

Une concierge bien branchée

Sylvain Larocque, collaboration spéciale
La Presse

Qui dit Grand Prix dit gens riches et célèbres. Et qui dit grosses légumes dit caprices. Puisqu'il faut bien quelqu'un pour les réaliser, il y a Nathalie, la concierge professionnelle.

Besoin d'une table au restaurant Toqué! pour ce soir? De billets pour un concert au Centre Molson, complet depuis deux semaines? D'une chambre à l'hôtel Vogue pendant la semaine du Grand Prix? Nathalie Bouthillier est là pour vous et surtout, ces temps-ci, pour les écuries de F1 qui passent la semaine à Montréal.

Bourrée de contacts, la dynamique jeune femme n'attend que les demandes les plus extravagantes pour s'activer. Son ennemi numéro un : le temps, qui manque toujours. «Les grands prix sont prévus des mois à l'avance, mais ce n'est qu'à la dernière minute qu'on m'appelle», déplore-t-elle.

On appelle Nathalie pour tout et pour rien : pour qu'elle trouve des chaises parfaitement assorties aux couleurs de l'écurie («les logos, c'est sacré»), pour qu'elle réserve un restaurant et des chambres d'hôtel à la dernière minute, pour qu'elle commande, à quelques heures d'avis, un gâteau pour 300 personnes. Des demandes qui peuvent avoir l'air de rien, mais qui représentent un véritable défi que Mme Bouthillier, vu l'envergure de ses clients, ne peut se permettre de ne pas relever. «On arrive toujours à faire quelque chose, affirme-t-elle. Mais des fois c'est frustrant, parce je sais qu'en ayant plus de temps, je pourrais faire encore mieux. Et pour beaucoup moins cher.»

C'est par l'entremise des dirigeants du Cirque du Soleil des fans de F1 à qui elle offre ses services depuis plusieurs années que Nathalie Bouthillier en est venue à travailler avec l'écurie McLaren, puis avec d'autres équipes. Des engagements fort rentables, qui l'occupent pendant au moins deux mois. Soucieuse de sa réputation, Mme Bouthillier refuse de révéler combien elle touchera de la part des écuries pour son travail et encore moins combien ces dernières dépenseront à Montréal cette semaine. Elle laisse toutefois échapper que les services d'une équipe de cinq ou six personnes nécessaire à la réalisation de certaines demandes peuvent coûter plus de 250\$ l'heure. «Il faut couvrir tous les angles, s'assurer que tout est correct, souligne-t-elle. On ne peut pas juste se fier aux fournisseurs. Pas l'argent mais les contacts

Nathalie Bouthillier a commencé sa carrière à l'hôtel Quatre Saisons de la rue Sherbrooke (devenu le Westin Mont-Royal, l'actuel Omni), où elle a été concierge pendant neuf ans. Comme tous ceux qui occupent cette fonction dans les grands hôtels, son rôle était de répondre aux besoins des clients, qui peuvent aller d'une suggestion de restaurant à l'obtention d'un billet pour un concert affichant complet. Pour s'aider, elle a mis sur pied une banque de données informatiques qui contient aujourd'hui plus de 5000 bonnes adresses à Montréal et ailleurs. Une banque qui, à ses yeux, vaut de l'or. «Ce n'est pas l'argent, mais les contacts qui me permettent d'avoir ce que je veux, soutient-elle. Quand j'appelle le proprio d'un resto, il sait que je peux lui apporter du volume et des clients de qualité.»

Il ne s'agit pas de soudoyer qui que ce soit, assure Mme Bouthillier. Mais comment fait-elle pour mettre la main sur les billets d'un show qui affiche complet? «On a des contacts au Centre Molson, à la Place-des-Arts, répond la concierge. Mais s'il le faut, on fait appel à des revendeurs. Vous savez, c'est légal entre deux entreprises.» En outre, grâce à ses contacts internationaux, notamment à travers l'Association des clés d'or (un regroupement de concierges), Nathalie Bouthillier dit pouvoir dénicher des billets pour une comédie musicale vendue d'avance à New York ou réserver une table dans un restaurant parisien hyper-booké. S'il le faut, elle appellera à Genève ou à Tokyo pour se procurer un tailleur Chanel qu'une cliente veut avoir absolument. Ou elle fera tout pour qu'un groupe d'invités distingués puissent se réunir dans ce chic manoir de 45 pièces situé sur le flanc du Mont-Royal. Dans le monde de Nathalie Bouthillier, sky's the limit. Son entreprise, Concierge Info-Touche, reçoit deux ou trois appels par jour de gens- aisés mais pas forcément connus- qui ont besoin de ses services. «Au début, on ne leur charge rien pour leur montrer ce dont on est capable, mais à un moment donné on leur dit qu'il y a des frais», explique-t-elle.

Moyennant une facture annuelle de 3000 \$, des dizaines de grandes entreprises de la région montréalaise mettent les services d'Info-Touche à la disposition de leurs cadres supérieurs, qui peuvent ainsi impressionner leurs clients potentiels ou simplement faire plaisir à leur conjoint. En fait, la demande pour ce genre de services ne cesse de croître, si bien qu'après l'Institut de conciergerie international de Montréal, fondé en 1994, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a commencé à former des concierges l'automne dernier. Peut-être un jour aurons-nous tous droit à leurs bons soins.



Photo : Rémi Lemée, La Presse
Depuis deux mois, Nathalie s'affaire à répondre aux grands et petits caprices des écuries de F1, qui passent la semaine à Montréal.