

# Audrey Berr donne les clefs de la réussite au féminin

Chef de conciergerie, elle a obtenu la plus haute distinction de la profession

Invitée, hier, du premier déjeuner-débat de l'année organisé par l'association Alta Femina (1), la responsable de la conciergerie du plus prestigieux des palaces marseillais a partagé son expérience professionnelle avec les membres de ce réseau de "femmes actives, connectées et engagées". L'occasion pour son auditoire d'obtenir de sa part de précieux conseils pour prendre la parole en public, notamment lors de réunions de travail où les hommes sont majoritaires, mais aussi savourer quelques anecdotes sur ce métier particulièrement exigeant. À 36 ans, Audrey Berr vient en effet d'intégrer le cercle très fermé des "Clefs d'Or", élite mondiale de



De gauche à droite, Danièle Prieur et Samah Ben Dhia ont accueilli, hier, la "Clef d'Or" Audrey Berr. / PHOTO NICOLAS VALLAURI

**Un métier hors normes qui impose un devoir d'excellence et incite à se dépasser.**

la profession; une distinction qui rejaillit sur l'hôtel Intercontinental Marseille Hôtel-Dieu, son employeur depuis 2013, mais aussi sur l'ensemble de la ville. Il faut dire que la conciergerie de l'établissement est désormais classée au 6<sup>e</sup> rang européen!

"C'est un métier hors normes qui impose un devoir d'excellence et incite à se dépasser tous les jours", explique Audrey, dont le parcours se révèle pour le moins atypique, et pour cause: la conciergerie d'un établissement de cette envergure est traditionnellement confiée à

une personne issue de l'hôtellerie, souvent en fin de carrière et surtout beaucoup plus... masculine.

Audrey Berr a 20 ans quand elle décroche son premier contrat de travail en tant qu'hôtesse de l'air chez Swissair. Elle est ensuite recrutée par Japan Airlines et s'installe au pays du Soleil Levant. À son retour en France, quatre ans plus tard, la jeune femme obtient la direction du service VIP de la conciergerie internationale d'une célèbre carte bancaire haut de gamme, avant d'intégrer la société GEN où elle est chargée

d'organiser les réunions au sommet de patrons de multinationales. C'est alors qu'une offre d'emploi émanant de la cité phocéenne, attire son attention...

"Je n'avais jamais travaillé dans un hôtel et encore moins un établissement de ce niveau mais la directrice de l'Intercontinental, Madelijn Vervoord, m'a fait confiance."

Dans l'assistance, captivée tout à la fois par le récit et l'aisance de l'oratrice, les questions fusent, notamment sur les demandes parfois farfelues que les riches clients des pa-

laces internationaux adressent au personnel. Soulignant "les qualités d'écoute et de discrétion" que requiert sa profession, mais aussi "la capacité d'anticiper les désirs des pensionnaires", en prenant en compte leurs souhaits "avec intérêt et sincérité", Audrey accepte d'évoquer quelques-unes des exigences peu ordinaires que son équipe de choc a dû satisfaire.

"La plus singulière mais aussi sans doute la plus stressante, a été cette demande du gouvernement d'un pays africain, nous donnant 48 heures pour lui trouver huit hélicoptères capables d'aller récupérer des bulletins de vote au fin fond de la forêt équatoriale. La plus romantique fut celle de cet amoureux qui voulait que la suite dans laquelle il allait séjourner avec sa dulcinée, soit entièrement recouverte de pétales de tulipes noires. Nous avons dû les faire venir spécialement de Hollande par avion privé. Mais la plus émouvante reste celle de cette dame âgée à qui son défunt mari lisait chaque soir le passage d'un roman. Elle nous a demandé si quelqu'un pouvait lui consacrer ce même moment durant son séjour à l'hôtel. Nous lui avons lu l'intégralité du Comte de Monte Cristo".

Et quand on l'interroge sur les limites de l'exercice, Audrey Berr se veut très claire: "En France, il n'y a pas de risque de dérive car les barrières sont fixées à la fois par la loi et la déontologie internationale de la confrérie des Clefs d'Or."

**Philippe GALLINI**

(1) Créé en 2013 par Danièle Prieur, le réseau est actuellement présidé par Samah Ben Dhia.