La conciergerie, nouveau métier au coeur de la bataille

CORRESPONDANT À MARSEILLE PAUL MOLGA - LES ECHOS | LE 18/04/2017

La logistique d'accueil des touristes fait renaître d'anciens métiers de services. Particuliers et entreprises se disputent ce marché.

Sur la Canebière, le tuyau se repasse discrètement de bouche-à-oreille : pour un billet de 10 euros, une « amie " peut venir accueillir les locataires d'un week-end au pied de l'immeuble où vous louez un appartement et passer un rapide coup de serpillière en récupérant les clefs deux jours plus tard. Certaines ont elles-mêmes un « Airbnb » autour du Vieux-Port, le lieu en France le plus actif selon le site américain. « Tant qu'à m'occuper de mon appartement, je gère aussi celui des copines ", témoignent l'une d'elles, qui tire quelques centaines d'euros par mois de cette activité parallèle.

Comme elle, ils seraient en ville plusieurs dizaines de particuliers bienveillants à opérer, généralement à la marge, pour recevoir les touristes dans de bonnes conditions. Et certains ont flairé la bonne affaire en industrialisant l'activité pour faciliter la vie des propriétaires loueurs : remise des clefs, état des lieux, ménage, gestion du linge de maison, voire assistance technique pour les petites réparations...

Les besoins sont tels que les investisseurs se pressent. Début mars, le britannique Hostmaker, qui a lancé son service à Londres en juillet 2014 avant de s'implanter à Rome, Barcelone et Paris, a trouvé 5 millions de livres auprès du français Ventech et de son partenaire historique DN Capital.

Décoration intérieure

L'entreprise revendique plus d'un millier de propriétaires et 83.000 accueils, avec un effectif de 150 personnes, dont 15 en France. Elle s'occupe de tout, y compris des shootings photo, de la mise en ligne des annonces sur les principaux sites de réservation, et propose en option un service de décoration intérieure. L'an passé, le pionnier tricolore BnbSitter avait également profité d'une levée de fonds de 2,2 millions pour accélérer sa percée. Pour moins de 20 euros, il met à disposition des loueurs une armée de « Sitters », sur le modèle des chauffeurs d'Uber. Le tout dans plus d'une vingtaine de villes touristiques en France. En trois ans, ces opérateurs ont réalisé plus de 62.000 missions.

At the Corner et Myloby testent, de leur côté, un autre modèle pour remettre les clefs. Le premier propose aux réceptionnistes de travailler pour lui. La start-up a passé un accord avec 21 hôtels, pour l'instant à Paris, qui délivrent le sésame contre une pièce d'identité. Le second, créé en 2015, utilise des points relais : cafés, restaurants, fleuristes... Un code QR permet au locataire de récupérer le trousseau à proximité du bien à louer contre une somme de 9,90 euros.

A l'autre extrémité de la chaîne, pour des tarifs se chiffrant en centaines d'euros, des services haut de gamme comme Groomy's proposent des assistants personnels pour s'occuper de tout ce dont on se passerait en tant que touriste : courses, réservations de restaurants ou de spectacles, location de véhicules...

En savoir plus sur https://www.lesechos.fr/18/04/2017/LesEchos/22427-118-ECH\_la-conciergerie--nouveau-metier-au-coeur-de-la-bataille.htm#QIKjEPuhgwSL30cd.99