

3 août 2017

Port de Saint-Quay. Des concierges cinq étoiles

JULIEN MOLLA



Dès l'arrivée des plaisanciers, Alexia se présente et leur explique tout ce qu'ils ont besoin de savoir pour leur séjour à Saint-Quay-Portrieux.

Lorsqu'ils arrivent à Saint-Quay-Portrieux, les plaisanciers sont accueillis par Alexia et Sabine, les deux employées estivales de la conciergerie du port. Deux étudiantes qui n'hésitent pas à se plier en quatre pour répondre aux demandes des vacanciers.

« On ne pense qu'à vous, on s'occupe de tout. » Depuis début juillet, et jusqu'à fin août, cette maxime remplit les journées d'Alexia, 19 ans, et de Sabine, 21 ans. Pendant l'été, les deux étudiantes enfilent le costume de concierge et se plient en quatre pour répondre aux besoins et attentes des plaisanciers qui accostent au port de Saint-Quay-Portrieux. Et pour satisfaire au mieux les visiteurs, ce sont des concierges de luxe que Jean-Michel Gagné, le directeur du port de Saint-Quay-Portrieux, a embauchées. « L'idée de cette conciergerie est née il y a trois ans », explique Jean-Michel Gagné. « C'est quelque chose qui se fait dans beaucoup de ports de plaisance européens mais que l'on trouve très peu en France. L'idée, c'est d'avoir du personnel dédié à l'accueil et au conseil des plaisanciers sur le même modèle que les hôtels de luxe. Avec une règle d'or : il faut devancer les attentes des clients. »

Accueil cinq étoiles

Un job d'été mais qui nécessite de nombreuses qualités : relationnel, bonne humeur et, surtout, une excellente maîtrise de l'anglais. « Au niveau anglais, je me débrouille », s'amuse Alexia, qui s'apprête à rentrer en 2^e année de licence Langue et littérature comparée (LLC) anglais à Rennes. « Quant à la partie relationnelle, j'adore vraiment ça. C'est vraiment un boulot très sympa pour l'été. » Un travail qu'Alexia a récupéré de sa professeur de grec, elle-même concierge au port lors de la première année de la conciergerie. Le début de journée des deux jeunes femmes est assez ritualisé. « Le matin, on descend sur les pontons, pour se montrer et discuter avec les gens. Ça permet de voir ce qui va, ce qu'on peut améliorer. » Ensuite, la journée est rythmée par l'arrivée des bateaux.

« Dès qu'ils arrivent, on va les voir pour les aider et leur donner toutes les informations utiles. » Un accueil digne d'un hôtel cinq étoiles, en somme.

Des conseils culinaires à la traduction médicale

Mais le plus gros du travail des deux jeunes femmes, installées dans leur petit chalet noir situé au bout du port, reste de satisfaire les moindres désirs des estivants. « L'objectif, c'est de ne jamais laisser un plaisancier seul face à son problème et de trouver la solution, peu importe le temps que cela prend », assure Jean-Michel Gagné. « S'ils veulent louer une voiture, on s'en occupe. Ils veulent des conseils pour un restaurant, ont besoin de faire réparer une pièce de leur bateau ? On va

s'en charger. » Pour les deux jeunes concierges du port de Saint-Quay, c'est la certitude qu'une journée de travail ne ressemble jamais à une autre. Dernièrement, il leur a même fallu accompagner un plaisancier britannique chez le médecin pour lui servir de traductrice. « Pour l'instant, je n'ai pas eu de demandes farfelues », souffle Alexia. « Par contre, il y a quelques moments stressants. Notamment quand les gens se blessent, ce qui peut malheureusement arriver assez facilement sur un bateau. » Alexia profite aussi de ce travail estival pour améliorer son niveau, déjà excellent, d'anglais. « Je découvre les termes techniques de la navigation et des bateaux lorsqu'il y a besoin de régler des pannes. Cette année, j'ai aussi pu apprendre le code maritime international », se félicite la jeune étudiante avec un franc sourire. Pour les plaisanciers, la présence des deux jeunes femmes semble n'être que positive. « Tous les jours, on a des gens qui nous disent qu'ils ont rarement eu un accueil comme celui-ci dans un port français », se félicite Jean-Michel Gagné.