

# Des concierges qui s'arrachent

Venus du monde anglo-saxon, les services de conciergerie privée se multiplient en Suisse romande. A Neuchâtel, plusieurs entreprises se partagent ce marché en pleine expansion. Enquête sur ce nouveau business du temps libre.

JÉRÔME GALICHET

Ils ont moins de 40 ans, natal allumé de jour comme de nuit et cartes de visite sous la main, la crise économique ne les concerne pas. Ils sont trois entrepreneurs neuchâtelois à s'être lancés dans le business du temps libre. Tondre le gazon, faire les courses, bricoler, trouver un appartement, organiser un mariage ou même un divorce... Rien n'est impossible pour ces nouveaux «hommes à tout faire». Un an et demi plus tôt, tous étaient encore salariés.

Johana-Eidam Vautherot a créé My Personal Assistant en février 2007. «Personne n'y croyait quand j'ai lancé l'idée. Un an après, nous sommes déjà quatre concurrents à Neuchâtel, preuve que ce n'était pas une si mauvaise idée», confie-t-elle. Mais si, à Genève, certaines entreprises facturent leurs services 35 000 euros la semaine, les affaires sont différentes à Neuchâtel. «Les gens sont encore réticents, comme si c'était honteux de déléguer certaines tâches courantes», explique Jérôme Zufferey, 34 ans. Il a lancé aubonplan.ch en février de cette année. Aujourd'hui, il gagne mieux sa vie que lorsqu'il dirigeait le bar de l'Univers à Neuchâtel.

Pourquoi un tel engouement? «A la différence de la France et des Etats-Unis, peu d'entrepris-



JÉRÔME ZUFFEREY Le Valaisan d'origine et Neuchâtelois d'adoption a lancé «aubonplan.ch» en février dernier.

(ARCHIVES DAVID MARCHON)

ses proposent ce genre de service en Suisse, il y a donc une grande demande mais très peu d'offre », souligne Jérôme Zufferey. Neuchâtel compte aussi beaucoup de cadres d'entreprises multinationales. Par manque de temps ou de compétence, les expatriés sont friands de ce genre de services. Marie Glover, 30 ans, s'est spécialisée sur ce créneau. Ancienne secrétaire de rédaction chez Celgene à Neuchâtel, elle dirige depuis avril 2008 l'entreprise Oh my time et vise avant tout la clientèle étrangère.

Si chacun a sa stratégie, les trois entreprises basées à Neuchâtel ont en commun d'être individuelles. Johana Eidam-Vautherot, Marie Glover et Jérôme Zufferey font tout eux-mêmes. Aucun ne souhaite en-

gager des employés pour des raisons économiques, mais surtout personnelles. «Le plus important, c'est la relation avec le client. On ne propose pas un service VIP mais un service d'aide», précise Johana Eidam-Vautherot. Loin des clichés anglo-saxons, les trois entreprises proposent avant tout un service de proximité à une clientèle grand public.

Ces approches contrastent avec l'arrivée d'Axxion Service, une entreprise établie dans la région genevoise, dernière venue sur le marché neuchâtelois de la conciergerie privée. «Axxion Service, c'est un rouleau compresseur. Ils arrivent avec leurs méthodes commerciales agressives et nous proposent de collaborer ou de se faire la guerre», précise l'un des trois

Neuchâtelois. A la différence des autres, Axxion Service est un intermédiaire. Fort d'un réseau de 400 partenaires et d'une puissante stratégie marketing, l'entreprise centralise

«Personne n'y croyait quand j'ai lancé l'idée. Un an après, nous sommes déjà quatre concurrents à Neuchâtel»

Johana-Eidam Vautherot

les demandes et sous-traite la délégation des services à des entreprises locales. Des méthodes «commerciales» qui inquiètent les trois entrepreneurs neuchâtelois. /JGA

## Demandes extravagantes à Genève

A Genève, Quintessentially a choisi la conciergerie de luxe. Florilège des caprices de certains VIP.

- **Horlogerie** Un riche collectionneur souhaitait s'offrir une montre rare et chère. Quintessentially a trouvé en deux jours l'un des deux exemplaires au monde de la Patek Philippe Sky Moon tourbillon.
- **007** Passionné de James Bond, un client voulait acquérir le gant en vison utilisé par 007 pour caresser l'une de ses conquêtes dans un vieux James Bond. On le lui a remis en main propre.
- **Mariage** Un membre souhaitait demander la main de sa compagne à bord d'un jet privé rose. Un agent a réussi à trouver un avion complètement peint en rose.
- **Pipole** Pour une de ses fêtes, Jenifer Lopez souhaitait parfaire sa décoration de douze paons albinos. Son agent a pu livrer les paons avant la réception de la star américaine. /jga