

CGAQ Pourboires selon André Désiront

Publié le 08 mars 2011 à 07h21 | Mis à jour le 08 mars 2011 à 07h21

## Le juste pourboire pour les guides

**André Désiront, collaboration spéciale**

La Presse

**La question des pourboires à donner aux guides et aux chauffeurs pour les circuits organisés continue à préoccuper beaucoup de lecteurs.**

L'un d'entre eux, Robert Beaulieu, me rappelle qu'en octobre dernier, j'avais recommandé un somme moyenne de 35\$ par semaine, par voyageur, soit 2\$ par jour pour le chauffeur et 3\$ pour le guide. «Mais Tours Chanteclerc recommande 2 euros par jour pour le chauffeur et 3 euros pour le guide, ce qui donne un total d'environ 49\$ par semaine», m'écrit M. Beaulieu, qui explique qu'il veut être «juste» et qui me demande où je puise mes informations.

Avant de traiter de la question en octobre, j'avais pris contact avec une demi-douzaine de grossistes spécialisés en circuits et je m'étais fié sur leurs réponses pour établir une moyenne.

Mais il faut aussi évaluer la situation en fonction du nombre de participants. S'il y a 50 personnes dans l'autocar et que chacune donne 3 euros par jour au guide, celui-ci récoltera près de 3000\$ au terme d'un circuit de deux semaines. C'est trop élevé!

Par contre, s'il n'y a que 15 participants, il ne percevrait que 850\$, ce qui est peu. Il faut donc doser en fonction du nombre de participants au circuit, mais aussi tenir compte de facteurs comme le niveau de vie dans le pays visité et la qualité de la prestation (était-il compétent, serviable, désintéressé...)

\*\*

Publié le 27 décembre 2010 à 11h20 | Mis à jour le 27 décembre 2010 à 11h20

## Royal Caribbean préconise une hausse des pourboires

Comme Royal Caribbean a donné le ton, il est à prévoir que les autres sociétés réviseront leurs barèmes de pourboires à la hausse au cours des prochains mois.

PHOTO: AP

**André Désiront**

La Presse

**La société Royal Caribbean vient de revoir à la hausse le barème des pourboires qu'elle demande aux passagers de remettre au personnel de bord à la fin de chaque croisière. Jusqu'ici le total des pourboires s'élevait à 9,75\$US par jour par personne, soit 68,25\$ pour la traditionnelle croisière d'une semaine.**

À partir du 1er juillet 2011, la société demandera à ses clients de prévoir une somme quotidienne de 11,65\$ (81,55\$ par semaine), composée comme suit: 3,75\$ pour le serveur à la salle à manger (au lieu de 3,50\$ précédemment), 2,15\$ pour son assistant (au lieu de 2\$), 0,75\$ pour le chef de rang (inchangé) et 5\$ pour le steward et le personnel d'entretien (au lieu de 3,50\$). La hausse s'élève donc à 19%, ce que certains blogueurs spécialisés trouvent excessif. Mais la société fait valoir que c'est la première augmentation demandée en 13 ans.

Contrairement à ses principaux concurrents qui débitent automatiquement la somme des pourboires sur le compte des passagers, Royal Caribbean publie ce barème à titre de suggestion. Le dernier jour de la croisière, deux enveloppes sont déposées dans les cabines - une pour le personnel d'entretien et l'autre pour l'équipe de la salle à manger -, mais les passagers conservent le droit de se conformer ou non aux recommandations.

Carnival débite 10\$ par jour sur le compte de chaque passager, enfants compris (sauf ceux de moins de 3 ans). Princess Cruises impose pour sa part une contribution de 10,50\$, Holland America de 11\$ et Norwegian Cruise Line de 12\$. Jadis, le pourboire était toujours laissé à la discrétion des passagers et, comme c'est encore le cas chez Royal Caribbean, les barèmes n'étaient communiqués qu'à titre de suggestion. Mais la formule du «free style» de Norwegian Cruise Line (qui permet aux clients d'aller manger à la salle à manger de leur choix à l'heure qui leur convient) et la multiplication des restaurants a compliqué les choses. De plus, les Européens, qui ne sont pas habitués à donner des pourboires, sont de plus en plus nombreux à acheter des croisières. Plusieurs sociétés ont donc opté pour la formule qui consiste à imposer automatiquement un montant fixe porté au compte des passagers.

Le salaire de base du personnel de cabine et de salle à manger est dérisoire (de 50\$ à 100\$ par mois), et ce, pour une semaine de travail de 70 heures (10 heures par jour, 7 jours par semaine). Ce sont les pourboires qui constituent la plus importante partie de la rémunération. Grâce à ces sommes d'appoint, un serveur ou un steward parvient à gagner de 350\$ à 450\$ par semaine. Un montant de 15\$ est également ajouté à toutes les factures de consommations alcoolisées, aussi bien dans les bars que dans les salles à manger.

Seules les sociétés de luxe (Regent Seven Seas, Silversea, Seabourn...) incluent le pourboire dans le prix de la croisière.

Comme Royal Caribbean a donné le ton, il est à prévoir que les autres sociétés réviseront leurs barèmes de pourboires à la hausse au cours des prochains mois.

\*\*

Le Vendredi 15 octobre 2010 | Mise en ligne à 9h01 |  Commentaires (11)

## Les pourboires sur un circuit accompagné

Q : Nous sommes habitués aux voyages mais pour notre prochain départ, nous avons choisi un circuit accompagné. J'aimerais savoir comment cela fonctionne pour les pourboires. Devons-nous en donner un à l'accompagnateur, en plus de ceux des guides, chauffeurs, porteurs de bagages etc...

Danielle Lec Repentigny

R : Puisqu'il s'agit d'un circuit accompagné, vous avez nécessairement acheté votre voyage dans une agence. Celle-ci devrait donc vous remettre un barème en ce qui concerne les pourboires du guide et du chauffeur de l'autocar. Normalement, ces pourboires se distribuent à la fin du voyage et il est d'usage de donner 1\$ ou 2\$ par personne et par jour pour le chauffeur et 2\$ ou 3\$ par jour pour le guide, selon votre appréciation (ont-ils été aimables, disponibles, professionnels?) La norme est de 35\$ par personne et par semaine pour les deux.

Les pourboires pour les guides locaux (ceux qui prennent le relais pour la visite d'une ville, d'un château, d'un site particulier) sont parfois inclus dans le prix du voyage et c'est l'accompagnateur qui se charge de les distribuer. Si ce n'est pas le cas, prévoyez 1\$ par personne pour une demi-journée et 2\$ si le guide en question vous accompagne toute la journée. Il faut réaliser que ces pourboires constituent l'essentiel de leur rémunération.

Certains accompagnateurs mettent les choses au point dès le début du voyage. Ils font une suggestion et demandent aux voyageurs de leur remettre les pourboires dans une enveloppe dont ils répartiront les montants aux moments appropriés ou à la fin du voyage. Les pourboires pour les bagagistes sont généralement inclus. Lorsque ce n'est pas le cas (vérifiez dans les inclusions des «conditions générales» ou demandez à l'accompagnateur!), le chauffeur dépose les valises dans le hall de l'hôtel et si vous avez recours au service d'un bagagiste, il est d'usage de donner un pourboire de 1\$ (ou un euro, en Europe) par valise.

En ce qui concerne les accompagnateurs eux-mêmes, les voyageurs se concertent généralement à la fin du voyage. Il peut s'agir d'un patron d'agence ou de grossiste. Dans ce cas, on présume que la personne gagne relativement bien sa vie et on se cotise pour lui offrir un cadeau qu'on achètera à la fin du voyage. S'il s'agit d'un employé de l'agence ou du grossiste, je préconise plutôt un montant en argent car le personnel de l'industrie du voyage ne roule pas sur l'or. Dans ce cas, on peut prévoir entre 50\$ et 75\$ par personne pour un circuit de deux semaines. Un peu plus si le nombre de participants au circuit est peu élevé (10 ou 15 personnes, par exemple!). Naturellement, il faut moduler ces suggestions en fonction de la disponibilité dont les individus concernés auront fait preuve et, dans le cas des guides, de leurs compétences.

Vous constaterez que les pourboires représentent un supplément important au coût du voyage. Beaucoup de consommateurs aimeraient les voir inclus dans le prix du circuit. La majorité des voyageurs s'y refusent. Pour deux raisons! La première parce que cela annihilerait l'effet de stimulation : l'objectif est d'inciter le chauffeur et le guide à livrer la meilleure performance possible! La seconde est que cela risquerait d'avantager leurs concurrents qui n'incluraient pas les pourboires et qui, ainsi,

auraient l'air de proposer un meilleur prix. Beaucoup de consommateurs se laissent séduire par un prix alléchant, sans décortiquer les éléments inclus ou non inclus.

**Vous désirez commenter cet article?**

Publié dans la catégorie [Courrier](#) |  [11 commentaires](#) | [Permalien](#)

**swe**

- **marcome**

15 octobre 2010

10h24

Besoin d'aide.. Nous avons effectué un voyage récent où le chauffeur était parfait mais le guide exécrable. Nous avons donc porté une plainte pendant le voyage croyant que Trafalgar agirait.. et bien non! Malgré un dossier bien rempli de mauvais services, d'attitudes déplaisantes de la part du guide, Trafalgar n'a rien fait. Rien.. Après plus d'une quinzaine de voyages organisés, c'est le pire cas à ce jour pour nous et cela semble se dégrader d'année en année! Il faut que les gens le sachent!

- **druillet**

15 octobre 2010

12h23

C'est dommage que ces systèmes de pourboire existent. Il y a un Abbaye près d'où j'habite et à leur magasin, la dame qui est caissière a mis un petit pôt avec merci d'écris dessus. On trouve ces petits pôts un peu partout maintenant. Je trouve ça avilissant. Vive le Japon on ils ont la dignité de refuser les pourboires!

- **a\_z\_rivest**

15 octobre 2010

14h06

Vraiment ? En quoi est-ce un incitatif pour donner la meilleure performance possible si on est obligé de le donner ?

Mon copain et moi avons fait un voyage organisé vraiment décevant au Maroc l'année dernière. Nous avons laissé un pourboire mais nous nous sommes fait reprocher de ne pas en donner assez, alors que nous avons été très déçus par notre guide.

- **minotte**

15 octobre 2010

16h42

Que pensez-vous du pouboire à laisser si on est accompagné de plusieurs personnes ? Je parle ici d'une randonnée équestre d'une semaine hors de la civilisation : 4 guides en tout, dont 2 qui s'occupaient plus particulièrement des chevaux. Un chauffeur qui suivait par les routes carrossables avec les bagages et sa femme qui a fait la cuisine toute la semaine. À la fin de la semaine, j'ai suggéré aux autres membres du groupes (des européens pour la plupart) de laisser environ 50 euros chacun (groupe de 18 cavaliers). Ma suggestion a été refusée net : la plupart ont laissé 20-25 euros, ce que j'ai trouvé bien peu si on tient compte du nombre d'accompagnateurs.

Qu'en pensez-vous ?

- **muffinnn21**

15 octobre 2010

22h51

la stimulation est inexistant quand les consommateurs donne du pourboire par automatisme au lieu de le quantifier en fonction de l'appréciation du service. Vos barèmes devraient être 0-2 et 0-3\$... mais je remarque que vos barèmes ne tiennent pas compte du coût de la vie de l'endroit visité...

Si vous refusez un pourboire, ayez le courage de confronter les personnes qui vous le reproche, les guides/chauffeurs/barmans/serveurs en premier svp!

- **fierite-montreal-2013**

15 octobre 2010

23h06

Je suis guide-accompagnateur-chauffeur en Amérique du Nord de 1984 à fin 2009, et je peux soutenir que les tarifs suggérés par M.Désiront sont exacts (35\$ minimum par personne par semaine pour le guide et le chauffeur). Malheureusement, la moyenne offerte par le client se situe généralement à 15\$... même s'il avoue avoir fait le beau voyage de sa vie ! Les agences disent "parfois" aux clients que le pouboire est inclus dans le forfait, mais les guides-chauffeurs voient rarement cet argent. Parfois, c'est l'accompagnateur étranger qui garde le pourboire destiné au guide et au chauffeur du pays visité. Pour un voyage donné, il y a parfois de mauvaises communications avec les clients, surtout si ces derniers proviennent de plusieurs agences. Ce sont les clients de condition modeste qui "rémunèrent" le mieux. Les richards et les professionnels, oublions ça, surtout s'ils considèrent avoir payé trop cher pour ce qu'ils ont obtenu (qualité des hôtels, restos, autobus, g-c, attractions, etc). Les forfaits

de 7 jours qui vous proposent de voir et faire "les mêmes choses", à prix naturellement moindre, que les forfaits de deux semaines, n'achetez pas. Ces voyages sont des attrape-nigauds. Outre cette précision, il vaut quand même mieux faire des voyages (en bus) de 11 jours au maximum. Avec un forfait plus long, la fatigue du voyage s'installe et le client apprécie de moins en moins son voyage. Il vaut mieux repartir avec un appétit de revenir, que de prendre l'avion la tête entre les jambes... Évitez d'acheter un forfait "camping" de plus de 11 jours, et où vous serez plus de 8 clients dans un mini-bus, croyez-moi. Pour de bons tuyaux; des sites incontournables à voir, hors des sentiers battus : ebmmichel@hotmail.com

- **fierte-montreal-2013**

15 octobre 2010

23h36

@ marcome

"(...) mauvais services, attitudes déplaisantes du guide (...) Après plus d'une quinzaine de voyages organisés, c'est le pire cas (...) et cela semble se dégrader d'année en année." Comme chauffeur, j'ai également remarqué que les guides sont de moins en moins satisfaisants. Les agences ne cherchent pas à affecter des guides de haut calibre, mais des jeunes et moins jeunes peu expérimentés qui acceptent d'être mal payés et qui susciteront le moins de plaintes possibles... "L'excellence n'a pas à être au rendez-vous, les clients n'ont pas payé pour ça...", se disent trop d'agences. ebmmichel@hotmail.com

- **lowi**

16 octobre 2010

09h15

J'ai travaillé pendant plusieurs années comme guide touristique, les employeurs considèrent le pourboire dans leurs offres de salaire, les guides touristiques comptent dessus pour gagner un salaire décent. Les salaires offerts sont très en dessous du salaire horaire minimum, puisque l'offre au guide et chauffeur un salaire fixe par journée et non à l'heure. Les vacanciers ont toujours des demandes qui dépassent ce qui est compris dans le forfait, les guides font souvent des extras pour plaire aux voyageurs. Les montants donnés dans cet article sont en dessous de ce que s'attendent les travailleurs du tourisme.

- **jeanfrancoiscouture**

17 octobre 2010

21h34

@fierte-montreal-2013 ,15 octobre 2010,23h06: Vous écrivez:«Ce sont les clients de condition modeste qui "rémunèrent" le mieux.»

+++++

Je suis de votre avis. Serait-ce parce qu'ils seraient mieux à même d'évaluer les conditions de vie du personnel qui est à leur service dans des pays de vacances où les conditions de vie et de travail du personnel sont loin des nôtres?

Perso, je ne comprendrai jamais la mesquinerie de gens qui sont prêts à payer une forte somme et qui, sous prétexte que "tout est compris", se révèlent incapables de la moindre générosité. C'est quoi un «brun» judicieusement distribué quand on a déjà déboursé plus de mille dollars sans sourciller?

- **kliff**

17 octobre 2010

21h56

Lire ces recommandations me rassure un peu. Lors d'un long voyage de cinq mois en Inde il y a deux ans, on a décidé de prendre un circuit avec chauffeur pour le Rajasthan, d'une durée de deux semaines. Nous étions trois, et nous lui avons remis un pourboire de 1500 roupies à la fin de cette quinzaine, soit environ 40\$. Ce n'est peut-être pas énorme, mais compte tenu du coût de la vie en Inde en 2008, on peut faire un bon bout de chemin avec 1500 rps. Or, le type nous a fait une scène incroyable sur la terrasse d'un café où nos chemins se séparaient, il exigeait trois fois plus et n'entendait pas du tout à rire. Quand on lui a bien fait comprendre que c'était à prendre ou à laisser, il a empoché et a quitté brusquement.

Mais à ça, on doit ajouter le fait que le service fut plutôt insatisfaisant durant ces 14 jours. Le dit chauffeur qui pique une crise chaque fois qu'on va dans un hôtel de notre choix en arrivant dans une ville (au lieu de celui qu'il nous propose et qui lui versera une commission), avances répétées envers la femme qui voyageait avec nous (très subtiles le jour, beaucoup moins le soir lorsqu'il avait bu), mensonges ("il n'y a rien à voir dans cette partie de la ville" alors que justement tout s'y trouve, beaucoup mieux que l'hôtel miteux en périphérie qu'il voulait nous imposer), mauvaise communication, chimie absolument inexistante malgré notre très grande ouverture, etc. etc.

Bref, tout ça pour dire qu'un pourboire, ça se mérite aussi. Mais n'empêche, je me questionne depuis à savoir si je n'ai pas été vraiment trop radin avec ce pourboire, et si je me fie aux chiffres de M. Désiront, je pense avoir été juste. Je me dis que dans de telles conditions, si ça ne garantit même pas un meilleur service, pourquoi les agences ne majorent-elles pas leurs tarifs de 15% et qu'on foute la paix aux clients avec ce qui s'avère une source de stress? Car croyez-moi que l'on a craint le moment fatidique de la remise du tip plusieurs jours avant...

- **derteilzeit-berliner**

31 octobre 2010

21h48

Je n'ai fait qu'un seul voyage avec guide, un circuit autour de l'Islande. Le forfait m'a coûté 3300\$, les mots me manquent pour dire combien j'ai aimé et nous avions une guide super... Au retour à Reykjavik, une personne passe une enveloppe, on parle de 200 kr par jour par personne pour la guide et 100 pour le chauffeur..

Je voulais donner 10000 kr à la guide, 5000 au chauffeur. Je leur ai donné personnellement, pas question que mon argent "subventionne" les autres plus cheap (certains européens n'ont rien donné).

Dire que je me trouvais cheap de ne donner que 100\$ de tips pour 7 jours de voyage!

\*\*

**Publié le 12 juillet 2008 à 00h00 | Mis à jour le 12 juillet 2008 à 05h00**

## Le voyageur québécois et les pourboires

**André Désiront**

Collaboration spéciale

**«Leur pingrerie risque de couper aux opérateurs québécois l'accès aux bons guides, qui sont toujours très en demande dans les pays étrangers, lance Michel Larivière, directeur du marketing du grossiste Tours Hai International. Les guides sont des pigistes qui peuvent choisir les groupes qu'ils accompagnent en fonction de leur origine.»**

Et les pourboires constituent souvent l'essentiel de leur rémunération. Selon Colette Girard, directrice des ventes de Jolivac, les Québécois souffrent du syndrome «Je ne veux pas me faire avoir». «Dans le cas d'un circuit de groupe, l'usage veut qu'à la fin, chaque client donne l'équivalent de 2 \$ ou 3 \$ par journée de travail au guide et 1 \$ ou 2 \$ au chauffeur, dit-elle. Or, bien des voyageurs ne donneraient rien ou distribueraient des montants dérisoires si l'accompagnateur ne s'en mêlait pas. C'est pire lorsqu'il s'agit de circuits avec guide et chauffeur privés. Un de nos correspondants nous a rapporté le cas de deux couples qui avaient fait une tournée de 10 jours avec un guide et un chauffeur privés et qui avaient généreusement donné 2 \$ à la fin du voyage.»

Julie Chagnon, directrice des ventes de Sultana Tours, remarque que le problème se pose encore avec plus d'acuité dans le cas des «longs séjours» d'hiver. «Le client qui achète un long séjour en pays méditerranéen considère son forfait dans le même esprit que s'il avait acheté un séjour dans un tout-inclus dans le Sud, dit-elle. Or ce n'est pas le même produit. Le personnel des salles à manger, par exemple, s'attend à des pourboires, tout comme les guides lors des excursions.»

Dans le cas des circuits en groupe, la plupart des grossistes prennent soin de suggérer un barème de pourboires dans les documents qu'ils remettent aux voyageurs avant le départ.

«Mais la majorité des clients ne prennent pas la peine de lire attentivement cette documentation», estime Johanne Côté, directrice de Club Voyages Solaris, à Laval. Les accompagnateurs de circuits se transforment souvent en percepteurs. «Si nous



ne le faisons pas, la majorité des clients essaieraient de se défilier», assure Marc Boulanger, de Club Voyages Tourbec à Québec, qui accompagne régulièrement des circuits commercialisés par plusieurs grossistes.

Enseignant à la retraite, Rodolphe Chartrand accompagne chaque année de trois à cinq groupes pour Tours Chanteclerc. «Si je laissais le choix aux clients, ils donneraient trop peu ou ils ne donneraient rien: c'est la nature humaine, dit-il. L'expérience m'a appris qu'il faut mettre les choses au point dès le début du voyage. Je profite toujours d'un cocktail pour demander aux voyageurs de me confier la somme prévue pour les pourboires. S'il s'agit d'un circuit de 14 jours, je suggère 70 \$ par personne. Si je le demande à la fin du voyage, il se trouverait toujours des gens pour se défilier, mais au début du circuit, ils ont trop peur de passer pour des pingres aux yeux du groupe.»

Dans les commentaires d'appréciation que les grossistes demandent à leurs clients de formuler au retour, beaucoup de consommateurs expriment le souhait que les pourboires soient inclus dans le prix du circuit. «Mais cela annihilerait l'effet de stimulation qui est à la base de la notion de pourboire, dit Michel Larivière. Après tout, l'objectif est aussi d'inciter le guide et le chauffeur à livrer la meilleure performance possible!»

\*\*