

L'ECONOMISTE



Systeme de Management de la Qualite
certifié ISO 9001 version 2008 par
BUREAU VERITAS MAROC

Nettoyage industriel Le grand virage



Dossier sponsorisé par



GROUPE MONDIAL SERVICE

Nettoyage/traitement de déchets

Le difficile pari de l'industrialisation

■ **Micro-structures/grands groupes: La bataille des prix**

■ **L'un des rares secteurs qui ignore la crise**

■ **La normalisation, un chantier permanent**

PENDANT longtemps, au Maroc, l'activité de nettoyage était confiée à des équipes internes de l'entreprise. Aujourd'hui, c'est un métier à part entière, structuré, qui plus est externalisé et confié à des spécialistes. Chez certains prestataires, elle est en passe de devenir une industrie, avec des process, des machines, des spécialités, voire des audits... Principaux clients: banques, hôpitaux, entreprises, services, administration publique et depuis peu des villes entières. Même si



L'évolution de l'immobilier et des sièges d'entreprises avec des façades en verre et aluminium, des structures en inox, métal, bois, marbre, plastique... plaident en faveur du développement et de la structuration de l'activité de nettoyage. Depuis quelques années, l'image de marque et la propreté des locaux sont devenues partie intégrante de la stratégie de communication des groupes. D'où l'intérêt du choix d'un prestataire professionnel qui respecte scrupuleusement le cahier des charges du donneur d'ordre et partage ses valeurs et autres considérations d'image (Ph. Jarfi)

timents. Le nettoyage prend deux formes: il y a le nettoyage dit de «jet»: une activité qui intervient après la fin d'un chantier. Et l'entretien permanent ou périodique des locaux, des bureaux, du matériel, machines et du mobilier. Et c'est cette prestation qui est la plus répandue. Elle représente le plus gros du business des sociétés de nettoyage. En plus du nettoyage des locaux, d'autres services complémentaires se développent, notamment la désinfection, la dératisation ou encore la vidange industrielle. S'y ajoutent la tendance de robotisation, la sophistication des machines (meules, aspirateurs industriels, extracteurs, balaie électrique, auto-laveuse...). Ces mutations supposent une évolution parallèle par des plans de formation, des stages de perfectionnement au profit du personnel des entreprises d'entretien. Mis à part les groupes structurés, rares sont les entreprises qui ont ce souci de perfectionnement continu et de mise à niveau de leur personnel.

A l'instar de l'activité de gardiennage, le nettoyage est réputé par le recrutement de main-d'œuvre analphabète, non qualifiée, des ressources souvent dévalorisées et mal rémunérées... Une situation qui pose le problème de la formation et qui remet sur le tapis l'urgence de mettre en place des normes évolutives.

En l'absence de normes et de cahiers

l'engouement est sans précédent pour la création de ce type d'entreprises, compte tenu du potentiel de ce marché qui ignore la crise, les toutes premières entreprises structurées ont été fondées au début du siècle dernier. Parmi elles, Jamain Baco (1926) ou encore Sinet (1954).

Technicien de surface

MÊME si l'activité de nettoyage évolue et se modernise dans les entreprises, certaines pratiques ont encore la peau dure. En effet, il n'est pas étonnant de voir, dans des entreprises et des cliniques aussi bien structurées que modernes, des femmes de ménage munies d'un chiffon, un balai ou raclette ou encore un seau d'eau, une serpillère, de l'eau de Javel... Une dissonance cognitive et une manière artisanale qui battent en brèche tout le progrès et le succès des équipes d'une entreprise aussi pointue qu'elle soit son activité. Or, en Europe, particulièrement en France, la profession a beaucoup évolué. Du coup, depuis une vingtaine d'années, les employés ne sont plus considérés comme des ouvriers de seconde zone, ils ont un statut à part entière de «technicien de surface».

Aujourd'hui, les créations de sociétés spécialisées se multiplient. Le regain d'intérêt pour ce secteur s'explique aussi par la croissance de l'industrialisation, les créations d'entreprises, grandes surfaces, malls et commerces ainsi que le développement de grandes villes. Plus encore, l'évolution de l'immobilier avec des façades en verre et aluminium, marbre et structures en inox, bois, plastique... plaide en faveur du développement de l'activité de nettoyage. Soucieux de l'hygiène et de la propreté de leurs locaux, qui font partie intégrante de l'image de marque et de la communication, les chefs d'entreprise ne lésinent plus sur les moyens pour entretenir l'esthétique de leurs locaux, de leurs bureaux et bâ-

des charges stricts qui régissent cette activité, le marché du nettoyage risque un nivellement par le bas. Ce qui favorise une compétitivité basée sur l'argument prix et non sur la qualité. Du coup, les micro-entreprises bradent les prestations et raflent des marchés à petits prix. Ce qui se passe au détriment de la qualité. Cette dernière étant encore basée sur des considérations subjectives. Or, la valeur ajoutée devra reposer sur les techniques qui permettent un rapport qualité/prix irréprochable dans les meilleurs délais.

A. R.

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com

BIO-OLFACTIVE
SERVICES

TRAITEMENTS BIOTECHNOLOGIQUES



■ Une manière révolutionnaire de nettoyer durablement

- Des enzymes et bactéries qui travaillent pour vous, et même sans vous !
- Des performances de nettoyage supérieures aux produits traditionnels
- Un respect total de l'environnement
- Des systèmes de traitements automatisés (Hottes & Bacs à graisse)



Surfaces alimentaires



Canalisations & Bacs à graisse



Sanitaires

TRAITEMENT DES NUISANCE OLFACTIVES

■ **NORASYSTEM®** : Principe naturel destructeur d'odeur

Offrant un large domaine d'application, les solutions NORASYSTEM® apportent une réponse efficace pour le traitement des nuisances olfactives, économique et sans danger pour l'environnement.

- Odeurs cuisson dans gaines d'extraction de cuisines
- Fosses de relevages, canalisations
- Locaux poubelles, déchetteries, zones d'enfouissement
- Agro-industries (préventif mouches)
- Elevage, abattage (préventif mouches)



■ Une gamme complète de systèmes de diffusion

ETUDE GRATUITE ET SANS ENGAGEMENT

Marrakech
06 60 15 39 03

Casablanca
06 60 14 92 24

Revendeurs
06 60 15 39 03

www.bio-olfactive.ma

Des solutions pour assainir et purifier votre environnement !



Nettoyage/traitement de déchets:

■ Un millier d'entreprises dans un secteur très atomisé

■ Les petites structures cassent les prix

■ Les femmes constituent 70% des effectifs

«Il ne suffit pas d'un seau et d'une serpillière pour s'autoproclamer entreprise de nettoyage». Ce constat d'un professionnel traduit bien les problèmes d'un secteur, dominé par de petites entreprises non structurées. «A l'exception d'une quinzaine de groupes organisés, la plupart des entreprises opérant dans le secteur sont des micro-structures», affirme Abdellah Alaoui M'daghri, président de la Fédération nationale des entreprises de travail temporaire (FNETT) et patron de Process Intérim.

Cependant, difficile d'avoir une idée précise et des chiffres actualisés sur le marché dans sa globalité, puisque l'intérim, le gardiennage et le nettoyage sont souvent logés à la même enseigne.

En tout cas, selon les statistiques de la CNSS, elles sont aujourd'hui un millier d'entreprises opérant dans ces trois activités combinées. «Mais le nombre d'entreprises spécialisées dans le nettoyage à proprement dit n'est pas disponible», assure Abdellah Alaoui M'daghri. Même constat auprès de Youssef Dahmani, DG du groupe Egida: «Ce marché atomisé gagnerait à être mieux organisé». Ce dernier déplore aussi que le métier de nettoyage soit encore «dénigré» ou qualifié de «travail ingrat», voire de seconde zone. «Externaliser le nettoyage permet aux entreprises de se concentrer sur leur métier sans avoir à investir dans le personnel ou des machines lourdes», poursuit Dahmani.

En effet, les entreprises qui recourent à l'externalisation n'ont plus à prendre en charge la gestion et stockage des produits d'entretien, sans compter la possibilité de changer de prestataire en cas d'insatisfaction. Parmi les grandes entreprises du secteur du nettoyage industriel, figurent Jamain Baco, l'un des plus anciens (dont la création remonte à 1926), RMO, Adecco, Egida...

Quant aux entreprises peu structurées, la plupart sous-déclarent le personnel, ne s'acquittent pas des droits et cotisations sociales, de l'AMO et AT... Du coup, elles peuvent proposer des prestations à des tarifs moitié moins chers que ceux des entreprises structurées. Or, les marges dans ce secteur sont très minimes, à en



Les femmes représentent plus de 70% des effectifs dans le secteur de nettoyage. Ce qui pose souvent des problèmes de sécurité liés aux horaires de travail (très tôt le matin), transports... (Source: Fotolia)

croire les professionnels. «Sur un agent de nettoyage, nous n'avons qu'une marge brute allant de 300 à 500 DH», tient à préciser Alaoui M'daghri. Autrement dit: un agent de nettoyage est facturé à près de 4.500 DH, dont 3.600 DH (salaire Smig + cotisations...), le reste représente la marge de l'entreprise. Certaines petites

structures arrivent à proposer ces agents à 2.000 DH! Ce n'est pas possible d'arriver à ce tarif-là dans une entreprise structurée, signale un professionnel. Du côté d'Egida, le management assure que la marge de l'entreprise ne dépasse pas 10% du prix de revient d'un agent de nettoyage.

Agent de nettoyage, technicien de surface, agents de vestiaire et vitriers sont parmi les profils recrutés par ces entreprises. «Les femmes représentent plus de 70% de nos effectifs», précise le président de la Fnett. Ce qui pose souvent des problèmes de sécurité liés aux horaires de travail (très tôt le matin), transport...

Biotechnologie

TRÈS peu utilisée au Maroc, la biotechnologie est une technique novatrice censée remplacer les substances chimiques présentes dans de nombreux produits d'entretien.

Outre leur efficacité, les produits biotechnologiques ont un impact infime sur l'environnement. Trois éléments sont utilisés par la biotechnologie:

• **Bactéries bénéfiques:** Ce sont des organismes vivants sélectionnés pour leur aptitude à digérer différents types de salissures (amidon, graisse, urine...)

• **Enzymes:** Il s'agit de molécules biologiques produites par des micro-organismes. Ces molécules neutralisent la saleté.

• **Acides biologiques produits par des micro-organismes:** Ces acides ont des propriétés détartrantes et nettoyantes.

«Ces produits de nettoyage réduisent les nuisances olfactives, notamment dans les restaurants, hôtels, industries agro-alimentaires...», indique Jean-Jacques Simon, gérant de Bio-Olfactive Ser-

vices. Certes, ils sont plus coûteux (20%) que les produits traditionnels, mais à en croire les professionnels, leur efficacité n'est plus à prouver. Leurs performances seraient même supérieures à celle des produits classiques. Les produits de nettoyage issus de la biotechnologie offrent plusieurs avantages. Tout d'abord, ils ne sont pas classés et respectent l'utilisateur (pas besoin de protection). De même, ils réduisent l'intervention humaine (car les produits continuent d'agir sans intervention humaine. Ils nettoient plus intensivement et plus en profondeur car leurs actions se prolongent après le nettoyage. □

Un marché à deux vitesses

Cependant, les ressources humaines restent le maillon faible de l'activité. «Nous ne trouvons jamais des profils formés dans les spécialités du nettoyage et nous sommes obligés de leur assurer une formation express avant de les mettre sur le terrain», confie le patron du groupe Egida. Face à cette situation, les prestataires inculquent les principes les plus rudimentaires pour les recrues opérationnelles le plus vite possible: méthodologie (nettoyage du haut vers le bas, dépoussiérage...), types de produits, matériel spécifique pour chaque surface (marbre, sol peint, gerflex, équipements, machines, ordinateurs...).

Et pour mieux verrouiller la relation client-prestataire, un cahier des charges gère les rapports entre les deux parties. Ce dernier comporte généralement des informations sur les prestations du service de propreté: horaires fréquence des passages, types de contrôle, modalités de suivi de la qualité... Il comprend aussi des éléments relatifs à la sécurité (sols non glissants, signalisation...), confort

Repères

- Un millier d'entreprises
- 70% des employés sont des femmes
- En moyenne, les prestations d'un agent sont facturées entre 4.000 et 4.500 DH
- La marge brute par salarié varie entre 300 et 500 DH
- Les micro-entreprises peu structurées moitié moins chères que les grands groupes
- La filière fortement atomisée avec un personnel sous-qualifié
- La création de la 1^{re} entreprise structurée (Jamaïn Baco) remonte à 1926



(pas de gêne physique ou tactile, pas d'odeurs)... Les équipes de nettoyage doivent en outre respecter la confidentialité de l'entreprise et être immédiatement reconnaissables visuellement. Le personnel doit porter une tenue vestimentaire spécifique homogène, un badge permettant d'identifier son nom et celui de son entreprise. Autre aspect réglementé par le cahier des charges: le contenu des chariots utilisés par le personnel (produits et ustensiles), qui est défini selon les zones à nettoyer.

En tout cas, ce métier semble avoir encore de belles perspectives devant lui et de nombreux marchés à prendre, notamment avec les nouvelles offres d'espaces bureaux dans des projets comme CFC, Marina... A condition de réglementer la profession en instaurant des normes en termes de qualité de produits et de formation du personnel. □

Aziza EL AFFAS

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com



Société Protection et Hygiène Professionnelles

spécialisée en vente de
produits, matériels de nettoyage
et pièces de rechange

EL HAYANI
GROUPE
A.G.H
Depuis 1993

comac & SUCITESA
Représentés exclusivement par
SPHP

SPHP Le meilleur accompagnement pour être toujours gagnant



Rce. Al Mouahidine Imm. Abdilmoumen I Rue Mehdi Ben Toumart, Bd. de la Grande Ceinture - H.M - CASABLANCA 20570 - MAROC
Tél. : 00 212 5 22 66 10 75/88 - 00212 5 22 66 59 01/02 - 00212 5 22 66 40 30 - Gsm : 06 61 58 92/30
Fax : 00212 5 22 34 30 76 - 00212 5 22 66 14 22 - E-mail : contact@sphpnettoyage.com - : Sphp Nettoyage
www.sphpnettoyage.com

Déchets industriels: Premières

■ Collecter, valoriser, traiter et recycler: les expériences pilotes

■ Ecoval, Sita Maroc, SMRR... le secteur s'organise

■ Seules 10% des 256.000 tonnes de déchets dangereux sont traitées

1,5 million de tonnes par an! C'est le volume de déchets produits par l'activité industrielle au Maroc. Dans ce volume, 256.000 tonnes sont répertoriées déchets dangereux. Si le chiffre est énorme, il cache un business tout aussi prometteur. Signe fort de l'émergence d'une nouvelle filière, les cinq principaux opérateurs du secteur viennent de lancer une corporation dont l'une des principales missions sera la structuration du business local des déchets industriels. Il s'agit de l'Asso-

ciation des professionnels des déchets industriels (Amvedi). Dans la liste, l'on retrouve des connus et des moins connus:

çois Pyrek, le président de l'Amvedi et directeur général de Sita Maroc. Le défi de l'organisation sera le premier à relever.

La chimie-parachimie produit plus de la moitié des déchets dangereux répertoriés

Déchets industriels dangereux	256.000 t/an
■ Secteur de chimie-parachimie	40%
■ Secteur textile-cuir	33%
■ Autres	27%

Source: Département de l'Environnement

L'Ecotaxe introduit doucement le concept du pollueur-payeur dans les habitudes des secteurs industriels

Sita Maroc, Société marocaine de récupération et de recyclage (SMRR), Ecoval Maroc, la filiale du cimentier Holcim, Logipro ou encore Nitam. Ces groupes ne sont sur le marché local que depuis 5 ans. Objectifs: «Professionnaliser et organiser le secteur, se poser en interlocuteur de la tutelle, et améliorer, à terme, les taux de collecte, de valorisation et de traitement des déchets industriels», explique Fran-

L'informel accapare encore près de 90% de l'activité de collecte et de traitement des déchets industriels. Chiffres à l'appui,

sur les 256.000 tonnes de déchets dangereux produits chaque année au Maroc, seules 21.000 tonnes sont aujourd'hui prises en charge dans le circuit formel. «Soit moins de 10% du volume global!», s'indigne le président de l'Amvedi. Ce dernier préconise la création de véritables filières de déchets industriels valorisables (papier, carton, plastique...). Le nouveau statut d'autoentrepreneur et la promotion du modèle de coopératives devraient permettre d'atteindre très vite ces objectifs réalisables.

Pour le moment, quelques rares mécanismes ont été mis en place pour booster le secteur. Du côté du patronat, par exemple, l'expérience d'une Bourse des déchets industriels, lancée en 2012, peine encore à prendre. A plus de deux ans de sa mise en place, seules 3.700 tonnes

■ Ecoval: 1re plateforme de traitement

Engagée dans une démarche de développement durable, Holcim Maroc est l'un des groupes industriels les plus sensibles à la protection de l'environnement, à la préservation des ressources naturelles et aux questions sociales. C'est dans cette optique que sa plateforme Ecoval a été créée pour devenir la première unité de regroupement et de pré-traitement des déchets industriels au Maroc. Ecoval propose un service spécialisé et écologique pour la destruction des déchets en fours de cimenteries, garantissant une élimination, strictement contrôlée et sans impact sur l'environnement. Aujourd'hui, Ecoval fournit au marché marocain une alternative pour la gestion intégrée des déchets en ligne avec le concept du développement durable.

■ Kilimanjaro dans le réseau Endeavor

Le spécialiste de la récupération et du traitement des huiles alimentaires usagées a été sélectionné pour intégrer le réseau Endeavor Morocco, une plateforme de soutien à l'innovation et d'aide à l'accès au financement pour les entreprises innovantes marocaines. Kilimanjaro opère dans les énergies vertes en collectant et transformant les huiles alimentaires pour la production de biocarburant. Le réseau Endeavor permet aux fondateurs de cette PME d'accéder à du mentoring de la part des dirigeants expérimentés du réseau international de l'organisation, mais également l'accès aux services des partenaires d'Endeavor au niveau mondial tels que Ernst&Young et Bain&Co.

■ 1,5 million de tonnes par an!

Le Maroc produit près de 1,5 million de tonnes de déchets industriels par an. Ils sont répartis en déchets industriels banals valorisables: ferraille, plastique, bois, carton, papier. Il y a aussi les déchets non valorisables: ordures ménagères, emballages, résidus de production, gravats, produits périmés ou encore les déchets industriels dangereux tels que les huiles, les solvants, les hydrocarbures ou les produits chimiques (peintures). Ils sont produits par les industries textiles et de cuir, de chimie et parachimie, d'agroalimentaire ainsi que par les industries de mécaniques, métallurgiques, électriques et électroniques (IMME).

■ Gestion de déchets «banals»

Elec-Recyclage est une PME française spécialisée en gestion de déchets industriels banals (DIB) et électroniques. Au Maroc, son activité consiste à faire le tri, la collecte, le conditionnement et la transformation de cartons, plastiques ou métaux. Après avoir inauguré une unité de traitement à Tanger, une autre unité a ouvert l'an dernier à Kénitra. Le positionnement de cette PME à Tanger est lié surtout à l'activité automobile (Renault Melloussa) implantée dans la capitale du détroit. Avec un site de 7.000 m² dont 2.300 m² couverts, Elec-Recyclage dispose de la plus grande unité de traitement au Nord. L'investissement est de 3 millions d'euros (35 millions de dirhams). Il a été financé par fonds propres. Le process est aux normes européennes (certifications iso-9001 et 14001). L'entreprise dispose d'une quarantaine de filières pour exporter l'ensemble des produits (papier-carton, métaux ou plastiques...) □



(Régi par la loi 15/89 promulguée par le dahir N° 1-92-139 du 14 rajeb 1413 (8 Janvier 1993))

L'Association de la Qualité et du Management

Organise Les 5èmes Assises Nationales de la Qualité et de la Performance sous le thème :

«Les démarches Qualité & Performance : un atout pour l'Entreprise face à la complexité de son écosystème»

Le 24 mars 2015 à l'Hotel Royal Mansour

Programme provisoire

Accueil : 8h30 – 9H

Ouverture : 9h – 9h30

- Mot de bienvenue de l'AQM
- Mot du Ministère du Commerce, de l'Industrie, du commerce et de l'économie numérique, Ministère de l'emploi et des affaires sociales
- Mot de la CGEM
- Remise du prix du Manager
- Signature de convention de partenariats

Plénière (10h – 11h15) : Les écosystèmes comme nouvelle base de la stratégie industrielle au Maroc

Ateliers :

Atelier 1 (11h30 – 13h) : Les systèmes de management et la performance

Atelier 2 (14h30 – 16h) : La Démarche RSE pour gérer les relations de l'entreprise avec son Ecosystème

Atelier 3 (16h 15 – 17h30) : La gestion des risques pour une performance durable

Assemblée Générale à 18h00 (Réservée aux membres de l'AQM)

Pour toute information vous pouvez nous contacter :

Tel : 0661327912 – Email : aqm.maroc@gmail.com - site : www.aqm.ma

initiatives pour structurer la filière

ont été échangées sur cette plateforme. Le concept était pourtant très pertinent sur le papier: la Bourse, matérialisée par une plateforme électronique gérée par le Centre marocain de production

propre (CMPP) et la Commission économie verte de la CGEM, met en relation offre et demande en déchets industriels recyclables. L'objectif était d'atteindre la barre des 10.000 à 15.000 tonnes par

an. Selon Manwah Ayassor, chef de projets au sein du CMPP, «le gros des 3.700 tonnes qui ont transité par la Bourse est constitué de débris de terre cuite et de la chaux», deux matières fortement de-

mandées par les repreneurs. Le verre, les big-bags, les déchets papiers et cartons, ainsi que les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE), sont aussi dans la liste des matières les plus échangées.

Auprès du CMPP, ce défaut d'intérêt est surtout justifié par «la forte présence de l'informel dans les filières», signale le responsable de projet. Certains industriels continuent d'écouler leurs déchets via des circuits plus ou moins structurés. Dans la filière papetière par exemple (2,5% des volumes échangés sont de types papier et carton). Ce sont des milliers d'emplois «les chineurs» et de sources de revenus qui sont en jeu. De plus, la revente des déchets procure des revenus à certains industriels détenteurs. Ce qui les rend réticents à l'idée de s'en débarrasser, gratuitement, via cette plateforme. Un projet de refonte, introduisant des tarifications concertées, est en cours d'étude. □

Ce que dit la loi

L'ACTIVITÉ de prise en charge et de traitement des déchets industriels est régie depuis 2006 déjà par la loi cadre 28-00 sur la gestion des déchets. Depuis, une série de décrets d'application sont sortis pour préciser les périmètres d'application de la loi. L'un des derniers textes applicatifs validés, en juillet 2014, par le Conseil de gouvernement, porte sur la gestion des déchets dangereux. Le texte fixe les mesures organisationnelles et les prescriptions techniques de gestion des déchets dangereux à respecter par les acteurs de la filière (générateurs de déchets, collecteurs-transporteurs, exploitants des installations de stockage, de valorisation, de traitement ou d'élimination des déchets). Les modalités de délivrance des différentes autorisations nécessaires pour opérer dans ce secteur sont aussi prises en charge. Une façon de lutter contre l'informel. Ce décret est aussi le sésame qui devrait ouvrir le secteur aux investissements du privé. En attendant, il va falloir débloquer d'autres chantiers réglementaires, notamment les plans directeurs régionaux de gestion des déchets industriels, prévus dans un décret de 2010. □



(Source Fotolia)

Safall FALL

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com



Genesco
WWW.GENESCO.MA

**ETUDE, CONCEPTION ET FABRICATION DE
TOUS TYPES DE BROSSES INDUSTRIELLES
&
MATÉRIEL DE NETTOYAGE PROFESSIONNEL**





**Balai de
chariot élévateur**



Chariots de collecte



Balayeuses urbaines



**Brosse spéciale Station
d'épuration d'eau**



VOTRE PARTENAIRE POUR UN MONDE PLUS PROPRE ET PLUS SÛR.

81, Rue Ifni, 20500 - Casablanca - Maroc - Tél : 0522 314 234 / 443 437
Fax : 0522 315 298 - Email : genesco@genesco.ma - Siteweb : www.genesco.ma

Nettoyage /traitement de déchets

Comment la technologie a bousculé les standards

■ Une mutation de l'outil de production

■ Le recours aux solutions écologiques dépend des donneurs d'ordre

L'INDUSTRIE du nettoyage est en pleine mutation. Les nouvelles contraintes réglementaires du secteur, les préoccupations environnementales grandissantes, le durcissement des exigences en matière de sécurité, de technologie opérationnelle ou encore la rationalisation des process... plaident en faveur de profonds changements dans ces prestations devenues très prisées par les entreprises et donneurs d'ordre.

Malgré le regain d'intérêt pour cette activité dans le milieu professionnel, «le secteur manque de visibilité. D'ailleurs, il y a très peu de chiffres sur les entreprises existantes, le nombre de salariés, le chiffre d'affaires...», signale Hafid Mahrar, président du groupe Mondial Service. Une entreprise spécialisée dans les services de nettoyage (industriel et tertiaire), de gardiennage ou encore d'intérim. A lui seul, le segment du nettoyage industriel et tertiaire rapporte 30 millions de DH par an à Mondial Service qui mobilise près de 500 salariés sur cette activité. «Le principal de notre chiffre d'affaires est réalisé dans le secteur tertiaire, plus précisément pour tout ce qui est bureaux et administrations. L'activité se concentre essentiellement dans l'axe Casablanca-Rabat», précise le président. Globalement, l'activité du nettoyage industriel, du traitement et de l'hygiène souffre de problèmes de représentativité. Les opérateurs déplorent l'absence de structures représentatives fortes dans un secteur majoritairement dominé par des microstructures sous capitalisées et qui ne répondent généralement pas aux cahiers des charges des donneurs d'ordre.

Le constat aujourd'hui est que la force d'une entreprise de nettoyage réside dans sa capacité à dimensionner en permanence sa prestation propreté. Qu'il s'agisse d'assurer l'entretien d'une bibliothèque, d'un réseau d'agences bancaires, d'immeubles de bureaux de taille variable, d'un établissement de soins ou encore d'une usine agroalimentaire... la détermination des besoins et contraintes est primordiale dans cette activité. Du coup, il faut s'adapter en permanence aux contraintes des clients. Ce qui implique de prendre en compte l'exiguïté des locaux, la difficulté d'accès, la sensibilité de l'activité du donneur d'ordre...



Parmi les équipements de dernière génération, l'autolaveuse. Une combinaison du principe de la monobrosse et de celui de l'aspirateur à eau (Conception Fotolia)



La nouvelle tendance dans l'activité du nettoyage et traitement de surface privilégie le recours à des produits et composants respectueux de l'environnement. Il s'agit notamment de tensio-actifs d'origine végétale à base d'huile de coprah, de colza, de noix de coco... Il y a aussi les agents séquestrants (soude, zéolithe, silicates ou citrates), des agents de blanchiment à base d'oxygène... des dissolvants de graisses ou encore de colles à base de carbonate de calcium (Ph. Khalifa)

ou encore moduler constamment l'homme et la technique.

Le stockage doit aussi être contrôlé: les produits sont censés être entreposés dans un local dédié, leur étiquetage clair en plus d'un dispatching cohérent.

La révolution microfibres

COMPTE tenu des impératifs de réduction de consommation d'eau, l'utilisation de microfibres est de rigueur. Cette matière est particulièrement efficace pour le raclage (effet multilames), l'absorption de souillures par capillarité ou encore une plus grande résistance aux produits chimiques par rapport aux traditionnelles fibres naturelles (coton)... Utilisées sous forme de lavettes pour les vitres, d'éponges, de serpillière ou encore de chiffons, les microfibres permettent de réduire considérablement les quantités de déchets produits. Selon les experts, passer au chiffon microfibres permettrait jusqu'à 300 réutilisations contre une dizaine pour un chiffon en fibres naturelles. Les microfibres réaliseraient aussi jusqu'à 30% d'économies en eau. □

Côté uniformes de travail, la tendance est à la personnalisation. Le personnel de nettoyage peut afficher les couleurs de

l'entreprise cliente, une manière d'intégrer les codes et l'environnement de travail de cette dernière. Les agents de nettoyage sont de mieux en mieux lotis en termes de vêtements adaptés, chaussures de sécurité pour tous les agents utilisant du matériel de plus de 5 kg, gilets de sécurité, blouses, gants ou encore harnais, longues, casques pour les agents affectés aux travaux en hauteur. Parallèlement à ces évolutions vestimentaires, il y a aussi une mutation dans les équipements, machines et outillage... Le matériel utilisé recourt de plus en plus à la technologie, à la sophistication, la précision et l'ergonomie. C'est le cas notamment des aspirateurs, mono-brosses, laveuses, nettoyeurs haute pression... Même si la tendance globale est à la modernisation des techniques et équipements, le constat au Maroc est que des agents (techniciens de surface) continuent à travailler munis de seaux d'eau, balais, produits d'entretien, tissus d'essuyage ou encore recharge de papiers toilettes. «Nous disposons de matériels et de prestations ultra modernes qui vont dans le sens du souci de l'environnement. Reste que le déploiement de ces solutions est tributaire du budget des donneurs d'ordre», explique le président de Mondial Service. Sur un tout autre registre, les clients, surtout les filiales de grandes multinationales, rehaussent les standards des exigences. Et pour cause, les maisons mères leur im-

posent un cahier des charges assez strict, aux standards internationaux en termes de respect de l'environnement (Zurich Assurances, Holcim, Lafarge...). C'est surtout cette donne qui a permis de tirer les prestations vers le haut ces dernières années. Ce changement a contraint les prestataires du nettoyage à se mettre au diapason avec les contraintes et les spécificités de leurs donneurs d'ordre.

L'utilisation de produits concentrés est aussi préconisée, à savoir des détergents et désinfectants comprenant des composants respectueux de l'environnement: des tensio-actifs d'origine végétale (huile de coprah, de colza, de noix de coco...), des agents séquestrants (soude, zéolithe, silicates ou citrates), des agents de blanchiment à base d'oxygène... des dissolvants de graisses ou encore de colles à base de carbonate de calcium. Le recours aux sacs biodégradables et au tri de déchets est de plus en plus préconisé à l'international. Par ailleurs, des équipements de nettoyage ne nécessitant pas de produits chimiques commencent à faire leur apparition sur le marché, comme des autolaveuses autotopées à batterie, basées sur une technologie de lavage à l'eau et chargées électriquement. □

A.At

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com