

SAGA

SEB

une page
se tourne

Pages 12 et 13

le Parisien

ÉCONOMIE

COMMISSION PARITAIRE N° 56196

LUNDI 30 JANVIER 2006

SALON DES ENTREPRENEURS

TOUT POUR CRIER SA BOITE

Deborah Aringoli
s'est lancée
dans l'aventure
en 2005

**12 PAGES
SPECIALES**

LP/Photo: AUDUREAU

DOSS

HO
RE

De
à

ILS RI

1

au

d'

DOSS

Ac

à

M

VO

ILS IN

Ce qui marche et ce qui ne marche pas

DÉNICHER une activité porteuse, qui trouvera écho auprès des clients potentiels... Pas facile. Faute de disposer d'une étude de marché précise, les créateurs d'entreprise doivent souvent se fier à leur seule intuition. L'ordre des experts-comptables, toutefois, peut apporter des éléments de réponse, via une étude qu'il commande depuis deux ans à différents analystes : prospectivistes, sociologues, experts en stratégie. Une étude pour déterminer quels seront les marchés demain. L'an dernier, celle-ci avait annoncé le boom des services à la personne, en particulier vers les personnes âgées, mais aussi l'essor des services informatiques aux particuliers. Bien vu. Mais les tendances évoluent rapidement. En 2006, les besoins devraient être encore un peu diffé-

rents. L'activité autour des loisirs, qui s'était fortement développée ces dernières années sous l'effet de la réduction du temps de travail, constate un ralentissement. Croissance faible, baisse du pouvoir d'achat et une certaine morosité sont passés par là. Du coup, les sports décoiffants, les offres de vacances atypiques, les cours de bricolage ou de jardinage font moins recette.

Un engouement pour les services qui facilitent la vie

« Les idées pour créer une entreprise aujourd'hui doivent se situer dans le quotidien des gens, qui veulent avant tout qu'on leur facilite la vie », affirme Françoise Savès, présidente du Comité de la création d'entreprise au Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables. Les métiers traditionnels se révèlent être des valeurs

sûres, à condition de les proposer avec toujours plus de services : souplesse, respect des horaires, bon relationnel. Plomberie, coiffeur à domicile, dépannage et assistance sont de plus en plus demandés, mais les clients sont aussi plus exigeants. Ce besoin de services s'inscrit aussi dans les bouleversements sociologiques de ces dernières années : familles monoparentales, développement du célibat, autant de nouveaux comportements auxquels doivent s'adapter les jeunes entreprises. Plus que jamais, relève l'étude de l'ordre des experts-comptables, les clients demandent qu'on leur amène le ser-

LES TENDANCES 2005

EN HAUSSE

Le commerce de bouche a explosé : + 14 %
En deuxième position, les incontournables services à la personne : + 8 %
Viennent ensuite à égalité l'éducation et l'immobilier : + 4 %
suivis par la construction : + 2 %
et les services aux entreprises : + 1 %

EN BAISSÉ

La baisse la plus spectaculaire concerne les hôtels, cafés, restaurants : - 7 %
à égalité avec l'industrie
Activités culturelles et sportives : - 4 %
Transports et commerce : - 5 %
La santé recule aussi : - 3 %

vice là où ils sont : à domicile, sur leur trajet, comme les commerces dans le métro, sur leur lieu de travail. Les conciergeries d'entreprise, par exemple, devraient connaître une croissance importante (voir portrait).

TEMOIN

▷ Deborah ARINGOLI, créatrice de la 25^e Heure

Son objectif : simplifier la vie des salariés

ET SI LES SALARIÉS avaient mieux à faire de leurs week-ends ou de leurs soirées que de courir au pressing, faire des démarches administratives ou, autre réjouissance, pousser le Caddle d'un supermarché ? Fortes de leur expérience dans une société de jeux vidéo - « où l'on commençait tôt et où l'on finissait tard » -, Deborah Aringoli et Christelle Leblanc ont eu envie de créer la 25^e Heure, une conciergerie d'entreprise qui entend redonner aux clients-salariés ce bien précieux et rare : du temps.

Leur conciergerie se charge d'apporter aux collaborateurs de l'entreprise un soutien logistique pour déguster une nounou de confiance à la dernière minute parce qu'une réunion s'éternise, ou encore pour remplir le frigo. Très développé outre-Atlantique, le concept est encore frémissant dans l'Hexagone et n'a pour l'instant séduit que quelques très grandes entreprises. Or, constatent les deux fondatrices de la 25^e Heure, les salariés des PME ont les mêmes besoins que ceux des



L'APRÈS-MIDI

multinationales... Surtout quand l'entreprise est excentrée. Pour que son offre soit attrayante, toutefois, la conciergerie d'entreprise doit proposer ses services au prix du marché : faire réparer son talon de chaussure ou acheter une bouteille de vin pour le dîner ne doit pas coûter plus cher que dans le commerce traditionnel. « Nous avons voulu que ce service soit accessible à tous les échelons de l'entreprise », explique Deborah Aringoli. Leur projet a été récompensé par le concours Cré'Acc 2005.

Ne pas oublier l'import-export

« Un problème que négligent souvent les porteurs de projet, c'est le prix ; notamment pour les services à la personne. Ils doivent rester raisonnables, sinon cela ne marche pas », rappelle Françoise Savès. Ainsi beaucoup de jeunes entreprises positionnées sur l'aide aux personnes âgées se cassent les dents sur les coûts que représente cette activité. L'écologie et le développement durable offrent aussi de vraies opportunités. « C'est une tendance de fond. Les gens sont demandeurs de produits comme les sacs biodégradables, de stylos à base d'amidon, de services de ramassage de leur électroménager usagé. » Autre piste, le discount. Pour certains services, les consommateurs cherchent les tarifs les plus compétitifs possible. C'est le cas du pressing discount, qui marche très fort. Enfin, rappelle Elisabeth Vinay, qui suit l'évolution des secteurs à l'APCE, certains créneaux discrets sont pourtant tout aussi prometteurs. « Moins médiatique que les crèches d'entreprise ou le commerce équitable, qui fonctionnent certes bien, il faut rappeler que l'import-export est extrêmement lucratif et en plein essor », rappelle Elisabeth Vinay.



TOP-ENTREPRISES

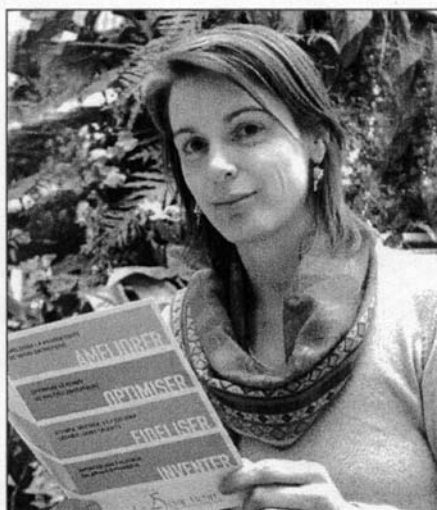


En partenariat avec la CCIP 94, l'Agence de Développement du Val-de-Marne et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Val-de-Marne, notre journal publie chaque semaine une chronique consacrée aux entrepreneurs et entreprises phares, innovantes et exemplaires du Val-de-Marne. Une occasion de mettre en valeur ces Val-de-Marnais qui prennent des initiatives et des risques et qui par ricochet valorisent l'image de notre département.

Conciergerie d'entreprise : Les journées ont «25 HEURES»

Très développée aux USA, la conciergerie d'entreprise commence à faire son chemin dans l'hexagone en particulier auprès des grandes entreprises. Elle pourrait, dans les années à venir, faire le bonheur d'un grand nombre de PME, grâce notamment à Déborah Aringoli et Christelle Blanchet-Aïssaoui qui ont fondé la « 25^{ème} heure », première conciergerie d'entreprise du Val-de-Marne.

Le concept est simple, encore fallait-il y penser ! La conciergerie offre aux salariés un maximum de services pour leur faciliter les tâches de la vie quotidienne. Par exemple : les courses alimentaires, le pressing, le repassage, la retouche, la cordonnerie...mais aussi des services à domicile (ménage, jardinage, soutien scolaire)... ou des démarches auprès de l'administration pour aller récupérer un visa ou une carte grise, etc...



Pour apporter aux salariés un bien être à la fois dans la vie privée et professionnelle, la «25^{ème} heure » se met donc en quatre pour

répondre aux demandes des salariés. La société va jusqu'à proposer la réservation de billets de spectacle, un voyage sur mesure, aller faire entretenir sa voiture, et même des services «bien être» comme la manucure.

Tous ces services permettent bien sûr aux salariés de se dégager des contraintes matérielles, d'avoir moins de stress quotidien, de gagner du temps, et donc de mieux concilier vie professionnelle et vie privée.

Parallèlement, en renforçant une politique salariale dynamique, l'entreprise crée un avantage social très original. Elle permet de mieux équilibrer le travail des salariés qui, de fait, deviennent plus performants.

La «25^{ème} heure» a donc de «beaux jours» devant elle et de belles parts de marché à conquérir !

En savoir plus : www.25eme-heure.fr

Tel. : 01 39 25 04 04
www.idbuffet.com

Lenôte

Cocktail, déjeuner d'affaires, pique-nique ou goûter d'anniversaire avec un personnel qualifié.
Prestations : 7 j. sur 7, 24 h/24.
Tél. : 01 30 81 44 52 (du lundi au samedi aux heures ouvrables)
www.lenote.fr

PLATE-FORMES DE SERVICES

Adomo

Ménage, bricolage, plomberie informatique... Adomo offre une palette de services sur Paris et la petite couronne ainsi qu'à Bordeaux, Lille, Marseille, Nice et Lyon. Prestataire.

Intervention : 7 J/7. De 8 h à 20 h.
Délai d'attente : 24 h à 48 h. En urgent.

Ménage : 16,50 €/h (minimum 2 h).
Baby-sitting : 15 €/h.

Bricolage : 30 €/h à 35 €/h.
Tél. : 0810 26 25 24 - www.adomo.fr

Cellhire

Cellhire loue tous les équipements liés aux systèmes de communication en téléphonie mobile. Location de BlackBerry.

Location d'un téléphone portable en France : 40 € la semaine et 80 € le mois environ.

Location BlackBerry pour la France : 63 €/la semaine.
Tél. : 0810 610 610
www.cellhire.fr

Lungta (le cheval du souffle)

Faire les visas, livrer des cadeaux, chercher un parfum, des lunettes... ce service de courses répond à tous vos besoins.

Intervention : du lundi au samedi 9 h - 20 h.

Dans Paris : 10 € la course dans les 3 h ou 25 € dans l'heure.

Paris petite couronne : 25 € la course dans les 3 h ou 40 € dans l'heure.
Tél. : 01 44 70 90 70
www.lungta-course.fr

02

Ménage, repassage, garde d'enfants, jardinage, soutien scolaire... Suivi fréquent et personnalisé. Prestataire.

Intervention : Paris, grande couronne Ouest et Est.

Délai d'attente : minimum de 72 h.

Tarifs basiques : de 19 €/h à 23 €/h avant déduction d'impôts selon les prestations.
Tél. : 08 11 16 11 16
www.02.fr

Phoebus

Prend soin de vos enfants de plus de trois ans, en faisant vos courses, en vous aidant dans vos démarches administratives...

Délai d'attente : minimum de 24 h sur Paris.

De 2 h à 5 h/semaine : 18 €/h ;
de 6 h à 8 h/semaine : 17,5 €, 9 h et plus/semaine : 17 €/h.

Tél. : 0805 85 85 80/01 42 27 13 22
du lundi au samedi de 7 h à 21 h.
www.phoebus.fr

Un temps pour vous

Ménage, repassage, garde d'enfants, entretien de la maison, jardinage, courses... Un seul appel suffit. Après la première prestation, un chargé de clientèle vous appelle pour réajuster le service.

Intervention : 7 J/7 et 24 h/24 à Paris, 91, 92, 93, 94, 95, 77 et 78.

Délai d'attente : 48 h.

Formule classique : 20 €/h (2 h/semaine), 18 € (3 h/semaine), 17 €/h (4 h/semaine). Avant déduction d'impôts.

Formule liberté : pour les services occasionnels. 26 €/h (3 h/semaine), 25 €/h (4 h/semaine). Avant déduction d'impôts.

Formule test : 16 € (1 intervention).
Tél. : 0810 303 808
www.unttempspourvous.fr

Wecandoo

Particuliers ou professionnels, Wecandoo répond à tous vos besoins : courses, repas, sortir le chien, entretien de locaux, déménagement, service de conciergerie pour les entrepri-

ses, cocktail, spectacle...

Intervention : Paris et région parisienne.

Délai : sous 24 h.

Duplicata de papiers : à partir de 50 €.

Soirée spectacle : à partir de 300 €.

Dîner avec un chef domicile : à partir de 50 €/pers.
Tél. : 01 48 74 67 61
www.wecandoo.net

CONCIERGERIE

Blyss

Réception de courses, décoration d'appartement, recrutement d'une femme de ménage, vente de voiture...

Abonnement : 20 €/mois plus 30 €/h par prestation.

Tél. : 01 46 97 21 61.
www.blyss-assistant.com

La 25^e Heure

Services aux salariés : blanchisserie, cordonnerie, courses, lavage automobile, ménage... Devis sur demande.

Intervention : Paris et Ile-de-France.

Tarifs : à partir de 5 €/pers/mois HT.
Tél. : 06 27 54 90 21
www.25eme-heure.fr

Le Bureau du Concierge

Deux anciens concierges d'hôtels 4 étoiles mettent leur expérience et leur carnet d'adresses à la disposition des particuliers et des entreprises.

Intervention : Paris et Ile-de-France.

Prestations : de 25 € à 75 € la demande.

Forfait « 365 de bonheur »



adapté aux entreprises (coaching, réservation de tables, de places de spectacles, d'une villa de rêve pour les vacances...) : 3 500 €/an HT (abonnement société : minimum 5 personnes), abonnement particulier : 2000 €/an TTC.
Tél. : 01 40 17 92 40/06 08 52 20 16
www.bureauconciergerie.com

Quintessentially

Ce groupe mondial de conciergerie « hors sol » vient de s'implanter en France. Prestations dans de nombreux pays. Du visa en 24 h à la location d'un yacht sur la côte, ils s'occupent de tout.

3 formules d'abonnement : de la basique à 1 150 €/an à la very VIP à 36 000 €/an...
Tél. : 04 93 94 24 44

Servatis

Nounou, travaux, ménage, shopping, démarches administratives, études comparatives des taux de crédits, choix d'une assurance...

Forfait 1 requête/mois : 35 € HT.
Forfait 2 requêtes/mois : 63 € HT.
Abonnement illimité/mois : 119 € HT.

Tél. : 0873 641 358
www.servatis.fr

To do Today

La société To do Today prend en charge l'intendance et l'entretien de résidences secondaires en région parisienne et PACA.

Tarifs : à partir de 6 000 € avant réduction d'impôts.

Tél. : 01 46 37 86 00
www.todotoday.fr

Well Done

Well Done propose aux cadres pressés un panel de services allant du ménage à la location de voitures avec chauffeurs en passant par les démarches administratives et le shopping.

Intervention : Paris et région parisienne.

Abonnement : 100 €/mois pour 4 prestations mensuelles et 200 € pour 12 prestations mensuelles.
Tél. : 01 44 836 838
www.welldone.fr

PUBLI-INFO

[E-commerçants, découvrez la première solution de facilités de paiement 100 % e-commerce et boostez vos ventes ! 1euro.com propose à vos clients des facilités de paiement simples et à souscription immédiate pour financer leurs achats.](#)

Faire appel à une conciergerie d'entreprise

A l'instar d'une conciergerie d'hôtel de luxe, des prestataires spécialisés aident les salariés à résoudre toutes les tracasseries du quotidien. Qui sont ces acteurs ? Comment fonctionnent-ils ? A qui s'adressent-ils ? Réponses.

14 Juin 2006

Le linge repassé et livré sur le lieu de travail, le lavage de sa voiture sur le parking de l'entreprise, la prise d'un rendez-vous chez le dentiste, le recrutement d'une nounou ou encore les formalités de passeport à effectuer... La mission d'une conciergerie d'entreprise est d'alléger les salariés de toutes les tracasseries du quotidien afin de leur permettre de se concentrer sur leur travail. Né dans les pays anglo-saxons où les Comités d'Entreprise n'existent pas, le concept a été importé en France ces dernières années par plusieurs sociétés pionnières qui connaissent en général une forte croissance.

Site

[Syndicat des entreprises de services à la personne](#)

Qui sont ces conciergeries ?

Si on vous parle de conciergerie d'entreprise, ne pensez pas à celle de votre immeuble qui s'occupe des parties communes et du courrier mais plutôt à celle d'un hôtel cinq étoiles, chargée de trouver des solutions à tous vos soucis pratiques. "Au concierge, on peut tout demander" explique Christelle Blanchet-Aïssaoui, co-fondatrice de La 25ème Heure, un prestataire du secteur. Cette ancienne responsable marketing habituée aux journées à rallonge s'est lancée dans cette activité, convaincue que la gestion de tous nos soucis extra-professionnels nuisait sévèrement à la productivité. A la suite de plusieurs voyages en Amérique du Nord, où le concept de conciergerie d'entreprise concerne presque un salarié sur trois, Valérie Paparemborde, à la tête d'une agence de relations publiques, s'est elle aussi lancée sur le marché, avec Transfert Services. D'autres entreprises sont présentes sur ce jeune marché, comme par exemple ToDoToday ou Bien-Etre à la Carte, une filiale du groupe Accor.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Le concierge se charge de trouver des solutions aux requêtes des salariés en faisant appel à des prestataires de services externes qu'il sélectionne sur son propre carnet d'adresses. Chaque prestation est directement facturée au salarié, au prix du marché, car aucune marge n'est en principe prélevée par la conciergerie. Cette dernière se rémunère sur un abonnement fixe que verse l'entreprise. "Il faut compter entre 5 et 10 euros par mois et par employé" selon Christelle Blanchet-Aïssaoui. Un coût qui diminue en fonction de la taille de l'entreprise. "L'offre classique, avec un concierge présent à plein temps dans les locaux, n'est pas viable pour des structures de moins de 1.000 salariés" confesse-t-elle.

“ Les jeunes diplômés seront de plus en plus sensibles à ces petits plus ”

Christelle Blanchet-Aïssaoui, La 25ème Heure



Sa société mise aujourd'hui sur des solutions alternatives pour capter le marché des PME, comme par exemple des permanences à temps partiel pour les structures de taille moyenne ou des offres de conciergeries à distance, par téléphone et Internet pour les plus petites. Pour les Groupements d'Intérêt Economique, des points multiservices, sortes de

conciergeries inter-entreprises sont en cours de développement. Transfert Services propose, de son côté, l'installation, dans les locaux, de bornes interactives reliées à la base de données de prestataires du groupe.

Pourquoi recourir à une conciergerie ?

Elle répond à plusieurs types de besoin. Le cas le plus courant est celui d'un déménagement. Une entreprise qui quitte un centre ville pour s'installer sur un site excentré, en banlieue ou en zone rurale, ou encore un quartier en construction, sera tentée d'opter pour ce type de service, en compensation du désagrément causé aux salariés. "Certaines entreprises, dans les métiers du conseil notamment, ont été sensibilisées assez vite à l'intérêt de la démarche, en raison de la très forte disponibilité qu'elles attendent de leurs collaborateurs souligne Christelle Blanchet-Aïssaoui. D'autres, dans les secteurs des nouvelles technologies ou des médias, où les directions sont souvent plus ouvertes à ce type d'innovation".

Mais les raisons sont finalement multiples et transcendent, selon elle, largement les problématiques sectorielles. Les problèmes de stress et l'absentéisme qui en découle parfois génèrent des coûts non négligeables, et ils trouvent souvent leur origine dans de difficiles conciliations entre vie professionnelle et contraintes du quotidien des salariés. Par ailleurs, la question de l'image de marque de l'entreprise devient de plus en plus prégnante. "Les jeunes diplômés seront de plus en plus sensibles aux entreprises offrant ces petits plus. A mesure que le papy boom va monter en puissance et qu'ils auront le choix entre plusieurs offres d'emploi, les entreprises vont devoir mener de véritables démarches de marketing social pour les attirer".

Conciergerie et comités d'entreprise

Moins de 1 % des salariés français ont accès aux services d'une conciergerie, contre près de 30 % aux Etats-Unis. "Le marché français est encore immature et à peine structuré" insiste Stéphanie Cardot, directeur général de To Do Today. Ce décalage est en partie dû à l'existence en France des comités d'entreprise qui disposent dans les entreprises où ils existent, d'un monopole légal sur les activités sociales et culturelles. Cet attribut leur permet de couvrir une partie de l'offre des conciergeries, par exemple dans les domaines des loisirs ou des vacances. "Mais leurs champs d'action respectifs se croisent finalement peu, précise Stéphanie Cardot, et les CE n'agissent notamment pas dans le domaine des services à la vie quotidienne ou à domicile".

“ Les champs d'action des comités d'entreprise et des conciergeries se croisent peu”



Stéphanie cardot, To Do Today

L'approche est par ailleurs très différente puisque la vocation des CE est d'offrir des services à tous les employés. "Par contre, ils ne peuvent subvenir à des besoins segmentés pour certaines populations de collaborateurs, souligne Stéphanie Cardot, et donc intégrer une démarche stratégique de gestion des ressources humaines". Enfin, rappelle-t-elle, les CE n'ayant pas de responsabilité morale, ils ne sont pas à même de gérer la relation commerciale

avec les prestataires en cas de litiges, alors même que c'est une valeur ajoutée essentielle des conciergeries. Mais entre CE et conciergerie, les actions doivent être complémentaires, et c'est aux conciergeries de s'adapter pour ne pas faire concurrence aux services que les CE proposent déjà.

Comment bien choisir sa conciergerie ?

Si la logique de fonctionnement est "tout-terrain", chaque offre répond à des besoins particuliers et chaque produit est conçu sur mesure. "L'offre ne sera pas la même pour le public d'un cabinet d'avocats ou celui d'un hypermarché" rappelle Valérie Paparemborde dont la société pratique des audits préalables pour définir les besoins du personnel.

“ L'offre ne sera pas la même pour le public d'un cabinet d'avocats ou celui d'un hypermarché”

Valérie Paparemborde, Transfert Services

La 25ème Heure, propose par exemple des bouquets de services "confort" pour l'ensemble des salariés et d'autres bouquets, plus haut de gamme, pour certaines catégories de personnel, incluant par exemple séances de massage, réservation de dîners d'affaires ou stockage de vins.

Au delà d'une simple logique de différenciation hiérarchique, les prestations peuvent aussi répondre aux besoins de certaines populations : dans une société qui compte parmi ses collaborateurs beaucoup de femmes avec enfants, les services de garde d'enfant ou d'aide aux devoirs peuvent fortement contribuer à diminuer l'absentéisme.

Il existe également des bouquets de services pour les salariés fréquemment en déplacement, ou ceux qui fonctionnent avec des horaires décalés. Dans certaines grandes structures enfin, les possibilités de services peuvent être considérables, comme par exemple le développement de solutions d'information sociale.

Exemple de prestataires

- ▶ [Assistéo](#)
- ▶ [Bien etre à la carte](#)
- ▶ [Golden Groom](#)
- ▶ [La 25ème Heure](#)
- ▶ [To Do Today](#)
- ▶ [Transfert Services](#)

Le point sur la Loi Borloo

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, dite loi Borloo, vise à stimuler ce secteur. Plusieurs dispositions peuvent être soulignées

► Certaines prestations offertes par les conciergeries d'entreprises peuvent être payées grâce à des [Chèque Emploi Service Universel](#). Il s'agit essentiellement des activités effectuées à domicile, comme les services d'entretien de la maison, des travaux ménagers, de jardinage, des prestations de petit bricolage dites " hommes toutes mains ", des gardes d'enfant à domicile ou du soutien scolaire. Les prestataires sélectionnés par la conciergerie doivent disposer de l'agrément de la préfecture pour pouvoir être rémunérés avec des CESU. Sont exclus, à l'heure actuelle, les prestations qui sont "livrées" sur le lieu de travail (pressing, courses, lavage de voiture...).

► Un avantage fiscal pour les entreprises a également été prévu dans le dispositif Borloo. Elles bénéficient d'un crédit d'impôt de 25 % sur les aides qu'elles versent pour offrir aux salariés les services d'une conciergerie d'entreprise. Un dispositif similaire existe pour les [crèches d'entreprise](#). Enfin, ces sommes sont déductibles de l'impôt sur les sociétés.

Exemple : pour 100 euros de cofinancement d'une conciergerie, l'entreprise économisera 33 euros d'impôt sur les bénéfices et bénéficiera de 25 euros de crédit d'impôt. Le coût réel de l'abondement sera donc de 42 euros.

Consulter le site du gouvernement : [Service à la personne](#)

[Pierre-Louis Germain](#)

Copyright 2006 Benchmark Group - 4, rue Diderot 92156 Suresnes Cedex, FRANCE

[Lancer l'impression](#)