

# Nathalie Bouthiller Montréal au bout des doigts

MONICA OSTASHEVSKI

L'oeil pétillant, le cheveu ébouriffé, Nathalie Bouthiller ne perd pas une minute de sa journée. Concierge à l'hôtel Westin de Montréal et présidente de Concierge Info-Touche Services Inc., Nathalie a Montréal au bout de ses doigts et n'en finit pas de nous renseigner. "Les gens connaissent encore mal le métier de concierge, mais moi non plus je ne savais pas dans quoi je m'embarquais" déclare gaiement Nathalie. Après avoir changé son poste de gérante au restaurant de l'hôtel pour celui de concierge, et troqué le menu contre le bottin téléphonique, répondre aux questions les plus inusitées est devenu son quotidien. Trouver un tank grandeur nature pour le fils d'un client vous semblerait étonnant? Plus à Nathalie.

"Être un bon concierge c'est pouvoir répondre aux questions rapidement et être sûr de ce qu'on dit." Et comme il n'y a rien de mieux pour être efficace que l'informatique, Nathalie a décidé d'améliorer la banque de données de l'hôtel. Info-Touche est né. Six mois de recherche ont abouti à une banque de données accessible 24 heures sur 24, qui couvre la ville de A à Z. "Vous y trouvez de tout, le magasin où on peut acheter des cigares, l'antiquaire qui a des collections de prêt, un calendrier des événements qui vous dit ce qui se passe à Montréal." Cet outil de travail que Nathalie a partagé avec d'autres collègues sert maintenant dans 13 hôtels de Montréal dont le Queen Elisabeth, l'Intercontinental, et le Sheraton, sans oublier le Westin et quelques tours à bureaux. Oui, eux aussi ont des concierges.

Et comme le système était bon l'idée a germé d'en faire profiter le public: Au coin de la rue Peel et Sherbrooke, un point d'interrogation sur un panneau posé par terre marque l'emplacement des locaux Info-Touche où 3 employés répondent aux questions, mais pas à la demande. "Nous sommes débordés. Je veux donner un service à 100% ce qui veut dire moins de clients et un meilleur service." Sans aucun frais, les passants et les touristes trouvent les réponses, les compagnies pour

un frais annuel confient à Nathalie la logistique des congrès, le casse-tête du temps libre et l'embêtement des réservations.

Se faire connaître sur l'Internet sera la prochaine étape... Nathalie songe déjà au logiciel qui ferait le poids et change de chemin régulièrement pour mettre à jour la banque de données. Le métier de concierge la fait vibrer, on l'aura compris!

