

CHRISTIANE ET FRANÇOISE KELLER

HÔTEL LES REMPARTS, KAYSERSBERG



Le sourire des clients de l'Hôtel « Les Remparts » de Kaysersberg frappe de prime abord : on semble heureux dans cet hôtel ! Les deux « patronnes », Christiane et Françoise Keller, mère et fille, donnent envie de s'attarder à discuter... Cette atmosphère conviviale et doucement euphorisante est le fruit d'une recette familiale. Une hôtellerie chaleureuse à visage humain est ici une tradition de quatre générations qui ont su préserver le sens antique de l'hospitalité.

Christiane Keller a étudié à l'école hôtelière de Strasbourg et elle s'émeut des souvenirs mouvementés de sa promotion Mallorca de mai 1968. Les liens ont été si forts entre les 90 camarades de cette promotion plongée dans les agitations révolutionnaires. Une promotion par ailleurs remarquablement internationale, reflétant bien la mondialisation de la profession.



Christiane Keller revendique ses racines alsaciennes et représente l'Alsace depuis de nombreuses années en participant notamment aux « Noëls d'Europe ». En outre, elle conçoit l'hôtellerie comme l'art de faciliter la connaissance et même la jouissance de

l'environnement local : une Alsace dont elle ouvre quelques portes secrètes et dont elle organise pour ses clients une découverte intime et personnelle.

Cette fierté contagieuse d'Alsacienne fait partie d'un idéal d'authenticité plus large : il s'agit de cultiver un accueil de la plus grande qualité humaine. Il a fallu choisir de ne pas trop se développer, de rester un hôtel de taille moyenne, et ne pas céder à la tentation du « toujours plus ». L'intention était de pouvoir gérer seule l'entreprise et de rester plus libre. Libre ? Libre de prendre le temps de s'adresser au client, d'instaurer un contact qui délie les cœurs.



Christiane Keller entend exercer ainsi un art fait de disponibilité, et de sens du service (servir les autres peut prendre ici un sens presque religieux). Mais c'est la définition de la tradition hôtelière, direz-vous ! Oui, mais à cela s'ajoute une curiosité pour autrui, un sens de l'écoute et une perspicacité psychologique qui fait de l'accueil une vraie rencontre (sans fausse familiarité, bien sûr). On est aux antipodes des chaînes multinationales sans âme, pétrifiées dans des codes standardisés. Christiane et Françoise Keller savent devancer les attentes du client, faire en sorte qu'il se sente reconnu (c'est là un conseil qu'avait donné le père de Christiane Keller et qui a été mis en pratique).



Pour ces deux hôtelières, respecter l'ancienne tradition d'hospitalité n'empêche pas les projets et l'inventivité, bien au contraire ! En témoignent la participation aux Noëls de Kaysersberg (voilà de l'ancrage dans le terroir), et aux Noëls d'Europe (voilà du rayonnement international), la mise au point d'une formule

touristique novatrice « Horizons d'Alsace », unissant plusieurs restaurateurs et hôteliers qui prennent alternativement en charge les touristes et facilitent leurs parcours dans la région (voilà une stratégie d'ensemble) et la mise en place de certains repères culturels pour mieux accueillir une clientèle nordique, scandinave (c'est le sens du petit détail qui touche) le projet d'une exposition de recup'art et de cabanes dans les arbres de la colline qui domine l'hôtel (voilà pour la fantaisie)...

Bien loin de souffrir d'une telle activité débordante, la vie de la famille **Keller** semble des plus épanouies. **Françoise Keller**, qui a étudié également à l'école hôtelière de Strasbourg-IIIkirch (promotion Cassiopée, 1997) partage le même enthousiasme et le même idéal que sa mère, qui, elle-même, avait partagé avec sa propre mère la direction de l'hôtel familial pendant quelque temps : peut-on parler d'une hôtellerie au féminin ?

Mais il faut bien prendre des vacances parfois et se changer les idées ! Bien loin de fréquenter les grands hôtels luxueux, nos deux hôtelières se disent plutôt routardes ! Et de toute façon là n'est pas l'essentiel : depuis le début le maître mot semble être « générosité », et nous voyons **Christiane et Françoise** fonder une association pour construire des murs au Sénégal, améliorer les infrastructures scolaires, être là pour aider concrètement dans les provinces sénégalaises... Générosité donc, générosité discrète et sans tapage !

Une petite leçon hôtelière affleure peu à peu, que l'on pourrait formuler ainsi : attention de ne pas trop sacrifier au paraître, attention aux apparences, qu'elles n'envahissent pas ce qui doit rester une aventure, une rencontre humaine

Pierre Muller

Professeur agrégé de lettres et de communication

 association :
<http://assokebemeramitie.free.fr/>

Quelques photos souvenirs de Christiane Keller et sa promotion 1968

