



Les concierges en or !

Ces dernières semaines, j'ai beaucoup parlé des femmes de chambres des hôtels, de leur importance pour le confort des clients et du fait que l'industrie hôtelière est confrontée à une grave pénurie de main-d'oeuvre. Aujourd'hui, je me tourne vers une autre catégorie d'employés qui sont également essentiels à votre confort : les CONCIERGES.

Les concierges

Plus de 6 400 concierges d'hôtel sont actuellement employés aux États-Unis¹ .

- 60 % sont des femmes (il est intéressant de noter qu'en Europe, la plupart sont des hommes).
- 48 ans en moyenne.
- 53% caucasiennes, 21% Hispaniques ou Latinos, 12% Afro-Américaines, et 8% Asiatiques.

¹ <https://www.zippia.com/hotel-concierge-jobs/demographics/>

- Langues secondes les plus parlées : espagnol (41 %), français (12 %) et portugais (9 % !!!?).
- 58% ont un baccalauréat.
- Salaire moyen : 44 803\$ - hommes contre 40 815\$ - femmes ...

L'origine du mot "concierger"

La racine latine du mot concierger est "conservus" ou "esclave pair". Cependant, selon *Les Clefs d'Or* (nous y reviendrons), le mot concierger viendrait de "le comte des cierges", personne chargée de répondre aux caprices des aristocrates en visite dans les châteaux².

Fonctions d'un concierger d'hôtel

Les conciergers d'hôtel sont chargés d'accueillir les clients et de répondre à leurs besoins. Un bon concierger d'hôtel est le visage amical de l'entreprise et souvent le premier point de contact³.

Les conciergers s'occupent notamment de réserver les taxis pour les clients, de fournir des informations et des recommandations sur les caractéristiques locales, les attractions, le shopping, les restaurants, les divertissements, la vie nocturne et les loisirs, de gérer les réservations pour les installations hôtelières, etc. Un concierger peut également être amené à se procurer des billets pour des événements, faire des courses pour les clients, faire des réservations en leur nom, organiser des visites et des activités, etc.

Les Clefs d'Or

L'élite des conciergers fait partie d'une organisation légendaire à but non lucratif appelée "Les Clefs d'Or". Fondée en France en 1952 (avec des racines remontant à 1929), les Clefs d'Or reposent sur deux piliers : le service et l'amitié. Avant d'obtenir le droit de porter les Clefs d'Or, ceux qui aspirent à devenir membres doivent avoir plusieurs années d'expérience en tant que concierger d'hôtel, passer une panoplie de tests et prouver, sans l'ombre d'un doute, leur capacité à fournir un service de la plus haute qualité⁴.

Aujourd'hui, Les Clefs d'Or comptent plus de 4000 membres travaillant dans plus de 80 pays et 530 destinations, littéralement dans tous les coins du monde⁵.

² <https://advice.hosco.com/fr/conciergers-de-legende-ouvrir-les-portes-des-clefs-dor/>

³ <https://www.revfine.com/hotel-concierger/>

⁴ [Les Clefs d'Or \(lesclefsdor.org\)](https://www.lesclefsdor.org)

⁵ <https://www.lesclefsdor.org/about/>



Alain Ethier, concierge au Sofitel Montréal Le Carré Doré, nous livre :

Lorsque nous sommes membres des Clefs d'Or, nous sommes reconnus par nos invités comme un professionnel et un expert qui s'efforce toujours d'offrir un service exceptionnel. Nous assistons à des réunions mensuelles au cours desquelles des fournisseurs locaux présentent leurs produits, leurs services ou leurs événements. Nous établissons des relations privilégiées avec ces fournisseurs et bien d'autres dans la ville, élargissant sans cesse notre réseau de contacts au profit de nos clients. Nous assistons à des congrès annuels nationaux, panaméricains et/ou internationaux au cours desquels nous écoutons des conférenciers experts en matière de service à la clientèle, de tourisme, d'hôtellerie, etc. Nous recevons une formation spécifique, adaptée à la profession de concierge. Par exemple, j'ai assisté à un congrès très instructif à Istanbul en mars dernier où j'ai rencontré 500 concierges de tous les coins du monde, et l'un des orateurs était Hermann Elger, PDG de Forbes Travel Guide. Mon collègue, Claude, est actuellement en route pour Las Vegas pour un congrès national, grâce à l'excellent soutien que nous recevons de la direction du Sofitel Montréal. Lorsque vous rencontrez un concierge des Clefs d'Or, vous avez la garantie qu'il ou elle est un professionnel avec de nombreuses années d'expérience, qu'il ou elle ira au-delà de la qualité de service habituellement attendue. Il anticipera vos besoins et vous fournira des informations précises et parfois privilégiées. Ce sont des experts dans leur ville. Ils ont choisi cette profession, ils sont passionnés et ils s'efforcent de rendre votre séjour mémorable. Un concierge ordinaire peut être tout aussi bon, bien sûr, mais il peut aussi n'être qu'un étudiant travaillant pour l'été, sans contacts et avec une connaissance limitée de la ville. Il n'y a aucune garantie.

Faits amusants sur les concierges

Certaines demandes faites par les clients VIP aux concierges sont extravagantes. Par exemple :

- S'envoler en jet privé pour un dîner privé à Paris dans un 5 étoiles Michelin

- Être transporté en hélicoptère vers un luxueux yacht affrété pour une excursion d'une journée sur l'île de Catalina avec un guide privé
- Avoir accès à un spectacle de magie privé dans sa suite avec David Copperfield
- Si vous souhaitez obtenir des billets pour le spectacle d'ouverture des olympiques d'été ou pour le super bowl, la veille de l'évènement, vous n'avez qu'à le demander à votre concierge clef d'or. Il saura vous en trouver grâce au réseau de son organisation. Mais à quel prix ? 😊
- *Une fois, un diplomate étranger a passé une nuit dans notre hôtel. Il se rendait à New York pour prononcer un discours aux Nations unies le lendemain matin. Il avait oublié son passeport dans son hôtel précédent à Toronto et en avait besoin pour prendre l'avion pour New York. Une grande société de messagerie (Fedex) avait promis d'envoyer rapidement le passeport à l'hôtel, mais celui-ci n'est jamais arrivé. Le vol du diplomate était prévu à 7h30 du matin. La bonne nouvelle, c'est que l'entrepôt de Fedex se trouve juste à côté de l'aéroport et qu'il ouvre à 6 heures du matin ! Je me suis donc rendu à l'entrepôt à six heures moins le quart, j'ai convaincu le directeur de m'aider à chercher l'enveloppe dans l'immense entrepôt (une aiguille dans une botte de foin !), et par chance, elle se trouvait sur le dessus du premier bac que nous avons vérifié ! J'ai signé la décharge, j'ai conduit jusqu'au terminal, je me suis garé en double file et je suis entré juste à temps pour rencontrer l'assistant du diplomate et lui remettre le passeport, a déclaré M.Ethier.*

Le pourboire électronique

Tout comme les autres employés dans l'hôtellerie, les concierges dépendent des pourboires pour augmenter leurs revenus. Cependant, si les clients avaient l'habitude de transporter de l'argent liquide sur eux, c'est de moins en moins le cas. En conséquence, les concierges ont vu leurs pourboires diminuer.

Si les hôtels souhaitent conserver leur personnel et offrir aux clients la possibilité de montrer leur appréciation, il est logique de mettre en œuvre une solution électronique de pourboire telle **Tip&Go** qui est facile à utiliser et qui augmente les pourboires jusqu'à 30 %.

Francis Léonard, PDG

