

Jasmine Jost, propriétaire et directrice de Purexa Facility Service

«Nous cultivons notre fierté professionnelle»

L'entreprise Purexa Facility Services à Biberist (SO) offre des services de nettoyage, d'entretien et de soins aux entreprises aussi bien qu'aux particuliers. A la tête de cette entreprise familiale, Jasmine Jost représente la troisième génération de propriétaires. Elle répond ici à quelques questions sur l'intensité de la concurrence, les qualités de son personnel et les salaires pratiqués dans la branche du nettoyage. **Par Silvia Oppliger**

«Employeur Suisse»: Madame Jost, votre entreprise semble se porter fort bien malgré l'âpreté de la concurrence. Comment faites-vous?

Jasmine Jost: c'est tout simplement le résultat de la qualité de notre travail (rire). En réalité, il est primordial pour nous que le client soit satisfait de la manière dont nous nous occupons de ses «objets» et entretenons leur valeur. Jusqu'ici, nous nous contentions d'assurer classiquement des «nettoyages». Aujourd'hui, les clients réclament des services intégrés (facility services) dans les domaines du nettoyage, de l'entretien, etc. Un client pourra demander par exemple, à côté du nettoyage courant, l'entretien d'aménagements extérieurs ou l'élimination de déchets, et il nous demandera encore d'organiser les encas de la pause des dix heures pour les employés de son entreprise.

A quoi attribuez-vous cet élargissement des besoins de vos clients?

Au recours à l'outsourcing de la part des entreprises désireuses de concentrer leurs efforts sur leurs activités de base. Dans la mesure où nous offrons à nos clients un large éventail de services, ils peuvent nous confier l'ensemble des tâches d'entretien. Pour eux, c'est un important soulagement organisationnel, puisque c'est nous qui nous chargeons de remplacer les collaboratrices manquantes – nous employons surtout des femmes – de remplir les réservoirs de savon, de changer les serviettes en papier, de vider les corbeilles ou les poubelles. En un mot, nos clients peuvent se reposer entièrement sur nous pour un entretien ponctuel impeccable de leurs locaux. Ajoutons que cela leur est financièrement profitable, puisque nos salaires sont inférieurs aux leurs.

Observez-vous une progression ou, au contraire, plutôt un revirement de cette tendance à l'outsourcing?

Le secteur de la gestion immobilière devient de plus en plus dynamique. La tendance à confier do-

rénavant la gestion des services à une seule organisation ne faiblit pas. Actuellement, les sociétés de nettoyage assurent environ 40 pour cent des activités en question, le reste étant réglé à l'interne par les entreprises elles-mêmes. En estimant que nous pouvons atteindre une part de marché de 60 pour cent à 70 pour cent, nous avons donc encore un gros potentiel.

Dans leur travail, vos collaboratrices entrent souvent dans la sphère privée d'autres personnes. Quelles aptitudes exigez-vous d'elles pour pouvoir leur confier un travail?

Confiance, discrétion, fiabilité et propreté et abord agréable, telles sont les qualités qu'elles doivent avoir. Dans les ménages privés, un bon contact entre nos collaborateurs et nos clients est capital. Je commence par rendre visite au client, pour choisir ensuite la collaboratrice susceptible de convenir.

Quelles qualifications professionnelles doivent-elles avoir?

Dans notre branche, la main-d'œuvre qualifiée constitue encore une modeste partie du personnel. C'est aussi le cas dans notre entreprise. Il s'agit de collaborateurs(trices) ayant plusieurs années d'expériences en matière de nettoyage et dont la formation est mise à jour en continu, ou de personnes ayant un CFC de nettoyeur en bâtiment. Nous les mobilisons comme nettoyeurs spécialisés ou cheffes d'opération avec des responsabilités dirigeantes. Leur formation continue est très importante, puisque les exigences de leurs tâches évoluent sans cesse. En outre, nos collaboratrices des nettoyages d'entretien sont des personnes non qualifiées, à qui nous offrons une formation de base, qui est constamment complétée par la suite.

Quelle est la proportion d'étrangers dans votre personnel?

On trouve très peu de Suisses dans notre branche. Les spécialistes, eux aussi, sont souvent des étran-

gers de la deuxième génération. Les collaborateurs(trices) non qualifié-e-s sont le plus souvent des migrants venant de pays extra-européens. Notre plus grand défi est de faire face à toutes ces différences de mentalités.

Souffrez-vous d'une pénurie de personnel?

Le manque de main-d'œuvre est aussi un problème pour notre branche. Nous avons certes toujours plus d'apprenants, mais leur nombre demeure insuffisant. Nous avons introduit en 1998 la formation professionnelle CFC de nettoyeur en bâtiment. Cette filière a apporté beaucoup de positif à la branche et l'a rendue aussi plus attrayante aux yeux des jeunes. Malgré tout, l'appellation «nettoyeur de bâtiment» continue de faire peur à nombre d'entre eux.

Que faites-vous pour y remédier?

Nous montrons les défis que les apprenants doivent affronter, le potentiel que recèle cet apprentissage et les possibilités qu'il offre: examen de spécialiste de nettoyage en bâtiments, puis examen supérieur de nettoyeur diplômé en bâtiment, ou directrice (directeur) de Facility Management. Ces possibilités de formation continue nous permettent d'assurer le maintien à niveau du personnel qualifié au sein de la branche.

Votre entreprise forme-t-elle des apprentis?

Oui, nous la dispensons en ce moment à un apprenant. Nous estimons que c'est important pour les jeunes et pour la branche, car nous avons besoin de relève qualifiée. C'est une dépense en temps et en personnel, mais qui nous donne des satisfactions.

Quelles possibilités de formation continue offrez-vous à vos collaboratrices non qualifiées?

Il s'agit souvent de femmes qui souhaitent ou qui doivent avoir un revenu. Et qui, hélas, ne souhaitent ou ne peuvent pas, non plus, prendre le temps de se perfectionner. En ce qui les concerne, nous cherchons donc tout spécialement à développer leur fierté professionnelle. Nous leur montrons combien notre



Photos: Silvia Ogniger

travail est important pour la clientèle. Ce n'est qu'en étant fières de leur travail qu'elles peuvent s'y identifier, et peut-être se perfectionner et assumer des responsabilités.

Une possibilité d'attribuer plus de valeur à leur travail est le salaire. Or, si les entreprises externalisent leurs «facility services», c'est aussi pour faire des économies, n'est-ce pas?

C'est une grande difficulté pour notre branche. Nous verserions volontiers de meilleurs salaires, mais nos clients exercent une forte pression sur les coûts. Laquelle est appelée à croître puisque nous allons – comme le prévoit notre CCT applicable aux entreprises de nettoyage de Suisse alémanique – augmenter les salaires de 10 pour cent sur les dix années à venir.

Quels salaires minimums avez-vous convenus dans votre CCT?

Le barème le plus bas est celui des agents de nettoyage et d'entretien jusqu'à la troisième année de service ac-

Jasmine Jost dirige depuis 1998 la société Purexa Facility Services. Cette entreprise familiale, fondée en 1947 par ses grands-parents, est devenue ces dernières années un important fournisseur de services d'entretien de bâtiments, avec quelque 150 collaborateurs. Jasmine Jost préside l'association sectorielle Allpura et représente la branche du nettoyage au Comité de l'Union patronale suisse.

complie, qui reçoivent en 2011, 17.05 francs de l'heure. S'y ajoutent respectivement des indemnités de vacances et de jours fériés de 8.33 francs, plus 1,2 pour cent pour quatre semaines de vacances, de 10.64 francs, plus 1,2 pour cent pour cinq semaines, ainsi que 75 pour cent du treizième salaire. Dès 2012 sera versé le 13^e salaire intégral, ce qui est déjà le cas pour les agents de nettoyages spéciaux. Le tarif horaire est continuellement augmenté.

La CCT n'est pas contraignante pour les entreprises qui comptent au maximum cinq employés. Souhaitez-vous changer cela?

Nos partenaires sociaux et nous-mêmes avons grand intérêt à faire en sorte que les CCT s'imposent aussi aux petites entreprises et nous espérons donc que le Conseil fédéral leur étendra la déclaration de force obligatoire. ■