

- MÉDIA
Veut-on tuer la presse écrite en Côte d'Ivoire ?
- COMMUNICATION VISUELLE
Chaos entretenu ?
- TÉLÉCOM
La régulation est-elle efficace ?

Tourisme Hôtellerie Voyages



Les ambitions de la Côte d'Ivoire

Tourisme

Comment obtenir un agrément de Tour opérateur et Agence de voyages en CI ?

Hôtellerie Guerre des étoiles à Abidjan



Transports Aériens

La location de jet privé en Côte d'Ivoire



Haut de gamme
La conciergerie de luxe se développe



La conciergerie de luxe

Un métier qui s'impose davantage à Abidjan

L'ascension de la nouvelle classe moyenne et la fidélité de plusieurs touristes à la destination Côte d'Ivoire ont fait éclore une panoplie de besoins qui pourraient se présenter comme de belles opportunités d'affaires pour des opérateurs économiques. Au nombre de ces nouvelles activités économiques figurent en bonne place la conciergerie de luxe. Que renferme exactement cette notion ? Comment cette activité se développe-t-elle à Abidjan ? Quels sont les éventuels risques de ce métier ? Il apparaît nécessaire de mieux comprendre les facettes de cette nouvelle activité qui semble déjà conquérir les cœurs de plusieurs amateurs de luxe et de raffinement.

Par **LOH DAMAS**



Abidjan, la capitale économique ivoirienne enregistre chaque année l'arrivée de touristes impatients de découvrir les beaux sites présents en Côte d'Ivoire. N'ayant pas forcément de tuteur au bord de la lagune Ebrié, ils ont très souvent recours aux hôtels pour la question de leur hébergement durant tout leur séjour. Pour avoir certains renseignements sur la ville qui l'accueille, ce touriste, depuis son hôtel, va solliciter les services d'un employé de l'hôtel. Ce dernier lui fournira le maximum

d'informations sur la ville d'Abidjan mais ne pourra malheureusement pas se rendre disponible pour aider ce touriste à effectuer ses courses au sein de la ville. Cet employé d'hôtel dont la charge est de conseiller et renseigner la clientèle est le concierge d'hôtel, à ne surtout pas confondre avec le réceptionniste qui ne renseigne que sur les prestations de l'établissement hôtelier qui l'emploie.

Mais ce métier de concierge ne s'exerce pas seulement dans un hôtel. Dans un immeuble, un concierge est un employé pouvant avoir des fonctions de surveillance, d'entretien et de distribution du courrier. Dans une entreprise, un concierge propose un ensemble de prestations de service du quotidien mis à disposition des salariés d'une entreprise sur leur lieu même de travail. Dans une école, un concierge est responsable de la propreté et du maintien d'un climat propice au travail.

Des besoins spécifiques à combler

Ayant observé que l'hôtellerie classique avait



conciergerie de luxe à Abidjan.

Parlant de luxe, certaines personnes ont un gout très porté sur les marques de prestige, elles souhaitent des services qui leurs sont uniquement dédiés, elles aspirent à se sentir privilégiées et souhaitent voir leur désir pleinement exaucés sans qu'elles n'aient forcément à se déplacer physiquement. Un prince arabe de passage dans l'un des hôtels à Abidjan et qui a besoin qu'on aille lui acheter un joli boubou typiquement ivoirien chez un artisan de la ville, sans qu'il ne se déplace personnellement, aura du mal à voir son désir exaucé par le concierge de l'hôtel. Et c'est là qu'interviennent les concierges privés !

Lorsque le besoin du client renferme une requête à caractère exclusive et qu'elle nécessite une prise en charge hautement personnalisée, on peut alors parler de conciergerie de luxe. Pour Anne-Laure Zahoui, co-fondatrice de AGS Conciergerie : « la conciergerie privée est du service à la personne où on atteint un certain niveau de qualité. Elle est destinée à des personnes qui pour la plupart du temps sont considérées comme aisées, assez exigeantes et qui aiment qu'on s'occupe d'elles. A travers la conciergerie privée nous devenons des assistants personnels de nos clients, parce que les clients nous font confiance sur un certain nombre de choses, nous consultent pour des décisions à prendre, et du coup, nous sommes là pour nous occuper des demandes qu'ils peuvent formuler. Que ce soit pour l'organisation d'un anniversaire, un cadeau à offrir, l'organisation d'un voyage, le paiement de

du mal à prendre en charge ce types de besoins spécifiques, certains investisseurs ont jugé bon de développer des services sur mesure. Au fil des années, le métier de concierge a donc développé de nouvelles tendances et l'on parle de plus en plus de la conciergerie privée et surtout de la



la scolarité des enfants, la location d'un jet privé, l'assistance médicale, du fret maritime, etc., nous offrons donc de nombreux services. Nous sommes disponibles 24h/24 pour nos clients et c'est un métier où il faut vraiment être passionné.»

Comment s'offrir les services d'un concierge de luxe ? La démarche est toute simple. Le client prend attache avec une conciergerie de luxe et souscrit au préalable à un abonnement annuel qui lui donne la qualité de membre de la conciergerie. Il existe généralement deux formules : une première formule avec un accès 5j/7 et une formule plus couteuse avec un accès au service de conciergerie de luxe, 24h/24 et 7j/7. Pour son abonnement annuel, le client est emmener a déboursé un montant minimum d'un million de FCFA pour les conciergeries opérant à Abidjan. Lorsque le client fait désormais partie de cette classe

“ Dans une entreprise, un concierge propose un ensemble de prestations de service du quotidien mis à disposition des salariés d'une entreprise sur leur lieu même de travail. Dans une école, un concierge est responsable de la propreté et du maintien d'un climat propice au travail. ”

de privilégiés, il peut par la suite émettre des besoins spécifiques que la conciergerie évaluera pour lui sortir une cotation sur mesure.

Les exigences et risques de l'activité

L'une des premières qualités qu'il faut avoir pour pratiquer le business de conciergerie de luxe est la disponibilité à l'égard de sa clientèle. Les concierges de luxe ont affaire à des clients très « capricieux » qui aiment se sentir chouchouter car ils estiment avoir le pouvoir d'achat nécessaire pour s'offrir un tel niveau de service. Un client à la possibilité d'appeler sa conciergerie à des heures très tardives pour des besoins



Anne-Laure Zahoui, Directrice associée de la conciergerie Africa Guest Services

immédiats, et cette entreprise se doit de mettre un professionnel à la disposition de ce client pour le traitement de sa requête.

Parlant de professionnalisme, les conciergeries de luxe sont amenées à travailler avec d'autres prestataires. Par exemple, un client qui demande à sa conciergerie d'organiser son voyage d'affaires pour une destination précise, cette conciergerie se verra dans l'obligation de collaborer avec une agence de voyage pour une réservation efficace des billets d'avions. Un client qui souhaite effectuer une course à bord d'un jet privé et qui sollicite à cet effet une conciergerie privée, cette entreprise se verra dans l'obligation de collaborer avec une compagnie de location de jet privé.

Et si le prestataire n'épouse pas la même vision que la conciergerie, l'on peut aboutir à des scénarios catastrophiques où le concierge n'arrive plus à respecter le niveau d'exigence de son client, et cela à cause de la défaillance du prestataire! Il peut subvenir des cas où le concierge perd finalement un client de prestige, tout simplement parce que le chauffeur du véhicule de location mis à sa disposition a accusé un retard !

Tous ces éléments montrent à quel point la précision dans le traitement des requêtes des clients est une qualité plus que nécessaire pour réussir dans le domaine de la conciergerie privée.

Nous ne passerons pas sous silence les qualités humaines qui s'imposent au concierge, à savoir : être chaleureux, propre, serviable, ponctuel, réactif, respecter ses engagements figurant dans le contrat, avoir du goût, etc.

Comme toute activité lucrative, la conciergerie de luxe peut comporter certains risques. Pour prendre le cas des femmes qui sont très présentes dans ce milieu à Abidjan, elles peuvent facilement se retrouver avec des clients de mauvaises intentions qui n'hésitent pas à leur faire des propositions totalement indécentes. Et c'est à ce niveau que la concierge doit faire preuve d'un véritable professionnalisme en faisant clairement comprendre à son client qu'elle est juste là dans un cadre purement professionnel et que ce dernier a intérêt à contenir ses pulsions.

Il n'est également pas aisé pour une mère de famille d'exercer le métier de conciergerie privée, car elle sera emmenée à toujours partir de son domicile pour prendre soin de ses clients, s'exposant ainsi au risque de se rendre moins disponible pour son époux et ses enfants. La constance d'une telle absence pourrait avoir un impact négatif sur la cohésion du couple. D'où l'intérêt pour une épouse d'être très organisée si elle aspire à exercer dans le secteur de la conciergerie de luxe. « Dans l'éthique de la conciergerie et dans nos principes, notre conciergerie est prête à délivrer un maximum de services à nos clients, mais lorsque cela dépasse le légal, nous sommes désolés, nous refusons catégoriquement » tient à préciser la Directrice associée de AGS Conciergerie.

Un marché en expansion

La question que l'on pourrait se poser c'est de savoir quels sont les principaux acteurs de ce secteur d'activité ? En ce qui concerne le marché ivoirien, on note un réel dynamisme au niveau de la société AGS Conciergerie, dont le siège est situé à Abidjan, à la rue du Docteur Blanchard. Pour accroître son efficacité, cette conciergerie de luxe a ouvert des bureaux de représentation dans plusieurs villes à l'international, notamment à : Dakar, Lomé, Ouagadougou, Paris, Cannes, Monaco, Marrakech, etc. Anna-Laure Zahoui et ses collaborateurs exercent leur métier de concierges de luxe avec une véritable passion et ont la ferme assurance que leur société Africa Guest Services a encore de nombreuses innovations à apporter dans ce domaine d'activités.



« . A travers la conciergerie privée nous devenons des assistants personnels de nos clients, parce que les clients nous font confiance sur un certain nombre de choses, nous consultent pour des décisions à prendre, et du coup, nous sommes là pour nous occuper des demandes qu'ils peuvent formuler... »

La conciergerie 3W, dirigée par l'ex-miss Côte d'Ivoire Leticia Flore Erika N'Cho fait également son petit bonhomme de chemin. Comme autre acteur, nous pouvons citer la conciergerie Carré Premium basée à Cocody II Plateaux. Créée officiellement depuis janvier 2019, cette entreprise est gérée par N'Gom Ehouman Ingrid Raïssa Ouly. Nous n'oublions pas la conciergerie Tchaleán qui a également élu domicile dans la commune de Cocody et qui ne manque pas d'idées pour se faire une place sur ce marché.

Que ce soient les touristes, les entreprises, la diaspora de passage pour des vacances, les chancelleries, les particuliers, les organisations internationales, les multinationales présentent en Côte Ivoire, en somme tous ces clients potentiels des conciergeries privées émettent de plus en



plus le besoin d'être assistés par des personnes qui maîtrisent réellement l'environnement ivoirien. D'où la force des entreprises citées plus haut, car elles sont dirigées par des personnes vivant ici en Côte d'Ivoire et étant au parfum des vraies réalités du pays. La célèbre conciergerie française John Paul a essayé de pénétrer le marché ivoirien en 2016. Malgré toute l'expérience et la renommée internationale dont elle jouit, sa conquête du marché ivoirien s'est soldée par un véritable fiasco ! Repli stratégique de la part de ses dirigeants ? Stratégie commerciale non adaptée au contexte ivoirien ? Une chose est évidente, le copier-coller semble ne pas marcher en Côte d'Ivoire lorsqu'il s'agit de développer une activité de conciergerie privée !

Et parlant des perspectives de cette activité, tous les acteurs sont unanimes que la conciergerie de luxe a de l'avenir en Côte d'Ivoire. Nous dirons même que cette activité n'est qu'à ses débuts et que la concurrence va davantage s'intensifier dans les mois à venir. De nouveaux acteurs feront leurs entrées sur ce marché. Les

concurrents actuels mettront probablement la barre très haute en cherchant à fidéliser leurs différents clients et surtout en apportant de nouvelles spécificités dans la délivrance de leurs différentes prestations.

L'émergence de la classe moyenne ivoirienne aura certainement de l'influence sur le pouvoir d'achat de plusieurs particuliers qui seront tentés de s'offrir les services des conciergeries de luxe pour se faire plaisir. De l'avis de Anne-Laure Zahoui, patronne de AGS Conciergerie, la bataille dans le domaine de la conciergerie de luxe en Côte d'Ivoire n'est qu'à un stade primaire : « Pour moi, la Côte d'Ivoire n'est qu'à ses débuts au niveau du marché du luxe et de la conciergerie. Vous remarquerez avec moi qu'il y a actuellement de nombreuses enseignes internationales qui s'installent progressivement en Côte d'Ivoire. La cible visée par nos prestations possède un pouvoir d'achat énorme. Nous avons confiance en la qualité de nos prestations, nous connaissons nos clients, étant ivoiriens, nous connaissons la culture du pays et le marché dans lequel nous opérons. Nous gardons notre sérénité face à une éventuelle arrivée d'entreprises internationales dans ce secteur d'activité. La concurrence est toujours intéressante. Pour nous, ce sont des challenges, et nous sommes déterminés à aller beaucoup plus loin ».

Comme nous le voyons, il existe encore un énorme potentiel dans le domaine de la conciergerie de luxe en Côte d'Ivoire. Une activité qui gagne du terrain et dont les perspectives semblent très prometteuses ■