

Succès. Carlos Pires, fondateur de Lilinet s'est spécialisé dans les facility services. En dix ans, sa société compte plus de 100 employés.



Photo: S. Liphardt

Les entreprises de nettoyage explosent: les raisons du boom

Aujourd'hui largement externalisé, l'entretien des locaux est devenu un secteur économique à part entière. La branche s'est professionnalisée et fait vivre plus de 500 entreprises et 17 000 employés en Suisse romande. *Par Sophie Gaitzsch et Robert Gloy*

Le soir, après la fermeture des bureaux, ou alors tôt le matin, les entreprises de nettoyage doivent s'adapter aux horaires de l'activité économique traditionnelle. «Il s'agit d'un métier de l'ombre, dont on parle peu et qui n'est pas pris très au sérieux, note Pascal Raemy, directeur de l'entreprise genevoise Vitsolnet et président de l'Association genevoise des entrepreneurs en nettoyage et de services (AGENS). Les clients nous aimeraient transparents.»

Le nettoyage représente pourtant un marché de poids en Suisse, évalué à 2 milliards de francs (source: Association des entreprises suisses en nettoyage Allpura). Sur le seul territoire romand, il regroupe environ 550 sociétés et emploie 17 000 personnes, indique la Fédération romande des entrepreneurs en nettoyage (FREN).

La branche a connu une importante progression depuis la fin des années 1980. Historiquement, chaque immeuble possédait son concierge; chaque hôtel, son équipe de femmes de chambre et chaque hôpital, son service d'entretien. Les entreprises et les institutions publiques géraient le nettoyage de leurs locaux de manière interne. Confrontées à des crises successives, elles ont progressivement externalisé ces tâches pour réaliser des économies et se recentrer sur leur activité principale. La vigueur du secteur de la construction a également contribué à la tendance, mais dans une moindre mesure.

«Nous avons assisté à une multiplication du nombre de sociétés et certaines ont connu un essor spectaculaire, ajoute Pascal Raemy. Leur réussite ne s'est pas forcément réalisée au détriment des autres: le gâteau s'est simplement agrandi. Tout le monde est sorti un peu gagnant.» A Gland (VD), par exemple, la société CTA Services a augmenté ses

effectifs de 400 à 1000 personnes en une dizaine d'années. Autre illustration du phénomène: la PME Lilinet, basée dans la commune fribourgeoise de Farvagny, compte plus de 100 salariés après tout juste dix ans d'existence.

Les entreprises de nettoyage ont par ailleurs diversifié leurs activités au fil du temps. Nombreuses sont celles qui proposent désormais des «facility services», un ensemble de prestations allant de la

«Les petites PME locales sont rachetées et ce processus va s'accélérer.»

Pascal Raemy, directeur Vitsolnet

gestion technique d'un bâtiment au remplissage des photocopieuses, en passant par la livraison de repas ou encore la préparation de salles de conférence.

Professionnalisation

Les réussites économiques de la branche demeurent peu connues. La conséquence d'un problème d'image? Le nettoyage est en effet souvent associé au travail au noir et aux bas salaires. Pourtant, les conditions ont beaucoup évolué, notamment avec la naissance de conventions collectives de travail (CCT) au début des années 2000 et la structuration du secteur par des fédérations d'entreprise. «Les salaires ont connu une amélioration importante, même s'ils restent bas, indique Pierluigi Fedele, membre du comité directeur du syndicat

Unia. Quant au travail au noir, la mise en place de systèmes de contrôle a également permis une évolution positive. Aujourd'hui, il n'est pas plus présent dans le nettoyage que dans d'autres branches.»

Le secteur s'est professionnalisé, souligne par ailleurs François Bouyssarie, directeur du centre de formation Maison romande de la propreté. «Les clients ont des exigences en matière d'hygiène et de sécurité. Pour certaines tâches spécialisées, il faut aussi des connaissances techniques pour maîtriser les machines et les équipements.» En plus du CFC d'agent de nettoyage apparu dans les années 1990, de nouveaux diplômés ont vu le jour, notamment une attestation fédérale de formation professionnelle il y a trois ans.

Marges sous pression

Le nettoyage conserve cependant quelques spécificités: le temps partiel concerne une large majorité des salariés. Selon la FREN, environ 80% d'entre eux travaillent moins de dix-huit heures par semaine. Cette situation découle notamment du fait que les entreprises interviennent souvent pour quelques heures en dehors des horaires de bureaux. Et le turnover est important. Beaucoup d'employés se tournent vers le nettoyage pour obtenir un revenu supplémentaire, avec un objectif précis, par exemple financer des études ou rembourser un crédit. A noter encore que les travailleurs de la branche sont majoritairement des femmes, pour la plupart d'origine étrangère.

Selon les chiffres fournis par l'AGENS, la rémunération horaire minimum a évolué de 9,95 francs en 1982 à 15 francs en 1996, et atteint 18,60 francs en 2015. Or, les salaires constituent en moyenne 85% des coûts d'une entreprise de nettoyage. ►



CTA Services.
L'entreprise propose une large gamme d'activités allant de l'entretien classique d'immeubles aux «facility services».

l'électricité, du système d'alarme, de la sécurité ou encore le traitement du courrier.» Basée à Farvagny, dans le canton de Fribourg, et active dans toute la Suisse romande, la société propose également des services de conciergerie.

Son expansion géographique s'est faite grâce au bouche-à-oreille. «Je suis dans le métier depuis l'âge de 20 ans et j'aime le travail bien fait. La propreté contribue à l'image de nos clients. Aujourd'hui, nous sommes confrontés à des conditions de marché de plus en plus dures et à une concurrence accrue. Il faut savoir évoluer, en proposant de nouvelles techniques, en formant le personnel ou en proposant aux clients des concepts de nettoyage personnalisés en fonction de leurs besoins.»

2 CTA Services «De plus en plus de particuliers font appel à nos services»

Depuis sa fondation en 1987 par Christine Domenig, CTA Services basée à Gland, a connu une belle progression, évoluant de 400 à 1000 employés.

Christine Domenig fonde CTA Services en 1987. Elle poursuit ainsi la tradition de sa famille, active dans le domaine du nettoyage depuis de nombreuses années. La société basée à Gland employait 400 personnes il y a une dizaine d'années. Elle a connu une accélération de sa croissance suite à sa démarche de certification ISO dans le management environnemental en 2004 et dans le management de la qualité en 2008. Elle compte aujourd'hui 1000 salariés.

Avec ses succursales à Lausanne, à Genève et à Fribourg, l'entreprise propose une large gamme d'activités allant de l'entretien classique d'immeubles aux «facility services». «Cette activité est de plus en plus demandée. Les compagnies externalisent les tâches qui ne sont pas propres à leur domaine d'activité», explique Christine Domenig. Face à la concurrence très vive de ce marché – de grands groupes internationaux, et aussi des particuliers, proposant leurs services –, la société a su diversifier son offre. En s'adaptant également aux profils des clients en évolution. «Au début, nous avons principalement travaillé pour des entreprises. Ces dernières années, nous

► «En parallèle, les prix de vente ont peu augmenté, ce qui a entraîné une forte diminution des marges, constate Pascal Raemy. Pour survivre, les entreprises doivent faire du volume.»

Le processus d'externalisation des tâches d'entretien qui a tant profité se tarit et le marché arrive à saturation. La fin de l'âge d'or pour les PME du nettoyage? Dans un environnement devenu très concurrentiel, la tendance est aujourd'hui à la consolidation. «Les grosses entreprises, notamment alémaniques et étrangères, rachètent les petites PME locales et ce processus va s'accélérer, conclut le directeur de l'AGENS. A moyen terme, nous envisageons l'apparition d'un marché constitué de très gros et de très petits acteurs, dans lequel les entreprises moyennes risquent de ne plus trouver leur place.»

1 Lilinet «La propreté contribue à l'image de nos clients»

La jeune société Lilinet, fondée par Carlos Pires, s'est spécialisée dans les «facility services», un choix qui lui a valu une impressionnante progression.

Après à peine dix ans d'existence, la société Lilinet compte déjà plus de 100 employés, dont 65 à plein temps, et son chiffre d'affaires continue de croître de 20 à 30% par an. «Avant de me lancer, j'avais analysé le marché et constaté l'immense potentiel des facility services», raconte le fondateur et directeur Carlos Pires. C'est dans ce créneau de services aux entreprises qu'il s'est spécialisé, en particulier pour les centres commerciaux. «Outre le nettoyage, nous assurons par exemple la gestion des installations techniques, de



Vitsolnet. En quinze ans, la PME genevoise Vitsolnet a multiplié son chiffre d'affaires par dix.

avons constaté que de plus en plus de particuliers avaient recours à nos services. Les gens ne veulent plus sacrifier leur temps libre pour des tâches ménagères.» La directrice mentionne finalement un autre élément essentiel au succès de son entreprise: un personnel stable. «Auprès des particuliers, il est important de garder de bonnes relations humaines basées sur la confiance et le suivi personnalisé.»

3 Vitsolnet **«Nous nous sommes alliés à un groupe alémanique»**

En un peu plus de quinze ans, la PME genevoise Vitsolnet, rachetée par Pascal Raemy en 1996, a multiplié son chiffre d'affaires par dix. Lors de son rachat par Pascal Raemy en 1996, Vitsolnet compte 40 salariés. Depuis, la société de nettoyage «classique», qui assure l'entretien d'entreprises et d'institutions publiques, a décuplé son chiffre d'affaires. Elle emploie 400 personnes, dont 250 à plein temps. Vitsolnet a profité de la forte augmentation de la demande et d'un développement de sa structure à l'échelle de toute la Suisse romande.

«Les soumissions sur le marché du nettoyage sont de plus en plus souvent nationales, observe Pascal Raemy. Pour y répondre, nous nous sommes alliés au groupe alémanique Enzler en 2003, ce qui nous a donné un gros coup de pouce.

Quand un contrat est remporté, nous en assurons le volet romand et Enzler la partie alémanique.» Vitsolnet se démarque également par sa spécialisation dans le domaine hôtelier, soit le nettoyage des chambres et des espaces communs.

Maintenir ses marges constitue aujourd'hui le principal défi de la société. «Nous ne pouvons répercuter sur les clients les salaires qui augmentent. Et avec la fin du taux plancher, certaines entreprises risquent de faire des économies en réduisant, par exemple, le nettoyage de leurs bureaux de cinq à trois fois par semaine. La solution passera par l'amélioration des techniques de travail pour devenir plus rapides et un allègement des structures administratives.»

4 Bonvin Nettoyages **«Nous ressentons les conséquences de l'initiative Franz Weber»**

Face au recul des chantiers dans le Valais, Bonvin Nettoyages, dirigé par Roger Bonvin, mise sur les services de conciergerie.

Roger Bonvin ne veut pas entrer en concurrence avec les grands groupes du secteur. Pour se démarquer, le directeur et fondateur de Bonvin Nettoyages à Sierre mise beaucoup sur la proximité et la relation personnelle avec ses clients. Par exemple avant Noël, période particulièrement chargée pour l'entreprise. Spécialistes en nettoyage de chantiers, Roger

Bonvin et son équipe s'assurent que les nouveaux chalets soient prêts et propres à temps pour les Fêtes.

«Les clients se montrent toujours très reconnaissants. Malheureusement, dans la région nous ressentons énormément les conséquences de l'initiative Franz Weber et la limitation des résidences secondaires. Il y aura moins de chantiers à l'avenir», regrette l'entrepreneur valaisan. En conséquence, Roger Bonvin mise sur les services de conciergerie: «Les régies externalisent de plus en plus l'entretien régulier des immeubles.»

Le mot d'ordre est donc la diversification. Pour assurer ses besoins en main-d'œuvre, l'entreprise forme des apprentis depuis 2008. Actuellement, ils sont six et complètent un effectif de 70 collaborateurs, dont 25 à temps plein. Après douze ans et une croissance annuelle avoisinant les 10%, Roger Bonvin est depuis 2014 entré dans une période de stabilisation: «La base est très saine aujourd'hui et cela nous permet d'entamer les prochaines années avec sérénité.» ■

A lire



Menagalli fête ses 35 ans et sort à cette occasion un magnifique ouvrage qui donne la parole à 35 de ses concierges. Un recueil de très belles tranches de vies et de passion pour un métier souvent mésestimé. Une passion partagées par ces travailleurs pour la Suisse aussi et une belle leçon d'intégration et de fidélité.
Concierges, 35 histoires de vie, édité par Menagalli