

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*

Tekst 5 Marie-Anne Pain, chef concierge

- 1p 15 Que dit Marie-Anne Pain au premier alinéa ?
- A Avoir de l'expérience en restauration est un avantage quand on veut devenir concierge.
 - B Les meilleurs concierges ont du talent en organisation.
 - C Pour travailler comme concierge dans un hôtel il faut avoir fait une école hôtelière.
 - D Un bon concierge veut rendre service aux hôtes et apprendre de nouvelles choses.

- 1p 16 Qu'est-ce qui est vrai d'après le 2ème alinéa ?
- A Le travail d'un concierge est énormément divers.
 - B Le travail d'un concierge est parfois stressant.
 - C Un concierge doit disposer d'un grand réseau social.
 - D Un concierge doit être au courant des sites touristiques.

- 1p 17 Choisissez le(s) mot(s) qui manque(nt) au 3ème alinéa.
- A Ensuite,
 - B Néanmoins,
 - C Par exemple,
 - D Voilà pourquoi

Volgens Marie-Anne Pain moet een conciërge vriendelijkheid uitstralen en beschikken over organisatorisch vermogen.

- 1p 18 Welk ander aspect noemt zij in de vierde alinea dat belangrijk is in het werk van een conciërge?

- 1p 19 Geef van elke bewering aan of die overeenkomt met de vijfde alinea.
- 1 De nieuwe generatie conciërges zegt minder makkelijk 'nee' tegen een klant.
 - 2 Marie-Anne Pain probeert altijd tegemoet te komen aan de wensen van de klant.

Noteer 'wel' of 'niet' achter elk nummer op het antwoordblad.

« Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre métier ? » (regel 91-92)
Marie-Anne Pain organiseert graag iets bijzonders voor klanten waar ze mooie herinneringen aan overhouden.

- 1p 20 Welk ander aspect vindt ze leuk aan haar werk volgens de laatste alinea?

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift.