

3

ALIMENTATION ET TOURISME

HÉBERGEMENT

*ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE*

ALIMENTATION ET TOURISME

HÉBERGEMENT

*ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE*

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2000 – 00-1181

ISBN : 2-550-37109-7

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000

Responsabilité et coordination de l'étude

Pierre Hardy

Responsable des programmes

Secteur de formation Alimentation et tourisme

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Ministère de l'Éducation

Production

Le Groupe DBSF inc.

Hervé Pilon, associé responsable

Simon Bastien et Gisèle Vachon, analyse et rédaction

Gabrielle Galand, Gisèle Vachon et Simon Bastien, entrevues

Collaboration

Guy Mercure

Conseiller en planification

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Ministère de l'Éducation

Révision linguistique

Sous la responsabilité du Service des publications
du ministère de l'Éducation

Éditique

Céline Théberge

Agente de secrétariat

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Ministère de l'Éducation

SOMMAIRE

La présente étude préliminaire porte sur trois fonctions de travail dans le domaine de l'hébergement, soit réceptionniste d'hôtel (concierge compris), gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution et directrice, directeur de l'hébergement. Deux programmes de formation ont été examinés, soit dans cette étude, soit *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* (DEP) et *Techniques de gestion hôtelière* (DEC).

Pour effectuer cette étude, des entrevues en personne et au téléphone en profondeur ont été menées avec 40 entreprises du domaine de l'hébergement et six établissements offrant l'un ou l'autre des programmes considérés.

Le poste de réceptionniste est souvent le poste d'entrée dans le domaine de l'hébergement avant l'accès aux fonctions de gestion, notamment pour les personnes diplômées du DEC. La fonction de gouvernante, gouvernant est souvent sous-estimée, mal perçue, dévalorisée et difficile à exercer.

Les entreprises exigent le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* ou le DEC *Techniques de gestion hôtelière* à l'engagement des réceptionnistes d'hôtel. Pour l'engagement des gouvernantes, gouvernants et des directrices, directeurs de l'hébergement, les entreprises exigent principalement le DEC.

L'expérience est jugée plus ou moins importante à l'engagement des réceptionnistes, mais très importante à l'engagement des gouvernantes, gouvernants et des directrices, directeurs de l'hébergement.

Parmi les autres exigences d'embauche relatives aux trois fonctions de travail, mentionnons le bilinguisme, la capacité à travailler sous pression, les aptitudes pour les relations humaines (entregent, enthousiasme et facilité à communiquer), et le sens des responsabilités. Pour les réceptionnistes, il faut ajouter le savoir-être et la flexibilité. Pour les gouvernantes, gouvernants et les directrices, directeurs de l'hébergement, il faut ajouter les aptitudes pour la gestion du personnel. Pour les directrices, directeurs de l'hébergement, il faut ajouter des connaissances en finance et en informatique et des aptitudes pour les statistiques et la vente.

Les entreprises prévoient, en général, une stabilité du personnel exerçant ces fonctions de travail sauf pour les gouvernantes et gouvernants où une augmentation est envisagée. Le recrutement de personnel qualifié est moyennement facile pour les réceptionnistes, très difficile pour les gouvernantes et gouvernants et plutôt difficile pour les directrices et directeurs de l'hébergement.

Ces fonctions de travail sont appelées à évoluer, selon les entreprises interrogées. Les principaux changements concernent l'utilisation de systèmes informatiques et de logiciels, l'utilisation d'Internet (intranet pour les gouvernantes et gouvernants), l'ajout de nouveaux services pour les différents types de clientèles, la façon de gérer les ressources humaines (ne concerne pas les réceptionnistes) et les modalités relatives au prélèvement des taxes (concerne seulement les directrices et directeurs de l'hébergement).

Les entreprises sont, dans l'ensemble, moyennement satisfaites de leur personnel diplômé du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* et satisfaites ou très satisfaites de leur personnel diplômé du programme *Techniques de gestion hôtelière*. Elles expriment le souhait que le programme de DEP soit substantiellement plus long, que l'on enrichisse les compétences linguistiques, notamment en langue seconde, et les compétences liées au savoir-être, que l'on tienne compte de la polyvalence des tâches effectuées dans les entreprises de petite taille et que l'on vérifie la maturité des candidates et candidats au programme. Pour ce qui est du programme de DEC, les entreprises souhaitent une légère bonification du contenu en informatique, en comptabilité, en techniques de vente, en gestion du personnel, en développement des marchés et en langue seconde.

Selon les pistes d'action, il conviendrait de procéder à une analyse de situation de travail portant sur les trois fonctions à l'étude pour préciser les tâches, réorienter le contenu du programme de DEP en lui donnant une dimension multiservices et, enfin, promouvoir la fonction de gouvernante, gouvernant auprès des étudiantes et étudiants du DEC.

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	1
2	PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	3
2.1	Objectifs.....	3
2.2	Délimitation du champ de recherche.....	3
2.2.1	Fonctions de travail à l'étude.....	3
2.2.2	Programmes de formation rattachés aux fonctions de travail à l'étude	4
2.3	Méthode.....	4
3	Le monde du travail.....	7
3.1	Réceptionniste d'hôtel (concierge compris)	7
3.1.1	Description de la fonction de travail	7
3.1.2	Recrutement	9
3.1.3	Salaire et possibilités d'avancement	12
3.1.4	Données comparatives sur la main-d'œuvre	13
3.1.5	Évolution de la fonction de travail.....	15
3.1.6	Principaux constats	17
3.2	Gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution.....	18
3.2.1	Description de la fonction de travail	18
3.2.2	Recrutement.....	19
3.2.3	Salaire et possibilités d'avancement	21
3.2.4	Données comparatives sur la main-d'œuvre	22
3.2.5	Évolution de la fonction de travail.....	24
3.2.6	Principaux constats	26
3.3	Directrice, directeur de l'hébergement	27
3.3.1	Description de la fonction de travail	27
3.3.2	Recrutement	29
3.3.3	Salaire et possibilités d'avancement	30
3.3.4	Données comparatives sur la main-d'œuvre	31
3.3.5	Évolution de la fonction de travail.....	33
3.3.6	Principaux constats	35
4	Le monde de l'Éducation.....	37
4.1	Réceptionniste bilingue en hôtellerie	37
4.1.1	Données sur le programme.....	37
4.1.2	Objectifs du programme	37
4.1.3	Contenu du programme	38
4.1.4	Perspectives professionnelles.....	38
4.1.5	Inscriptions et évolution des effectifs	38
4.1.6	Placement.....	39
4.1.7	Types d'emplois obtenus.....	40
4.1.8	Satisfaction et principales suggestions	40
4.1.9	L'adéquation entre la formation et l'emploi	42

4.2	Techniques de gestion hôtelière	43
4.2.1	Données sur le programme.....	43
4.2.2	Objectifs du programme	43
4.2.3	Contenu du programme	44
4.2.4	Perspectives professionnelles.....	45
4.2.5	Inscriptions et évolution des effectifs	45
4.2.6	Placement.....	45
4.2.7	Types d'emplois obtenus.....	46
4.2.8	Satisfaction et principales suggestions	46
4.2.9	L'adéquation entre la formation et l'emploi	47
4.3	L'harmonisation entre les programmes de formation.....	48
5	Les pistes d'action.....	49
5.1	Réceptionniste d'hôtel.....	49
5.2	Gouvernante, gouvernant.....	50
5.3	Directrice, directeur de l'hébergement	50
ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE.....		53
ANNEXE 2 : LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ET DES PERSONNES CONSULTÉES		55
ANNEXE 3 : LISTE DES ENTREPRISES INTERROGÉES		57
ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE		59
ANNEXE 5 : DESCRIPTION DES PROFESSIONS SELON LA CNP		65

Liste des tableaux

Tableau 1	Données sur les principaux secteurs d'emploi des réceptionnistes d'hôtel	13
Tableau 2	Réceptionnistes d'hôtel : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen, l'âge et la scolarité	14
Tableau 3	Effets de certains facteurs sur la fonction de travail de réceptionniste d'hôtel	16
Tableau 4	Données sur les principaux secteurs d'emploi des gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution	22
Tableau 5	Gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen, l'âge et la scolarité.....	23
Tableau 6	Effets de certains facteurs sur la fonction de travail de gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution	25
Tableau 7	Données sur les principaux secteurs d'emploi des directrices et directeurs de l'hébergement	31
Tableau 8	Directrices et directeurs de l'hébergement : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen, l'âge et la scolarité	32
Tableau 9	Effets de certains facteurs sur la fonction de travail de directrice, directeur de l'hébergement	34
Tableau 10	Inscriptions en première année au programme <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie</i> (en français et en anglais)	38
Tableau 11	Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie</i> (en français), 1996 à 1998	39
Tableau 12	Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie</i> (en anglais), 1996 à 1998	39
Tableau 13	Inscriptions en première année au programme <i>Techniques de gestion hôtelière</i>	45
Tableau 14	Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme <i>Techniques de gestion hôtelière</i> , 1996 à 1998.....	45

1 INTRODUCTION

En octobre 1999, la Direction générale de la formation professionnelle et technique (DGFPT) du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) confiait au Groupe DBSF inc. le mandat d'effectuer une étude préliminaire s'inscrivant dans la démarche de révision des programmes du secteur de formation Alimentation et tourisme. Les trois fonctions de travail du domaine de l'hébergement considérées dans cette étude sont les suivantes :

- réceptionniste d'hôtel (concierge compris);
- gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution;
- directrice, directeur de l'hébergement.

Conformément à la demande du MEQ, l'étude a pour objet, dans un premier temps, de présenter et de décrire les fonctions de travail dans la diversité de leur contexte d'exercice. Dans un deuxième temps, elle trace le portrait actuel de l'offre de formation concernant ces fonctions de travail. Ces deux premières étapes permettent, dans un troisième temps, d'analyser l'adéquation entre la formation offerte et les besoins du marché du travail par rapport aux fonctions à l'étude.

Les résultats de l'étude préliminaire permettent de réaligner la formation relative aux fonctions de travail à l'étude. Le MEQ dispose ainsi d'un outil stratégique favorisant la prise de décisions éclairées pour répondre de façon optimale aux besoins du marché du travail.

2 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

2.1 Objectifs

Cette étude préliminaire doit répondre aux objectifs suivants :

- Décrire les fonctions de travail, ainsi que les tâches, les rôles et les responsabilités qui s'y rapportent, de même que les caractéristiques du marché du travail.
- Relever la formation initiale de la main-d'œuvre occupant les fonctions de travail à l'étude.
- Préciser les besoins de formation initiale permettant d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires à l'exercice des fonctions de travail.
- Relever les attentes du marché du travail en matière de formation pour les fonctions de travail à l'étude.
- Analyser l'offre de formation menant ou pouvant mener à ces fonctions de travail et déterminer s'il y a adéquation, chevauchement ou duplication.
- Formuler pour la poursuite des travaux des pistes d'action destinées à assurer une adéquation optimale entre l'offre et les besoins de formation de la main-d'œuvre.

Elle doit également permettre de valider ou non les hypothèses suivantes :

- L'expérience professionnelle et la formation acquise avant l'admission au programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* seraient prises en considération au moment de l'engagement.
- Dans la moyenne et la grande entreprise d'hébergement, les postes rattachés à la réception seraient davantage occupés par des personnes diplômées du programme *Techniques de gestion hôtelière*.
- Les titulaires du DEP se trouveraient davantage dans les petites entreprises (auberges, motels, gîtes, pourvoiries, etc.).
- Les personnes embauchées pour la réception, dans les entreprises de petite taille, seraient appelées à effectuer d'autres tâches, comme l'entretien des chambres, l'aide à la cuisine, etc.

2.2 Délimitation du champ de recherche

2.2.1 Fonctions de travail à l'étude

Les fonctions de travail à l'étude se trouvent chacune dans un code de la *Classification nationale des professions* (CNP). Il s'agit des fonctions suivantes :

- CNP 6435 : Réceptionniste d'hôtel (concierge compris)
- CNP 6213 : Gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution
- CNP 0632 : Directrice, directeur de l'hébergement

2.2.2 Programmes de formation rattachés aux fonctions de travail à l'étude

Les programmes d'études faisant l'objet d'une analyse en vue de déterminer s'il y a adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et l'offre de formation sont les suivants (les chiffres entre parenthèses indiquent à quel secteur de formation ministériel le programme d'études appartient) :

- DEP 5087 Réceptionniste bilingue en hôtellerie (03)
- DEC 430.01 Techniques de gestion hôtelière (03)

Le DEC *Techniques de tourisme*, option accueil et guidage, peut préparer des personnes diplômées à occuper le poste de concierge. Cependant, il n'a pas été analysé dans cette étude, car il y a très peu de concierges au Québec.

2.3 Méthode

Les résultats présentés dans cette étude sont le fruit d'une méthode comportant trois étapes.

Étape 1 : Cadrage de la démarche et recueil et analyse de l'information statistique

Cette étape a permis de recueillir l'information statistique disponible sur les fonctions de travail considérées et sur l'offre de formation. De plus, elle a permis de préparer un questionnaire d'entrevue pour les entreprises concernant les fonctions de travail à l'étude. Ce questionnaire a été validé par le responsable du secteur de formation Alimentation et tourisme de la Direction générale de la formation professionnelle et technique.

La bibliographie est présentée à l'annexe 1.

Étape 2 : Portrait de l'offre de formation et entrevues avec les établissements

Dans cette deuxième étape, le portrait de l'offre de formation a été dressé. Six établissements offrant l'un ou l'autre des programmes de formation à l'étude ont été interrogés.

La liste des établissements et des personnes interrogées est présentée à l'annexe 2.

Étape 3 : Entrevues avec des entreprises

Les entrevues, en profondeur, dont la moitié en personne (dans les régions de Montréal et de Québec), et l'autre moitié au téléphone (ailleurs au Québec), ont porté sur la dynamique d'emploi dans les entreprises, l'appréciation de la formation par les employeurs et leurs besoins en main-d'œuvre spécialisée.

Les entrevues ont été réalisées avec 40 entreprises réparties de la façon suivante :

- Hôtels de taille moyenne et grande (60 chambres et plus) 20
- Hôtels de petite taille (moins de 60 chambres) 8
- Auberges et gîtes (plus de 4 chambres) 9
- Pourvoiries 3

La répartition géographique des entreprises interrogées est la suivante :

- Région de Montréal 12
- Région de Québec 8
- Régions de villégiature (Laurentides, Charlevoix et Estrie) 12
- Ailleurs au Québec 8

La liste des entreprises interrogées est présentée à l'annexe 3. Le questionnaire d'entrevue est présenté à l'annexe 4.

3 LE MONDE DU TRAVAIL

Un portrait économique du domaine de l'hébergement est présenté dans le *Portrait de secteur Alimentation et tourisme*, rapport *Tourisme*, aux pages 33 à 42. Les lectrices et les lecteurs sont invités à consulter ce portrait.

3.1 Réceptionniste d'hôtel (concierge compris)

3.1.1 Description de la fonction de travail

Définition

Les réceptionnistes d'hôtel gèrent les arrivées et les départs, c'est-à-dire qu'elles et ils accueillent les clientes et les clients, les enregistrent, répondent à leurs questions, leur offrent des services et perçoivent les sommes dues.

Par ailleurs, la réception constituant le cœur d'un hôtel, les réceptionnistes d'hôtel doivent gérer l'information provenant ou s'adressant aux différents départements.

Les concierges donnent des renseignements et offrent des services personnalisés aux clientes et aux clients des hôtels de catégorie supérieure. Dans les établissements n'ayant pas de ce personnel, les réceptionnistes d'hôtel font souvent office de concierge.

Types d'entreprises

Ensemble des établissements d'hébergement : hôtels, motels, auberges, gîtes, pourvoiries et centres de villégiature.

Caractéristiques

La réception constitue souvent le poste d'entrée dans l'industrie de l'hébergement et elle permet, après quelques années d'expérience, d'accéder à d'autres postes.

Appellations courantes

- Réceptionniste (appellation la plus employée).
- Commis à la réception.
- Commis à l'accueil.
- Préposée, préposé à la réception.
- Préposée, préposé à l'accueil.
- Concierge.
- Agente, agent, service à la clientèle.
- « Auditrice, auditeur de nuit ».

Description des tâches

Les réceptionnistes d'hôtel remplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes :

- Accueillir les clientes et les clients.
- Inscrire les clientes et les clients dans le registre.
- Confirmer les méthodes de paiement à l'arrivée, le nombre de nuits et le tarif, et attribuer les chambres.
- Expliquer, décrire et offrir les services de l'établissement aux clientes et clients.
- Répondre aux demandes de renseignements concernant les services offerts par l'établissement, la disponibilité des chambres et les attraits touristiques, en personne ou au téléphone.
- Répondre au téléphone et prendre les messages pour les autres services de l'entreprise, s'il y a lieu.
- Répartir l'information dans les différents départements de l'établissement.
- Réserver les chambres, dans les entreprises qui n'ont pas un service de réservation distinct. (Dans les entreprises qui ont un service de réservation, cette tâche revient à la préposée ou au préposé aux réservations.)
- Lorsqu'il n'y a pas de concierge, offrir de petits services, notamment réserver des places au restaurant ou des billets pour des événements culturels et sportifs, faire des photocopies ou des télécopies, etc.
- Répondre aux plaintes des clientes et des clients et les traiter (ou les transmettre à sa supérieure immédiate ou à son supérieur immédiat).
- Vérifier les registres quotidiens, les comptes des clientes et des clients, les états de caisse et les pièces justificatives au moyen de systèmes informatisés.
- Produire le rapport quotidien des arrivées et des sorties.
- Présenter, en l'expliquant, la note aux clientes et aux clients qui quittent l'hôtel et percevoir les sommes dues.
- S'assurer auprès des clientes et des clients que tout est conforme.
- Préparer et nettoyer l'espace de travail pour le prochain quart.

Dans près de la moitié des moyennes et des grandes entreprises interrogées, les réceptionnistes remplissent les tâches supplémentaires suivantes, qui représentent en moyenne de 5 p. 100 à 10 p. 100 du temps total de travail :

- S'occuper des aspects techniques de la comptabilité : entrer les données, produire la « conciliation bancaire » à la fin du mois et établir la facturation.
- Assumer des tâches de secrétariat.
- Répondre aux demandes des clientes et des clients relativement à l'utilisation d'Internet.
- Répondre aux demandes des autres services de l'établissement.

Dans presque toutes les petites entreprises interrogées, les réceptionnistes remplissent l'une ou l'autre des tâches supplémentaires suivantes, qui représentent en moyenne 50 p. 100 du temps total de travail. Par exemple, elles et ils doivent :

- Accompagner les clientes et les clients aux chambres.
- Porter les bagages jusqu'aux chambres.
- Stationner les voitures.
- Effectuer le service de boissons.
- Effectuer la facturation directe.
- Porter la literie à la buanderie et la plier par la suite.
- Porter la literie et les autres accessoires dans les chambres.
- Aider à la cuisine et au bar : préparer les tables, servir aux tables et laver la vaisselle.
- Assumer la fonction d'hôtesse, hôte dans la salle à manger.
- Dans les pourvoiries, effectuer des travaux d'entretien tels que la peinture, le jardinage, le lavage des fenêtres, etc.
- Faire office de concierge lorsqu'il n'y a pas cette catégorie de personnel dans l'établissement.

Les concierges remplissent les tâches suivantes :

- Accueillir les clientes et les clients.
- Répondre aux demandes de renseignements concernant les services offerts par l'hôtel et les attraits touristiques.
- Offrir de petits services personnalisés, notamment réserver des places au restaurant ou des billets pour des événements culturels et sportifs.
- Représenter l'hôtel devant le public.

3.1.2 Recrutement

Formation exigée

Les entrevues révèlent les éléments suivants concernant les exigences des entreprises à l'engagement des réceptionnistes d'hôtel :

- Le diplôme le plus souvent demandé est le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* (un peu plus de la moitié des entreprises interrogées). Ce sont surtout les entreprises de petite taille qui exigent ce diplôme, mais des entreprises de moyenne et de grande taille l'exigent également.
- Le diplôme DEC *Techniques de gestion hôtelière* est également souvent demandé (près de la moitié des entreprises interrogées). Ce sont surtout les hôtels de moyenne et de grande taille qui exigent ce diplôme et les entreprises situées dans les grands centres urbains (Montréal et Québec) et dans les centres de villégiature. Pour les concierges, les entreprises interrogées exigent toutes le DEC.
- Plusieurs entreprises interrogées (au moins le tiers) exigent à l'engagement le DEC *Techniques de gestion hôtelière* ou le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*. Certains grands hôtels préfèrent embaucher une ou un titulaire du DEC s'ils ont le choix. Cette préférence pour le DEC s'explique par le fait que les titulaires auraient une formation plus complète (connaissance de plusieurs des services d'un hôtel), seraient plus mûrs et auraient un meilleur savoir-être. D'autres préfèrent embaucher une ou un titulaire du DEP car ces personnes ont choisi d'exercer le métier de réceptionniste d'hôtel et demeurent longtemps dans ce poste.

- Quelques entreprises interrogées (moins du quart), davantage les entreprises de petite taille, exigent simplement un diplôme d'études collégiales ou un diplôme d'études secondaires ou, très rarement, n'exigent aucun diplôme.
- Quelques entreprises interrogées (moins de 10 p. 100) considèrent le DEC *Techniques de tourisme* comme étant un atout sans toutefois en faire une exigence.
- Dans les entreprises de type familial (petites auberges, gîtes et pourvoiries), il est fréquent que le poste de réceptionniste soit occupé par un membre de la famille de la ou du propriétaire et, dans ces cas, il n'y a aucune exigence particulière en matière de diplôme.

Expérience et compétences

Un peu moins de la moitié des entreprises interrogées n'exigent aucune expérience à l'engagement des réceptionnistes d'hôtel. Lorsqu'elles ont des exigences précises en matière d'expérience, les entreprises interrogées demandent en général une ou deux années.

Il faut souligner que presque toutes les entreprises interrogées qui exigent le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* à l'engagement, prennent en considération la formation acquise antérieurement au DEP et l'expérience professionnelle.

Les entreprises interrogées ont aussi cité d'autres compétences, qualités, habiletés ou aptitudes qu'elles recherchent à l'engagement des réceptionnistes d'hôtel :

- bilinguisme; une troisième langue est un atout important dans les grands hôtels et les centres de villégiature;
- aptitudes pour les relations humaines : entregent, amabilité, empathie et enthousiasme;
- connaissance du milieu environnant (attrait touristiques et culturels, restaurants, etc.);
- flexibilité; d'une part, capacité à composer avec des horaires variables, à travailler le soir, la nuit et les fins de semaine; d'autre part, capacité à exercer d'autres fonctions de travail ou à effectuer d'autres tâches;
- sens du service à la clientèle, de l'accueil et de l'approche client;
- précision, minutie et rapidité dans l'exécution des tâches;
- capacité à travailler sous pression et à rester calme dans les situations conflictuelles;
- savoir-être;
- bon jugement et capacité à déceler, prévenir et résoudre les problèmes;
- initiative et débrouillardise;
- sens des responsabilités;
- esprit d'équipe;
- présentation soignée;
- dynamisme et motivation;

- expérience de la vie;
- amour du métier;
- capacité à comprendre des données financières et aptitudes pour l'arithmétique;
- connaissance du milieu des pourvoiries, le cas échéant.

Pour plusieurs des entreprises interrogées, les compétences liées aux attitudes et aux comportements sont, à la limite, autant voire plus importantes que les compétences d'ordre technique.

Difficultés de recrutement

Les entreprises ont été appelées à évaluer leur difficulté à recruter du personnel qualifié pour occuper le poste de réceptionniste d'hôtel. La moyenne des réponses indique un degré de difficulté moyen. En réalité, à peu près la moitié des entreprises estiment qu'il est plutôt facile de recruter des réceptionnistes d'hôtel, tandis que l'autre moitié estime que cela est plutôt difficile.

Les difficultés de recrutement soulevées par les entreprises qui en éprouvent sont principalement attribuables aux causes suivantes :

- les personnes refusent de travailler durant le service de nuit;
 - l'insuffisance du savoir-être (politesse, bonnes manières, vouvoiement, etc.);
 - l'insuffisance de la motivation et de l'amour du métier.
- Ces difficultés sont plus grandes à l'extérieur des grands centres urbains et des régions de villégiature.

3.1.3 Salaire et possibilités d'avancement

Salaire

Le salaire horaire moyen des réceptionnistes d'hôtel varie selon la taille de l'entreprise. Dans les grandes entreprises, l'échelle salariale est la suivante :

- salaire horaire minimum : de 9 \$ à 12 \$;
- salaire horaire maximum : de 12 \$ à 14 \$.

Dans les petites et les moyennes entreprises, l'échelle salariale est la suivante :

- salaire horaire minimum : de 7 \$ à 9 \$;
- salaire horaire maximum : de 8 \$ à 10 \$.

Dans bon nombre d'entreprises, surtout les grandes, le salaire horaire minimum est supérieur pour le service de nuit (de 23 h à 7 h), généralement de 1 \$ à 2 \$.

Possibilités d'avancement

La réception constitue souvent le poste d'entrée dans l'industrie de l'hébergement et, par le fait même, elle permet d'accéder à plusieurs autres postes. Les principales possibilités d'avancement sont les suivantes :

Réception

- chef réceptionniste;
- auditrice, auditeur de nuit;
- adjointe, adjoint de la directrice ou du directeur de la réception;
- superviseure, superviseur ou chef d'équipe ou gérante, gérant;
- directrice, directeur de la réception;
- directrice, directeur, service à la clientèle.

Réservations

- directrice, directeur des réservations.

Comptabilité

- technicienne, technicien comptable;
- contrôleur interne, contrôleur interne.

Ventes et marketing

- déléguée commerciale, délégué commercial;
- responsable, groupes affaires;
- représentante, représentant.

Direction

- Directrice, directeur de l'hébergement (après avoir occupé un ou plusieurs postes subalternes).

Il faut souligner que cette situation existe davantage dans la moyenne et la grande entreprise. Dans la petite entreprise, les possibilités d'avancement sont beaucoup plus limitées, en particulier si l'entreprise est de type familial.

De façon générale, les titulaires du DEC *Techniques de gestion hôtelière* qui commencent comme réceptionnistes restent à ce poste en moyenne durant trois ans. Les titulaires du DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* qui commencent comme réceptionnistes le restent plus longtemps. D'ailleurs, on constate que tant la petite, la moyenne que la grande entreprise engage des personnes diplômées du DEP pour occuper ce poste car les personnes ont réellement choisi d'en faire un métier et n'aspirent pas nécessairement à occuper d'autres postes.

3.1.4 Données comparatives sur la main-d'œuvre

Le tableau 1 illustre les principaux secteurs d'emploi des réceptionnistes.

Tableau 1 Données sur les principaux secteurs d'emploi des réceptionnistes d'hôtel

Réceptionnistes d'hôtel Principaux secteurs d'emploi (selon la Classification type des industries (CTI))	CNP 6435 Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,1 %	87,4 %
91 – Hébergement	100,0 %	9,3 %	87,4 %
Autres industries	0,0 %	-	-

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

Selon les données, la totalité des réceptionnistes d'hôtel travaillent dans le domaine de l'hébergement. Les réceptionnistes d'hôtel représentent 0,1 p.100 de la main-d'œuvre québécoise et 9 p. cent de la main-d'œuvre du domaine de l'hébergement. Par ailleurs, on constate que 87 p. 100 des réceptionnistes d'hôtel ont un emploi.

Le tableau 2 compare certaines données (statut d'emploi, revenu moyen, groupes d'âge et niveau de scolarité) concernant les réceptionnistes d'hôtel et les autres travailleuses et travailleurs québécois.

Tableau 2 Réceptionnistes d'hôtel : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen, l'âge et la scolarité

Réceptionnistes d'hôtel	Tous les codes CNP	CNP 6435		
		Total	Hommes	Femmes
Population de 15 ans et plus	3 411 100	3 705	31,6 %	68,4 %
<i>Statut d'emploi</i>				
- temps plein	78,9 %	66,3 %	69,8 %	64,5 %
- temps partiel	21,1 %	33,7 %	30,2 %	35,5 %
<i>Revenu d'emploi moyen</i>				
- ensemble des travailleuses et des travailleurs	25 677 \$	12 264 \$	13 755 \$	11 576 \$
- plein temps seulement	29 880 \$	15 025 \$	16 392 \$	14 341 \$
- temps partiel seulement	9 948 \$	6 846 \$	7 609 \$	6 548 \$
Population active occupée				
<i>Groupes d'âge</i>				
- 15-24 ans	13,3 %	28,0 %	28,0 %	28,0 %
- 25-44 ans	55,1 %	51,1 %	45,5 %	53,4 %
- 45-64 ans	30,3 %	20,1 %	24,6 %	17,6 %
<i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>				
- Primaire ou secondaire seulement	20,7 %	16,0 %	14,7 %	16,7 %
- Certificat d'études secondaires (au Québec : DES)	18,4 %	17,1 %	16,6 %	17,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers (au Québec : DEP et ASP)	5,4 %	4,0 %	3,8 %	4,3 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,6 %	12,7 %	13,3 %	12,2 %
- Autres études non universitaires avec certificat (au Québec : DEC et AEC)	20,0 %	24,4 %	19,0 %	27,0 %
- Études universitaires sans grade	10,1 %	15,2 %	17,1 %	14,3 %
- Études universitaires avec grade	17,7 %	10,8 %	15,6 %	8,4 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

On constate que 3 705 personnes exercent le métier de réceptionniste d'hôtel. Ce nombre se répartit entre 68 p. 100 de femmes et 32 p. 100 d'hommes.

Cette main-d'œuvre travaille à temps partiel dans 34 p. 100 des cas, soit un pourcentage plus élevé que pour l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois (21 p. 100). Les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à travailler à temps partiel (35,5 p.100 contre 30 p. 100).

Le revenu annuel moyen d'emploi (temps plein) des réceptionnistes d'hôtel est de 15 025 \$, ce qui est nettement inférieur à la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois (29 880 \$). On remarque un écart entre le revenu moyen d'emploi (temps plein) des femmes et des hommes : 14 341 \$ et 16 392 \$, respectivement. Toutefois, cet écart est nettement moindre que celui que l'on observe entre l'ensemble des travailleuses québécoises et l'ensemble des travailleurs québécois. Alors que le revenu moyen d'emploi à temps plein des travailleuses québécoises atteint 71,5 p.100 de celui des travailleurs québécois, cette proportion est de 87 p. 100 pour les réceptionnistes d'hôtel.

On note que les réceptionnistes d'hôtel sont plus jeunes que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : près de 28 p.100 ont entre 15 et 24 ans (moyenne québécoise de 13 p.100) et 20 p.100 ont entre 45 et 64 ans (moyenne québécoise de 30 p.100). Chez les réceptionnistes d'hôtel, les hommes sont un peu plus âgés que les femmes : 25 p.100 de ceux-ci ont entre 45 et 64 ans contre 18 p.100 pour celles-ci.

Sur le plan de la scolarité, les réceptionnistes d'hôtel ont un profil qui ressemble à celui de l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois. Toutefois, on les trouve en nombre moins important dans les extrêmes de l'échelle : moins de réceptionnistes d'hôtel n'ont pas de diplôme d'études secondaires (16 p.100 contre 21 p.100 pour les travailleuses et travailleurs québécois) et moins de réceptionnistes d'hôtel ont fait des études universitaires et sont titulaires d'un grade (11 p.100 contre 18 p.100). On remarque peu de différences entre les femmes et les hommes réceptionnistes d'hôtel, sauf aux niveaux supérieurs de l'échelle, où on trouve plus de femmes ayant un diplôme d'études collégiales et plus d'hommes ayant fait des études universitaires.

3.1.5 Évolution de la fonction de travail

Évolution de l'effectif

Concernant le personnel exerçant la fonction de réceptionniste d'hôtel, une importante majorité d'entreprises interrogées (environ 75 p. 100) prévoient une stabilité de l'effectif, au cours des trois prochaines années, tandis que les autres (environ 25 p. 100) prévoient un accroissement.

Changements et effets envisagés

Concernant les principaux facteurs de changements et de leurs effets sur la fonction de réceptionniste d'hôtel, les entreprises interrogées ont fourni un certain nombre de renseignements qui sont synthétisés au tableau 3.

Tableau 3 Effets de certains facteurs sur la fonction de travail de réceptionniste d'hôtel

Facteurs	Effets
Utilisation de logiciels de réservation et de facturation	• La grande majorité des entreprises interrogées estiment que ce facteur a un effet important sur cette fonction de travail. • Le personnel doit donc être en mesure d'utiliser les systèmes informatisés de l'industrie (principalement Fidelio, Delphi, HMI, Marsha, Lanmark et Excel) et d'en comprendre la logique et l'importance. Le plus souvent, par contre, les systèmes informatisés sont des systèmes maison.
Utilisation d'Internet et de l'intranet	• À peine le quart des entreprises interrogées, surtout les grandes entreprises, estiment que ce facteur a un effet important sur cette fonction de travail. • Le personnel doit néanmoins maîtriser l'utilisation d'Internet pour les réservations et la prestation de services personnalisés aux clientes et aux clients et l'usage de l'intranet dans les communications ou l'échange d'information avec les autres services de l'entreprise.
Changements fiscaux relatifs au prélèvement des taxes	• De l'avis de presque toutes les entreprises interrogées, ce facteur n'a pas d'effet sur cette fonction de travail.
Ajout de nouveaux services pour les différents types de clientèles	• Environ le quart des entreprises interrogées, surtout les grandes entreprises, ont mentionné certains services que les réceptionnistes doivent fournir aux clientes et aux clients. Le personnel doit donc bien maîtriser l'utilisation d'Internet et du courriel (service traité précédemment), du télécopieur, du magnétoscope, des jeux vidéo et de la machine à café. Dans les pourvoiries, il faut ajouter la connaissance des forfaits (chasse, pêche et motoneige) et des articles promotionnels (par exemple, les vêtements). • Dans les petites entreprises, les clientes et clients exigent un service beaucoup plus personnalisé, ce à quoi les réceptionnistes d'hôtel doivent être en mesure de répondre. • Les techniques de vente deviennent de plus en plus importantes avec les nouvelles technologies employées à la réception.
Savoir-être (attitude et comportement)	• Plus que jamais, de très important à extrêmement important, dans toutes les catégories d'entreprises : politesse, savoir-être, entregent, diplomatie, capacité à bien s'exprimer, propreté, culture générale, etc. • Les réceptionnistes sont les ambassadrices et les ambassadeurs, l'image même de l'entreprise, celles et ceux qui font revenir la clientèle. • Certaines entreprises interrogées estiment que des diplômées et diplômés, surtout des titulaires du DEP, sont trop jeunes et qu'ils manquent de maturité et de savoir-être.

Activités de formation

Une formation à l'interne relative à la tâche, notamment à l'entrée en fonction, est offerte aux réceptionnistes dans la grande majorité des entreprises interrogées. Cette formation porte surtout sur les aspects suivants :

- logiciels de réservation et de facturation;
- Windows et MS Office;
- Internet;
- systèmes informatiques maison;
- programme informatisé de gestion des chambres;
- techniques d'accueil de la clientèle;
- service à la clientèle.

La plupart des entreprises interrogées permettent à leur personnel réceptionniste de profiter d'activités de perfectionnement portant principalement sur les aspects suivants :

- techniques de vente;
- service à la clientèle;
- protocole et courtoisie (au téléphone et en personne);
- accueil et attitude à l'égard des clientes et des clients;
- CSST et secourisme;
- anglais;
- tourisme (attraits);
- service aux tables (dans la petite entreprise);
- connaissance des vins (dans la petite entreprise).

3.1.6 Principaux constats

- On compte 3 705 personnes qui exercent le métier de réceptionniste d'hôtel, dont un peu plus des deux tiers sont des femmes, ce qui représente 9 p. 100 de la main-d'œuvre de l'industrie de l'hébergement. Comparativement à l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois :
 - plus de réceptionnistes travaillent à temps partiel (les femmes un peu plus que les hommes);
 - les réceptionnistes ont un revenu d'emploi moyen (temps plein) inférieur à la moyenne;
 - les réceptionnistes sont plus jeunes et ils ont une scolarité comparable à celle de l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec.
- L'appellation réceptionniste est la plus employée dans les entreprises interrogées pour désigner cette fonction de travail.
- Dans la moitié des moyennes et des grandes entreprises et dans presque toutes les petites entreprises interrogées, les réceptionnistes effectuent des tâches supplémentaires qui ne sont pas liées à la réception.
- Une majorité d'entreprises envisagent une stabilité de leur effectif.
- La plupart des entreprises exigent comme diplôme à l'engagement le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* ou le DEC *Techniques de gestion hôtelière*. Des entreprises préfèrent engager des personnes diplômées du DEP car celles-ci ont choisi de faire le métier de réceptionniste d'hôtel et n'aspirent pas nécessairement à occuper d'autres postes. Pour ce qui est de l'expérience, le nombre d'années requis varie de zéro (près de la moitié des entreprises) à un ou deux.
- Parmi les autres exigences, mentionnons, entre autres, le bilinguisme, les aptitudes pour les relations humaines, la connaissance du milieu environnant (attraits touristiques et culturels, etc.), la flexibilité, la capacité d'appliquer l'approche client et de travailler sous pression et le savoir-être.
- Le degré de difficulté à recruter du personnel qualifié pour occuper un poste de réceptionniste est moyen.
- Le salaire horaire moyen versé aux réceptionnistes varie de 9 \$ à 14 \$ dans la grande entreprise et de 7 \$ à 10 \$ dans la petite et la moyenne entreprise.

- Les réceptionnistes ont la possibilité d'occuper d'autres postes, principalement dans les services de la réception (supervision ou direction), des réservations, de la comptabilité et des ventes-marketing.
- La fonction de travail de réceptionniste est appelée à évoluer. Les principaux changements concernent l'utilisation de logiciels de réservation et de facturation (dans la grande majorité des entreprises interrogées), l'utilisation d'Internet, l'ajout de nouveaux services pour les différents types de clientèles et le savoir-être.

3.2 Gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution

3.2.1 Description de la fonction de travail

Définition

Les gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution planifient, organisent dirigent et contrôlent les opérations du service d'entretien ménager.

Types d'entreprises

Établissements d'hébergement de moyenne et de grande taille : hôtels, motels, pourvoiries et centres de villégiature. On trouve également cette fonction de travail dans les établissements du secteur de la santé.

Dans les petites entreprises et dans bon nombre de moyennes entreprises, on ne trouve pas de gouvernante ni de gouvernant. Les tâches normalement assignées à cette personne sont assumées par la ou le propriétaire ou encore par la directrice ou le directeur de l'hébergement.

Caractéristiques

- Fonction de travail souvent sous-estimée, mal perçue et dévalorisée.
- Fonction de travail difficile à exercer, pour laquelle le recrutement pose des problèmes.
- La gouvernante ou le gouvernant gère le plus gros service de l'entreprise, tant pour ce qui est du nombre de personnes que du budget.
- Une partie importante de la tâche consiste à diriger le personnel, notamment à négocier les conditions de travail et à gérer les conflits.
- Les gouvernantes et gouvernants doivent composer, surtout dans la région de Montréal, avec un personnel multiethnique.

Concernant le service d'entretien ménager, on remarque que dans quelques hôtels où il n'y a pas de syndicat (surtout les nouveaux hôtels) ou encore là où on a « désyndicalisé » le service d'entretien ménager, on a tendance à donner l'entretien des chambres en sous-traitance. Dans ces cas, le poste de gouvernante, gouvernant est également offert à des sous-traitants ou sous-traitants.

Appellations courantes

- Gouvernante, gouvernant.
- Directrice, directeur de l'entretien ménager.
- Superviseure, superviseur de l'entretien ménager.
- Gouvernante adjointe, gouvernant adjoint.
- Coordonnatrice, coordonnateur d'étages.
- Superviseure, superviseur de plancher.

Description des tâches

Les gouvernantes et gouvernants remplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes :

- Planifier, coordonner et diriger les activités de gestion du personnel, soit les préposées et préposés à l'entretien ménager, le personnel de buanderie et les équipières et équipiers (dans la majorité des entreprises) : recrutement, engagement, planification et contrôle des horaires, supervision du travail, formation, évaluation du rendement et mise à pied.
- Négocier la convention collective et l'appliquer (s'il y a lieu) avec les préposées et préposés à l'entretien ménager, gérer les conflits entre le personnel et prendre au besoin des mesures disciplinaires.
- Gérer le service à la clientèle.
- Produire les outils et les manuels de formation du personnel sous leur responsabilité.
- Assurer la gestion de l'équipement, des produits et des fournitures servant à l'entretien ménager : préparation des budgets, achats, négociation avec les fournisseurs, contrôle des stocks (notamment pour contrer le vol à l'interne) et tenue des registres financiers.
- Assurer la gestion du mobilier et autre capital (litterie, uniformes, etc.).
- Produire et mettre à jour les rapports financiers quotidiens, hebdomadaires et mensuels, notamment en matière de gestion des coûts.
- Établir, mettre en œuvre et tenir à jour les politiques et les méthodes d'exploitation pour le service d'entretien ménager.
- Conduire les inspections des aires publiques et des chambres et recommander des réparations ou des travaux d'amélioration (par exemple, de peinture).
- Établir un programme de nettoyage périodique et en faire le suivi.
- Superviser la propreté générale de l'entreprise.
- S'assurer du respect des normes de santé et de sécurité de l'entreprise, (notamment en ce qui concerne le Système d'information des matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)).

3.2.2 Recrutement

Formation exigée

Les entrevues révèlent les éléments suivants au regard des exigences des entreprises à l'engagement des gouvernantes et gouvernants :

- Le diplôme le plus souvent demandé est le DEC *Techniques de gestion hôtelière* (environ 40 p. 100 des entreprises interrogées). Ce sont surtout les grandes entreprises qui exigent ce diplôme.

- Les autres entreprises interrogées se partagent en deux groupes à peu près égaux quant aux exigences à l'embauche en matière de diplôme :
 - diplôme d'études secondaires;
 - aucun diplôme.

Il est important de souligner que les exigences en matière de diplôme sont plutôt théoriques. Dans les faits, les entreprises interrogées embauchent peu de gouvernantes et gouvernants et lorsqu'elles le font, elles les recrutent souvent à l'interne. D'une part, elles n'en emploient généralement qu'une ou un; d'autre part, celle-ci ou celui-ci occupe souvent ce poste depuis plusieurs années. Par conséquent, la plupart des gouvernantes et gouvernants qui travaillent pour les entreprises interrogées ne possèdent pas de diplôme d'études collégiales.

Expérience et compétences

Les entrevues révèlent que pour la grande majorité des entreprises interrogées, le nombre et la pertinence des années d'expérience comptent beaucoup plus que la scolarité lors de l'embauche des gouvernantes et gouvernants.

La plupart des entreprises interrogées exigent en général de trois à cinq ans d'expérience comme gouvernante, gouvernant ou gouvernante adjointe, gouvernant adjoint en milieu hôtelier ou, parfois, en milieu hospitalier.

Les entreprises interrogées ont aussi cité d'autres compétences, qualités, habiletés ou aptitudes qu'elles recherchent à l'embauche des gouvernantes et gouvernants :

- bilinguisme; une troisième langue est un atout important dans la région de Montréal, où le personnel à l'entretien ménager est multiethnique;
- leadership;
- aptitudes pour la gestion de personnel : savoir motiver, avoir du tact et de la diplomatie et savoir encadrer, guider et soutenir;
- aptitudes pour les relations humaines : être d'abord facile, être aimable et enthousiaste et pouvoir communiquer sans problème;
- capacité à composer avec des personnes ayant d'autres valeurs ou une autre culture;
- sens de la propreté;
- sens des responsabilités;
- sens de l'organisation;
- capacité à travailler sous pression et à rester calme dans des situations conflictuelles;
- connaissance et expérience des milieux syndiqués;
- capacité à déceler, prévenir et résoudre des problèmes;
- initiative, autonomie et débrouillardise;
- dynamisme et motivation;
- bon jugement;
- expérience de la vie et maturité;
- minutie et souci du détail;
- capacité à établir et à gérer des budgets et aptitudes pour l'arithmétique.

Difficultés de recrutement

Les entreprises ont été appelées à évaluer leur difficulté à recruter des gouvernantes et gouvernants. À peu près unanimement, les entreprises interrogées estiment que cela est difficile, les réponses se partageant également entre assez difficile et très difficile. Les difficultés de recrutement sont surtout attribuables aux causes suivantes :

- ce poste est peu valorisé, mal perçu, peu attrayant et il a une image négative;
- les diplômées et diplômés ne sont pas encouragés par les établissements d'enseignement à exercer ce métier;
- ce travail est très exigeant en nombre d'heures et stressant;
- très peu de préposées et préposés à l'entretien ménager sont intéressés par ce poste;
- peu de candidates et de candidats ont de l'expérience dans ce domaine.

3.2.3 Salaire et possibilités d'avancement

Salaire

Dans les grands hôtels, le salaire annuel moyen des gouvernantes et gouvernants est le suivant :

- échelle minimum : de 30 000 \$ à 40 000 \$;
- échelle maximum : de 40 000 \$ à 50 000 \$.

Dans les autres entreprises qui emploient des gouvernantes et gouvernants, le salaire annuel moyen est le suivant :

- échelle minimum : de 25 000 \$ à 30 000 \$;
- échelle maximum : de 30 000 \$ à 32 000 \$.

On constate des écarts importants d'un établissement à l'autre, pour une même taille. Les salaires sont généralement supérieurs dans les hôtels syndiqués.

Possibilités d'avancement

Le cheminement classique pour accéder au poste de gouvernante, gouvernant est le suivant : de préposée, préposé à l'entretien ménager (l'appellation « femme de chambre » est encore largement employée, même si ce n'est jamais de façon officielle) à gouvernante adjointe, gouvernant adjoint, puis à gouvernante, gouvernant.

Par contre, les gouvernantes et gouvernants ont des possibilités d'avancement relativement limitées, en tous cas certainement plus que les autres cadres que l'on trouve dans les hôtels. Ces personnes peuvent occuper les postes suivants :

- directrice, directeur de l'hébergement;
- directrice, directeur des opérations.

Dans les chaînes hôtelières, elles peuvent occuper le poste de gouvernante, gouvernant ainsi que les postes mentionnés précédemment, mais cela dans une « succursale » plus grande située à l'extérieur du Québec.

3.2.4 Données comparatives sur la main-d'œuvre

Le tableau 4 renseigne sur les principaux secteurs d'emploi des gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution.

Tableau 4 Données sur les principaux secteurs d'emploi des gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution

Gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution	CNP 6213 – Population active		
Principaux secteurs d'emploi (selon la Classification type des industries (CTI))	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,02 %	91,2 %
91 – Hébergement	63,2 %	1,0 %	87,3 %
92 – Restauration	5,6 %	0,02 %	n.d.
96 – Divertissements et loisirs	1,6 %	0,02 %	n.d.
99 – Autres services	5,6 %	0,04 %	n.d.
Sous-total	76,0 %	0,1 %	n.d.
Autres industries	24,0 %	0,005 %	n.d.

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

Ce tableau montre que les gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution travaillent majoritairement dans le domaine de l'hébergement (63 p. 100). On les trouve aussi en petit nombre dans le domaine de la restauration (6 p.100) et dans les autres services (6 p.100). Les gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution représentent 1 p. 100 de la main-d'œuvre du domaine de l'hébergement. Il faut également souligner qu'on les trouve aussi dans le secteur hospitalier.

On constate également que 87 p. 100 des gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution ont un emploi.

Le tableau 5 fournit des comparaisons relatives au statut d'emploi, au revenu moyen, aux groupes d'âge et au niveau de scolarité entre les gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution et les autres travailleuses et travailleurs québécois.

Tableau 5 Gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen, l'âge et la scolarité

Gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution	Tous les codes CNP	CNP 6213		
		Total	Hommes	Femmes
Population de 15 ans et plus	3 411 100	645	37,2 %	62,8 %
<i>Statut d'emploi</i>				
- temps plein	78,9 %	89,9 %	91,7 %	88,9 %
- temps partiel	21,1 %	10,1 %	8,3 %	11,1 %
<i>Revenu d'emploi moyen</i>				
- ensemble des travailleuses et des travailleurs	25 677 \$	24 112 \$	29 169 \$	21 062 \$
- temps plein seulement	29 880 \$	25 429 \$	31 092 \$	21 923 \$
- temps partiel seulement	9 948 \$	12 034 \$	8 091 \$	13 889 \$
Population active occupée				
<i>Groupes d'âge</i>				
- 15-24 ans	13,3 %	4,4 %	7,3 %	2,7 %
- 25-44 ans	55,1 %	47,4 %	58,5 %	42,5 %
- 45-64 ans	30,3 %	45,6 %	31,7 %	53,4 %
<i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>				
- Primaire ou secondaire seulement	20,7 %	32,1 %	22,7 %	36,1 %
- Certificat d'études secondaires (au Québec : DES)	18,4 %	25,9 %	20,5 %	29,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers (au Québec : DEP et ASP)	5,4 %	4,5 %	9,1 %	2,8 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,6 %	7,1 %	4,5 %	9,7 %
- Autres études non universitaires avec certificat (au Québec : DEC et AEC)	20,0 %	17,0 %	25,0 %	12,5 %
- Études universitaires sans grade	10,1 %	6,3 %	9,1 %	4,2 %
- Études universitaires avec grade	17,7 %	7,1 %	9,1 %	5,6 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

On constate que 645 personnes exercent le métier de gouvernante et gouvernant d'hôtel ou d'institution. Ce nombre se répartit entre 63 p. 100 de femmes et 37 p. 100 d'hommes.

Cette main-d'œuvre travaille massivement à temps plein (90 p. 100), soit un pourcentage plus élevé que pour l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois (79 p. 100). Il n'y a pas de différences importantes entre les femmes et les hommes à cet égard.

Le revenu annuel moyen d'emploi (temps plein) des gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution est de 25 429 \$, ce qui est passablement inférieur à la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois (29 880 \$). On constate un écart important entre le revenu moyen d'emploi (temps plein) des femmes et des hommes : 21 923 \$ pour les gouvernantes et 31 092 \$ pour les gouvernants. Le revenu des femmes atteint donc 70,5 p. 100 de celui des hommes, soit un pourcentage similaire à celui que l'on observe pour l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois (71,5 p. 100).

On note que les gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution sont nettement plus âgés que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : 4 p. 100 ont entre 15 et 24 ans (moyenne québécoise de 13 p. 100) et 46 p. 100 ont entre 45 et 64 ans (moyenne québécoise de 30 p. 100). Les gouvernantes sont beaucoup plus âgées que les gouvernants : 42,5 p. 100 des gouvernantes ont entre 25 et 44 ans contre 58,5 p. 100 pour les gouvernants; 53 % des gouvernantes ont entre 45 et 64 ans contre près de 32 p. 100 pour les gouvernants.

Sur le plan de la scolarité, notons que les gouvernantes et gouvernants d'hôtel ou d'institution sont nettement moins scolarisés que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : 32 p. 100 n'ont pas de diplôme d'études secondaires (21 p. 100 pour l'ensemble du Québec) et 13 p. 100 ont fait des études universitaires, et ils sont titulaires ou non d'un grade (28 p. 100 pour l'ensemble du Québec). On observe également que les gouvernantes sont beaucoup moins scolarisées que les gouvernants : 36 p. 100 d'entre elles n'ont pas de diplôme d'études secondaires (23 p. 100 chez les gouvernants), 12,5 p. 100 ont un diplôme d'études collégiales (25 p. 100 chez les gouvernants) et 10 p. 100 ont fait des études universitaires et elles sont titulaires ou non d'un grade (18 p. 100 des gouvernants).

3.2.5 Évolution de la fonction de travail

Évolution de l'effectif

Concernant le personnel exerçant la fonction de gouvernante, gouvernant, presque toutes les entreprises interrogées prévoient une augmentation de leur effectif, au cours des trois prochaines années. En effet, on assiste à un phénomène de réembauche après avoir, durant plusieurs années, coupé dans les postes de gouvernante et gouvernant. Les entreprises ont pris conscience de l'importance de ce poste-clé, de l'importance de s'assurer d'avoir des chambres propres car une cliente ou un client qui vit une mauvaise expérience ne revient pas.

Changements et effets envisagés

Concernant les principaux facteurs de changements et de leurs effets sur la fonction de gouvernante, gouvernant, les entreprises interrogées ont fourni les renseignements présentés au tableau 6.

Tableau 6 Effets de certains facteurs sur la fonction de travail de gouvernante et gouvernant d'hôtel ou d'institution

Facteurs	Effets
Utilisation de logiciels	• La plupart des entreprises interrogées estiment que ce facteur a un effet important sur cette fonction de travail. • La gouvernante ou le gouvernant doit donc être en mesure d'utiliser les systèmes informatisés de l'entreprise et les applications courantes (principalement le logiciel de gestion des stocks et de gestion des coûts, l'environnement Windows, MS Office et Excel) et d'en comprendre le fonctionnement.
Utilisation de l'intranet	• À peine le quart des entreprises interrogées estiment que ce facteur a ou aura un effet important sur cette fonction de travail. • La gouvernante ou le gouvernant doit donc maîtriser l'utilisation de l'intranet dans les communications ou l'échange d'information avec les autres services de l'entreprise.
Ajout de nouveaux services aux chambres pour les différents types de clientèles	• Environ la moitié des entreprises interrogées ont mentionné certains services aux chambres qui ont un effet sur cette fonction de travail. • Les principaux services aux chambres mentionnés sont la machine à café et le « turn down » (services aux chambres personnalisés offerts aux gens d'affaires et aux VIP). • L'effet de ce facteur sur les gouvernantes et gouvernants est qu'ils doivent informer ou former les préposées et préposés à l'entretien ménager relativement à ces services.
Gestion des ressources humaines	• Les changements en matière de gestion des ressources humaines (personnel multiethnique, disparition des ressources humaines dans plusieurs entreprises, etc.) amènent la gouvernante ou le gouvernant à être davantage à l'écoute des employées et employés, à savoir les motiver, à mettre l'accent sur la collaboration et la formation et à savoir guider et soutenir le personnel.

À ces facteurs, ajoutons que l'approvisionnement et la gestion des stocks deviennent de plus en plus importants pour les gouvernantes et gouvernants, étant donné la disparition du poste d'acheteur dans l'industrie.

Activités de formation

Une formation à l'interne relative à la tâche, que ce soit à l'entrée en fonction ou dans le contexte d'une activité de perfectionnement, est offerte aux gouvernantes et gouvernants dans la majorité des entreprises interrogées. Cette formation porte surtout sur les aspects suivants :

- politiques et méthodes de l'entreprise;
- standards de la bannière, le cas échéant;
- gestion des ressources humaines, encadrement et consolidation d'équipe;
- Windows et MS Office;
- intranet;
- systèmes informatiques maison;
- service à la clientèle.

Quelques entreprises interrogées permettent aux gouvernantes et gouvernants de suivre des activités de perfectionnement. Cette formation porte principalement sur les aspects suivants :

- supervision et gestion des ressources humaines;
- CSST et secourisme.

3.2.6 Principaux constats

- On compte 645 personnes qui exercent le métier de gouvernante et gouvernant d'hôtel ou d'institution, dont un peu moins des deux tiers sont des femmes, ce qui représente 1 p. 100 de la main-d'œuvre du domaine de l'hébergement. Comparativement à l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois :
 - plus de gouvernantes et gouvernants travaillent à temps plein;
 - les gouvernantes et gouvernants ont un revenu d'emploi moyen (temps plein) inférieur à la moyenne et celui des femmes est largement inférieur à celui des hommes;
 - les gouvernantes et gouvernants sont nettement plus âgés (les femmes beaucoup plus que les hommes) et moins scolarisés (les femmes beaucoup moins que les hommes) que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec.
- L'appellation gouvernante, gouvernant est la plus employée dans les entreprises interrogées pour désigner cette fonction de travail.
- Cette fonction de travail est souvent sous-estimée, mal perçue et dévalorisée.
- L'ensemble des entreprises envisagent une augmentation de leur effectif.
- Les entreprises interrogées exigent comme diplôme à l'embauche, par ordre d'importance, le DEC *Techniques de gestion hôtelière*, un diplôme d'études secondaires et aucun diplôme. Pour ce qui est de l'expérience, le nombre d'années requis varie de trois à cinq.
- Parmi les autres exigences, mentionnons, entre autres, le bilinguisme, le leadership, les aptitudes pour la gestion du personnel, le sens de l'organisation et la capacité à travailler sous pression.
- Le recrutement de personnel qualifié pour occuper un poste de gouvernante et gouvernant est d'assez à très difficile pour toutes les entreprises interrogées.
- Le salaire annuel moyen versé aux gouvernantes et gouvernants varie de 30 000 \$ à 50 000 \$ dans les grands hôtels et de 25 000 \$ à 32 000 \$ dans les autres établissements.
- Les gouvernantes et gouvernants ont des possibilités limitées d'occuper d'autres postes. Le cas échéant, il s'agit surtout du poste de directrice, directeur de l'hébergement.
- La fonction de travail de gouvernante et gouvernant est appelée à évoluer, selon certaines entreprises interrogées (moins de la moitié). Les principaux changements concernent l'utilisation de systèmes informatiques et de logiciels, l'utilisation d'intranet, l'ajout de nouveaux services offerts pour les différents types de clientèles et la façon de gérer les ressources humaines.

3.3 Directrice, directeur de l'hébergement

3.3.1 Description de la fonction de travail

Définition

Les directrices et directeurs de l'hébergement planifient, organisent, coordonnent et dirigent les activités d'un établissement d'hébergement ou d'un de ses services (par exemple, la réception, les réservations, les banquets et l'entretien ménager).

Types d'entreprises

Ensemble des établissements d'hébergement : hôtels, motels, auberges, gîtes, pourvoiries et centres de villégiature.

Dans les petites entreprises, la fonction de directrice, directeur de l'hébergement est souvent assumée par la ou le propriétaire.

Caractéristiques

- Fonction de travail variable en matière de tâches et de responsabilités, suivant la taille et le type de l'établissement.
- L'expérience à l'interne, le leadership et le savoir-être sont des critères de sélection plus importants que la formation et les diplômes.
- Ce poste est rarement un poste d'entrée et il est généralement obtenu par promotion interne.
- Cependant, la formation permet d'accéder plus rapidement à un poste de directrice ou directeur de l'hébergement.

Appellations courantes

- directrice, directeur de l'hébergement;
- coordonnatrice, coordonnateur de l'hébergement;
- directrice générale, directeur général;
- directrice, directeur des opérations;
- directrice, directeur de la réception;
- responsable de la réception;
- directrice, directeur de la division des chambres;
- directrice, directeur de l'entretien technique (de la « maintenance »);
- directrice, directeur du service à la clientèle;
- superviseuse, superviseur ou gérante, gérant.

Description des tâches

Les directrices et directeurs de l'hébergement remplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes :

- Établir, mettre en œuvre et tenir à jour les politiques et méthodes de gestion et d'exploitation du service sous leur responsabilité ou de l'entreprise (de la bannière, dans les chaînes).
- Produire des rapports de gestion pour utilisation interne ou pour l'entreprise, dans le cas d'une chaîne d'établissement, notamment sur les prévisions d'occupation.
- Coordonner les réunions de gestion et y assister.
- Assurer la gestion financière des services sous leur responsabilité : préparation des budgets, négociation avec les fournisseurs importants, contrôle des stocks, contrôle des coûts et tenue des registres financiers.
- Produire, analyser et mettre à jour les rapports financiers quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou annuels des services sous leur responsabilité.
- Planifier, coordonner et diriger les activités de gestion du personnel sous leur responsabilité : recrutement, embauche, planification des horaires, supervision du travail, formation, réunions d'équipe, évaluation du rendement et mises à pied.
- Négocier et appliquer la convention collective (s'il y a lieu), gérer les conflits entre le personnel et prendre au besoin des mesures disciplinaires.
- Établir ou prendre part à l'établissement des stratégies et politiques de marketing (clientèles, produits et services, promotions et prix).
- Représenter l'entreprise auprès des clientes et des clients et dans des congrès, réceptions, banquets, etc. Créer un réseau de relations d'affaires et de clientes et clients potentiels.
- Rechercher de l'information sur le marketing et se tenir à jour concernant les tendances du marché.
- Traiter certaines plaintes des clientes et des clients et certains imprévus d'importance.
- S'assurer du respect des normes de santé et de sécurité de l'entreprise (dans les petites et les moyennes entreprises seulement).
- Superviser les aires publiques et faire une inspection complète de l'entreprise à une fréquence déterminée, avec le, la ou les responsables en cause. Le cas échéant, soumettre un plan d'action approprié selon les problèmes relevés.

Il est fréquent que les directrices et directeurs de l'hébergement, même dans les grandes entreprises, assument à l'occasion des tâches « subalternes », telles que :

- Prendre les réservations.
- Recevoir la clientèle.
- Effectuer certaines tâches comptables.

3.3.2 Recrutement

Formation exigée

Les entrevues révèlent les éléments suivants au regard des exigences des entreprises à l'embauche des directrices et directeurs de l'hébergement :

- Le diplôme le plus souvent demandé, et de loin (de 75 p.100 à 80 p.100 des entreprises interrogées), est le DEC *Techniques de gestion hôtelière*. Cette exigence est la norme, quelle que soit la taille de l'entreprise.
- Quelques entreprises interrogées exigent simplement un diplôme d'études collégiales (moins de 10 p.100) ou un diplôme d'études secondaires (moins de 10 p.100).
- Quelques entreprises interrogées, essentiellement des grands hôtels, exigent un diplôme universitaire de premier cycle en administration.

Expérience et compétences

Les entrevues font ressortir que toutes les entreprises interrogées exigent une expérience pertinente en gestion d'un service hôtelier. Généralement, le nombre d'années d'expérience requis se situe entre trois et cinq.

Les entreprises interrogées ont aussi cité d'autres compétences, qualités, habiletés ou aptitudes qu'elles recherchent à l'embauche des directrices et directeurs de l'hébergement :

- bilinguisme (obligatoire);
- leadership, autorité naturelle et capacité à inspirer le respect;
- aptitudes pour la gestion de personnel : savoir motiver, avoir du tact et de la diplomatie et savoir encadrer, guider et soutenir;
- aptitudes pour les relations humaines : facilité d'entrer en relation avec les gens, amabilité, enthousiasme et capacité de communication inter-personnelle;
- vision d'ensemble et à long terme de l'entreprise;
- capacité à prendre des décisions;
- connaissances en finance et en comptabilité (budgets, états financiers et gestion des coûts et des stocks);
- capacité à maximiser les revenus;
- connaissances avancées en informatique (environnement Windows et MS Office);
- compétences en gestion des communications par Internet et par intranet (réservations en ligne, etc.);
- aptitudes pour l'arithmétique et les statistiques;
- aptitudes pour la vente et l'entrepreneurship;
- esprit analytique;
- sens des responsabilités;
- sens de l'organisation;

- capacité à travailler sous pression et à rester calme dans des situations conflictuelles;
- capacité à déceler, prévenir et résoudre les problèmes;
- initiative, autonomie et débrouillardise;
- dynamisme et motivation;
- bon jugement.

Difficultés de recrutement

Les entreprises ont été appelées à évaluer leur degré de difficulté à recruter des directrices et directeurs de l'hébergement. Environ la moitié d'entre elles estiment qu'il est assez difficile de recruter des personnes pour exercer cette fonction de travail. Les autres se répartissent à peu près également entre celles qui évaluent que cela est assez facile et celles qui estiment que c'est très difficile.

Les difficultés de recrutement sont principalement attribuables aux causes suivantes :

- bassin restreint de candidates et de candidats;
- nombre limité de personnes possédant l'expérience et les qualités mentionnées précédemment, notamment en gestion du personnel;
- intérêt limité pour travailler à l'extérieur des régions de Montréal et de Québec et dans les régions de villégiature.

3.3.3 Salaire et possibilités d'avancement

Salaire

Dans les grands hôtels, le salaire annuel moyen des directrices et directeurs de l'hébergement est le suivant :

- échelle minimum : de 30 000 \$ à 50 000 \$;
- échelle maximum : de 40 000 \$ à 65 000 \$.

Dans les petites et les moyennes entreprises, le salaire annuel moyen des directrices et directeurs de l'hébergement est le suivant :

- échelle minimum : de 20 000 \$ à 30 000 \$;
- échelle maximum : de 25 000 \$ à 40 000 \$.

On constate des écarts importants d'un établissement à l'autre, pour une même taille.

Possibilités d'avancement

Les directrices et directeurs de l'hébergement ont un certain nombre de possibilités d'avancement. Ces personnes peuvent occuper les postes suivants :

- propriétaire de l'entreprise;
- directrice générale, directeur général;
- directrice générale adjointe, directeur général adjoint;
- directrice, directeur des finances;
- contrôleur, contrôleur interne;
- directrice, directeur des opérations;
- directrice, directeur des ventes.

Dans les chaînes hôtelières, elles peuvent occuper le poste de directrice, directeur de l'hébergement ainsi que les postes mentionnés précédemment, mais dans une « succursale » plus grande située à l'extérieur du Québec.

3.3.4 Données comparatives sur la main-d'œuvre

Le tableau 7 illustre les principaux secteurs d'emploi des directrices et directeurs de l'hébergement.

Tableau 7 Données sur les principaux secteurs d'emploi des directrices et directeurs de l'hébergement

Directrices et directeurs de l'hébergement	CNP 0632 – Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Principaux secteurs d'emploi (selon la Classification type des industries (CTI))			
Total des industries	100,0 %	0,1 %	93,6 %
91 – Hébergement	65,0 %	8,3 %	93,5 %
92 – Restauration	5,6 %	0,2 %	87,5 %
96 – Divertissements et loisirs	2,5 %	0,2 %	71,4 %
Sous-total	73,1 %	1,3 %	92,3 %
Autres industries	26,9 %	0,02 %	97,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

Selon les données, près des deux tiers des directrices et directeurs de l'hébergement travaillent dans le domaine de l'hébergement (65 p. 100). On les trouve en proportion limitée dans la restauration (6 p. 100) et dans les divertissements et les loisirs (2,5 p. 100). Au total, 73 p. 100 des directrices et directeurs de l'hébergement travaillent dans des industries se rattachant au tourisme. Les directrices et directeurs de l'hébergement représentent 8,3 p. 100 de la main-d'œuvre du domaine de l'hébergement.

Par ailleurs, on remarque que près de 94 p. 100 des directrices et directeurs de l'hébergement ont un emploi. Ce taux est le même pour tous ceux et celles qui travaillent dans le domaine de l'hébergement.

Le tableau 8 compare certaines données (statut d'emploi, revenu moyen, groupes d'âge et niveau de scolarité) concernant les directrices et directeurs de l'hébergement et les autres travailleuses et travailleurs québécois.

Tableau 8 Directrices et directeurs de l'hébergement : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen, l'âge et la scolarité

Directrices et directeurs de l'hébergement	Tous les codes CNP	CNP 0632		
		Total	Hommes	Femmes
Population de 15 ans et plus	3 411 100	4 580	51,7 %	48,3 %
<i>Statut d'emploi</i>				
- temps plein	78,9 %	90,1 %	92,6 %	87,4 %
- temps partiel	21,1 %	9,9 %	7,4 %	12,6 %
<i>Revenu d'emploi moyen</i>				
- ensemble des travailleuses et des travailleurs	25 677 \$	23 874 \$	26 076 \$	21 516 \$
- temps plein seulement	29 880 \$	25 009 \$	27 245 \$	22 469 \$
- temps partiel seulement	9 948 \$	13 565 \$	11 370 \$	14 931 \$
Population active occupée				
<i>Groupes d'âge</i>				
- 15-24 ans	13,3 %	3,8 %	4,5 %	2,9 %
- 25-44 ans	55,1 %	46,3 %	46,4 %	46,1 %
- 45-64 ans	30,3 %	46,2 %	44,5 %	48,1 %
<i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>				
- Primaire ou secondaire seulement	20,7 %	20,0 %	20,6 %	19,2 %
- Certificat d'études secondaires (au Québec : DES)	18,4 %	17,2 %	12,8 %	21,9 %
- Certificat ou diplôme de métiers (au Québec : DEP et ASP)	5,4 %	4,3 %	4,5 %	4,1 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,6 %	6,7 %	6,6 %	7,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat (au Québec : DEC et AEC)	20,0 %	22,3 %	22,2 %	22,3 %
- Études universitaires sans grade	10,1 %	13,2 %	14,0 %	12,2 %
- Études universitaires avec grade	17,7 %	16,4 %	19,3 %	13,3 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

On constate que 4 595¹ personnes exercent le métier de directrice et directeur de l'hébergement. Ce nombre se répartit entre 48 p. 100 de femmes et 52 p. 100 d'hommes.

Cette main-d'œuvre travaille massivement à temps plein (90 p.100), soit en pourcentage plus élevé que l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois (79 p. 100). Les femmes sont un peu moins nombreuses que les hommes à travailler à temps plein (87 p. 100 contre 93 p. 100).

Le revenu d'emploi moyen (temps plein) des directrices et directeurs de l'hébergement est de 25 009 \$, ce qui est quelque peu inférieur à la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois (29 880 \$). On remarque un écart entre le revenu d'emploi moyen (temps plein) des femmes et des hommes : 22 469 \$ pour les femmes et 27 245 \$ pour les hommes, mais cet écart est nettement moindre que celui que l'on observe entre l'ensemble des travailleuses québécoises et l'ensemble des travailleurs québécois. Alors que le revenu moyen d'emploi à temps plein des travailleuses québécoises atteint 71,5 p. 100 de celui des travailleurs québécois, cette proportion est de 82 p.100 lorsque l'on compare les directrices et les directeurs de l'hébergement.

On note que les directrices et directeurs de l'hébergement sont nettement plus âgés que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois. Quatre p. 100 ont entre 15 et 24 ans (moyenne québécoise de 13 p.100) et 46 p.100 ont entre 45 et 64 ans (moyenne québécoise de 30 p.100). On ne remarque pas de différences significatives entre les femmes et les hommes.

Sur le plan de la scolarité, les directrices et directeurs de l'hébergement ont un profil pratiquement similaire à la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois. Par contre, les directeurs de l'hébergement sont un peu plus scolarisés que les directrices de l'hébergement : 13 p.100 sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires (22 p. 100 chez les femmes) et 34 p. 100 ont fait des études universitaires et ils sont ou non titulaires d'un grade (25,5 p. 100 chez les femmes).

3.3.5 Évolution de la fonction de travail

Évolution de l'effectif

Concernant le personnel exerçant la fonction de directrice, directeur de l'hébergement, les entreprises interrogées prévoient très majoritairement une stabilité de leur effectif, au cours des trois prochaines années. Aucune entreprise ne prévoit une baisse.

Changements et effets envisagés

Les entreprises interrogées ont soulevé un certain nombre de points relatifs aux principaux changements envisagés et à leurs effets sur la fonction de directrice, directeur de l'hébergement. Cette information est présentée au tableau 9.

1. Ce nombre élevé a été contesté lors du groupe de travail de l'étude. Rappelons que les données de Statistique Canada sont basées sur la déclaration des personnes. Selon les personnes présentes au groupe de travail, le nombre de personnes exerçant le métier de directrice ou directeur de l'hébergement serait davantage de l'ordre de 2 000.

Tableau 9 Effets de certains facteurs sur la fonction de travail de directrice, directeur de l'hébergement

Facteurs	Effets
Utilisation de logiciels	• La plupart des entreprises interrogées estiment que ce facteur a un effet important sur cette fonction de travail. • La directrice ou le directeur de l'hébergement doit donc maîtriser le fonctionnement des systèmes informatisés de l'entreprise et de leurs applications courantes (logiciels de réservation, de facturation, de gestion des stocks, de gestion des coûts, environnement Windows, MS Office et Excel) et être en mesure de former le personnel à utiliser ces systèmes.
Utilisation d'Internet et de l'intranet	• La grande majorité des entreprises interrogées estiment que ce facteur a ou aura un effet important sur cette fonction de travail. • La directrice ou le directeur de l'hébergement doit donc maîtriser l'utilisation d'Internet ou de l'intranet dans les communications ou l'échange d'information avec les autres services et le personnel de l'entreprise, avec la clientèle et avec les fournisseurs, dans la recherche de données de marketing et de prospection, ainsi que dans tous les aspects du commerce électronique.
Changements fiscaux relatifs au prélèvement des taxes	• De l'avis de la plupart des entreprises interrogées, ce facteur a un effet sur cette fonction de travail. • La directrice ou le directeur de l'hébergement doit donc bien connaître ces changements afin d'assurer la conformité et le respect des règlements de la part de l'entreprise en ce qui concerne le prélèvement des taxes.
Ajout de nouveaux services pour les différents types de clientèles	• Environ la moitié des entreprises interrogées ont mentionné certains services qui ont un effet sur cette fonction de travail. • Parmi les services offerts mentionnés, soulignons l'Internet et le courriel, le télécopieur, le magnétoscope, les jeux vidéo et la machine à café. Les directrices et directeurs de l'hébergement doivent donc s'assurer que le personnel sous leur responsabilité, en particulier les réceptionnistes, est bien formé et en mesure d'offrir ces services de façon que la clientèle obtienne entière satisfaction. • Les directrices et directeurs de l'hébergement doivent aussi bien saisir les exigences de la clientèle, le cas échéant, et s'assurer qu'elles sont respectées.
Gestion des ressources humaines	• Les changements en matière de gestion des ressources humaines (notamment la disparition du département des ressources humaines dans plusieurs entreprises) amènent les directrices ou les directeurs de l'hébergement à être davantage à l'écoute des employées et employés, à savoir les motiver, à mettre l'accent sur la collaboration et la formation et à savoir guider et soutenir le personnel.

Activités de formation

Une formation à l'interne relative à la tâche, que ce soit à l'entrée en fonction ou dans le contexte d'activités de perfectionnement, est offerte aux directrices et directeurs de l'hébergement dans la plupart des entreprises interrogées. Cette formation porte surtout sur les aspects suivants :

- politiques et méthodes de l'entreprise;
- standards de la bannière, le cas échéant;
- gestion des ressources humaines (encadrement);
- gestion des comportements;
- Windows et MS Office;
- Internet;
- systèmes informatiques maison;
- gestion de la paie;
- contrôles de la qualité;
- balisage (« benchmarking »);
- service à la clientèle.

Quelques entreprises interrogées permettent aux directrices et directeurs de l'hébergement de suivre des activités de perfectionnement. Cette formation porte principalement sur les aspects suivants :

- gestion des ressources humaines, encadrement, leadership et consolidation d'équipe;
- approche client (*Client plus* du CQRHT), dans la plupart des grandes entreprises interrogées;
- techniques de vente;
- gestion du stress;
- travail d'équipe;
- protocole;
- CSST, secourisme et prévention des incendies.

3.3.6 Principaux constats

- On compte 4 595² personnes qui exercent le métier de directrice, directeur de l'hébergement. Celles-ci se répartissent à peu près également entre femmes et hommes et représentent 8 p.100 de la main-d'œuvre du domaine de l'hébergement. Comparativement à l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois :
 - plus de directrices et directeurs de l'hébergement travaillent à temps plein;
 - les directrices et les directeurs de l'hébergement (temps plein) ont un revenu d'emploi moyen légèrement inférieur à la moyenne québécoise;
 - les directrices et directeurs de l'hébergement sont nettement plus âgés et ont ils une scolarité similaire à celle de l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec.

2. Ce nombre serait davantage de l'ordre de 2 000 personnes, selon les personnes présentes au groupe de travail de l'étude.

- Plusieurs appellations sont employées dans les entreprises interrogées pour désigner cette fonction de travail et elles comportent généralement le terme directrice, directeur.
- La plupart des entreprises envisagent une stabilité de leur effectif.
- Les entreprises interrogées exigent très majoritairement comme diplôme, à l'embauche, le DEC *Techniques de gestion hôtelière*. Quelques entreprises exigent un diplôme d'études collégiales, un diplôme d'études secondaires ou un diplôme universitaire en administration. L'expérience est considérée comme étant très importante et le nombre d'années requis varie de trois à cinq.
- Parmi les autres exigences, mentionnons, entre autres, le bilinguisme, le leadership, les aptitudes pour la gestion du personnel, les connaissances en finance et en informatique, les aptitudes pour la vente, le sens de l'organisation et la capacité à travailler sous pression.
- Le degré de difficulté à recruter du personnel qualifié pour occuper un poste de directrice, directeur de l'hébergement est, en général plutôt élevé.
- Le salaire annuel moyen versé aux directrices et directeurs de l'hébergement varie de 30 000 \$ à 65 000 \$ dans les grands hôtels et de 20 000 \$ à 40 000 \$ dans les autres entreprises.
- Les directrices et directeurs de l'hébergement ont la possibilité, notamment, de devenir propriétaires d'établissement ou d'occuper le poste de directrice générale, directeur général.
- La fonction de travail de directrice, directeur de l'hébergement est appelée à évoluer, selon la majorité des entreprises interrogées. Les principaux changements concernent l'utilisation de systèmes informatiques et de logiciels, l'utilisation d'Internet, les changements fiscaux relatifs au prélèvement des taxes, l'ajout de nouveaux services pour les différents types de clientèles et la façon de gérer les ressources humaines.

4 LE MONDE DE L'ÉDUCATION

Les fonctions de travail à l'étude sont rattachées à deux programmes : le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* et le DEC *Techniques de gestion hôtelière*. L'analyse de ces programmes fait l'objet de la présente section.

4.1 Réceptionniste bilingue en hôtellerie

4.1.1 Données sur le programme³

Réceptionniste bilingue en hôtellerie	
Numéro du programme	5087 (français) 5587 (anglais)
Durée de la formation	645 heures
Sanction des études	DEP
Secteur de formation	Alimentation et tourisme
Année d'implantation	1993-1994
Établissements autorisés (10)	CFP Samuel-de-Champlain – CS des Premières Seigneuries CFP 24 juin – C.S. de la Région-de-Sherbrooke CIA de Verdun – CS Marguerite-Bourgeoys CIA de Saint-Laurent – CS Marguerite-Bourgeoys Centre ACS – CS des Draveurs École hôtelière des Laurentides – CS des Laurentides Centre de formation Eastern Québec – CS Central Québec John F. Kennedy Centre – CS English-Montréal Centre de formation tech. Outaouais – CS Western Québec Adult Education Centre – CS Sir-Wilfrid-Laurier

4.1.2 Objectifs du programme

Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour effectuer des tâches de réceptionniste d'hôtel, appliquer des règles et des notions essentielles à la pratique du métier, communiquer en milieu de travail et s'y intégrer rapidement.

3. Données tirées du site Internet de la FPT.

4.1.3 Contenu du programme

Titre du cours	Durée (heures)
Métier et formation	30
Procédures d'urgence	60
Préparation d'un quart de travail	45
Présentation des attraits touristiques d'une région	45
Réception de la clientèle	90
Communication en hôtellerie	60
Tenue de caisse	45
Communication anglaise	90
Utilisation d'un système informatisé	90
Moyens de recherche d'emploi	30
Intégration au milieu de travail	90

Source : données tirées du site Internet de l'Inforoute de la FPT

4.1.4 Perspectives professionnelles

Les connaissances et les compétences acquises dans le programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper des professions dans le code CNP suivant :

- 6435 Réceptionnistes d'hôtel

4.1.5 Inscriptions et évolution des effectifs

Tableau 10 Inscriptions en première année au programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* (en français et en anglais)

	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
5087 (français)	164	205	210	204	242
5587 (anglais)	82	52	68	69	94
Total	246	257	278	273	336

Selon les établissements consultés, l'effectif scolaire est caractérisé par la présence de femmes qui, ayant élevé leur famille, veulent rapidement réintégrer le marché du travail ou se réorienter. On trouve également des jeunes sortantes et sortants de l'enseignement secondaire qui choisissent ce DEP, parce que la formation est brève et qu'elle leur permet d'explorer leur intérêt pour une carrière dans l'industrie touristique. Il semble, selon les établissements consultés, que la proportion de jeunes qui s'inscrivent au DEP augmente.

Des établissements constatent aussi un autre phénomène : des titulaires d'un DEC (peu importe lequel) s'inscrivent au DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* pour suivre une formation brève qui les aidera à trouver rapidement un emploi dans l'industrie touristique. Des personnes qui travaillent déjà dans l'industrie choisissent aussi de suivre cette formation comme perfectionnement ou comme tremplin vers d'autres postes plus intéressants (réceptionniste) que ceux qu'elles occupent.

4.1.6 Placement

Les tableaux 11 et 12 illustrent la situation des personnes diplômées du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* (en français et en anglais) pour les promotions 1996 à 1998.

Tableau 11 Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* (en français), 1996 à 1998

	Promotion 1995-1996	Promotion 1996-1997	Promotion 1997-1998
Personnes diplômées (N)	107	129	133
Répondantes et répondants ayant un emploi (%)	63,6	71,3	68,4
-> À temps plein (% R) ⁴	83,7	76,4	75,8
-> En rapport avec leur formation (% R, pt) ⁵	63,4	58,2	56,0
-> Taux de chômage (% R)	27,9	21,7	15,2
Répondantes et répondants aux études (%)	7,8	5,9	13,3

Source : données de La Relance, MEQ.

Tableau 12 Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* (en anglais), 1996 à 1998

	Promotion 1995-1996	Promotion 1996-1997	Promotion 1997-1998
Personnes diplômées (N)	53	24	32
Répondantes et répondants ayant un emploi (%)	54,5	87,0	79,2
-> À temps plein (% R) ⁶	58,3	75,0	73,7
-> En rapport avec leur formation (% R, pt) ⁷	71,4	73,3	64,3
-> Taux de chômage (% R)	35,1	13,0	5,0
Répondantes et répondants aux études (%)	9,1	0,0	12,5

Source : données de La Relance, MEQ.

Selon les établissements consultés, quelques personnes diplômées choisiront de suivre le programme de DEC *Techniques de gestion hôtelière*, immédiatement après avoir obtenu le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* ou après quelques années sur le marché du travail.

4. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants ayant un emploi à temps plein.

5. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants occupant un emploi à temps plein lié à leur formation.

6. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants ayant un emploi à temps plein.

7. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants occupant un emploi à temps plein lié à leur formation.

4.1.7 Types d'emplois obtenus

Les données sur la situation des personnes diplômées du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* au 31 mars 1997 (promotion 1995-1996) relativement aux principaux types d'emplois liés à la formation des répondantes et répondants occupant effectivement un emploi sont les suivantes :

5087 (en français)

- 6435 Réceptionnistes d'hôtel (71,0 p.100);
- 1414 Réceptionnistes et standardistes (16,1 p.100).

5587 (en anglais)

- 6435 Réceptionnistes d'hôtel (87,5 p.100).

Selon ces données, une forte proportion des élèves trouvent un emploi lié à leur formation (87,1 p. 100 et 87,5 p.100 respectivement pour le programme en français et en anglais). Cependant, si on se rapporte aux données des tableaux 11 et 12, tous n'occupent pas ces postes à temps plein (63,4 p. 100 pour les personnes diplômées du programme en français et 71,4 p.100 pour les personnes diplômées du programme en anglais, promotion 1995-1996).

4.1.8 Satisfaction et principales suggestions

Les entreprises employant du personnel diplômé du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* se déclarent, dans l'ensemble, moyennement satisfaites de la formation. Elles rapportent que :

- la formation est trop centrée sur la réception et que, par conséquent, les employées et employés n'ont pas une vision d'ensemble des différents services de l'entreprise;
- des entreprises (en particulier des moyennes et des plus grandes) préfèrent engager des titulaires du DEC en gestion hôtelière, car ces derniers ont une formation plus complète et plus générale, et une meilleure approche client.

Ces entreprises formulent les suggestions suivantes afin d'améliorer la formation offerte dans ce programme :

- Former les élèves en utilisant le matériel le plus récent.
- Augmenter les connaissances sur les attraits touristiques.
- Augmenter le contenu de la formation du point de vue du vocabulaire, de la culture générale, de l'éthique professionnelle et de l'approche client (techniques de vente).
- Insister sur la maîtrise de la langue seconde (anglais ou français, selon le cas).
- Renseigner les élèves sur les conditions de travail, à savoir qu'ils devront travailler souvent le soir, la nuit ou les fins de semaine.
- Améliorer les compétences liées au savoir-être.

Les établissements de formation consultés ont aussi formulé des suggestions pour améliorer la formation :

- Utiliser les jeux de rôles, les vidéos et les films dans la formation.
- L'âge des élèves devrait être pris en considération lors de l'inscription. Il semble que les personnes trop jeunes (16 ou 17 ans) manquent de maturité (discipline et savoir-être).
- Certains établissements estiment que des modules devraient être ajoutés ou remaniés afin de bonifier la formation, de refléter la polyvalence des tâches et d'augmenter l'employabilité des personnes diplômées. Voici des modules qui ont été suggérés : conciergerie, réservation (comprenant les techniques de vente), facturation et comptabilité, service à la clientèle, accueil des clientèles étrangères, secrétariat, « audition de nuit », entretien des chambres et résolution de problèmes.
- Augmenter les compétences en informatique (logiciels propres au domaine, traitement de texte, tableur et courriel).
- Augmenter les compétences en langue seconde; le DEP actuel comprend seulement un cours de 90 heures de langue.
- Hausser les exigences à l'admission pour que les personnes diplômées possèdent une meilleure maîtrise de la langue seconde à leur entrée sur le marché du travail.
- Augmenter les connaissances sur les attraits touristiques et culturels de sa région et acquérir des connaissances sur les caractéristiques des différentes régions du Québec.
- Enseigner une troisième langue, ce qui serait un atout.
- Faciliter, pour les personnes diplômées du DEP et intéressées à poursuivre des études collégiales, le passage vers le programme de DEC *Techniques de gestion hôtelière* (reconnaître les équivalences).
- Développer l'employabilité des étudiantes et étudiants.

Dans un autre ordre d'idées, les établissements consultés ont insisté sur l'importance de sensibiliser les employeurs à la formation offerte dans le programme de DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* et à sa différence par rapport à celle du programme DEC *Techniques de gestion hôtelière*. En effet, ils ont tenu à rappeler que le programme de DEP consiste en 645 heures de cours, alors que le contenu de la formation en réception ne représente que 105 heures dans le programme de DEC. Les établissements ont l'impression que les entreprises ne connaissent pas vraiment le travail de réceptionniste, ce qui peut expliquer, dans certains cas, la faible rémunération associée à ce poste et l'embauche de gens non formés pour l'occuper.

Les établissements estiment également qu'il faudrait revoir le titre du programme. D'abord, toutes et tous ne sont pas bilingues à la sortie du programme, même s'ils ont augmenté leur niveau de compétence en langue seconde (le cours ne contient qu'un module de 90 heures en la matière). Ensuite, le terme *bilingue* crée une certaine confusion chez les candidates et candidats au programme, certaines et certains croyant qu'il faut être bilingue pour s'y inscrire, ce qui n'est pas le cas. Enfin, le mot *réceptionniste* a une connotation d'emploi « féminin », ce qui n'incite pas les hommes à s'inscrire à ce programme.

4.1.9 L'adéquation entre la formation et l'emploi

- Globalement, les personnes diplômées du programme DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* se placent en majorité dans la profession de la CNP visée par le programme (réceptionniste d'hôtel), mais plusieurs se placent aussi dans une profession au titre apparenté quelque peu différente (réceptionniste et standardiste).
- Les entreprises se déclarent moyennement satisfaites de la formation de leur personnel diplômé de ce programme, les moyennes et les grandes préférant engager des titulaires du DEC *Techniques de gestion hôtelière* pour occuper un poste de réceptionniste. L'une des raisons principales est qu'elles estiment que la formation donnée dans le contexte du DEC est plus complète dans le sens qu'elle embrasse l'ensemble des services d'un hôtel.
- Les réceptionnistes, dans la petite entreprise, effectuent un nombre important de tâches qui ne sont pas reliées à la réception (entretien des chambres, service aux tables, accompagnement des clients, etc.) et qui représentent en moyenne 50 p.100 du temps de travail. Or, le contenu du programme de DEP est orienté sur la réception et il ne reflète pas la dimension générale et la polyvalence des tâches des réceptionnistes.
- Pour améliorer le programme de DEP, les entreprises formulent plusieurs suggestions, notamment une augmentation importante des compétences en informatique, en langue seconde et dans une troisième langue et la bonification du programme par l'ajout de plusieurs modules de façon à refléter la polyvalence des tâches.

4.2 Techniques de gestion hôtelière

4.2.1 Données sur le programme⁸

Techniques de gestion hôtelière	
Numéro du programme	430.01
Durée de la formation	Spécifique : 2190 heures Totale : 2850 heures
Sanction des études	DEC
Secteur de formation	Alimentation et tourisme
Dernière année de révision	1993
Établissements autorisés (5)	Collège Laflèche Collège LaSalle Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) Cégep de Limoilou Collège Mérici

4.2.2 Objectifs du programme

Assurer les habiletés théoriques et pratiques nécessaires pour gérer les besoins de matériel et de matière première en hôtellerie; promouvoir les produits et les services d'un hôtel; exercer des contrôles; offrir une excellente qualité d'accueil et superviser les tâches du personnel de son secteur.

8. Données tirées du site Internet de la FPT.

4.2.3 Contenu du programme

Cours spécifiques : 2 190 heures

Titre du cours	Durée (heures)
Principes et nutrition appliquée	30
Notions de droit du travail	45
Notions fondamentales en informatique	45
Profession et formation en TGH	30
Histoire de l'hôtellerie	30
Principes et techniques d'accueil en hôtellerie	45
Gestion et organisation hôtelière	60
Techniques de vente	45
Caractérisation de l'environnement touristique de l'hôtel	30
Hygiène, salubrité et SST	30
Techniques de réception en hébergement	45
Initiation à la profession (stage 1)	90
Réception d'hôtel : exécution	60
Législation en milieu hôtelier	45
Principes d'aménagement physique	45
Notions de base de cuisine	60
Techniques de service de boissons	60
Techniques de service de restaurant	60
Élaboration et réalisation de menus simples	60
Service de restaurant et de boissons : exécution	60
Techniques d'entretien ménager	45
Principes et techniques de GRH en hôtellerie	60
Standardisation de produits et de services	45
Approvisionnement et distribution en hôtellerie	60
Notions de comptabilité en hôtellerie	90
Service d'entretien ménager : supervision	45
Vérification de nuit	60
Contrôle des coûts de la matière première utilisée	60
Contrôle des coûts de la main-d'œuvre	45
Coordination des activités hôtelières	90
Commercialisation de produits et de services d'un hôtel	75
Promotion et organisation d'un congrès	90
Plan de carrière et recherche d'emploi	45
Intégration du milieu de travail (stage II)	225
Principes de communication	45
Communication en langue seconde	45
Communication en langue seconde à des fins professionnelles	45
Transactions professionnelles en langue seconde	45

Source : données tirées du site Internet de la FPT

4.2.4 Perspectives professionnelles

Les connaissances et les compétences acquises dans le programme de formation *Techniques de gestion hôtelière* préparent les personnes diplômées à occuper des postes dans les codes de la CNP suivants :

- 0632 Directrices, directeurs de l'hébergement
- 6451 Maîtres d'hôtel et hôtesses, hôtes

4.2.5 Inscriptions et évolution des effectifs

Tableau 13 Inscriptions en première année au programme *Techniques de gestion hôtelière*

	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Total	457	455	403	363	336

Selon les établissements consultés, de 20 p. 100 à 50 p. 100 des élèves inscrits sont des adultes titulaires d'un DEC dans un autre domaine ou ayant de l'expérience dans le domaine, et il semble que cette tendance aille en s'accroissant.

4.2.6 Placement

Le tableau 14 illustre la situation des personnes diplômées du programme *Techniques de gestion hôtelière* pour les promotions 1996 à 1998.

Tableau 14 Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme *Techniques de gestion hôtelière*, 1996 à 1998

	Promotion 1995-1996	Promotion 1996-1997	Promotion 1997-1998 ⁹
Personnes diplômées (N)	125	125	145
Répondantes et répondants ayant un emploi (%)	84,5	75,5	92,1
-> A temps plein (% R) ¹⁰	86,2	87,0	83,9
-> En rapport avec leur formation (% R, pt) ¹¹	68,5	85,1	87,2
-> Taux de chômage (% R)	8,4	4,9	2,1
Répondantes et répondants aux études (%)	5,8	18,6	4,0

9. Il s'agit des personnes diplômées du nouveau programme.

10. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants ayant un emploi à temps plein.

11. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants occupant un emploi à temps plein lié à leur formation.

4.2.7 Types d'emplois obtenus

Voici des données sur la situation des personnes diplômées du programme *Techniques de gestion hôtelière* au 31 mars 1998 (promotion 1996-1997) concernant les principaux types d'emplois liés à la formation des répondantes et répondants ayant effectivement un emploi :

- 6435 Réceptionniste d'hôtel (33,3 p.100);
- 6453 Serveuse, serveur d'aliments et boissons (14,0 p.100);
- 0631 Directrice, directeur de la restauration (7,0 p.100).

On ne précise pas dans quels types d'emplois se placent les autres 46 p. 100 de répondantes et répondants ayant un emploi. On constate que le tiers des répondantes et répondants ayant un emploi à temps plein lié à leur formation sont réceptionnistes d'hôtel, un poste visé par le programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*.

Les établissements consultés rappellent que les services de la réception et de la restauration constituent les deux portes d'entrée dans le domaine pour les diplômées et diplômés. Après deux ou trois années d'expérience, on les retrouve souvent dans un poste de cadre de premier niveau. Ainsi, les sortantes et sortants qui ont trouvé un emploi comme réceptionnistes d'hôtel n'y sont-ils pas confinés pendant des années.

4.2.8 Satisfaction et principales suggestions

Les entreprises ayant du personnel diplômé en *Techniques de gestion hôtelière* se déclarent satisfaites ou très satisfaites de sa formation. Les entreprises consultées formulent les suggestions suivantes afin d'améliorer la formation offerte dans ce programme :

- Brosser un portrait réaliste du marché du travail (travail le soir, la nuit, les fins de semaines, les jours fériés, etc.).
- Ne pas susciter des attentes irréalistes chez les élèves (elles et ils n'obtiennent pas, pour la majorité, un poste de cadre à la fin de leurs études).
- Augmenter les compétences en informatique, en comptabilité, en techniques de vente, en gestion d'équipe, en gestion de crise, en développement des marchés et en langue anglaise.
- Augmenter le temps consacré aux stages.

Les établissements de formation ont formulé d'autres suggestions pour que le programme soit plus efficace :

- Augmenter la culture générale, notamment en ce qui concerne les clientèles étrangères (les caractéristiques de leur culture, l'étiquette, le protocole, etc.).
- Offrir aux élèves l'occasion de s'exercer à parler une langue seconde, non seulement dans les cours de langue, mais aussi dans les autres cours du programme (par exemple, une partie du cours Principes et techniques d'accueil en hôtellerie pourrait être enseignée en anglais ou en français, selon le cas).

- Enseigner les bases d'une troisième langue.
- Aborder les grandes tendances en hôtellerie dans le monde (l'acquisition de ces connaissances est importante, lorsqu'il s'agit d'effectuer des études de marché et de concevoir des plans de commercialisation).
- Augmenter les connaissances sur le comportement de la consommatrice ou du consommateur.
- Augmenter les heures d'enseignement consacrées à la restauration et à la gestion (organisation, planification, marketing et comptabilité).
- Enseigner la gestion des banquets et des congrès (théorie et pratique), car les postes de maître d'hôtel, service des banquets, sont difficilement pourvus (manque de main-d'œuvre qualifiée).
- Susciter l'intérêt des élèves pour les techniques d'hébergement, car peu se dirigent vers le poste de gouvernante et gouvernant, malgré les besoins et l'importance stratégique de cette fonction (rappel : la majeure partie des revenus d'un hôtel provient de la location de chambres).
- Offrir la possibilité aux élèves d'effectuer des stages à l'extérieur du Québec.
- Offrir un programme de DEC accéléré en Techniques de gestion hôtelière pour les candidates et candidats déjà titulaires d'un autre DEC.
- Créer des partenariats ou mettre en place des ponts entre le DEC Techniques de gestion hôtelière et les programmes universitaires (en administration, par exemple) pour les élèves qui désirent poursuivre leurs études.
- Doter les établissements de livres québécois récents sur le tourisme et l'hôtellerie.
- Offrir des stages en alternance travail/étude.
- Promouvoir le programme auprès des futurs employeurs.

4.2.9 L'adéquation entre la formation et l'emploi

- Globalement, les personnes diplômées du programme *Techniques de gestion hôtelière* ne se placent pas immédiatement dans les professions de la CNP visées par le programme (directrice, directeur de l'hébergement et maître d'hôtel, hôtesse et hôte). Elles se placent plutôt comme réceptionnistes et serveuses, serveurs, qui sont des postes d'entrée, et qu'elles occuperont durant quelques années, le temps d'accéder à un poste de cadre de premier niveau.
- Les entreprises se déclarent satisfaites ou très satisfaites de leur personnel diplômé du DEC *Techniques de gestion hôtelière*.
- Plusieurs suggestions ont été formulées pour améliorer la formation. Parmi celles-ci, notons l'augmentation des compétences en langue seconde et dans une troisième langue ainsi que la bonification du programme par l'enseignement accru de notions en gestion des banquets et des congrès, en gestion des ressources humaines, en comptabilité, en informatique, en techniques de vente et en développement des marchés.

4.3 L'harmonisation entre les programmes de formation

- Les programmes *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* (DEP) et *Techniques de gestion hôtelière* (DEC) ne concernent pas théoriquement les mêmes fonctions de travail.
- Toutefois, une proportion importante des personnes diplômées des deux programmes ayant un emploi à temps plein se placent dans la même profession, de la CNP, soit 6435 réceptionniste d'hôtel. Cela s'explique par le fait qu'il s'agit du principal poste d'entrée dans l'hébergement et que les diplômées et diplômés du DEC doivent y « faire leurs classes » avant de pouvoir accéder à d'autres postes.
- Cependant, toutes proportions gardées, les réceptionnistes diplômées et diplômés du programme de DEP se placent davantage dans la petite et la moyenne entreprise, tandis que les réceptionnistes diplômées et diplômés du programme de DEC se placent davantage dans la moyenne et la grande entreprise.

5 LES PISTES D'ACTION

L'analyse des fonctions de travail et des programmes de formation dans le domaine de l'hébergement implique une réflexion sur l'adéquation entre ces deux éléments. Plus précisément, il s'agit de comparer les données relatives aux fonctions de travail, qui sont présentées à la section 3, avec les données relatives aux programmes de formation qui sont présentées à la section 4. La comparaison de ces données nous amène à proposer des pistes d'action qui seront présentées en trois parties :

- celles qui concernent la fonction de réceptionniste d'hôtel, en relation avec les programmes *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* et *Techniques de gestion hôtelière*;
- celles qui concernent la fonction de gouvernante, gouvernant, en relation avec le programme *Techniques de gestion hôtelière*;
- celles qui concernent la fonction de directrice, directeur de l'hébergement, en relation avec le programme *Techniques de gestion hôtelière*.

5.1 Réceptionniste d'hôtel

Rappelons certaines conclusions sur cette fonction de travail et sur les programmes *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* et *Techniques de gestion hôtelière* :

- Le poste de réceptionniste est le poste d'entrée de loin le plus important dans le domaine de l'hébergement pour les personnes diplômées du DEC.
- Pour les personnes diplômées du DEP, « réceptionniste » est le poste qu'elles ont choisi d'exercer et elles n'aspirent pas nécessairement à occuper d'autres postes.
- Dans presque toutes les petites entreprises et dans la moitié des moyennes et des grandes entreprises interrogées, les réceptionnistes effectuent plusieurs tâches autres que les tâches de réception proprement dites : comptabilité, secrétariat, entretien des chambres et tâches liées à la restauration (les deux derniers groupes de tâches ne s'appliquent pas à la moyenne et à la grande entreprise).
- Une majorité importante des entreprises exigent à l'embauche des réceptionnistes le DEP *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* ou encore le DEC *Techniques de gestion hôtelière*. Certaines entreprises (moyennes et grandes) préfèrent embaucher des titulaires du DEC. Cela s'explique par le fait qu'elles estiment que ces personnes ont une formation plus complète (connaissance de plusieurs services d'un hôtel), qu'elles sont plus mûres et qu'elles ont un meilleur savoir-être. D'autres préfèrent engager des personnes diplômées du DEP car ces personnes resteront longtemps dans ces postes.
- Les entreprises sont moyennement satisfaites de leur personnel diplômé du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* et satisfaites ou très satisfaites de leur personnel diplômé du programme *Techniques de gestion hôtelière*. Elles expriment le souhait que le DEP soit plus long, que l'on enrichisse les aspects langue seconde et savoir-être, que l'on tienne compte de la polyvalence des tâches et que l'on vérifie la maturité des candidates et candidats au programme.

Dans cette optique, nous soumettons les pistes d'action suivantes :

- Comme suite à cette étude, procéder à une analyse de situation de travail (AST) des réceptionnistes d'hôtel, en portant une attention particulière aux tâches autres que la réception.
- Considérer la possibilité de bonifier et de réorienter le contenu du programme de DEP en lui donnant une dimension multiservices afin de refléter la polyvalence des tâches et d'accroître l'employabilité des personnes diplômées. Par le fait même, il faudrait revoir le titre du programme.

5.2 Gouvernante, gouvernant

Rappelons les principales conclusions sur cette fonction de travail et sur le programme *Techniques de gestion hôtelière* :

- La fonction de gouvernante, gouvernant est souvent sous-estimée, mal perçue, dévalorisée et difficile à exercer. Il s'agit d'un poste de cadre comportant de lourdes responsabilités.
- Il y a peu de gouvernantes et gouvernants au Québec, à peine plus de 400 en milieu hôtelier. Si la demande est restreinte (il y a peu d'embauche quoiqu'on constate une tendance à l'augmentation des effectifs dans l'avenir), l'offre l'est encore plus, car les entreprises éprouvent de grandes difficultés de recrutement.
- Le diplôme le plus souvent exigé par les entreprises à l'embauche des gouvernantes et gouvernants est théoriquement le DEC *Techniques de gestion hôtelière*. Dans les faits, cependant, le nombre et la pertinence des années d'expérience comptent beaucoup plus que la scolarité.

Compte tenu de ces constats, nous proposons les pistes d'action suivantes :

- Comme suite à cette étude, procéder à une analyse de situation de travail (AST) des gouvernantes, gouvernants.
- Valoriser auprès des titulaires du DEC la fonction de gouvernante, gouvernant.

5.3 Directrice, directeur de l'hébergement

Voici les principales conclusions relatives à cette fonction de travail et au programme *Techniques de gestion hôtelière* :

- Ce poste est rarement un poste d'entrée et il est généralement obtenu par promotion interne; l'expérience à l'interne et le leadership sont des critères de sélection plus importants que la formation et les diplômes.

- Dans les grandes entreprises, cependant, la formation scolaire et l'expérience professionnelle externe prennent une importance de plus en plus grande, d'où le fait qu'on a recours de plus en plus souvent à l'extérieur pour recruter une directrice ou un directeur de l'hébergement.
- Bien qu'elles se déclarent satisfaites ou très satisfaites des personnes diplômées du programme de DEC *Techniques de gestion hôtelière*, les entreprises souhaitent que l'on augmente le contenu en informatique, en comptabilité, en techniques de vente, en gestion du personnel, en développement des marchés et en langue seconde.

En conséquence, nous soumettons les pistes d'action suivantes :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Comme suite à cette étude, procéder à une analyse de situation de travail (AST) des directrices, directeurs de l'hébergement, notamment pour valider le bien-fondé des suggestions des entreprises concernant la bonification du programme de DEC. • Le cas échéant, considérer la possibilité de bonifier le contenu du programme de DEC relativement aux aspects informatique, comptabilité, techniques de vente, gestion du personnel, développement des marchés et langue seconde. |
|---|

ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE

CLASSIFICATION TYPE DES INDUSTRIES.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA (1993). *Classification nationale des professions (CNP) : description des professions.*

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (1999). *Portrait de secteur de formation Alimentation et Tourisme, rapport Tourisme.*

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Données sur l'intégration au marché du travail de personnes diplômées, Promotions de 1994-1995 à 1997-1998.*

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (1998). *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars 1997 des personnes diplômées de 1995-1996, DGFPT, 64 p.*

STATISTIQUE CANADA (1996), Recensement, données sur les professions.

ANNEXE 2 : LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ET DES PERSONNES CONSULTÉES

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (Montréal)

- Louise Cartier
- Marjorie Dionne

Cégep de Limoilou (Québec)

- Chantal Auger
- Sylvie Drolet
- Louise Richard
- Rolande Simoneau

Collège Laflèche (Trois-Rivières)

- Danielle Lefebvre

CFP Samuel-de-Champlain (Beauport)

- Michel Barsetti
- Geneviève Bourgeois
- Danielle Cyr
- Carole Méthot
- Denise Michaud
- Robert Renaud

École hôtelière des Laurentides (Sainte-Adèle)

- Philippe Belleteste
- Mireille Dame

Centre d'informatique et d'administration de Saint-Laurent (Saint-Laurent)

- Claude Bergon
- Samir Mazloum

ANNEXE 3 : LISTE DES ENTREPRISES INTERROGÉES

Hôtels de moyenne et de grande taille

• Motel Montcalm	Gatineau	José Hilal
• Hôtel Manoir Victoria	Québec	Jean Déry
		Richard Bégin
• Hôtel Normandin	Québec	Nathalie Lacroix
• Château Joliette	Joliette	Normand Lagarde
• Hôtel Gouverneur	Rimouski	Alain Madore
• Auberge Mirabel	Mirabel	Suzanne Courchesne
• Les Suites Tremblant	Mont-Tremblant	Pierre-Luc Chevalier
• Hôtel Renaissance du Parc	Montréal	Jacques Carignan
• Novotel Montréal Centre	Montréal	Tom Deegan
• Hôtel Sheraton Laval	Laval	Sylvain Desaulniers
• Hôtel Wyndham Montréal	Montréal	Pierre Tremblay
• Le Montfort	Montréal	Hratch Garabedian
• Bonaventure Hilton	Montréal	Lysanne Bruneau
• Le Reine Élisabeth	Montréal	Diane Groulx
• Loews Le Concorde	Québec	Isabelle Morency
• Quality Hotel Centre-ville	Québec	Chantal Beaulieu
• Le Manoir du Lac Delage	Lac Delage	Louis-Philippe Charrette
• Château Bonne-Entente	Québec	Martin Robert
• Château Bromont	Bromont	Johanne Trépanier
• Marriott Château Champlain Montréal		Suzanne O'Shaughnessy

Hôtels de petite taille

• Manoir des Érables	Montmagny	Carole Bouffard
• Centre de Santé Eastman	Eastman	Yvon Tapin
• Manoir Hovey	North Hatley	Steven Stafford
• Manoir Lac Etchemin	Lac Etchemin	Nathalie Chabot
• Auberge Élite	Orford	Denis Bélanger
• Auberge du Draveur	Maniwaki	Jocelyne Stosik
• Armor Manoir Sherbrooke	Montréal	Annick Morvan
• Auberge Ambassadeur	Amqui	Normand Lévesque

Auberges et gîtes

• Relais Charles-Alexandre	Québec	Luc Soucy
• Auberge du Lac des Sables	Sainte-Agathe-des-Monts	Luc Ménard
• L'Eau Berge	Lac Mégantic	Mario Pépin
• Auberge au Vieux Manoir	Bromont	Lucie Pelchat
• Le Jardin d'Antoine	Montréal	Alain Stritt
• Auberge de La Fontaine	Montréal	Daniel Racine
• Hôtel Casa Bella	Montréal	Louise Rannou
• Auberge La Paysanne	L'Islet-sur-Mer	Gilberte Cloutier
• Auberge St-Antoine	Québec	Marie Gaumont

Pourvoiries

• La Seigneurie du Triton	Lac-à-la-Croix	Annie Tremblay
• Pourvoirie du Lac Blanc	Saint-Alexis-des-Monts	François Lussier
• Auberge du Lac-à-l'Eau-Claire	Saint-Alexis-des-Monts	Sonsana Mamodhan

ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

Questions	Réceptionniste d'hôtel (concierge compris) (CNP 6435)	Gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution (CNP 6213) (Vérifier si le service d'entretien des chambres est donné en sous-traitance et, si oui, y a-t-il quand même un gouvernant ?)	Directrice, directeur de l'hébergement (CNP 0632)
1. Quel est ou quels sont le(s) titre(s) / l'(les) appellation(s) courante(s) de cette fonction de travail dans votre entreprise ?			
2. Combien de personnes occupent cette fonction de travail ?			
3. Quelles sont les principales tâches effectuées par les personnes occupant cette fonction de travail ? (valider les tâches que l'on retrouve dans le portrait de secteur - 1=oui, 2=non)			
3a. Vérifier l'hypothèse que, dans les petites entreprises, les personnes embauchées à la fonction de réceptionniste sont appelées à effectuer d'autres tâches (telles que entretien des chambres, aide à la cuisine, etc.). Si oui, quelles sont ces tâches et dans quelle proportion ?			
4. Comment évolueront les effectifs occupant cette fonction de travail au cours des trois prochaines années ? (1=diminution, 2=stabilité ou 3=croissance)			
5. Quelles sont les exigences à l'embauche d'un nouvel employé occupant cette fonction de travail?			
5.1 en terme de diplômes (1=aucun diplôme, 2=secondaire 5, 3=DEP-Réceptionniste bilingue en hôtellerie, 4=diplôme d'études collégiales, 5=DEC-Techniques de gestion hôtelière, 6=autre - préciser)			
5.2 en terme d'expérience (nombre d'années)			
5.3 en terme de compétences (qualités, habiletés, aptitudes)			

Questions	Réceptionniste d'hôtel (concierge compris) (CNP 6435)	Gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution (CNP 6213) (Vérifier si le service d'entretien des chambres est donné en sous-traitance et, si oui, y a-t-il quand même un gouvernant ?)	Directrice, directeur de l'hébergement (CNP 0632)
5.4 Vérifier l'hypothèse que l'expérience professionnelle et la formation acquise antérieurement au programme <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie (DEP)</i> sont prises en compte au moment de l'embauche			
6. Parmi les personnes occupant cette fonction de travail, combien sont diplômées des programmes d'État suivants :			
6.1 Réceptionniste bilingue en hôtellerie (DEP) (Si aucun, sauter la question 7.1)			
6.1a. Vérifier l'hypothèse que, dans la petite entreprise (auberges, motels, gîtes, pourvoiries), les postes liés à la réception sont davantage occupés par des personnes diplômées du programme <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie (DEP)</i>			
6.2 <i>Techniques de gestion hôtelière (DEC)</i> Si aucun, sauter la question 7.2			
6.2a. Vérifier l'hypothèse que, dans la moyenne et la grande entreprise, les postes liés à la réception sont davantage occupés par des personnes diplômées du programme <i>Techniques de gestion hôtelière (DEC)</i>			
6.2b. Vérifier si les finissants du DEC qui commencent comme réceptionniste restent longtemps à ce poste (combien de temps).			
6.3 <i>Autres</i> (préciser)			
7. Les prochaines questions concernent les diplômés de programmes d'État nommés précédemment qui occupent cette fonction de travail			
7.1 Quel est votre degré de satisfaction face aux diplômés du programme de formation <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie</i> qui occupent cette fonction de travail ? (sur une échelle de 1=très insatisfait à 4=très satisfait)			

Questions	Réceptionniste d'hôtel (concierge compris) (CNP 6435)	Gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution (CNP 6213) (Vérifier si le service d'entretien des chambres est donné en sous-traitance et, si oui, y a-t-il quand même un gouvernant ?)	Directrice, directeur de l'hébergement (CNP 0632)
- lacunes, besoins en formation, améliorations souhaitées au programme			
7.2 Quel est votre degré de satisfaction face aux diplômés du programme de formation <i>Techniques de gestion hôtelière</i> qui occupent cette fonction de travail ? (sur une échelle de 1=très insatisfait à 4=très satisfait)			
- lacunes, besoins en formation, améliorations souhaitées au programme			
8. En ce qui concerne votre main-d'œuvre occupant cette fonction de travail et qui n'est pas diplômée de l'un des programmes mentionnés précédemment, quel est votre degré de satisfaction face à ses compétences ? (sur une échelle de 1=très insatisfait à 4=très satisfait)			
- lacunes, besoins en formation, améliorations souhaitées			
9. Quelles activités de formation ou de perfectionnement votre main-d'œuvre occupant cette fonction de travail a-t-elle reçue au cours des deux dernières années ? (préciser pour chaque type de formation)			
- aucune			
- formation interne (incluant entraînement à l'entrée)			
- cours externes			
10. Quel est le cheminement de carrière interne normal de la personne occupant cette fonction de travail ? Autrement dit, quelle(s) autre(s) fonction(s) de travail peut-elle occuper, que ce soit pour une promotion ou une mutation ?			

Questions	Réceptionniste d'hôtel (concierge compris) (CNP 6435)	Gouvernante, gouvernant d'hôtel ou d'institution (CNP 6213) (Vérifier si le service d'entretien des chambres est donné en sous-traitance et, si oui, y a-t-il quand même un gouvernant ?)	Directrice, directeur de l'hébergement (CNP 0632)
11. Les facteurs suivants ont-ils ou auront-ils des répercussions sur les compétences recherchées (qualifications requises) pour occuper cette fonction de travail? Si oui, lesquelles ?			
- utilisation de nouveaux logiciels de réservation et de facturation			
- utilisation d'Internet			
- changements fiscaux relatifs au prélèvement des taxes			
- ajout de nouveaux services offerts aux différents types de clientèles (préciser lesquels)			
- autres changements (préciser)			
12. Quel est votre degré de facilité à recruter du personnel qualifié pour occuper cette fonction de travail ? (sur une échelle de 1=très difficile à 4=très facile)			
Pourquoi?			
13. Quelle est l'échelle salariale de cette fonction de travail ? (taux horaire)			
- Minimum			
- moyenne			
- maximum			

***ANNEXE 5 : DESCRIPTION DES PROFESSIONS SELON
LA CNP***

6435 Réceptionnistes d'hôtel

Les réceptionnistes d'hôtel réservent les chambres, offrent des renseignements et des services aux clients et perçoivent le paiement pour les services. Ils travaillent dans des hôtels, des motels et des établissements de villégiature.

Exemples d'appellations d'emplois

Agent/agent de service aux clients
Comptable de nuit
Préposé/préposée à la réception
Préposé/préposée à la réception d'hôtel

Préposé/préposée au service des chambres
Réceptionniste d'hôtel
Réservationniste

Fonctions principales

Les réceptionnistes d'hôtel remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- réserver les chambres;
- inscrire les clients dans le registre des arrivées et leur attribuer les chambres;
- répondre aux demandes de renseignements au sujet des services qu'offre l'hôtel et de la disponibilité des chambres, en personne, par lettre ou par téléphone, et répondre aux plaintes des clients;
- compiler et vérifier les registres quotidiens, les comptes des clients, les états de caisse et les pièces justificatives au moyen de systèmes manuels ou informatisés;
- présenter la note aux clients qui quittent l'hôtel et percevoir les sommes dues.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études secondaires est exigé.
- Un diplôme de niveau collégial, dans le domaine des services de réception ou de la gestion hôtelière, peut être requis.

Renseignements supplémentaires

- L'expérience et une formation supplémentaire permettent d'accéder à des postes de supervision tels qu'agent à l'administration des immeubles.

Appellations à ne pas confondre

- Conseillers/conseillères en voyages (6431)
- Préposés/préposées en hébergement et en voyage (sauf le transport aérien) (6672)

6213 Gouvernants/gouvernantes d'hôtel ou d'institution

Les gouvernants d'hôtel ou d'institution dirigent et contrôlent les opérations du département des services d'entretien ménager des hôtels, des motels, des hôpitaux et autres établissements semblables.

Exemples d'appellations d'emplois

Directeur/directrice des services d'entretien ménager
Gérant/gérante des services d'entretien ménager
Gouvernant adjoint/gouvernante adjointe d'hôtel ou d'institution

Gouvernant/gouvernante d'hôpital
Gouvernant/gouvernante d'hôtel
Gouvernant/gouvernante d'hôtel ou d'institution

Fonctions principales

Les gouvernants d'hôtel ou d'institution remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- établir et mettre en œuvre les procédures d'opération pour le département des services d'entretien ménager;
- planifier et coordonner les activités des surveillants des services d'entretien ménager et de leurs employés;
- coordonner l'inspection des aires désignées afin d'assurer le respect des normes de sécurité et des politiques de l'établissement;
- sélectionner et acheter l'équipement et les fournitures;
- recruter et superviser les préposés à l'entretien ménager;
- tenir les registres financiers, préparer les budgets, la liste de paie et les horaires des employés.

Conditions d'accès à la profession

- La fin des études secondaires est habituellement exigée.
- Un diplôme d'études collégiales ou universitaires en gestion des hôpitaux, des hôtels ou en gestion des affaires est habituellement requis.
- Une vaste expérience dans la surveillance des travaux de nettoyage peut suppléer aux études exigées.

Appellations à ne pas confondre

- Directeurs/directrices de l'entretien d'immeubles (0722)
- Directeurs/directrices de l'hébergement (0632)
- Surveillant/surveillante des services d'entretien ménager (voir 6215 Surveillants/surveillantes de services de nettoyage)

0632 Directeurs/directrices de l'hébergement

Les directeurs de l'hébergement planifient, organisent, dirigent et surveillent les activités d'un établissement d'hébergement ou d'un service à l'intérieur d'un tel établissement. Ils travaillent dans des hôtels, des motels, des lieux de villégiature, des résidences pour étudiants et autres établissements semblables, ou ils peuvent travailler à leur compte.

Exemples d'appellations d'emplois

Directeur adjoint/directrice adjointe d'hôtel
Directeur/directrice de motel
Directeur/directrice de station de ski
Directeur/directrice d'établissement de villégiature saisonnier
Directeur/directrice d'hôtel

Directeur/directrice du service de la réception
Directeur/directrice du service de réservations
Exploitant/exploitante de gîte du passant
Exploitant/exploitante de maison de chambres pour touristes
Exploitant/exploitante de pension de famille

Fonctions principales

Les réceptionnistes d'hôtel remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures relatives au mode d'exploitation du service ou de l'établissement;
- préparer les budgets et analyser les revenus et les dépenses;
- prendre part à l'élaboration des prix et des stratégies de promotion;
- négocier avec les fournisseurs lors de l'achat de marchandises et d'approvisionnements;
- discuter avec les clients de l'utilisation des installations pour des conventions, des banquets, des réceptions et autres activités;
- recruter, superviser et former le personnel et établir des horaires de travail;
- régler les plaintes des clients.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études universitaires ou collégiales en gestion hôtelière ou dans une discipline connexe est habituellement exigé des directeurs qui travaillent dans des chaînes hôtelières ou des établissements d'hébergement importants.
- Plusieurs années d'expérience au sein de l'industrie hôtelière sont habituellement exigées et peuvent suppléer à la formation scolaire.

Appellations à ne pas confondre

- Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation (0631)
- Directeurs/directrices de la vente au détail (0621)
- Directeurs/directrices de l'exploitation d'immeubles (0721)
- Directeurs/directrices des ventes, du marketing et de la publicité (0611)
- Gouvernants/gouvernantes d'hôtel ou d'institution (6213)

Éducation

Québec 

17-0312-05