



Georges Mounir, concierge Les Clefs d'Or, au Gstaad Palace

# Des clefs qui valent de l'or!

/ Natacha de Santignac

**L'association internationale Les Clefs d'Or regroupe les concierges d'hôtels de luxe du monde entier.** Elle a vu le jour en 1952 sous l'impulsion de Ferdinand Gillet, du Val d'Anniviers, lorsqu'il officiait en tant que chef concierge de l'Hôtel Scribe à Paris. Elle réunit actuellement près de quatre mille membres.

Freddy Wiederseiner, venu de Bavière pour étudier à l'école hôtelière de Lucerne, au service du Crans-Ambassador pendant une vingtaine d'années, et son ami Georges Mounir, dont les qualités se sont révélées sur le terrain à l'Hôtel Palace de Gstaad de 1959 à 2001, ne travaillent plus depuis des années. Ils n'en demeurent pas moins **Clefs d'Or**, puisque le titre se conserve à vie. Retours croisés sur deux parcours distincts, mais animés par la même passion du service et de la discrétion.

## Qualités requises

*Les Clefs d'Or* est un club exigeant. Les candidats sont sélectionnés avec le plus grand soin. D'abord, il faut être parrainé par deux membres, ensuite maîtriser plusieurs langues, et enfin justifier un cursus sans faille dans l'hôtellerie de luxe

**The international association Les Clefs d'Or groups together luxury hotel concierges from throughout the world.** Instigated by Ferdinand Gillet from the Val d'Anniviers, it came into being in 1952 while he was working as the head concierge at the Hotel Scribe in Paris. It now gathers together almost four thousand members.

Freddy Wiederseiner, who came from Bavaria to study at the Lucerne hotel school, worked for the Crans-Ambassador for about twenty years, and his friend Georges Mounir, whose qualities were highlighted in the field at the Hotel Palace in Gstaad from 1959 to 2001, have not worked for many years. They nevertheless remain **Clefs d'Or**, as the title is kept for life. Reminiscences of two distinct paths, both of which were motivated by the same passion for service and discretion.

## Requisite qualities

*Les Clefs d'Or* is a demanding club. Candidates are selected with the utmost care. First of all, they must be sponsored by two members, then master several languages, and finally justify a faultless curriculum in the luxury hotel business over a period

**/ nos clients étaient des fidèles. On les connaissait très bien. On anticipait leurs besoins. Par la suite, certains ont acheté des chalets, et c'était à nous qu'ils s'adressaient pour tout.**



Freddy Wiederseiner, Les Clefs d'Or au service du Crans Ambassador

pendant au moins cinq ans. Les personnes endossant le rôle de chef concierge représentent un pilier pour les visiteurs de ces grands hôtels. En raison de leur discrétion, leur diplomatie, leur disponibilité et leur sens du contact, les clients leur demandent tout, sachant que les chefs concierges feront l'impossible pour satisfaire leurs exigences comme l'acheminement, par hélicoptère, d'une paire de chaussettes sur les pistes pour une princesse, raconte Georges Mounir. Une grande solidarité existe entre les *Clefs d'Or*. Les deux amis ont régulièrement aidé un collègue parisien ou d'ailleurs à débusquer un professeur de ski à la dernière minute. Leurs clients sont aussi parvenus à savourer un opéra dont la billetterie affichait «complet» officiellement.

### **Liens intimes**

Progressivement, le chef concierge devient le confident. Celui à qui on dit tout. «*À la belle époque, entre 1975 et 1985, nos clients étaient des fidèles. On les connaissait très bien. On anticipait leurs besoins. Par la suite, certains ont acheté des chalets, et c'était à nous qu'ils s'adressaient pour tout*», précise Georges Mounir. Freddy Wiederseiner renchérit: «*Lorsque certains habitués venaient, je ne pouvais absolument pas m'absenter, ne serait-ce qu'une journée. Sinon "Où est Freddy?" résonnait sans cesse dans le lobby*».

Les temps ont bien changé. La profession n'échappe pas à la numérisation du monde. Les demandes se transmettent par SMS, les contacts demeurent limités, et les deux amis se sentent bien heureux d'avoir exercé «dans le temps». Ils conservent par exemple, des lettres de remerciement de Roger Moore, des photos dédiées d'astronautes ou de pilotes, ainsi que de nombreux articles évoquant leurs parcours respectifs. Nostalgie...

of at least five years. Those who assume the role of head concierge are representative of assistance for visitors to these grand hotels. Because of their discretion, their diplomacy, their willingness and their sense of contacts, clients ask them for everything, knowing that the head concierges will go to great lengths to satisfy their demands such as bringing, by helicopter, a pair of socks to the slopes for a princess, Georges Mounir tells us. There is a great deal of solidarity between the *Clefs d'Or*. Both the friends have regularly helped a colleague from Paris or elsewhere to unearth a ski instructor at the last minute. Their clients have also been able to enjoy an opera whose ticket office was officially "fully booked".

### **Intimate links**

Gradually, the head concierge becomes the confidant. The person to whom one tells everything. "*In the good old days, between 1975 and 1985, our clients were faithful customers. We knew them very well. We anticipated their needs. Later, some of them bought chalets and it was to us that they turned for everything*", points out Georges Mounir. Freddy Wiederseiner underlines: "*When certain regular visitors came, it was absolutely impossible for me to be absent, even for just one day. Otherwise "Where's Freddy?" resounded constantly throughout the lobby*".

Times have indeed changed. The profession has not been able to avoid the digitization of the world. Requests arrive by text message, contacts stay limited, and the two friends are really happy to have worked "*in other times*". They have kept, for example, thank you letters from Roger Moore, signed photographs from astronauts and pilots, as well as numerous items that are evocative of their respective careers. Nostalgia...