

S Signature

Luxury Concierge Services : tout pour le client

«Olivier, vous pouvez vraiment faire ça?» «Ça», c'est répondre à la moindre des demandes du membre de S Signature, l'entreprise de conciergerie de luxe du groupe Saradar, lancée et dirigée depuis décembre 2011 par Olivier Gemayel, l'unique concierge Clefs d'or au Liban à ce jour.

Envoyer quelqu'un récupérer les enfants de l'école et les aider dans leurs devoirs du soir, organiser une fête pour les employés, obtenir en moins de 48 heures le sac à main que la commune des mortelles devra attendre presque un an, trouver dans l'heure une place hublot à l'avant de l'avion dans le prochain Paris-New York... Quand un membre des prestigieuses Clefs d'or répond «oui, nos adhérents peuvent tout nous demander», face à l'avalanche de possibilités, on commence alors à le croire. Clefs d'or, avec ses 4000 adhérents à travers 40 pays, est un label recherché par les concierges qui savent ce que le luxe, le vrai, veut dire.

«Pour en faire partie, explique Olivier Gemayel, il faut avoir un minimum de cinq ans d'expérience dans des palaces internationaux, passer des examens écrits et oraux, et être parrainé par au moins deux concierges Clefs d'or.» Car l'association est synonyme d'entraide. Le formidable carnet d'adresses des concierges à travers le monde leur permet d'agir dans les meilleurs délais, voire les plus fous... en toute discrétion. «Nous ne dévoilons jamais l'identité de nos 34 membres à ce jour, qui ne se connaissent pas entre eux», précise son directeur.

Un sac Hermès en 48 heures

Une fois abonnée, la personne fait partie d'un club et donne accès à des services les plus diversifiés, dont le plus précieux: Black Membership, qui permet de contacter S Signature pour n'importe quelle demande, 24h sur 24 et 7 jours sur 7... « Nous sommes là pour faciliter la vie, et nous proposons toujours des alternatives si le premier choix n'est pas possible. Nous connaissons nos membres et nous ne donnons pas deux fois la même réponse», explique M. Gemayel. Si le fondateur de S Signature reconnaît que «le luxe a un prix» en donnant comme exemple le sac Hermès obtenu en «coupe-file» en 48 heures au lieu de huit à douze mois d'attente à 15000 euros au lieu de 8000, il rappelle que le luxe est censé exister «à tous les niveaux».

«Nous savons travailler avec un budget puisque, encore une fois, il s'agit avant tout de faire le maximum pour que nos membres voient leurs désirs exaucés au plus près de leurs demandes», dit-il. Un concept nouveau au Liban, «où le marché n'est pas habitué à la conciergerie: les gens ne savent pas jusqu'où ils peuvent aller! Notre mission, c'est de leur faire l'apprentissage de nos services». Des services



qui peuvent s'associer à d'autres produits de luxe: ainsi, un appartement acheté à 2 ou 3 millions de dollars dans un complexe 5 étoiles au Liban permet l'accès à S Signature.

Caprices de stars et produits d'artisans

De son expérience de numéro 2 de la loge de concierge du Fouquet's à Paris, Olivier Gemayel évoque deux expériences: d'abord, l'arrivée d'Ingrid de Bettancourt, invitée par le président Nicolas Sarkozy, après plusieurs années de captivité: «C'était une femme traumatisée, qui avait connu le luxe mais qui avait complètement perdu ses repères. Nous lui avons trouvé une coiffeuse très douce, très professionnelle, ainsi qu'une shoppeuse qui a su lui trouver des vêtements sobres, qui lui ressemblaient. Elle nous a remerciés en pleurant...» raconte-t-il. Dans une tout autre ambiance, Olivier Gemayel et l'un des ses collègues avaient été choisis, pour un service 24h sur 24, par les stars du rap Puff Daddy et Snoop Doggy Dog: «48 heures de folie! Trouver la limousine pour les accompagner à Bercy où ils donnaient leur concert, dénicher le chef à trois macarons Michelin pour leur préparer un hamburger à 11 heures du soir, répondre à la lubie de Puff Daddy qui ne s'assoit que sur une lunette en or... De vrais caprices de stars», martèle-t-il. Pour la construction de son équipe basée à Beyrouth, Olivier Gemayel rencontre des profils de tous bords et se charge de former personnellement le candidat, si celui-ci est doté de trois qualités indispensables à la conciergerie «high-end»: «D'abord, la compréhension de ce qu'est le luxe; ensuite, le sens du service; enfin, être prêt à déplacer tous les obstacles possibles pour faire plaisir au client», souligne-t-il.

À un homme qui a côtoyé le luxe sous toutes ses formes, il est tentant de demander ce que ce mot signifie pour lui. «Je suis un épicurien, j'aime avant tout le vrai, la simplicité. Cette simplicité, je l'ai acquise pendant deux ans et demi aux côtés du chef étoilé Alain Ducasse, qui travaille avec le meilleur produit possible et met en relief la vérité du produit de l'artisan, celui qui fait des prodiges grâce au travail de ses mains», explique-t-il. Et que demanderait-il à un confrère aujourd'hui? «Des billets pour la finale du 100 mètres au JO», dit-il en riant. «Moi qui en ai déjà vendu une vingtaine, cela me permettrait tout de suite de savoir si c'est un bon concierge.»

www.s-signature.com

Diala Gemayel