

#BENCHMARK #FILIERE #CONDITIONSDETRAVAIL #ENTREPRISE

Les invisibles qui participent au confort des salariés en entreprise : tout sur la filière des Services aux Environnements de Travail (SET)

Paris, le 3 octobre 2024 – L'IDET (Inspirer et Développer les Environnements de Travail) dévoile les résultats du second volet de son baromètre de référence sur les Services aux Environnements de Travail (SET). Cette étude socio-économique met en lumière l'importance croissante de la filière des SET, tant d'un point de vue économique (2,6 millions d'emplois et un chiffre d'affaires consolidé de 154 milliards d'euros), que du point de vue des conditions de travail des salariés en entreprise, à travers l'étendue des services qui leur sont proposés.

Les services aux environnements de travail (SET) jouent un rôle crucial dans l'économie et la société française, mais souffrent d'un manque de reconnaissance et de visibilité.

Cette étude cartographie toute la filière et intègre désormais les services internalisés au sein des entreprises et des institutions publiques. Elle consolide la vision de la filière par le cumul des périmètres des prestataires et des utilisateurs, quantifie les services internalisés dans le tertiaire et dans des secteurs d'activité comme la santé, l'enseignement public, les collectivités territoriales. Elle permet enfin de distinguer les deux modèles de production des SET, l'internalisation et l'externalisation et d'analyser leurs tendances.

SET, filière majeure pour l'emploi

Les services aux environnements de travail représentent 2,6 millions d'emplois en 2023 dont 1,2 million d'emplois chez les prestataires. 4 secteurs/métiers concentrent 90% de l'emploi externalisé (50% dans la propreté, 17% dans la sécurité/sureté, 13,8% dans la maintenance et 10,3% dans la restauration).

La contribution du secteur à l'économie française représente 154 milliards d'euros (CA similaire à celui de l'automobile : 155 milliards ou du luxe : 154 milliards) dont 74 milliards d'euros en 2023 effectués chez les prestataires (dont la maintenance pour 26,6 milliards, la propreté pour 18,5 milliards, la restauration pour 11 milliards) et 80 milliards d'euros opérés chez les utilisateurs.

Dans les bureaux, la tendance est à l'externalisation des SET

L'étude révèle une externalisation avancée dans le tertiaire, qui masque cependant le maintien de ressources en interne sur les fonctions d'exécution « soft » comme l'accueil, la gestion du courrier, la gestion de l'événementiel, l'archivage, etc.

Parmi les emplois des SET dans les bureaux, 68% relèvent de fonctions d'exécution : l'automobile (flotte automobile, navette) (18%), les travaux d'entretien/maintenance (14%), l'accueil physique

(8%), les courriers, petits colis et manutention (7%).

Les SET : un enjeu RH et stratégique pour les entreprises

L'émergence des SET est étroitement liée aux nouveaux défis de la vie en entreprise, notamment en matière de recrutement et de fidélisation des talents. L'émergence de pratiques innovantes, comme l'évolution vers des modèles plus serviciels intégrant la technologie et les données, répond à la demande croissante de flexibilité et de personnalisation dans les environnements de travail.

Selon Séverine Pilverdier, présidente de l'IDET : « *La filière des Services aux Environnements de Travail contribue grandement à l'économie du pays, par le nombre d'actifs qu'elle emploie, sa contribution à l'économie nationale. Ce sont des services non délocalisables. La filière répond à la demande des actifs d'évoluer et de travailler dans des bureaux sûrs, sains et sources de bien-être. Elle contribue à attirer et à retenir les talents et est un véritable atout économique pour les entreprises. La collaboration entre les différents acteurs de la filière est essentielle pour poursuivre cet objectif.* ».

Méthodologie de l'étude

1. Recherches documentaires, sur la base des sources suivantes :
Xerfi (2021) SNPA (2022) DARES (2023) UNEP (2022) INSEE (2021) Restau'Co (2021-2024) Talent.com (2024)
CNFPT (2017-2019) Ministère de l'Education (2022)

2. L'enquête réalisée auprès des adhérents de l'IDET (2023) réalisée en 2 étapes :
Partie 1 du 11 septembre au 23 octobre 2023 : 45 répondants
Partie 2 du 2 octobre au 5 novembre 2023 : 30 répondants

Les domaines de service pris en compte dans l'étude sont l'accueil, la propreté, la conciergerie, la restauration, la gestion des déchets, la petite logistique, le transport et la documentation.

Par ailleurs, l'enquête comprend également les services « indirects » aux bénéficiaires (via les infrastructures et équipements) : la mobilité verticale, les portes automatiques, le courant fort/faible, les espaces verts, le CVC, la sécurité/sûreté, les travaux d'entretien, la sécurité incendie et les voiries et abords.

Plus d'informations sur l'étude sur demande auprès du service de presse.

À propos de l'IDET :

Les Directeurs des Environnements de Travail (DET) sont les gestionnaires avertis des environnements de travail, maîtrisant les coûts et orchestrant la gestion immobilière et énergétique des entreprises. L'IDET (ex-Arseg) est l'association professionnelle représentant la filière des environnements de travail. Elle revendique 48 ans de savoir-faire et œuvre à la professionnalisation et à la promotion du métier de directeur/responsable de l'environnement de travail. Rassemblant plus de 2000 adhérents, répartis en Ile de France et 6 délégations régionales, l'IDET organise près de 180 évènements annuels. A ce titre, elle a la légitimité pour prendre part à tous les débats liés au travail : santé et bien-être des salariés, nouvelles organisations des espaces de travail, rapport au numérique, mobilité, aménagement du territoire, sécurité, etc.

En savoir plus : [Accueil - IDET](#) / [Twitter : IDET \(ex ARSEG\) \(@IDET_asso\)](#) / [Twitter](#)

Contacts médias

Agence OZINFOS

Julia SOJIC - 06 27 26 49 65 / Marie-Céline TERRÉ - 06 09 47 47 45

idet@ozinfos.com