

Qui sont les Clefs d'Or, ces concierges de luxe qui œuvrent pour les plus fortunés en toute discrétion ?



Ils sont 400 en France et quelques 4 000 dans le monde à faire partie de cet ordre très privé, et tout autant à répondre au moindre des désirs de leurs riches clients. Petit portrait des Clefs d'Or, ces concierges de luxe on ne peut plus dévoués.

Avec Atlantico.fr

Il est 10h10 quand Yannick Tonnelier, chef concierge au [Majestic Hôtel-Spa](#), situé dans le très chic XVIème arrondissement parisien, quitte le sas de réception de l'établissement quintuplement étoilé pour aller jeter un œil au parking situé en sous-sol. Simple lubie d'amateur d'automobile ? Sûrement pas. Un concierge Clef d'Or n'agit pas par hasard. "Cela permet d'avoir un aperçu de l'activité, confie-t-il au site spécialisé *L'Hôtellerie Restauration*, qui l'a suivi dans sa routine quotidienne. *Je reconnais également chacune des voitures qui s'y trouvent, cela me donne une longueur d'avance quand j'arrive au Majestic*". De quoi vous faire un ordre d'idée de la discipline du métier.

Disponibilité et dévouement

L'ordre des [Clefs d'Or](#) fondé en 1929 fort de 400 membres en France et 4 000 partout dans le monde, est un club très privé où l'excellence n'est pas une qualité mais une exigence. Ces concierges à la discrétion légendaire et tenus au secret professionnel ont pour mission de se plier en quatre pour que le séjour des riches clients qu'ils accueillent soit inoubliable. Pour cela, ils n'hésiteront pas à remuer ciel et terre pour répondre au désir le plus fou qu'on leur communiquera – et la limite du possible est constamment repoussée. Alors, qui sont ces hommes et femmes dévoués à faire plaisir, peu en importe le prix ? Tour d'horizon.

Leur devise : rendre le séjour de leurs clients exceptionnel en veillant à répondre au moindre leurs désirs dans la mesure du légal, moralement et humainement possible. La phrase en dit long sur la motivation qui anime ces concierges de l'ordre des Clefs d'Or, disponibles nuit et jour et sept jours sur sept pour les beaux yeux des stars et politiques aux portefeuilles bien remplis qu'ils accueillent. "La promesse d'un concierge privé, c'est d'être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre à toutes les demandes dans le monde entier", résume dans *Les Échos* David Amsellem, fondateur de la conciergerie [John Paul](#), leader mondial des services de conciergerie déteu par Accor [depuis février 2016](#). Comme si les suites aux dimensions démesurées et aux dorures affriolantes ne suffisaient pas à satisfaire les velléités de leurs occupants, ces derniers ont le privilège de pouvoir compter sur des hommes et des femmes qui leur seront dévoués aussi longtemps qu'ils continueront à mettre de l'argent sur la table – des sortes de majordomes modernes, somme toute.

N'est pas Clef d'Or qui veut

Et leurs demandes sont parfois déroutantes. Audrey Berr, rare femme du très masculin ordre des Clefs d'Or et concierge à l'hôtel Intercontinental de Marseille, a pu [en témoigner](#) dans les colonnes du site *L'Hôtellerie Restauration* : "J'ai dû répondre à toutes sortes

de demandes. Dénicher le meilleur restaurant de Tombouctou (Mali, ndlr), obtenir des places Carré Or pour le concert de Madonna en dernière minute, affréter cinq hélicoptères en moins de 24 heures pour collecter des bulletins de vote en Angola, dénicher une chèvre naine en guise de cadeau pour l'anniversaire de la petite fille d'un client... [...] Un jour, un client qui voulait demander sa compagne en mariage a souhaité que sa chambre soit remplie de tulipes noires, les fleurs préférées de sa fiancée", dévoile-t-elle. Le jour-même, ces rarissimes fleurs ont été expédiées directement depuis les Pays-Bas par avion privé. Rien n'est trop beau pour ces clients qui, pour une fois, sont bel et bien rois. Et un roi se doit d'avoir de l'argent à dépenser.

Car de l'argent, il en faut pour s'offrir les services des Clefs d'Or, cette élite des concierges qui ne travaille que dans les palaces, hôtels 4 et 5 étoiles. Il faut dire que leur réputation n'est pas usurpée : pour pouvoir porter ces fameuses broches – faites de deux clés croisées – de part et d'autre de sa redingote, il faut faire ses preuves. Deux ans de métier sont requis, ainsi que les parrainages de deux membres actifs de cet ordre pour enfin passer devant une commission qui se chargera de déterminer l'aptitude du candidat à l'exercice du métier, est-il indiqué dans un [article](#) dédié sur le site de la mairie de Paris. Et visiblement, la profession fascine puisque le 12 octobre 2016, le lycée d'Occitanie situé à Toulouse, [a fêté les dix ans d'existence](#) de la Formation professionnelle d'Établissement (FPE) concierge d'hôtel, que l'établissement est le seul à enseigner en France.

Des demandes toutes plus folles les unes que les autres

Nul doute que la variété des tâches demandées doit attirer les jeunes élèves qui ne veulent pas d'un métier monotone. Il est certain qu'en devenant concierge, ils ne manqueront pas de faire fonctionner leur imagination et leur débrouillardise. "Un client est venu me voir, un soir à 21 heures, alors que tous les magasins étaient fermés, pour me demander d'aller acheter un préservatif", [confie](#) à la BBC Pham Cong Thinh, Clef d'Or au [Sofitel Legend Métropole de Hanoi](#) (Vietnam). Yves Abitbol, président de la société [MyConcierge](#), y va également de sa petite anecdote, [racontée](#) dans les colonnes des *Échos* : "Les oies du père d'un client qui devaient garder la maison familiale étaient mortes. Il nous a appelés, il a fallu les remplacer à l'identique pour que le père ne s'en rende pas compte". Et Sonia Papet, chef concierge au [Bristol](#), à Paris, de se [confier](#) à *Paris Match* sur une prestation des plus spectaculaires, orchestrée dans le cadre d'une demande en mariage : "Nous avons loué un Riva (marque de bateaux de prestige, ndlr), embarqué le jeune couple et, au passage de chaque pont de Paris, une pluie de pétales de roses se déversait sur le bateau. Jusqu'au pont de la Concorde, où la demande a été faite". Terminons en beauté avec Giuseppe, Clef d'Or aux [Airelles](#), hôtel de luxe logé dans les Alpes à Courchevel, qui a dû en 2008 privatiser un pan entier de montagne pour pouvoir organiser à son col un barbecue pour un prince saoudien et ses vingt invités.

Bien évidemment, ces concierges n'accèdent pas à de telles demandes tous les jours. La plupart du temps, les extravagances se limitent à commander une pizza à la truffe au beau milieu de la nuit. Mais plus que des prestataires, les Clefs d'Or se distinguent par les attentions délicates qu'ils portent aux clients. À force de renseignement, ces hommes et femmes finissent par tout connaître d'eux : l'âge des enfants, les préférences alimentaires, le nom du chien, les lubies de chacun... Très souvent, ils deviennent les confidents de certains clients à la langue bien pendue. Mais, plus muets qu'une tombe, ils ne disent mot car tenus au secret professionnel. De véritables compagnons de passage, qui par le sens du relationnel, parviennent à se montrer indispensables aux yeux des clients. Au fil du temps, ils finissent par s'imposer comme l'âme de l'hôtel, la personne qui veille sur les clients comme elle le ferait sur ses propres enfants.

Les Clefs d'Or n'ouvrent pas toutes les portes

Pour arriver à leurs fins, ces concierges de l'extrême n'agissent pas seuls, mais peuvent compter sur l'appui d'entreprises partenaires. Dans certains hôtels, un budget est alloué chaque mois au service conciergerie. Mais celui-ci ne suffit pas toujours ; à ce moment-là, c'est au client de payer la différence. Toutefois, il y a certains désirs auxquels les concierges ne peuvent pas répondre. "Un oreiller supplémentaire en pleine nuit ? C'est une demande qu'on ne peut satisfaire car elle est illégale", affirme Sonia Papet. Pas que disposer de plusieurs oreillers dans sa suite soit illégal, loin s'en faut. Il s'agit là d'un jargon utilisé par les clients esseulés à la recherche d'un peu de chaleur humaine pour la nuit. Mais en raison de la loi française qui [réprime les clients des prostitué\(e\)s](#), le concierge ne peut pas accéder à cette demande. Il pourrait y perdre ses précieuses Clefs d'Or.

"Ne jamais laisser repartir un client insatisfait", [lâche](#) Yannick Tonnelier de l'hôtel Majestic. Les concierges sont intransigeants. Et s'ils peuvent donner l'impression d'être dévoués corps et âme à ces derniers, ne vous y trompez pas : c'est à leur métier qu'ils le sont. Après son [agression](#) à l'[hôtel particulier de Pourtalès](#) à Paris, la star de télé-réalité Kim Kardashian émettait des soupçons envers son concierge, qu'elle avait trouvé trop calme durant l'agression. Celui-ci lui a répondu dans [une lettre ouverte](#) : "Chère Kim, lorsque vous sentez l'acier froid d'un pistolet dans votre cou, c'est le moment où rester calme peut préserver une vie... Nos deux vies...". Une manière de rappeler qu'elle n'était pas la seule personne à être tenue en joue durant le braquage, mais surtout de redorer le blason d'un corps de métier qui ne se laissera pas salir par quelque célébrité qu'il soit.

Fières et fidèles à leur corps de métier, les Clés d'Or ne s'accrochent à aucun trousseau.