



LE DEVOIR

Le Devoir

Tourisme, vendredi 22 septembre 2000, p. B5

Courants

Concierges aux clés d'or

Précourt, Diane

À l'impossible, ils sont tenus... dans les limites de la légalité, précise-t-on. Ils ne sont qu'une poignée au Québec mais leur métier est en voie de développement accéléré. Jusqu'ici concentrés dans les hôtels de luxe, on retrouve de plus en plus les concierges dans de petits établissements hôteliers et même de grosses entreprises. Des gens dont les contacts se sont ramifiés dans le monde entier; des gens, mine de rien, au pouvoir extraordinaire dans plus d'un secteur.

Entendons-nous bien: on est loin ici des commis à l'entretien d'édifices, avec qui les concierges professionnels doivent partager leur nom. Loin aussi des préposés à l'accueil qui répondent davantage aux demandes "de première ligne" dans la plupart des hôtels et auberges. Et si la tâche la plus connue des concierges consiste à suggérer des restaurants et à y réserver des places, le reste de leur travail n'a d'égal que l'imagination, l'extravagance et la bourse de leurs clients.

Des week-ends comme celui du Grand Prix, par exemple, où les dollars pleuvent sur Montréal, sont de grands générateurs de défis dont se nourrissent ces touche-à-tout. Aux clients "habituels", les concierges pourront tout aussi bien recommander un petit resto abordable qu'une boîte de nuit sympathique, une église ou une clinique médicale. Mais leurs recherches s'harmonisent également aux réclamations, et aux moyens, de clients plus sophistiqués.

Réserver trois jets privés et limousines à destination, avec les détails techniques inhérents? Pure routine. Dénicher "pour hier" 20 douzaines de roses? Élémentaire, ma chère. Trouver, à la dernière minute, pour telle écurie du Grand Prix, un gâteau pour 300 personnes avec 500 ballons gonflés à l'hélium? Rien là de surprenant comme requête. Envoyer de Montréal, à quelques heures d'avis, pour un client de Californie, un chauffeur à New York avec deux chiots en cadeau d'anniversaire à madame retenue, elle, dans un hôtel de la Grosse Pomme? L'adrénaline grimpera bien un peu, mais le challenge en sera d'autant plus exaltant pour son auteur. Trouver une gardienne pour vacanciers en famille? Un jeu d'enfants. Il faut dire que, devant la demande croissante, les services de gardiennage autrefois assurés par des femmes de chambre sont maintenant offerts par des professionnels.

Système D et capacité de "lire" un client en quelques secondes, voilà donc le mot d'ordre, souligne Sophie Desanlis, chef concierge au Hilton Bonaventure de Montréal. Ce métier, qui prend racine au début du siècle dans les grands palaces de

Paris, Rome, Londres et Madrid, avec concierges à la clé, repose aujourd'hui sur une chaîne d'entrées dans tous les secteurs imaginables.

Ainsi, les portes de spectacles à guichets fermés s'ouvriront comme par magie à la demande d'un concierge, et celui-ci ne fera qu'une bouchée des meilleures tables qu'on dit sur-réservées. Dans les grandes villes américaines comme New York et Los Angeles, des concierges "bloquent" sous des noms fictifs des réservations dans les restaurants qui affichent complet en permanence, pour ensuite les refilet à leurs clients. Rien de tel pour l'ego, en effet, que de dégoter tout à coup des places que l'on avait cru inaccessibles au commun des mortels... et pour délier les cordons de la bourse lorsque vient le temps d'apprécier le travail.

Je vous entends penser: tout cela doit coûter la peau des fesses! Les concierges jurent que leurs services sont gratuits, même s'ils ne dédaignent pas les pourboires. Mais, quoi qu'on en pense et contrairement à leurs collègues européens, ils disent refuser catégoriquement les commissions sur les réservations de restaurant, ce qui serait contraire à leur code d'éthique et le résultat d'un débat émotif au sein de leur association. Pour ce genre de "récompense" de quelques dollars par tête, élastiques selon l'établissement, il faut plutôt regarder du côté des portiers, des chasseurs et même des autres corps de métier de l'hôtellerie.

Un réseau d'une telle polyvalence se constitue, il va sans dire, à partir de toutes les sources possibles d'information, mais également d'un cercle illimité de connaissances: les 3000 concierges "clefs d'or" répartis dans 34 pays, et leurs propres contacts. L'Union internationale des clefs d'or leur fait bénéficier d'un circuit mondial de renseignements de toutes sortes.

On compte seulement une vingtaine de membres au Québec et la présidence du chapitre canadien est assurée pour la première fois par une Québécoise, Virginia Casale, chef concierge au Delta centre-ville de Montréal. Leur prochain congrès des Amériques se tiendra à Québec, en mars 2001.

Ce qui se développe à une vitesse folle dans cet univers encore méconnu? Les services aux entreprises. Les concierges y deviennent de précieuses ressources pour flirter avec l'impossible, selon **Nathalie Bouthillier**, ancienne chef concierge du Quatre Saisons à Montréal, qui dirige maintenant une entreprise de "concierges corporatifs".

Les Pratt & Whitney, Cirque du Soleil et Trizec de ce monde y trouvent les personnes idéales pour recevoir une délégation de clients potentiels, organiser des activités de toute nature, faire des réservations, agir comme guides ou conseillers... et soulager les secrétaires de direction!

Où apprend-on à devenir concierge professionnel? À l'école de la vie, bien souvent. Mais il existe une institution privée, unique au monde, où l'on accourt de partout. L'Institut de conciergerie internationale, rue Université à Montréal, accueille chaque année quelque 150 étudiants dans la métropole, autrefois succursale de l'établissement parisien maintenant devenue la maison mère.

De son côté, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a cru bon

d'élaborer un programme de niveau collégial en gestion des services d'accueil et de conciergerie, qui devrait être mis à l'horaire dans un avenir proche. "*Montréal étant une ville d'événements majeurs, une telle formation est plus qu'appropriée*", explique le coordonnateur des programmes, Claude Lafrenière.

Les concierges, que les assidus en viennent à appeler par leur petit nom, sont certes des gens à connaître lorsqu'on voyage à l'étranger, mais dont les fournisseurs de services ont aussi avantage à se faire connaître au niveau local. D'habitude, ils y gagnent.

Catégorie : Vacances/Voyages

Type(s) d'article : Chronique

Taille : Long, 758 mots

© 2000 *Le Devoir*. Tous droits réservés.

Doc. : news·20000922·LE·0057

PubliC[news·20000922·LE·0057](#)