



## **Mot de bienvenue de Notre Président Monsieur Toni Daoud**

Janvier 2010

Le conseil exécutif ainsi que les membres Clefs d'Or Canada sollicitent votre collaboration afin que vous envisagiez la possibilité de devenir partenaire Les Clefs d'Or. Nous tenons à vous remercier de prendre quelques minutes pour lire ce document qui vous informera au sujet des grands avantages d'être partenaire avec les Clefs d'Or.

Les Clefs d'Or est une association à but non lucratif de concierges professionnels, et ce à travers le Canada, chapeauté par l'Union Internationale des Concierges d'Hôtels (UICH). Cette association compte plus de 3000 membres à travers 40 pays et 5 continents. Ces concierges Clefs d'Or utilisent leurs contacts à travers le monde pour garantir un séjour mémorable aux clients qui séjournent dans leurs établissements, en offrant un service personnalisé et de qualité supérieure. La devise des concierges Clefs d'Or est 'Le service par l'amitié'. Il n'y a pas d'animosité entre les loges de concierges, c'est par la complicité et le travail d'équipe que les concierges offrent le meilleur service à leurs clients, en utilisant toutes les ressources disponibles. Une des clefs du succès de l'association est le partage d'idées et l'apprentissage à travers les expériences des autres. Les concierges assistent à des réunions mensuelles, à des congrès nationaux et internationaux qui ont pour but de favoriser les échanges.

En plus de leur travail quotidien à leur loge d'hôtel, les concierges Clefs d'Or s'impliquent dans leur communauté pour venir en aide aux plus démunis, que ce soit sous forme de dons ou en organisant des activités charitables.

Dans ce document vous trouverez l'information qui répondra à vos interrogations sur les buts et procédures de notre association. N'hésitez pas à contacter notre vice-président Hugo Legrand [vicepresident@lesclefsdorcanada.org](mailto:vicepresident@lesclefsdorcanada.org) ou moi-même si vous avez des questions sur notre prestigieuse association.

Nous vous invitons également à visionner notre site Internet : [www.lesclefsdorcanada.org](http://www.lesclefsdorcanada.org)

En espérant conclure un partenariat avec vous,

Le service par l'amitié

Toni Daoud  
Président Les Clefs d'Or Canada  
Concierge  
The Sutton Place Hotel, Toronto  
[president@lesclefsdorcanada.org](mailto:president@lesclefsdorcanada.org)



### **Notre mission**

Nous avons comme but de travailler et de nous engager en tant qu'association de concierges professionnels au Canada tout en étant affilié à l'Union Internationale des Clefs d'Or (UICH). Ainsi, nous nous efforçons à établir et promouvoir un code d'éthique aux standards élevés, à coordonner, promouvoir et encourager les activités et forces des concierges, à stimuler l'amitié et les communications entre les concierges du Canada et du monde entier, à développer la formation professionnelle de nos concierges débutants dans la profession, à promouvoir et perfectionner les notions techniques et le professionnalisme des concierges, à encourager le développement de l'industrie hôtelière et de l'industrie touristique en général et à maintenir un très haut standard de service auprès de la clientèle hôtelière.

### **Que sont Les Clefs D'Or**

Les Clefs d'Or est un nom reconnu par la clientèle internationale qui a l'habitude de séjourner dans des hôtels de luxe à travers le monde.

Fondée par Ferdinand Gillet le 6 octobre 1929 à Paris, l'association française des Clefs d'Or est responsable de la création de l'association européenne à Cannes en 1952. Aujourd'hui l'Union Internationale des Concierges d'Hôtels (UICH) Les Clefs d'Or est représentée par plus de 3,000 membres dans plus de 40 pays à travers le monde.

Les Clefs d'Or visent à améliorer et maintenir la qualité de service fournit par les concierges des hôtels dans lesquels elles sont représentées et de faire connaître cette profession quelque peu méconnue. L'association est à la disposition de ses membres pour les assister et les guider si nécessaire. C'est cette solidarité qui donne aux Clefs d'Or tout leur pouvoir à l'échelle internationale et permet à ses membres de livrer un service de qualité supérieure à la clientèle hôtelière.

Les Clefs d'Or encouragent constamment leurs membres à améliorer leurs habilités professionnelles en leur offrant la possibilité de suivre des formations à domicile ou à l'extérieur. Nous avons des réunions mensuelles et des congrès nationaux ainsi que des congrès internationaux qui sont organisés par un des pays membre, ce qui donne aux concierges la chance d'établir des liens et de partager des idées.

Au Canada, nous réunissons nos concierges d'un océan à l'autre sous forme de congrès nationaux aux deux ans. Nous avons également un congrès Pan Américain aux deux ans, réunissant les concierges du Canada, des États-Unis, du Mexique, du Brésil et de l'Argentine.

Ce qui est d'importance primordiale c'est que les membres s'appliquent à toujours fournir un niveau de service professionnel de qualité supérieure à toute leur clientèle.

Les Clefs d'Or symbolisent un sourire accueillant, du dévouement et du professionnalisme. C'est une association qui joue un rôle vital pour garantir la réussite des voyages internationaux.



### Un court historique des Clefs d'Or Canada

Au milieu des années 70, quelques concierges se sont rassemblés à Toronto pour discuter de la possibilité de joindre la prestigieuse association de concierges qui s'appelait à l'époque l'Union des Portiers des Grands Hôtels (UIPGH).

En 1976, leur but a été atteint. Le Canada a été accepté pendant le congrès international de Lisbonne en tant que 17<sup>e</sup> pays membre de l'UIPGH. Pendant les années qui suivirent, le nombre de candidats a augmenté constamment et le 1<sup>er</sup> novembre 1995, à Montréal, ouvrait le premier institut international de concierges hors Paris (Merici International Concierge Institute). D'autre part, en janvier 2005, après quatre ans en tant que présidente nationale, Virginia Casale (de la région de Montréal) fut élue secrétaire générale de la renommée Union Internationale des Concierges d'Hôtels (UICH) « Les Clefs d'Or ». Madame Casale est la première canadienne à avoir obtenu un poste sur le comité international et la première femme à être nommée secrétaire générale.

Aujourd'hui, l'association Les Clefs d'Or Canada regroupe plus de 130 membres à travers sept régions de notre grand pays : la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario, Niagara, Montréal, Québec et Charlevoix **et la Région Atlantique**. Chaque région dynamique (supervisée par un comité régional) organise des événements spéciaux, participe à des levées de fonds pour des organismes charitables et ses membres se réunissent chaque mois. Les rencontres existent pour informer tous et chacun en partageant des idées reliées à l'industrie touristique et en rencontrant certains de ses protagonistes. Le comité national des Clefs d'Or Canada supervise les sept régions et représente les concierges canadiens à l'international.



### Les membres des sections de l'Association Internationale des Clefs d'Or

Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Canada, Chine, Taipei, République tchèque, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Grande-Bretagne, Grèce, Hollande, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie, Mexique, Maroc, Nouvelle-Zélande, Norvège, Philippines, Portugal, Roumanie, Russie, Singapour, Corée du Sud, Espagne, Suisse, Thaïlande, Turquie et les Etats-Unis d'Amérique.

### Nos Membres à travers le Canada

[www.lesclefsdorcanada.org](http://www.lesclefsdorcanada.org)



**Région de la Colombie Britannique:** (Vancouver hôtels, sauf indication contraire)

Delta Victoria Ocean Point Resort and Spa	Fairmont Chateau Whistler	Fairmont Hotel Vancouver
Fairmont Empress Hotel, Victoria	Fairmont Vancouver Airport	Fairmont Waterfront Hotel
Four Seasons Hotel Vancouver	Four Seasons Whistler Resort	Hotel Grand Pacific, Victoria
L'Hermitage Hotel	Metropolitan Hotel	Pacific Palisades Hotel
Pan Pacific Hotel	Renaissance Vancouver Hotel Harbourside	River Rock Casino Resort
Shangri-La Vancouver	The Sutton Place Hotel	Terminal City Club
Vancouver Marriott Pinnacle	Victoria Marriott Inner Harbour	Wedgewood Hotel
Wickaninnish Inn, Tofino		
Professional Affiliates: Air Canada, Vancouver and Holt Renfrew Vancouver		

**Région de l'Alberta:**

Delta Lodge at Kananaskis	Fairmont Banff Springs Hotel	Hotel Arts
Hyatt Regency Hotel	Rimrock Resort and Spa	Westin Hotel, Calgary
Professional Affiliates: Air Canada. Corporate Affiliates: Where Calgary		

**Région de l'Ontario:** (hotels de Toronto)

Fairmont Royal York	Four Seasons Hotel	Hotel Le Germain
The Hazelton Hotel	InterContinental Toronto Centre	InterContinental Toronto Yorkville
Marriott Bloor Yorkville	Metropolitan	Le Meridien King Edward
Soho Metropolitan	The Sutton Place Hotel	
Professional Affiliates: Air Canada, American Express, Belleria Residents, Holt Renfrew Toronto, Manulife Centre, Oxford Properties Group, Palace Place, Prince Arthur Condominiums.		
Corporate Affiliates: Star 1 Promotions, Tourism Toronto and Where Toronto		

**Région de Niagara:**

Queens Landing Inn & Conference Resort, NOTL	Sheraton Fallsview Hotel & Conference Centre, Niagara Falls
Sheraton on the Falls, Niagara Falls	Sterling Inn and Spa, Niagara Falls
The Oban Inn and Spa, NOTL	The Pillar and Post, NOTL
The Prince of Wales Hotel, NOTL	White Oaks Conference Resort & Spa, NOTL
Corporate Affiliates: Jackson Triggs Estate Winery	

**Région de Montreal:** (hôtels de Montreal, sauf indication contraire)

Chateau Beauvallon, Mont Tremblant	Hotel de la Montagne	Hotel de L'Institut
Hotel Fairmont La Reine Elizabeth	Hotel Hilton Lac Leamy	Hotel Hilton Bonaventure
Hotel InterContinental	Hotel Le Centre Sheraton	Hotel le St James
Hotel Loews Vogue	Hotel Marriott Chateau Champlain	Hotel Nelligan
Hotel Omni Mont-Royal	Hotel Place d'Armes	Hotel Sofitel Montreal
Hotel W	Le Crystal de la Montagne	Manoir Hovey
Professional Affiliates: Air Canada, Bombardier, Holt Renfrew Montreal and 90 George – Ottawa.		
Corporate Affiliates: Conservus		

**Région de l'Atlantique:**

Delta Beausejour, Moncton	Delta Barrington Hotel, Halifax	Fox Harbour Golf Resort & Spa
The Lord Nelson, Halifax	The Prince George Hotel, Halifax	Radisson Suites Halifax Hotel
Westin Nova Scotia, Halifax		
Professional Affiliates: The Martello on Dresen Row, Halifax and World Trade Centre and Convention Centre – Halifax.		

**Région de Québec:** (hôtels de la ville de Québec, sauf indication contraire)

Auberge La Pinsonniere, La Malbaie	Auberge Saint-Antoine	Château Laurier
Fairmont Le Chateau Frontenac	Hotel Dominion 1912	Hotel le 71
Le Capitole	Loews Le Concorde	Village Touristique, Mont Sainte Anne
Professional Affiliates : Auberge de la Visitation. Corporate Affiliates : Merici International Concierge Institute		



### **Dix raisons de s'associer aux Clefs d'Or**

1. Nous vous mettons en relation avec une association internationale d'excellence qui symbolise l'apogée du service personnalisé.
2. Nous vous ouvrons une porte sur l'international : les concierges Clefs d'Or sont experts localement et possèdent des contacts internationaux importants.
3. Nous nous engageons à promouvoir vos activités marketing grâce à notre expérience et nos contacts. Pour ce faire nous employons la technique du bouche à oreille personnalisée et nous vous référons à des ressources accessibles et exactes.
4. Nous vous sauvons temps et argent grâce à nos sources d'informations et la multitude de contacts que nous possédons à travers le monde.
5. Vous serez en rapport avec une organisation dont les membres suivent un code d'éthique rigoureux et des standards professionnels.
6. Nous sommes 132 membres Les Clefs d'Or à travers le Canada qui supportons tous nos commanditaires corporatifs.
7. Lorsque nos commanditaires corporatifs voyagent, ils bénéficient du soutien et de l'assistance des concierges Clefs d'Or.
8. Une corporation associée aux Clefs d'Or peut envoyer deux de ses membres afin d'assister aux réunions mensuelles ainsi qu'aux congrès nationaux et internationaux.
9. Une visibilité est offerte aux commanditaires corporatifs sur le site Web Les Clefs d'Or Canada.
10. Les commanditaires corporatifs se voient réserver des espaces publicitaires dans le matériel utilisé par les concierges Clefs d'Or, tel que dans les cartes de ville.

### **Témoignage d'un partenaire**

« *Where magazine* est fier de son association avec Les Clefs d'Or Canada. *Where magazine* bénéficie amplement de la relation avec les Clefs d'Or Canada en tant qu'associé professionnel. Notre partenariat est essentiel pour nos relations d'affaires et continuera dans les années à venir »

Kevin Gonsalves  
Gérant national du marketing, *Where Canada* magazines.

"La collaboration entre (l'Equipe Mondiale Concierge d'Air Canada) et celle des (Concierges des Clefs d'Or), assure a nos passagers les avantages d'un service exceptionnel decoulant du lien entre notre service aerien et celui de l'Hotellerie. Le resultat ne peut qu'etre favorable a nos deux societetes".

Deborah- Ann Desouza  
Gerant mondial des services en prime et de la salle Maple Leaf d'Air Canada a Toronto



## Les Congrès Clefs d'Or

Les Membres de L'UICH ont la possibilité de voyager, d'apprendre, de partager des idées et de rencontrer leurs collègues qui participent aux différents congrès partout dans le monde. Les Membres et les Corporatifs Associés aux Clefs d'Or Canada sont invités à participer à nos Congrès Nationaux, Internationaux et Pan Américain. Voici la liste de nos congrès passés et de ceux à venir.

### **Historique des Villes Hôtes des Congrès International UICH**

1951	Sierres (Suisse)	1975	Londres	2000	Guangzhou
1952	Cannes	1976	Lisbonne	2001	Bruxelles
1953	San Remo	1977	Copenhague	2002	Athènes
1954	Munich	1978	Vienne	2003	Biarritz
1955	Marrakech/Paris	1979	Rome	2004	Maroc
1956	Montreux	1980	Monte Carlo	2005	Philippines
1957	Dublin	1981	Dublin	2006	Washington, DC
1958	Bruxelles/Berlin	1982	Barcelone	2007	Vienne
1959	London/Lourdes	1983	Funchal/Madeira	2008	Copenhague
1960	Amsterdam	1984	Munich	2009	China
1961	Vienne	1985	Sorrente (Italie)	2010	Portugal (à venir)
1962	Copenhague	1986	Tel Aviv	2011	Canada (à venir)
1963	Nice	1987	Washington, DC	2012	Grande Bretagne (à venir)
1964	Tanger/Casablanca	1988	Budapest	2013	Nouvelle Zealand (à venir)
1965	Madrid	1989	Paris	2014	Italie (à venir)
1966	Genève	1990	Gothenberg (Jan. 1991)		
1967	Athènes	1991	Costa del Sol		
1968	Bruxelles	1992	Tanger/Marrakech		
1969	Annulé (mort de M Goede)	1993	Singapour		
1970	St. Moritz	1994	Sydney		
1971	Dublin	1995	Jérusalem		
1972	Palma de Majorca	1996	Rome		
1973	Munich	1997	Budapest		
1974	Tel Aviv	1999	Prague		

### **Historique des Villes hôtes des Congrès Pan Américains : Canada, États-Unis, Brésil, Argentina & Mexique**

1993	San Francisco	1998	Seattle	2005	New Orleans
1994	Toronto	1999	Miami	2006	Puerto Vallarta
1995	Washington, DC	2001	Québec	2008	Vancouver
1996	Los Angeles	2002	Las Vegas	2010	Buenos Aires (à venir)
1997	Acapulco/Cruise to LA	2003	Rio de Janeiro		

### **Historique des Villes Hôtes des Congrès Nationaux Canadiens**

1990	Toronto	2000	Banff	2009	Calgary
1991	Montréal	2004	Niagara Région	2011	Toronto (à venir)
1992	Vancouver	2007	Montréal		



## L'adhésion à l'Association Les Clefs d'Or du Canada

### **Membre à part entière:**

Trois années sont nécessaires pour devenir un membre à part entière de l'association *Les Clefs d'Or Canada*. Le demandeur doit avoir été employé en tant que concierge à temps plein par un hôtel durant un minimum de deux années consécutives. Il ou elle doit également avoir été invité et avoir participé à un minimum de huit réunions mensuelles des *Clefs d'Or* dans les 12 mois précédant sa demande. Les demandeurs doivent fournir une lettre d'appui de leur directeur général et faire une brève présentation à l'ensemble des membres *Clefs d'Or* de leurs régions respectives sur les raisons pour lesquelles ils souhaitent devenir membre de l'association *Les Clefs d'Or*. Les membres à part entière actuels voteront à l'acceptation du demandeur en prenant en considération la conduite professionnelle et éthique de celui-ci ainsi que la note reçue suite à leurs appels anonymes d'évaluation. En cas de succès, le nouvel apprenti sera présenté avec une clef d'or qui devra être portée sur son uniforme, symbolisant ainsi cette réalisation et son engagement à l'association. Après un an, l'apprenti sera réévalué et suite au succès, il sera présenté avec une deuxième clef d'or, lui permettant d'être un membre à part entière de l'UICH.

### **Professionnel affilié:**

Les personnes avec un minimum de deux années d'expérience en tant que concierge peuvent faire la demande d'être considéré comme un membre professionnel affilié de l'association *Les Clefs d'Or Canada*, après avoir conformément satisfait à toutes les autres exigences préalables et prouvé leurs qualifications. La personne doit avoir participé à un minimum de quatre réunions au cours des 12 mois avant de présenter sa demande, les candidats sont alors invités à faire une présentation devant les membres actuels, expliquant pourquoi ils souhaitent adhérer à l'association *Les Clefs d'Or* ainsi que la façon dont leur adhésion profitera à l'association. Les Membres à part entière vont ensuite voter pour accepter ou refuser le candidat. Les membres affiliés sont autorisés à accéder à toutes les séances publiques et les fonctions de l'association *Les Clefs d'Or Canada* excluant les privilèges de vote. L'affilié peut porter l'épinglette de la UICH sur son uniforme et il est admissible à assister à des congrès ainsi qu'à l'ouverture de l'assemblée générale annuelle.

### **Entreprise affiliée:**

Le Comité exécutif peut, avec l'approbation des membres lors d'une assemblée générale, élire une personne, entreprise ou société réputée possédant les qualifications appropriées, et considérée comme rendant certains services spéciaux aux *Clefs d'Or Canada* comme une entreprise affiliée. Le demandeur doit fournir un portfolio de l'entreprise ainsi qu'une lettre indiquant pourquoi il ou elle souhaite s'associer avec *Les Clefs d'Or* en exposant les avantages qu'il apportera à l'association. Les sociétés affiliées ne peuvent pas voter. Elles sont admissibles à assister à des congrès ainsi qu'à l'ouverture de l'assemblée générale annuelle.

Pour de plus amples informations vous pouvez contacter:

<b>National</b>	Hugo Legrand, Vice President	514-285-9000	vicepresident@lesclefsdorcanada.org
<b>B.C.</b>	Stephane Mouttet, Vice Directeur		stephane.mouttet@shangri-la.com
<b>Alberta</b>	Jill Grundy, Vice Directrice		jgrundy@hyatt.com
<b>Ontario</b>	Angela Penman, Vice Directrice		angela.penman@fourseasons.com
<b>Niagara</b>	Corey Stirrett, Vice Directeur		c.stirrett@vintage-hotels.com
<b>Montreal</b>	Louis Philippe Talbot, Vice Directeur		concierger.vogue@loewshotels.com
<b>Quebec City &amp; Charlevoix</b>	Anne McKenna, Vice Directrice		anne.mckenna@fairmont.com

Vous pouvez obtenir les coordonnées des membres de l'Association *Les Clefs d'Or Canada* en visitant:

[www.lesclefsdorcanada.org](http://www.lesclefsdorcanada.org)



## **Les œuvres de charité supportées par les Concierges Clefs d'Or du Canada**

### **La fondation des Concierges Clefs d'Or des Amériques**

Créée en 1990, la fondation des concierges Clefs d'Or des Amériques fournit un soutien financier et des dons, qu'il s'agisse de biens ou de services, aux personnes qui ne sont plus aptes à travailler à cause des effets dévastateurs de maladies telles que le SIDA, le cancer ou encore des maladies cardiaques. Ce programme aide les concierges des hôtels des États-Unis, du Canada, du Mexique et du Brésil, les anciens concierges qui sont des membres affiliés aux *Concierges Clefs d'Or* dans ces pays ainsi que les partenaires de vie des concierges précédemment mentionnés. Être membre des *Concierges Clefs d'Or* ou de la *Société des Clefs d'Or* n'est pas obligatoire afin de bénéficier d'un tel support.

### **Dreams take flight**

« Dreams take flight » est une organisation nationale à but non-lucratif dont la mission est de faire vivre le voyage d'une vie - une journée à DisneyWorld en Floride ou à Disneyland en Californie - à des enfants moins privilégiés ou à ceux qui souffrent d'une déficience physique et/ou mentale. Entièrement gérée par des bénévoles avec l'aide d'organisations locales telle que les *Concierges Clefs d'Or*, cette organisation amasse des fonds afin de réaliser annuellement les rêves d'enfants de Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Montréal et Halifax. Air Canada fournit gracieusement l'avion dans lequel s'effectue le transport et les volontaires de la fondation s'occupent du reste. Plusieurs membres des *Concierges Clefs d'Or* ont d'ailleurs eu le plaisir d'accompagner les enfants qui ont vu leur rêve se réaliser lors d'une journée mémorable.

### **La course Terry Fox**

En 1981, 300 000 personnes au Canada ont participé à la première course Terry Fox et ont ainsi réussi à amasser plus de 3,5 millions de dollars. Jusqu'à maintenant, l'évènement a amassé plus de 400 millions de dollars à travers le monde pour financer la recherche sur le cancer. Les *Concierges Clefs d'Or* du Canada ont rejoint cette cause en 2005, et depuis ont donné plus de 34 000 dollars pour aider au développement de la recherche sur le cancer. À chaque deuxième dimanche de septembre, des équipes de volontaires des *Concierges Clefs d'Or* provenant de différentes régions amassent des fonds et participent à la célèbre course de 10 kilomètres.

**De plus, toutes les associations régionales des *Concierges Clefs d'Or* supportent un nombre considérable d'œuvres de charité dans leurs communautés respectives.**