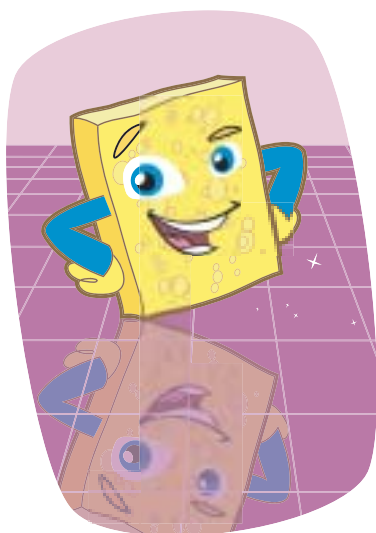


PROPRETÉ ET SERVICES ASSOCIÉS

La palette élargie des prescripteurs de nettoyage industriel

► **INDUSTRIELS, COLLECTIVITÉS LOCALES, ARTISANS OU PARTICULIERS, LES DONNEURS D'ORDRES DU SECTEUR DU NETTOYAGE INDUSTRIEL AVAIENT EXPRIMÉ UN BESOIN DE SERVICES ASSOCIÉS À LA PROPRETÉ : GESTION DES SALLES, MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUE IMMOBILIÈRE, MANUTENTION... D'OÙ LES INTERVENTIONS À PLUSIEURS NIVEAUX DES PROFESSIONNELS. ◀**



► DE LA PROPRETÉ AUX PRESTATIONS ASSOCIÉES

La richesse de l'offre illustre le dynamisme du secteur

PAR MICHEL MIRALLES, PRÉSIDENT DU GROUPEMENT DES ENTREPRISES DE PROPRETÉ DE LA RÉGION EST

Si la propreté sur le lieu de travail demeure un enjeu fondamental, elle n'est pas une opportunité réellement nouvelle pour les entreprises de ce secteur que le code APE qualifie encore de nettoyage industriel, alors que les professionnels parlent aujourd'hui de propreté. Néanmoins, le recours à l'externalisation engendré dans les années quatre-vingts offre encore des perspectives de développement du marché, qui passent notamment par une offre de services de qualité, valorisée par des prestations associées. Michel Miralles, président du groupement des entreprises de propreté de la région Est (Alsace, Lorraine, Territoire de Belfort), rappelle : «De 1980 à 2000, la profession a fait d'énormes conquêtes en parts de marché parce que tous les donneurs d'ordres : État, collectivités, entreprises, ont décidé d'externaliser la fonction de nettoyage, jusqu'alors assurée par leurs propres employés.

Depuis 2001, le «développement» des zones d'intervention des professionnels s'est stabilisé. Les réticents à la sous-traitance, comme les laboratoires pharmaceutiques, sont restés sur leur position. Par contre, la profession s'est remise en ques-

tion. Recherchant la «propreté absolue» et développant des procédures reconnues, les entreprises ont souhaité se diversifier en proposant des services associés : c'est la tonte de la pelouse, le changement des tubes néon, de petits travaux de plomberie ou de peinture pour une remise en propreté. Autant de tâches mineures qui, dans le subconscient des gens, étaient associées au nettoyage».

Classifications revues

Et d'ajouter : «cette ouverture a impliqué une renégociation des classifications de nos personnels, par rapport à des tâches plus étoffées et plus techniques. La FEP (Fédération des Entreprises de Propreté et Services associés) a eu de nombreuses discussions avec les partenaires sociaux afin de revoir salaires et classifications. Réalisés dans un objectif de remise en propreté et dans un esprit de sous-traitance, ces «petits travaux» permettaient que nos clients soient servis plus rapidement. Par contre, il s'agissait de ne pas «mordre» sur d'autres métiers. Finalement, nos personnels ont eu la possibilité de faire autre chose et surtout de compléter leur temps de travail». ■

Le déploiement des professionnels vers des marchés à plus forte valeur ajoutée, leur engagement dans des démarches de qualification et de qualité ont progressivement modifié le paysage de la propreté industrielle. Les entreprises de propreté et de services, qu'elles soient des PME ou des groupes à capitaux familiaux, ont adapté leurs prestations aux besoins de leurs clients.

► **UNE CONCENTRATION LIÉE AU PROBLÈME DE LA TRANSMISSION D'ENTREPRISE**

Alors que neuf opérateurs sur dix emploient moins de 50 salariés, «on assiste à un phénomène de concentration de la profession, qui commence à toucher les petits artisans. Ceux-ci, à l'instar de nombreux autres secteurs d'activités, sont confrontés au problème de la transmission de leur entreprise», observe Michel Miralles. ■

► **LES CLIENTS DE LA PROPRETÉ**

Les très grands donneurs d'ordres sont l'État, les collectivités locales, EDF, la SNCF, les aéroports, les hypermarchés, les grandes usines et les hôpitaux. Les artisans restent portés sur l'immobilier, les syndicats d'immeubles et les petites usines.

■■■ Suite page 34

LE POINT ECO

**Annonces
cet espace vous
est réservé !**

**PERFORMANCE
MEDIA**

Contactez Nathalie Bohl
Tél. 03 88 78 47 73
Fax. 03 88 78 87 50
n.bohl@performance-media.fr

► ORGANISMES PROFESSIONNELS

► LA FEP, FÉDÉRATION DES ENTREPRISES DE PROPRETÉ ET DE SERVICES ASSOCIÉS
Depuis le 1^{er} novembre 2002, la Fédération a ajouté les services associés à son sigle. Elle regroupe, à travers neuf chambres régionales et une chambre multirégionale, 2 000 entreprises adhérentes, réalisant plus de 60 % du CA du secteur.

[Contact] 01 46 77 68 00
www.proprete-hygiene.com
(site en cours de construction)

► LE GEP-EST

Groupement des entreprises de propreté, le GEP-Est défend les intérêts de ses adhérents, répond à leurs questions sociales et juridiques, leur fournit des conseils sur les questions économiques, techniques et de formation... et agit auprès des institutions.

Il regroupe 97 adhérents sur les trois régions Alsace, Lorraine, Territoire de Belfort. Le GEP-Est travaille en étroite coopération avec les associations proches : Bourgogne-Franche-Comté et Champagne-Ardenne. Des réunions régulières destinées à évoquer les problèmes de la profession : législation, formation, temps de travail, recrutement (trouver des qualifications faibles est un véritable parcours du combattant, d'où le développement des formations et le souhait de développer des rémunérations attractives), «*permettent d'être plus efficaces dans les réunions parisiennes*», observe Michel Miralles.

[Contact] 03 88 62 40 87

► DOCUMENTATION

Études Apce et Xerfi sur le service de nettoyage industriel

[Contact CCI]
Monique Siffert, 03 88 75 25 50
information@strasbourg.cci.fr

ONET-SERVICES

De la propreté à l'assistance multiservices

Avec un chiffre d'affaires de 799,5 M € en 2000, ONET est le leader sur le marché hexagonal du nettoyage industriel. Ce prestataire de services à capitaux familiaux est également présent en Suisse, en Belgique et en Espagne.

Créée en 1860 à Marseille, cette petite entreprise de manutention n'a pris le sigle ONET qu'en 1950. Au fil des ans, le groupe a cherché à accompagner les évolutions qui se dessinaient dans les activités où il était présent. Son plus ancien client est la SNCF. «*Envisageant de nettoyer autre chose que des gares et des trains, ONET s'est continuellement diversifiée et développée*» raconte Michel Miralles, directeur régional Est d'ONET. Huit directions régionales existent aujourd'hui en France, représentant une vingtaine d'agences et d'antennes, pour une offre globale de services : propreté, travail temporaire, services de sécurité, etc. La division propreté-multiservices du groupe accompagne les entreprises et les institutions dans leur problématique d'externalisation. Dans un objectif de performance optimale, elle propose un contrat d'entreprise basé sur une obligation de résultats et non de moyens. «*Nous assurons tous les métiers en propreté-multiservices sur l'ensemble des secteurs d'activités*», explique Michel Miralles.

Ostwald et Schiltigheim

À l'agence d'Ostwald, la directrice est Yolande Riehl. Elle emploie 300 personnes équivalents temps pleins. La majorité des salariés ne travaillent que quelques heures par jour. Multidisciplinaires, les équipes œuvrent dans tous types de structures. À Schiltigheim, l'éta-



► MICHEL MIRALLES ET YOLANDE RIEHL

blissement H. Renier, dirigé par Pierre Écourtemer, est le principal prestataire de la SNCF et de la CTS. Ses 300 salariés travaillent majoritairement à temps plein. Chacune des deux structures managées par Michel Miralles réalise un chiffre d'affaire de 600 000 € par mois en moyenne. ■

► FORMATION

La FEP et le ministère de l'Éducation nationale ont créé en partenariat une filière de diplômes, allant du CAP au BTS. Parallèlement, la FEP a mis en place sa propre association de formation nationale professionnelle : l'INHNI, Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel, chargé d'assurer la formation des salariés des entreprises de propreté.

[Contact] www.inhni.com

► SALONS

Du 11 au 14 mars à Paris-Expo Porte de Versailles

«Europropre», 8^e salon des solutions hygiène et propreté.

[Contact] 01 47 56 21 11
www.europropre.com

«LES HOMMES ET LES FEMMES DE L'OMBRE» DE LA SOCIÉTÉ HELL-NETIS

La propreté des immeubles et de leurs abords

C'est en 1974 que Raymond Hell – membre du conseil d'administration du GEP-Est, où il représente les petites entreprises – a débuté son activité de nettoyage général en tant qu'artisan. Hell-Netis, basée à Eschau, a pris la forme de location-gérance en 1995. «J'ai voulu m'orienter dans le domaine du particulier, assurant l'entretien de copropriétés et d'ensembles résidentiels. Mes employés interviennent dans le nettoyage des parties communes intérieures et extérieures et se chargent de petits travaux comme les permutations de poubelles, la tonte des espaces verts, le fleurissement, les changements d'ampoules ou le déneigement. Une multitude de petites tâches qui contribuent au bien-être des résidents.

Mes clients sont essentiellement des syndicats de copropriétés et plus particulièrement les conseils syndicaux. S'ils sont satisfaits de mes prestations, ils me restent fidèles. Mes salariés

(seize femmes et quatre hommes) sont tous employés à plein temps. Avec la mise en place des 35h en 1999, j'ai essayé de rendre service à mon personnel, qui travaille sur 4 jours : les lundis et mardis pendant 8h30 et les jeudis et vendredis pendant 9h. Cela les satisfait (d'autant que ce sont en majorité des mères de familles) autant que les clients qui aiment que les couloirs soient propres pour le week-end.

Les secteurs d'intervention de Hell-Netis se situent sur la CUS, de Fegersheim à Bischheim. «Je ne fais aucune publicité, mon objectif est la qualité durable et une bonne relation avec les syndicats. Et surtout, je fais attention à maîtriser la progression de mon entreprise car je ne veux pas la mettre en péril». Raymond Hell a trois enfants, mais ceux-ci ne se destinent pas, a priori, à une reprise de l'entreprise, pour avoir fait d'autres études. ■



➤ RAYMOND HELL

■ ■ ■ Suite page 36

LE POINT ECO

**Annonces
cet espace vous
est réservé !**

**PERFORMANCE
MEDIA**

Contactez Nathalie Bohl
Tel. 03 88 78 47 73
Fax. 03 88 78 87 50
n.bohl@performance-media.fr

SANI

Formation et qualité, facteurs de dynamisme pour la propreté

Adhérent au GEP, Jean Durrenberger, gérant de la société alsacienne de nettoyage industriel SANI et délégué consulaire de la CCI, s'investit énormément dans cette profession qui «bouge beaucoup». C'est ainsi qu'il a participé à la constitution du Groupement d'Entreprises pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ).



► JEAN DURRENBERGER

Née en mai 2002, cette structure permet aux jeunes de conclure des contrats de qualification avec l'une des entreprises membres du GEIQ. Au nombre de 14 dans le Bas-Rhin, elles financent la formation de ces jeunes qui travaillent en alternance dans leurs entreprises et bénéficient d'une promesse d'embauche à l'issue de leur diplôme. «Nous employons de plus en plus de gens spécialisés, dont les niveaux de compétences sont plus élevés», explique Jean Durrenberger, qui dirige l'entreprise familiale depuis 1991. De deux salariés en 1973, l'entreprise installée à Mundolsheim emploie aujourd'hui plus de 300 personnes. Ses prestations de nettoyage de locaux et de vitreries s'adressent à des particuliers et à des entreprises du tertiaire ou de l'industrie. Ce dernier secteur représente plus de 50 % du CA de l'entreprise, qui a pour clients des industries pharmaceutiques et des laboratoires.

Grand utilisateur de formations pour ses équipes (tant en externe qu'en interne, assurées par

des personnels agréés par la branche professionnelle), Jean Durrenberger est également un grand consommateur de qualité. Dès 1997, il obtient le label Qualipropre (voir ci-contre) puis en 2000 la certification Iso 9002. «L'ISO répond aux exigences des clients, mais sert également en interne. Cela nous a permis de clarifier le fonctionnement de l'entreprise et d'avoir une meilleure répartition de nos tâches».

Prochaines étapes d'ici 2004 : l'adaptation à la version 2000 de l'Iso 9002* – «Celle-ci montre qu'on arrive à satisfaire le client», précise Jean Durrenberger – et l'ISO 14001, pour laquelle une démarche a été entamée en liaison avec la CCI : «L'aspect environnemental de notre activité est tout aussi important que la qualité de nos prestations». ■

*Les normes ont été révisées dans le but de souligner la nécessité de mesurer la satisfaction des clients, de répondre aux besoins de documents d'utilisation plus conviviale... Elles donnent aux utilisateurs la possibilité d'apporter une valeur ajoutée à leurs activités et d'accroître continuellement leurs performances.

► LE MARCHÉ DE LA PROPRETÉ

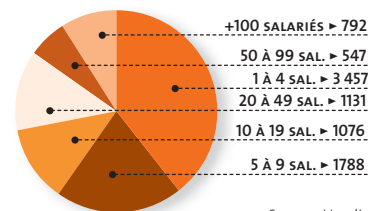
► DANS LE BAS-RHIN

173 établissements* sont immatriculés au registre du commerce ; 96 sont des entreprises de moins de 10 salariés, 20 établissements comptent de 20 à 49 salariés, 5 ont plus de 100 salariés.

► EN FRANCE

– 12 432 entreprises*, dont 85 % ont plus de 10 salariés.
– 217 616 salariés à temps plein, 223 679 personnes occupées.

► RÉPARTITION NATIONALE DES ENTREPRISES



Source : Unedic

*sources : INSEE-Sirène, EAS, 1998, code NAF 747 Z (derniers chiffres connus en 2001), CCI-Info fichiers, décembre 2002



LE LABEL QUALIPROPRE

L'engagement de la Région Alsace

Qualiprope est un organisme qui forme les PME à parcourir une démarche qualité aboutissant à un label de qualification propre à la profession. La procédure, plus légère qu'une démarche de certification, moins onéreuse, plus axée sur le métier, les valorise et enrichit leur carte de visite.

Initié par le FAF Propreté, organisme paritaire collecteur agréé du secteur de la propreté, ce label incite les entreprises à faire plus et mieux dans les procédures de nettoyage, mais aussi en matière de politique sociale et de formation.

Un contrat d'objectifs «Entreprises de propreté» a été signé en mai dernier par la Région Alsace et le Groupement des Entreprises de Propreté de l'Est. Celui-ci s'articule autour de trois axes principaux : la promotion des métiers, le développement de la formation professionnelle continue et le renforcement de la formation initiale. ■

[Contact] Région Alsace,
Direction de l'Éducation Formation,
03 88 15 69 50

► LNA 67 Une entreprise labellisée Qualiprope

Implantée à Strasbourg, Colmar et Mulhouse, Les Nettoyeurs Associés LNA 67 sont spécialisés dans le nettoyage industriel et privé et l'entretien d'espaces verts. Ils effectuent également des actions de désamiantage, d'enlèvement de déchets et de désinfection. Leur «plus» : conseiller sur les normes d'hygiène et d'environnement. Ils sont également en recherche permanente de nouvelles techniques de nettoyage. Née il y a 20 ans, LNA 67 (50 salariés) dirigée par René Moyne (responsable de communication auprès du GEP-Est) a obtenu la reconnaissance Qualiprope début 2002.

[Contact] lna67@wanadoo.fr
03 88 49 15 16

■ ■ ■ Suite page 38

LE POINT ECO

**Annonces
cet espace vous
est réservé !**

**PERFORMANCE
MEDIA**

Contactez Nathalie Bohl
Tél. 03 88 78 47 73
Fax. 03 88 78 87 50
n.bohl@performance-media.fr

ENC CHAPRON SA**La connaissance est plus importante que le label**

Philippe Chapron, PDG de la société ENC Chapron SA et délégué consulaire de la CCI, a adhéré au GEP dès la reprise de l'entreprise familiale en 1982.

Depuis, il assure au GEP la fonction de secrétaire général. «J'étais novice dans la profession, il était de mon intérêt d'en savoir plus. Qu'il s'agisse d'obligations sociales, juridiques ou fiscales, je suis en permanence à la source de l'information. Mon action au sein du groupement me permet d'avoir un échange de points de vue avec des confrères», ajoute-t-il.

«Ces dernières années, la profession s'est extrêmement structurée. Nous avons gagné en représentativité et sommes écoutés au niveau des instances nationales».

Née en 1959, l'entreprise appartenant à sa mère occupait alors cinq personnes, elle en compte aujourd'hui 71, dont 41 équivalents temps pleins, et 85 % de femmes. «Des temps partiels librement consentis» précise-t-il. Croissance régulière et maîtrisée : telle est la

stratégie voulue par Philippe Chapron : «je suis ambitieux, mais prudent. Le marché est de plus en plus difficile.»

Dès l'embauche, pour laquelle il consacre beaucoup de temps «la sélection est une étape importante, je ne veux pas me tromper...», Philippe Chapron propose à ses employés une formation sur le terrain. «La connaissance des produits est élémentaire, mais ce qui fait la force d'une entreprise de propreté est la qualité des agents de production, je les veux motivés. La satisfaction des clients en découle.»

Plutôt généraliste, Philippe Chapron a un portefeuille clients essentiellement constitué d'agences immobilières et de banques, et quelques cabinets médicaux. Il ne fait aucun démarchage, c'est le bouche à oreille et la qualité de ses prestations qui lui assu-



► PHILIPPE CHAPRON

rent une clientèle dans la CUS et au-delà. S'il faisait partie des premiers à obtenir le «label diamant» décerné par la Chambre patronale il y a quinze ans, les certifications qui ont été mises en place depuis – Qualiprope et Iso – ne lui semblent pas essentielles : «On peut travailler très bien en dirigeant des collaborateurs de qualité. La connaissance est plus importante que les certifications». Philippe Chapron a participé à la mise en place du brevet de maîtrise professionnelle. Son établissement est le seul dans la région à avoir deux dirigeants titulaires du brevet de maîtrise (niveau III). ■

LE POINT ECO

**Annonces
cet espace vous
est réservé !**

**PERFORMANCE
MEDIA**

Contactez Nathalie Bohl
Tél. 03 88 78 47 73
Fax. 03 88 78 87 50
n.bohl@performance-media.fr