

"James - Wohnen mit Service"

A la maison comme à l'hôtel

Loge C'est en passe de devenir la quintessence d'un nouveau standard urbain. Pour se faire chouchouter par un concierge de luxe, les locataires sont prêts à payer le prix fort

Catherine Cossy

L'immeuble, une longue barre égayée par le jeu asymétrique des balcons et des baies vitrées, détonne parmi les blocs d'habitation des années 1960 qui se cachent en rangs serrés derrière des drapeaux suisses et des géraniums. A côté des sonnettes, une affiche s'adresse très courtoisement au facteur: «Vous pouvez déposer les paquets et les envois recommandés à la loge. Voici le chemin pour nous trouver.» Signé James. James, c'est le nom d'un nouvel ensemble locatif de bientôt 300 appartements dans le quartier populaire du Letzigrund à Zurich. C'est surtout la quintessence d'un nouveau standard urbain: habiter avec un service de conciergerie.

Une équipe de quatre personnes est présente tous les jours - de 6 heures le matin à 21 heures le soir pendant la semaine - et veille au confort de son petit monde. Ces concierges n'ont toutefois rien à voir avec le personnage forcément acariâtre qui régnait sur la propriété des escaliers. C'est du côté des portiers d'hôtel de luxe qu'il

faut aller chercher.

James, pourtant, ne porte pas une livrée rouge et une casquette comme le petit bonhomme qui accueille les visiteurs sur le site internet du lotissement. «Nous ne sommes pas au cirque», dit Robert Mertesdorf, le chef du projet. Portant pantalon et veston noir, chemise blanche et cravate aux petits carrés pastel - le tout griffé par une styliste - il respire la discrétion et la distinction. Il explique le concept qu'il a été chargé de mettre sur pied: «Tout ce que nous pouvons offrir depuis la loge est gratuit.» L'équipe réceptionne ainsi paquets et achats commandés sur le Net, entreposés au frais si nécessaire dans l'un des deux grands frigidaires de l'arrière-office. Elle réserve une table au restaurant ou tient une clé de l'appartement à disposition pour des hôtes annoncés.

Pour tout le reste, il y a des tarifs. Moyennant une taxe de base annuelle de 120 francs (offerte la première année), les petites courses ou les promenades du chien sont facturées 28 francs de l'heure. Pour 50 francs par semaine, James va arroser les plantes et vide la boîte aux lettres. Mais attention, le concierge n'est pas une bonne à tout faire. Inutile de l'appeler tous les jours cinq minutes avant que la crèche ne ferme afin qu'il aille vite chercher les enfants.

Robert Mertesdorf, un organisateur né qui a notamment été responsable de projets informatiques, n'est pas un novice. Avec l'entreprise de services domestiques Servicemarkt.ch, il a déjà fait ses expériences dans ce qu'il appelle le «marché de la qualité de la vie». «Le modèle vient des Etats-Unis et il est en pleine expansion. On habite dans ses propres murs, mais on peut recourir à diverses facilités comme dans un hôtel.»

James ne porte pas une livrée rouge et une casquette:

«Nous ne sommes pas au cirque»

Une alerte mail le fait accourir derrière son écran. Tous les appareils sont reliés au réseau intranet. Il découvre avec joie un nouveau mandat: «Nous partons en vacances. Pouvez-vous arroser les plantes dans la cuisine et sur la terrasse, une fois par jour s'il fait chaud.» Il confirme immédiatement. Robert Mertesdorf en est encore à la phase de test. Il avait déjà conclu un contrat avec un boulanger - avec provisions pour la conciergerie - afin qu'il livre des croissants le dimanche, mais la demande n'a pas suivi. Le service de blanchisserie, en revanche, marche très fort. Même les employés de la banque toute proche amènent leurs chemises à James. Et l'abonnement pour une femme de ménage est très demandé.

Maître d'ouvrage, UBS, par son fonds immobilier Sima, désirait louer rapidement les appartements plutôt haut de gamme construits par l'architecte Patrick Gmür sur un ancien terrain industriel. Elle a mis dans le mille: tout est parti rapidement. Avec un loyer mensuel pour un 5,5 pièces de 140 m² commençant à 2550 francs. Mayo Santiago, consultant venu de Londres, confirme: «En tant qu'étranger, c'est difficile de trouver un appartement à Zurich. Ici, j'ai dû renoncer à habiter au centre, mais j'ai les services de James en plus. C'était une garantie



"James - Wohnen mit Service"

de trouver un environnement urbain. Et c'est très pratique: j'apporte mes chemises et complets à nettoyer, je n'ai pas eu besoin de chercher une femme de ménage. Et comme je n'avais pas encore de meubles, je n'ai pas eu besoin d'être à la maison à chaque livrai-

son. James est même venu spontanément à mon secours pour servir d'interprète avec l'homme qui devait installer mes lampes.»

Pour Urs Küng, de la société de gérance Intercity, le retour des concierges est un signe d'individualisation croissante. «Chacun

prend et donne ce qu'il veut, au moment où il le veut.» James marque-t-il la fin des relations entre voisins? Une locataire répond indirectement: «Il est plus difficile de demander à la voisine de palier d'arroser ses plantes si l'on sait que c'est un service payant.»



REUTERS/THOMAS HERTSDORF

Robert Hertsdorf. Le chef du concept de services domestiques: «On habite dans ses propres murs, mais on peut recourir à diverses facilités comme dans un hôtel.» ZÜRICH, 24 AOÛT 2007