

# Les Clefs d'Or : un savoir-faire, un savoir-être

**BIARRITZ/MIARRITZE** - Le palace ferme ses portes pour un mois, afin de restaurer le Salon de l'Ambassadeur. Fidèles au poste, ils garderont "la maison". Rencontre avec le fleuron de la conciergerie de l'Hôtel du Palais : les Clefs d'Or.

Ils sont immédiatement reconnaissables à deux petites clés dorées entrecroisées, portées au revers de leur uniforme. « Francis a les mêmes compétences que nous mais n'est pas membre de l'association. C'est au candidat de manifester son intention. Il faut une présence de loge de trois ans minimum pour pouvoir en faire la demande » explique Jean-Christophe Azzopardi, chef-concierge « Clefs d'Or ». L'amicale fut fondée en 1929 par Pierre Quentin, concierge à l'Hôtel Ambassador à Paris, dans le but de fédérer ceux qui s'appelaient alors les portiers de France. Elle est devenue internationale et regroupe 3500 concierges de palaces. « C'est une distinction par rapport à notre clientèle qui est claire. Ceux qui viennent pour la première fois, ont tendance à se diriger vers nous. Ces clés donnent plus de poids, donc plus de pression car il ne suffit pas de les porter... » sourit Olivier Pasquet, premier concierge. Au travers d'une charte de qualité, elles garantissent un service qui tend vers l'excellence ! « C'est un métier exigeant mais humainement passionnant ; un poste névralgique par rapport à tout ce qui se passe dans un hôtel de luxe ; un endroit où l'on conserve une grande confidenti-



Christophe Petit, Francis Billard, Jean-Christophe Azzopardi et Olivier Pasquet au comptoir de leur loge, dans le hall d'entrée. Un roulement s'effectue sur le seul poste 24 h/24 de l'établissement. © F.B.

alité, une privatisation du rapport ; nous avons un logiciel propre à la conciergerie qui n'est même pas accessible au directeur général. » Le concierge, à l'entière disposition du client, lui propose de prendre en charge tous les détails matériels de son séjour, ce qui suppose un sacré carnet d'adresses ! Il y a dix ans, le travail démarrait quand le client arrivait à l'hôtel. Maintenant, ce dernier prépare son séjour longtemps à l'avance : « Certains palaces ont carrément créé un poste de concierge «back-office», chargé de traiter les e-mails. Nous recevons une multitude de SMS,

dé demandes de dernière minute ; nous sommes reliés en permanence. Parfois, lorsque le client arrive, il change le programme complet, monté pendant des mois. J'envisage cela comme une pièce de théâtre dans laquelle on joue un rôle ; les acteurs sont souvent les mêmes, mais l'objet de la pièce change ! Le bon concierge, c'est celui qui cible la vraie demande du client, lui offrant un programme personnalisé » confie Jean-Christophe. « On s'attache vraiment à ce que les clients soient en confiance ; qu'ils sentent que face à eux, ils ont des professionnels mais avant tout des

gens biens, à leur écoute. A l'Hôtel du Palais, je crois vraiment que c'est ce qui fait la différence. La gentillesse, cela ne se joue pas ! » rajoute Olivier. Et Jean-Christophe de renchérir : « Francis a 35 ans de maison, moi 19, Olivier 14 et Christophe 13... L'une des grandes qualités de monsieur Leimbacher est d'avoir voulu privilégier la conciergerie, une interaction avec les clients très fidéliée et très personnelle. Il a une reconnaissance de notre métier, et nous laisse notre liberté. A partir du moment où le client est satisfait, notre direction l'est aussi... Sortons tout de même du mythe, on ne peut pas tout demander ! L'association Clef d'Or peut là avoir son rôle ; nous n'hésitons pas à appeler des collègues pour voir s'ils ont vécu telle ou telle situation. Les Clefs d'Or peuvent ouvrir bien des portes mais pas celles des boutiques, en pleine nuit ! On ne fournit pas non plus de carnets roses, ni de lignes blanches... Notre loge est irréprochable, mais tout ce qui se passe à la conciergerie, reste à la conciergerie. » Paroles d'argent... de Clefs d'Or.

► Florence Barucq

villesvillages@lasemaineudpaysbasque.fr

## Immortel Caveau !

**BIARRITZ/MIARRITZE** - Dans cette discothèque, tous les jours se fêtent... Alors la Toussaint, pourquoi pas ? Hommage "anthume" à ce haut lieu des nuits biarrottes qui n'en finissent pas de mourir...

C lub privé gay dans les années 80, boîte de nuit intemporelle, le Caveau a réussi le double exploit de rassembler des membres de tout poil... Et de toutes générations ! « Il y a des périodes où je vois passer les parents, les enfants et les petits enfants » s'amuse monsieur Garnier, Jean-Claude pour ceux qui le connaissent, c'est-à-dire les trois-quarts du BAB ! Nous reconnaitrons donc à cet avant-gardiste, la paternité du concept de la boîte pour tous ! « Cela s'est fait naturellement. Dans les années 80, il n'existait que le sous-sol ; on y donnait des spectacles tous les soirs et c'était la «famille» qui venait de Bordeaux, de Toulouse et aussi de Saint-Sébastien... car ce genre de club était mal vu là-bas. » Le caveau ne désemplit pas ! Cette constance, ce succès jamais



Jean Claude devant Le Caveau

démenti, sont suffisamment rares pour être soulignés.

« Je ne me l'explique pas, mais le Caveau est une référence. C'est une petite maison conviviale avec du personnel fidèle. Les gens savent que je suis là, que

je prends soin de ma clientèle. Il y a deux univers : le sous-sol qui bouge sur de la musique actuelle et l'étage qui reste branché années 80, 90. Chacun trouve sa place. » A l'image de sa « maison », Jean-Claude ne vieillit pas... Pourtant il

vit deux fois plus que la moyenne !

Bon vivant, on le croise souvent, la journée, en ville ; c'est peut-être ça son secret. Un développement durable qui fonctionnerait à l'énergie tant lunaire que solaire. « J'ai racheté le Caveau en 1979. C'est ouvert tous les jours. Mais je n'ai pas toujours été à l'étage, j'étais plutôt au 3ème sous-sol à la banque ! Là, j'ai fait des travaux, pour donner du sang neuf. » Le Caveau est réjouissant comme une promesse de jeunesse éternelle, pour tous les amoureux de la diversité, de la tolérance et de la fête. « Laisser-moi danser, laissez-moi... »

► F.B.