

COLLECTION  
ÉTUDES ET  
PROSPECTIVE



# LA TRANSITION NUMÉRIQUE DANS LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ

DOCUMENT DE SYNTHÈSE - SEPTEMBRE 2018

# PRÉAMBULE

## SOMMAIRE

2 UNE TRANSITION EN COURS MAIS D'AMPLEUR ET DE VITESSE MODÉRÉES  
9 L'ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS  
13 UNE TRANSITION QUI IMPACTE DIFFÉREMMENT LES ENTREPRISES SELON LEUR TAILLE  
18 CONCLUSION

Quelles sont les principales tendances digitales à l'œuvre dans le secteur de la propreté ? Quel est l'état de maturité des technologies et quels sont les impacts envisageables à court et moyen terme sur les activités ? Tous les segments d'entreprises sont-ils impactés et si oui de quelle manière ?

La FEP a voulu mieux cerner ces questions au travers d'une enquête qualitative réalisée de mars à juillet 2018 en partenariat avec Accenture Strategy auprès d'une quarantaine d'entreprises de propreté, de clients et de fournisseurs de matériel, et en organisant quatre Focus Groups thématiques sur le sujet.

Parmi les multiples définitions d'un concept englobant et parfois flou, on désignera ici par « transition numérique » l'ensemble des technologies digitales disponibles qui permettent d'améliorer les performances des entreprises et l'expérience des utilisateurs, en modifiant les process et relations entre les parties prenantes.

Le développement de robots autonomes, de logiciels métiers intégrés, de nouveaux outils de communication et de reporting ou de l'internet des objets sont des leviers susceptibles de changer radicalement et, dans certains cas, qui modifient déjà substantiellement la façon dont les entreprises de propreté réalisent, développent ou vendent leurs prestations.

Ce document de synthèse de l'étude présente un état des lieux des impacts sur la chaîne de valeur (relation client, activités cœur de métier, pilotage et fonctions transverses) en fonction de la taille des entreprises. Il analyse également les principales évolutions envisageables à court-moyen terme que les entreprises de propreté devront anticiper pour en faire des occasions de développements futurs.

# UNE TRANSITION EN COURS

*mais d'ampleur et de vitesse modérées*

Par rapport à d'autres secteurs, la transition numérique dans la propreté et les services associés a jusqu'à présent un impact modéré, en raison notamment de la nature de cette activité de services.

L'hypothèse d'une « disruption »\* complète du cœur de métier, par la substitution massive des hommes par les machines autonomes, ne semble pas envisageable à court et probablement moyen terme, mais des évolutions importantes sont en cours et s'accélèrent, notamment dans la relation client et la gestion du back-office.

Tour d'horizon des principales tendances à l'œuvre dans le secteur et de leur niveau de maturité.

## MOBILITÉ CONNECTÉE

La mobilité connectée (ou nomadisme numérique) intègre tout ou partie des avantages de la mobilité dans l'espace, sans certains de ses inconvénients, dont la nécessité de se déplacer physiquement. Elle désigne ainsi les usages et usagers des technologies électroniques et informatiques sans-fil permettant d'accéder aux médias, à des informations numériques et de les modifier ou de communiquer (par la téléphonie mobile ou par Internet) et de travailler online et offline quel que soit l'endroit où l'on se trouve (ex : ordinateur portable, tablette, smartphone, etc.).

Aujourd'hui, il s'agit clairement de la tendance numérique la plus mature dans la société. C'est également le

cas dans le secteur de la propreté, où les outils de télécommunication facilitent et accélèrent la circulation des données (ex : télépointage, contrôles qualité en ligne, géolocalisation des salariés et des équipements). C'est une dimension essentielle dans une profession où le cœur d'activité s'opère à l'extérieur, chez le client, et non au siège de l'entreprise.

On constate ainsi depuis quelques années un déploiement réel mais encore partiel de plateformes de gestion et de solutions mobiles permettant l'optimisation de la relation client (transparence, réactivité, ultra-personnalisation). On observe aujourd'hui une accélération rapide de cette tendance, parallèlement à la généralisation des smartphones au sein de la population. Ces outils

d'information et de télécommunication ont été adoptés y compris par les catégories qui en étaient a priori les plus éloignées et dont certaines se retrouvent dans les personnels opérants de la profession. Les conditions sont donc réunies pour que ces tendances continuent de s'affirmer dans les métiers de la propreté dans les années qui viennent, d'autant que les exigences clients vont grandissantes en la matière.

Toutefois, si la mobilité de l'information permet d'augmenter la productivité, notamment par gain de temps et réduction de certains déplacements physiques, elle ne laisse pas prévoir pour l'instant de bouleverse-

ment dans la nature de l'activité, qui nécessite toujours l'intervention des agents sur le terrain.



**Aujourd'hui les entreprises de propreté fournissent à leurs collaborateurs des outils type tablettes ou smartphones à partir du niveau chef d'équipes. Coûts élevés d'outils « volatiles », phénomènes multi-employeurs, temps partiel, etc... constituent des freins à la généralisation à tous les agents.**

## PLATEFORMES EN LIGNE ET PROGICIELS

Les plateformes proposent un service de communication ouvert en ligne reposant sur la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou du partage d'un contenu. (ex : établissement d'un devis et prise de rendez-vous à distance pour effectuer une prestation ponctuelle de propreté). Les progiciels sont des logiciels applicatifs généralistes aux multiples fonctions, composés d'un ensemble de programmes paramétrables et destinés à être utilisés par une large clientèle (ex : progiciel de gestion RH).

Dans la propreté, le développement des plateformes et progiciels permet, comme dans beaucoup d'autres secteurs, d'optimiser certains coûts

et de dématérialiser les process back-office (services supports, gestion administrative interne). Ceux-ci sont particulièrement importants compte tenu des volumes à traiter dans un secteur à forte intensité de main d'œuvre (notamment la gestion des paies et des aspects administratifs). Ils permettent également de faciliter la gestion de la relation client (CRM, etc.).

Des défis techniques importants restent toutefois à relever pour développer des plateformes de gestion parfaitement adaptées à l'activité. La performance et la compatibilité des solutions en termes de logiciels et progiciels sont aujourd'hui insuffisantes. Les flux croissants d'information posent la question du traitement de la Data dans un secteur au faible taux d'encadrement : l'accu-

\* Bouleversement par une rupture, une innovation entrepreneuriale et technologique radicale qui rebat totalement les cartes d'un marché établi.

mulation des données exposent au risque d'« infobésité » (surcharge informationnelle tendant à empêcher de faire le tri, à distinguer l'important de l'urgent). En effet, l'intuition et la capacité d'analyse, de croisement et d'interprétation de l'être humain sont indispensables pour sélectionner les informations qui comptent et optimiser la performance. Car, actuellement, aucun logiciel métier ne permet cela : ils facilitent et accélèrent les process, mais ne les bouleversent pas fondamentalement.



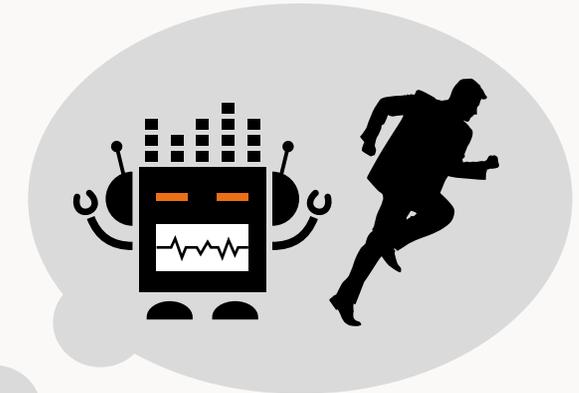
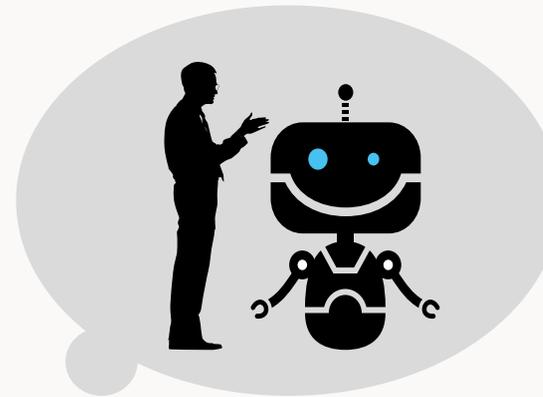
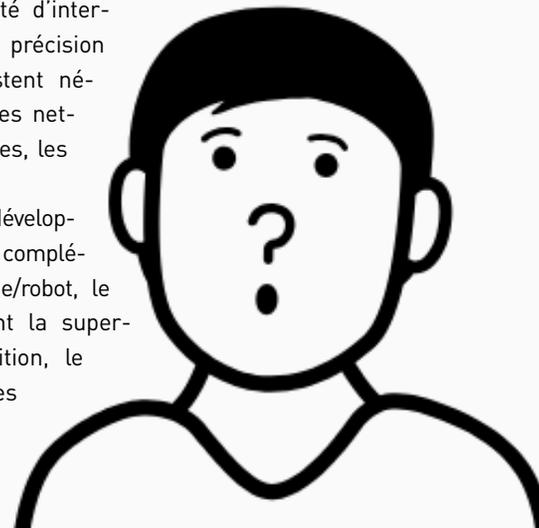
**Il n'existe pas encore de logiciel intégré parfaitement adapté au métier qui permette de traiter toutes les dimensions à la fois, mais il s'agit d'un levier de progrès potentiel important pour le secteur de la propreté.**

## ROBOTS

Un robot est un dispositif mécatronique (alliant mécanique, électronique et informatique) conçu pour accomplir automatiquement des tâches imitant ou reproduisant, dans un domaine précis, des actions humaines (ex : balayeuses laveuses autonomes, aspirateurs autonomes). Dans la propreté, ils existent depuis de nombreuses années mais sont

encore faiblement déployés, faute d'agilité et d'intelligence suffisante des situations. Le nettoyage des surfaces ne peut se faire de façon automatique que sur des segments particuliers, dans certaines situations précises correspondant à de grandes surfaces parfaitement dégagées (entrepôts, plateformes logistiques, etc.), puisque les obstacles ou imprévus sont pour ces machines des sources de blocage. Même sur ces surfaces non encombrées, la capacité d'interprétation et la précision de l'humain restent nécessaires pour les nettoyages complexes, les recoins, etc. Néanmoins, le développement de la complémentarité homme/robot, le premier assurant la supervision et la finition, le second les tâches les plus répéti-

**Les prix des robots ont tendance à baisser et certains fournisseurs peuvent être tentés de procurer directement leur matériel aux clients des entreprises de propreté, dans une approche purement technique de la mise en propreté où la notion de service serait négligée.**



tives et systématiques à faible valeur ajoutée, et la perspective de développement de nouveaux robots plus intelligents, font de la robotique une tendance à l'impact potentiellement grandissant dans la propreté. Plus qu'une substitution pure et simple de l'homme par la machine, on peut s'attendre à un développement d'une logique de cobotique (collaboration homme-robot), la technologie repré-

sentant un levier pour « augmenter » les capacités humaines et offrir des perspectives de réduction des contraintes métiers et d'amélioration de la qualité de vie au travail (diminution des tâches les plus pénibles à faible valeur ajoutée, amélioration des conditions de travail et développement de missions plus gratifiantes).

## IOT ET BÂTIMENTS CONNECTÉS

L'internet des objets (internet of things - IoT) est l'extension d'internet à des choses ou des lieux du monde physique (ex : un capteur qui mesure le niveau de savon liquide dans un distributeur et alerte via internet quand la jauge passe sous un seuil minimal et qu'il faut venir le remplir).

Le développement de l'internet des objets, avec l'apparition des bâtiments connectés et dotés de capteurs en tous genres n'est pas la tendance la plus mature aujourd'hui, mais sans doute celle qui a le plus fort potentiel « disruptif » pour le modèle de production des entreprises de

propreté. Les bâtiments intelligents peuvent à terme permettre de développer des services de propreté de plus en plus sur-mesure, rationalisés, au plus près des usages réels des utilisateurs. Cette dimension est d'autant plus importante dans un contexte de nomadisme croissant des activités (télé-travail, espaces de co-working, réunions dématérialisées, etc.) qui questionne le principe du nettoyage systématique et récurrent des locaux dans la logique classique de l'approche industrielle. Les bâtiments pourraient ainsi devenir eux-mêmes « disruptifs » et bouleverser à moyen-long terme les pratiques de la propreté. Encore embryonnaire, la connexion

des bâtiments est par nature progressive, puisqu'elle est bien plus aisée dans le neuf que dans l'ancien (celui-ci constitue la grande majorité des locaux dans lesquelles interviennent les entreprises de propreté). Il s'agit donc d'une tendance qui s'inscrit davantage sur le moyen-long terme. Elle offre une perspective de transition du modèle B to B classique vers un modèle B to B to C de « services à l'usage », avec un modèle de contractualisation lié aux résultats (interventions à la demande; offre de service ultra-personnalisée) en rupture avec le modèle dominant aujourd'hui.

Cela entre dans une logique de transition du nettoyage standardisé (nettoyage systématique et indifférencié de mètres carrés en échange d'euros) vers un modèle de production à la dimension servicielle plus prononcée. Dans cette logique, l'agent qui rend le service a un rôle clé dans la qualité de la prestation et la vie de la relation, au-delà de la seule action technique de mise en propreté, d'autant plus dans les situations de coactivité comme dans le cas du travail en continu/en journée. Paradoxalement, les bâtiments intelligents et connectés, comme les robots autonomes, invitent à recentrer l'action de l'humain sur les domaines qui le distinguent le plus de la machine et à assurer les fonctions que celle-ci ne peut pas assurer.

Avec la multiplication des capteurs installés dans les bâtiments et bureaux permettant de mesurer précisément en temps réel et sur le temps long, les usages et les besoins

de mise en propreté, la question de la propriété des données et la capacité à les exploiter, quantitativement et qualitativement, sera un enjeu majeur pour le secteur. Par sa présence sur les sites et sa connaissance des usages et du fonctionnement, l'entreprise de propreté peut se positionner comme force de proposition et de conseil pour leur management, à condition de savoir collecter et traiter efficacement les informations.



**Ces évolutions vont produire un besoin accru en « soft skills » et « savoir-être » : qualités personnelles, relationnelles et compétences comportementales (empathie, bienveillance, adaptabilité, etc.) pour améliorer la qualité du service rendu et la façon dont il est perçu. D'autre part, les compétences digitales (informatique, gestion des données numériques) pour traiter la data collectée et proposer de nouveaux services sur-mesure adaptés aux besoins réels des usagers devront être améliorées.**



## MISE EN RELATION DÉSINTERMÉDIÉE : « UBERISATION »

L'« ubérisation » est le phénomène qui consiste en l'utilisation de services permettant aux professionnels et aux clients de se mettre en contact direct, de manière quasi instantanée, grâce à l'utilisation des nouvelles technologies.

Jusqu'à présent la propreté n'a pas vraiment été touchée par ce phénomène,



**Il existe déjà des services de ce type proposés aux particuliers, et certaines entreprises de propreté proposent même l'élaboration de devis théoriques en ligne, à distance. Ils s'avèrent toutefois purement indicatifs, et doivent être revus en fonction de la réalité du chantier qui ne peut être mesurée qu'une fois sur place par le professionnel (à la différence des trajets, des produits ou des locations pré-payés en ligne).**

## RÉALITÉ VIRTUELLE

On appelle réalité virtuelle la réalité simulée par ordinateur (ex : visite virtuelle d'un appartement sur un écran d'ordinateur).

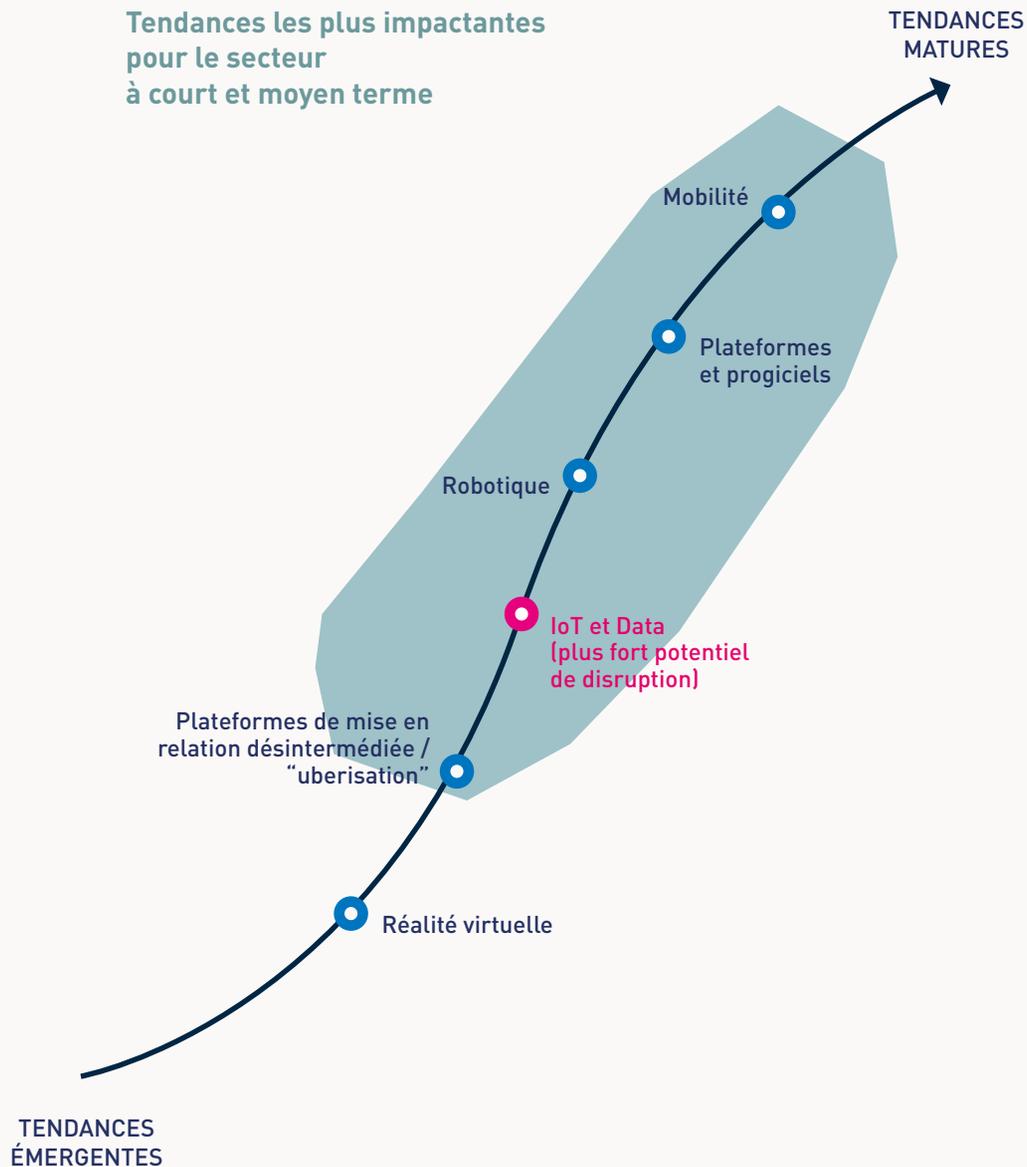
Elle n'impacte aujourd'hui qu'à la marge le secteur de la propreté, par la formation de certains cadres

et dirigeants et par quelques expériences réalisées dans le domaine du contrôle qualité. L'intervention par définition physique sur les objets mis en propreté fait que le cœur de métier n'est pas impacté. les plateformes de mise en relation étant particulièrement adaptées aux services ponctuels anonymes et n'engageant pas contractuellement sur la durée (transport d'un point à un autre, vente d'un produit, mise à disposition temporaire d'un lieu, etc.). Le caractère continu et récurrent du service de propreté et le fait qu'il se déploie chez le client, avec les questions de confiance que cela implique, a freiné le développement de ces plateformes pour des services de propreté. Toutefois, la mobilité croissante et la fluctuation grandissante des usages des lieux peuvent à terme, en remettant en question les logiques de passage régulier des agents, modifier sensiblement la façon de commander des services de propreté, et rendre plus pertinent pour le client le recours à ces plateformes de mise en relation, au moins sur certaines tâches ponctuelles et complémentaires de ce qu'il considère comme le service minimum nécessaire en continu (travaux exceptionnels).

et dirigeants et par quelques expériences réalisées dans le domaine du contrôle qualité. L'intervention par définition physique sur les objets mis en propreté fait que le cœur de métier n'est pas impacté.

**En résumé,** le degré de maturité des tendances numériques dans le secteur de la propreté est dans l'ensemble relativement peu élevé par rapport à d'autres activités, mais certaines s'affirment de plus en plus (mobilité connectée, plateformes et logiciels, robotique). L'IoT et la data sont moins matures mais avec l'émergence des bâtiments connectés, elles peuvent être considérées comme ayant le plus fort potentiel disruptif pour les entreprises de propreté. Les plateformes de mise en relation désintermédiée et la réalité virtuelle n'impacte pas réellement aujourd'hui le secteur mais pourrait émerger à moyens terme.

### Tendances les plus impactantes pour le secteur à court et moyen terme



# L'ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS

La transition numérique est une chance de développement pour les entreprises de propreté, mais elle constitue aussi un défi à relever. Le règne de l'hyper-réactivité, la demande croissante de reporting, de transparence, de traçabilité et de retours en temps réel produisent des exigences clients toujours plus fortes. Les nouvelles technologies offrent ainsi des opportunités de différenciation pour leur répondre, mais leur généralisation peut aussi produire des difficultés accrues pour les entreprises de propreté (tyrannie de l'urgence, recherche de contrôle permanent, installation dans une posture de justification).

### TRAÇABILITÉ ET TRANSPARENCE :

Ces deux items figurent de plus en plus parmi les prérequis attendus par les clients, qui demandent aux entreprises de renforcer leur capacité à produire des tableaux de bord et des indicateurs pour justifier de l'activité.

« Nous avons de plus en plus d'attentes sur la traçabilité et l'accès à l'information de l'effectivité des prestations »

*témoignages clients*

« C'est devenu indispensable, ceux qui ne seront pas en capacité de le faire seront sortis du marché »



## EXIGENCE DE RÉACTIVITÉ :

Une qualité essentielle attendue des entreprises de propreté, qui est accrue par l'existence des outils de télécommunication et de transmission d'information en temps réel.



« Le point noir est la rupture de consommables dans les sanitaires; les entreprises de propreté doivent être en capacité d'intervenir dans l'heure »

témoignage client

## OPTIMISATION DES PLANNINGS :

Grâce à des logiciels dédiés, celle-ci doit permettre d'organiser les activités en fonction des priorités des clients, qui veulent de plus en plus savoir la façon dont cela est géré, et ainsi avoir des garanties sur le fait que la prestation pourra bien être assurée.

« Aujourd'hui nous sommes plus vigilants sur l'organisation que sur le nombre de personnes et de m<sup>2</sup> traités »

témoignages clients



« Leur capacité à manager, suivre, organiser le travail deviennent pour nous des critères déterminants de sélection des prestataires »

## SATISFACTION DES USAGERS ET PROACTIVITÉ DES ENTREPRISES :

Les entreprises clientes attendent de plus en plus de leurs prestataires qu'ils aient la capacité à anticiper les besoins des usagers en proposant des services sur mesure.



« Dans l'idéal on voudrait que l'entreprise intervienne avant que le problème ne soit signalé. Il n'y a plus d'enjeu de fréquence du nettoyage mais un enjeu de qualité de service et de satisfaction des usagers »

témoignage client

Ces degrés d'exigence varient néanmoins suivant les types de clients. Les clients grands comptes dotés d'un siège et d'un réseau d'antennes dispersées sur le territoire expriment souvent une demande forte de résultats en termes de qualité et de satisfaction des usagers. Leur attente va croissante vis-à-vis de l'offre de prestations des entreprises de propreté, notamment par la diversification des services offerts et la contribution plus générale à la qualité de vie au travail. La transition numérique apparaît dans ce contexte comme un levier d'innovation et de différenciation commerciale.

Pour les entreprises clientes de taille intermédiaire, installées sur des sites générant un marché de propreté de l'ordre de 15-20.000 €/an, la recherche d'une relation partenariale étroite avec le prestataire prévaut davantage. Cela demande une excellente connaissance de la

spécificité du site, de ses caractéristiques physiques comme des usages, et des besoins particuliers qui en découlent. La transition numérique est vue par ce type de clients comme un levier de personnalisation de la prestation et de développement de la relation client. Pour les clients dont les sites génèrent moins de 10-15.000 €/an, le besoin exprimé est en général celui de services plus classiques, et c'est l'excellence de l'exécution qui est recherchée, au meilleur prix possible. Dans ce cas, la transition numérique est surtout vue par le client comme un levier d'optimisation de l'excellence opérationnelle, et un moyen de réduire les coûts.

→ C'est donc souvent avec les clients de taille intermédiaire que les entreprises de propreté trouveront potentiellement le plus de latitude pour desserrer les logiques de réduction du prix.

« Pour les grandes entreprises, la transition numérique représente un enjeu, important. Après avoir travaillé longtemps pour de grosses entreprises du secteur, j'ai créé ma structure en mettant en place ce type de solutions. Je suis surpris de constater que mes clients type TPE ne sont pas très réceptifs. »

témoignages  
entreprises de propreté



« Il faut relativiser l'impact du numérique. Beaucoup de petits clients demandent encore un suivi papier »



« Le temps de la mise en place de solutions numériques peut être long. Ce n'est intéressant que pour les clients représentant un chiffre d'affaires conséquent. »



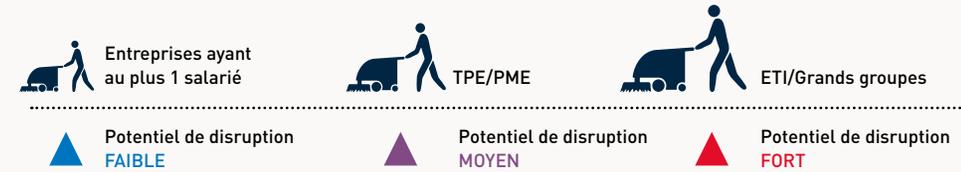
L'évolution des attentes des clients, eux-mêmes variablement impactés par la transition numérique, est une réalité qui prend une intensité différente suivant le type d'acteurs concernés et le montant des contrats. Suivant les segments de marché considérés, on trouve en général des entreprises prestataires de tailles différentes, qui sont plus ou moins impactées par la transition numérique.

## UNE TRANSITION QUI IMPACTE DIFFÉREMMENT LES ENTREPRISES SELON LEUR TAILLE

L'ampleur et les impacts de la transition numérique sont différenciés selon la taille des entreprises : les ETI et grands groupes ont déjà entamé leur transition digitale et doivent désormais anticiper les impacts sur leurs modèles d'affaires, tandis que les TPE/PME manquent souvent d'outils et de moyens pour s'engager plus fermement dans la transition numérique, alors que les auto-entrepreneurs et entreprises avec au plus un salarié restent globalement plus éloignées de cette transition.

# Les 4 facteurs externes au potentiel de disruption

Les forces externes (fournisseurs, nouveaux entrants, clients et substituts) qui peuvent influencer sur la concurrence intra-sectorielle ont des degrés variables d'impact et de potentiel de disruption sur les entreprises, en fonction de leur taille. Les évolutions les plus impactantes pourraient concerner les PME sur la question des progiciels et les petites entreprises avec l'arrivée possible de nouveaux entrants hyperdigitalisés. Les ETI et les grands groupes qui développent leurs propres stratégies internes paraissent plus protégés, mais peuvent être impactés à moyen-long terme par une concurrence client nouvelle (risque de réinternalisation) notamment en cas de développement de l'autonomie des robots de nettoyage.



## Fournisseurs



- Les fournisseurs de progiciels prennent un poids croissant dans la chaîne de valeur (solutions payantes devenues stratégiques), même si à ce stade les solutions de marché restent encore jugées insuffisamment adaptées aux besoins spécifiques du secteur
- les grands groupes développent leurs propres outils
- les TPE/PME peinent à identifier et mettre en place de tels outils

## Nouveaux entrants



- Un développement embryonnaire et limité de plateformes de mise en relation type "Uber", avec des impacts potentiels a priori circonscrits aux prestations ponctuelles à faible valeur ajoutée
- Certains grands groupes « internalisent » cette stratégie de plateformes « Uber-like »
- Un potentiel développement de nouveaux entrants de petite taille « hyper-digitalisés »

## Clients



- Les services numériques deviennent un facteur de différenciation commerciale pour mieux répondre aux attentes, en particulier auprès des plus gros donneurs d'ordre, mais sans impact à la hausse sur le prix
- Pas de risque constaté a priori de réinternalisation des activités de propreté : qu'il s'agisse d'hommes ou de machines, les clients externalisent ces prestations qui ne relèvent pas de leur cœur de métier

## Substituts



- Un essor des robots autonomes limité à un seul type de cahier des charges (grandes surfaces planes non encombrées)
- Le levier technologique peut inciter fournisseurs de machine et FMers à développer en direct une offre de propreté



Renforcement de la  
compétition intra-sectorielle

# Les impacts de la transition numérique selon la taille des entreprises de propriété

Dans l'ensemble, plus les entreprises sont grandes, plus les impacts sur leurs différentes fonctions sont importants à court et moyen terme. C'est surtout dans la gestion de la relation client et dans le pilotage des fonctions transverses que les effets observés et potentiels de la transition numérique sont les plus élevés à court terme, tandis que l'exploitation sera principalement impactée à moyen terme par le développement des bâtiments connectés et l'IoT, qui concernera d'abord les grands comptes et ETI.

● impact FAIBLE

● impact MOYEN

● Impact FORT

	ENTREPRISES AYANT AU PLUS 1 SALARIÉ		TPE/PME		ETI/GRANDS GROUPES	
	Impacts constatés	Impacts à court et moyen terme	Impacts constatés	Impacts à court et moyen terme	Impacts constatés	Impacts à court et moyen terme
<b>Relation client (prospection et gestion des contrats)</b>	● Faible usage de la technologie et peu de demande client	● Un potentiel « d'uberisation » à surveiller mais qui serait vraisemblablement limité (prestations ultra ponctuelles)	● Demande accrue de transparence, traçabilité et de réactivité de la part des clients → déploiement progressif de solutions en ligne et mobiles de gestion de la relation client	● Demande accrue de transparence, traçabilité et de réactivité de la part des clients → déploiement progressif de solutions en ligne et mobiles de gestion de la relation client	● Potentiel de la technologie pour appuyer la transition d'une logique de prestation/moyens à une logique de services à l'usage/résultats	● Potentiel de la technologie pour appuyer la transition d'une logique de prestation/moyens à une logique de services à l'usage/résultats
<b>Activités cœur de métier</b>	● Technologies peu adaptées à la nature des interventions (tertiaire et petits bureaux)	● Technologies peu adaptées à la nature des interventions (tertiaire et petits bureaux)	● Pas d'impact majeur mais des perspectives de diminution des contraintes métiers et d'amélioration de la qualité de vie au travail	● Pas d'impact majeur mais des perspectives de diminution des contraintes métiers et d'amélioration de la qualité de vie au travail	● Les bâtiments eux-mêmes deviennent disruptifs (IoT) Des perspectives de diminution des contraintes métiers et d'amélioration de la qualité de vie au travail	● Les bâtiments eux-mêmes deviennent disruptifs (IoT) Des perspectives de diminution des contraintes métiers et d'amélioration de la qualité de vie au travail
<b>Pilotage de l'activité &amp; Fonctions transverses</b>	● Potentiel de dématérialisation accrue des process de back-office (comptabilité)	● Potentiel de dématérialisation accrue des process de back-office (comptabilité)	● Un levier d'excellence opérationnelle et de contrôle des coûts → gains de productivité encore conditionnés à l'amélioration et la diffusion des solutions de marché	● Un levier d'excellence opérationnelle et de contrôle des coûts → gains de productivité encore conditionnés à l'amélioration et la diffusion des solutions de marché	● Optimisation des coûts et des activités avec l'amélioration des solutions (grands groupes qui développent leurs propres solutions)	● Optimisation des coûts et des activités avec l'amélioration des solutions (grands groupes qui développent leurs propres solutions)

# CONCLUSION

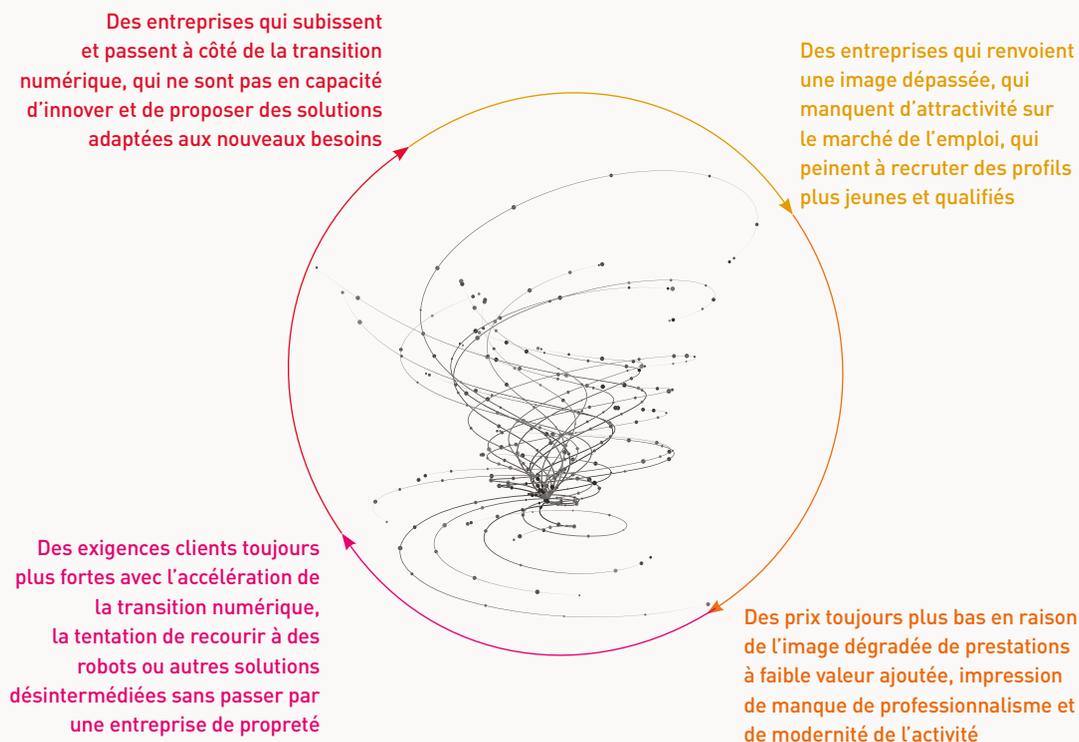
Dans un secteur qui reste basé sur l'humain, l'acculturation digitale et l'appropriation des enjeux de la transition numérique, en particulier au sein des TPE/PME, sont progressives et inégales. Le risque pour les entreprises du secteur qui ne s'engageraient pas dans une dynamique d'évolution et d'adoption des nouveaux outils serait celui de la différenciation par le bas et le renvoi d'une image « dépassée » et peu valorisée de la profession. Cela se traduirait par des prix toujours plus bas, voire tout simplement, avec le développement de robots et de solutions digitales autonomes, par une tentation des clients de réinternaliser l'activité.

La formation et l'accompagnement des dirigeants dans la transformation numérique de leur entreprise (accessibilité et déploiement des solutions ; évolutions des process métiers) est un enjeu majeur pour saisir pleinement les opportunités offertes par ces évolutions, et faire ainsi progresser l'ensemble du secteur. Anticiper et accompagner l'évolution des modèles d'affaires dans les PME, les ETI et les grands groupes, avec l'évolution des besoins en métiers et compétences, doit permettre de se préparer aux impacts que pourra avoir notamment le déploiement du parc de bâtiments intelligents dans

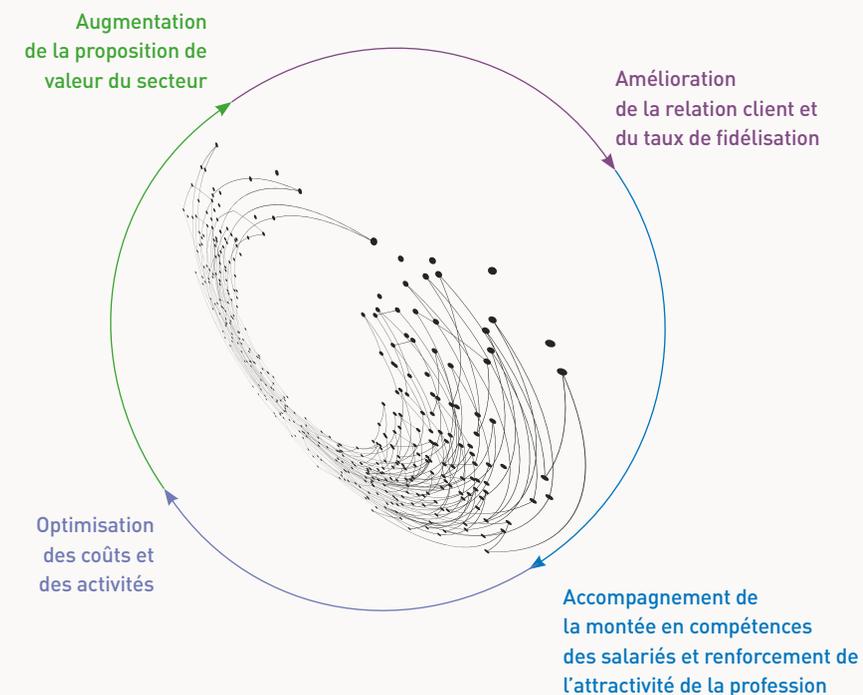
les années à venir. « Soft skills » et compétences digitales seront des clés essentielles pour réussir la transition d'une approche systématique industrielle à une vision de services à l'usage B to B to C centrée sur le client final.

La compréhension fine des usages et des attentes clients doit favoriser ce passage d'une relation de prestation basée sur les moyens vers une relation qui s'appuie sur la personnalisation, l'intervention à la demande, voire sur l'anticipation des besoins et la co-construction des services. L'automatisation et la robotisation des tâches administratives et des →

## LE CERCLE VICIEUX D'UNE TRANSITION NUMÉRIQUE SE FAISANT SANS LES ENTREPRISES DE PROPRETÉ



## LE CERCLE VERTUEUX D'UNE TRANSITION NUMÉRIQUE RÉUSSIE DANS LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ



métiers les plus simples permettent de concentrer les activités sur les tâches à plus forte valeur ajoutée, de développer les activités des relations clients, tandis que les plateformes de gestion et solutions mobiles, couplées à l'IoT et la data, sont des leviers pour favoriser l'optimisation des activités en n'opérant le nettoyage que là où il est nécessaire, et quand il est nécessaire.

La perspective d'employés aux capacités « augmentées » par la technologie (co-botique), avec un travail plus productif et moins contraignant, mais aussi plus valorisant (autonomie, arbitrages, travail en journée), est de nature à renforcer l'attractivité du métier, notamment en direction des jeunes. Aussi, l'apparition de nouveaux métiers dans le secteur de la propreté (data officer/directeur de la stratégie digitale) et la meilleure

gestion des plannings (centralisée et en temps réel) peut rendre possible un nouveau modèle économique avec des prestations de propreté au plus près des besoins réels des usagers et un développement de nouveaux services à plus forte valeur ajoutée (sensibilisation sur les règles de tri sélectif, repérage des équipements dangereux et maintenance prédictive, sensibilisation à l'hygiène, conseil sur l'optimisation des espaces de travail, ...).

#### ATELIERS DE LA RELATION CLIENTS / PRESTATAIRES



## POUR ALLER PLUS LOIN SUR LA QUESTION DE L'INNOVATION DANS LA PROPRETÉ

### ATELIERS DE LA RELATION CLIENTS-PRESTATAIRES

La Branche de la propreté a engagé une démarche partenariale durable pour l'amélioration du dialogue contractuel et une meilleure prise en compte réciproque des besoins et contraintes des prestataires et bénéficiaires des services de propreté, en particulier dans le cadre des gros contrats, afin de sortir de la logique du moins disant et des marchés dominés par les prix, au détriment de la qualité. Inscrivez vous dans cette démarche en cours ! [www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com)

### LES CHANGEMENTS D'ORGANISATION DU TRAVAIL

La Branche propose un dispositif d'accompagnement pour les entreprises et donneur d'ordre souhaitant opérer un changement d'organisation pour développer le travail en continu/en journée. Pour davantage de précisions sur la question du travail en continu/en journée dans le secteur : [www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com)

### PARCOURS HEC MONDE DE LA PROPRETE « RÉINVENTER SON ENTREPRISE »

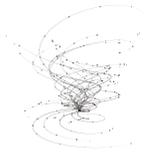
Depuis 2014, la Branche a mis en place un parcours de formation en partenariat avec HEC pour accompagner les entreprises dans leur développement et les inviter à repenser leur business model. Chaque année, ce sont une vingtaine de dirigeants qui y participent, et qui intègrent à l'issue de ce cursus la communauté HEC dans le Monde de la Propreté qui sert de ressource à la Branche en contribuant aux réflexions sur l'évolution du secteur.



### DANS LA MÊME COLLECTION

Brochures « Organisation du travail et modèles économiques », « Travail en continu/en journée » et « La propreté et l'entreprise de demain »

[www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com)



# EN BREF



La Fédération des Entreprises de Propreté (FEP) accompagne l'évolution du secteur, notamment dans la dimension du développement économique. La digitalisation des activités produit des changements dans tous les domaines professionnels, y compris ceux comme les services où l'intervention humaine demeure essentielle, et où les solutions techniques ne sont pas en mesure de se substituer entièrement à l'humain.



La transition numérique dans le secteur de la propreté prend des formes différentes, et impacte moins directement le cœur de métier, que dans les industries mécaniques et de production d'objets (robotisation) ou dans les services délivrés de façon ponctuelle, non récurrents (transport, réservations hôtellerie, etc.). S'il n'y a pas de Uber, de Blablacar, d'AiBnB ou de Booking de la propreté, des changements sensibles s'amorcent toutefois dans le secteur. Ils ont tendance à s'accélérer, dans la façon de commercialiser et de produire les prestations et de faire vivre les contrats et dans la manière de gérer le « Front Office » comme le « Back Office ». Ces changements modifient les rapports au sein des entreprises et les relations avec les clients. Dans un secteur d'activité où le fait d'intervenir chez le client rend sensible à toutes les transformations qui peuvent s'opérer dans son fonctionnement, la transition numérique qui révolutionne certaines activités a aussi forcément des impacts directs sur leurs prestataires de services.



En s'appuyant sur les résultats d'une étude réalisée en partenariat avec Accenture Strategy, ce document propose de faire un état des lieux et de mesurer les tendances à l'œuvre, pour chercher à anticiper les évolutions futures et les formes que pourra prendre la transition numérique dans les années à venir au sein des entreprises de propreté.



## CONTACT

Pôle Études, Recherche & Développement  
GIE Monde de la propreté  
[www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com)  
→ [mguerrien@gie-monde-proprete.com](mailto:mguerrien@gie-monde-proprete.com)

