



Les champions... du service à la personne

Garde d'enfants, aide aux personnes âgées, ménage, soutien scolaire... Pour s'imposer sur ce marché très concurrenté par les plates-formes en ligne, les 13 500 entreprises du secteur étoffent et personnalisent leurs prestations.

PHOTO : HAROLD ASENCIO / GRANDIR



GRUPE GRANDIR

Plus de 20 000 bambins accueillis chaque semaine. Depuis la création de sa première crèche Les Petits Chaperons rouges, il y a dix-huit ans, le groupe (200 millions d'euros de chiffre d'affaires) a bien grandi : il gère désormais 1 400 crèches, dont 400 en propre, ainsi que des crèches adhérentes privées, associatives et municipales. Son secret ? Des structures tournées vers l'éveil et le bien-être des enfants. En plus de repas composés surtout de produits frais et de qualité (volailles fermières françaises, pain artisanal, carottes et pommes bio...), certaines crèches de l'enseigne ont un jardin potager pour sensibiliser au bien-manger. Dans une soixantaine d'entre elles, des espaces sensoriels (jeux de lumières, ambiances sonores, murs moteurs...) aident également au développement des enfants.

LES GIRANDIÈRES

Conciergerie, aide pour le ménage, assistance administrative, promenade des animaux, entretien du linge personnel, activités sportives et culturelles... Ces résidences privées pour seniors (près d'une cinquantaine en France) misent sur des services à la carte pour séduire.

GRUPE LEADER

Moins connu que ses concurrents, ce spécialiste de l'intérim (430 millions d'euros de chiffre d'affaires et 130 agences) coiffe au poteau les géants du secteur, Manpower et Randstad. Plus de 7 000 entreprises et 60 000 intérimaires lui font confiance.

▶ AGENCES MATRIMONIALES

1. Luna France	6,74
2. Fidelio	6,34

▶ AIDE AUX SENIORS OU AUX HANDICAPÉS

1. Coviva	6,92
2. Senior Compagnie	6,79
3. Adhap Services	6,76

▶ CRÈCHES

1. Groupe Grandir	7,41
2. Crèche Attitude	7,39
3. Les Chérubins	7,38

▶ DÉPANNAGE À DOMICILE

1. Auchan Services	7,05
2. PC30	6,76

▶ ÉCOLES DE LANGUES

1. Goethe-Institut	7,34
2. Wall Street English	7,11

▶ ENTRETIEN DE LA MAISON

1. Merci +	7,05
2. Helpling	6,95

▶ GARDE D'ENFANTS À DOMICILE

1. Côté Enfants	7,21
2. Babychou	7,08
3. Kid's Paradis	6,78

▶ LIVRAISON DE COLIS ET LOGISTIQUE

1. Relais Colis	7,56
2. Mondial Relay	7,38
3. TNT	7,15

▶ MULTISERVICE À DOMICILE

1. Ideal Services	7,45
2. Azaé	7,33
3. Générale des Services	7,11

▶ RÉSIDENCES SENIORS

1. Les Girandières	6,88
2. Les Villages d'or	6,82
3. Les Jardins d'Arcadie	6,75

▶ SÉJOURS LINGUISTIQUES

1. LSI	7,28
2. EF (Education First)	7,09

▶ SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT

1. Biard Déménagements	7,45
2. Des bras en plus	6,90

▶ SERVICES FUNÉRAIRES

1. Société des crématoriums de France	7,56
2. Roc Eclerc	7,52
3. Pompes funèbres Pascal Leclerc	7,49

▶ SOUTIEN SCOLAIRE À DOMICILE

1. Bordas Soutien scolaire	7,05
2. Complétude	6,99
3. Cours Legendre	6,81

▶ TRAVAIL TEMPORAIRE

1. Groupe Leader	6,91
2. Manpower	6,58
3. Randstad	6,54

BIARD DÉMÉNAGEMENTS

Créé en 1972, le groupe malouin (une quinzaine d'agences en métropole et en outre-mer) est devenu l'un des principaux acteurs sur le marché du déménagement. Le changement de domicile en France ou à l'étranger constituant souvent un moment stressant pour les clients, ce spécialiste met l'accent sur ses initiatives destinées à rassurer : certifications qualité, enquête satisfaction, formation des équipes, blog de conseils...

Les champions... des transports

Les dépenses des ménages pour se déplacer ne cessent de grimper. Et ce n'est sans doute pas fini. Du coup, les consommateurs sont très sensibles aux tarifs des prestations proposées par les enseignes. Mais, au-delà du prix, ils exigent surtout qu'elles respectent leurs promesses commerciales.

► CENTRES AUTOS, GARAGES

1.	Point S	7,60
2.	Vulco	7,59
3.	Eurotyre	7,58

► COMPAGNIES AÉRIENNES

1.	Emirates	8,45
2.	Swiss	8,39
3.	Qatar Airways	8,16

► COMPAGNIES AÉRIENNES LOW-COST

1.	Transavia	7,23
2.	Volotea	7,04

► CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

1.	Dekra	7,81
2.	Autosur	7,70

► LOCATION DE VOITURES

1.	Hertz	7,23
2.	Ada	7,21
3.	Sixt	7,17

► MANDATAIRES AUTOMOBILES

1.	AutoJM	7,04
2.	Elite Auto	7,00
3.	Auto-IES.com	6,77

► MOTO : ENTRETIEN ET ACCESSOIRES

1.	Moto Axxe	7,77
2.	Maxxess	7,44

► RÉPARATION DE VITRAGE AUTO

1.	Rapid Pare-Brise	7,97
2.	A+Glass	7,81
3.	France Pare-brise	7,77

► SOCIÉTÉS DE BUS LONGUE DISTANCE

1.	Ouibus	7,16
2.	FlixBus	7,05

► STATIONS DE LAVAGE AUTOMOBILE

1.	Total Wash	6,89
2.	American Car Wash	6,80
3.	CosmetiCar	6,75

► STATIONS ESSENCE

1.	Agip	7,16
2.	Total Access	7,03
3.	Elan	6,87

► TAXIS ET VTC

1.	Chauffeur Privé	7,72
2.	Uber	7,62
3.	LeCab	7,36

► TRANSPORTS FERROVIAIRES INTERNAT.

1.	Eurostar	7,60
2.	IC/EC (France-Allemagne)	7,29
3.	Thalys	7,28

► TRAVERSÉES EN FERRY

1.	Irish Ferries	7,99
2.	DFDS	7,91
3.	Brittany Ferries	7,58



PHOTO : ED TURNER / QATAR AIRWAYS

QATAR AIRWAYS

La situation de Qatar Airways est paradoxale. La compagnie a annoncé cette année des pertes dues, selon elle, à la crise politique entre Doha et ses voisins du Moyen-Orient qui lui imposent un sévère embargo économique, avec à la clé des destinations annulées et des routes aériennes détournées plus coûteuses. Pour autant, ces difficultés n'entament pas sa bonne image. Habituee des premières places au classement des meilleures compagnies aériennes mondiales établi chaque année par Skytrax, un organisme de notation britannique renommé (première en 2017, deuxième en 2018), elle récolte aussi plus de 80% d'avis très positifs sur TripAdvisor. Pas étonnant qu'elle soit aussi bien positionnée dans notre sondage. Parmi les qualités relevées : ponctualité, personnel de bord attentionné et niveau de service élevé avant et pendant le vol. L'an dernier, la présentation de la nouvelle classe business a ainsi fait sensation, avec un aménagement possible de la cabine en salons privés grâce à des cloisons modulables, ou des sièges pouvant se transformer en lit double.

HERTZ

Bousculés par les start-up de location entre particuliers, les grands loueurs se doivent de réagir. C'est le cas de Hertz, récompensé ici pour son offre variée de véhicules dont une gamme Prestige, des tarifs en ligne bien calibrés, des contrats sans mauvaise surprise et de nouveaux services comme le Wi-Fi gratuit pour les abonnés.

OUIBUS

Depuis septembre 2015, le marché du voyage longue distance en car a été libéralisé, et cette filiale de la SNCF est la seule à tenir tête au groupe allemand FlixBus. Pour y parvenir, elle multiplie les initiatives, tels l'accompagnement des enfants seuls, le choix de son siège ou encore une carte de réduction pour les 12-25 ans.

LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS EN FRANCE

79,1%
Voiture et deux-roues motorisé

10,8%
Train, métro, RER

8,6%
Autobus, autocar

1,5%
Vol aérien intérieur

Sources : SDES, CCTN (en 2016)