



Sylvie Gonin, une femme pionnière dans l'exigeant métier de cheffe concierge.

Figure du Beau-Rivage Palace

Sylvie Gonin, ses clefs d'or ouvrent la porte du rêve

Sympathique, sociable, communicative, Sylvie Gonin est un vrai Gémeaux. Animée par une intense curiosité qui l'ouvre au monde extérieur, elle s'adapte à toutes les situations. Il faut en effet se montrer flexible, rapide, convaincante, dans un métier où l'on est en permanence confronté à la diversité des clients, de leurs personnalités, de leurs cultures et de leurs attentes, parfois les plus inattendues. Car Sylvie Gonin est cheffe-concierge dans un hôtel de rêve. Ses talents, elle les exerce dans un écrin où tout est à votre service : le Beau-Rivage Palace, à Lausanne.

TEXTE ET PHOTOS : **FABIE N DUNAND**

Un jour, un client du Moyen-Orient prend un café sur la terrasse. On est en hiver. Il a une écharpe autour du cou. Et tout d'un coup, il lui dit : « Trois jours ici, ça vaut quinze jours sur mon yacht. » Sylvie Gonin en est persuadée. Il y a ici comme une magie du lieu. « Avec le lac, les montagnes, le jardin, l'atmosphère est au calme, à l'apaisement. Nous nous efforçons d'y contribuer en rendant les choses plus faciles, plus humaines. Nous ne sommes pas un Hilton d'aéroport. Nous ne sommes ni à Monaco, ni à Paris. Nos clients doivent se sentir à l'aise, un peu comme à la maison. » Ici, clients célèbres ou anonymes sont plus détendus, moins crispés dans leur rôle. Ils lâchent un peu les armes.

Car des célébrités, le Beau-Rivage Palace en a vu défiler depuis son inauguration en 1861. Des monstres « sacrés » de

la politique: Winston Churchill, Richard Nixon, Edward Kennedy, Margareth Thatcher; des artistes: Richard Strauss, Charlie Chaplin, John Fitzgerald, Elton John; des têtes couronnées: les princes de Monaco ou de la cour d'Angleterre... Tous ont été sensibles à l'esprit des lieux comme à la qualité de l'accueil. À quoi cela tient-il? « Tout en offrant le meilleur, on essaie de garder cette simplicité, cette humilité suisse », confie Sylvie Gonin. Un jour, elle voit un client sortir du parking de l'hôtel. C'est le patron d'une grande entreprise mondiale. Elle dit à son collègue: « Il y a Monsieur X qui arrive, je vais aller lui parler. »

– Tu lui parles ?

– Mais bien sûr.

Parmi les grands noms qui sont venus au Beau-Rivage, deux visiteurs ont particulièrement marqué Sylvie Gonin.



« Chaque jour, je sais quand j'arrive à la loge, je ne sais pas quand je partirais. »

« Le Dalaï-lama. Le hall de l'hôtel était bondé. Le dirigeant tibétain s'est exprimé dans un silence aussi dense que la foule venue l'écouter. J'ai beaucoup d'admiration devant l'humilité de sa personne. Nelson Mandela m'a aussi impressionné. Il se dégageait de sa stature, de son comportement, un rare charisme, même si certains clients qui ne sont pas connus peuvent faire la même impression. »

La clientèle vient de toutes les régions du monde : l'Europe, les Amériques, l'Asie, le Moyen-Orient, même si ces dernières années les événements ont perturbé la donne de manière tristement spectaculaire. Pour la première fois de son existence, le Beau-Rivage Palace a dû fermer ses portes à cause du Covid, avec d'inévitables pertes en millions malgré les aides pour cas de rigueur. Il n'avait jamais fermé, pas même pendant les deux guerres mondiales. Sylvie Gonin admet qu'elle était un peu perdue. « On se dit : si le Beau-Rivage ferme, c'est vraiment que le monde va mal. » Aujourd'hui, l'établissement retrouve lentement son rythme de croisière.

Mais un autre problème est apparu. Depuis la réouverture, en raison d'une pénurie de personnel qualifié, il a fallu restreindre les couverts dans certains restaurants de l'hôtel, voire fermer certains services de midi, notamment chez Anne-Sophie Pic, en pleine période estivale.

UNE PIONNIÈRE DANS LE MÉTIER

Sylvie Gonin est née le 3 juin 1970 à Yverdon-les-Bains, d'un père agriculteur dans le petit village d'Épendes, et d'une mère institutrice à Chavornay. Bon sens terrien, plaisir d'apprendre, il en restera quelque chose dans sa vie. Mais l'école, bof ! Le collège, entamé en latine, la jeune Sylvie le laisse vite tomber : « J'ai toujours été très curieuse, dit-elle, mais pas très studieuse. » Elle a surtout envie de voyager, de voir comment le monde tourne ailleurs. « J'ai eu une enfance heureuse, j'ai eu la chance de vivre dans une famille très unie, mais je voulais partir à la découverte. Alors je suis partie une année en Allemagne d'abord, près de Mayence, puis à Cologne, et enfin dans le sud de l'Angleterre. » Objectifs « studieux » : l'allemand et l'anglais.

Au retour, elle entre à l'École de secrétariat hôtelier de Lausanne, spécialement créée par la Société suisse des hôteliers pour pallier le manque de personnel formé à l'aune de critères de qualité. La pénurie de personnel qualifié ? Eh oui, déjà ! Au cours de ces deux ans – un an d'école, un an de stage – Sylvie a donc reçu un bon bagage de culture générale tout en apprivoisant les techniques de l'époque : la main courante où l'on consigne les opérations effectuées, le télex, la dactylographie... la pré-histoire, quoi.

À sa sortie, elle a un peu plus de 19 ans. Le Beau-Rivage Palace cherchait une stagiaire. Elle se présente, elle est engagée comme téléphoniste, poste qu'elle occupe trois mois, avant de travailler à la réception pendant une année, puis d'être nommée responsable des réservations : « C'était jeune, avoue-t-elle, pour avoir cette responsabilité. »

Fin 1993, le directeur général du Beau-Rivage Palace quitte l'établissement pour reprendre le Royal Plaza, à Montreux, et demande à Sylvie Gonin de le suivre comme assistante de chef de réception. C'est oui, mais le poste se révélera doublement éphémère puisqu'au bout de deux mois, elle devient cheffe de réception du Royal Plaza et que, fin 1994, le Beau-Rivage Palace la rappelle en lui proposant le poste de cheffe-concierge. D'abord, c'est non, et clairement non !

« J'ai refusé parce que je voulais partir à

l'étranger. Et je n'avais jamais envisagé ce poste qui n'était pas pour les femmes à l'époque: il n'y avait que des hommes. La direction m'a fait savoir qu'elle voulait justement casser cette image à la loge et ils m'ont convoqué à Lausanne pour essayer de me convaincre. Comme je maintenais mon refus, ils m'ont dit: «Tu nous rappelles demain après avoir réfléchi.» J'ai effectivement rappelé le lendemain de mon bureau de Montreux. Je voulais dire non et j'ai dit... oui.»

C'est ainsi que Sylvie Gonin est devenue cheffe concierge du Beau-Rivage Palace, en janvier 1995. Plusieurs motifs ont catalysé son revirement soudain: «Le Beau-Rivage est un hôtel qui marque, qui laisse une empreinte forte. J'étais restée très attachée à cette maison et je m'épanouissais moyennement à Montreux. Le Beau-Rivage m'offrait une expérience unique. Première femme cheffe-conciergerie à 24 ans, c'était un joli défi à relever. Finalement, je me suis dit: je n'ai rien à perdre, je connais la maison, les clients, la région. Je sais ce que fait un concierge, ce qu'il doit connaître. Alors je vais me lancer et je vais rester deux ou trois ans.» Sylvie Gonin n'est jamais partie.

Elle ne le regrette pas. Au travail, elle a voyagé avec les clients, et bien plus qu'autour

d'une chambre dans un palace dont la devise est «la tradition en mouvement». Où pas une saison ne se passe, ou presque, sans que des travaux de transformation ou de rénovation viennent confirmer que le Beau-Rivage veut vivre avec son temps. Pour le reste, Sylvie Gonin n'a pas manqué de mettre à profit ses vacances pour visiter la planète: l'Australie, le Mexique, le Costa-Rica, le Honduras, Singapour, la Malaisie, la Thaïlande, Bali, Hawaï, l'île Maurice, les Caraïbes, l'Islande, et bientôt l'Afrique du Sud. En Europe, l'Italie surtout, pour Rome, pour Venise, pour tout, la mode, la cuisine et les vins, la culture. Car Sylvie Gonin se reconnaît épicurienne. Impératif catégorique: «On doit aimer la vie et les bonnes choses.»

UN SEUL OBJECTIF : LA SATISFACTION DU CLIENT

Le service de conciergerie est assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Un jour type, Sylvie Gonin ignore ce que c'est: «Je sais quand j'arrive à la loge, je ne sais pas quand je partirai. J'ai toujours un planning, mais il n'est jamais respecté. Il y a très peu ou pas de routine. On ne sait jamais à quelle demande il va falloir répondre. On est toujours dans la réaction et la solution.»



**La magie du lieu,
propice à l'apaisement**



Une chambre de luxe. Le standing du standard.

La pratique des langues est évidemment un atout dans ce métier. Mais avec l'anglais, on assure aujourd'hui la plupart des échanges avec les clients non francophones. Sur la quinzaine de personnes du service que Sylvie Gonin dirige – tous des hommes – certains parlent en outre la langue de leur pays d'origine, le chinois ou le russe. Et quand vraiment le dialogue est trop difficile, les services de traduction disponibles sur portable servent d'interprètes.

Une junior suite récemment rénovée.

On imagine facilement les demandes les plus fréquentes des clients: des recommandations pour des voyages, des excursions, des



restaurants, des visites culturelles, des spectacles; des réservations pour toute forme de transports, de l'hélicoptère au bateau, en passant par le train et les voitures. Mais la panoplie des attentes est bien plus vaste. Il faut pouvoir recommander un dentiste, un médecin, des cours de langue, de danse, de peinture, de plongée, de ballon à air chaud... «En tant que concierge, nous sommes un peu les ambassadeurs de notre région et de toutes ses richesses auprès de nos clients.»

Les demandes peuvent représenter deux extrêmes au même moment, émanées d'un ministre ou d'un client anonyme. Cela oblige souvent à faire le grand écart, à sortir de sa zone de confort. Illustration. «Je peux par exemple, comme cela m'est arrivé, être en train de chercher, en même temps, un whisky d'exception dont un client souhaite faire un cadeau et un bouc de Saanen qu'un autre client veut exporter à Abu Dhabi. La première chose est de vérifier si l'on peut exporter un bouc. Mais en attendant la réponse, il faut quand même se préparer à la chose si elle se révèle possible. Comment le transporter, dans quelles conditions et avec quelle compagnie? Auprès de qui acheter ce fameux bouc de Saanen? Au final, c'est l'achat du bouc qui était le moins compliqué, car pour l'exportation, la loi ne la permettait pas.»

Certaines célébrités ont des vœux très particuliers. L'une d'elle a demandé un jour à être placée en plein milieu du café, bien au centre: elle souhaitait manifestement être vue. Le chanteur Prince a voulu que sa chambre soit tout en noir. Moins exigeant, un client italien a téléphoné de Milan pour qu'on lui apporte sur place des yaourts de Lausanne. Quelqu'un a donc fait le voyage pour les lui livrer. Mais le souvenir qui a le plus touché Sylvie Gonin, c'est cet enfant qui voulait voir un chameau pour son anniversaire. Le jardin du Beau-Rivage a accueilli quelque temps une chamelle et son petit chameau.

Dans toutes ces circonstances, la relation de confiance avec le client est essentielle. Il s'agit parfois de faire évoluer son idée, sans porter de jugement. «Quand quelqu'un se présente, à 16h, en vous disant qu'il veut aller à Chamonix, il faut lui expliquer qu'il vaudrait mieux partir demain matin à 8h – comme cela

vous savez qu'il partira effectivement à 11 h – et qu'il aura ainsi tout le plaisir d'admirer Chamonix et le Mont-Blanc autrement qu'à la nuit tombée. Et si une cliente s'apprête à partir en montagne avec des hauts talons, vous allez lui recommander de mettre plutôt ses baskets. Ce qui compte dans ces moments-là, c'est de faire preuve de bienveillance toute naturelle.»

Pour les plaisirs plus ou moins nocturnes, pas besoin de s'en soucier. Dans un passé récent, les amateurs pouvaient trouver leur caprice dans les petites annonces du quotidien Le Matin. Aujourd'hui, frère Internet s'occupe de tout.

LE SYMBOLE DE L'EXCELLENCE

Clef d'or, Sylvie Gonin en porte le symbole sur le revers du col de sa veste, comme tous les membres de la confrérie. C'est le signe de son excellence professionnelle. L'association dont elle est membre a été créée en 1929 par Pierre Quentin, alors chef concierge à l'hôtel Ambassador de Paris, avec une dizaine de ses collègues. Le but était de joindre leurs forces, leurs connaissances et leurs contacts au service des clients. La devise de l'Association en témoigne: «Au service avec amitié». Aujourd'hui, ce qui est devenu l'«Union Internationale des concierges d'hôtel, Les Clefs d'or» compte environ 4'500 membres dans plus de 46 pays différents. Mais n'y entre pas qui veut. Il faut justifier de cinq années d'activité à la conciergerie de l'hôtel et être parrainé par deux membres actifs. Et même dans ces conditions, l'octroi du sésame n'est pas automatique.

«Au service avec amitié», la devise s'applique aussi au sein de l'équipe de l'établissement. Il faut être juste, explique Sylvie Gonin, être à l'écoute des besoins de chacun, sans se laisser faire. Il faut être accompagné, suivi: «Il vaut mieux être devant avec un bâton de berger que derrière avec un fouet.»

DIS-MOI CE QUE TU LIS?

Comme dans l'hôtellerie en général, son métier demande beaucoup. Sylvie Gonin a besoin de se ressourcer à l'heure des loisirs. La nature est son premier soutien. Elle aime se promener dans les vignes de son Lavaux d'adoption comme en montagne. Elle adore



Le salon d'une suite impériale.

être «dehors». Quand elle est «dedans», elle écoute de la musique – classique, opéra compris – avec Bach en compositeur préféré. Et se passionne pour la lecture, de la presse à l'histoire et aux romans historiques, en passant de

P

CAVES OUVERTES, C'EST SAMEDI !

De nombreux domaines vous accueillent tous les samedis dans leur cave pour un moment unique de partage.

Alexandre Mevaux et
Martine Saucy Mevaux
Domaine Château de Jussy

Liste et horaires des caves sur www.geneveterroir.ch

SWISS WINE | SANS HÉSITER
GENÈVE

Suisse. Naturellement.

La suite Malmaison, comme un hommage à Joséphine de Beauharnais.

temps en temps par la bande dessinée. Pour illustrer ce qu'elle aime, Sylvie Gonin parle d'un livre de l'écrivain écossais Alan Spence, *Le monde flottant*, qui raconte l'odyssée d'un jeune marin parti au Japon, au milieu du XIX^e siècle, ouvrir les échanges commerciaux

avec ce lointain «Cipango». Je n'ai pas lu. Le copain Google m'en a dit un peu plus. En 1858, un gamin de 15 ans, Tom Glover, est courtier maritime à Aberdeen lorsqu'on lui propose le poste de contremaître du comptoir d'import-export à Nagasaki. De l'autre côté du monde, notre Écossais se lance dans tous les commerces, au risque de sa vie : la soie, le riz, les armes, l'opium, les navires, le thé, le charbon. Rebaptisé Guraba-san, il est l'un des moteurs de la révolution dans ce Japon qui s'ouvre à la modernité. Capitaliste autant qu'aventurier, il n'en devient pas moins adepte de l'art de vivre japonais. Initié à l'éthique samouraï, au zen et à la poésie haïku, il épouse deux geishas et connaît des amours tumultueux. Ça doit être passionnant.

Quand, à la fin, on demande à Sylvie Gonin quelle femme elle est, la réponse fuse : «indépendante». Après un moment de réflexion, elle ajoute : «J'espère être bienveillante et humble.» Il n'y a plus qu'à signer le portrait, au bas du tableau. • FD



P

ABONNEZ-VOUS !



OFFRE SPÉCIALE

1 an ☐ 6 numéros

CHF 59.-

AU LIEU DE 69.-

Frais de livraison offerts*



**+ SIMPLE, + RAPIDE
JE M'ABONNE SUR INTERNET**

www.offre-plaisirs-mag.ch

VOS AVANTAGES AVEC L'ABONNEMENT



Ne ratez
aucun numéro



Livraison **gratuite**
☐ votre domicile



Prix garanti
durant 1 an



Service client
☐ votre disposition

*Offre valable jusqu'au 31 décembre 2022 en Suisse.



Un Palace qui marque le visiteur de son empreinte.

UN MONUMENT DE LUXE ET D'HISTOIRE

Inauguré en 1861, le Beau-Rivage a rapidement gagné sa réputation d'accueil et de bien-être auprès des élites européennes de l'époque. Mais c'est surtout avec l'arrivée d'un directeur emblématique, le Bernois Jacques Tschumi, au tournant du XXe siècle, que l'établissement bénéficie du rayonnement qu'on lui connaît aujourd'hui. Ce visionnaire crée l'École Hôtelière de Lausanne, devenue l'une des institutions vaudoises les plus célèbres. Il transforme le Beau-Rivage en Beau-Rivage Palace, en faisant ajouter une aile supplémentaire à la bâtisse d'origine, les deux ailes étant alors reliées par une imposante rotonde au toit Renaissance. Têtes couronnées, hommes d'État, artistes et célébrités en tout genre ont fait le renom de cette maison majestueuse en témoignant de ce qui fait son charme inimitable. À l'image de Georges Simenon, qui écrit dans le livre d'or : « Au Beau-Rivage où tout est mis en œuvre pour que l'on se sente chez lui ». Ou de Jeanne Moreau, qui dit y avoir « tout trouvé, le calme, la courtoisie, la confiance. J'y ai aussi rencontré toute une équipe exceptionnelle et amicale. Dans ce lieu propice au travail et à la réflexion créative, j'aimerais revenir souvent,

et retrouver toutes les personnes efficaces et chaleureuses auxquelles je dois un séjour si enrichissant.» Havre de paix, l'hôtel est aussi devenu le lieu de nombreuses rencontres internationales sur la résolution de conflits. En 1912, on y signe le Traité d'Ouchy mettant fin au conflit italo-turc. En 1923, il accueille la conférence du Traité de Lausanne sur les frontières de l'actuelle Turquie. En juin-juillet 1932, le Beau-Rivage Palace est de nouveau le cadre de négociations faisant suite à la Première Guerre mondiale. Le Britannique Neville Chamberlain, l'Allemand Franz von Papen et le Français Édouard Herriot s'y retrouvent pour aménager les dettes de réparation de guerre de l'Allemagne. On est à quelques mois de la prise du pouvoir d'Hitler à Berlin. En mars 1984, en pleine guerre civile libanaise, les belligérants se rencontrent au Beau-Rivage Palace. La situation est si explosive que l'hôtel est entouré de barbelés et que l'établissement construit une passerelle entre l'aile Beau-Rivage et l'aile Palace afin que les acteurs du conflit ne se croisent pas dans les couloirs. En 2003, nombre de délégations qui participent au G8 organisé par la France, à Évian, logent au Beau-Rivage Palace. En 2015, l'hôtel est le cadre des négociations de l'accord

entre Occidentaux et Iraniens sur le nucléaire. Sylvie Gonin s'en souvient : « La bibliothèque de l'hôtel, c'était un peu Paléo. Les journalistes dormaient par terre. » En octobre 2016, appel urgent de Washington. Un collaborateur de Barack Obama souhaite que le Beau-Rivage Palace accueille une rencontre internationale convoquée d'urgence sur la situation en Syrie. L'établissement a 48 heures pour se préparer à recevoir le Russe Sergueï Lavrov, l'Américain John Kerry, ainsi que des représentants de l'Arabie saoudite, du Qatar, de la Turquie et de l'ONU. Malheureusement, en cette circonstance comme dans quelques autres, la magie du lieu n'a pas eu d'influence sur l'issue des négociations.

► www.brp.ch

L'EMPREINTE DE SANDOZ

Propriété de Sandoz Foundation Hotels, le Beau-Rivage Palace peut compter sur le soutien sans faille de la Fondation attachée aux qualités d'accueil et les splendeurs hôtelières. Le pôle hôtellerie de la fondation s'est par ailleurs considérablement étoffé ces dernières années, il comprend désormais l'Angleterre & Résidence, le Lausanne Palace, le Château d'Ouchy, le Riffelalp Resort, à Zermatt, et l'hôtel lacustre Palafitte, à Neuchâtel.

► www.sandozfondation.ch