LES CLEFS D'OR FRANCE

DOSSIER DE PRESSE



LE MOT DU PRESIDENT

C’est pour moi un réel honneur que d’assurer pour la deuxième fois le mandat de Président de l’Association Les Clefs d’Or France, après une première expérience de 2013 à 2016. Je mesure à quel point le monde a profondément évolué en à peine une décennie. Les défis sont nouveaux, les attentes de nos clients ont changé, et les outils se transforment à une vitesse sans précédent.
Dans cet environnement, il est indispensable de s’adapter sans cesse aux innovations, notamment aux nouvelles technologies, comme les intelligences artificielles, tout en veillant à respecter scrupuleusement notre éthique, socle immuable de notre action et garantie de notre engagement.

« Les Clefs d’Or : un héritage tourné vers l’avenir »

Les jeunes générations, curieuses et avides de nouveautés, nous rappellent combien il est essentiel de créer des passerelles entre le passé, le présent et l’avenir. C’est une mission essentielle de notre association qui me tient à cœur, transmettre nos valeurs tout en apportant une dynamique contemporaine.

Aujourd’hui, notre communauté de prés de 400 membres en France et 4000 membres à l’International, illustre la richesse et la diversité d’un réseau unique, où traditions et modernité s’unissent pour servir une même mission : offrir le meilleur aux clients de nos hôtels.

Dominique Guidetti



LE MÉTIER DE CONCIERGE D'HÔTEL

Le Concierge, c'est un peu l'âme d'un grand hôtel. Il est souvent la première personne que l'on croise en franchissant la porte d'un établissement de luxe. Son accueil reflète l'image de la maison. La loge du Concierge d'hôtel est d'ailleurs souvent située près de l'entrée principale.

Le Concierge est le garant de la satisfaction des clients. Il offre un service sur mesure et personnalisé avant, pendant et après leur séjour. Facilitateur, magicien, il sait transformer un simple moment en un souvenir inoubliable. Qu'il s'agisse de la réservation d'une limousine, d'une demande en mariage féérique, d'une visite confidentielle dans un lieu habituellement fermé au public ou encore d'une table dans le restaurant le plus prisé… tout devient possible.

Les qualités requises pour exercer ce métier exigeant sont la curiosité (culturelle, artistique, culinaire, liée à l'actualité…), l'humilité, la débrouillardise et la discrétion. D'après un dicton : « Le Concierge sait tout, voit tout, entend tout… mais ne dit rien. »

Traditionnellement, l'équipe de la Conciergerie comprend les postes suivants : Chef Concierge, Assistant Chef Concierge, Concierge, Assistant Concierge, Concierge tournant, Concierge de nuit, Groom, Chasseur, Portier, Voiturier, Bagagiste.



LES CLEFS D'OR :
L'EXCELLENCE DU SERVICE HÔTELIER

En 1929, Pierre Quentin, alors concierge à l'Hôtel Ambassador à Paris, décide de créer une amicale regroupant ses pairs : les portiers des grands hôtels, que l'on nomme aujourd'hui concierges d'hôtels. L'objectif était de fédérer la profession, faciliter les échanges, partager les savoir-faire et contribuer à l'évolution du métier. L'amicale prend le nom "Union Professionnelle des Concierges des Grands Hôtels", que l'on baptisa par la suite "Les Clefs d'Or"

Après un essor rapide interrompu par la Seconde Guerre mondiale, l'association renaît sous l'impulsion de Ferdinand Gillet et se développe dans toute l'Europe. En 1952, neuf sections réunies lors d'un congrès à l'hôtel Carlton de Cannes, fondent l'Union Européenne des Portiers des Grands Hôtels (U.E.P.G.H.). En 1970, l'admission d'Israël marque une nouvelle étape : l'association devient l'Union Internationale des Concierges d'Hôtels (U.I.C.H.), aujourd'hui présente dans plus de 80 pays et 530 villes à travers le monde, avec près de 4 000 membres.

En France, « Les Clefs d'Or » rassemblent aujourd'hui près de 400 concierges, tous unis autour de deux piliers fondamentaux : le service et l'amitié. Plus qu'une association, c'est une amicale d'élite, connectée à l'échelle mondiale, engagée dans le développement professionnel et résolument tournée vers l'excellence.



Les concierges « Les Clefs d'Or » se distinguent par les insignes qu'ils portent fièrement sur le revers de leur uniforme : deux clefs dorées croisées. Véritables symboles universels d'expertise et de dévouement, elles ne s'obtiennent qu'au prix de plusieurs années d'expérience, d'examens rigoureux et de preuves incontestables de savoir-faire et de sens du service.

Chaque année, « Les Clefs d'Or » accompagnent plus de 100 millions de voyageurs à travers le monde. De la demande la plus simple au souhait le plus extraordinaire, ils transforment chaque expérience en un souvenir inoubliable. Grâce à leur connaissance, leur réseau et leur passion, ils sont non seulement les ambassadeurs de leur établissement, mais aussi de leur ville et de leur pays.

COMMENT DEVIENT-ON « CLEFS D'OR » ?

Devenir Membre des Clefs d'Or est l'aboutissement d'un parcours exigeant. Le candidat doit justifier d'au moins cinq années d'expérience en tant que concierge ou 3 ans s'il a exercé un des métiers du hall (chasseur, groom, bagagiste ou voiturier). À cela s'ajoute la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères, indispensable pour servir une clientèle internationale avec aisance et élégance.

L'admission ne se fait jamais seule : elle repose sur la confiance et la reconnaissance de ses pairs. Chaque candidat doit être présenté par trois Membres Actifs des Clefs d'Or – deux parrains et un parrain suppléant – qui l'accompagnent tout au long d'une période probatoire de deux ans. Véritable parcours initiatique, cette étape permet de démontrer son savoir-faire, sa rigueur et son engagement envers l'esprit de l'Association.

Devenir Clefs d'Or ne se limite pas à un insigne : c'est incarner un état d'esprit, une expertise et une qualité de service reconnues dans le monde entier.

C'est aussi s'engager à faire vivre l'Association, en participant activement à ses manifestations locales, régionales, nationales et internationales. Être Membre des Clefs d'Or, c'est rejoindre une fraternité qui place le service, la passion et l'amitié au cœur de chaque action.



LE TROPHÉE PIERRE QUENTIN

Histoire du Trophée

Créé en 1998, le Trophée Pierre Quentin rend hommage au fondateur et premier Président des Clefs d'Or. Chaque année, il distingue le meilleur jeune concierge membre des Clefs d'Or France et lui offre une récompense prestigieuse : une invitation à participer à son premier Congrès International. Véritable tremplin pour les jeunes concierges membres de l'Association Les Clefs d'Or France, ce concours a pour vocation de mettre en lumière les talents émergents et de célébrer les valeurs qui animent l'Association.

Conditions de participation

Le concours est ouvert aux membres actifs âgés de moins de 36 ans.
L'épreuve se déroule en trois étapes :

- un questionnaire de culture générale (histoire, gastronomie, sport, mode, spécialités régionales, etc.) ;
- un questionnaire consacré à l'histoire des Clefs d'Or, tant en France qu'à l'international ;
- une problématique à traiter en anglais.

L'épreuve est organisée simultanément à travers toute la France.

Le lauréat se voit offrir une invitation à son premier Congrès International et a l'honneur de représenter la section française lors du "Les Clefs d'Or Award", qui rassemble les meilleurs jeunes concierges Clefs d'Or du monde.

Les Clefs d'Or Award

Créé en 2008, lors du 55e Congrès International au Danemark, ce prix, initialement appelé ***Andy Pongco Award*** en hommage à l'un de ses membres emblématiques, vise à encourager et valoriser la nouvelle génération.
Les candidats y passent une épreuve écrite sur l'histoire des Clefs d'Or, la géographie et les connaissances hôtelières indispensables à leur métier. Ils rédigent également un essai sur leur vision de la profession et leurs aspirations. Enfin, au Congrès, ils rencontrent le jury lors d'un entretien individuel. La personnalité, la présentation et la passion du candidat comptent pour beaucoup dans le résultat final de ce concours amical, véritable vitrine du futur de la profession.



Julie Benhaim
Lauréate du Trophée Pierre Quentin 2023
Gagnante du Clefs d'Or Award 2024



Pierre Quentin
Fondateur des Clefs d'Or

LA FORMATION FPE/FCIL CONCIERGE D'HÔTEL
L'EXCELLENCE AU SERVICE DE LA CONCIERGERIE D'HÔTEL

Créée en 2007 en partenariat avec l'Éducation Nationale, la Formation Professionnelle d'Établissement (FPE-FCIL) est aujourd'hui la seule formation reconnue par l'Association. Elle accueille chaque année 12 élèves au Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme d'Occitanie.

Pendant un an, les étudiants suivent un enseignement intensif combinant cours spécialisés, rencontres avec des professionnels de renom et deux périodes d'immersion dans de prestigieux établissements hôteliers.

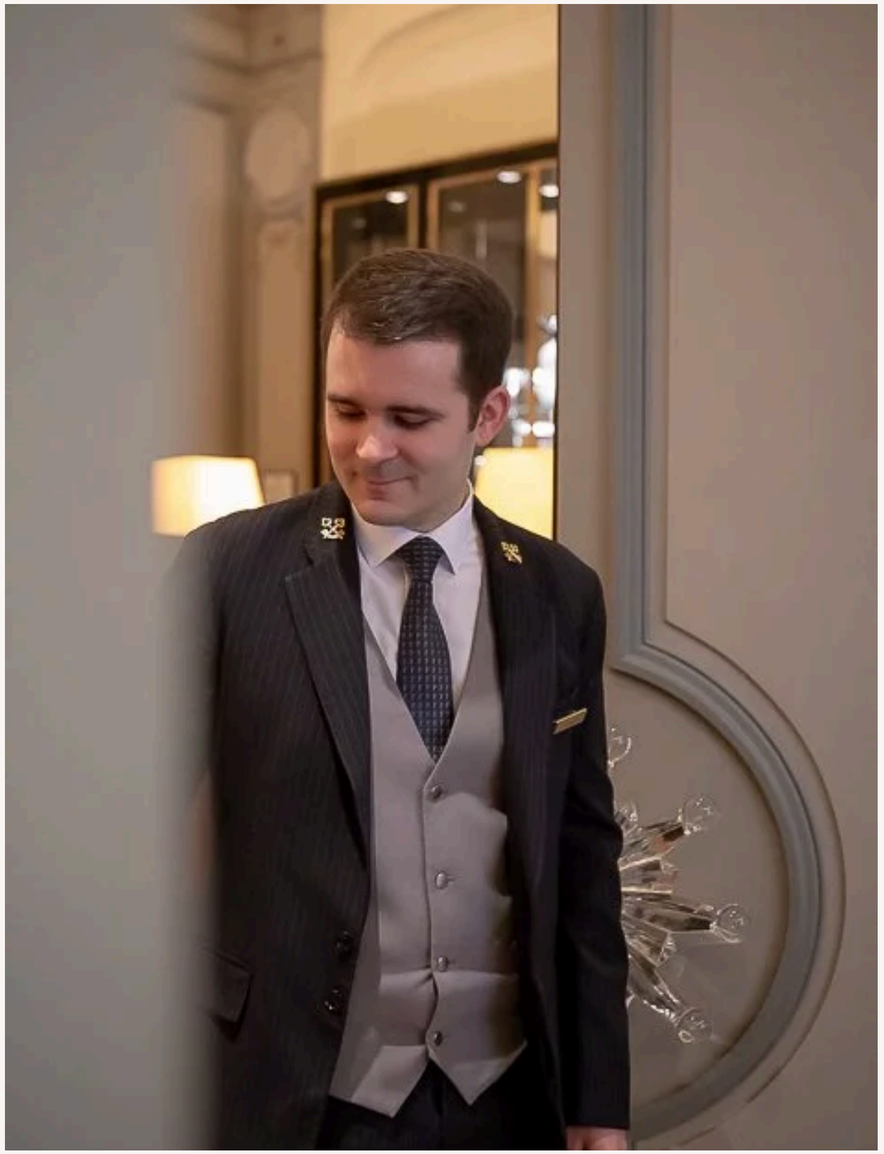
Chaque promotion est parrainée par une grande figure du secteur : Alain Ducasse, Dominique Desseigne, Lucas Allegri, Benjamin Patou... offrant aux élèves un accompagnement unique et inspirant.

Depuis sa création, la formation a accueilli plus de 200 étudiants, dont un grand nombre sont devenus des Clefs d'Or. Le taux d'insertion professionnelle atteint 95 %, confirmant son statut de référence.
Accessible aux titulaires du baccalauréat, d'un BTS ou aux professionnels disposant d'une expérience dans les métiers du hall, l'admission se fait sur dossier et entretien de motivation en français et en anglais.
À l'issue de l'année, les étudiants passent des évaluations validées par un jury de professeurs et de professionnels. La certification, de niveau IV, est officiellement remise lors d'une cérémonie à Paris.



CONTACT PRESSE & RESEAUX

INSTAGRAM	3,1K followers
LINKEDIN	1,3K followers
FACEBOOK	1,9 k followers



LES CLEFS D'OR FRANCE

TÉLÉPHONE : 01 42 60 77 57

EMAIL : CLEFSDOR.FRANCE@GMAIL.COM

WWW.CLEFSDOR-FRANCE.ORG