

OBSERVATOIRE



ANALYSE DES EFFETS DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE & ÉNERGÉTIQUE

Entreprises de services à la personne

juin 2024



1
9

Pour la branche professionnelle des Entreprises de services à la personne, la diversité des activités du secteur conduit à une diversité des effets de la transition écologique et énergétique.

De manière générale, les intervenants ont un lien direct avec la gestion du lieu d'intervention, ce qui permet la mise en place de bonnes pratiques et d'écogestes contribuant à limiter l'impact environnemental. Cela se traduit par une gestion optimisée des appareils de production de chaleur et de froid (qui se multiplient sous l'effet des canicules plus fréquentes), de la consommation d'eau et des produits chimiques ménagers, du tri et du traitement des déchets, y compris des déchets spécifiques. De fait, les intervenants

ont également un rôle accru dans la sensibilisation des occupants sur les bonnes pratiques et écogestes (ex : personnes âgées et jeunes enfants).

Les activités exercées au domicile sont souvent énergivores en termes de déplacements, notamment en milieu rural, alors qu'en zones urbaines les effets sont plus limités, et ce, de façon croissante.

Ces effets restent toujours mesurés en termes d'ampleur, mais ils sont significatifs et conduisent à une complexification des interventions, voire de leur planification et de leur management. Les intervenants à domicile doivent gérer des paramètres plus nombreux, chronophages et aléatoires dans un temps contraint par l'économie de l'intervention.



CLÉS DE LECTURE SUR LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

ACTIVITÉS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

La branche professionnelle des Entreprises de services à la personne regroupe les entreprises exerçant à titre principal et lucratif des services à la personne dans divers cadres :

- Au domicile ou lieu de résidence : entretien du linge, travaux ménagers, petits travaux occasionnels de jardinage ou de bricolage de très courte durée, présence et entretien de la résidence principale et secondaire à titre temporaire, garde d'enfants à domicile, soutien scolaire et cours à domicile, accompagnement et aide à l'usage de l'outil informatique à usage personnel, aide et accompagnement à domicile des personnes âgées, dépendantes et/ou handicapées (hors prescription médicale).

- Sur le lieu de travail : garde collective d'enfants, conciergerie d'entreprise dont intermédiation de services à la personne, livraison de courses, assistance administrative, collecte et livraison de linge repassé.

L'activité de la branche professionnelle est définie dans l'article 1^{er} de la Convention collective nationale du 20 septembre 2012 (IDCC 3127) : https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALICONT000027084096.

CHIFFRES CLÉS



6 714
ENTREPRISES¹



10 849
ÉTABLISSEMENTS



125 682
SALARIÉS²

¹ Entreprises, établissements et salariés relevant du champ Opco EP. Source Collecte URSSAF 2023 – Masse salariale 2022. Les établissements employeurs comptabilisés sont ceux avec au moins un salarié, le nombre de salariés est mesuré en ETP. ² Effectif annuel moyen 2022 URSSAF.

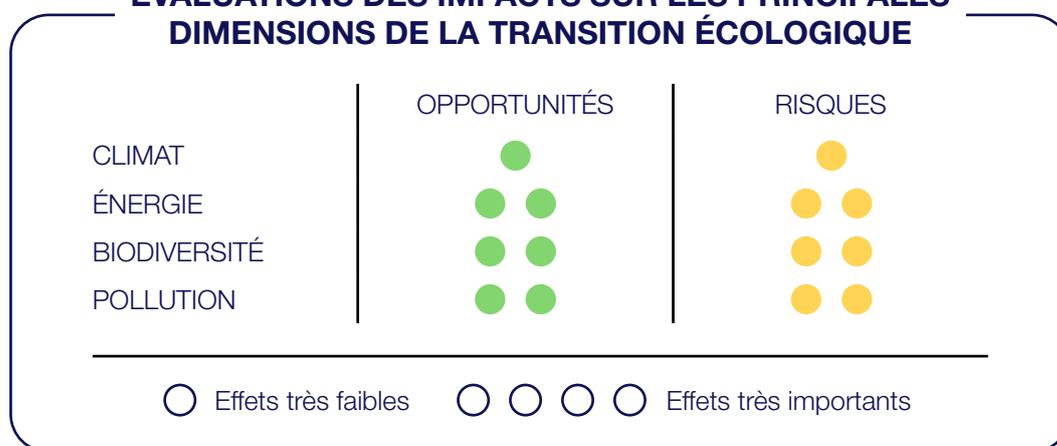


LES ENJEUX DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGETIQUE

Les enjeux les plus significatifs pour la branche sont variables selon les différentes activités, mais peuvent être regroupés comme suit :

- la gestion des déplacements vers et depuis le lieu d'intervention, selon les zones géographiques ;
- la gestion de l'usage et de la concentration des produits chimiques liés à l'intervention ;
- le développement des prestations de ménage écologique (produits naturels et/ou biologiques) ;
- la sensibilisation et l'accompagnement des particuliers à la réduction de la consommation énergétique du lieu d'intervention ;
- la limitation dans la consommation de ressources, notamment de l'eau potable ;
- la gestion des quantités et des flux de déchets ménagers ou spécifiques ;
- la gestion des insectes et nuisibles qui se multiplient sous l'effet du dérèglement climatique et de réglementations limitant certains produits chimiques.

ÉVALUATIONS DES IMPACTS SUR LES PRINCIPALES DIMENSIONS DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE



3
9



PRINCIPALES OPPORTUNITÉS

L'intervention dans le cadre de vie des personnes (domicile ou lieu de travail pour les crèches d'entreprises) constitue une opportunité significative pour les métiers de la branche professionnelle d'influer sur la sobriété de la consommation d'énergies et de la ressource en eau. Elle peut aussi être un levier pour une meilleure gestion des déchets quotidiens (ex. : évolutions dans le tri du plastique) et spécifiques (ex. : couches et protections de nourrissons et adultes) et dans l'utilisation de produits polluants (ex. : produits de nettoyage plus concentrés).



PRINCIPAUX RISQUES

Les principaux risques du point de vue de la transition énergétique et écologique demeurent le coût énergétique et les émissions de gaz à effet de serre liés aux déplacements depuis et vers le lieu d'intervention. Il est aussi important de relever que les opportunités décrites peuvent se transformer en risques sans les connaissances et compétences évolutives adéquates pour les équipes d'intervention.



LES EFFETS LIÉS AUX QUESTIONS CLIMATIQUES

Le changement climatique a essentiellement un effet lié à l'augmentation des températures moyennes. Celle-ci influe sur l'amplitude des périodes de chaleurs et de froid, notamment auprès des publics fragiles. Les interventions devront de plus en plus prendre en compte ces besoins liés aux canicules plus fréquentes (ex. : hydratation, aération, refroidissement, etc.) et les plannings d'intervention devront s'y adapter. Toutefois, des mesures de gestion des canicules sont déjà en œuvre, notamment après l'épisode de l'été 2003. L'augmentation de la fréquence et de l'amplitude des événements climatiques extrêmes produit des effets plus aléatoires

pour les activités de la branche professionnelle, mais pourraient poser des difficultés plus fréquentes d'accès au lieu de travail, notamment dans le cas de bénéficiaires fragiles où l'intervention est impérieuse.

En matière de petits travaux de jardinage, voire de bricolage, les variations dans la distribution des températures moyennes et de la pluviométrie demandent aussi une adaptation dans les modalités de planification et d'intervention.

Enfin, les intervenants ont un rôle déterminant dans la limitation des gaz à effet de serre des lieux d'intervention, notamment liée aux moyens de chauffage.



IMPACTS LIÉS AUX QUESTIONS ÉNERGÉTIQUES

Les effets en termes d'énergies consommées dépendent grandement du lieu d'intervention. Il y a ici deux principaux domaines d'effets :

- Les déplacements vers et depuis le lieu d'intervention sont encore majoritairement liés à des véhicules thermiques et aux énergies fossiles. Une planification rationnelle des interventions est le principal levier pour limiter ces effets, mais est rendue très difficile par un taux d'absentéisme parfois significatif. Il faut alors effectuer des déplacements encore plus longs pour assurer l'intervention. La mise à disposition de moyens de transport électriques se développe également pour les zones moins accessibles aux transports en commun. Ce coût supplémentaire pour les entreprises nécessite aussi de prendre en compte les combinaisons de

moyens de transports dans les plannings et les connaissances de sécurité/recharge des vélos électriques par exemple. Pour les véhicules thermiques, la généralisation des pratiques d'écoconduite apparaît comme un levier de sobriété énergétique.

- La gestion du système énergétique du lieu d'intervention dépend des caractéristiques du logement et des occupants qui sont déterminantes dans les effets de la transition écologique et énergétique (ex : passoires thermiques, connaissance des appareils de chauffage). Les crèches d'entreprises sont en général des lieux récents dans les locaux professionnels et donc moins énergivores. Les habitudes de consommation des personnes âgées doivent parfois évoluer (ex : limitation de la température des pièces, etc.).



LES EFFETS LIÉS AUX QUESTIONS DE RESSOURCES ET DE BIODIVERSITÉ

Le principal sujet de gestion des ressources est celui de l'eau potable. Celle-ci est un enjeu crucial dans la mesure où la consommation finale d'eau par les ménages est autant une question de pratiques quotidiennes que d'équipements mis en place (ex. : robinetterie, chasses d'eau, etc.). Ici aussi, et au-delà de l'intervention elle-même, les entreprises de la branche professionnelle pourraient avoir l'opportunité de sensibiliser les occupants et notamment les jeunes enfants sur les bonnes pratiques et écogestes en matière de consommation d'eau.

Par ailleurs, les interventions de petits travaux de jardinage peuvent être affectées par l'évolution de la végétation et plus particulièrement par la prolifération des espèces exotiques envahissantes qui peut complexifier et rallonger la durée des opérations.

De même, la prolifération de certaines espèces d'insectes (ex. : frelons asiatiques, punaises de lit, etc.) présente des risques et demande des adaptations des conditions de travail des intervenants à domicile.



LES EFFETS LIÉS AUX QUESTIONS DE POLLUTIONS, DÉCHETS ET CIRCULARITÉ

Au-delà de sa dimension énergivore, la gestion des déplacements vers et depuis le lieu d'intervention pose des questions de pollution, notamment dans le cas de véhicules thermiques et d'autant plus en cas d'utilisation du véhicule personnel de l'intervenant (entretien souvent moins maîtrisé que pour une flotte d'entreprise).

Le rôle des intervenants dans la gestion des produits du domicile évolue. En effet, la réglementation a limité l'utilisation de certains produits, mais les produits autorisés sont de plus en plus concentrés et nécessitent des pratiques de dosage moins empiriques (ex. : dosage historique « au bouchon »). Le développement de l'usage de produits naturels, écologiques ou biologiques constitue une opportunité de différenciation pour les entreprises de la branche professionnelle. Cependant, la diffusion de ces pratiques est chronophage, notamment pour une activité qui connaît un turnover et un absentéisme structurellement plus importants que la moyenne nationale.

La gestion des déchets sur le lieu d'intervention demande également une adaptation des pratiques au fil des réglementations et des pratiques des intercommunalités ou communes. La planification des interventions doit s'articuler avec la gestion des flux de déchets et les typologies de déchets. Néanmoins, des outils d'auto(di)gestion des déchets du domicile se multiplient, avec par exemple la présence fréquente de composteurs ou de nouvelles techniques

émergentes de réduction des déchets ménagers. Si ces processus ne sont pas directement gérés par l'intervenant, il existe globalement une réelle légitimité et opportunité de conseil des occupants pour les intervenants. Par ailleurs, et selon la typologie de leurs interventions, les intervenants peuvent également être amenés à jouer un rôle dans la lutte contre le gaspillage alimentaire.

Parallèlement, la Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite loi « AGECE », a acté la création de la filière des textiles sanitaires à usage unique (TSUU) en prévoyant la mise en place d'une filière REP pour les textiles sanitaires à usage unique, tels que les lingettes, les couches... Les producteurs de textile devront s'acquitter d'une taxe qui financera le recyclage des produits. Cela impactera également les utilisateurs, dont les crèches, qui devront assurer sur site la gestion de nouveaux déchets et/ou limiter l'utilisation de textiles à usages uniques et donc s'adapter et se former au traitement des textiles durables (couches lavables par exemple).

Enfin, l'empreinte environnementale des outils numériques utilisés par la filière administrative est une source de pollutions qui peut aussi être davantage maîtrisée, notamment par la sensibilisation à la réparabilité du matériel informatique (ex : indice de réparabilité).



LES TERRITOIRES ET LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE



VARIATIONS MILIEU RURAL / MILIEU URBAIN

Les crèches d'entreprises et les prestations au domicile qui sont davantage en milieu urbain connaissent des contraintes de déplacements énergivores et émissifs plus nuancées.

Les prestations au domicile en milieu rural sont donc davantage énergivores, en raison de moyens de transport moins diversifiés pour un kilométrage moyen plus élevé. Les questions de chauffage et d'isolation des logements changent aussi les conditions d'intervention.

Au sein du foyer, les moyens de chauffage sont diversifiés selon les territoires (ex. : bois et granulés davantage présents en milieu rural, raccordement à des réseaux de chaleur en milieu urbain).



SINGULARITÉS RÉGIONALES

Dans les DROM, les typologies de logements, les infrastructures de transport et les moyens de confort thermique du lieu d'intervention modifient les modes de planification et d'intervention sur les lieux d'intervention. Des difficultés ponctuelles d'accès à l'eau potable, voire des systèmes différents de gestion des déchets, peuvent modifier le contenu des tâches, leur planification et les conditions de travail lors des interventions.



TENDANCES À L'HORIZON 2030

L'évolution de la démographie aura un rôle important sur la multiplication des interventions, notamment dans le secteur de la gérontologie (vieillesse de la population). L'augmentation des événements climatiques extrêmes pourrait à terme rendre l'accès aux lieux d'interventions plus aléatoire alors que celles-ci sont souvent impératives. La sophistication des systèmes énergétiques demandera des évolutions de compétences (ex : gestion de la régulation des horaires de chauffage sur domotique), tout comme

l'accélération de la fréquence des risques sanitaires (ex. : intervention auprès des personnes fragiles, etc.).

Enfin, la Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite loi « AGECE », va créer une filière des textiles sanitaires à usage unique (TSUU) qui va nécessiter, notamment au sein des crèches, une gestion particulière des déchets issus de cette filière.



LES EFFETS SUR LES MÉTIERS ET LES COMPÉTENCES

PRINCIPAUX MÉTIERS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE AVEC UN EFFET LIÉ À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Les principaux métiers impactés sont ceux qui interviennent auprès des bénéficiaires des prestations, notamment l'assistant de vie, l'intervenant pour la garde d'enfants, l'assistant ménager ou l'agent d'entretien. Les intervenants sont soutenus par une filière administrative, également

impactée, qui planifie les interventions, adapte l'intervention aux besoins particuliers, gère les dossiers administratifs d'accompagnement, leur financement et les ressources humaines nécessaires.

6
9

PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE LIÉES À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Du fait de la transition écologique et énergétique, les métiers de la branche professionnelle connaissent plutôt des évolutions dans le contexte de mise en œuvre de compétences déjà connues, mais aussi une multiplication des compétences simultanément mises en œuvre.

Les métiers d'intervention auprès des bénéficiaires, à domicile comme dans des lieux d'accueil (ex. : crèches d'entreprises), connaissent régulièrement, et d'autant plus avec la transition écologique et énergétique, des évolutions de pratiques dans la gestion des produits potentiellement polluants et des déchets. Les types et flux de gestion des

déchets varient selon chaque intervention (produits ménagers disponibles, organisation du tri, de la collecte, du recyclage, etc.) et leur demandent plus d'adaptation au quotidien (ex. : diversification des déchets triés, impacts financiers des ordures ménagères pesées, etc.).

Concernant les publics fragiles, la modification des rythmes d'hydratation ou encore la ventilation plus régulière pour des raisons sanitaires et pour la régulation de la température en été, sont plutôt des évolutions de compétences déjà mises en œuvre.

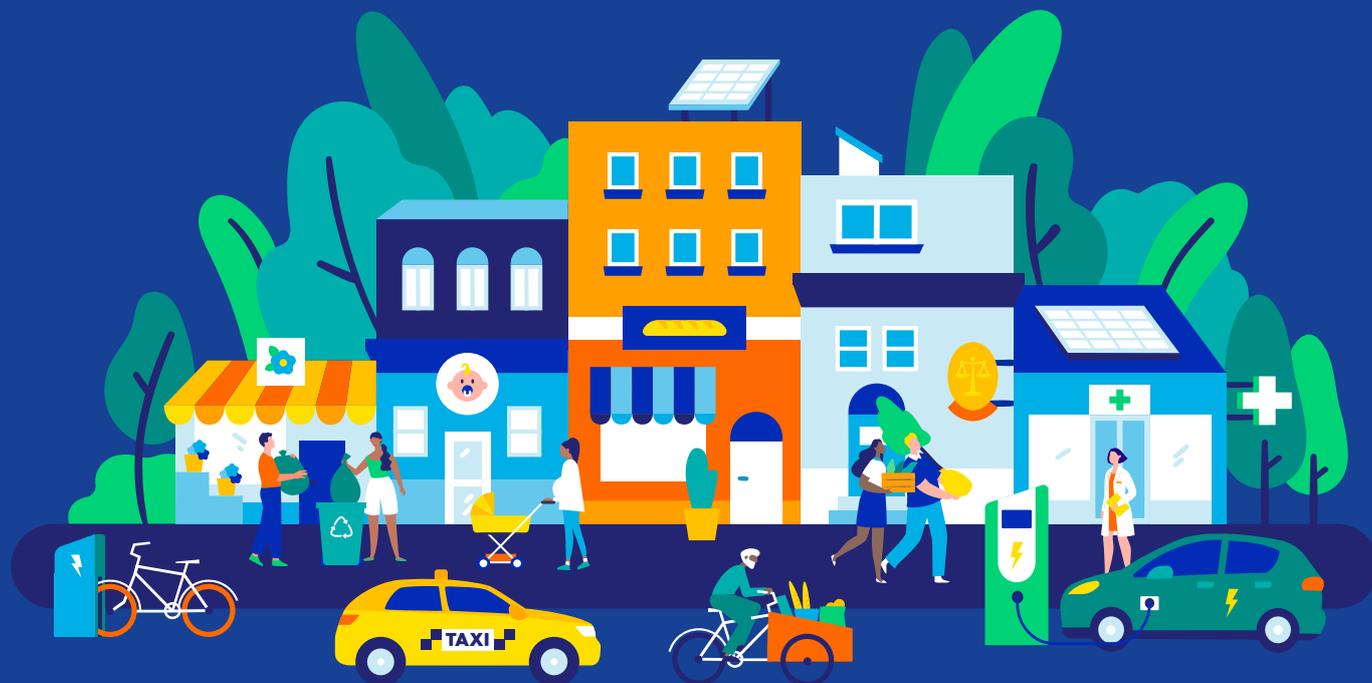
■ ÉVOLUTIONS DE COMPÉTENCES ATTENDUES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

Les intervenants devraient avoir une vision de plus en plus globale du cadre de vie des bénéficiaires des prestations, voire un rôle de conseil pour la sobriété (ex. : gaspillage alimentaire, réemploi, réparabilité, consommation d'eau potable, réglages des durées et intensités de chauffage de nouveaux appareils plus performants), ce qui représente plus de connaissances à conjuguer dans un temps contraint.

Tous ces éléments sont aussi des paramètres supplémentaires à prendre en compte pour la filière administrative ou managériale (ex. : responsables de secteur) qui doivent en tenir compte pour la planification des interventions. Le temps d'intervention et de transfert des informations est d'autant plus grand, notamment lors d'un remplacement (ex. : vacances d'été), avec un absentéisme souvent supérieur à la moyenne nationale et un turnover structurel pour ces métiers.

Les compétences des agents d'entretien sont davantage concernées sur le rythme des interventions (ex. : modification des rythmes saisonniers pour les végétaux) et par les normes et réglementations (ex. : remplacement des lampes LED, interdictions d'herbicides, etc.)

L'optimisation des déplacements vers et depuis le lieu d'intervention demande des compétences de planification de plus en plus pointues et intégrant plusieurs paramètres (ex. : écoconduite de voitures thermiques, combinaison de modes de transport, difficultés d'accès selon les conditions climatiques, etc.).



GLOSSAIRE ET DÉFINITIONS UTILES

- **Énergie**: production, distribution, gestion et consommation d'une énergie par ou pour les entreprises de la branche. Elle est d'origine renouvelable (solaire, éolienne...) ou non (pétrole, gaz naturel, charbon...).
- **Changement climatique**: modification durable des conditions climatiques (températures, pluviométrie, élévation du niveau de la mer, phénomènes exceptionnels...) du fait des activités humaines, des mesures pour limiter ces phénomènes ou atténuer leurs effets.
- **Pollutions/déchets**: présence excessive de résidus solides, liquides ou gazeux résultant de l'activité humaine, néfastes pour les écosystèmes et/ou la santé humaine.
- **Circularité ou économie circulaire**: activité économique limitant la consommation ou le gaspillage de ressources (eau...), par l'éco-conception d'un produit/service ou la revalorisation de ressources déjà utilisées.
- **Ressources et biodiversité**: éléments naturels d'intérêt économique (minéraux, eau potable etc.) et êtres vivants de toutes origines (espèces faune/flore et populations par espèce, écosystèmes aquatiques...).

PROJET ET MÉTHODOLOGIE

Cette étude a été réalisée par Opco EP dans le cadre de l'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) transition écologique et énergétique cofinancé par l'État (DGEFP) avec le concours des cabinets Model RH, Olecio et EY.

Le projet d'Opco EP a pour finalité de déployer une méthode d'analyse des effets de la transition écologique et énergétique (TEE) sur les modèles économiques des entreprises de proximité pour mieux les accompagner dans l'anticipation de leurs besoins métiers et compétences en lien avec la TEE.

Méthodologiquement, les travaux ayant permis l'élaboration de cette note s'appuient sur :

- Une grille d'analyse spécifiquement conçue pour l'analyse complète des effets de la transition écologique et énergétique sur les entreprises de

proximité. Cette grille combine les approches françaises et internationales les plus robustes tout en s'adaptant à la réalité des entreprises de proximité. Elle permet de repérer l'ensemble des enjeux et leurs impacts potentiels sur les besoins métiers/compétences.

- Une recherche documentaire large pour tous les sujets du périmètre (énergies, climat, biodiversité, pollutions, ressources dont eau potable, etc.), couvrant l'ensemble des publications (spécialisées et grand public) de la branche professionnelle et de la filière nationale dans laquelle elle s'inscrit (principales sources utilisées ci-dessous).
- Une traduction des enjeux écologiques proposée par les experts auprès de la branche professionnelle, débattue au travers d'entretien(s) d'affinage des résultats avec des experts et d'ateliers multibranches.

SOURCES

Le Monde, 2023	La certitude du réchauffement climatique n'a d'égale que l'inéluctabilité du vieillissement de la population : https://www.lemonde.fr/idees/article/2023/08/20/grand-age-la-certitude-du-rechauffement-climatique-n-a-d-egale-que-l-ineluctabilite-du-vieillissement-de-la-population_6185957_3232.html
FEDESAP, 2023	Connaissez-vous les impacts environnementaux des services à la personne ? https://www.fedesap.org/blog/2023/09/12/transition-ecologique-la-fedesap-sengage-dans-la-decarbonisation-du-secteur-du-domicile/
France Info, 2023	Qu'est-ce que Ma Prim'Adapt : https://www.francetvinfo.fr/replay-radio/france-info-seniors/qu-est-ce-que-ma-prime-adapt_5742071.html
Amaelles.org, 2021	Les bons gestes environnementaux appliqués aux métiers du domicile : https://www.amaelles.org/le-guide-des-bonnes-pratiques-environnementales-pour-les-metiers-du-domicile/
Gazette des communes, 2023	Canicule : les structures de la petite enfance s'adaptent. https://www.lagazettedescommunes.com/813271/canicule-les-structures-petite-enfance-sadaptent/
Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, 2024	Cadre général des filières à responsabilité élargie des producteurs : https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/cadre-general-filieres-responsabilite-elargie-producteurs
ADEME, 2023	Étude de préfiguration de la filière REP textiles sanitaires à usage unique : https://librairie.ademe.fr/dechets-economie-circulaire/6389-etude-de-prefiguration-de-la-filiere-rep-textiles-sanitaires-a-usage-unique.html

En complément des recherches documentaires, des entretiens ont pu être réalisés avec des professionnels et/ou des experts de la branche professionnelle.