

# Extra Time

## Un supplément de temps pour ceux qui n'en ont pas

Paul et Valérie Heinz auraient pu être leurs propres clients ! C'est en tout cas en faisant le constat qu'il n'est pas facile de trouver du temps pour ses enfants quand on travaille tous les deux beaucoup au sein du couple, qu'ils ont eu l'idée de créer Extra Time pour faciliter l'existence de tous ceux qui, comme eux, passent leur vie à courir après le temps. En 2005, ils furent pionniers sur ce créneau.

### Que propose exactement votre société ?

Nous avons coutume de dire que nous vendons du temps et de la qualité de vie. Pour les particuliers, cela prend la forme de l'assistance personnelle, du service sur mesure pour personnes très occupées qui font appel à nous pour les aider dans diverses situations. La palette de services est très large, toujours personnalisée, et peut parfois être assez inattendue. Il nous est arrivé de remettre un appartement à neuf et de l'équiper entièrement, du mobilier à la vaisselle, pour un emménagement express. Cela va de la demande ponctuelle pour un électricien ou des travaux de jardinage à une assistance beaucoup plus systématique, y compris pour effectuer certains achats ou prendre en charge l'intendance d'une maison. Au sein des entreprises notre service s'appelle conciergerie. Là, il s'agit d'un tout autre métier, basé sur une offre prédéterminée. Dans ce cas, ce sont nos entreprises clientes qui offrent ce service à leurs salariés via un espace dédié et sécurisé sur notre site Internet. Les salariés bénéficient de services « gain de temps » (pressing, retouche, lavage de voitures, livraisons de fleurs, de médicaments...) sur leur lieu de travail.



Valérie et Paul Heinz, gérante et directeur commercial, Extra Time.

Photo-Labosud

### Quels sont les enjeux de chacun de ces métiers ?

L'assistance personnelle est aujourd'hui notre activité principale et se développe très rapidement grâce à la satisfaction de nos clients et au bouche à oreille. Nos services répondent à des besoins liés à la vie moderne. Nous aidons les personnes actives à mieux organiser leur temps et à concilier vie privée et vie professionnelle. Pour les personnes plus âgées, nous aidons à faire face à la complexité des tâches administratives. Les deux métiers sont extrêmement complémentaires. La conciergerie, ce sont des projets de longue haleine qui nécessitent une étude préalable des besoins du client, par

exemple à la faveur de la construction d'un nouveau siège social ; alors que l'assistance personnelle fait surtout appel à notre capacité à réagir très vite pour gérer des demandes parfois urgentes. Alors que l'activité conciergerie aurait plutôt tendance à souffrir un peu de la crise qui pousse les entreprises à reporter certains projets, l'assistance personnelle vient à point pour soulager les personnes qui ont de plus en plus de travail et dont le temps professionnel s'allonge au détriment de la vie familiale.

### Qu'est-ce qui différencie votre société ?

Très certainement, la recherche constante de la qualité. Nous

sommes des « intégrateurs » de services : au fil des années, nous avons tissé un réseau de partenaires triés sur le volet que nous gérons de manière rapprochée. La rigueur mise en œuvre dans la sélection et la gestion de ces partenaires a donné de très bons résultats. Cependant, pour certains services, dans un souci de contrôler la qualité et l'efficacité du service rendu de bout en bout, nous poursuivons depuis mi-2010 une stratégie d'*insourcing* et réalisons de plus en plus de services avec notre propre personnel.

### Que représente pour vous le fait d'avoir reçu le HR Award Best Worklife Balance and Wellbeing Services ?

Ce fut vraiment une bonne surprise pour nous de recevoir ce prix qui récompense à nos yeux 6 années de recherche constante de la meilleure qualité de service. Nous nous efforçons en effet au quotidien d'innover et de faire évoluer nos services pour offrir à nos clients des expériences uniques et des moments de bonheur sans soucis. Nous allons d'ailleurs faire un mailing à nos clients pour les remercier de leur fidélité et partager ce prix avec eux.

Propos recueillis par Catherine Moisy