

# Comment travaillent les bonnes fées des «expats»

**Relocalisation** Plusieurs dizaines de sociétés facilitent l'intégration des cadres étrangers sur l'Arc lémanique. Tour des lieux

Jean-Claude Pécllet

«Chercher des appartements n'est que la partie émergée de l'iceberg», dit Sabine Baerlocher, directrice de Active Relocation. «Il faut être disponible, bien dans sa peau, ne pas prendre personnellement la colère du client frustré qui attend depuis deux heures son permis de conduire au Bureau des automobiles», sourit Judith Wuarin, directrice de Practical Services. «Nous servons parfois de punching-ball: à nous de trouver des solutions. Les réseaux, l'expérience font la différence», ajoute Catherine Burrus, présidente de Welcome Service.

Bienvenue chez les bonnes fées qui pilotent l'intégration des cadres expatriés. Le mot français décrivant leur métier est barbare – «relocalisation» – mais l'activité est très humaine, stimulante, et relativement récente.

Quand Genève n'était que la «capitale des organisations internationales», le monde des locaux et celui des globaux s'ignoraient largement. L'arrivée de nombreuses multinationales, en particulier américaines, a changé cela: on y met les moyens pour attirer les talents, et les caractères y sont plus extravertis.

Quelque 15 000 cadres expatriés travaillent dans la région genevoise au sens large, selon la promotion économique. Si on estime qu'il y a parmi eux un tournus annuel de 20%, cela fait 3 000 personnes – et leur famille, souvent – dont il s'agit de résoudre les problèmes de logement, d'école, de permis, etc. Cela sans perdre de temps, car les entreprises clientes paient pour que leurs «expats» soient vite opérationnels.

C'est ainsi qu'en quinze ans ont fleuri une vingtaine d'entreprises romandes spécialisées dans ces services, le double même si on consulte Internet. S'y ajoutent des microsociétés spécialisées dans la conciergerie, la carrière des épouses, et même le «fitness mental».

Les bonnes fées ne travaillent pas gratis. Le «paquet» de base

comprend la recherche du logement et l'orientation, c'est-à-dire la maîtrise des services et coutumes de base, dont l'usage des bus et autres cartes Manor ou Cumulus... Il en coûte 5 000 à 6 000 francs, ce qui correspond à quelques journées de travail étalées sur 4 à 10 semaines. Une préparation plus sophistiquée et personnalisée peut aller jusqu'à 10 000 francs.

Sur l'Arc lémanique, les principaux acteurs sont Geneva Relocation, Welcome Service, Primacy (filiale d'un groupe international), Active Relocation et Network Relocation (filiale d'un groupe familial bernois aussi actif dans les déménagements internationaux). Les plus grandes sociétés emploient jusqu'à vingt personnes, essentiellement des femmes.

*«Les femmes ont l'œil aux problèmes pratiques, savent écouter... et se taire»*

«Pour faire ce travail, il faut avoir soi-même vécu ce qu'est le déracinement», dit Judith Wuarin, de père polonais et de mère jamaïcaine. Pourquoi tant de femmes, au fait? «Elles ont l'œil aux problèmes pratiques, elles savent écouter... et aussi se taire», précise-t-elle. «Notre métier nous fait entrer dans une sphère très privée, ajoute Dietlinde Legrand, de Lake Relocation. Les gens arrivent avec un énorme bagage de demandes. Avoir été soi-même mère de famille et déplacée aide à les comprendre.»

Dietlinde Legrand travaille seule, Judith Wuarin dirige ce qu'elle nomme sa «boutique». Comment se font-elles une place au soleil? «La force des petits est d'offrir une prise en charge de A à Z», répond la première. «Nous sommes disponibles 24 heures sur 24», ajoute la seconde. Toutes deux, comme les agences citées plus haut, refusent les commis-

sions des régies ou des vendeurs de voitures par exemple, «pour rester neutres et éviter les conflits d'intérêts».

Car dans le métier, il y a aussi des bricoleurs ou des parasites. Ceux qui privilégient certaines régies, moyennant retour d'ascenseur. Ceux qui facturent chaque visite d'appartement et les multiplient. C'est pourquoi a été créée en 2003 l'association professionnelle suisse Sara, qui impose à ses membres des critères éthiques et une formation continue. «Il y a encore trop de gens qui sont des courtiers déguisés», dit Sabine Baerlocher, présidente de Sara.

«L'augmentation des exigences et la diminution des marges opèrent un tri», observe pour sa part Catherine Burrus. En effet, les dossiers demandent plus de travail dans la mesure où le budget des «expats» tend à se resserrer et impose de chercher des logements moins chers, donc plus difficiles à trouver. Les prix facturés aux clients, eux, n'ont guère augmenté vu la concurrence accrue.

Il y a encore du potentiel, estime la plupart des acteurs, mais il faut davantage se battre. «Pour faciliter la mobilité, des multinationales offraient par le passé certains avantages et prenaient certains frais à leur charge. Etant donné la conjoncture, ces sociétés tendront à offrir à leurs collaborateurs des services de relocalisation plus adaptés», constate Florence Lehmann-Crettenand de Geneva Relocation.

Quant à la crise financière, elle a jusqu'ici des effets limités, mais on signale ici et là des projets repoussés, ou revus à la baisse.

De haut en bas:

Sabine Baerlocher, Active Relocation: «Il faut aimer les gens.»

Judith Wuarin, Practical Services: «Je préfère l'épicerie au supermarché.»

Catherine Burrus, Welcome Service: «J'ai commencé seule en 1990, le métier était pratiquement inconnu.»

GENÈVE, 25 NOVEMBRE 2008

EDDY MOTTIZ

## «Réussir, c'est quand toute la famille se sent bien»

La carrière du conjoint pèse aussi dans la balance

Spouse Career Centre a démarré en 2001 comme expérience pilote pour Novartis. Confronté à la difficulté de recruter des cadres ou scientifiques étrangers de haut niveau, le géant de la pharma a découvert un facteur négligé: la carrière de «l'autre», le conjoint ou la conjointe qui, le plus souvent, n'est pas du genre femme ou homme au foyer. Il s'agit plutôt de diplômés, avec une expérience professionnelle et un désir de progresser. Au moment de choisir entre deux employeurs, cet élément peut suffire à faire pencher la balance.

C'est ainsi que des programmes de recherche d'emploi et d'accompagnement ont été mis sur pied par Spouse Career Centre. Contrairement à ce que son nom semble indiquer, «nous avons jusqu'à 40% de dossiers concernant des hommes», dit Diana Ritchie, qui couvre la Suisse romande. Le réseau compte environ 25 consultants pour tout le pays.

Elle-même Canadienne mariée à un Suisse, Diana Ritchie prospecte les entreprises en comptant davantage sur ses contacts personnels que sur les annonces publiées. «Il faut être bon en recher-

che, trouver un emploi adéquat peut prendre 4 à 6 mois. Certains profils de candidat sont pointus – par exemple chercheuse dans les cellules souches – et leurs attentes sont élevées.»

Empathie

Gérer ces attentes demande à la fois de l'empathie et de la diplomatie. Spouse Career Centre travaille au forfait (non communiqué) pour des sociétés comme Honeywell, Cisco et Ferring. Le mandat peut être large, débouchant parfois sur un coaching pour la création d'une société ou une formation complémentaire. «Pour certaines personnes, c'est l'occasion de réorienter leur carrière», dit Diana Ritchie. Mais, pour toutes, c'est l'occasion d'augmenter les chances de succès dans la relocalisation du couple et d'éviter le départ prématuré d'un collaborateur ou de son partenaire malheureux.»

Les autres sociétés de relocalisation intègrent l'élément couple dans leurs démarches. «Les cas d'épouses qui tombent en dépression ne sont pas rares», dit Dietlinde Legrand. Une relocalisation réussie est celle où tous les membres de la famille se sentent bien. Cela ne va souvent pas sans concessions de la part du conjoint ou de la conjointe. J.-C. P.



## Privilégiés? Pas tant que ça

Loyers chers, la faute aux expatriés? «Un cliché!»

Vus de l'extérieur, les expatriés forment un monde compact et privilégié. Ne sont-ils pas pris en charge, comme si une baby-sitter de luxe guidait chacun de leurs pas domestiques?

De près, le tableau se nuance. D'abord, il faut distinguer les «internationaux» onusiens des cadres de multinationales. Les premiers bénéficient généralement d'une aide restreinte à la relocalisation; c'est aussi une clientèle plus académique «qui n'arrive jamais à se décider», constate la responsable d'une agence.

Les «multinationaux» semblent plus enclins à s'intégrer dans la vie

locale et disposent d'un budget plus confortable. Ou plutôt disposaient. «Les contrats qui prenaient en charge loyer et école deviennent plus rares», observe Kate Davey. Chez Procter & Gamble par exemple, on confirme cette tendance. «Nous travaillons souvent pour des gens dont le salaire oscille entre 9 000 et 13 000 francs», dit Sabine Baerlocher, ce qui ne permet pas de folies.

«Pas de surenchère»

La directrice d'Active Relocation s'insurge d'ailleurs contre «le cliché» selon lequel les expatriés au porte-monnaie bien garni feraient monter le prix des loyers dans la région genevoise. «Ce n'est pas vrai. Nous n'avons pas pour habitude de capter les meilleurs

logements en faisant de la surenchère auprès des régies», dit-elle. En revanche, les sociétés de relocalisation entretiennent leurs contacts personnels et savent quels objets arrivent sur le marché avant qu'ils ne soient rendus publics.

Si la majorité des clients sont des multinationales, ou des intermédiaires globaux comme Cartus ou Crown qui gèrent les déplacements de cadres au niveau mondial, il y a aussi un nombre important de clients individuels, ce qui permet à de petites agences de tirer leur épingle du jeu. Par ailleurs, la concurrence n'empêche pas que l'on s'entraide à l'occasion pour absorber un nombre de demandes qui dépasse momentanément la moyenne. J.-C. P.