



CONCIERGE DES ÉTOILES

Il ne suffit pas à l'hôtellerie de luxe de proposer un cadre supérieur. Pour satisfaire et fidéliser sa clientèle, il lui faut fournir un supplément d'âme. C'est la mission de la brigade d'accueil à qui Profil a prêté l'oreille...

TEXTE BARBARA MULLER

Parmi les nomades aux quêtes multiples et inégales, il y a ceux qui se baladent en poussant un caddie et des cabas de mystères. Ceux qui, en Birkenstock et bandana, crapahutent avec de lourds sacs à dos. Et ceux qui sautent d'un paradis à l'autre parés d'une valise à roulettes griffée et d'une prise universelle. Des foyers temporaires – feutrés et étoilés – attendent ces derniers. De même qu'un "peuple invisible", tout occupé à leur concocter le meilleur accueil possible. Une armée souriante et tirée à quatre épingles. Claude est l'un de ces soldats de l'accueil, travaillant dans un cinq-étoiles de la ville du bout du lac, Genève, plaque tournante de diplomates, stars, princesses, hommes d'affaires et familles à rallonge en goguette.

Claude est aujourd'hui chef des concierges. Il a commencé sa carrière en 1969, époque où l'on pouvait gravir les échelons et apprendre un métier sur le tas. Ce qu'il a fait. Comme nettoyeur d'abord, puis valet de chambre, chasseur – à ceux qui l'ignorent, ce

dernier a pour terrain de chasse les boutiques et comme ordre de mission votre liste de courses – et, enfin, concierge. Il est, avec son équipe, l'âme de son hôtel, Le Richmond, et le sourire qui accueille et administre toutes les exigences imaginables des clients. Un métier multitâche, comme le confirme Monsieur Oggier, concierge et chef de l'accueil à l'Hôtel d'Angleterre, autre bâtiment étoilé du bord du lac. À y regarder de près, leur cahier des charges ressemble à celui d'une bonne fée : coursier, guide, agent de voyage, support technique voire moral, messenger, infirmier, résolveur de problèmes, «exauceur» de

souhaits et facilitateur de vie. «*Nous voulons que chaque client se sente unique. Et pour cela, on ne peut pas être en dessous de leurs attentes*», poursuit Monsieur Oggier. Rien de moins que ça. Des limites? Pas de drogue et pas de filles: la bonne fée n'est ni dealer, ni proxénète. Pour le reste, concierge, c'est une vocation. «*Une passion, au moins. Si on n'a pas la passion, dans ce métier, on ne tient pas longtemps. Moi, j'ai eu un coup de foudre pour l'accueil. Servir et faire plaisir*», explique Monsieur Oggier.

COMITÉ D'ACCUEIL

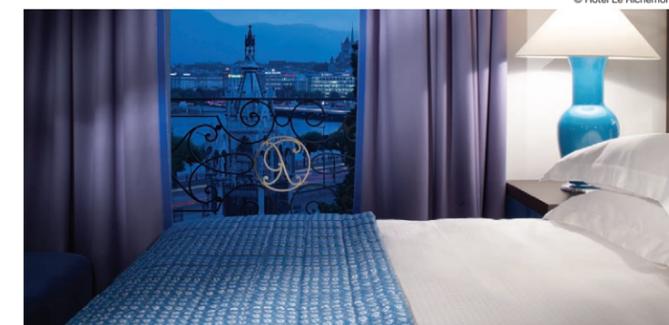
Et faire plaisir, ça ne s'improvise pas. L'entrée, d'abord, qui est soignée et élégante. Au Richmond, une montagne de fleurs attend le client qui pousse la porte. Madame Pilon veille au grain. Fleuriste de l'hôtel, elle en a la totale charge florale – une centaine de chambres, le restaurant, le bar, la terrasse, en sus des événements divers. L'emplacement de la chambre, ensuite: sur les quais, face au jet d'eau et au Mont-Blanc, au bon vouloir du vent et des nuages. La superficie aussi. Une suite à 250 mètres carrés ou tout un étage privatif? Le détail enfin, qui relève de la science: salle de bains avec lumière naturelle, décoration, soie et écrans plats, petites attentions, vitres blindées, des carafes intarissables et des coupelles d'abondance. Des Picasso, Miró, Chagall disséminés ça et là. Et le personnel – pas seulement des femmes de chambres. Une centaine d'employés à l'Hôtel d'Angleterre, pour 45 chambres. «*La brigade d'accueil a été étoffée pour recevoir tout le monde comme un VIP.*»

Tout le monde? Des touristes, en vrac: Michael Jackson, Haakon de Norvège, des banquiers, Céline Dion, Richard Gere, des familles moyen-orientales, Elisabeth Taylor ou l'empereur du Japon. Un public aujourd'hui plus pressé qu'à l'époque, avec des temps de chute réduits, et plus autonome aussi, Internet et ses gadgets aidant. «*Dans la majorité des cas, ce sont des gens simples et gentils qui n'ont pas d'exigences exceptionnelles*», commente Claude. La demande la plus extravagante qui lui ait été faite? «*Une fois, un client égyptien m'a payé un billet d'avion Genève-Los Angeles en première classe pour que j'amène un costume de pharaon à son fils.*» Et de profiter à son tour d'une prise en charge haut de gamme sur place, un verre de bon bordeaux à la main.

Le concierge, bonne fée et superman, mais aussi équilibriste. Être prévenant en restant à sa place, garder le respect. Si des liens se tissent – les décennies et visites se multipliant –, à l'acrobate de gérer ce lien particulier, de garder son rang tout en se montrant proche. L'accueil est un art subtil. Si le caddie ou le sac à dos ne sont pas vos accessoires, n'oubliez pas de saluer ce supplément d'âme à votre prochaine visite... **FIN**



Claude Chaffard, © Hôtel Le Richmond



© Hôtel Le Richmond