

Les champions du SERVICE À LA PERSONNE

Fini les offres standardisées!
Les gagnants multiplient les prestations à la carte.

Garde d'enfants, dépannage à domicile, livraison, soutien scolaire ou encore résidences pour les seniors... Avec plus de 36 000 organismes répertoriés en 2017, dont 80% d'acteurs privés, les services à la personne ont encore de beaux jours devant eux. Mais, face à la montée de la concurrence sur Internet, les entreprises traditionnelles, même les plus connues, ont dû revoir leurs offres pour rester dans la course.

Elles sont ainsi de plus en plus nombreuses à proposer des bouquets de services à la carte, mieux adaptés aux besoins spécifiques de leurs différentes clientèles, tout en élargissant leurs domaines d'intervention, comme le fait par exemple Temporis dans le travail temporaire. Menacés par des plates-formes Web ubérisant leurs services à moindre coût, les acteurs historiques ont dû aussi se convertir au numérique, avec notamment l'élaboration d'outils de commande ou de devis en ligne, un tournant que l'Apec (Association pour l'emploi des cadres) a très bien su prendre. ☺

ILLUSTRATIONS : ANTHONY HUCETTE POUR CAPITAL

**APEC**

Pour aider les cadres dans leurs projets de mobilité professionnelle, l'Apec propose un service de conseil avec des consultants disponibles par téléphone ou en face à face, ainsi qu'une multitude d'outils en ligne (offres d'emploi, simulateur de salaire ou d'entretien d'embauche, fiches métier, ateliers de CV...).

BABYCHOU

Grand éventail de prestations chez ce spécialiste reconnu de la garde d'enfants, toujours numéro 1, dont une garantie de remplacement dans les 24 heures si la baby-sitter est absente, un service personnalisé d'organisation des plannings et même des pass garde d'enfants à offrir à ses copines mamans.

RELAIS COLIS

Toujours au top, le spécialiste de la livraison de colis poursuit son maillage du territoire. Grâce à ses 5 600 relais de proximité en France et en Belgique, 83% de la population se trouve à moins de dix minutes en voiture d'un relais. La société a également revu son modèle et propose désormais des offres à destination des particuliers avec un livraison en 24 ou 48 heures. Pour simplifier l'envoi, l'entreprise a mis au point l'option Smart : plus besoin d'imprimer et de coller une étiquette, un simple QR Code sur son smartphone à présenter au point Relais Colis suffit.

SENIOR COMPAGNIE

Portage de repas, aide administrative, courses ou simple présence pour tenir compagnie... Ce réseau de 54 agences propose une large palette de services.

LES CHÉRUBINS

Ce réseau de crèches dispose d'un outil de devis en ligne pour estimer à la semaine et à l'année les besoins de garde selon les plannings des parents.

DUOLINGO

Deux places de gagnées pour ce spécialiste du cours de langues en ligne, entièrement gratuit, qui mise sur son aspect ludique et une navigation fluide.

TEMPORIS

Nouveau dans notre palmarès, il offre aux intérimaires des avantages (déménagement à tarif préférentiel, logement, assurance...) dès la première heure travaillée. Et pour faciliter la recherche de missions, une application permet de les géolocaliser et de postuler directement depuis son smartphone.

AGENCES MATRIMONIALES

1. UniCentre	6,41
2. Fidelio	6,30

AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES

1. Senior Compagnie	7,26
2. Vitame	7,02
3. AD Seniors	7,02

COURS DE LANGUES EN LIGNE

1. Duolingo	7,22
2. Memrise	7,03
3. Telelangue	6,99

CRÈCHES

1. People & Baby	7,26
2. Les Chérubins	7,24
3. Grandir	7,14

DÉPANNAGE À DOMICILE

1. BugBusters	7,04
2. Leader Services	6,82

ÉCOLES DE LANGUES

1. Victoria's English	7,14
2. Goethe-Institut	6,95

ENTRETIEN DE LA MAISON

1. Merci +	7,04
2. Un Temps pour vous	7,02

GARDE D'ENFANTS À DOMICILE

1. Babychou	7,02
2. Kid's Paradis	6,96
3. Côté Enfants	6,75

LISTES DE MARIAGE

1. Lily Liste	7,08
2. Petit Mariage entre amis	7,03

LIVRAISON DE COLIS ET LOGISTIQUE

1. Relais Colis	7,85
2. Mondial Relay	7,63
3. FedEx	7,28

MULTISERVICE À DOMICILE

1. Junior Senior	7,48
2. Ideal Services	7,39
3. Axeo Services	7,18

PORTAILS D'OFFRES D'EMPLOI EN LIGNE

1. Apec	6,78
2. CadresOnline	6,55
3. CareerBuilder	6,50

RÉSIDENCES SENIORS

1. Les Girandières	7,04
2. Les Résidentiels	6,98
3. Les Villages d'or	6,85

SÉJOURS LINGUISTIQUES

1. Formalangues	7,02
2. LSI	6,95

SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT

1. Biard Déménagements	7,06
2. Les Gentlemen du déménagement	7,04

SERVICES FUNÉRAIRES

1. PFG	7,66
2. Roc Eclerc	7,59
3. La Société des crématoriums de France	7,59

SOUTIEN SCOLAIRE À DOMICILE

1. Bords Soutien scolaire	7,03
2. Cours Legendre	6,97

TRAVAIL TEMPORAIRE

1. Manpower	6,54
2. Start People	6,40
3. Temporis	6,39

Les notes dans la colonne de droite sont sur 10. Elles traduisent la satisfaction des personnes interrogées quant à la qualité du service.