

Conciergerie hi-tech !



Conciergerie à l'hôtel Westin Mont-Royal, Nathalie Bouthillier est en train de révolutionner le secteur de l'information et des services destinés aux touristes. À 33 ans, elle fourbit ses armes pour s'attaquer au marché national et international.

L'un voulait 12 billets dans les cinq premières rangées pour le spectacle d'Elton John qui se donnait le soir même. Celle-là s'est pointée un 31 décembre pour trouver une façon de convoler en justes noces avant la fin de la journée. Cet autre encore aurait voulu commander un petit-déjeuner spécial pour sa soeur en phase terminale. C'est simple. On lui aura vraiment tout demandé. Elle aura vraiment tout fait... ou presque !

Nathalie Bouthillier est conciergerie à l'hôtel Westin Mont-Royal (l'ancien Quatre-Saisons) depuis sept ans. Et surtout, de grâce, oubliez l'image de la femme de chambre avec tablier et plumeau. Nathalie est plutôt une vadroilleuse hors-pair, une fouineuse

par Pierre Lacerte

patentée qui n'a qu'un but en tête lorsqu'elle bosse : répondre à toutes les colles des clients de l'hôtel. «Pour faire ce travail-là, avoue la jeune femme de 33 ans, on doit pouvoir évaluer son client en quelques secondes. Juste à la façon dont ils m'abordent, s'expriment et se présentent, je peux me faire une idée de leurs goûts et leur suggérer tel type de restaurant, d'activité ou de spectacle.»

En plus du flair, il faut être au parfum des moeurs et coutumes de ses hôtes, savoir parfois avaler des couleuvres, faire preuve d'une débrouillardise de cascadeur et bien sûr, connaître à fond la ville, ses recoins, ses potins, ses secrets. S'il n'y avait que ça ! À l'heure de la globalisation, plus question de se limiter à son patelin. «Notre clientèle

voyage partout dans le monde et on nous demande de faire des réservations de toutes sortes. Même à l'étranger. Il nous faut connaître d'autres conciergeries dans un tas de pays.»

Croire que c'est trop demander à une seule et même personne, c'est oublier que Nathalie Bouthillier est l'un des rares conciergeries (ils sont 13 à Mont-►

Concierge hi-tech !

Concierge Info-Touche emploie quatre concierges, deux informaticiens et une secrétaire. Treize hôtels ont déjà recours à ses services.

réal) autorisée à arborer sur le revers de sa livrée les fameuses Clefs d'or décernées par l'Association internationale des Clefs d'or, un regroupement mondial de concierges des grands hôtels de plus de 30 pays.

On a beau avoir une mémoire phénoménale, arrive un point où l'intelligence artificielle doit être appelée en renfort. Surtout quand la situation économique force les grands hôtels à restructurer et faire du ménage jusque dans les rangs de ses concierges. «De cinq que nous étions, il y a deux ans, nous nous sommes retrouvés deux concierges derrière la loge de l'hôtel, explique cette Montréalaise qui avait d'abord fait l'école d'hôtellerie avec l'idée de devenir chef cuisinier. Ça ne nous donnait plus le temps d'aller voir ce qui se passe partout dans les boutiques, les restaurants, les galeries d'art, les banques et le reste. C'est ce qui m'a poussée à monter ma propre banque de données. Une banque qui servirait à tous les concierges de Montréal.»

Il lui aura fallu huit mois, huit mois d'un véritable travail de bénédictin pour colliger, vérifier et entrer sur ordinateur la montagne de données qu'elle a cataloguées en 14 rubriques et 300 sous-catégories différentes. Du resto cascher aux bibelots très chers, en passant par la tournée des boîtes *in* ou des églises désaffectées qui valent le détour, tout était en place pour lui permettre de fonder Concierge Info-Touche. «Depuis un an, raconte la présidente de Concierge Info-Touche, 13 hôtels ont recours à notre service.»

Pour l'entreprise qui emploie aujourd'hui quatre concierges, deux informaticiens et une secrétaire, il ne s'agit toutefois là que d'un début. Le service de concierge ne se limitera plus aux seuls grands hôtels de luxe. On pourra aussi le retrouver dans les centres



commerciaux et dans certaines grandes tours à bureaux. «IBM-Marathon utilise déjà notre ordinateur Info-Touche, et d'autres édifices importants comme Place Ville-Marie, l'Amphithéâtre Bell, la Place Montréal Trust nous ont approché pour louer nos

services. C'est sans compter des grandes boîtes comme la Banque Royale. D'ici cinq ans, ajoute Nathalie Bouthillier, une cinquantaine d'édifices ou de grandes entreprises pourraient embarquer.»

De fil en aiguille, à force de plancher entre 100 et 110 heures par semaine sur son métier, Nathalie Bouthillier découvre toutes sortes d'ouvertures. «D'ici un an, nous voudrions développer des franchises de Concierge Info-Touche à Toronto, Boston et Los Angeles. Par la suite, on pourra s'attaquer à New-York», avoue-t-elle. Et c'est sans parler des autres activités qui, par la force des choses, devaient bien finir par tomber sur le tapis. «Vu l'expertise que nous avons développée, nous avons décidé de démarrer une filiale pour satisfaire certains besoins des grandes entreprises. À toutes les firmes qui voudraient venir en congrès à Montréal, nous offrons de prendre en charge la logistique de leur séjour ici, que ce soit la planification des réunions et des conférences ou encore les réservations d'hôtels, de restaurants et d'autres activités.»

À force de voir gros, on peut se demander si le goût du menu détail, l'essence de la conciergerie, en quelque sorte, ne risque pas d'en prendre pour son rhume. Pour se rassurer, quoi de mieux que de faire passer un petit test. La porte du 2042 de la rue Peel ne s'était pas encore refermée derrière moi que l'on me rattrapait déjà. «Monsieur Lacerte, monsieur Lacerte... Vos lunettes !» Pas d'erreur, c'est du sérieux. ■