

Le grand souk des agences de femmes de ménage

NETTOYAGE

Les agences de services à domicile fleurissent dans le canton. Mais c'est le ménage qui suscite le plus d'intérêt.

KATARZYNA GORNIK

«**N**ous avons dû indiquer sur notre site que le service aux particuliers n'est pas encore actif. C'était devenu nécessaire: le téléphone n'arrêtait pas de sonner», raconte Patrick Mermoud, directeur d'Eco2net, société de nettoyage yverdonnoise spécialisée dans le service aux entreprises.

Face à l'afflux de demandes de privés, Patrick Mermoud avait effectivement envisagé de développer un département entièrement dédié à leurs besoins spécifiques. Il a finalement décidé de repousser son entrée en vigueur à fin 2010.

Après un gros travail de business plan, sa conclusion est nette: le marché n'est pas encore mûr. De plus, ses calculs sont implacables: impossible de proposer un service à moins de 38 francs de l'heure. Devant ce constat, le directeur a choisi la patience. Car pour justifier ce tarif, il veut proposer des prestations de qualité, outre des conditions de travail honorables pour ses troupes. «En France, le chèque emploi (*lire ci-dessous*) est déductible fiscalement. Cela explique pourquoi c'est parti très fort.»

Dans l'arc lémanique, les consciences se réveillent, mais la facture calme aussitôt les ardeurs. Quant aux femmes de ménage, elles n'ont pas encore pleinement conscience des avantages. «Disposer d'un certificat de salaire pour louer un appartement. Avoir un 13e salaire, des congés payés...»

Patricia Gremaud, directrice de la société lausannoise Femmedemenage.ch, abonde dans le même sens: «En Suisse alémanique, une femme de ménage qui

se présente en annonçant qu'elle est déclarée voit toutes les portes s'ouvrir», relève-t-elle. Une conséquence de la loi sur le travail au noir? Peut-être... Pourtant, les Romands semblent avoir moins de problèmes de conscience que leurs compatriotes alémaniques.

D'ailleurs, ce n'est pas sur la peur des contrôles que l'entrepreneuse a parié, mais sur la garantie d'un service «irréprochable». Nombreux sont en effet ceux qui se plaignent de ne pas avoir trouvé la «perle». Patricia Gremaud, elle, se fait fort de résoudre ce problème, comme les autres: paperasse administrative, négociation du cahier des charges, remplacement en cas de maladie et prise en charge de l'assurance RC.

Changement d'époque

Triées sur le volet, les employées sous ses ordres doivent passer par une série de filtres: CV, lettre de motivation, test en situation. Les élues reçoivent ensuite une formation précise et pointue. Il ne reste au client qu'à payer la facture.

Ancienne enseignante spécialisée, Patricia Gremaud a découvert les services de la société Putzfrauen Vermittlung en Suisse alémanique, dont elle est originaire. De l'autre côté de la Sarine, cette société zurichoise et ses dix filiales franchisées font un tabac. La «petite dernière» de la famille n'a pourtant pas encore atteint son objectif: gérer 1000 heures de ménage mensuelles. D'où une importante campagne d'affichage, uniquement sur le territoire de la capitale vaudoise. C'est l'autre obstacle que doit encore franchir la PME. Pour l'heure, femmedemenage.ch ne peut pas officier au-delà de la couronne lausannoise. Car plus que la recherche de clients, c'est le recrutement qui représente le véritable défi, affirme Patricia Gremaud.

Ces problématiques sont également pointées par Sol Mason, directrice d'alamaison.ch. Sa constatation: très peu de dames



possèdent une voiture et trouvent difficile de passer de 25 francs (au noir) à 21 francs... avec un filet social à la clé.

La solution de Sol Mason: alamaison.ch œuvre dans un créneau très proche, mais en élargissant les prestations à divers

services à domicile. De la nou-nou au dog-sitting, en passant par le soutien scolaire et le baby-sitting.

Son atout est aussi d'avoir su tirer profit de son savoir-faire en matière de réseautage. Présente dans l'intranet de plusieurs mul-

tionales, sa société a également développé des partenariats avec des boutiques axées sur la famille. Diversification des prestations et échange de bons procédés ont payé. «Même en augmentant nos prix, les demandes ont continué à croître.» ■

DECLARÉE

La nouvelle loi sur le travail au noir a aussi eu comme effet la création d'un nouveau créneau. Plusieurs agences sont apparues entre 2007 et 2009. Leur spécialité: proposer des «perles» du ménage en déchargeant les particuliers de la paperasse et des démarches administratives. Pour l'employée, elles mettent en avant une sécurité accrue et une valorisation de leurs compétences. Du moins sur le papier...

» Le chiffre de la semaine

18

Seulement 18 entreprises spécialisées dans le nettoyage ont été créées dans le canton entre 1999 et 2007. En moyenne, indique le SCRIS, il s'est créé chaque année environ 970 nouvelles entreprises durant cette période. La majorité d'entre elles sont actives dans le domaine des services (425 entreprises en 2007), devançant largement le dynamisme du secteur de la construction (150 en 2007). Dans ce secteur des services, les nouvelles enseignes sont surtout des cabinets de conseil en gestion et en relations publiques, et des bureaux d'architectes et d'ingénieurs. Le secteur du commerce représente à lui seul un cinquième des créations d'entreprises (217 en 2007). L'observation de leur évolution démontre que parmi les entreprises créées depuis 2000, la moitié seulement franchit le cap des cinq ans d'existence, les secteurs du commerce et de l'informatique se révélant être les branches les plus vulnérables...

K. G.

Sources: Numerus No 6, décembre 2009, courrier statistique du Service cantonal de recherche et d'information statistiques (SCRIS).

POUR NOUS CONTACTER

ecovaud@24heures.ch

EN BREF

Inko Service reçoit le Prix d'éthique

HEIG-VD Recycler ses cartouches d'imprimantes, voilà ce que propose Inko Service à ses clients. Son projet «Refillpost», créé en collaboration avec La Poste Suisse, a été distingué par le Prix suisse d'éthique. Ex aequo avec un projet de quartier durable («Babel») et le projet «Robin des Watts», tous deux mis sur pied par deux associations. Inko Service fonctionne sur deux sites (Gland et Genève). Elle propose aux consommateurs de cartouches à jet d'encre d'envoyer gratuitement les emballages vides pour les faire recharger. Le succès se révèle plus important que prévu: à ce jour, ce sont plus de 32 000 cartouches qui ont été rechargées et envoyées par La Poste, ce qui représente environ 13 000 clients.

K. G.

Presque 3000 chèques emploi en 2009

En 2005, les adeptes des chèques emploi étaient rares: on n'en comptait que 300. Géré par l'Entraide protestante (EPER), ce système permet de déclarer son employé de maison (femme de ménage, baby-sitter, jardinier...). L'entrée en vigueur, début 2008, de la nouvelle loi sur le travail au noir l'a dopé: les inscriptions

ont explosé, passant de 930 en 2007 à 2950 à ce jour.

L'organisme s'occupe à la place de l'employeur de verser l'impôt à la source à l'administration cantonale, fait verser les allocations maternité par la caisse assurance perte de gain. Il verse encore les allocations familiales aux ayants droit, établit les déclarations de

sinistre en cas d'accident. Enfin, l'EPER ne fait qu'émettre des recommandations salariales (de 20 à 25 francs net).

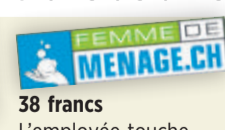
L'employeur, lui, verse le salaire cash. Dans l'hypothèse où il paie un salaire net de 25 francs de l'heure (déductions faites), il lui en coûtera au total 30 fr. 31.

» Moins d'une thune de différence



36 fr. 50

L'employée, elle, touche autour de 21 francs de l'heure. Pour être engagée, elle doit fournir des références (vérifiables auprès de l'employeur).



38 francs

L'employée touche autour de 21 francs de l'heure. Pour être engagée, elle doit passer des tests, puis elle reçoit une formation. Accent particulier sur le contrôle de la qualité.



Sur devis (min. 35 fr.)

Recrutement et encadrement sous-traités à des partenaires. Questionnaire de satisfaction régulier.