

# Marie-Anne Pain, chef concierge

Marie-Anne Pain travaille comme chef concierge du Lutetia, un hôtel très luxueux à Paris. Entretien avec Paris ZigZag.



## (1) Comment devient-on concierge ?

Les deux premiers axes qui font d'un concierge un bon concierge sont la  
5 volonté de faire plaisir aux gens et la curiosité. Quand on dispose déjà de ces qualités, devenir concierge est assez facile. Pour ma part, j'ai fait une école hôtelière en gestion et en  
10 management de l'hôtellerie-restauration à l'institut Paul Bocuse. J'ai toujours aimé organiser des choses. J'ai toujours été curieuse de tout ce qui se passait dans les villes  
15 où j'ai vécu. Mon parcours est assez exceptionnel : je suis passée par la restauration, l'hébergement, avant de me diriger vers la conciergerie il y a plus de 10 ans.

## 20 (2) En quoi consiste le travail de concierge ?

C'est un métier très varié. Cela peut être aussi bien des demandes de recommandation de restaurants, des  
25 demandes de transfert, de voitures, de la réservation de tickets de musées, d'opéra, de ballet, de billets d'avion, de trains, mais aussi des demandes de réservations d'un  
30 espace public pour un usage privé... Pour vous donner un exemple, une fois, on a organisé un tour dans le musée du Louvre pour une chanteuse très célèbre qui voulait le  
35 visiter de nuit avec son entourage.

## (3) Est-ce qu'il y a une journée type dans votre travail ?

Non, ce qui est régulier, ce sont toujours les demandes de

40 recommandations, de voitures ou de  
réservations. Mais les journées ne se  
ressemblent pas : que ce soit les  
clients que nous rencontrons, les  
tours que nous organisons ou les  
45 problèmes que nous devons  
résoudre. 17 un de nos clients  
qui est arrivé hier a oublié deux sacs  
à dos dans le taxi. C'était ennuyeux  
parce qu'il y avait des iPads et des  
50 papiers importants dedans. On a tout  
fait pour pouvoir les récupérer et le  
chauffeur du taxi s'est présenté ce  
matin avec les deux sacs. C'est le  
petit plus qu'on peut apporter dans  
55 les journées des clients pour qu'ils se  
sentent vraiment bien.

#### **(4) Qu'est-ce qui est important dans votre travail ?**

Tout d'abord, la gentillesse : l'envie  
60 de faire plaisir et de s'occuper des  
autres. La seconde chose, qui n'est  
pas moins essentielle, c'est la faculté  
d'organisation. Il faut vraiment être  
très organisé pour répondre aux  
65 besoins de tout le monde jour et nuit.  
Ce qui est important aussi, c'est  
qu'on dispose d'un grand réseau  
social. J'ai la chance de faire partie  
des *Clefs d'or*, une association qui  
70 rassemble les concierges d'hôtels de  
luxé. Si vous faites face à une  
situation inconnue, vous avez

toujours un ami ou un collègue à qui  
demander de l'aide.

#### **75 (5) Est-ce que cela vous arrive de dire non à un client parce qu'une demande n'est pas possible à réaliser ?**

« Non » ne fait pas partie du  
80 vocabulaire du concierge. C'est ce  
qu'on nous dit toujours et ce que l'on  
essaie de transmettre aux nouvelles  
générations. La réalité est que  
parfois la demande n'est pas  
85 réalisable, mais nous trouvons  
toujours une alternative à donner aux  
clients. On se débrouille et si ce n'est  
vraiment pas possible, on trouve  
quelque chose de pareil, toujours au  
90 plus proche de la demande du client.

#### **(6) Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre métier ?**

J'aime organiser des choses  
auxquelles les clients n'auraient pas  
95 pensé et tout organiser au mieux  
pour que leurs souvenirs de leur  
séjour à Paris soient incroyables et  
qu'ils y repensent souvent. La  
deuxième chose que j'aime  
100 beaucoup, c'est mon équipe. J'ai  
beaucoup de chance d'avoir cette  
équipe-là. Au total, je gère une  
vingtaine de personnes qui aiment  
tous leur travail et qui sont très  
105 attachés au Lutetia. C'est toujours un  
vrai plaisir de travailler.

*d'après Paris ZigZag,  
août-octobre 2022*