

Les petits secrets de l'hôtel Côte Ouest

Cet hôtel chic des Sables-d'Olonne fête ses 30 ans et sa transformation, dans un univers « paquebot ». En coulisses, le personnel s'active pour répondre aux demandes des clients.



L'espace thalasso a été entièrement rénové la nuit. | PHOTO : FRANCK DUBRAY / OUEST FRANCE

Reportage

Ancienne « Thalasso des Sables-d'Olonne » (Vendée), l'hôtel Côte Ouest, 4 étoiles à la boutonnière, surplombe le petit lac de Tanchet et la jolie baie aux allures de Méditerranée. Chic mais pas snob, l'établissement joue pourtant dans la cour des grands. Depuis 2016, celui que les Vendéens appellent encore « le Mercure » est passé dans la catégorie MGallery by Sofitel. La différence ? Le charme et un supplément d'âme ajoutés aux standards qui sièent à son rang.

Bienvenue à bord

Racheté il y a sept ans par Sylvie Dubreuil et son mari, Jean-Paul (président du groupe Dubreuil), l'établissement qui vient de fêter ses 30 ans, a été presque entièrement rénové pour en faire un très confortable hôtel-restaurant-thalasso-spa.

Chineuse, la nouvelle propriétaire a entièrement revu la déco « **carrelage blanc hôpital** » et la moquette éliminée pour créer un univers « **paquebot** ». Valises anciennes dans le hall, maquette au 1/100^e d'un navire de croisière en surplomb de la piscine, canapés clubs, chaises en cannage et dans une vitrine, un carré Hermès vendu à bord du France pour sa première traversée... Total look.

Quand les clients ont le dos tourné...

Entre midi et deux, quand les clients enfilent un peignoir pour aller déjeuner face à la mer, une partie de l'équi-

page s'active. Dans les cabines de soins, c'est l'heure du ménage, effectué « **trois fois par jour** ». Les kilos de linge sont, eux, livrés deux fois par jour. « **On a du personnel qui ne s'occupe que de ça** », souligne Sylvie Dubreuil.

Et bien sûr, il y a « **les briefings** ». Ces réunions d'équipe qui servent à croiser les informations entre services : « **M. untel arrive à 11 h, il veut une table avec vue mer, madame a une allergie au poisson...** »

Même quand les clients dorment, le moteur tourne. « **On sort de cinq mois de travaux la nuit** », souffle Sylvie Dubreuil qui s'est attaquée aux sols, plafonds, matériel et déco de la thalasso, restée ouverte tous les jours pendant le chantier. « **Les ouvriers arrivaient vers 17 h 30, après la fermeture. Ça s'est terminé fin juin, on n'a jamais fermé la thalasso pendant les travaux.** »

Clients VIP

Le jour du reportage, une équipe de foot professionnelle séjourne à l'hôtel. Des responsables du club déambulent au milieu des clients anonymes.

Comment gère-t-on les VIP ? « **Il faut créer une relation de proximité. C'est à nous de faire raconter au client qui il est. Ensuite, je donne les codes aux équipes et je dois être un pare-feu, en cas d'incident** », confie Sylvie Dubreuil.

Rien à signaler pour cette fois. Même chose avec une actrice descendue récemment à l'hôtel. En fait, ce que les clients célèbres réclament



À la barre de l'hôtel thalasso Côte Ouest des Sables-d'Olonne, Sylvie Dubreuil. | PHOTO : FRANCK DUBRAY / OUEST FRANCE

avant tout, « **c'est d'avoir la paix** », constate la propriétaire.

Vols et autres tracasseries

« **Le peignoir, c'est un grand classique mais on nous a aussi volé des appliques, et pendant un temps, c'était les balais de toilette... J'ai fini par me dire qu'ils étaient très beaux !** », sourit aujourd'hui la propriétaire du Côte Ouest.

Sylvie Dubreuil doit aussi parfois rappeler quelques règles élémentaires de décence. Comme à ce client qui tenait absolument à faire ses soins de thalasso nu comme un ver...

Ça chauffe, dans la soute !

« **Le navire a trente ans** », rappelle Frantz Hammes, directeur technique de l'établissement qui affiche la même ancienneté que l'âge du navire qu'il bichonne. En pantalon de travail et polo « Staff côte ouest », il emprunte une porte fermée aux clients.

Derrière, il fait chaud et l'ambiance est nettement moins feutrée que

dans les jolis salons de l'hôtel. Ici, des tuyaux, des vannes et des bruits de machines. Bienvenue dans la soute.

Car dans une thalasso, par définition, les soins sont prodigués à l'eau de mer. Elle est pompée à quelques centaines de mètres en face de l'hôtel qui surplombe la baie des Sables. Il faut ensuite la chauffer, la traiter et, une fois utilisée, la refroidir avant de la rejeter en mer. D'où l'imposante salle des machines.

La vie

Il y aurait matière à écrire un roman sur les petites anecdotes d'un établissement qui emploie 130 personnes toute l'année et voit passer entre 250 et 350 clients par jour.

Pas vraiment de demandes extravagantes de la part des « passagers » du Côte Ouest. « **De plus en plus, les gens viennent ici fêter des anniversaires de mariage. On reste un endroit privilégié pour un partage en famille ou en tribus. Pour de petits remariages, les gens veulent quel-**

que chose de moins ronflant mais plus sincère. »

Et quand on loue une suite (lit king size, deux balcons, vue mer, jusqu'à 500 € la nuit pour deux selon la période), peut-on commander à manger à 3 h du matin ? « **On propose une carte courte en dehors des horaires de la cuisine** », confirme Sylvie Dubreuil. Mais la nuit, au Côte Ouest, il n'y a guère qu'un gardien sur le pont.

La mort

Et parfois, les nuits sont agitées... Comme cette fois où un couple de septuagénaires en séjour à l'hôtel a vu sa vie basculer. « **Le monsieur a fait un malaise cardiaque. Notre gardien a pratiqué les premiers gestes et a appelé les pompiers.** »

Alertée, Sylvie Dubreuil file sur place. Le client doit être emmené à l'hôpital. La patronne de l'hôtel accompagne elle-même la femme du monsieur et assistera avec elle à l'annonce du décès. « **J'ai téléphoné à leur fils pour qu'il vienne rejoindre**

sa mère. »

Elle reconduit la dame à l'hôtel, ira chercher le fils à la gare le lendemain... « **Dans un hôtel, vous touchez le cœur de la vie des gens. Il y a beaucoup d'affect** », constate Sylvie Dubreuil.

L'amour

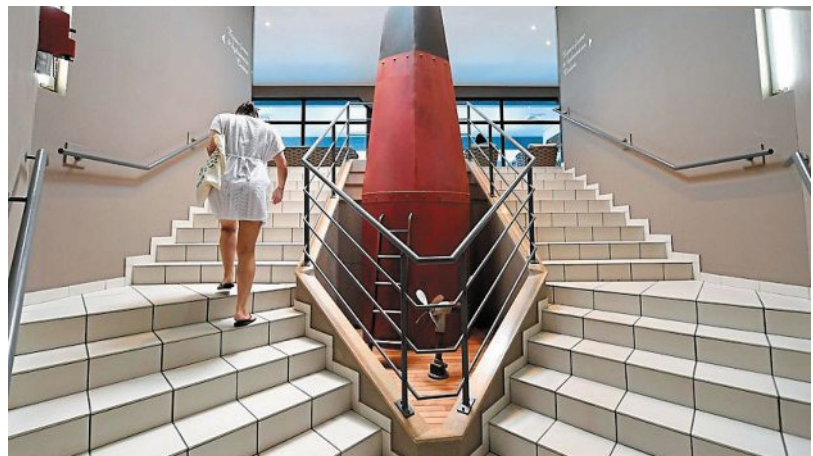
Et au cœur de cette vie, il y a l'amour... Les illégitimes parmi les clients (ce n'est pas un mythe), mais pas que. « **Il y a aussi ceux qui se forment au sein du personnel... Je pourrais faire Meetic !** » La patronne s'amuse de voir éclore des fleurs de sentiments dans ses rangs. « **Tout se sait ! Je suis hypersensible, je suis une femme et j'ai 63 ans** », répond-elle en riant quand on lui demande comment elle sait. « **Je sais mais je ne me mêle pas, surtout pas.** »

Savoir mais se taire, c'est peut-être ça, au fond, le vrai secret des grandes maisons.

Céline BARDY.



Une petite faim ? Room service ! La nuit, il est possible de commander à manger même si la carte est moins fournie. | PHOTO : FRANCK DUBRAY / OUEST FRANCE



Dans l'escalier qui lie l'espace thalasso aux salles de remise en forme, une cheminée de paquebot décline le thème de la déco. | PHOTO : FRANCK DUBRAY / OUEST FRANCE



Frantz Hammes, responsable technique, dans le sous-sol de l'hôtel. Un univers qui tranche avec l'ambiance feutrée de l'hôtel 4 étoiles. | PHOTO : FRANCK DUBRAY / OUEST FRANCE



L'hôtel donne sur la baie des Sables-d'Olonne. | PHOTO : FRANCK DUBRAY / OUEST FRANCE



Pause détente pour un soin, dans la thalasso entièrement rénovée. | PHOTO : FRANCK DUBRAY / OUEST FRANCE