

SUCCESS STORY

CAROLE CASPARI

UNE CHAMBRE EN VILLE

La société Altea Immobilière, créée en 2007 par Carole Caspari, s'est rapidement spécialisée sur un marché de niche : la location courte durée de chambres et studios meublés. Les équipes d'Altea assurent un service complet, allant de la recherche du bien idéal pour les investisseurs à la remise en état après la location, en passant par l'aménagement intérieur, la recherche de locataires, la maintenance technique...

Texte : Catherine Moisy - Photos : Emmanuel Claude / Focalize

Dans votre activité actuelle, qu'est-ce qui vous relie à votre ancien métier et qu'est-ce qui est très différent ?

« J'ai commencé ma carrière dans la banque et le conseil. J'y ai acquis des connaissances en droit et en fiscalité notamment. Tout cela m'est très utile aujourd'hui, au même titre que savoir travailler indifféremment en allemand, français ou anglais. Ce que j'ai appris en début de carrière m'aide à évaluer les risques et à conseiller au mieux mes clients propriétaires de biens immobiliers, y compris sur des aspects de gestion de patrimoine, de transmission, de fiscalité des plus-values, etc. La dimension supplémentaire de mon activité actuelle est son aspect extrêmement concret, en relation permanente avec le terrain et les attentes des utilisateurs.

“
La complexité de l'organisation explique que nous ne soyons pas copiés.
”

Vous vous revendiquez indépendante et fière d'avoir réussi seule. Vous n'avez jamais sollicité d'aide ?

« Comme on vient de le voir, les fonctions que j'avais occupées avant de me lancer m'ont dotée d'un bagage solide. Je n'ai donc pas éprouvé de difficultés. J'ai ainsi rédigé les statuts et constitué ma société

sans avoir recours à une aide extérieure. J'ai démarré prudemment avec une résidence, puis une deuxième et ainsi de suite. Donc les risques étaient mesurés.

Malgré tout, quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

« Au début, la principale difficulté était liée à la méconnaissance par le grand public du système de la colocation. Très peu de propriétaires osaient exploiter leurs biens immobiliers sur ce modèle.

Et aujourd'hui, comment réagissent les propriétaires ?

« J'ai su montrer que le business model était efficace et les services que je propose sont très rassurants pour les propriétaires. Altea peut intervenir très en amont du projet, dès la recherche du bien immobilier adéquat. Nous faisons profiter les propriétaires de nos prix d'achat négociés pour le mobilier et l'électroménager. Nous sommes disponibles à tout moment pour l'accueil des locataires et la remise des clés. Nous prenons en charge le recouvrement de créance si nécessaire et bien sûr, si le propriétaire souhaite récupérer son bien, celui-ci lui est rendu en parfait état. Pour les propriétaires, tout cela est confortable, surtout s'ils sont à l'étranger. D'ailleurs, j'ai de plus en plus de demandes spontanées pour gérer des biens en colocation.

Qui sont vos clients ? Est-ce qu'il s'agit parfois de DRH d'entreprises multinationales ?

« L'époque où les services de ressources humaines des grandes entreprises internationales s'occupaient du logement des per-

sonnes recrutées à l'étranger est révolue. Ils transmettent nos coordonnées aux jeunes qui ont besoin de se loger et apprécient que l'on s'occupe de tout. Nos clients sont donc d'un côté les propriétaires qui nous confient des biens à exploiter et, de l'autre, les locataires de nos chambres et studios meublés. 90 % de ces derniers sont des jeunes actifs qui effectuent une période probatoire de trois à quatre mois dans un grand cabinet de conseil ou une banque et qui espèrent décrocher un emploi à l'issue de cette période. Ils envisagent les frais liés à leur présence à Luxembourg comme un investissement pour leur avenir. De plus en plus de ces jeunes viennent pour la première fois en Europe, voire même n'ont jamais vécu seuls. Nous leur facilitons les choses avec nos formules 'tout compris'.

700 à 800 euros pour une chambre, n'est-ce pas un peu cher pour un stagiaire ou un jeune actif ?

« Ces prix comprennent non seulement le loyer de la chambre, mais aussi la jouissance des espaces communs (living, cuisine, salle de bain, buanderie), l'eau, le gaz, l'électricité, les assurances, l'accès à internet, la vaisselle, les draps et le linge de toilette, le ménage des parties communes, un grand écran de télévision, et même l'accès à une salle de fitness. Sans compter que nous sommes très souvent sollicités pour aider les jeunes pendant leur séjour (remise des clés à toute heure, dépannage en cas de perte des clés...). Au final notre marge est serrée, car pour assurer le service 24 heures sur 24 et 7 jours ►

Altea en chiffres

- 500 chambres et studios meublés, répartis sur 70 adresses
- 25 employés
- 1.000 à 1.500 locataires par an (moyenne d'âge : 23-24 ans)
- Durée moyenne de séjour : de 3 à 4 mois

Carole Caspari, Women Business Manager of the Year en 2015, pense que ce prix lui a été attribué car son concept répond à un vrai besoin du Luxembourg.



Chaque chambre ou studio proposé par Altea est non seulement meublé, mais comprend tout l'équipement nécessaire au quotidien, linge et vaisselle compris.



“

Nous allons bientôt offrir la possibilité de signer le contrat de location en ligne.

”

sur 7, l'équipe est composée de 25 personnes. Nous assurons au quotidien le ménage et la maintenance technique. Il faut savoir que les différents équipements sont mis à rude épreuve. Nous devons, par exemple, changer les lave-linges, sèche-linges et fers à repasser tous les six mois en moyenne. La vaisselle et le linge doivent être remplacés encore plus souvent.

Pourquoi ne pas proposer une formule *low cost* qui comprendrait moins de services ?

« Nous y avons réfléchi et nous avons même testé une formule sans ménage et sans la mise à disposition des draps, qui sont les deux seuls services qui peuvent paraître optionnels. Mais nous avons dû y renoncer, car nous avons constaté que le ménage n'était pas fait du tout et que les jeunes se passaient purement et simplement de draps, ce qui détériorait la literie.

Selon vous, qu'est-ce qui explique le succès de votre activité ? Pourquoi n'êtes-vous pas copiés ?

« Le concept que nous proposons, avec gestion de A à Z, est semble-t-il assez unique. Au Luxembourg il répond à un vrai besoin qui n'était pas satisfait auparavant. Ensuite, notre site internet *furnished.lu* est très convivial, très simple à utiliser et il permet de réserver une chambre à distance, ce qui est très utile pour les jeunes du monde entier qui obtiennent leur stage à distance. Notre succès repose également sur la disponibilité de l'équipe, qui intervient sur le terrain dès qu'il faut faire une réparation ou répondre à une demande de locataire. Enfin, comme il est assez complexe de mener cette activité à une échelle industrielle, nous nous sommes dotés de *processes* rigoureux et efficaces. Cette complexité et la lourdeur de l'organisation

et de la gestion constituent des barrières à l'entrée importantes.

Quels sont vos projets pour l'avenir ?

« Nous allons bientôt offrir à nos locataires la possibilité de signer le contrat de location en ligne. Cela déclenchera l'émission d'un code confidentiel permettant au locataire d'accéder à son logement. Il ne sera donc plus nécessaire de passer d'abord par notre siège. Cela signifie encore plus de souplesse et de confort pour les locataires qui arrivent à toute heure de la journée ou de la nuit, en semaine comme en week-end ou pendant les jours fériés.

Nous allons peut-être un jour réfléchir à dupliquer notre modèle sur des villes européennes qui drainent elles aussi un grand nombre de jeunes actifs, je pense à Barcelone ou à Genève, par exemple. Mais le Luxembourg offre encore un bon potentiel de développement. Nous avons remarqué que les jeunes start-uppeurs qui viennent profiter du dynamisme du pays en matière de création d'entreprise constituent une cible non négligeable. » ●

www.furnished.lu