

Service sur mesure, discrétion et exigences des hôtes… **Stéphanie Péron Clément**

Dans les coulisses d'un hôtel 5 étoiles

Pour les clients de ce type d'établissement, c'est luxe, calme et volupté. Mais pour que l'expérience dans un hôtel 5 étoiles soit à la hauteur, c'est toute une chaîne qui se met en mouvement : zoom à Rouen, dans les coulisses de l'hôtel de Bourgtheroulde.



Anthony Quindroit
Journaliste
a.quindroit@paris-normandie.fr

Il y a l'ambiance feutrée du spa et de sa piscine. Celle, discrètement jazzy, du bar fraîchement rénové où l'on sirote un cocktail avant de déambuler dans la ville. Celle, cosy, des chambres dont certaines conservent l'essence de ce bâtiment du XVIe siècle…

Lire la suite de l'article en **page suivante**



1



2



3



4

Pour que le client se sente comme un coq en pâte dans cet établissement 5 étoiles rouennais, c'est toute une chaîne de métiers qui se coordonne à l'hôtel de Bourgtheroulde. Des premières minutes au départ, en passant par les demandes, souvent raisonnables mais parfois incongrues, des « guests », les quelque 80 salariés s'activent en permanence pour tenir le standing.

Stars et anonymes

Car, l'hôtel rouennais fait partie de ces lieux qui se définissent aussi par l'expérience qu'ils offrent plus que par la simple commodité d'hébergement. Une clientèle plus huppée, un hôtel qui mélange intérêt patrimonial et touristique ainsi que haut niveau de service…

Plongeons dans les coulisses de l'accueil d'un hôtel unique en Seine-Maritime par son nombre d'étoiles et qui accueille régulièrement les stars en tournées (de Florent Pagny à Jamel, en passant par Gims et Matt Pokora) mais aussi une clientèle business et des touristes du monde entier. ●



5



6

1. Il est « la première impression, la vitrine » de l'établissement : Youri, voiturier, a conduit « toutes les grandes marques… Sauf Bugatti ! » Il fait partie de l'équipe de trois personnes qui assurent un roulement sept jours sur sept pour que les clients n'aient pas à penser au stationnement et puissent récupérer leurs véhicules à leur guise.

2. Léopoldine est la concierge de l'établissement et c'est sur son bureau qu'arrivent les demandes des clients « avant, pendant et après » le séjour. Des demandes « classiques », comme un message ou une décoration spéciale dans une chambre pour un événement, un ourlet en urgence… aux demandes plus originales. Comme celle formulée par une femme qui cherchait un moyen original d'annoncer sa grossesse à son mari. Ou ce couple qui souhaitait réserver un hélicoptère pour survoler Rouen : « Le but étant, quand la demande ne peut être réalisée, comme pour l'hélicoptère, de les orienter au mieux pour les satisfaire. » D'autres demandes atypiques ? « Rien d'extravagant. Les gens sont sains d'esprit », rigole-t-elle.

3. & 4. Discrètes et terriblement efficaces, les femmes de chambre veillent au grain. Sandrine, première gouvernante, file d'étage en étage pour inspecter chaque chambre et s'assurer que tout est conforme au standing exigé.

5. Il est « le médecin généraliste du bâtiment » : Alexis, lui, connaît sur le bout des doigts « le cœur névralgique de l'hôtel ». Responsable technique et maintenance, il assure le bon fonctionnement de l'intégralité du site, de la très haute tension au circuit de l'eau. Il travaille également sur la décarbonation des usages, pour faire baisser la consommation d'eau et les besoins en électricité sans limiter les usages pour les clients.

6. 78 chambres dont 12 « junior suites », des tarifs démarrant à 180 € la nuit, des clients de tous horizons et de toutes nationalités… L'accueil de l'hôtel est le cœur de l'établissement : toujours actif, toujours prêt à accueillir les hôtes. Et, évidemment, polyglotte.
Photos Stéphanie Péron Clément