

RÉCIT. Les coulisses des conciergeries des joueurs de foot ou le monde du « quoi qu'il en coûte »

C'est un service devenu indispensable pour de nombreux footballeurs. Avec réactivité et discrétion, les conciergeries de luxe fluidifient la vie de ces jeunes sportifs, parfois à peine majeurs, aux salaires à six chiffres. Entre gestion du quotidien, déménagements fréquents et vacances princières à l'autre bout du monde, Prolongation vous plonge dans les coulisses d'un métier hors du commun.

Ouest-France Clément COMMOLET (avec Pierre-Hakim OUGGOURNI). Publié le 10/03/2022 à 07h02



La star du PSG Neymar en vacances sur un yacht, en août 2017, soit le genre d'activités huppées organisées par les conciergeries. | AFP

Attablé dans un restaurant cossu d'un hôtel de luxe parisien, Jérémy Vosse nous parle depuis une heure lorsqu'il montre les messages de son smartphone qui ne cesse de vibrer et clignoter. Durant ce laps de temps, il a reçu 89 notifications WhatsApp, soit plus d'un message à la minute. Ainsi vivent les responsables de conciergerie de luxe, ces structures au service de diverses personnalités politiques, artistiques ou sportives. **« Ça ne s'arrête jamais, même en vacances, certifie Jérémy Vosse, 48 ans, père de trois enfants. Quoi qu'on puisse en penser, c'est un travail extrêmement difficile. On est sur le gril en permanence. » (...)**

Jérémy Vosse estime que **« devenir concierge est une vocation »**. Gamin des environs de Chartres puis **« Parisien d'adoption »**, l'homme d'affaires de 48 ans a lancé son affaire en 2015. **« Deux ans plus tôt, j'étais en voiture avec un ami pour partir en week-end. Sur le trajet, j'ai reçu un appel d'un pote qui me demandait l'adresse d'un restau italien, puis, quelques minutes après, d'un autre qui voulait les coordonnées de la société qui a fait les travaux de ma salle de bain. Mon pote au volant m'a dit : « C'est incroyable, tu devrais en faire un job. » On en a ri. »** En quelques jours, la blague devient une curiosité. **« J'ai commencé à faire des recherches. Cet univers m'a passionné. »** En quelques mois, la curiosité devient un projet. **« En parallèle de mes activités dans les jeux vidéo, le cinéma et la musique, j'ai essayé de comprendre ce métier, j'observais. »**



Jérémy Vosse a lancé Premium Conciergerie en 2015. Son entreprise gère les intérêts de la moitié des champions du monde de l'équipe de France de football 2018. | PREMIUM CONCIERGERIE

Puis, le projet devient une étude de marché. **« J'ai vendu mes parts dans les différentes sociétés où je bossais. J'ai passé deux ans à démarcher et visiter, à travers le monde, des prestataires : hôtels, compagnies aériennes, jets privés, yachts, médecins, diététiciens, bref, tous les corps de métier possibles et imaginables. C'était la clé pour moi. »** Deux ans après la remarque de son ami, il dépose les statuts et lance officiellement « Premium Conciergerie ». Sept ans plus tard, son entreprise est l'une des leaders du marché, emploie une quinzaine de concierges qui se relaient pour assurer un service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et travaille avec environ 6 000 prestataires à travers le monde. Cet écosystème collabore avec un peu moins de 300 membres : sportifs, artistes, chefs d'entreprise, délégations étatiques africaines et marques. Près d'un quart d'entre eux gravitent dans le monde du sport. Parmi eux, des tennismen, des rugbymen, des pilotes de Formule 1 mais, surtout, des footballeurs.

Des missions étendues et millimétrées : « On décore la nouvelle maison, on cherche les baby-sitters et on réserve les jets skis en vacances »

Justement, ce fameux métier, concrètement, à quoi correspond-il ? Jérémy Vosse (...) le qualifie les mêmes mots : **« accompagner », « assister »**. L'exemple d'une saison type d'un footballeur démontre l'étendue de leurs tâches. Deux mois par an, avec les périodes de mercato, il se peut qu'un joueur change de club, donc de ville, voire de pays. **« Dans ces cas-là, on lui trouve un hôtel, dans un premier temps, note Jérémy Vosse. Puis, on lui dénicher une maison, on organise le déménagement de ses affaires et voitures. Ensuite, on aménage la maison : on installe les meubles, on la décore, on tond la pelouse, on ouvre les contrats d'eau et d'électricité, on installe la fibre et la console, on prend l'abonnement TV. Dès que notre client emménage, il doit se sentir chez lui. »**

Vient ensuite l'organisation du quotidien, avec la même logique exhaustive. **« On trouve le bon supermarché du quartier, on y cherche un diététicien, un docteur, parfois un cuisinier. On se renseigne aussi sur les baby-sitters. »** Une soudaine envie de shopping ? **« On lui ouvre les portes des grands magasins du coin. »** Si la paire de chaussures de ses rêves n'est pas disponible ? **« On contacte des collectionneurs, des personal shoppers. On la trouve et on la commande. »**

Dans le monde du foot, le service dépasse souvent l'unique client et s'étale à son entourage. (...) Et cela, parfois, du jour au lendemain. Un matin de mai, Jérémy Vosse a même reçu une demande d'un joueur pour obtenir six places côte à côte lors d'une finale de Ligue des champions qui se déroulait... le soir même. **« Ça a été chaud, mais on s'est adapté et on y est arrivé. »**



Une des grandes parties du travail des conciergeries consiste à réserver et organiser au millimètre près les vacances de leurs clients. « On met le paquet ! », dit Jérémy Vosse, à la tête de « Premium Conciergerie » qui gère notamment les intérêts de près de 70 footballeurs. | PREMIUM CONCIERGERIE

Il y a également la ritournelle estivale des vacances. La logique reste la même : les concierges sont sollicités pour tout gérer de A à Z. (...)

Jérémy Vosse se moque gentiment : **« Déjà, quand ils savent où ils veulent aller, c'est énorme ! Il est arrivé que certains nous appellent simplement pour nous dire : « Jérémy, je suis en route pour l'aéroport, je veux partir en week-end, trouve-moi un vol. » »** Au fil du temps, ses équipes se sont rôdées. **« On cible leurs envies avec des questions entonnoirs. On comprend alors où le client veut aller et quel type de séjour il attend. »** Dubaï et Ibiza restent des valeurs sûres. **« Puis, on avance les frais et on met tout en place : le vol, la villa, les jets skis, le bateau, la voiture rouge qui va bien dans le garage. Le frigo est rempli de nourriture, le barbecue est allumé, le DJ est prévenu, le programme des activités potentielles est listé. On met le paquet ! »**

Le jeu en vaut la chandelle : 60 % du chiffre d'affaires de « Premium Conciergerie » est généré par cette partie voyage. La conciergerie a d'ailleurs récemment ouvert deux divisions supplémentaires : une agence d'événementiel et une agence de voyages. **« Ce qu'on propose à nos clients quand ils sont en congés, ce ne sont pas des voyages mais des expériences. »** Jérémy Vosse cite alors l'une des grandes fiertés de son entreprise : avoir intégré « Virtuoso », un réseau d'agences de voyages très select qui permettent d'ajouter plus de luxe au luxe, avec des surclassements dans des palaces, des horaires d'arrivée et de départ plus flexibles et même un crédit à dépenser auprès d'établissements partenaires. **« Après chaque séjour, le client remplit un questionnaire de satisfaction pour chacune de ses activités. Si c'est décevant à cause du prestataire, croyez-moi qu'il entend parler de nous... »**

Réactivité, sécurité et confidentialité : « La meilleure façon de les retenir est de leur fournir un service au top »

La variété de ces requêtes illustre les fondations d'une bonne conciergerie. En point d'orgue vient la réactivité. Par une expérience personnelle décevante, Jérémy Vosse l'a compris très vite : **« Il y a une dizaine d'années, un après-midi, j'avais fait appel à un service de conciergerie pour un restaurant dans la soirée. On m'avait rappelé le lendemain. Entre-temps, j'avais eu le temps de digérer... »** Au moment de se lancer dans ce marché, il ne l'a pas oublié : **« À « Premium », on fait la promesse à nos clients d'accuser réception – et non de traiter ! – l'ensemble de leurs demandes en cinq minutes. »** Finis les mails ou les appels, un groupe de la messagerie instantanée WhatsApp est créé pour chaque membre.

Jérémy Vosse insiste aussi sur la sécurité inhérente à son domaine, où circulent fréquemment d'importantes sommes. **« C'est le plus important. J'ai mis en place des logiciels de protection de données, avant même que des lois en ce sens soient mises en place. »** Il jette également un voile sur l'identité de ses clients. Tout juste concède-t-il qu'il s'occupe de la moitié des Bleus champions du monde en 2018 et, au total, de près de 70 footballeurs évoluant dans les cinq grands championnats européens (Allemagne, Angleterre, Espagne, France, Italie). (...)

Selon Jérémy Vosse(...), l'attractivité d'une conciergerie repose sur trois éléments liés : son réseau, sa réputation et le bouche-à-oreille. **« Avec ça, les clients finissent par venir à vous »**, assurent-ils. Les deux concierges ont installé un modèle économique différent. À « Premium », 80 % des clients possèdent un abonnement « Black » (4 800€/an), les autres souscrivent au pack « Family » (9 600€/an), **« dès lors qu'on se met à gérer tout un écosystème »**, phénomène fréquent dans le foot. (...)

Il arrive a contrario que les conciergeries refusent des clients. Jérémy Vosse : **« À « Premium », on vérifie deux critères objectifs : la solvabilité du potentiel client, car on avance souvent ses frais ; et son profil car nous sommes dans le luxe. Donc si notre client préfère les petits hôtels aux palaces, il va être déçu par notre offre. Puis, il y a un critère plus subjectif : l'état d'esprit, le feeling. »** Au lancement de « Premium », le quadragénaire a voulu instaurer un numerus clausus à 300 clients maximum pour **« conserver un esprit PME, éviter de tomber sur un plateau de téléconsultants quand on nous appelle »**. Il le certifie : **« Mes collaborateurs et moi connaissons et parlons à l'ensemble de nos clients. »** À ses yeux, son entreprise officie désormais dans la **« haute conciergerie »** et le **« sur-mesure »**. Pour preuve : durant l'épidémie de Covid-19, ses collaborateurs et lui allaient jusqu'à conseiller séries, livres, jeux vidéo et de société à ses clients.

Un dépassement de fonction : « Pour une immense partie de nos clients footballeurs, nous mettons en place des budgets mensuels »

À « Premium », un néo-client se doit de remplir de nombreux questionnaires sur son train de vie et ses goûts. L'idée ? **« Connaître nos membres sur le bout des doigts »**, indique Jérémy Vosse. Les concierges s'avèrent donc bien placés pour détailler la personnalité d'un footballeur : **« Majoritairement, ce sont des gens jeunes, voire extrêmement jeunes. Ils n'ont donc peu, voire pas, de vécu. Il leur manque des codes : ils n'ont pas nécessairement ni le temps ni l'habitude de traiter les choses du quotidien. Je ne stigmatise rien, c'est factuel. »**

Les clichés entourant les footballeurs, « ces jeunes mal élevés, mal entourés et assistés » comme disent certains, l'exaspère : **« Ils sont assistés, mais par nécessité, pour se consacrer à 2 000 % à leur sport. Ils n'ont pas de temps pour le reste. Comme un chef d'entreprise, à fond dans sa boîte, qui a besoin d'un coup de main pour sa vie personnelle. Les footballeurs sont justes le reflet de la société : il y en a des bons, comme des mauvais. Très majoritairement, ce sont des hommes comme vous et moi. Ils sont très bien entourés, par des gens qui leur veulent du bien. Ils sont lucides sur la chance qu'ils ont d'être arrivés si vite et haut d'un point de vue financier. Beaucoup ont conscience que leur carrière sera courte et pensent à l'après dès 25 ans. »**

Par la connaissance de son client et des ressorts de son métier, le concierge se mue parfois en conseiller. **« Avec nos jeunes clients comme les footballeurs, il y a une énorme part de gestion financière et de risques, explique Jérémy Vosse. Si nous savons que le projet du joueur n'est pas adapté à son métier de sportif, comme les sports extrêmes dont certains sont friands, il nous arrive de parler avec son entourage pour le persuader qu'il risque de se blesser ou qu'il ne sera pas à l'heure à l'entraînement le lendemain. Pour la partie financière, ce serait mentir de dire que ces clients regardent leurs comptes. Pour une immense partie d'entre eux, nous mettons en place des budgets mensuels à ne pas dépasser, en lien avec leur entourage. »**

Parce que le bon concierge, c'est aussi celui qui dépasse son rôle et dit non. **« Mais pour les bonnes raisons, nuance Jérémy Vosse. Dire non parce qu'on ne peut pas, il n'y a rien de pire. On doit toujours avoir un plan B, voire un plan C. On trouve des solutions quoi qu'il arrive et, parfois, quoi qu'il en coûte. Nous sommes des facilitateurs de vie et d'envie. »** À ses yeux, il n'y a guère de différence entre le concierge d'immeuble qui balaie la cour de l'immeuble, le concierge de l'hôtel qui réceptionne les valises et son corps de métier, la conciergerie de luxe. **« En apparence, ce sont trois métiers différents. Mais ils se rejoignent sur un point : rendre service à leurs clients. Oui, ce n'est pas un gros mot, je suis un concierge. »**

Entre sur-mesure et démesure.