

■ en manchette

Vous manquez de temps ? Achetez-en !

Pour bien des professionnels à bout de souffle, qui n'ont pas assez de 24 heures pour faire face à leurs trop nombreuses responsabilités personnelles et professionnelles, le luxe ultime serait de pouvoir prendre leur temps. Bonne nouvelle, de plus en plus d'entreprises se donnent comme mission de leur en faire gagner. Et les services qu'elles offrent sont variés : aider vos enfants à faire leurs devoirs, prendre soin de votre parent souffrant d'alzheimer, acheter le cadeau d'anniversaire de votre conjoint, faire votre épicerie, trouver une gardienne à la dernière minute, un vin rare, une paire de billets introuvables, voire un jet privé...

PAR DOMINIQUE FROMENT



Marc Brulotte
de Coursier Chronos

Lucie Chagnon
de Commodus

Marie-Claude Pelletier
de Les Effrontés

Ève Aubin
de Mille coups de main

Anne Christelle Fau
d'Éléphant Chocolat Placement
de gardiennes et professionnelles

Vicky Rolfe
de Mem-O

PHOTOS : DAVID-ALEXANDRE ALARTE
PHOTOMONTAGE : JOSÉE NOISEUX / LES AFFAIRES

■ en manchette

Pour assouvir des envies soudaines et légales

Vicky Rolfe a été concierge aux hôtels Château Champlain et Delta Montréal ainsi que sur des bateaux de croisière. Quand elle a décidé de créer **Mem-O**, il y a un an, pour offrir ce service à la population en général, elle avait déjà une bonne liste de contacts. « Mais j'ai dû la mettre à jour, parce que les demandes des clients d'hôtels sont généralement plus fantaisistes que dans le quotidien », explique M^{me} Rolfe.

Les clients de Mem-O, une vingtaine au total, ne sont pas nécessairement millionnaires, mais ils ont un niveau de vie au-dessus de la moyenne et, surtout, ils sont très occupés. Ils paient 200 \$ pour un forfait de trois mois, 60 \$ par mois pour un forfait de six mois, ou 40 \$ par mois pour 12 mois. Cet abonnement leur donne accès au téléphone à un concierge attiré 12 heures par jour, de 8 à 20 h, six jours sur sept. Ils paient en plus pour chaque service « externe », comme le recours à une femme de ménage.

« Nos clients peuvent demander à leur concierge tout ce qui leur passe par la tête, dans la mesure, où cela respecte les lois », précise M^{me} Rolfe. Comme trouver une gardienne libre dans une heure, dénicher des billets pour un spectacle déjà complet, chercher un cadeau d'anniversaire, réserver un jet privé, organiser une fête d'enfants, etc. « En France, ce genre de services est plus répandu qu'ici. Ce qui fait que le potentiel de croissance semble très élevé au Québec », estime la jeune femme, qui prévoit commencer à offrir ses services aux entreprises à l'automne. ■

Pour préparer le lunch des enfants

L'entreprise **Mille coups de main** peut s'occuper de temps à autre d'une personne souffrant d'alzheimer, mais elle a fait des services aux enfants sa priorité : les accompagner à l'école, aller les chercher à la descente de l'autobus, préparer le lunch le matin ou une collation pour leur retour à la maison, les aider à faire leurs devoirs...

À cela peut s'ajouter différents services, comme passer l'aspirateur, laver la vaisselle, faire les emplettes, emporter les vêtements chez le nettoyeur, accompagner un parent âgé chez le médecin, etc. Tout ça pour 20 \$ l'heure ou 130 \$ par jour, peu importe le nombre d'enfants. Plus un tarif au kilomètre si l'employé de Mille coups de main doit véhiculer une personne.

« Mes clients sont presque tous des professionnels, et la demande est en forte croissance, affirme Ève Aubin, qui a fondé Mille coups de main en 2007 avec Sylvie Aubin (aucun lien de parenté). J'ai une centaine de nouveaux clients par année. Nous n'avons pas encore vraiment sollicité les entreprises, mais nous avons l'intention de le faire cette année. »

Comme la PME œuvre auprès d'enfants, M^{me} Aubin, une esthéticienne de formation, dit faire une sélection rigoureuse de ses collaborateurs, des travailleurs autonomes pour la plupart. Tous doivent être parents ou avoir une expérience de travail avec les enfants, comme éducateur, enseignant. Ces personnes, souvent recrutées par références personnelles ou chez Emploi-Québec, sont rencontrées individuellement, et on vérifie qu'elles n'ont pas d'antécédents judiciaires. ■

Pour vous faire un look d'enfer

Il y a des personnes en vue – des cadres supérieurs de grandes entreprises, par exemple – qui ne peuvent commettre d'impairs vestimentaires et d'autres qui sont simplement soucieuses de leur apparence. Si c'est votre cas et que vous n'avez pas le temps ou pas le goût de magasiner, les 11 stylistes de l'agence **Les Effrontés** sont à votre service.

« Au début, en 1999, le service était offert seulement aux hommes, explique la fondatrice Marie-Claude Pelletier. Je me disais que les femmes n'accepteraient jamais qu'une autre personne magasine à leur place. Je ne me suis jamais autant trompée. »

Après une entrevue pour connaître vos goûts et vos exigences, on prendra vos mesures. Le stylistes visitera ensuite plusieurs boutiques et rapportera au bureau des Effrontés de 25 à 30 vêtements pour une séance d'essayage. Le budget des clients des Effrontés se situe en moyenne à 2 500 \$ par saison.

Vous pouvez aussi simplement demander aux Effrontés de vous trouver une robe pour une soirée chic.

Un autre service, le Rallye magasinage, consiste à vous accompagner dans une tournée des boutiques après que le stylistes ait fait des mises de côté à votre intention dans ces mêmes boutiques au cours des jours précédents.

Vous pouvez aussi suivre une Thérapie de la penderie; le stylistes se rend chez vous, analyse votre garde-robe et vous conseille sur les vêtements dont vous devriez vous débarrasser, puis vous dit lesquels vous procurer. Chacun de ces services coûte 300 \$. « Nous avons ouvert une école de stylistes dont le nombre de participants augmente de 12 % par saison », précise M^{me} Pelletier, qui a aussi ouvert un bureau à Toronto l'automne dernier. ■

Pour suspendre votre course effrénée

Se dépêcher, toujours se dépêcher ! Si la course effrénée semble marquer votre destinée, **Coursier Chronos** peut changer votre karma. Marc Brulotte, qui a fondé l'entreprise en 2006, a un mantra : « Si ça existe, je le trouverai ! »

Pour l'instant, ses clients sont des particuliers et des concierges d'hôtel qui, eux, ne peuvent pas se déplacer pour satisfaire les quatre volontés de leurs clients. M. Brulotte aimerait bien offrir ses services aux entreprises pour leurs cadres. Il en a d'ailleurs sollicité plusieurs dizaines, sans résultat encore. Mais il ne se décourage pas. « Avec la crise économique, le timing n'était pas bon, mais avec la reprise, je suis sûr que ça va marcher. À l'heure où l'on parle beaucoup de conciliation travail-famille, je ne vois pas pourquoi ce genre de service qui fait gagner du temps aux gens ne deviendrait pas populaire. Ça peut sans doute constituer un avantage concurrentiel très intéressant pour garder ses employés clés. »

M. Brulotte peut faire tous vos achats, même votre épicerie, retourner des articles pour un échange, acheter et assembler un meuble Ikea, mettre la main sur des billets de spectacle réputés introuvables, dénicher un vin rare, un fournisseur et même des informations, prendre des rendez-vous pour vous, etc.

Coursier Chronos n'exige pas d'abonnement : un coup de fil suffit. M. Brulotte, qui a déjà œuvré dans le domaine de la distribution de livres, évalue le temps qu'il lui faudra pour remplir sa mission et établit son tarif en conséquence. ■

Pour trouver Mary Poppins

Ça s'appelle **Éléphant Chocolat Placement de gardiennes et professionnels**. Éléphant, parce que ce mammifère a l'esprit de famille aussi développé que les êtres humains. Et Chocolat, parce que les enfants adorent ça. Pour le reste, ça parle tout seul.

Anne Christelle Fau, qui est arrivée à Montréal il y a trois ans et demi, travaillait dans l'industrie du luxe, pour Hermès et Lazartigue notamment. Quand elle a eu son fils, en 2009, elle a éprouvé des difficultés avec des gardiennes. C'est à ce moment-là qu'elle a reconnu le besoin de gardiennes fiables. L'année suivante, elle a mis sur pied sa PME, qu'elle exploite à partir de son domicile.

Trois types de services sont offerts : la garde ponctuelle, lorsqu'un imprévu survient et que vous devez trouver rapidement une gardienne; la garde régulière, c'est-à-dire plusieurs heures par jour, plusieurs jours par semaine et plusieurs semaines par année; et le relais-maman, où une gardienne va chercher l'enfant à la sortie de la garderie ou de l'école. Ce dernier service peut s'accompagner d'une aide aux devoirs. Les frais d'ouverture de dossier s'élevaient à 100 \$, plus des frais de recherche de gardienne de 300 \$. Le service est ensuite facturé à 15 \$ l'heure.

Comme chez Mille coups de main, M^{me} Fau dit sélectionner ses gardiennes avec soin : questionnaire, entrevue, vérification des antécédents judiciaires, cours de premiers soins. Moins de 4 % des candidats passent la rampe, indique-t-elle.

« Le défi pour une PME comme la mienne est de se faire connaître, dit-elle. Je n'ai pas encore d'entreprises clientes, mais il est certain que c'est un marché que je cible. » ■

Pour prendre un congé de presque tout

La stratégie de Lucie Chagnon en créant **Commodus** était claire : proposer aux entreprises d'ajouter aux avantages sociaux de leurs employés un accès aux services de Commodus. Vingt mois plus tard, 40 organisations employant environ 2 000 personnes, dont Frima Studio et Sinapse, de Québec, et le Centre de santé et de services sociaux des Sommetts, dans les Laurentides, ont accepté son offre.

« Nous vendons des points aux entreprises, pour 50 000 \$ par exemple, et elles les redistribuent à leurs employés qui peuvent ensuite s'en servir pour se procurer le service de leur choix », explique M^{me} Chagnon, une travailleuse sociale de formation.

Les services offerts par Commodus sont très variés : préparation des repas, entretien ménager, soutien à la réussite scolaire, menus travaux domestiques, magasinage, soutien à un parent en perte d'autonomie, services-conseils en sexologie, organisation d'une fête d'enfants, rédaction de correspondance personnalisée, conseils en finances personnelles, consultations juridiques téléphoniques, forfaits détente, ergothérapie, réparation de bicyclettes sur les lieux de travail... et bien d'autres encore.

Commodus facture aux employeurs 10 % de la valeur totale des points achetés et se prend aussi une ristourne auprès des fournisseurs. Chaque employé à son propre compte, qu'il gère à sa guise.

« J'ai 500 fournisseurs, et l'employé négocie directement avec eux et paie avec ses points », explique M^{me} Chagnon, qui garantit que les prix demandés par ses fournisseurs sont égaux ou inférieurs aux prix du marché. ■