NORME PROFESSIONNELLE

PRÉPOSÉ OU PRÉPOSÉE
À LA RÉCEPTION

Cette norme professionnelle a été approuvée
par le Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 28 juin 2007

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.

Responsable du projet :

Adèle Girard
Directrice générale
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Coordination :

Lise Baillargeon
Chargée de projet et spécialiste de contenu
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Recherche et rédaction :

Mireille Lehoux
Consultante en formation

Louise Charlebois
Consultante en formation

Collaboration :

Danielle Ouellet
Chargée de projet
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Jean-Marie Laurent
Conseiller en développement des compétences
Commission des partenaires du marché du travail

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS **1**

DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME **5**

ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE **11**

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE **17**

LA LISTE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES À ACQUÉRIR **18**

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES **19**

REMERCIEMENTS

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) tient à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à l'une ou l'autre des étapes menant à l'élaboration de la présente norme professionnelle.

LISTE DES MEMBRES DES DIFFÉRENTS COMITÉS ET DES PERSONNES CONSULTÉES

Comité d'orientation

Richard Chénier
Directeur de la réception
Hôtel Château Laurier, Québec

Nancy Cournoyer
Directrice de la réception et des activités
Le Baluchon, Saint-Paulin

Élie Langevin
Superviseur de la réception
Hôtel Gouverneur Place Dupuis, Montréal

Jean-Marie Laurent
Conseiller en développement des compétences
Commission des partenaires du marché du travail

Danielle Ouellet
Chargée de projet, développement des programmes
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, Longueuil

Michel Paré
Commis senior
Hilton Montréal Bonaventure, Montréal

Éric Quesnel
Directeur de la réception
Fairmont Le Reine Elizabeth, Montréal

Comité de validation

Richard Chénier
Directeur de la réception
Hôtel Château Laurier, Québec

Nancy Cournoyer
Directrice de la réception et des activités
Le Baluchon, Saint-Paulin

Éric Quesnel
Directeur de la réception
Fairmont Le Reine Elizabeth, Montréal

Participantes et participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail

Christiane Boisseau
Agente à la réception
Auberge du Lac Morency, Saint-Hyppolyte

Roxane de Longue Épée
Réceptionniste
Spa Eastman, Eastman

Lynda Dubord
Directrice de la réception
Auberge Godefroy, Bécancour

Lydie Fleury
Préposée à la réception
Auberge de La Fontaine, Montréal

Line Hamel
Préposée à l'accueil
Réseau Sépaq, Station touristique Duchesnay, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier

Benoit Jacques
Réceptionniste
Auberge Benedict Arnold, Saint-Georges

Élie Langevin
Superviseur de la réception
Hôtel Gouverneur Place Dupuis, Montréal

Stéphane Marquis
Réceptionniste
Hôtel Le Germain, Montréal

Nathalie Mercier
Agente à la réception
Ramada Plaza/Manoir du Casino, Gatineau

Caroline Simard
Préposée à la réception
Hilton Lac-Leamy, Gatineau

Personnes-ressources pour l'élaboration du profil de compétences

Christiane Boisseau
Préposée à la réception
Auberge du Lac Morency, Saint-Hyppolyte

Lydie Fleury
Préposée à la réception
Auberge de La Fontaine, Montréal

Sophie Ouellet
Directrice adjointe à la réception
Ritz-Carlton, Montréal

Marie-Claude Simard
Responsable de l'hébergement et des applications pédagogiques
Hôtel de l'Institut, Montréal

Partenaires de l'industrie ayant commenté et validé le profil de compétences

Josée Francœur
Directrice des opérations
Jouvence, Centre de villégiature, Orford

Véronik Lagacé
Superviseure à la réception
Auberge du lac Taureau, Saint-Michel-des-Saints

Pascale Lajeunesse
Directrice des ressources humaines
Club Tremblant inc., Mont-Tremblant

Jean-Yves Milot
Directeur général
Hôtel Le Dauphin, Drummondville

Stéphane Paradis
Directeur adjoint à la réception
Hôtel InterContinental, Montréal

Daniel Paré
Directeur de l'hébergement
Hôtel Loews Le Concorde, Québec

Bertrand Picard
Directeur
Auberge Le Parasol, Saguenay

Nathalie Pitre
Directrice des ressources humaines
Les Motels Idéal, Laval

DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME

LA RAISON D'ÊTRE DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), comité sectoriel de l'industrie touristique, est un regroupement d'organismes oeuvrant dans le domaine du tourisme au Québec. Ce forum de partenaires a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec, ainsi que sa compétitivité à l'échelle internationale.

Le comité sectoriel de main-d'oeuvre en tourisme travaille depuis sa création en 1995 en étroite collaboration avec le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme et le réseau de ses homologues provinciaux désignés sous l'appellation de « TECs » (Tourism Education Councils). Ensemble, les membres de ce réseau ont développé selon un processus rigoureux des normes de compétence nationales pour 50 fonctions de travail, dont 26 font l'objet d'un programme complet de reconnaissance professionnelle *emerit*.

Le Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences (CGDRC) est la voie privilégiée par la Commission des partenaires du marché du travail en matière de qualification de la main-d'œuvre. Les programmes de formation qualifiante et transférable sont basés sur des normes de compétences professionnelles. Le développement de la norme professionnelle du métier de préposé ou préposée à la réception a pour but de la rendre conforme aux critères de la Commission des partenaires du marché du travail tout en prenant en considération les normes de compétence nationales développées dans le réseau du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) pour le métier de travail de préposé ou préposée à la réception. Les démarches de l'ensemble du projet ont pour but, dans un premier temps, de mener à l'inscription de ladite norme dans le Registre des compétences d'Emploi-Québec. Une fois cet objectif atteint, le comité sectoriel verra à faire le lien avec les programmes de développement et de reconnaissance des compétences existants, sous la forme du Programme de reconnaissance professionnelle ou autre.

Le Programme de reconnaissance professionnelle *emerit* (PRP) existe depuis une quinzaine d'années. À travers le Canada, on compte plus de 9 000 travailleurs et travailleuses de l'industrie touristique reconnus professionnellement, et un nombre encore plus grand de personnes inscrites dans le processus. Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme adhère au Programme de reconnaissance professionnelle (PRP) tel que géré par le réseau canadien et en assure l'implantation au Québec. Au 31 juillet 2006, on comptait 562 travailleurs et travailleuses du Québec ayant complété avec succès le processus du PRP dans quatorze fonctions de travail dont celle de *Préposé ou Préposée à la réception.*

.

Un PRP comporte trois évaluations, soit un examen écrit à choix multiples portant sur la connaissance de la norme, une révision des objectifs de rendement avec le moniteur ou le superviseur immédiat et une évaluation par l'industrie (souvent de type client mystère).

Dans ce contexte, le développement de la norme professionnelle du métier de préposé ou préposée à la réception a nécessité un certain remaniement des normes de compétence nationales pour la fonction de *Préposé ou préposée à la réception* afin de satisfaire les exigences du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences.

LE NOMBRE DE PERSONNES QUI EXERCENT LE MÉTIER

Le personnel qui exerce le métier de préposé ou préposée à la réception fait partie du groupe des professions classées sous l'appellation « Réceptionnistes d'hôtel » (6435) dans la Classification nationale des professions (CNP). Emploi-Québec estime à 3 500 le nombre de personnes dont l'emploi correspond à ce groupe[1]. Elles sont réparties dans toutes les régions du Québec. Les régions de Montréal (1 000 personnes), de la Capitale-Nationale (600 personnes), des Laurentides (450 personnes) et de la Montérégie (350 personnes) comptent 69 % de la main-d'œuvre active de ce groupe. Les postes occupés par les préposés et les préposées à la réception correspondent à 12,7 % des emplois liés aux services de l'hébergement, qui regroupent environ 27 600 emplois[2].

Le profil des préposés et des préposées à la réception[3] est le suivant :

	Préposé ou préposée à la réception (CNP 6435)		
	Hommes	**Femmes**	**Ensemble**
Sexe	33,3 %	66,7 %	100 %
Groupe d'âge			
• 25 ans et moins	47,7 %	41,3 %	43,2 %
• 26 à 45 ans	36,4 %	46,2 %	43,2 %
• 46 ans et plus	15,9 %	12,5 %	13,5 %
Ancienneté dans l'entreprise			
• moins de 1 an	39,1 %	29,9 %	32,2 %
• 1 à 5 ans	45,7 %	50,4 %	49,2 %
• plus de 5 ans	15,2 %	19,7 %	18,6 %
Régime de travail			
• temps plein	66,7 %	78,6 %	75,2 %
• temps partiel	33,3 %	21,4 %	24,8 %

Source : site du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, document révisé en août 2005

1. Personnes en emploi en 2005.
2. QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME, *Le tourisme, une industrie importante pour le Québec*, Québec, Direction de la recherche et de la prospective, 2006, page 3.
3. Profil des employées et employés exerçant ce métier plus de 40 semaines par année.

Si, jusqu'aux années 60, il n'y avait que des hommes qui exerçaient ce métier[4], aujourd'hui, les deux tiers des postes sont occupés par des femmes. La proportion des préposés et des préposées à la réception de 46 ans et plus est faible, soit 15,9 %, comparativement à la proportion de ce groupe d'âge dans l'ensemble des professions au Québec, où il représente 35 % de la main-d'œuvre active. Le groupe des 25 ans et moins est celui qui domine : près de la moitié des préposés et des préposées à la réception en emploi en font partie.

LE NOMBRE D'ENTREPRISES DU SECTEUR

On associe à l'industrie touristique québécoise plus de 29 600 entreprises[5]. Celles-ci ont créé 388 000 emplois. Il s'agit du deuxième secteur en importance au Québec après le commerce de détail[6]. Les entreprises du secteur du tourisme sont réparties comme suit :

- services de restauration : 48,6 %
- services de l'hébergement : 25,8 %
- services de transport : 6,7 %
- services de préparation de voyages et de réservation : 2,9 %
- autres : 16 % (aventure, écotourisme et plein air, attraits, évènements et congrès, etc.)

L'hébergement est le deuxième en importance quant au nombre d'entreprises. On compte au Québec 1 917 établissements hôteliers qui offrent 70 817 unités d'hébergement. Le tableau de l'annexe 2 présente la répartition des établissements selon les régions touristiques et leur classification.

4. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Rapport d'analyse de situation de travail. Réceptionniste en hébergement*, Québec, Le Ministère, 2001, page 11.
5. Sources : Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec et ministère du Tourisme.
6. Emploi-Québec, Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle.

LA CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES

Afin d'établir un large consensus sectoriel, nous nous sommes basés sur la classification des établissements hôteliers de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (www.citq.qc.ca), l'organisme responsable de la classification des différents types d'hébergement touristique.

Les établissements hôteliers sont classifiés selon un nombre d'étoiles variant de zéro à cinq. En voici une brève description :

0 étoile — Établissement hôtelier dont l'aménagement respecte les normes minimales de classification.

1 étoile — Établissement hôtelier au confort élémentaire, dont l'aménagement et les services sont conformes aux normes de qualité.

2 étoiles — Établissement hôtelier de bon confort, doté d'un aménagement de bonne qualité, qui fournit quelques services et commodités.

3 étoiles — Établissement hôtelier très confortable doté d'un aménagement d'une qualité appréciable et qui offre plusieurs services et commodités.

4 étoiles — Établissement hôtelier de confort supérieur doté d'un aménagement d'une qualité remarquable et qui offre un éventail de services et de commodités.

5 étoiles — Établissement hôtelier de confort exceptionnel doté d'un aménagement haut de gamme et qui offre une multitude de services et de commodités.

LE DEGRÉ DE SYNDICALISATION

Selon une étude effectuée en juin 2006, le secteur de l'hébergement et des services de la restauration affichait, en 2005[7], un taux de présence syndicale de 12,8 % au Québec. Ce pourcentage est jugé faible par rapport à la moyenne de l'ensemble des secteurs d'activité économique du Québec, où la présence syndicale est de 40,5 %.

Parmi les établissements hôteliers, certains sont syndiqués, surtout dans les chaînes hôtelières. Les principaux syndicats qui représentent les préposés et les préposées à la réception sont affiliés aux centrales syndicales CSN, FTQ ou CSD.

7. Alexis LABROSSE, *La présence syndicale au Québec en 2005*, Québec, ministère du Travail, Direction des études et des politiques, juin 2006.

LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR

De façon générale, selon la Direction de la recherche et de la prospective du ministère du Tourisme, l'activité touristique québécoise a connu une croissance remarquable en dépit des bouleversements majeurs (ex. : 11 septembre 2001, crise du SRAS) survenus au cours des dernières années. De 1998 à 2005, les recettes touristiques québécoises ont affiché une croissance annuelle de 7 %, comparativement à 5 % pour le produit intérieur brut (PIB)[8] du Québec.

Selon l'Information sur le marché du travail d'Emploi-Québec, la demande de main-d'œuvre relative aux préposés et aux préposées à la réception (CNP 6435) est élevée, car le taux de demande de main-d'œuvre estimé au Québec pour 2005 à 2010 est supérieur à 30 %.

Les perspectives professionnelles (2006-2010) sont qualifiées d'acceptables. Cette prévision signifie que, tout en prenant en considération l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, les perspectives d'intégration au marché du travail seront satisfaisantes. Dans l'ensemble du Québec[9], la profession de réceptionniste d'hôtel (6435) fait partie des quatre professions les plus en demande dans le secteur d'activité de l'hébergement et des services de restauration.

Pour leur part, les tendances d'évolution relatives au métier évoquées par les représentantes et les représentants de l'industrie se traduisent comme suit :

- évolution rapide des technologiques d'année en année : implantation de nouveaux logiciels ou de nouvelles procédures;
- développement des moyens de réservation en ligne;
- augmentation des nouveaux produits et des services offerts aux clients[10];
- complexité des forfaits;
- accroissement des réservations à la dernière minute;
- accessibilité de l'information (réseau Internet).

Ces aspects ont été pris en considération au moment de l'élaboration de la norme professionnelle.

---

8. Exprimé au prix de base du Québec, en dollars courants. Source : QUÉBEC, MINISTÈRE DU TOURISME, *op. cit.*, page 3.
9. Mise à jour Emploi-Québec, août 2006.
10. Ce contexte entraîne une évolution du marché et une compétition entre les établissements hôteliers.

ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

LA MÉTHODE SUIVIE

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle s'est d'abord déroulé en deux grandes étapes : l'analyse de la situation de travail et l'établissement du profil de compétences. À cela se sont ajoutées les étapes de validation du profil et de la norme professionnelle. Chacune de ces phases sera décrite dans les sections suivantes.

L'ANALYSE DE MÉTIER

Le processus d'élaboration de la norme a débuté par une analyse de la situation de travail (AST) pour le métier de préposé ou préposée à la réception. Dans un premier temps, on a analysé la documentation. On a prêté une attention particulière aux normes de compétence nationales établies pour la fonction de travail de préposé ou préposée à la réception. En second lieu, un comité restreint de validation a effectué un travail exploratoire au cours d'une rencontre d'une demi-journée. Celui-ci réunissait trois spécialistes du métier[11]. Cette rencontre a permis de circonscrire le métier et d'établir une première ébauche des tâches et des activités d'exploitation.

À la suite de ces démarches préliminaires, un atelier d'analyse de situation de travail (AST), inspiré de la méthode du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, s'est tenu les 9 et 10 novembre 2006 à Longueuil. Cet atelier réunissait dix personnes ayant entre deux et seize ans d'expérience en tant que préposé ou préposée à la réception.

L'atelier d'analyse de situation de travail a permis de :

- définir le métier;
- décrire le contexte organisationnel, les tâches et les activités d'exploitation, les conditions de réalisation et les critères de performance;
- préciser les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'accomplissement du travail.

Le rapport d'analyse de situation de travail pour le métier de préposé ou préposée à la réception a été validé par l'ensemble des participantes et des participants à l'atelier. Ensuite, le document a été soumis aux membres du comité de validation, qui ont approuvé son contenu.

11. *Cf.* partie « Comité de validation » de la section « Remerciements ».

L'ÉLABORATION ET LA VALIDATION DU PROFIL DE COMPÉTENCES

La seconde phase du processus d'élaboration de la norme professionnelle a consisté à établir le profil de compétences des préposés et préposées à la réception.

Une première ébauche du profil de compétences a été dégagée par l'équipe de production à partir de l'information contenue dans le rapport d'analyse de la situation de travail. Cette ébauche a été présentée individuellement à quatre personnes-ressources provenant de différentes catégories d'établissements hôteliers. Deux d'entre elles travaillent à titre de préposée à la réception, et les deux autres personnes-ressources occupent un poste de direction de la réception d'hôtel. Ces rencontres ont permis d'approfondir et de préciser chaque composante du profil de compétences, c'est-à-dire le contexte de réalisation, les éléments de compétence et les critères de performance. Ces travaux ont été menés avec un souci constant de répondre aux exigences méthodologiques d'Emploi-Québec, telles que les décrit le *Guide du cadre général de développement et de reconnaissance des compétences*.

Par la suite, le profil de compétences a été présenté au comité d'orientation. Après quelques ajouts et ajustements, ce comité a approuvé le document et permis qu'il soit soumis à une validation par des partenaires de l'industrie. Ainsi, le profil de compétences a été validé par neuf représentantes et représentants du secteur de l'hébergement touristique[12] dans le but de s'assurer que la pertinence de son contenu ferait consensus. Le profil de compétences a fait l'unanimité, tous les partenaires de l'industrie ont adhéré au contenu du document.

LA DÉMONSTRATION DU CONSENSUS SECTORIEL SUR LA NORME PROFESSIONNELLE

Pour cette phase, nous avons invité des représentantes et des représentants de l'industrie touristique de même que les personnes ayant participé au projet afin qu'ils se prononcent sur la norme professionnelle du métier de préposé ou préposée à la réception. Ils avaient pour consigne de lire le document présentant le contexte d'exercice du métier et la description de chacune des compétences, puis de remplir, signer et envoyer par télécopieur un formulaire de validation.

12. *Cf.* partie « Partenaires de l'industrie ayant commenté et validé le profil de compétences » de la section « Remerciements ». Leurs établissements, classés entre trois et cinq étoiles, sont situés dans huit régions touristiques différentes, et la taille de leur entreprise varie entre 35 et 450 employées et employés. Au total, 100préposés à la réception travaillent dans l'un ou l'autre de ces établissements.

Le texte transmis par courriel et affiché sur la page d'accueil du site Internet du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme se lit comme suit :

> Avis important aux gestionnaires de réception d'hôtels. La nouvelle **norme professionnelle** québécoise portant sur le métier de ***préposé ou préposée à la réception*** est prête à être évaluée par l'ensemble de l'industrie hôtelière. Emploi-Québec veut connaître votre appréciation de cet outil produit par des experts du métier, avant de le reconnaître officiellement. Profitez-en pour mesurer les possibilités d'encadrer et de former votre personnel. Cliquez pour accéder au contenu de la norme (11 pages) et au formulaire de validation. Information : Lise Baillargeon, au CQRHT : 450 651-1099, poste 223. Date limite de retour : 26 mars. Votre appréciation est essentielle, dans un exercice gagnant-gagnant.

Ce message a été diffusé par courriel, directement par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme ou par un de ses nombreux partenaires.

	Partenaire ou diffuseur	**Nombre total d'envois**	**Nombre d'hôtels**
Message diffusé directement par le Conseil	Bulletin *info@CQRHT*	152	50
	Association des hôtels du Grand Montréal	42	42
	Association hôtelière de la région de Québec	116	116
Message diffusé par un partenaire	Tourisme Laurentides	225	166
	Réseau Hôtellerie champêtre	25	25
	Tourisme Charlevoix	100	100
	Association des hôteliers du Québec	457	457
	Tourisme Cantons-de-l'Est	80	80
	Bulletin électronique *TourismExpress*	2 500	825
Total		**3 697**	**1 861**

Les intervenantes et intervenants du secteur de l'hébergement touristique sont unanimes : la norme professionnelle qui leur a été soumise correspond à celle du métier de préposé ou préposée à la réception. Trois paramètres ont été retenus pour déterminer le consensus sectoriel : les catégories d'établissements d'hébergement, la représentativité des répondantes et des répondants ainsi que la diversité des régions touristiques.

Les catégories d'établissements d'hébergement

Les personnes ayant validé la norme professionnelle travaillent dans l'un des types d'établissements suivants : hôtel, auberge, motel, centre de santé ou centre de villégiature de différentes capacités d'hébergement avec une attestation de classification étoiles.

Les catégories d'hôtels représentées étaient les suivantes :

- 2 étoiles (6 établissements);
- 3 étoiles (28 établissements);
- 4 étoiles (29 établissements);
- 5 étoiles (6 établissements).

Seize répondantes et répondants travaillaient dans des entreprises syndiquées.

Un certain nombre d'établissements ayant répondu sont représentés par des regroupements d'hôtels ou des chaînes hôtelières. Le cas échéant, les répondantes et répondants étaient invités à indiquer sur le formulaire si la norme ainsi présentée correspondait aux exigences du regroupement ou de la chaîne auquel appartenait leur établissement (voir le formulaire de validation à l'annexe 3). La compilation de leurs réponses et de celles des autres répondantes et répondants donne le résultat suivant (détail à l'annexe 4).

	Nombre d'établissements	**% du total**	**Nombre d'unités**	**% du total**
2 étoiles	6	1 %	299	2 %
3 étoiles	84	14 %	6 362	29 %
4 étoiles	67	32 %	10 318	40 %
5 étoiles	9	47 %	3 483	75 %
Total	**166**		**20 462**	

La représentativité des répondantes et des répondants

Celles et ceux qui ont validé la norme professionnelle occupent les fonctions suivantes : directrice ou directeur d'établissement, gestionnaire des ressources humaines, directrice ou directeur ou superviseure ou superviseur de la réception, et préposé ou préposée à la réception.

Sur les 69 répondantes et répondants, 8 étaient des préposés ou préposées à la réception, 16 des superviseures ou superviseurs, 39 des propriétaires ou des gestionnaires et 6 des gestionnaires de ressources humaines.

La diversité des régions touristiques

Les répondantes et répondants provenaient de 19 des 21 régions touristiques du Québec (sauf Nunavik et Manicouagan).

En résumé, la norme professionnelle fait l'unanimité parmi les intervenantes et les intervenants du secteur du tourisme ayant été appelés à la valider. L'obtention de ce consensus démontre que la norme professionnelle correspond aux attentes et exigences de l'industrie. Les représentantes et les représentants ayant participé à cette consultation élargie ont attesté que la norme décrit très bien l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice du métier de préposé ou préposée à la réception dans l'industrie du tourisme.

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

LA DESCRIPTION DU CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DU MÉTIER

Les préposés ou préposées à la réception accomplissent des tâches directement liées au séjour de la clientèle. Il s'agit, par exemple, du traitement des réservations, des arrivées et des départs. Les préposés ou préposées à la réception renseignent la clientèle. Ils font la promotion ainsi que la vente des services de l'établissement et des produits touristiques. Ils sont en mesure d'utiliser des outils informatiques, d'effectuer des opérations financières, de communiquer efficacement, de traiter les plaintes et d'en assurer le suivi ainsi que de voir à la sécurité et à la protection de la clientèle. Les autres appellations d'emploi utilisées dans les établissements d'hébergement touristique sont : réceptionniste, commis à la réception et préposé ou préposée à l'accueil.

Les préposés ou préposées à la réception sont au « cœur » des activités d'un établissement hôtelier. Ils assurent souvent les premier et dernier contacts avec la clientèle. Ils répondent aux besoins de cette dernière en conformité avec les politiques et procédures de l'établissement. Ils s'avèrent des joueurs de premier plan étant donné le caractère de plus en plus compétitif de l'industrie. Ils contribuent à la fidélisation de la clientèle non seulement en répondant à ses attentes, mais en les dépassant. À cette fin, les préposés ou préposées à la réception travaillent en étroite collaboration avec les autres services de l'établissement. Ils sont aussi en relation avec des intervenantes et intervenants qui offrent des services locaux et régionaux.

Les préposés et préposées à la réception travaillent dans des environnements ruraux et urbains variés. Ils sont employés par des établissements diversifiés : des petits hôtels comme des hôtels de chaînes internationales, des centres de villégiature et de santé, des auberges et des motels. Ils interagissent avec de nombreux types de clientèles, des personnes en voyage d'affaires aux vacancières et vacanciers. Le travail des préposés et préposées à la réception s'effectue dans un environnement de bureau à aire ouverte. Le plus souvent, ils travaillent debout derrière un grand comptoir à la réception. On retrouve, dans plusieurs établissements hôteliers, un bureau attenant à l'espace de la réception où sont exécutées les tâches administratives.

Les horaires se répartissent en quarts de travail généralement de jour et de soir[13]. Exceptionnellement, les préposés ou préposées à la réception font des heures supplémentaires afin de remplacer le personnel ne pouvant se présenter au travail. Les demandes de remplacement peuvent se faire à partir d'une liste d'ancienneté. Dans le secteur de l'hébergement, les activités s'effectuent sept jours par semaine incluant les jours fériés. Les préposés ou préposées à la réception qui débutent dans le métier occupent parfois des postes à temps partiel et ils peuvent travailler sur appel. Dans les petits établissements, les préposés ou préposées à la réception peuvent assumer des responsabilités ou des tâches connexes[14].

---

13. Le poste de nuit est, le plus souvent, occupé par la vérificatrice ou le vérificateur de nuit.
14. En rapport avec la préparation et le service des petits déjeuners, l'entretien ménager, etc.

LA LISTE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES À ACQUÉRIR

Le secteur de l'hébergement touristique considère que les compétences suivantes sont essentielles à l'exercice du métier de préposé ou de préposée à la réception.

1. Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées.
2. Être capable de vendre des produits et des services.
3. Être capable d'effectuer les activités liées aux réservations.
4. Être capable d'effectuer les activités liées à l'inscription de la clientèle.
5. Être capable d'offrir des services à la clientèle durant son séjour.
6. Être capable d'effectuer les activités liées au départ de la clientèle.
7. Être capable d'assurer le suivi administratif.

La section qui suit décrit de façon détaillée chacune de ces compétences.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES

MÉTIER : Préposé ou préposée à la réception

Code CNP : 6435

Compétence 1 : Être capable de communiquer et d'interagir dans des situations de travail variées

Contexte de réalisation

- À partir de la culture organisationnelle, des politiques et des règles de l'établissement.
- À l'aide de systèmes de communication et de réservation, de logiciels de base et de logiciels spécialisés.
- À l'aide du matériel et des documents relatifs à la prise de réservation et au séjour de la clientèle.
- En relation avec les clientèles internes et externes, les fournisseurs et le personnel de l'établissement.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de :	
1.1 Adopter une approche client.	• Approche personnalisée de la clientèle. • Maximisation du contact visuel avec le client ou la cliente. • Interprétation juste des besoins. • Souci constant de répondre aux besoins du client ou de la cliente. • Réaction appropriée quand le client ou la cliente soulève des problèmes. • Choix adéquat des suites à donner au problème soulevé. • Manifestation d'une volonté d'améliorer la qualité des services et des produits. • Vérification régulière de la satisfaction du client ou de la cliente. • Comportements conformes à l'éthique professionnelle.
1.2 Communiquer avec des personnes à l'interne et à l'externe.	• Manifestation d'ouverture d'esprit, d'écoute, de tolérance et de réceptivité. • Manifestation d'attitudes favorisant le travail d'équipe. • Souci de projeter une image professionnelle. • Utilisation du vocabulaire approprié selon l'interlocutrice ou l'interlocuteur. • Application correcte des techniques de communication verbale ou non verbale. • Utilisation appropriée des techniques de reformulation, de négociation et d'argumentation. • Communication claire et efficace en français et en anglais. • Interprétation juste des différents accents. • Souci de la qualité de l'expression orale. • Respect des diversités culturelles.
1.3 Gérer le stress inhérent à l'exercice du travail.	• Gestion efficace des priorités. • Manifestation de calme dans différentes situations. • Adaptation adéquate aux imprévus. • Prise de décisions judicieuses. • Manifestation de polyvalence en fonction de la multiplicité des tâches.

MÉTIER : Préposé ou préposée à la réception

Code CNP : 6435

Compétence 2 : Être capable de vendre des produits et des services

Contexte de réalisation

- À l'aide de logiciels de base, de logiciels de recherche d'information et de logiciels de gestion hôtelière.
- À l'aide de listes de référence, de documents d'information et de guides touristiques.
- En tenant compte des services de l'établissement, des activités, des évènements et des attraits touristiques de la région.
- Selon les normes et les politiques de l'établissement, les procédures de service à la clientèle, la législation régissant les réservations et les règles relatives à la confidentialité.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de :	
2.1 Promouvoir les services de l'établissement.	• Description détaillée des caractéristiques et des avantages des différents produits et services. • Interprétation juste des attentes et des besoins exprimés par la clientèle. • Précision de l'information sur les conditions d'utilisation des services. • Exactitude des renseignements donnés à la clientèle en fonction des services offerts par l'établissement. • Souci d'aller au-delà des demandes de la clientèle, d'être proactif.
2.2 Promouvoir les activités et les attraits touristiques.	• Description juste de la région et de ses attraits. • Recherche efficace de l'information portant sur les activités touristiques : navigation sur Internet, consultation de la documentation. • Clarté des explications relatives aux activités offertes et aux conditions d'utilisation des services. • Remise de dépliants ou d'autres documents selon les besoins de la clientèle. • Orientation appropriée de la clientèle vers un lieu géographique. • Souci de se tenir à jour sur les évènements et les activités touristiques.
2.3 Effectuer les ventes et les réservations relatives aux services de l'établissement et aux activités touristiques.	• Utilisation appropriée de techniques de vente. • Exploitation appropriée des logiciels. • Souci de maximiser les revenus. • Exactitude des calculs. • Exécution correcte des opérations propres aux différents modes de paiement. • Suivi approprié.

MÉTIER : Préposé ou préposée à la réception

Code CNP : 6435

Compétence 3 : Être capable d'effectuer les activités liées aux réservations

Contexte de réalisation

- À l'aide de systèmes de communication et de réservation, de logiciels de base et de logiciels spécialisés.
- À l'aide de formulaires, de grilles tarifaires, de documents d'information et de guides touristiques.
- En tenant compte de la capacité d'accueil, du type d'hébergement et des politiques de l'établissement.
- Selon les normes de l'établissement, les procédures d'exploitation, la législation régissant les réservations hôtelières et les règles relatives à la confidentialité.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de :	
3.1 Déterminer les besoins de la clientèle : - Obtenir l'information relative à la cliente ou au client et à son séjour. - Vérifier les disponibilités d'accueil de l'établissement.	• Adoption d'une intonation souriante et positive. • Utilisation d'un vocabulaire approprié. • Utilisation d'une langue parlée et écrite de qualité. • Communication claire et précise. • Interprétation juste des besoins exprimés. • Prise en considération des objectifs d'occupation. • Utilisation appropriée des logiciels de gestion hôtelière. • Description précise des particularités des produits de l'établissement. • Réponses satisfaisantes aux questions de la clientèle. • Manifestation de patience, de tact et de diplomatie.
3.2 Ouvrir le dossier client : - Saisir les données. - Consigner les demandes spéciales associées au séjour de la cliente ou du client.	• Exactitude des procédures d'ouverture du dossier. • Inscription complète, précise et sans faute d'orthographe des renseignements pertinents.
3.3 Proposer des forfaits et des plus-values.	• Mise en valeur des forfaits et des plus-values. • Choix d'arguments de vente appropriés aux besoins de la cliente ou du client. • Souci de contribuer à la maximisation des revenus. • Précision de l'information relative aux évènements locaux et régionaux. • Mise à jour régulière de l'information.

Compétence 3 : Être capable d'effectuer les activités liées aux réservations	
Éléments de compétence	**Critères de performance**
3.4 Confirmer la réservation.	• Vérification de la justesse de l'information saisie dans le dossier de la cliente ou du client. • Formulation claire et précise de l'information relative aux politiques de l'établissement. • Attribution appropriée du numéro de confirmation à la cliente ou au client. • Transmission adéquate de la confirmation de la réservation.
3.5 Modifier une réservation : - Vérifier la faisabilité de la modification. - Communiquer l'information relative aux changements entraînés par la modification.	• Manifestation d'un sens de l'écoute. • Repérage et vérification corrects des données sur la disponibilité et sur la réservation initiale. • Consignation exacte de la modification. • Transmission adéquate des changements correspondant aux besoins du client ou de la cliente. • Communication appropriée de l'information aux services concernés. • Souci constant de satisfaire la clientèle.
3.6 Annuler une réservation. - Communiquer l'information relative aux annulations.	• Repérage et vérification corrects des données sur la réservation initiale. • Vérification de la raison de l'annulation. • Traitement approprié de l'annulation. • Respect de la politique d'annulation. • Souci de proposer une modification des dates de séjour.

MÉTIER : Préposé ou préposée à la réception

Code CNP : 6435

Compétence 4 : Être capable d'effectuer les activités liées à l'inscription de la clientèle

Contexte de réalisation

- Dans des situations de travail qui nécessitent une gestion par priorité.
- À l'aide de logiciels de base, de logiciels de recherche d'information et de logiciels de gestion hôtelière.
- À l'aide de formulaires, de grilles tarifaires, de documents d'information et de guides touristiques.
- Selon les politiques et les normes de l'établissement, les procédures d'exploitation ainsi que les règles relatives à la confidentialité.
- Avec efficacité dans l'accomplissement des activités liées à l'inscription de la clientèle.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de :	
4.1 Accueillir la clientèle.	• Démonstration d'empathie, de courtoisie, d'ouverture et de disponibilité dans la prise de contact avec la clientèle. • Manifestation d'une personnalité souriante. • Reconnaissance des clientes et clients réguliers. • Caractère soigné de l'apparence et adoption d'une bonne posture. • Simplicité et clarté de la communication.
4.2 Vérifier les données de la réservation.	• Validation appropriée de l'information au dossier client relative à la réservation : pré-enregistrement par Internet ou en direct. • Exactitude des procédures d'inscription de la clientèle. • Documents, fiches ou formulaires remplis de façon claire, précise, complète et sans faute d'orthographe. • Inscription systématique de tout changement lié à la réservation dans le système de gestion : coordonnées de la cliente ou du client, nombre d'occupants, nombre de nuitées, tarif, etc. • Obtention de l'approbation de la cliente ou du client relativement à la fiche d'inscription. • Proposition d'un surclassement en cas de problème.
4.3 Proposer une survente.	• Adoption d'une approche adaptée aux particularités de la cliente ou du client. • Prise en considération des services disponibles. • Description juste des services additionnels proposés. • Souci d'être à jour par rapport aux types de surventes : - Chambre de catégorie supérieure; - Restauration; - Soins de santé; - Autres activités.

Compétence 4 : Être capable d'effectuer les activités liées à l'inscription de la clientèle	
Éléments de compétence	**Critères de performance**
4.4 Obtenir une garantie de paiement.	• Clarté de l'information donnée à la cliente ou au client concernant le dépôt demandé (en argent ou par carte de débit) ou le montant retenu sur la carte de crédit. • Traitement adéquat dans le cas d'une pré-autorisation sur la carte de crédit.
4.5 Attribuer les chambres.	• Prise en considération des préférences de la cliente ou du client. • Attribution judicieuse de la chambre selon les disponibilités de l'établissement.
4.6 Fournir les renseignements utiles à la clientèle.	• Caractère complet et pertinent de l'information donnée. • Simplicité et clarté dans la façon de communiquer l'information.
4.7 **Remettre les clés, les cartes d'accès ou autres articles.**	• Clarté des explications concernant l'utilisation des clés, cartes d'accès ou autres articles. • Justesse de l'information relative à l'emplacement de la chambre ou d'autres lieux : centre d'affaires, salle d'exercice, piscine, etc.

MÉTIER : Préposé ou préposée à la réception

Code CNP : 6435

Compétence 5 : Être capable d'offrir des services à la clientèle durant son séjour

Contexte de réalisation

- À l'aide de logiciels de base, de logiciels de recherche d'information et de logiciels de gestion hôtelière.
- À l'aide de listes de référence, de résumés de groupe, de documents d'information et de guides touristiques.
- En tenant compte des services offerts et des politiques de l'établissement.
- Selon les normes de l'établissement, les procédures de service à la clientèle, la législation régissant les réservations hôtelières et les règles relatives à la confidentialité.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de :	
5.1 Procurer des services complémentaires : - Services de messagerie et de courrier. - Appels de réveil. - Changements de devises étrangères. - Services Internet. - Centre d'affaires.	• Respect de la procédure de transmission des messages : télécopies, notes, lettres, courrier électronique, etc. • Respect des méthodes d'expédition, de réception et de suivi du courrier traditionnel (lettres, colis, etc.). • Souci de prendre en note correctement l'information. • Traitement approprié d'un appel de réveil avec un système automatique ou manuel. • Conversion exacte des montants en devise étrangère. • Utilisation fonctionnelle de l'équipement technologique. • Justesse de l'information donnée à la clientèle sur l'utilisation du matériel informatique.
5.2 Assurer la sécurité de la clientèle et de ses biens.	• Vérification de l'identité de la personne avant la remise de clés ou de cartes additionnelles. • Mise en lieu sûr des objets de valeur. • Entreposage approprié et récupération adéquate des bagages. • Application correcte des procédures d'urgence et de sécurité en cas de besoin.
5.3 Procéder à un changement de chambre.	• Détermination juste de la raison du changement de chambre. • Vérification de la disponibilité des chambres. • Mise à jour de la fiche d'inscription. • Souci d'offrir une assistance à la cliente ou au client pour effectuer le changement de chambre. • Suivi approprié auprès du service de l'entretien ménager ou des autres services.

Compétence 5 : Être capable d'offrir des services à la clientèle durant son séjour	
Éléments de compétence	**Critères de performance**
5.4 Traiter les commentaires et les plaintes de la clientèle et en assurer le suivi : - Prendre les notes relatives à la plainte. - Rechercher une solution avec le client ou la cliente. - Informer la cliente ou le client des démarches ou des actions qui seront entreprises. - Faire le suivi auprès du client ou de la cliente et des services concernés. - Consigner la plainte.	• Écoute attentive du client ou de la cliente et empathie à son égard. • Analyse judicieuse de la nature des commentaires ou de la plainte. • Détermination et offre d'une solution appropriée. • Clarté de l'information donnée au client ou à la cliente sur les démarches et les solutions retenues. • Vérification de la satisfaction du client ou de la cliente. • Suivi approprié auprès des services concernés. • Consignation précise et complète de la plainte selon la politique de l'établissement.

MÉTIER : Préposé ou préposée à la réception	**Code CNP : 6435**
Compétence 6 : Être capable d'effectuer les activités liées au départ de la clientèle	
Contexte de réalisation ▪ À l'aide de logiciels de base et de logiciels de gestion hôtelière. ▪ Selon les politiques, les normes et les consignes de l'établissement, les procédures d'exploitation ainsi que les règles relatives à la confidentialité.	
Éléments de compétence	**Critères de performance**
Être en mesure de :	
6.1 Vérifier la satisfaction de la clientèle.	• Manifestation de courtoisie. • Reconnaissance du client ou de la cliente. • Simplicité et clarté de la communication. • Manifestation d'un sens de l'éthique professionnelle. • Réaction positive aux commentaires de la clientèle.
6.2 Finaliser la facturation.	• Explication claire des éléments de la facture. • Confirmation des frais supplémentaires et des frais de dernière minute auprès du client ou de la cliente. • Apport des ajustements nécessaires selon les ajouts de frais. • Exactitude des frais et des tarifs facturés dans le système informatique. • Rapidité d'exécution.
6.3 Percevoir le paiement et récupérer les clés, les cartes d'accès ou autres articles.	• Confirmation du mode de paiement. • Encaissement exact selon le mode de paiement. • Obtention de la signature du client ou de la cliente. • Remise au client ou à la cliente d'une copie de la facture finale et du reçu de la transaction. • Souci de remercier le client ou la cliente d'avoir choisi l'établissement et de lui offrir la prise d'une nouvelle réservation. • Souci d'offrir une assistance au client ou à la cliente pour ses bagages.
6.4 Traiter les départs particuliers et en assurer le suivi.	• Présence de l'information pertinente selon le rapport produit (départs de groupe, départs rapides, départs tardifs). • Suivi approprié auprès des services concernés.

MÉTIER : Préposé ou préposée à la réception	**Code CNP : 6435**
Compétence 7 : Être capable d'assurer le suivi administratif	
Contexte de réalisation ▪ À l'aide de logiciels de base, de logiciels de recherche d'information et de logiciels de gestion hôtelière. ▪ Selon les politiques et les normes de l'établissement, les procédures d'exploitation ainsi que les règles relatives à la confidentialité.	
Éléments de compétence	**Critères de performance**
Être en mesure de :	
7.1 Utiliser le journal de bord et assurer le suivi des activités.	• Communication appropriée de l'information relative aux opérations journalières. • Lecture juste de l'information.
7.2 Communiquer aux différents services de l'établissement les besoins associés aux demandes de la clientèle.	• Communication claire et précise. • Enregistrement des demandes particulières au dossier client en vue d'un prochain séjour.
7.3 Produire et vérifier le rapport relatif aux transactions du quart de travail : - Produire le rapport caissier. - Approvisionner le fonds de caisse.	• Vigilance et respect des procédures. • Exactitude des calculs. • Clarté des rapports. • Approche méthodique dans la recherche de solutions aux écarts. • Formulaire de dépôt rempli correctement. • Discrétion pendant la manipulation de l'argent. • Détection de la contrefaçon.
7.4 Produire des rapports courants.	• Manifestation de minutie et de précision. • Respect des procédures. • Exactitude des données. • Clarté des rapports.
7.5 Assurer la disponibilité des fournitures de bureau et du matériel promotionnel : - Faire l'inventaire. - Commander le matériel.	• Rédaction exacte du bon de commande. • Suivi approprié.