

centre d'études  
et de recherches  
sur les qualifications

**formation - QUALIFICATION - emploi**

DOCUMENT N° **22**

**Les emplois et les formations  
dans le Tourisme en France**

**MAI 1974**

**QUALIFICATION**

DE RECHERCHES  
QUALIFICATIONS

Lycée-I. P. 18-92 - VANNES



**DEPARTEMENT**

CENTRE D'ETUDES ET  
DE RECHERCHES SUR  
LES QUALIFICATIONS

58, boulevard du Lycée  
B.P.18 - 92170 VANVES  
Tél : 644 - 02 - 40

Département Méthodes et Programmes  
Centre documentaire  
FM/FB/Doc.

Le 9 juillet 1974

NOTE

OBJET : Document de travail n° 22  
"Les emplois et les formations dans le tourisme en France."

Ce document ne fait actuellement l'objet que d'une diffusion extérieure auprès des seuls membres de la Commission des services du Commissariat général au Tourisme.

Aucun exemplaire ne doit être diffusé à l'extérieur sans l'accord du département des Synthèses.



F. MEYLAN  
Chef du Centre documentaire

## S O M M A I R E

<u>INTRODUCTION</u> .....	1
<u>PREMIERE PARTIE : L'INDUSTRIE DU TOURISME</u> .....	7
Exploitation des statistiques nationales .....	9
I - <u>La structure globale du secteur</u> .....	9
1) Stratification par taille .....	9
2) Stratification par activité économique .....	10
3) L'enquête sur la structure des emplois - représentativité .....	13
II - <u>Evaluation du nombre de personnes employées dans l'industrie du Tourisme en France</u> .....	15
1) Nombre de salariés .....	15
2) Effectifs totaux du secteur .....	16
III - <u>Les structures d'emplois dans le Tourisme</u> .....	20
A - Caractéristiques générales de la structure de l'emploi pour l'ensemble des secteurs du Tourisme .....	20
1) Structure d'emploi en 11 postes .....	20
2) Structure des emplois importants en 294 postes .....	20
3) La place des femmes dans le Tourisme .....	22
B - Différences de structures par sous-secteur .....	22
1) Structure d'emploi en 11 postes pour les 8 sous-secteurs .....	22
2) Structure des emplois par secteur et par taille .....	23
C - Evolution des structures d'emplois .....	24
1) Evolution de la structure des emplois dans le secteur Tourisme .....	24
2) Evolution par secteur .....	26
<u>DEUXIEME PARTIE : L'ENQUETE HOTELLERIE A PARIS ET A LYON</u> .....	59
I - <u>L'échantillon, le questionnaire et les caractéristiques générales des établissements interrogés</u> .....	63
1) L'échantillon et la représentativité .....	63
2) Mise au point du questionnaire et taux de réponse .....	65
3) Caractéristiques générales de l'échantillon d'entreprises interrogées .....	66

II - <u>Typologie des établissements et structure des emplois</u> .....	99
A - L'hôtellerie parisienne .....	101
1) Principales caractéristiques de la structure des emplois par service .....	101
2) La structure des emplois des établissements affiliés à des chaînes .....	107
3) Tableaux sur la spécialisation des emplois .....	126
4) Nature et importance des cumuls observés .....	132
B - L'hôtellerie lyonnaise .....	141
1) Structure des emplois par grande fonction et catégorie de confort .....	141
2) Présentation de la typologie "emplois" .....	142
III - <u>Caractéristiques générales et mode de recrutement de la main- d'oeuvre</u> .....	153
1) Caractéristiques générales de la main d'oeuvre .....	153
2) Mode de recrutement .....	158
3) Problèmes de recrutement .....	163
IV - <u>Le contenu des emplois</u> .....	166
1) Méthodologie .....	166
2) Fiches descriptives du contenu des emplois étudiés ....	171
V - <u>Travaux statistiques sur les formations dans l'hôtellerie</u> .....	259
 <u>TROISIEME PARTIE : LES EMPLOIS DU TOURISME DANS UNE REGION</u> .....	
	265
I - <u>Les principales données statistiques</u> .....	267
1) L'évolution de la population active dans l'hébergement et la restauration .....	267
2) La variation de la population active entre 1962 et 1970..	268
3) L'évolution annuelle des salariés du Tourisme .....	271
4) L'évolution du nombre et de la taille des établissements dans les principaux secteurs d'activité touristique .....	272
5) Quelques conclusions résultant de l'analyse statistique des activités touristiques .....	275
II - <u>Echantillon et enquête</u> .....	280
III - <u>Les structures d'emplois dans l'hôtellerie</u> .....	295
1) La nomenclature utilisée .....	295
2) La structure des emplois dans les établissements .....	295
IV - <u>Le contenu des emplois</u> .....	304
- Emplois de responsabilité .....	304
- Emplois qualifiés .....	307
- Emplois non-qualifiés .....	313

V - <u>Caractéristiques principales de la population employée dans le secteur</u> .....	317
A - Modes de recrutement .....	317
B - Besoins de formation vus par les employeurs .....	319
C - Caractéristiques des saisonniers et de leurs emplois .	324
VI - <u>Les modes de formation</u> .....	328
1) Cas général : la formation sur le tas .....	328
2) Modes de formation scolaires ou para-scolaires .....	329
3) Modes de formation et qualification .....	330

## INTRODUCTION

A la demande du Commissariat Général au Tourisme, et avec l'aide financière du Secrétariat Général de la Formation Professionnelle, le CEREQ a procédé à plusieurs investigations qui doivent permettre à terme de définir les besoins de formation dans les métiers du tourisme.

Les résultats détaillés de ces recherches sont consignés dans le présent document.

Deux objectifs principaux étaient donnés pour entreprendre cette étude :

- rassembler l'ensemble des informations actuellement disponibles et reconnues comme significatives.
- trouver les principales caractéristiques qui sont susceptibles de définir une politique en matière de formation dans ce secteur.

Pour répondre au premier objectif, le domaine des métiers du tourisme étant très vaste ; il devait être décidé compte tenu des moyens disponibles que deux types d'études seraient effectués dans un premier temps :

- la définition des besoins de formation pour les grands hôtels (dans les villes de Paris et Lyon).
- la définition de ces besoins pour tous les métiers du tourisme dans une région (quatre départements ont été choisis à cet effet : les Alpes Maritimes, le Jura, la Savoie, la Haute Savoie).

Pour répondre au deuxième objectif il devait être fait recours à l'ensemble des informations statistiques existantes en matière d'emplois et de qualifications, notamment celles contenues dans l'enquête annuelle sur la structure des emplois du Ministère du Travail, de l'emploi et de la population, et celles du fichier des établissements industriels et commerciaux de l'INSEE.

a) L'étude des données d'encadrement

Elle a pour objectif de situer d'un point de vue national, l'importance du secteur (1), en effectifs (2), les répartitions des personnels qualifiés pour chacun des sous secteurs retenus et les évolutions passées.

Les résultats mis en évidence sont originaux en eux-mêmes et servent à conforter les analyses ultérieures effectuées notamment quant à l'évolution des structures d'emplois.

Il était enfin nécessaire de rapprocher l'évolution des effectifs de personnels qualifiés des flux de sortie d'élèves de l'appareil scolaire.

b) L'étude des besoins de formation dans l'hôtellerie

Elle a été effectuée selon trois approches complémentaires :

- Il a été procédé en premier lieu, sur la base d'un échantillon d'hôtels considéré comme représentatif à Paris et Lyon (3) à une enquête pour analyser les structures d'emplois effectuées (4) et définir une typologie des hôtels (5);

- Il a été procédé en second lieu aux analyses de contenus d'emplois (6) considérés comme essentiels pour le secteur notamment si l'on considère les perspectives d'avenir du secteur.

- Enfin des investigations ont été effectuées auprès des employés à l'aide d'un questionnaire posté.

c) L'étude des besoins de formation au niveau régional

Son objectif est de repérer, comme dans l'analyse précédente, les caractéristiques essentielles situant les problèmes actuels de formation ou susceptibles d'en poser à terme.

Une enquête a été effectuée à cet effet dans les quatre départements concernés, auprès de 120 établissements se répartissant dans 8 secteurs d'activité. Le choix des établissements a été effectué en fonction de l'activité touristique plus ou moins dominante de ce dernier.

---

(1) Les catégories d'employeurs sont celles reprises en fin d'introduction  
(2) cf. p9 et suivantes  
(3) cf. p 63 et suivantes  
(4) cf. p 99 et suivantes  
(5) cf. p 99 et suivantes  
(6) cf. p 166 et suivantes

L'activité touristique étant définie en se référant implicitement à la nature des services offerts en liaison plus ou moins directe avec des touristes il a été possible à partir de la nomenclature des activités économiques (NAE INSEE) et d'une analyse sommaire des services rendus (un touriste doit être transporté, accueilli, logé, nourri, distrait et guidé) de dresser la liste des sous secteurs à prendre en considération.

La liste exhaustive de ces activités est donnée ci-dessous. Remarquons tout d'abord que les entreprises nationales de transport (SNCF, Air France, etc. . .) n'y figurent pas. Il est apparu en effet que de telles activités avaient des problèmes spécifiques du point de vue de la formation et du recrutement et que ce serait singulièrement appauvrir leur contribution à l'économie nationale que de les intégrer dans un secteur "tourisme" aussi important soit-il.

#### 1 - HOTELLERIE

- 771.0 (1) - Hôtel, hôtel-restaurant, maison meublée, garni, pension de famille.
- 771.1 - Hôtel de tourisme.
- 771.2 - Hôtel, hôtel-restaurant, industrie hôtelière.
- 771.3. - Maison meublée, appartement meublé.
- 771.4 - Pension de famille.
- 771.5 - Hôtel-restaurant, café, auberge, café-hôtel.

---

(1) Les numéros font référence à la nomenclature des activités économiques : NAE - INSEE.



2 - RESTAURATION :

- 772.0 - Restaurant, café-restaurant, brasserie, restaurant d'établissement.
- 772.1 - Restaurant, restaurant sans café.
- 772.2 - Café-restaurant, brasserie, restaurant, buffet de gare.
- 772.4 - Libre-service.
- 773.2 - Cantine, restaurant d'administration ou d'entreprise.
- 774.0 - Wagons-lits, wagons-restaurant.

3 - BUREAUX ET AGENCES DE VOYAGE, SYNDICATS D'INITIATIVE :

- 677.0 - Agences de voyages, de tourisme.
- 677.1 - Agences de voyage, de tourisme (n. d. a).
- 677.2 - Syndicats d'initiative.

4 - TRANSPORTS REGIONAUX DE VOYAGEURS :

- 620.2 - Transports routiers associés voyageurs et marchandises.
- 621. - Transports publics routiers de voyageurs 0.
  - 1. régulier
  - 2. autres.
- 632.2 - Voies ferrées d'intérêt local, exploitation par réseau ferré et non ferré.
- 632.3 - Voies ferrées d'intérêt local, exploitation par réseau non ferré.
- 641. - Transports de voyageurs par navigation intérieure
  - 0. "
  - 1. de plaisance
  - 2. "
  - 3. "
- 653.0 - Entreprises dont la principale activité est la navigation côtière.
- 657.0 - Bâtiments de plaisance et de sports.

5 - TELEPHERIQUES ET REMONTE-PENTES ..

- 636.0 - Entreprises de téléphériques  
funiculaires  
remonte-pentes  
chemin de fer à crémaillère  
ascenseurs publics.

6 - ORGANISATION COLLECTIVE DE SEJOURS :

915.4 - Colonies de vacances privées.

919.0 - Colonies de vacances, municipales ou d'administration, aériums, crèches municipales publiques.

7 - CAMPING, CARAVANING :

775.0 - Camps de vacances.

775.1 - Auberges de la jeunesse.

775.2 - Autres camps y compris terrain de camping, quel que soit leur aménagement.

8 - ORGANISMES SPECIALISES :

916. - Etablissement thermal 0.  
1. public  
2. autres

963.2 - Etablissement de bain de mer ou de rivière.

965.1 - Société sportive club.

965.3 - Association de tourisme : Automobile club, Touring club, Aéro club tourisme et travail, etc. . .

967.0 - Auxiliaires de l'éducation physique et des sports : location et gardiennage de bateaux, de cabines, de matériel et d'équipement (non annexés à la vente).

## LES ENQUETES

Elles ont été effectuées par des enquêteurs à l'aide d'un questionnaire guide d'interview auprès d'un échantillon d'établissements choisis.

A Paris ces enquêtes ont été réalisées et traitées par la Société d'Etudes pour le Développement Economique et Social.

A Lyon elles ont été effectuées par l'Echelon Régional de l'Emploi.

En région les enquêtes ont été réalisées et analysées par l'Institut de recherche économique et de planification de l'Université des Sciences sociales de Grenoble.

L'échantillon, la qualification a priori des établissements hôteliers de la région parisienne, les données d'encadrement ont été déterminées avec la participation de l'Association Nationale pour la Formation dans l'Industrie Hôtelière.

PREMIERE PARTIE

L'INDUSTRIE DU TOURISME

Exploitation des statistiques nationales disponibles.

## I - LA STRUCTURE GLOBALE DU SECTEUR

Le champ recouvert par l'industrie du tourisme qui vient d'être défini, correspond à des activités tertiaires dans lesquelles les établissements de moins de 11 salariés sont nombreux et où, de plus, il est difficile de connaître exactement la taille des établissements (variations d'effectifs suivant les saisons, disparitions d'entreprises...).

Nous allons donc commencer par étudier la structure globale du secteur à travers les statistiques disponibles sur le fichier "Etablissements" de l'INSEE qui donne la liste d'établissements par activité économique et par taille.

Nous en déduirons ensuite la représentativité de l'enquête "Structure des Emplois" (E. S. E.) pour laquelle, seuls les établissements de plus de dix salariés sont pris en compte. Cette bande n'est pas exhaustive (de nombreux établissements ne répondant pas aux questionnaires).

Nous utiliserons dans cette partie les résultats présentés page 15 (II) concernant l'évaluation du nombre total de salariés du secteur.

### - ANALYSE DE LA CONCENTRATION DU SECTEUR "TOURISME" -

#### 1) Stratification par taille

Pour l'ensemble du secteur considéré, les établissements se répartissent ainsi :

Taille	non dét.	0 sal.	1 sal.	2 sal.	3 sal.	4 sal.	5 sal.	6 sal.	7 sal.	8 sal.	9 sal.	10 sal.	Total 0 à 10 sal.
Nb d'Et.	573	51 173	36 699	13 908	7 288	4 752	3 371	2 495	1 698	1 342	1 110	954	124 790

Tableau n°1 : Stratification des établissements par taille

Taille	Nombre d'établissements
11 à 19 salariés	3 630
20 à 49 "	2 308
50 à 99 "	448
100 à 199 "	154
200 à 499 "	700
500 à 999 "	5
TOTAL : 11 à 999 salariés	7 245
TOTAL : 0 à 10 salariés	124 790
non déterminé	573
TOTAL	132 608

Source : "fichier Etablissements" INSEE 1971.

2) Stratification par activité économique

Tableau n°2 : Stratification des établissements par activité économique

Secteurs (1)	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Nb d'ét. de 0 à 10 salariés + non déterminé	55 786	53 847	1 839	3 282	469	4 583	3 763	1 794	125 363
nb d'éta. de + 10 salariés	2 132	2 133	158	760	81	1 089	46	216	6 615
nb total d'ét.	57 918	55 980	1 997	4 042	550	5 672	3 809	2 010	131 978

Source Fichier "Etablissements" INSEE 1971

(1) 1 : Hôtellerie

3 : Bureaux et agences de voyage

5 : Téléphériques et remonte-pentes

7 : Camping-caravaning

2 : Restauration

4 : Transports régionaux de voyageurs

6 : Organisation collective de séjours

8 : Organismes spécialisés

- Répartition des établissements par taille et par secteur

Le tableau n° 2 qui précède résume le tableau n° 3 page 12 dans lequel les strates de taille sont détaillées.

L'hôtellerie et la restauration représentent chacun plus de 40% du nombre total d'établissements, plus de 95% de ceux-ci étant des établissements de moins de dix salariés.

L'ensemble "Tourisme" correspond donc à un secteur très peu concentré : 95% des établissements ont moins de 11 salariés.

Parmi les gros établissements (6 615 de plus de 10 salariés), 90% ont moins de 50 salariés.

Si nous considérons le nombre de salariés et le nombre de personnes travaillant dans le secteur (1), nous voyons que sur un total de 388 000 salariés, plus de la moitié travaillent dans des établissements de plus de dix salariés.

Par contre, si nous recensons l'ensemble des personnes travaillant dans ce secteur (388 000 salariés + 200 000 non salariés environ), une forte majorité (plus de 60%) provient des établissements de moins de dix salariés.

Cette analyse confirme ce que nous disions au départ sur la place importante qu'occupent les petites entreprises dans ce secteur.

Le processus de concentration en cours dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration (restauration de collectivité, restaurant d'autoroute) est-il limité aux nouvelles unités ?

Remarquons tout de même que l'activité a donné naissance à de nouvelles formes de concentration : unités moyennes appartenant à des chaînes ; groupements d'entreprises artisanales qui présentent aux gros pourvoyeurs de clients que sont les compagnies d'aviation ou les agences de voyage, un réseau complet de taille suffisante.

---

(1) Pour les évaluations du nombre de personnes employées dans le secteur, voir p. 15

Tableau n° 3

## REPARTITION DES ETABLISSEMENTS PAR TAILLE ET PAR SECTEUR (Toutes tailles-France entière)

Secteur Taille	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
non déterminé	119	232	13	26	1	107	58	17	573
0 salarié	22 680	22 827	349	1 102	147	1 263	2 118	687	51 173
1 "	15 546	16 946	701	817	73	1 077	1 066	473	36 699
2 "	6 710	5 514	291	349	69	512	272	191	13 908
3 "	3 537	2 782	138	223	41	350	104	113	7 288
4 "	2 253	1 741	106	188	45	284	58	77	4 752
5 "	1 568	1 246	77	150	26	226	32	46	3 371
6 "	1 153	851	48	131	28	199	21	64	2 495
7 "	784	534	53	92	17	166	7	45	1 698
8 "	578	447	25	74	8	166	12	32	1 342
9 "	459	408	19	74	6	113	5	26	1 110
10 "	399	319	19	56	8	120	10	23	954
11 à 19 "	1 293	1 225	97	309	32	544	20	110	3 630
20 à 49 "	678	720	49	283	42	441	18	77	2 308
50 à 99 "	104	125	8	105	7	80	6	13	448
100 à 199 "	37	41	4	42		19	1	10	154
200 à 499 "	20	19		21		4	1	5	70
500 à 999 "		3				1		1	5
TOTAL	57 918	55 980	1 997	4 042	550	5 672	3 809	2 010	131 978(dont 573 non déterminé)
Sous total 0 à 10 et N.D	55 786	53 847	1 839	3 282	469	4 583	3 763	1 794	125 363(dont 573 non déterminé)
Sous total + 10 sal	2 132	2 133	158	760	81	1 089	46	216	6 615

Source : fichier "établissements" INSEE

1 : Hotellerie  
 2 : Restauration  
 3 : Bureaux et agences de voyages  
 4 : Transport de voyageurs

5 : Téléphériques  
 6 : Organisations de séjour  
 7 : Camping  
 8 : Organismes spécialisés



Dans les secteurs moins importants la part des établissements de plus de dix salariés est plus grande. Il est cependant difficile d'en tirer des conclusions car ces chiffres correspondent à des secteurs mal connus pour lesquels le nombre des non-déclarations doit être inversement proportionnel à la taille.

Le tableau suivant donne les effectifs de salariés par secteur et par taille. Rappelons (voir p 16 : l'estimation du nombre des personnes employées dans l'industrie du tourisme) que pour les établissements de moins de 10 salariés il faudrait rajouter un nombre non négligeable de patrons et d'aides familiales.

Tableau n° 4 : Nombre de salariés par secteur et par taille

Secteur	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Nb d'étab. de 0 à 10 sal.	81 580	68 796	3 726	6 934	1 129	11 318	2 730	3 151	179 364
Nb d'étab. de + 10 sal.	57 369	66 052	4 306	34 866	3 259	31 138	1 650	1 001	208 641
Nb total d'étab.	138 949	134 848	8 032	41 800	4 388	42 456	4 380	13 152	388 005

Source : Fichier. "Etablissements" E. S. E. INSEE 1971

### 3) L'enquête sur la structure des emplois. Représentativité

Le nombre d'établissements ayant répondu à l'enquête par taille et par secteur est donné dans le tableau n°5. Le taux de "sondage" par rapport au fichier établissements figure entre parenthèses pour chaque catégorie. Nous n'avons reporté aucun pourcentage lorsque l'enquête structure des emplois portait sur plus d'établissements que le fichier établissements.

Nous voyons que l'enquête E. S. E. porte sur 2 673 établissements alors que le fichier établissements recensait 6 615 établissements de + de 10 salariés, soit 40% des établissements.

TABLEAU N°5 : REPARTITION DES ETABLISSEMENTS PAR TAILLE ET PAR SECTEUR (France entière + 10 salariés)

Secteur Taille	Hôtellerie	Restauration	Bureaux et agences de voyages	Transport de voyageurs	Téléphériques	Organisation de séjours	Camping	Organismes spécialisés	Total	Effectifs totaux
≤ 10 salariés	37	10	2	9	1	1	2		62	559
11 à 19	498 (38%)	458 (37%)	29 (29%)	126 (40%)	10 (31%)	24 (4%)	3 (15%)	21 (19%)	1119 (32%)	17 206
20 à 49	358 (52%)	388 (53%)	31 (63%)	184 (65%)	22 (52%)	32 (7%)	2 (11%)	39 (50%)	1056 (45%)	31 800
50 à 99	63 (60%)	82 (65%)	11 (-)	68 (64%)	18 (-)	4 (5%)	3 (50%)	11 (84%)	260 (58%)	17 700
100 à 199	24 (64%)	34 (82%)	5 (-)	47 (-)	3 (-)	3 (15%)		6 (100%)	122 (79%)	16 912
200 à 499	21 (100%)	13 (68%)		21 (-)		2 (50%)		1	58 (82%)	17 090
500 à 999		3 (100%)						2	5	3 717
+ 1 000		2		1					3	5 365
TOTAL	1 001	990	78	456	54	66	10	80	2735	
dont + 10 sal.	964 (45%)	980 (45%)	76 (48%)	447 (58%)	53 (65%)	65 (5%)	8 (17%)	80 (37%)	2673 (40%)	
Effectifs totaux concernés (Etabl. de + de 10 sal.)	31 558 (55%)	38 964 (59%)	2 743 (65%)	26 237 (75%)	2 327 (72%)	2 707 (9%)	311 (19%)	4 943 (49%)	109 790 (53%)	

Source : Enquête "Structure des emplois".

N.B. Entre parenthèses figurent les taux de sondage de l'E. S. E. par rapport au fichier établissement.

Si l'on excepte les organisations collectives de séjour et les "camping caravaning" pour lesquels l'enquête E. S. E. ne porte que sur une part très faible des établissements, nous voyons que cette enquête touche de 40 à 65% des établissements recensés.

Ces pourcentages sont nettement plus importants quand on s'intéresse aux effectifs de salariés : c'est ainsi que plus de 55% des effectifs de l'hôtellerie et de la restauration concernés sont touchés par l'E. S. E. alors que pour l'ensemble du Tourisme ce nombre tombe à 53%.

## II - EVALUATION DU NOMBRE DE PERSONNES EMPLOYEES DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME EN FRANCE

Evaluer le nombre de personnes travaillant dans le tourisme en France est une tâche complexe étant donné la structure de cette industrie où les petites entreprises de type artisanal sont en très grand nombre et où le travail sous forme d'aide familiale est très répandu.

Nous avons cependant tenté cette évaluation pour 1971 en utilisant les informations dont nous disposons : fichier établissements et enquête sur la structure des emplois.

Nous devons insister sur le fait que c'est à notre connaissance la première fois qu'une définition de l'ensemble des activités touristiques est proposée (cf la liste des activités dans l'introduction). Il était donc intéressant de recenser aussi exactement que possible les effectifs employés dans cette industrie.

Ces effectifs se divisent en salariés et non salariés (patron, aides familiales, etc...)

### 1) Nombre de salariés

Nous avons pris comme base de cette évaluation le fichier établissements de l'INSEE.

Ce fichier fournit la liste des établissements par classe de taille détaillée (cf le tableau n°3). Nous avons donc :

- pour les établissements de moins de 10 salariés le nombre d'établissements avec à chaque fois l'effectif exact d'employés.

- pour les autres établissements nous connaissons la strate de taille à laquelle ils appartiennent. Plutôt que de prendre le centre de classe comme effectif moyen, nous avons considéré que l'effectif moyen donné par l'enquête structure des emplois (voir ensemble des tableaux p 29 ) pour chacun des secteurs considérés, était plus proche de la réalité.

Le tableau n° 6 fournit les évaluations auxquelles nous sommes arrivés : pour chaque taille et chaque activité économique nous avons le nombre d'établissements et l'effectif moyen de salariés pour la strate (nombre entre parenthèses). Les effectifs totaux de salariés employés dans les établissements de moins de 10 salariés sont rappelés.

Remarques :

- quand le nombre d'établissements recensés dans le fichier établissements est inférieur à celui obtenu à partir de l'enquête sur la structure des emplois nous avons systématiquement utilisé l'enquête E. S. E. Ce choix est justifié par le fait que pour les effectifs cette enquête est beaucoup plus fiable, d'autre part le fichier établissements comporte un nombre non négligeable d'établissements dont la taille n'est pas précisée.

- dans le cas où la strate de taille n'est pas représentée dans le fichier E. S. E. nous avons pris le centre de classe comme effectif moyen.

- rappelons que ce tableau fournit des effectifs de salariés.

Nous obtenons un effectif total de salariés de 388 005 pour l'ensemble de l'industrie du tourisme qui se répartissent comme indiqué sur le tableau.

- plus de 50% des salariés proviennent d'établissements de + de 10 salariés, 20% seulement travaillent dans des grands établissements (+100 salariés).

- l'hôtellerie et la restauration représentent chacun un tiers des effectifs totaux.

2) Effectifs totaux du secteur (salariés et non salariés)

En effet, aux 388 000 salariés recensés il faut ajouter tous les non-salariés, nombreux dans les petits établissements. C'est ainsi que nous avons par exemple 51 113 établissements (dont 45 507 hôtels ou restaurants) ayant zéro salarié.

TABLEAU N° 6

## EVALUATION DU NOMBRE DE SALARIES DE L'INDUSTRIE DU TOURISME

Secteur Taille	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
11 à 19 salariés	1 293 (15)	1 225 (15)	97 (15)	309 (15)	32 (14)	544 (15)	20 (14)	110 (15)	54 398
20 à 49 "	678 (29)	720 (30)	49 (31)	283 (32)	42 (31)	441 (30)	18 (24)	77 (30)	69 111
50 à 99 "	104 (66)	125 (67)	11 (67)	105 (72)	18 (65)	80 (64)	6 (73)	13 (69)	31 161
100 à 199 "	37 (138)	41 (136)	5 (119)	47 (143)	3 (113)	19 (126)	1 (150)	10 (149)	22 371
200 à 499 "	21 (302)	19 (284)		21 (279)		4 (371)	1 (350)	5 (468)	21 771
500 à 999 "		3 (800)				1 (750)		2 (657)	4 464
1 000 "		2 (2165)		1 (1035)					
Effectif de salariés Etabl. de +10 sal.	57 369	66 052	4 306	34 866	3 259	31 138	1 650	10 001	208 641
Effectif de salariés Etabl. de 0 à 10 sal.	81 580	68 796	3 726	6 934	1 129	11 318	2 730	3 151	179 364
Total salariés	138 949	134 848	8 032	41 800	4 388	42 456	4 380	13 152	388 005

NOTE : Entre parenthèses figure l'effectif moyen de salariés pour la strate

SOURCE : fichier "établissements "  
E. S. E. - INSEE 1971

Nous avons donc convenu de compter systématiquement 2 personnes non salariées (1 patron et 1 aide familiale) pour tous les établissements ayant zéro ou un salarié et un non-salarié pour tous les établissements de 2 à 10 salariés.

Nous obtenons donc étant donné les établissements recensés (cf tableau n° 3) :

	125 363	personnes	(1 par établissement de moins de 10 salariés)
+	51 173	"	(1 aide familiale pour chaque établissement de 0 sal.)
+	36 699	"	( " " " " " " 1 sal.)
<hr/>			
	213 325	non salariés	au total.

Au total nous recensons 600 000 personnes travaillant dans le Tourisme en 1971.

Ces 600 000 personnes se répartissent de la façon suivante :

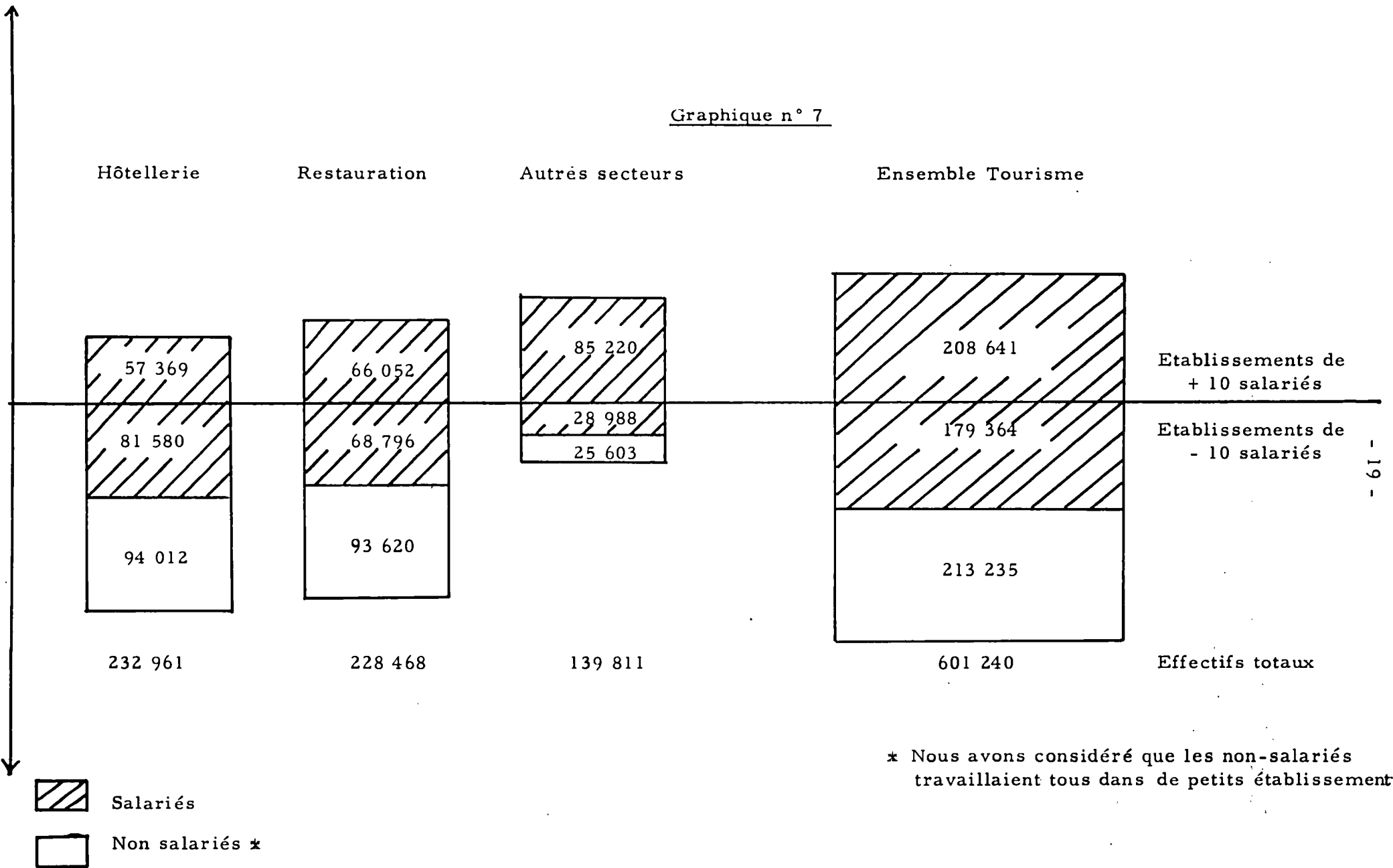
- près de 70% (179 364 + 213 235 = 392 599) provenant des établissements de moins de 10 salariés.

- 38% sont utilisés dans l'hôtellerie (232 961 = 138 949 + 55 786 + 22 680 + 15 546)

et autant dans la restauration (228 468 = 134 848 + 53 847 + 22 827 + 16.946)

Le graphique suivant présente ces résultats.

Graphique n° 7



PERSONNELS EMPLOYES DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME  
REPARTITION SUIVANT L'ACTIVITE ECONOMIQUE ET LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS

### III - LES STRUCTURES D'EMPLOIS DANS LE TOURISME

#### A - CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA STRUCTURE DE L'EMPLOI POUR L'ENSEMBLE DES SECTEURS DU TOURISME

Il est nécessaire pour analyser ces caractéristiques générales d'envisager trois étapes successives :

. Tout d'abord une approche globale sur la structure de l'emploi dans le tourisme.

. Ensuite une approche plus fine par sous-secteur.

. Enfin un paragraphe sera consacré à l'étude de la "place des femmes dans le tourisme".

#### 1) Structure d'emploi en 11 postes dans le tourisme (cf tableau n°8)

Pour ce faire nous utiliserons l'enquête sur la structure des emplois de 1971 qui est la source d'information la plus appropriée.

Un tableau ventilant les effectifs suivant la nomenclature des emplois en 11 postes (code E<sub>2</sub>) par taille d'établissement a été dressé.

La remarque la plus significative révélée par l'analyse des structures d'emplois au niveau global est l'existence d'un certain glissement du personnel non qualifié vers des emplois qualifiés, proportionnel à la dimension de l'entreprise.

A ce titre, l'on notera que le personnel sans qualification représente 45% de l'effectif total pour la classe d'établissements inférieurs à dix salariés et 37% pour la classe d'établissements supérieurs à 1 000 salariés, tandis que le personnel qualifié s'élève respectivement à 44,5% et à 50,9%.

#### 2) Structure des emplois importants en 294 postes

- Analyse du tableau tourisme (tableau 9 tous sous-secteurs)  
.....

Une première remarque : les établissements dont la taille est comprise entre 500 et 1 000 salariés sont très mal saisis. Seuls les emplois représentant plus de 1,5% du total sont pris en compte et pour cette taille d'établissement ils ne représentent que la moitié des effectifs.



Le manque d'information pour les établissements de cette taille se vérifiera également lors de l'étude de chaque sous secteur exception faite pour les organismes spécialisés.

Il est à remarquer également que le poste le plus important est celui intitulé "autre personnel de l'hôtellerie" (numéro 933 dans la nomenclature des emplois de l'INSEE).

Ce poste recouvre les emplois suivants :

- garçon de café, barman
- femme de chambre
- débarasseur, plongeur
- personnel des cantines

Pour le secteur Tourisme (toutes tailles, tous sous-secteurs) ce poste représente 25,6% du total soit plus du quart. Mais en fonction de la taille, nous voyons que ce poste passe de 34,5% (plus du tiers des effectifs) pour les établissements de moins de 10 salariés à 22,3% (près du cinquième) pour les établissements de plus de 1 000 salariés.

Une tendance inverse se manifeste en ce qui concerne le poste 932 (personnel qualifié de l'hôtellerie). En effet, ce poste qui n'atteint pas 12,5% du total des salariés dans les établissements dont le nombre de salariés est inférieur à 10 s'élève à environ 22% pour les établissements de plus de 1 000 salariés.

Un autre poste important que l'on peut privilégier est celui concernant les agents de conduite de transport routier.

Ce poste intéresse surtout les établissements dont le nombre d'employés est compris entre 20 et 500.

- Analyse de la structure des emplois les plus importants  
.....  
par sous-secteur.  
.....

Les emplois les plus représentatifs se retrouvent dans les postes :

932 - personnel qualifié de l'hôtellerie	}	pour l'hôtellerie (52,2%) et la restauration (80%) (cf tableaux 10 et 11)
933 - autre personnel de l'hôtellerie		

610 - Personnel de secrétariat (11,1%)	}	Pour les bureaux et agences de voyages (cf tableau 12)
707 - Personnel qualifié de la vente (17,9%)		
513 - Agents de conduite de transport routier (54,4%)	}	Pour le sous secteur "transport de voyageur" (cf tableau 13)

L'étude des autres sous secteurs est plus délicate car les effectifs sont faibles et les conclusions que l'on peut en tirer hasardeuses.

### 3) La place des femmes dans le tourisme

Les femmes représentent 31% de l'effectif total du Tourisme soit près du tiers (cf tableau 18).

Elles forment la moitié des effectifs du personnel des services sans qualification particulière, alors qu'elles représentent 43% du personnel qui constitue les techniciens et agents techniques des services.

Ce double aspect d'un même phénomène (le poste 04 regroupe de nombreux emplois essentiellement féminins) est caractéristique de la situation des femmes dans le marché du travail. La majorité des emplois féminins dans le tourisme (plus de 50%) ne nécessitent aucune qualification particulière alors que pour les hommes ces mêmes emplois ne représentent que 37,3%, soit un peu plus du tiers.

Il est intéressant de remarquer que la part des femmes est importante dans l'hôtellerie, les bureaux et agences de voyages ainsi que dans les organisations collectives de séjour qui sont des sous-secteurs où par nature les emplois féminins sont relativement importants.

## B - DIFFERENCES DE STRUCTURES PAR SOUS-SECTEUR

### 1) Structures d'emploi en 11 postes pour les 8 sous-secteurs

Nous devons souligner tout d'abord le poids en effectif des différents sous-secteurs.

De ce point de vue, l'hôtellerie, la restauration et le transport des voyageurs représentent respectivement 28,9%, 35,4% et 23,9% des effectifs totaux, ce qui justifie l'attention particulière qui sera portée dans la suite de cette étude à ces 3 sous-secteurs.

Le personnel des services qui représente 80% du total des effectifs du tourisme est plus important dans l'hôtellerie (85,5%) que dans la restauration ou les transports de voyageurs (80%).

Ce personnel des services regroupe la quasi totalité des individus qui travaillent dans les bureaux et agences de voyages (99%).

Dans les téléphériques le personnel des services n'atteint que 59% de la totalité des employés.

Quant au personnel sans qualification particulière, il est proportionnellement plus nombreux dans l'hôtellerie et la restauration (respectivement 51,3% et 45,6%) que dans le secteur tourisme pris globalement (37,3%) mais par contre cette catégorie est représentée très faiblement dans les transports de voyageurs (10,7%).

Ceci se comprend facilement du fait que les emplois proposés dans ce sous-secteur sont des emplois qui nécessitent une qualification bien précise.

## 2) Structure des emplois par secteur et par taille

Le sous-secteur camping-caravaning ne sera pas pris en compte ici du fait de la faiblesse de ses effectifs.

Pour plus de commodité dans l'exposé des principaux résultats, nous avons regroupé les tailles d'établissements en 3 types (cf tableau 20bis).

Type A : Les établissements se rapprochant le plus de la structure familiale, à gestion artisanale. Ce sont les établissements dont les effectifs sont inférieurs à 20.

Type B : Les établissements dont les effectifs sont compris entre 20 et 99 personnes. Ce sont des établissements à gestion non intégrée.

Type C : Les établissements dont les effectifs sont supérieurs à 100 individus dans lesquels on retrouve la majorité des établissements de type industriel.

Dans le sous-secteur hôtellerie la ventilation des effectifs par type d'établissement est la suivante :

Type A	23,8%
Type B	45,9%
Type C	30,3%

Si le facteur taille ne joue guère en ce qui concerne les ouvriers qualifiés en revanche ce facteur joue dans la répartition des effectifs entre les postes 09 et 10.

En effet nous pouvons remarquer que le pourcentage du personnel qualifié des services augmente lorsque la taille de l'établissement croît (19,7% pour les établissements de type A contre 24,7% pour les établissements de type C) alors que inversement le pourcentage du personnel des services sans qualification particulière diminue lorsque la taille de l'établissement augmente (51,8% pour les établissements de type A, 45,9% pour les établissements de la catégorie C).

Ce phénomène apparaît également dans la restauration tandis qu'il est plus difficile à cerner dans les "bureaux et agences de voyages", en raison de la faiblesse des effectifs ainsi que dans le sous-secteur "transport de voyageurs" où l'on constate des tendances contradictoires.

On notera que le facteur taille joue de manière opposée pour les sous-secteurs "organisations collectives de séjour" et "organismes spécialisés".

En conclusion, ces différences de structure d'emploi par sous-secteur montrent qu'une typologie basée sur la taille des établissements serait très difficile à établir, les caractéristiques propres à chaque sous-secteur ne permettant pas de tirer des conclusions générales au niveau global du tourisme.

## C - EVOLUTION DES STRUCTURES D'EMPLOIS

### 1) Evolution de la structure des emplois dans le secteur Tourisme

Pour pouvoir faire une analyse des tendances passées portant sur les années 1969 à 1972, il est nécessaire de rappeler la structure des emplois dans le secteur Tourisme.

Pour ce faire, il faut se rapporter au tableau montrant la ventilation des emplois dans le secteur Tourisme.

Postes	Emplois (code E <sub>2</sub> )	%
02	Cadres supérieurs et cadres techniques des services	5,0
04	Techniciens et agents techniques des services	3,0
06	Ouvriers qualifiés	13,5
07	Ouvriers sans qualification particulière	5,1
08	Personnel d'encadrement des services	1,4
09	Personnel qualifié des services	39,0
10	Personnel des services sans qualification particulière	31,5
01 03 05 11	Personnel de la production et métiers divers (technique et d'encadrement)	1,5
	TOTAL	100,0

Comme nous l'avons dit précédemment, le personnel de services représente 80% du volume global de l'emploi dans le Tourisme

En ce qui concerne l'évolution de la structure des emplois, il est important de remarquer un glissement des ouvriers sans qualification vers les ouvriers qualifiés.

- accroissement du volume des ouvriers qualifiés de 6% sur les 3 ans.
- diminution du nombre des ouvriers sans qualification particulière de 5% environ au cours de la période étudiée.

Ceci donne un accroissement net du volume global de ces 2 catégories de 3 %, inférieur à l'accroissement du volume de l'emploi dans le secteur tourisme, qui est de 6%.

D'autre part, il existe un phénomène similaire entre le personnel qualifié des services et le personnel des services sans qualification particulière.

Alors que le volume du personnel des services sans qualification particulière stagne, on remarque un fort accroissement du personnel qualifié de l'ordre de 3% par an.

Cependant l'étude annuelle de l'évolution de la structure des emplois ne permet de montrer que les ajustements, les années 1970 et 1971 étant des années charnières et il faudrait descendre à un niveau de détail beaucoup plus fin, (ce que ne permet pas l'enquête) pour pouvoir comprendre de quelle manière se sont faits ces ajustements.

Ce qu'il faut retenir en conclusion dans le secteur Tourisme à partir de cette étude à champ constant, c'est un glissement du volume du personnel sans qualification (des services ou de la production) vers le poste personnel qualifié, la structure des autres emplois restant sensiblement similaire au cours de ces années.

Peut-être que s'il était possible de disposer d'une enquête à champ réel, l'introduction des établissements qui viennent de se créer modifierait sensiblement les résultats, en ce sens que la structure des emplois subirait une distorsion beaucoup plus importante.

Mais l'objet central de cette étude est le secteur Hôtellerie.

## 2) Evolution par secteur

### a) l'évolution de la structure des emplois dans l'hôtellerie

Comme dans ce qui précède, avant d'étudier l'évolution de la structure des emplois dans l'hôtellerie, il est nécessaire de décrire cette structure des emplois, dans un premier temps, au niveau global ensuite par type d'établissements.

Pour ce faire, l'enquête sur la structure des emplois, en champ réel, de 1971 sera privilégiée. Il suffit donc de se rapporter au tableau concernant cette source d'information.

En opposition avec la structure des emplois dans le tourisme le poste "Personnel des services sans qualification particulière" représente 48,5% du total des personnes employées contre 31,5%, soit près de la moitié dans l'hôtellerie contre moins d'un tiers dans le tourisme. La différence est significative. Corrélativement, le personnel qualifié des services ne représente que 22,8% du total alors que dans le tourisme le poste correspondant atteint 39%.

Pour les autres postes, la ventilation est sensiblement identique. Mais le point le plus important à souligner concerne la structure des emplois suivant la typologie des établissements (tailles).

En effet, il est intéressant de remarquer que dans les établissements de type A (moins de 20 employés) le poste 10 (personnel des services sans qualification particulière) représente 51,8% du total contre 45,9% dans les établissements de type C (plus de 100 employés). De même le poste 09 dans les établissements de type A représente 19,8% alors que dans les établissements de type C il représente 22,8%.

Un autre phénomène caractéristique de la typologie est le pourcentage plus élevé dans les établissements de type A, du poste "cadres supérieurs et cadres techniques des services". Ceci est lié au fait que dans les établissements de type familial les individus lors de l'enquête se déclarent plus fréquemment comme occupant des postes élevés dans la nomenclature des emplois.

Après avoir décrit cette structure des emplois dans l'hôtellerie, il faut maintenant s'intéresser à son évolution.

Comme pour le tourisme, un glissement du "personnel des services sans qualification particulière" vers le poste "personnel qualifié des services" peut être noté.

En effet, le volume des personnes classées dans le poste 08 (code E2) s'accroît de 13% environ, sur toute la période, alors que celui du poste 09 ne s'accroît que de 5% pour la même période.

De plus le volume global de l'emploi dans l'hôtellerie augmente de 7,5% mais la structure des autres emplois que ceux cités précédemment ne varie pas.

b) l'évolution de la structure des emplois dans les autres sous-secteur

En règle générale, ce qui vient d'être dit pour l'évolution de l'emploi dans l'hôtellerie reste valable pour les autres sous-secteurs. Une seule différence à noter dans le sous-secteur VIII (organismes spécialisés). Le volume du personnel qualifié des ouvriers diminue et passe en valeur relative de 26,1% à 22,6%. Ce phénomène est contraire à la tendance générale d'une augmentation du personnel qualifié des services au détriment du personnel des services sans qualification particulière.

Nous devons noter également que l'évolution du volume global de l'emploi par sous-secteur est très diversifiée.

Ceci correspond bien au fait que dans le tourisme certains sous-secteurs connaissent auprès du public un engouement important et nécessitent un fort accroissement de leur personnel, par exemple, les bureaux et agences de voyages. Cette tendance s'intègre parfaitement au phénomène qui veut que les loisirs prennent une place de plus en plus importante dans la société.

	Sous-secteurs	Taux de croissance
1	Hôtellerie	7,5
2	Restauration	0
3	Bureau et agences de voyages	23,2
4	Transport de voyageurs	3,0
5	Téléphérique	21,6
6	Organisation collective de séjours	16,5
7	Camping-caravaning	pas de renseignements fiables
8	Organismes spécialisés	11,1
	TOURISME	6,1



TABLEAU N°8

SECTEUR : TOURISME

Emploi (code E <sub>2</sub> )	Taille de l'établissement								TOTAL
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	≥ 1 000	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production		5	35	25	40	14	13	5	137
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	32 5,7	1019 5,9	1830 5,7	813 4,6	608 3,5	532 3,1	836 22,5	385 7,2	6 055 5,5
03. Techniciens et agents techniques de la production		6	32	16	40	11	31	8	144
04. Techniciens et agents techniques des services	21 3,7	623 3,6	1087 3,4	567 3,2	443 2,6	363 2,1	40	37	3 181 2,6
05. Personnel d'encadrement de la production	3	27	106	116	205	151	58 1,6	16	682
06. Ouvriers qualifiés	85 15,2	2364 13,7	4244 13,3	2231 12,6	2316 13,7	2635 15,4	581 15,6	533 9,9	14 989 13,6
07. Ouvriers sans qualification particulière	13 2,3	416 2,4	907 3,0	880 5,0	1407 8,3	1063 6,2	407 10,9	664 12,4	5 820 5,3
08. Personnel d'encadrement des services	2	88	283	271 1,5	356 2,1	287 1,7	76 2,0	192 3,6	1 555 1,4
09. Personnel qualifié des services	164 29,3	5435 31,6	11526 36,2	7614 43,0	7146 42,3	6815 39,9	629 16,9	2196 40,9	41 525 37,6
10. Personnel des services sans qualification particulière	238 42,6	7145 41,5	11354 35,7	4925 27,8	4104 24,3	5187 30,4	1045 28,2	1329 24,8	35 327 32,0
11. Métiers divers	1	78	333	242	247	32	1		934
TOTAL	559 100	17 206 100	31 800 100	17 700 100	16 912 100	17090 100	3717 100	5365 100	110 349 100
Nombre d'établissements concernés	62	1 169	1 056	260	122	58	5	3	2 735
Effectifs moyens par strate	9	15	30	68	139	295	743	1 788	40

Source : ESE 1971

STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

TABLEAU N°9

## STRUCTURE DES PRINCIPAUX EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

(seuls les emplois représentant plus de 1,5% du total ont été pris en compte)

SECTEUR : TOURISME (tous secteurs)

- 30 -

Emploi (code E <sub>1</sub> )	Taille de l'établissement								TOTAL
	≤ 10	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	≥ 1 000	
384 : Mécaniciens sur machines ou auto - entretien	7	130	387	331	496	368	22	36	1 777
				1,9	2,9	2,2			1,6
423 : Cuisiniers	54	1753	2590	1042	831	1001	271	332	7 874
	9,7	10,2	8,15	9,9	4,9	5,8	7,3	6,2	7,1
472 : Manoeuvres	5	207	512	454	681	417	324	9	2609
			1,6	2,6	4,1	2,4	8,7		2,4
502 : Ouvriers et employés non qualifiés du magasinage et manut.	2	59	145	224	198	373	49	655	1 705
						2,2		12,2	1,5
513 : Agents de conduite des transports routiers	43	1319	3785	2803	3198	2949	23	434	14554
	7,7	7,7	11,9	15,8	18,9	17,25		8,1	13,2
606 : Personnels qualifiés des services comptables	8	452	889	390	317	264	89	109	2 518
		2,6	2,8	2,2	1,9	1,5	2,4	2	2,3
610 : Personnel de secrétariat	6	254	530	390	341	254	99	67	1 941
			1,7	2,2	2		2,7		1,8
931 : Personnel qualifié de la réception (hotellerie)	19	533	690	269	162	201			1 874
	3,4	3,1	2,2	1,5					1,7
932 : " de l'hotellerie	70	2626	4119	1965	1433	1710	146	1174	13 243
	12,5	15,3	12,9	11,1	8,5	10	3,9	21,9	12
933 : autre personnel de l'hotellerie	193	5821	9180	3910	3093	3958	852	1197	28204
	34,5	33,8	28,9	22,1	18,3	23,2	22,9	22,3	25,6
951 : Personnel de gardiennage	11	394	4951	145	242	415	14	2	1718
	1,96	2,3	1,6			2,4			1,6
952 : autre personnel de service	28	636	892	340	332	466	5	9	2708
	5	3,7	2,8	1,9	2	2,7			2,4
TOTAL	446	14 184	24 214	12 263	11 324	13 276	1 894	4 024	78 016
Part de ces emplois dans l'emploi total	80%	80%	75%	68%	66%	76%	51%	71%	70%

STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

TABLEAU N° 10

SECTEUR I : HÔTELLERIE

Emploi (code E2)	Taille d'établissement								TOTAL
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	≥ 1 000	
423. cuisiniers	38 11,51	754 10,37	869 8,33	282 6,7	214 6,4	384 6,1			2 541 7,9
444. ouvriers qualifiés du travail des étoffes sur machines	7 2,1	154 2,1	267 2,5	100 2,4	84 2,5	90			702 2,2
472. manoeuvres	4	81	131	65 1,6	78 2,3	158 2,5			517 1,6
606. personnel qualifié des services comptables	3	131 1,8	202 1,9	113 2,7	64 1,9	147 2,3			660 2,1
931. personnel qualifié de la réception (hôtellerie)	19 5,8	451 6,2	591 5,7	232 5,5	131 3,9	180 2,8			1 604 5,03
932. personnel qualifié de l'hôtellerie	46 13,9	1138 15,7	1685 16,2	679 16,2	542 16,3	868 13,7			4 958 15,5
933. autre personnel de l'hôtellerie	156 47,3	3045 41,9	9309 41,3	1749 41,7	1201 36,1	2204 34,8			12 664 33,7
951. personnel de gardiennage	11 3,3	292 4,0	338 3,2	69 1,6	117 3,5	336 5,3			1 163 3,6
952. autre personnel de service	10 3,0	328 4,5	317 3,0	100 2,4	72 2,2	399 6,3			1 226 3,8
TOTAL...	294	6374	8709	3389	2503	4766			26 035
Part de ces emplois dans l'emploi total	90,3%	87,8%	83,5%	80,8%	75,4%	75,2%			81,6%

Source : ESE 1971    Seuls les emplois représentant plus de 1,5% du total  
ont été pris en compte

TABLEAU N° 11

## STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

(seuls les emplois représentant plus de 1,5%  
sont représentés)

## SECTEUR II : RESTAURATION

Pourcentage vertical

Taille de l'établissement Emploi (code E 295 postes)	Pourcentage vertical								
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	≥ 1 000	TOTAL
423. Cuisiniers	13 13,7	961 14,2	1634 14	730 13,3	572 12,4	523 14,2	270 11,2	332 7,7	5035 12,9
502. Ouvriers et employés non qualifiés des services de magasinage et manutention	2 2,1	21 -	54 -	94 1,7	100 2,2	51 -	47 2	562 13	931 2,4
606. Personnel qualifié des services comptables	1 -	256 3,8	478 4,1	124 2,3	111 2,4	50 -	81 3,4	89 2,1	1 190 3
607. Aides comptables. Teneurs de livres. Encaisseurs	1 -	105 1,6	192 1,6	113 2,1	64 -	64 1,7	59 2,5	14 -	612 1,6
932. Personnel qualifié de l'hôtellerie	23 24,2	1470 21,7	2368 20,3	1251 22,8	821 17,7	840 22,8	146 6,1	1174 27,1	8 093 20,7
933. Autre personnel de l'hôtellerie	35 36,8	2696 39,9	4702 40,3	2018 36,8	1795 38,8	1454 39,4	852 35,5	1197 27,6	14 749 37,8
952. Autre personnel de service	11 11,6	223 3,3	325 2,8	169 3,1	122 2,6	32 -	5 -	9 -	826 2,3
TOTAL	86	5 732	9 753	4 499	3 585	3 014	1 460	3 377	31 506
% de l'ensemble des emplois	90%	84%	83%	82%	77%	81%	60%	77%	80%

**STRUCTURE DES PRINCIPAUX EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT**  
**SECTEUR III : BUREAUX ET AGENCES DE VOYAGES**

**TABLEAU 12**

Emploi (294 postes)	Taille de l'établissement								TOTAL
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	≥ 1 000	
602. autres cadres administratifs	1 5,0	10 2,2	40 4,2	40 5,4	16 2,7				107 3,9
604. personnel administratif d'encadrement		21 4,7	31 3,2	6	25 4,2				83 3,0
606. personnel qualifié des services comptables	1 5,0	23 5,2	51 5,3	31 4,2	47 7,9				153 5,5
607. aides comptables, teneurs de livres, encaisseurs		17 3,8	46 4,8	41 5,5	28 4,7				132 4,8
610. personnel de secrétariat	4 20,0	53 11,9	102 10,7	84 11,3	64 10,7				307 11,1
611. autres employés de bureaux qualifiés	1 5,0	20 4,5	40 4,2	52 7,0	11 1,8				124 4,5
612. autres employés de bureaux		26 5,8	62 6,5	26 3,5	26 4,3				140 5,1
701. cadres techniques du commerce et des services commerciaux	1 5,0	15 3,4	57 6,0	47 6,3	21 3,5				141 5,1
704. autres personnels techniques des services de vente		15 3,4	67 7,0	21 2,8	45 7,5				148 5,4
705. autres personnels techniques du commerce		7 1,6	30 3,1	57 7,7	8				102 3,7
707. personnel qualifié de la vente	5 25,0	55 12,3	116 12,1	143 19,3	175 29,3				494 17,9
952. autre personnel de service	1 5,0	24 5,4	23 2,4	14 1,9	45 7,5				107 3,9
<b>TOTAL</b>	<b>14</b> <b>70,0</b>	<b>286</b> <b>65,0</b>	<b>665</b> <b>67,0</b>	<b>562</b> <b>75,0</b>	<b>511</b> <b>77,0</b>				<b>2038</b> <b>74,0</b>

Source : ESE 1971 (seuls les emplois représentant plus de 2,5% du total ont été pris en compte)

**STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS**  
**TABLEAU 13. SECTEUR IV : TRANSPORT DE VOYAGEURS**

Emploi	Taille de l'établissement								
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	1 000	TOTAL
384. mécaniciens sur machines ou automobiles, ouvriers mécaniciens d'entretien	6 7,1	92 4,9	304 5,2	259 5,3	403 6	320 5,5		30 2,9	1 414 5,4
471. ouvriers spécialisés, autres ouvriers	6 7,1	28 1,5	53 ε	47 ε	202 3	125 2,1			461 1,8
472. manoeuvres	1 1,2	16 ε	89 1,5	135 2,8	314 4,7	250 4,3		9 ε	814 3,1
502. ouvriers et employés non qualifiés des services de magasinage et de manutention		25 1,3	55 ε	88 1,8	86 ε	286 4,9		93 8,9	633 2,4
513. agents de conduite de transport routier	43 50,6	1286 69	3743 64	2769 56,6	3169 47	2930 50,1		402 38,8	14 342 54,4
514. conducteur de véhicule automobile	15 17,6	44 2,4	83 ε	11 ε	24 ε	191 3,3		89 8,6	457 1,7
519. autres personnels des transports		14 ε	76 ε	98 2	184 2,7	110 1,9			482 1,8
610. personnel de secrétariat		31 1,7	114 1,9	121 2,5	111 1,6	106 1,8		13 ε	486 1,9
611. autres employés de bureaux qualifiés	1 ε	46 2,5	137 2,3	133 2,7	149 2,2	192 3,3		27 2,6	685 2,6
612. autres employés de bureaux	3 3,5	37 2	141 2,4	106 2,2	194 2,9	122 2,1		61 5,9	664 2,5
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>1 619</b>	<b>4 795</b>	<b>3 767</b>	<b>4 836</b>	<b>4 632</b>		<b>724</b>	<b>20 448</b>
<b>Part des emplois dans l'emploi total</b>	<b>88%</b>	<b>86%</b>	<b>81%</b>	<b>77%</b>	<b>71%</b>	<b>79%</b>		<b>69%</b>	<b>77%</b>

Source : ESE 1971

TABLEAU 14

## STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS

## SECTEUR V : Téléphériques - funiculaires

Taille de l'établissement Emploi (Code E2)	≤ 10 sal.		11 à 19		20 à 49		50 à 99		100 à 199		200 à 499		500		TOTAL	
384. Mécaniciens sur machines ou autre. Ouvriers mécaniciens d'entretien.			3	2,1	31	4,6	36	3,1	27	8					97	4,2
471. O. S. Autres ouvriers			28	19,4	51	7,5	53	4,5	89	26,3					221	9,5
472. Manoeuvres			16	11,1	87	12,8	181	15,5	117	34,6					401	17,2
511. Agents qualifiés des services d'exploitation des transports (sédentaires)			8	5,6	168	24,7	181	15,5							357	15,3
519. Autres personnels de transport			16	11,1	74	10,9	220	18,9	9	2,7					319	13,7
606. Personnels qualifiés des services comptables			6	4,2	32	4,7	31	2,7	7	2,1					76	3,3
607. Aides comptables teneurs de livres encaisseurs			2	-	16	2,4	58	5	15	4,4					91	3,9
851. Professionnels du sport et sportifs divers					10	-	60	5,1							70	3,0
910. Autres personnels des métiers de la santé			5	3,5	14	2,1	36	3,1							55	2,4
TOTAL			84		483		856		264						1 687	
TOTAL tous emplois				58%		71%		73%		78%						72%

Source : E. S. E. 1971 en 294 postes.

Seuls les emplois représentant + de 2% du total ont été pris en compte ici.

TABLEAU 15

## STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX (294 postes) SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS

## SECTEUR VI : Organisations collectives de séjour

- 36 -

Emploi	Taille de l'établissement		≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500	TOTAL
	1	20								
423. Cuisiniers	1	20	33	63	8	10	94			209
			9,3	6,5	3,1	2,6	12,7			7,7
471. O.S. Autres ouvriers			3	9	26	13	13			64
			-	-	10,1	3,4	-			2,4
904. Auxiliaires médicaux diplômés			10	32	12	7				61
			2,8	3,3	4,7					2,2
910. Autres personnels des métiers de la santé			6	56	33	2				97
			-	5,8	12,8					3,7
932. Personnel qualifié de l'hôtellerie	1	20	14	24		34				73
			3,9	2,5		9				2,7
933. Autres personnels de l'hôtellerie	2	40	67	94	36	30	294			523
			18,8	9,7	14	7,9	39,6			19,3
940. Techniciens diplômés de la psychologie			6	57	50	4				117
			5	5,9	19,4					4,3
941. Personnel diplômé des services sociaux			30	24		44				98
			8,4	2,5		11,6				3,6
942. Autre personnel diplômé ou qualifié des services sociaux			35	143	24	102	205			509
			9,8	14,7	9,3	27	27,6			18,8
943. Professionnels des activités culturelles			4	75	2	12				93
				7,7		3,2				3,4
950. Employés de maison et assimilés			17	40						57
			4,8	4,1						2,1
951. Personnel de gardiennage			4	15	12	4	52			87
					4,7		7,0			3,2
952. Autres personnels des services			43	116	18	46				223
			12,1	11,9	7	12,2				8,2
TOTAL	4		272	748	221	308	658			2 211
			76%	77%	85,7%	81,5%	88%			81%

Seuls les emplois représentant + de 2% du total ont été pris en compte.



TABLEAU 16

## STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS

## SECTEUR VII : Camping-Caravaning

Emploi	Taille de l'établissement							
	≤ 10	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500	TOTAL
423. Cuisiniers	2 11,1	1 2,3	2 4,2	10 4,6				15 4,6
471. O.S. autres ouvriers		6 13,6	9 18,8					15 4,6
472. Manoeuvres		17 38,6	8 16,7	8 3,7				33 10
743. Personnel chargé de fonction d'accueil			1 2,1	17 7,8				18 5,5
852. Artistes professionnels et professeurs des arts de la musique et du chant				12 5,5				12 3,6
853. Artistes professionnels et professeurs des autres arts du spectacle (théâtre, cinéma, radio, TV)				8 3,7				8 2,4
860. Professeurs diplômés d'éducation sportive				54 24,7				54 16,4
933. Autre personnel de l'hôtellerie		1 2,3	4 8,3	80 36,5				85 25,8
932. Autre personnel de service	6 33,3	3 6,8	2 4,2					11 3,3
TOTAL	8 48%	28 63%	26 54,2%	189 86,3%				251 76,3

(seuls les emplois représentant + de 2% du total ont été pris en compte)

Source : ESE 1971 (294 postes)

TABLEAU N°17

## SECTEUR VIII : ORGANISMES SPECIALISES

- 38 -

Emploi (294 postes)	Taille de l'établissement							TOTAL
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	
471. O.S. Autres ouvriers		9 2,8	31 2,6	25 3,3	65 7,3		12	142 2,9
472. Manoeuvres		30 9,3	72 6,1	29 3,8	91 10,2	9	324 24,6	555 11,2
602. Autres cadres administratifs		9 2,8	17	37 4,9	19	34 7,3	9	125 2,5
610. Personnel de secrétariat		38 11,8	50 4,2	74 9,8	69 7,7	58 12,4	18	307 6,2
612. Autres employés de bureau		17 5,3	28	57 7,6	31 3,5	83 17,7	104 7,9	320 6,5
701 Cadres techniques du commerce et des serv. com.					12		604 45,9	616 12,5
861. Professionnels du sport et sportifs divers		14 4,3	118 9,9	6	6	1		145 2,9
903. Professionnels des activités para-médicales		2	45 3,8	69 9,2	13			129 2,6
910. Autre personnel des métiers de la santé		23 7,1	145 12,2	136 18	99 11		1	404 8,2
933. Autre personnel de l'hôtellerie		12 3,7	62 5,2		55 6,1	6		135 2,7
952. Autre personnel de service		11 3,4	64 5,4	16	29 3,2	21 4,5		141 2,9
TOTAL		165	632	449	489	212	1 072	3 019
Part de ces emplois dans l'emploi total		51%	53,2%	59,5%	54,6%	45,3%	81,5%	61,1%

Seuls les emplois représentant + de 2,5% du total ont été pris en compte.

TABLEAU N° 18

## EFFECTIF ET PART DES FEMMES PAR EMPLOI POUR CHAQUE SECTEUR

Secteur	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	2	0		1 34%	1				
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	1098 18%	329 25%	329 16%	89 21%	48 5%	1 2%	211 52%	3 30%	88 8%
03. Techniciens et agents techniques de la production	9 6%	0	1	1 100%	2 3%				5 16%
04. Techniciens et agents techniques des services	1379 43%	878 49%	120 25%	158 48%	48 18%	1 100%	69 81%	8 73%	97 47%
05. Personnel d'encadrement de la production	21 3%	6 12%	1		1		11 84%		2 4%
06. Ouvriers qualifiés	1794 11%	1084 24%	427 6%	6 40%	6	1 1%	169 48%	4 11%	98 18%
07. Ouvriers sans qualification particulière	650 11%	130 15%	210 14%	4 34%	78 4%	3 1%	58 47%		167 22%
08. Personnel d'encadrement des services	325 20%	68 39%	92 23%	42 45%	44 6%		13 60%		66 50%
09. Personnel qualifié des services	11722 28%	2899 40%	4883 41%	1031 67%	1492 8%	153 16%	525 75%	30 66%	711 74%
10. Personnel des services sans qualification particulière	17919 50%	8104 53%	7620 46%	126 40%	448 50%	21 18%	817 80%	26 26%	757 69%
11. Métiers divers	114 12%	5 17%	17 7%	1 13%	24 66%	2 2%	18 50%	3 5%	14 5%
TOTAL	35036 31%	13533 43%	13700 35%	1459 53%	2192 8%	182 7%	1891 69%	74 23%	2005 40%

Source : ESE 1971

STRUCTURE D'EMPLOIS EN 11 POSTES PAR SECTEUR

TABLEAU N°19

Secteur	1	2	3	4	5	6	7	8
Emploi (Code E2)								
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	12	21	3	73	19			9
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	1370	1971	438	830	84	402	10	950
	4,3	5,1	15,9	3,2	3,6	14,8	3	19,2
03. Techniciens et agents techniques de la production	16	23	1	68	3	1		32
04. Techniciens et agents techniques des services	1808	478	330	256	1	85	11	212
	5,7	1,2	11,9	1,0	0,6	3,1	3,3	4,3
05. Personnel d'encadrement de la production	54	65		460	40	13	3	47
06. Ouvriers qualifiés	4634	6357	15	2814	270	329	37	533
	14,5	16,3	£	10,7	11,6	12,1	11,2	10,8
07. Ouvriers sans qualification particulière	897	1455	12	1908	627	122	48	751
	2,8	3,7	£	7,2	26,9	4,5	14,6	15,2
08. Personnel d'encadrement des services	176	398	94	692	40	22		133
		1	3,4	2,6	1,7			2,7
09. Personnel qualifié des services	7264	11729	1542	18289	1011	691	46	953
	22,8	30	55,8	69,5	43,3	25,5	14	19,3
10. Personnel des services sans qualification particulière	15451	16341	320	896	122	1010	100	1087
	48,5	41,8	11,6	3,4	5,2	37,2	304	22
11. Métiers divers	206	221	8	36	116	37	74	236
			£	£	5	1,4	22,5	4,8
<b>TOTAL</b>	<b>31888</b>	<b>39059</b>	<b>2763</b>	<b>26322</b>	<b>2333</b>	<b>2712</b>	<b>329</b>	<b>4943</b>
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre d'établissements concernés	1001	990	78	456	54	66	10	80
Effectifs moyens par strate	32	39	35	58	43	41	33	62

Source : ESE 1971

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1 - Hôtellerie                   | 5 - Téléphérique               |
| 2 - Restauration                 | 6 - Organisation de séjour     |
| 3 - Bureaux et Agences de voyage | 7 - Camping                    |
| 4 - Transport de voyageurs       | 8 - Organisations spécialisées |

TABLEAU N°20

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

## SOUS SECTEUR I : HOTELIERIE

Emploi (Code E2)	Taille de l'établissement							TOTAL
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production		1 €	2 €	3 €	2 €	4 €		12
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	17 5,2	385 5,3	531 5,1	142 3,4	83 2,5	212 3,3		1 370 4,3
03. Techniciens et agents techniques de la production				5 €	6	5		16
04. Techniciens et agents techniques des services	19 5,8	463 6,4	646 6,2	271 6,5	152 4,6	257 4,1		1 808 5,7
05. Personnel d'encadrement de la production		3 €	12 €	7 €	10	22		54
06. Ouvriers qualifiés	56 17	1 047 14,4	1 462 14	591 14,1	523 15,7	955 15,1		4 634 14,5
07. Ouvriers sans qualification particulière	4 €	142 2	236 2,3	123 2,9	95 2,9	297 4,7		897 2,8
08. Personnel d'encadrement des services		10 €	45 €	29 €	22	70 1,1		176
09. Personnel qualifié des services	55 16,7	1 444 19,9	2 336 22,4	1 043 24,9	895 26,9	1 491 23,5		7 264 22,8
10. Personnel des services sans qualification particulière	179 54,2	3 758 51,7	5 126 49,1	1 955 46,6	1 416 42,5	3 017 47,6		15 451 48,5
11. Métiers divers		14 €	34 €	24 €	124 3,7	10		206
TOTAL	330 100%	7 267 100%	10 430 100%	4 193 100%	3 328 100%	6 340 100%		31 888 100%
Nombre d'établissements concernés	37	498	358	63	24	21		1 001
Effectifs moyens par strate	9	15	29	66	138	302		32

Source : ESE 1971

TABLEAU N°20 bis

## STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'ETABLISSEMENT

## SECTEUR 1 : HOTELERIE

Type de l'établissement Emploi (code E2)	A *	B *	C *	TOTAL
TOTAL	7 597 100	14 623 100	9 668 100	31 888 100
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	1 7	5	6	12
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	402 5,3	673 4,6	295 3,1	1 370 4,3
03. Techniciens et agents techniques de la production		5	11	16
04. Techniciens et agents techniques des services	482 6,1	917 6,3	409 4,23	1 808 5,7
05. Personnel d'encadrement de la production	3	19	32	54
06. Ouvriers qualifiés	1 103 14,5	2 053 14	1 478 15,3	4 634 14,5
07. Ouvriers sans qualification particulière	146 2	359 2,4	392 4,1	897 2,8
08. Personnel d'encadrement des services	10	74	92	176
09. Personnel qualifié des services	1 499 19,8	3 379 23,1	2 386 24,7	7 264 22,8
10. Personnel des services sans qualification particulière	3 937 51,8	7 081 48,5	4 433 45,9	15 451 48,5
11. Métiers divers	14	58	134 1,4	206
Nombre d'établissements concernés	535	421	45	1 001
Effectifs moyens	14	35	214	31

Champ réel : 1971 Source : ESE

- \* A - Etablissements ayant moins de 20 salariés ;  
 B - Etablissements ayant de 20 à 99 salariés ;  
 C - Etablissements ayant plus de 100 salariés.

TABLEAU N°21

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

## SOUS-SECTEUR II : RESTAURATION + C. E. + WL

Emploi (code E2)	Taille de l'établissement								TOTAL
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	≥ 1 000	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production			3 ε		6	1	8	3	21
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	6	386 5,7	520 4,5	210 3,8	156 3,4	128 3,5	202 8,4	363 8,4	1 971 5,1
03. Techniciens et agents techniques de la production				1			14	8	23
04. Techniciens et agents techniques des services		99 1,5	146 1,3	50	76 1,6	45 1,2	37 1,7	25	478 1,2
05. Personnel d'encadrement de la production			13	3	19		30 1,2		65
06. Ouvriers qualifiés	14	1 057 15,6	1 940 16,6	916 16,7	751 16,2	803 21,7	467 19,4	409 9,4	6 357 16,3
07. Ouvriers sans qualification particulière	2	81 1,2	213 1,8	133 2,4	324 7	71 1,9	69 2,9	562 12,9	1 455 3,7
08. Personnel d'encadrement des services		14	73	38	38	17	65 2,7	153 3,5	398 1
09. Personnel qualifié des services	26	2 033 30,1	3 471 29,7	1 836 33,4	1 171 25,3	1 063 28,7	574 23,9	1 555 35,8	11 729 30
10. Personnel des services sans qualification particulière	47	3 065 45,3	5 208 44,6	2 263 41,2	2 021 43,7	1 549 41,8	936 3,9	1 202 27,6	16 341 41,8
11. Métiers divers		28 ε	85	28	66	14			221
TOTAL	95	6 763 100%	11 672 100%	5 478 100%	4 628 100%	3 691 100%	2 402 100%	4 330 100%	39 059 100%
Nombre d'établissements concernés	10	458	388	82	34	13	3	2	990
Effectifs moyens par strate	9	15	30	67	136	284	800	2 165	39

Source : ESE 1971

TABLEAU N°22

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

- 44 -

## SOUS SECTEUR III : BUREAUX ET AGENCES DE VOYAGES

Taille de l'établissement Emploi (code E2)	Taille de l'établissement							
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	TOTAL
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production			3 ε					3 ε
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	3 15	72 16,1	183 19,1	123 16,6	57 9,5			438 15,9
03. Techniciens et agents techniques de la production			1 ε					1 ε
04. Techniciens et agents techniques des services		31 7	127 13,3	101 13,6	71 11,6			330 11,9
05. Personnel d'encadrement de la production								
06. Ouvriers qualifiés	1 5	3 ε	9 ε		2 ε			15 ε
07. Ouvriers sans qualification particulière		4 ε	4 ε	3 ε	1 ε			12 ε
08. Personnel d'encadrement des services		21 4,7	41 4,3	6 ε	26 4,3			94 3,4
09. Personnel qualifié des services	15 75	258 57,8	468 48,9	442 59,6	359 60			1 542 55,8
10. Personnel des services sans qualification particulière	1 5	55 12,3	120 12,5	62 8,4	82 13,7			320 11,6
11. Métiers divers		2 ε	1 ε	5 ε				8 ε
TOTAL	20 100%	446 100%	957 100%	742 100%	598 100%			2 763 100%
Nombre d'établissements concernés	2	29	31	11	5			78
Effectifs moyens par strate	10	15	31	67	119			35

Source : ESE 1971



TABLEAU N° 23

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

## SOUS SECTEUR IV : TRANSPORT DE VOYAGEURS

Taille de l'établissement Emploi (code E2)	≤ 10 sal.		11 à 19		20 à 49		50 à 99		100 à 199		200 à 499		500 à 999		TOTAL	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production			3	£	18	£	17	£	24	£	9	£	2	£	73	£
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	2	2,4	75	4	292	5	151	3,1	174	2,6	114	2	22	2,9	830	3,2
03. Techniciens et agents techniques de la production			4	£	22	£	8	£	33	£	1	£			68	£
04. Techniciens et agents techniques des services	1	1,2	6	£	46	£	42	£	99	1,5	50	£	12	1,2	256	1,0
05. Personnel d'encadrement de la production	2	2,4	12	£	61	1	90	1,9	160	2,4	119	2	16	1,5	460	1,7
06. Ouvriers qualifiés	6	7	122	6,6	473	8,1	510	10,4	859	12,7	720	12,3	124	12	2 814	10,7
07. Ouvriers sans qualification particulière	7	8,2	69	3,7	197	3,4	270	5,5	602	8,9	661	11,3	102	10,0	1 908	7,2
08. Personnel d'encadrement des services	2	2,4	29	1,6	93	1,6	142	2,9	224	3,3	163	2,8	39	3,8	692	2,6
09. Personnel qualifié des services	62	72,9	1 500	80,5	4 443	75,9	3 499	71,6	4 285	63,5	3 859	66	641	61,3	18 289	69,5
10. Personnel des services sans qualification particulière	3	3,5	44	2,4	204	3,5	153	3,1	262	3,9	153	2,6	77	7,4	896	3,4
11. Métiers divers					4	£	8	£	24	£					36	£
TOTAL	85	100	1 864	100	5 853	100	4 890	100	6 746	100	5 849	100	1 035	100	26 322	100
Nombre d'établissements concernés	9		126		184		68		47		21		1		456	
Effectifs moyens par strate	9		15		32		72		143		279		1 035		58	

Source : ESE : 1971

TABLEAU N° 24

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

## SOUS SECTEUR V : TELEPHERIQUES

-46-

Taille de l'établissement								
	← 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	TOTAL
Emploi (code E2)								
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production		1 ε	6 ε	5 ε	7 2,1			19 ε
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	1 16,7	11 7,6	27 4	40 3,4	5			84 3,6
03. Techniciens et agents techniques de la production			1 ε	2 ε				3
04. Techniciens et agents techniques des services			1					1
05. Personnel d'encadrement de la production		4 2,8	13 1,9	11 ε	12 3,6			40 1,7
06. Ouvriers qualifiés		23 16,7	75 11	116 9,9	56 16,6			270 11,6
07. Ouvriers sans qualification particulière		44 30,5	139 20,5	238 20,4	206 60,9			627 26,9
08. Personnel d'encadrement des services		3 2,1	13 1,9	24 2,1				40 1,7
09. Personnel qualifié des services	4 66,6	45 31,3	356 52,4	558 47,8	48 14,20			1 011 43,3
10. Personnel des services sans qualification particulière		5 3,5	29 4,3	84 7,2	4			122 5,2
11. Métiers divers	1 16,6	8 5,6	19 2,8	88 7,5				116 5
TOTAL	6 100%	144 100%	679 100%	1 166 100%	338 100%			2 333 100%
Nombre d'établissements concernés	1	10	22	18	3			54
Effectifs moyens par strate	6	14	31	65	113			43

Source : ESE 1971

TABLEAU N° 25

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

## SOUS SECTEUR VI : ORGANISATIONS COLLECTIVES DE SEJOUR

Emploi (code E2)	Taille de l'établissement							
	≤ 10	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	TOTAL
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production								
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services		53 14,9	197 20,2	66 25,6	67 17,7	19 2,6		402 14,8
03. Techniciens et agents techniques de la production					1			1
04. Techniciens et agents techniques des services	1	19 5,3	42 4,3	13 5	10 2,6			85 3,1
05. Personnel d'encadrement de la production					3	10 1,3		13
06. Ouvriers qualifiés	1	51 14,3	114 11,7	24 9,3	21 5,6	118 15,9		329 12,1
07. Ouvriers sans qualification particulière		12 3,4	45 4,6	26 10,1	16 4,2	23 3,1		122 4,5
08. Personnel d'encadrement des services		3	11 1,1		8 2,1			22
09. Personnel qualifié des services	1	71 19,9	203 20,9	30 11,6	160 42,3	226 30,5		691 15,5
10. Personnel des services sans qualification particulière	2	140 39,3	331 34	99 38,4	92 24,3	346 46,6		1 010 37,2
11. Métiers divers		7 2	30 3,1					37 1,4
TOTAL	5	356 100%	973 100%	258 100%	378 100%	742 100%		2 712 100%
Nombre d'établissements concernés	1	24	32	4	3	2		66
Effectifs moyens par strate	5	15	30	64	126	371		41

Source : ESE 1971

TABLEAU N° 26

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS

## SOUS SECTEUR VII : CAMPING CARAVANING

-48-

Emploi (Code E2)	Taille de l'établissement							
	10	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	TOTAL
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production								
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	3 16,7	4 9,1	3 6,3					10 3
03. Techniciens et agents techniques de la production								
04. Techniciens et agents techniques des services			4 8,3	7 3,2				11 3,3
05. Personnel d'encadrement de la production	1 5,6	1 2,3	1 2,1					3 ε
06. Ouvriers qualifiés	7 38,9	3 6,8	2 4,2	25 11,4				37 11,2
07. Ouvriers sans qualification particulière		23 52,3	17 35,4	8 3,7				48 14,6
08. Personnel d'encadrement des services								
09. Personnel qualifié des services	1 5,6	8 18,2	12 25	25 11,4				46 14
10. Personnel des services sans qualification particulière	6 33,3	5 11,3	9 18,7	80 36,5				100 304
11. Métiers divers				74 33,8				74 22,5
TOTAL	18 100%	44 100%	48 100%	219 100%				329 100%
Nombre d'établissements concernés	2	3	2	3				10
Effectifs moyens par strate	9	14	24	73				33

Source : ESE 1971

TABLEAU N° 27

## STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS

## SOUS SECTEUR VIII : ORGANISMES SPECIALISES

Taille de l'établissement Emploi (code E2)	Taille de l'établissement							
	≤ 10 sal.	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	TOTAL
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production			3		1		5	9
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services		33 10,2	77 6,5	81 10,7	66 7,4	59 12,6	634 48	950 19,2
03. Techniciens et agents techniques de la production		2	8			5	17 1,3	32
04. Techniciens et agents techniques des services		5 1,6	75 6,3	83 11	35 3,9	11 2,4	3	212 4,3
05. Personnel d'encadrement de la production		7 2,2	6	5	1		28 2,1	47
06. Ouvriers qualifiés		58 18	169 14,2	49 6,5	104 11,6	39 8,3	114 8,7	533 10,8
07. Ouvriers sans qualification particulière		41 12,7	119 10	79 10,5	163 18,2	11 2,4	338 25,7	751 15,2
08. Personnel d'encadrement des services		8 2,5	7	32 4,2	38 4,2	37 7,9	11	133 2,7
09. Personnel qualifié des services		76 23,6	237 19,9	181 24	228 25,4	176 37,6	55 4,2	953 19,3
10. Personnel des services sans qualification particulière		73 22,7	327 27,5	229 30,4	227 25,4	122 26,1	109 8,3	1 087 22
11. Métiers divers		19 5,9	160 13,5	15 2	33 3,7	8 1,7	1	236 4,8
TOTAL		322 100%	1 188 100%	754 100%	896 100%	468 100%	1 315 100%	4 943 100%
Nombre d'établissements concernés		21	39	11	6	1	2	80
Effectifs moyens par strate		15	30	69	149	468	657	62

° dont 625 pour le sous secteur "association de tourisme"

Source : ESE 1971

TABLEAU N° 28

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS - champ constant -

## SECTEUR : TOURISME

Emploi (code E2)	Année			
	1969	1970	1971	1972
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	97	118	102	107
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	3 427 4,8	3 794 5,2	3 620 4,8	3 697 4,9
03. Techniciens et agents techniques de la production	92	101	110	130
04. Techniciens et agents techniques des services	2 055 2,9	2 259 3	2 336 3,1	2 310 3
05. Personnel d'encadrement de la production	448	460	493	531
06. Ouvriers qualifiés	9 595 13,3	9 917 13,5	10 016 13,2	10 144 13,3
07. Ouvriers sans qualification particulière	3 933 5,5	3 966 5,4	3 858 5,1	3 758 4,9
08. Personnel d'encadrement des services	1 020 1,4	969 1,3	1 051 1,4	1 015 1,3
09. Personnel qualifié des services	27 289 38	28 413 38,7	30 192 39,9	30 514 40
10. Personnel des services sans qualification particulière	23 236 32,4	22 849 31,1	23 282 30,8	23 388 30,7
11. Métiers divers	539	514	584	542
<b>TOTAL</b>	<b>71 731</b> 100%	<b>73 360</b> 100%	<b>75 644</b> 100%	<b>76 136</b> 100%

## SECTEUR : HOTELLERIE

Emploi (code E2)	Année			
	1969	1970	1971	1972
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	7 £	7 £	9 £	6 £
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	965 4,3	977 4,2	949 4	1 005 4,2
03. Techniciens et agents techniques de la production	10 £	16 £	14 £	12 £
04. Techniciens et agents techniques des services	1 280 5,7	1 405 6	1 392 5,9	1 353 5,6
05. Personnel d'encadrement de la production	34 £	40 £	50 £	54 £
06. Ouvriers qualifiés	3 206 14,4	3 365 14,4	3 388 14,5	3 440 14,3
07. Ouvriers sans qualification particulière	590 2,6	606 2,6	611 2,6	627 2,6
08. Personnel d'encadrement des services	123 £	105 £	113 £	87 £
09. Personnel qualifié des services	5 122 23	5 516 23,6	5 488 23,4	5 815 24,2
10. Personnel des services sans qualification particulière	10 889 48,8	11 182 47,9	11 279 48,1	11 513 47,9
11. Métiers divers	87 £	137 £	132 £	117 £
TOTAL	22 313 100%	23 356 100%	23 425 100%	24 029 100%

TABLEAU N°30

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS - champ constant -

## SECTEUR II : RESTAURATION

Emploi (code E2)	Année			
	1969	1970	1971	1972
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	28	27	17	22
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	1 295 5,1	1 358 5,4	1 393 5,3	1 458 5,7
03. Techniciens et agents techniques de la production	21	25	23	42
04. Techniciens et agents techniques des services	220	281 1,1	329 1,3	306 1,2
05. Personnel d'encadrement de la production	42	39	48	67
06. Ouvriers qualifiés	3 741 14,6	3 846 15,4	3 838 14,7	3 878 15,1
07. Ouvriers sans qualification particulière	1 106 9,3	1 137 4,5	1 102 4,2	1 090 4,2
08. Personnel d'encadrement des services	319 1,2	247 0,9	258 0,9	265 1,0
09. Personnel qualifié des services	7 803 30,5	7 919 31,7	8 707 33,4	8 307 32,3
10. Personnel des services sans qualification particulière	10 785 42,2	9 968 39,9	10 214 39,1	10 105 39,3
11. Métiers divers	182	162	155	184
TOTAL	25 542 100%	25 009 100%	26 084 100%	25 724 100%



TABLEAU N° 31

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS - Champ constant -

## SECTEUR III : BUREAU ET AGENCE DE VOYAGE

Année	1969	1970	1971	1972
Emploi (code E2)				
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production		3		
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	271 15,9	310 17,7	305 15,3	330 15,7
03. Techniciens et agents techniques de la production	6	7		
04. Techniciens et agents techniques des services	290 17	229 13,1	255 12,5	250 13,4
05. Personnel d'encadrement de la production				
06. Ouvriers qualifiés	13	5	5	7
07. Ouvriers sans qualification particulière	13	16	6	4
08. Personnel d'encadrement des services	72 4,2	53 3	76 3,8	76 3,6
09. Personnel qualifié des services	821 48,2	929 53,2	1 090 54,5	1 123 53,6
10. Personnel des services sans qualification particulière	214 12,6	193 11	257 12,9	272 12,9
11. Métiers divers	2	2	5	5
TOTAL	1 702 100%	1 747 100%	2 000 100%	2 097 100%

TABLEAU N°32

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS - champ constant -

## SECTEUR IV : TRANSPORT DE VOYAGEURS

Année	1969	1970	1971	1972
Emploi (code E2)				
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	49	64	58	61
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	513 2,8	651 3,5	571 2,9	541 2,8
03. Techniciens et agents techniques de la production	44	40	64	64
04. Techniciens et agents techniques des services	140	154	177	189
05. Personnel d'encadrement de la production	340 1,9	342 1,8	361 1,9	403 2,1
06. Ouvriers qualifiés	2 170 12	2 163 11,6	2 193 11,3	2 202 11,3
07. Ouvriers sans qualification particulière	1 419 7,9	1 416 7,6	1 346 6,9	1 315 6,7
08. Personnel d'encadrement des services	442 2,5	469 2,5	498 2,6	481 2,5
09. Personnel qualifié des services	12 305 68,3	12 750 68,1	13 482 69,6	13 659 69,9
10. Personnel des services sans qualification particulière	579 3,2	631 3,4	590 3	603 3,1
11. Métiers divers	27	34	36	30
TOTAL	18 028 100%	18 714 100%	19 376 100%	19 548 100%

TABLEAU N°33

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS - champ constant -

## SECTEUR V : TELEPHERIQUE

Emploi (code E2) \ Année	1969	1970	1971	1972
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	9	12	14	14
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	53 4,1	58 4,4	59 3,9	48 3,1
03. Techniciens et agents techniques de la production	5	3	3	5
04. Techniciens et agents techniques des services	2	3	1	2
05. Personnel d'encadrement de la production	19 1,5	20 1,5	18 1,2	21 1,3
06. Ouvriers qualifiés	124 9,7	152 11,5	180 11,9	183 11,7
07. Ouvriers sans qualification particulière	467 36,5	447 33,9	419 27,7	371 23,8
08. Personnel d'encadrement des services	20 1,6	24 1,8	24 1,6	38 2,4
09. Personnel qualifié des services	533 41,4	547 41,4	615 40,6	790 50,7
10. Personnel des services sans qualification particulière	38 2,9	46 3,5	103 6,8	67 4,3
11. Métiers divers	10	8	79 5,2	19 1,2
TOTAL	1 280 100%	1 320 100%	1 515 100%	1 558 100%

TABLEAU N° 34

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS - champ constant -

## SECTEUR VI : ORGANISATION COLLECTIVE DE SEJOUR

Emploi (code E2)	Année		1969		1970		1971		1972	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production										
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	157	18,3	256	27,9	157	17,5	142	14,9		
03. Techniciens et agents techniques de la production										
04. Techniciens et agents techniques des services	30	3,5	56	6,1	46	5,1	42	4,4		
05. Personnel d'encadrement de la production										
06. Ouvriers qualifiés	102	11,9	112	12,2	114	12,7	118	12,4		
07. Ouvriers sans qualification particulière	17	1,9	23	2,5	38	4,2	35	3,7		
08. Personnel d'encadrement des services	5	0,6	8	0,9	11	1,2	2	0,2		
09. Personnel qualifié des services	181	21,1	189	20,6	274	30,6	321	33,8		
10. Personnel des services sans qualification particulière	257	29,9	259	28,2	239	26,7	251	26,4		
11. Métiers divers	110	12,8	14	1,5	16	1,8	38	4,0		
TOTAL	859	100%	917	100%	895	100%	949	100%		

TABLEAU N° 35

EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS - champ constant -

## SECTEUR VIII : ORGANISMES SPECIALISES

Année	1969	1970	1971	1972
Emploi (code E2)				
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	4	5	4	4
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	173 8,6	192 8,3	185 7,8	173 7,8
03. Techniciens et agents techniques de la production	6	10	6	7
04. Techniciens et agents techniques des services	93 4,6	131 5,7	136 5,8	138 6,2
05. Personnel d'encadrement de la production	13	19	16	14
06. Ouvriers qualifiés	239 11,9	274 11,9	298 12,7	288 12,9
07. Ouvriers sans qualification particulière	321 15,9	319 13,9	336 14,3	316 14,2
08. Personnel d'encadrement des services	39 1,9	63 2,7	71 3,0	66 2,9
09. Personnel qualifié des services	525 26,1	563 24,4	536 22,8	499 22,4
10. Personnel des services sans qualification particulière	474 23,6	570 24,8	600 25,5	577 25,9
11. Métiers divers	121 6,0	157 6,8	161 6,9	149 6,7
TOTAL	2 008 100	2 303 100	2 349 100	2 231 100

DEUXIEME PARTIE

L'ENQUETE HOTELLERIE A PARIS ET LYON

Tableau n° 1

Répartition des 50 hôtels parisiens par classe de taille, catégorie de confort et existence d'un restaurant

Confort et "HR" ou "H" / Taille	50 à 69 chambres	70 à 199 chambres	200 à 399 chambres	400 chambres et +	Total
<u>Luxe et</u> <u>****</u>					
H. R.	1	6	4	2	13
H.					
Total	1	6	4	2	13
<u>***</u>					
H. R.	5	6	-	-	11
H.	6	2	-	-	8
Total	11	8	-	-	19
<u>**</u>					
H. R.	-	-	-	-	-
H.	9	5	-	-	14
Total	9	5	-	-	14
<u>*</u>					
H. R.	-	-	-	-	-
H.	4	-	-	-	4
Total	4	-	-	-	4
Total	25	19	4	2	50

H. R. = hôtel restaurant.  
H. = hôtel simple.

Tableau n°2

Répartition des 20 hôtels lyonnais par classe de taille, catégorie de confort et existence d'un restaurant

Taille Catégorie	30 à 49 chambres	50 à 69 chambres	70 à 89 chambres	100 chambres et plus	TOTAL
<u>4 ETOILES :</u> . H. R. . H. . Total :				2   2	2   2
<u>3 ETOILES :</u> . H. R. . H. . Total :		3   3	1 1  2	1 1  2	2 5  7
<u>2 ETOILES :</u> . H. R. . H. . Total :	4   4	4   4	1   1	1   1	1 9  10
<u>1 ETOILE :</u> . H. R. . H. . Total :	- 1  1				1   1
TOTAL	5	7	3	5	20

H. R. = Hôtel restaurant  
 H. = Hôtel simple



## I - L'ECHANTILLON, LE QUESTIONNAIRE ET LES CARACTERISTIQUES GENERALES DES ETABLISSEMENTS INTERROGES

---

### 1) L'échantillon et la représentativité

Les tableaux n° 1 et n° 2 présentent respectivement pour Paris et Lyon les échantillons d'hôtels interrogés en fonction de la taille (nombre de chambres), du confort et de l'existence ou non d'un service "restauration".

On signalera que les hôtels "luxe 4 étoiles" et "4 étoiles" ont été regroupés.

La représentativité des échantillons par rapport aux bases de sondage sera traduite en fonction de deux critères : la taille des entreprises, la catégorie de confort.

#### A - PARIS

##### - en fonction de la taille

Tableau n°3 : Représentativité de l'échantillon en fonction de la taille

Taille (nb de chambres)	Echantillon en % du total des établissements	Structure en %	
		Echantillon	Total des établissements
50 à 69 chambres	15	50	61
70 à 199 "	23	38	30
200 à 399 "	42	8	7
400 et plus	40	4	2
Moyenne ou Total	19	100	100

Les hôtels de grande taille apparaissent comme les plus fortement représentés ; toutefois, il convient de signaler que numériquement ils sont peu nombreux. Par ailleurs, du point de vue des "emplois" ; ils apparaissent particulièrement intéressants à étudier en raison de la diversité des emplois qu'ils offrent.

Tableau n°4 : Représentativité de l'échantillon en fonction du confort

Confort (nb d'étoiles)	Echantillon en % du total des établissements	Structure en %	
		Echantillon	Total des Établissements
****	20	26	24
***	25	38	28
**	17	28	31
*	9	8	17
Moyenne ou total	19	100	100

Les hôtels les plus confortables (3 et surtout 4 étoiles) sont les plus fortement représentés ce qui, pour les mêmes raisons que celles soulignées précédemment concernant la taille, ne constitue pas un handicap pour l'étude de la structure de l'emploi, bien au contraire.

En conclusion, on peut considérer que l'échantillon retenu offre dans l'ensemble une bonne représentativité, d'autant plus que celle-ci doit être considérée comme indicative, compte tenu des imperfections dans la base de sondage.

B - LYON

- en fonction de la taille

Tableau n°5 : Représentativité de l'échantillon en fonction de la taille

Nombre de chambres	Structure				Echantillon en % de l'ensemble des établissements
	Ensemble des Et	%	Echantillon	%	
30 à 49 chambres	28	54	5	25	18,0
50 à 69 "	10	19	7	35	70,0
70 à 99 "	6	12	3	15	50,0
100 et plus	8	15	5	25	62,0
Total ou moyenne	52	100	20	100	38,5

La comparaison des structures de l'échantillon et de l'ensemble montre d'une part, une sous représentation des hôtels de petite taille (30 à 49 ch.) et d'autre part, une certaine sureprésentativité de la classe 50 à 69 chambres et à un moindre degré de celle de 100 chambres et plus.

- en fonction du confort

Tableau n°6 : Représentativité de l'échantillon en fonction du confort

Catégorie	Structure				Echantillon en % de l'ensemble des Etablissements
	Ensemble des Etab.	%	Echantillon	%	
4 étoiles	5	9,5	2	10	40
3 étoiles	16	31,0	7	35	44
2 étoiles	26	50,0	10	50	38
1 étoile	5	9,5	1	5	20
Total ou moyenne	52	100	20	100	38,5

Du point de vue de la catégorie de confort, il est à signaler une correspondance presque parfaite entre l'échantillon et la population mère.

La présence d'un seul hôtel d'une étoile ne permettra pas de donner un aperçu correct de la situation de cette catégorie.

En conclusion : L'on peut considérer que l'échantillon retenu offre une bonne représentativité de l'ensemble. Toutefois, il est à préciser que faute de renseignements statistiques sur le nombre d'employés de l'ensemble des entreprises de plus de trente chambres des agglomérations parisienne et lyonnaise il n'a pas été possible de déterminer l'échantillon à partir du critère emploi. Cette faiblesse devait être soulignée, dans la mesure où le but de ce travail a pour fondement l'analyse des structures d'emplois ainsi que leur contenu.

## 2) Mise au point du questionnaire et taux de réponse

Un modèle du questionnaire "employeurs" figure en annexe de cette deuxième partie p 85.

Pour remplir la page concernant la liste des emplois de l'hôtel et effectifs, l'enquêteur disposait d'une liste-type des emplois "hôteliers" comportant une définition des tâches afférentes à chaque emploi.

Avant l'établissement du questionnaire définitif, il a été procédé à des tests dans trois hôtels. Il a également été soumis pour avis à l'Association Nationale pour la Formation dans l'Industrie Hôtelière (A. N. F. I. H.). Par ailleurs, l'A. N. F. I. H. a établi la liste-type des emplois nécessaire à l'enquête et, par l'intermédiaire du Syndicat Général de l'Industrie Hôtelière de Paris, s'est chargée d'informer de cette enquête les responsables des hôtels sélectionnés.

Pour les questions concernant le statut, la taille, le confort, les effectifs, la structure de l'emploi et les problèmes de recrutement, le taux de réponse a été de 100%.

Pour le reste du questionnaire, le taux de réponse varie entre 70 et 98%, à l'exception de toutes les questions concernant le personnel temporaire ou saisonnier où le taux (de l'ordre de 30%) et la qualité des réponses obtenues n'ont pas permis d'effectuer une exploitation de ces questions.

### 3) Caractéristiques générales de l'échantillon d'entreprises interrogées.

Dans cette partie sont exploitées les informations figurant dans le chap. 1 du questionnaire.

#### a) Statut juridique des entreprises

Les tableaux n° 7 et 8 ci-dessous font apparaitre une certaine relation entre la taille et le statut juridique.

Tableau n° 7 : Répartition des hôtels parisiens en fonction de la taille et du statut juridique.

Classes de taille Statut juridique	Classes de taille				Total et % par types de statut
	50 à 69 ch	70 à 199 ch	200 à 399 ch	400 ch et +	
- Entreprise individuelle ou familiale. Etablissement unique.	3	1			4 (8%)
- SARL ou SA. Etablissement unique	20	13	1		34 (68%)
- Entreprise ayant plusieurs établissements	2	1	1		4 (8%)
- Entreprise affiliée à une chaîne		4	2	2	8 (16%)
- Total et % par classes de taille	25 (50%)	19 (38%)	4 (8%)	2 (4%)	50 (100%)

Tableau n° 8 : Répartition des hôtels lyonnais en fonction de la taille et du statut juridique

Classes de taille Statut juridique	Classes de taille				Total et % par types de statut
	30 à 49 ch	50 à 69 ch	70 à 99 ch	100 ch et +	
- Entreprise individuelle ou familiale. Etablissement unique.	3	1			4 (20%)
- SARL ou SA. Etablissement unique	2	6	2	1	11 (55%)
- Entreprise ayant plusieurs établissements				1	1 (5%)
- Entreprise affiliée à une chaîne.			1	3	4 (20%)
- Total et % par classes de taille	5 (25%)	7 (35%)	3 (15%)	5 (25%)	20 (100%)

- les entreprises individuelles ou familiales qui représentent 8% des hôtels interrogés à Paris atteignent 20% de l'échantillon lyonnais, il est à signaler que leur taille est inférieure à 95 chambres à Paris alors qu'elle ne dépasse guère 50 chambres à Lyon.

- les établissements uniques constitués en S. A. R. L. ou S. A. sont majoritaires tant à Paris (68%) qu'à Lyon (55%) et rassemblent essentiellement des hôtels de moins de 200 chambres. On notera que les S. A. ou S. A. R. L. à établissement unique représentent respectivement pour Paris et Lyon 80% et 85% de la classe d'hôtels comprise entre 50 et 69 chambres.

- les sociétés ayant plusieurs établissements ne représentent qu'une faible part de l'échantillon.

- les entreprises affiliées à une chaîne représentent 20% des hôtels interrogés à Lyon et 16% de ceux de Paris.

#### b) Taille et effectifs des hôtels

Pour obtenir des résultats homogènes et permettre la comparaison des différentes catégories d'hôtels entre elles quant à la qualité du "service hôtelier" offert (appréciée notamment par le ratio "nombre de chambres par employé") les effectifs dépendant de la restauration (cuisine et salle) ont été exclus des calculs figurant dans les tableaux n°9 et 10.

### PARIS

Tableau n°9. Taille et effectifs moyens, nombre moyen de chambres par employé, par catégorie de confort.

Confort	Taille moyenne (nb de chambres)	Effectifs moyens	Nombre moyen de chambres par employé
4 étoiles	223	104	2,1
3 étoiles	73	19	3,9
2 étoiles	66	9	7,3
1 étoile	60	7	8,4
Ensemble des hôtels	109	38	2,9

- Au sein des hôtels "4 étoiles", la taille varie dans des limites très larges (entre 57 et 600 chambres), alors que la disparité est beaucoup moins grande pour les "3 et 2 étoiles" (50 à 110 chambres) et pour les "1 étoile" (57 à 67 chambres). On constate par ailleurs que les tailles moyennes des "1, 2 et 3 étoiles" sont très proches.

- Par contre, compte tenu d'une taille moyenne très proche, les hôtels "3 étoiles" se distinguent très nettement des "1 et 2 étoiles" quant à l'importance de leurs effectifs moyens ce que reflète le ratio "nombre de chambres par employé".

- En ce qui concerne ce ratio qui peut être considéré comme un indicateur du confort d'un hôtel, on constate de très fortes disparités au sein de chaque catégorie de confort. Ces disparités apparaissent d'autant plus importantes que le confort (apprécié par le nombre d'étoiles) décroît et elles ne sont aucunement liées à la taille des hôtels au sein de chaque strate de confort. A titre indicatif, il varie de :

- . 1,5 à 2,9 pour les "4 étoiles"
- . 2,0 à 5,7 pour les "3 étoiles"
- . 3,9 à 15,7 pour les "2 étoiles"
- . 6,0 à 10,8 pour les "1 étoile". (1)

LYON

Tableau n°10 : Taille et effectifs moyens, nombre moyen de chambres par employé, par catégorie de confort

Confort	Taille moyenne (nb de chambres)	Effectifs moyens	Nombre moyen de chambres par employé.
4 étoiles	168	103	1,6
3 étoiles	119	21	3,9
2 étoiles	55	10	5,4
1 étoile	38	7	5,4
Ensemble	76	23	3,2

---

(1) Cette remarque est moins valable ici mais il faut tenir compte du fait que cette catégorie d'hôtels est peu représentée (4 hôtels).

Contrairement à ce qui a été observé pour Paris, il existe une homogénéité de taille pour les quatre étoiles alors que pour les 3 et 2 étoiles, les disparités sont très nettes.

Ainsi, la taille des trois étoiles varie entre 52 et 125 chambres, et celle des 2 étoiles entre 100 et 30 chambres. La présence d'un seul hôtel de la catégorie de confort la plus basse ne permet pas de comparaison.

En ce qui concerne la qualité du service hôtelier, donné par le ratio "nombre de chambres par employé", la catégorie des 4 étoiles se distingue nettement du reste de l'échantillon.

La catégorie des trois étoiles présente un ratio "service hôtelier" moyen avec toutefois de forte disparité entre hôtels allant d'un taux de 2,6 à 5,5.

Les deux dernières catégories de confort présentent le même ratio, résultat qui, compte tenu des réserves faites sur la catégorie 1 étoile, ne peut en aucun cas, entraîner l'amalgame de celles-ci. Les variations de ce ratio sont encore plus importantes dans la strate des deux étoiles si l'on considère que les extrêmes sont de 3,6 et de 7,6.

En résumé, seuls les hôtels 4 étoiles présentent une homogénéité quant à l'indicateur nombre moyen de chambres par employé.

Ce ratio significatif de la qualité du service hôtelier mérite une attention particulière car il aura une influence directe sur la structure des emplois. Un ratio bas traduira une diversification des emplois et une certaine spécification tandis qu'à l'inverse un ratio élevé montrera la polyvalence du personnel employé.

### c) Relation entre la taille, le prix et le confort

Le tableau n° 11 ci-après, est à rapprocher du tableau précédent qui faisait apparaître une nette corrélation entre la taille moyenne et le confort : c'est la raison pour laquelle la taille des hôtels n'a pas été reportée ici.



Tableau n° 11. Prix moyen, maximum et minimum par catégorie de confort (moyennes calculées pour chaque catégorie).

	Prix Confort	MOYEN	MAXIMUM	MINIMUM
PARIS	4 étoiles	162	209	115
	3 étoiles	69	93	45
	2 étoiles	38	55	20
	1 étoile	35	51	20
	Ensemble des hôtels parisiens	82	110	54
LYON	4 étoiles	98	136	61
	3 étoiles	70	76	63
	2 étoiles	40	56	24
	1 étoile	33	53	13
	Ensemble des hôtels lyonnais	52	72	33

Il était demandé aux hôteliers d'indiquer les prix maximum et minimum, taxes et service compris et hors petit déjeuner.

En ce qui concerne les deux agglomérations, l'on peut constater qu'à catégorie de confort semblable le prix moyen des chambres d'hôtels est plus élevé à Paris qu'à Lyon.

A partir du tableau ci-dessus, l'on constate que :

- si les disparités entre maximum et minimum sont du même ordre pour les différentes catégories d'hôtels en région parisienne, elles sont beaucoup plus marquées dans l'hôtellerie lyonnaise.

- les prix moyens sont très différents par catégorie de confort excepté toutefois les "1 et 2 étoiles" parisiens où les prix sont très proches.

- les "3 et 4 étoiles" constituent deux catégories très nettement distinctes en matière de prix.

Il convient de souligner qu'au sein de chaque catégorie, il existe des différences très importantes liées non pas à la taille mais au type de clientèle accueillie:

A titre indicatif, le prix moyen varie de :

- Hôtellerie parisienne :

- 91 à 297 F pour les "4 étoiles"
- 35 à 97 F pour les "3 étoiles"
- 26 à 49 F pour les "2 étoiles"
- 26 à 50 F pour les "1 étoile"

- Hôtellerie lyonnaise :

- 43 à 176 F pour les "4 étoiles"
  - 24 à 91 F pour les "3 étoiles"
  - 15 à 66 F pour les "2 étoiles"
- (une seule observation pour les "1 étoile"  
ne permet pas de comparaison)

La disparité reflète la quantité et la qualité des différents services offerts à la clientèle.

d) Services offerts à la clientèle

Le tableau n° 12 ci-après regroupe l'ensemble des services offerts à la clientèle et fournit une idée de leur importance numérique selon la catégorie de confort des hôtels.

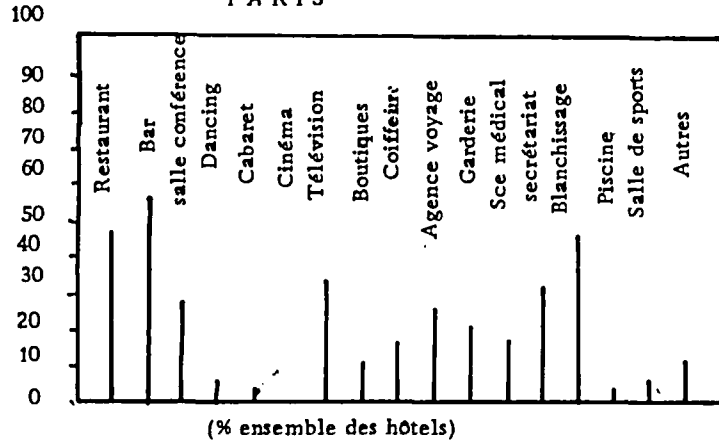
Comme on peut le constater la diversité et l'importance de ces services est fonction non seulement du confort et de la taille mais aussi de l'environnement des différents établissements.

Certaines catégories d'hôtels comme les "4 étoiles" sont tenues d'offrir à leur clientèle un service "restauration-bar" sous peine d'être déclassées. La non apparition de ce service pour 16% des "4 étoiles" parisiens s'explique par la sous-traitance appliquée en la matière.

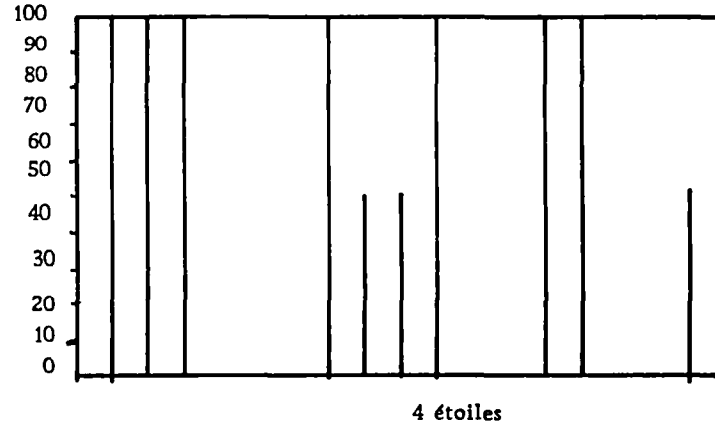
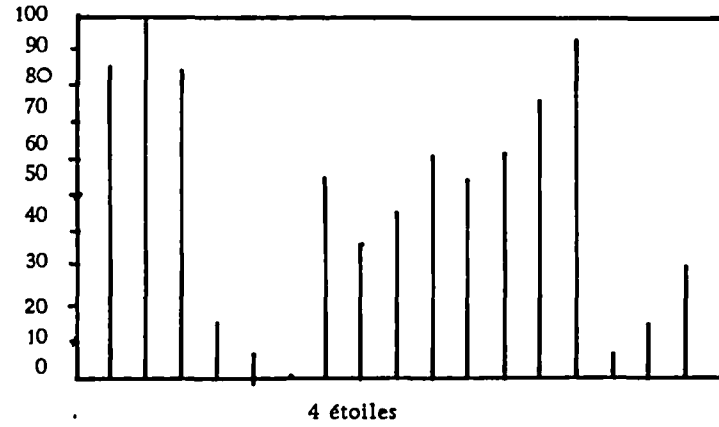
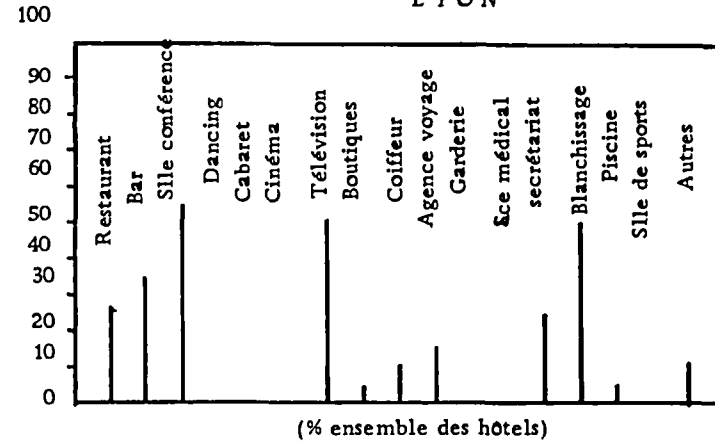
**TABEAU 12 : SERVICES OFFERTS A LA CLIENTELE**  
selon la catégorie de confort des hôtels

(en % des hôtels de chaque catégorie offrant ces services)

PARIS



LYON

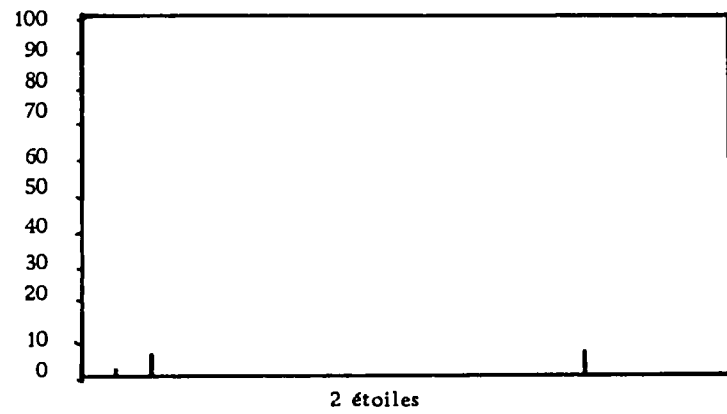




3 étoiles

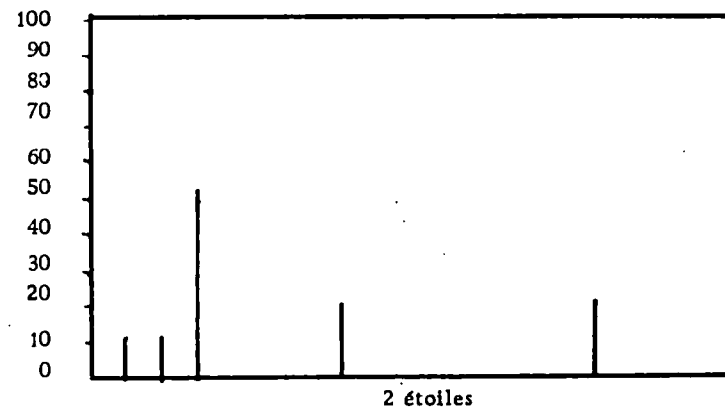


3 étoiles



2 étoiles

1 étoile : aucun service



2 étoiles

1 étoile : aucun service

Au regard des chiffres consignés dans le tableau 15, l'on note que les caractéristiques de la clientèle de l'hôtellerie parisienne et celles de l'hôtellerie lyonnaise présentent des différences notoires.

En effet si la majorité des clients sont étrangers à Paris (65%) le rapport est inversé à Lyon.

Ces différences sont très marquées en ce qui concerne la clientèle touristique et d'affaires ainsi que son caractère de longue ou de courte durée.

Il ressort de cette comparaison que Paris a une double fonction hôtelière : accueillir des vacanciers ainsi que des hommes d'affaires, tandis que l'hôtellerie lyonnaise satisfait principalement à la demande d'une clientèle d'affaires.

+

+ +

#### Résumé et conclusion

La présentation des caractéristiques générales a permis de donner un aperçu de la fonction et de la nature de l'hôtellerie de tourisme des deux grandes villes.

C'est ainsi que l'on peut dire que contrairement à Paris, l'agglomération lyonnaise n'a pas de fonction touristique prononcée, ce qui se traduit par l'existence d'une activité hôtelière fortement liée au monde des affaires.

Cela dit et pour revenir plus précisément au but de notre démarche, ce premier chapitre a contribué à dégager des critères d'appréciation du secteur hôtelier qui permettront la recherche d'une typologie autre que le classement en vigueur par catégorie de confort.

Ces critères sont par ordre d'importance :

- un ratio indicatif de la qualité du "service hôtelier" et apprécié par le "nombre de chambres par employé".
- un ratio significatif de la qualité du service restauration qui renseigne sur le nombre d'employés de ce service par place assise.

Ces deux critères complétés par des éléments d'analyse de l'organisation interne de l'hôtel, conduiront à l'adoption d'une typologie significative de la structure des emplois.

Le service "Restauration" exige une attention particulière dans la mesure où il fait appel à une main-d'oeuvre importante.

L'emploi dans la restauration ainsi que sa structure sont conditionnés par deux facteurs d'inégale influence :

- le premier facteur, traduit par le ratio "nombre de places assises en un seul service/nombre de chambres", indique si le restaurant est conçu pour satisfaire des besoins intérieurs ou extérieurs à l'hôtel.
- le deuxième facteur, représenté par le ratio "nombre d'employés du service restauration/nombre de places assises en un seul service" est indicatif de la qualité du service offert et a, comme on le verra plus loin, une forte influence sur la structure des emplois.

Le tableau n° 13 permet une connaissance plus détaillée du service restauration en fonction de chaque catégorie de confort.

Tableau n° 13 : Importance du service "Restauration"

	Catégorie de confort	Nb de places assises	Nb de chambres	Ratio "Service restauration (1)	Ratio qualité service restauration (2)
PARIS	4 étoiles	137	209	0,65	0,40
	3 étoiles	70	72	1,0	0,12
LYON	4 étoiles	85	168	0,5	1,5
	3 étoiles	58	105	0,5	0,27
	2 étoiles	100	100	1,0	0,15

(1) "nombre de places assises/nombre de chambres"

(2) "nombre d'employés service restaurant par place assise"

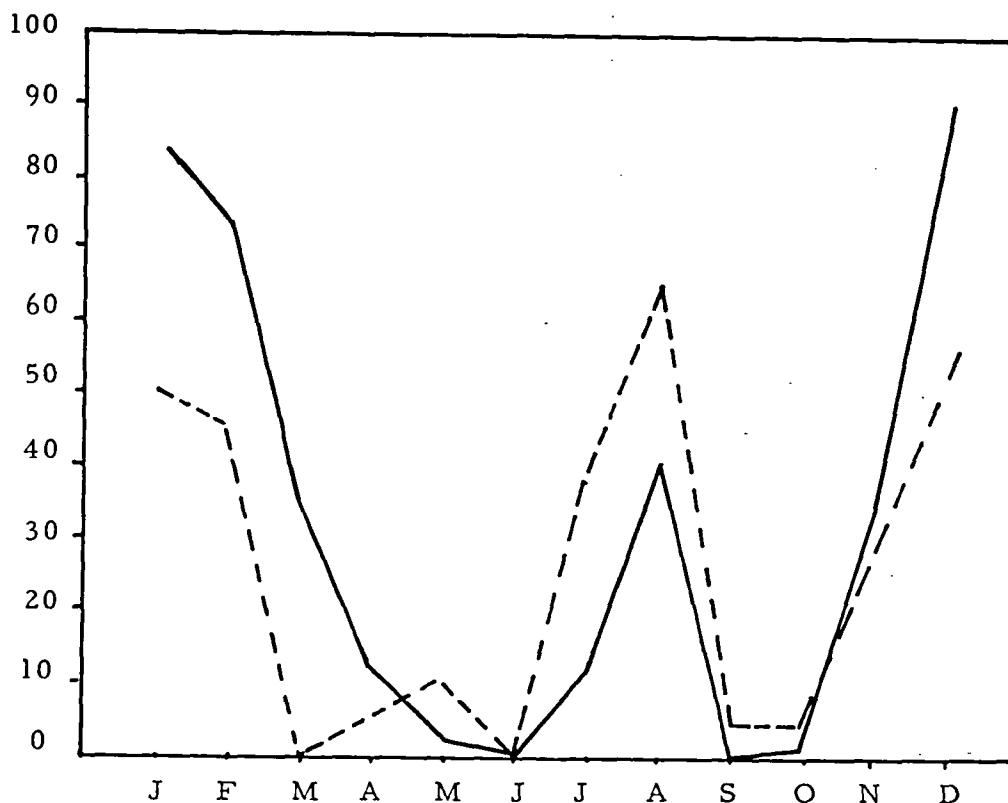
On notera que pratiquement tous les restaurants sont destinés à satisfaire la clientèle de l'hôtel. En outre, l'on peut constater qu'il y a des différences de qualité très nettes entre les hôtels "4 étoiles" et les autres.

"Le ratio qualité" montre la supériorité des restaurants des hôtels de Lyon par rapport à ceux de Paris.

e) Caractéristiques de l'exploitation

Le graphique n°14 ci-après permet de constater que bien que très différente de celle des régions touristiques (stations balnéaires - tourisme de montagne) l'hôtellerie des deux villes voit son activité soumise à des variations saisonnières importantes.

Graphique n°14 : Importance de la période de creux dans l'hôtellerie parisienne et lyonnaise (en % du nombre d'hôtels ayant cité les divers mois comme étant une période de creux)



Deux périodes de "creux" peuvent être distinguées :

- une période de baisse d'activité qui va de décembre à février et dont l'intensité est plus forte à Paris qu'à Lyon.

- une deuxième période où la baisse est moyenne et concerne les mois de juillet et août où à l'inverse de ce qui était constaté précédemment la réduction d'activité est plus marquée à Lyon qu'à Paris. Ce qui prouve le caractère plus touristique de la capitale alors que Lyon attire une clientèle d'affaires.



f) Caractéristiques de la clientèle

Il était demandé aux hôteliers d'indiquer les principales caractéristiques de leur clientèle sous la forme suivante :

" la clientèle est-elle surtout une clientèle française ? surtout étrangère ? A la fois française et étrangère ?...!"

Les employeurs ayant souvent rencontré des difficultés pour répondre à ces questions, les informations présentées dans le tableau n°15, ne constituent donc qu'une répartition approximative des hôtels en fonction de leur clientèle. Cette remarque est tout particulièrement valable en ce qui concerne la distinction "clientèle de passage-clientèle de séjour". Par ailleurs les hôtels les plus confortables 3 et surtout 4 étoiles ont montré une certaine réticence à répondre à la question : "clientèle individuelle-clientèle de groupe". Il est donc fort probable qu'il existe une sous-estimation de la clientèle de groupe pour ces deux catégories d'hôtels et surtout pour la seconde, d'autant plus que l'on sait par ailleurs que ce type de clientèle a tendance à se développer.

Tableau n°15 - Importance moyenne des différents types de clientèle en fonction de la catégorie de confort (%)

Confort Type de clientèle		4 étoiles	3 étoiles	2 étoiles	1 étoile	Ensemble des hôtels
		Française	27	40	40	25
Etrangère	73	60	60	75	65	
Individuelle	78	72	66	85	72	
	Groupe	22	28	34	15	28
Touristique	40	55	60	40	52	
	Affaires	60	45	40	60	48
Passage	25	53	72	-	48	
	Séjour	75	47	28	100	52
Française	75	70	70	70	70	
	Etrangère	25	30	30	30	30
Individuelle	79	80	88	98	84	
	Groupe	21	20	12	2	16
Touristique	18	15	18	5	16	
	Affaires	82	85	82	95	84
Passage	100	100	90	100	95	
	Séjour	-	-	10	-	5

Au regard des chiffres consignés dans le tableau n° 15, l'on note que les caractéristiques de la clientèle de l'hôtellerie parisienne et celles de l'hôtellerie lyonnaise présentent des différences notoires.

En effet si la majorité des clients sont étrangers à Paris (65%) le rapport est inversé à Lyon.

Ces différences sont très marquées en ce qui concerne la clientèle touristique et d'affaires ainsi que le caractère de longue ou de courte durée.

Il ressort de cette comparaison que Paris a une double fonction hôtelière : accueillir des vacanciers ainsi que des hommes d'affaires, tandis que l'hôtellerie lyonnaise satisfait principalement à la demande d'une clientèle d'affaires.

+

+

+

### Résumé et conclusion

La présentation des caractéristiques générales a permis de donner un aperçu de la fonction et de la nature de l'hôtellerie de tourisme des deux grandes villes.

C'est ainsi que l'on peut dire que contrairement à Paris, l'agglomération lyonnaise n'a pas de fonction touristique prononcée, ce qui se traduit par l'existence d'une activité hôtelière fortement liée au monde des affaires.

Cela dit et pour revenir plus précisément au but de notre démarche, ce premier chapitre a contribué à dégager des critères d'appréciation du secteur hôtelier qui permettront la recherche d'une typologie autre que le classement en vigueur par catégorie de confort.

Ces critères sont par ordre d'importance :

- un ratio indicatif de la qualité du "service hôtelier" et apprécié par le "nombre de chambres par employé".
- un ratio significatif de la qualité du service restauration qui renseigne sur le nombre d'employés de ce service par place assise.

Ces deux critères complétés par des éléments d'analyse de l'organisation interne de l'hôtel, conduiront à l'adoption d'une typologie significative de la structure des emplois.

- LE QUESTIONNAIRE EMPLOYEUR -

Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications (CEREQ)

Le Centre d'Etudes et de Recherches sur les qualifications (C.E.R.E.Q.) est un organisme public créé par le décret n° 70239 du 19 Mars 1970 pour faire des études et susciter des recherches tendant à améliorer la connaissance des activités professionnelles et leur évolution.

ENQUETE SUR LES EMPLOIS

DANS L'HOTELLERIE PARISIENNE

Questionnaire "Employeurs"

Société d'Etudes pour le Développement Economique et Social (SEDES)

37, rue de Lille, Paris VIIe

n°

IDENTIFICATION DE L'HOTEL

Nom :

Adresse :

Date de création de l'établissement :

I - CARACTERISTIQUES DE L'HOTEL

A - Caractéristiques générales

1 - Type d'entreprise et statut juridique :  
(indiquer dans le tableau ci-dessous le statut juridique en fonction du type d'Entreprise)

Type d'entrep. Statut Juridique	Entreprise à établissement unique (1)	Entreprise ayant plusieurs établissements (1)	L'Entreprise est-elle af- filiée à une chaîne hôtelière? Laquelle?
1 - Entreprise individuelle ou familiale			
2 - S.A.R.L. ou S.A.			

Dans le cas où l'hôtel est affilié à une chaîne hôtelière, quel est le lien juridique entre l'hôtel et cette dernière (1) ?

- . Mandat de direction
- . Franchise
- . Contrat de gérance libre
- . Autre (préciser) :

(1) Mettre une croix dans la ligne correspondante ou barrer la mention inutile.

2 - L'hôtel fait-il partie d'un groupement d'entreprises hôtelières destiné à exercer des actions en commun et notamment des actions de publicité et de promotion ?

CUI - NON (1)

De quel type de groupement s'agit-il ?

3 - l'exploitant est-il propriétaire des murs ?

OUI - NCN (1)

B - Taille de l'hôtel

. Nombre de chambres :

. Eventuellement, préciser le nombre de chambres des différentes catégories (chambres à 1 ou 2 lits, appartements ...).

. Nombre de lits :

. Nombre d'employés (2) :

dont permanents : ..... personnes

saisonniers (3) : ..... personnes

. Nombre de mois de saisonniers par an (en 1972) : .. ... mois

. Personnel temporaire (4) : ..... jours par an.

. Nombre de personnes inscrites sur le livre de paie au cours de l'année 1972:

C - Catégorie de l'hôtel.

1 - Confort (nombre d'étoiles (5) : A ou N

2 - Prix d'une chambre (prix TTC avec service et hors petit déjeuner) :

- Maximum pour deux personnes (en F) :

- Minimum pour une personne (en F) :

---

(1) Mettre une croix dans la ligne correspondante ou barrer la mention inutile.

(2) Permanents + saisonniers au moment de l'enquête.

(3) Personnes employées à temps plein pour une durée minimum de 1 mois

(4) Emploi d'une durée inférieure à un mois.

(5) Préciser s'il s'agit des anciennes (A) ou nouvelles normes (N)

D - Services offerts à la clientèle (1)

- Restaurant (nombre de places assises en un seul service):
- Bar (s) (nombre) :
- Salle (s) de conférence :
  - . Nombre :
  - . Superficie (m2) :
- Distractions :
  - . Dancing :
  - . Cabaret :
  - . Cinéma :
  - . Télévision :
  - . Autres (préciser) :
- Boutiques :
- Coiffure, manucure :
- Service "agence de voyages" (2) :
- Garderie d'enfants :
- Service médical :
- Secrétariat :
- Blanchissage, nettoyage de vêtements :
- Autres (préciser) :
  - . Piscine :
  - . Salle de sports :

---

(1) Préciser s'ils appartiennent à l'hôtel (P) ou s'ils sont sous-traités (ST).

(2) Organisation de voyages et de visites, bureau de location pour spectacles, réservations, "trains, autos, avions" ...



E - Caractéristiques de l'exploitation

Niveau d'activité	Mois											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mois "forts"												
Mois "faibles"												

(Marquer d'une croix ou éventuellement répondre en % de la capacité de l'hôtel).

F - Caractéristiques de la clientèle

1 - Nationalité des clients.

. Française (1) :

. Étrangère (1) :

Préciser les principales nationalités de votre clientèle ?

2 - Catégorie de la clientèle

- Clientèle individuelle (1) :

- Clientèle de groupe (1) :

- La clientèle est-elle surtout :

. une clientèle "touristique" (1) :

. une clientèle "d'affaires" (1) :

3 - Durée des séjours

La clientèle est-elle surtout :

. une clientèle de passage ? (1 à 2 nuitées) (1)

. une clientèle de séjour ? (1) :

---

(1) Mettre une croix dans la ligne correspondante ou éventuellement indiquer le % approximatif du nombre de nuitées ou du chiffre d'affaires.

G - Evolution des caractéristiques

Pouvez-vous préciser, à l'aide du tableau suivant, les dates et la nature des dernières transformations importantes que vous avez effectuées ou que vous comptez effectuer dans votre établissement avant 1975 ?

	Dernières transformations effectuées		Informations à recueillir avant 1975
	Nature (1)	Année	Nature (1)
1 - <u>Augmentation de la capacité d'accueil</u> :			
- Restaurant (nombre de places)			
- Hôtel (nombre de lits)			
2 - <u>Amélioration du confort</u> pour obtenir le classement dans une catégorie "nouvelle norme" ou une catégorie supérieure.			
3 - <u>Création de nouveaux services</u> , Lesquels ?			
4 - <u>Amélioration de la productivité</u> :			
- Achat d'équipements nouveaux (2)			
- Aménagement plus rationnel des locaux,			
- Réorganisation du travail.			
5 - <u>Autres, Préciser.</u>			

(1) Indiquer le secteur de l'hôtel touché par la transformation : étages, réception ... Préciser également s'il s'agit d'une transformation totale (T) ou partielle (P).

(2) Notamment pour bénéficier d'innovations techniques.

N° de l'hôtel

II - STRUCTURE ET CARACTERISTIQUES DES DIFFERENTS EMPLOIS

A. Liste des emplois de l'hôtel

Intitulé de l'emploi dans l'hôtel	Nombre d'employés (1)				D'après liste jointe en annexe : Emploi principal et autres emplois
	Total	C	EP	ES	

(1) C = Cadres et assimilés - EP = Employés permanents - ES = Employés saisonniers

B. Si vous recrutez des débutants, exigez-vous d'eux :

- une formation professionnelle ? CUI - NCN (1)

Pour quels emplois ? (2)

- une période d'apprentissage dans l'hôtel ? OUI - NCN (1) :

Pour quels emplois ? (2)

- Y a-t-il d'autres emplois que vous accordez à des débutants (2)

C. Pour quels emplois exigez-vous une expérience professionnelle ?  
(préciser laquelle)

---

(1) Barrer les mentions inutiles.

(2) Indiquer s'il s'agit d'emplois permanents (P) ou saisonnier (S).

D - Si vous rencontrez des difficultés pour recruter du personnel, pouvez-vous indiquer :

- les emplois les plus difficiles à pourvoir ?
- le type de difficultés rencontrées pour chacun de ces emplois (par exemple : niveau des salaires, manque de qualification, conditions de travail ...).

Emplois les plus difficiles à pourvoir (1)	Type des difficultés rencontrées

---



(1) Indiquer s'il s'agit d'emplois permanents (P) ou saisonniers (S).

### III - EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS

#### A. Evolution du nombre d'emplois par fonction.

Fonctions	Actuellement (nombre de permanents)	en 1970 (1)	en 1975 (2)
<u>Direction générale</u>			
<u>Hôtellerie</u> dont :			
- Réception			
- Etages			
- Autres (3)			
<u>Restauration</u> dont :			
- Restaurant (s)			
- Cuisine			
- Bar (s)			
- Service des étages			
- Autres (4)			
<u>Service des ventes</u>			
<u>Services administratifs et financiers</u>			
TOTAL			

(1) Indiquer le nombre de permanents en 1970 ou les variations par rapport à la situation actuelle.

(2) Variation du nombre de permanents par rapport à la situation actuelle  
 en hausse,  en baisse, = identique.

(3) Notamment Services techniques et d'entretien.

(4) Notamment entretien du matériel de cuisine et restauration, service des banquets.

B - Evolution des emplois dans le passé récent.

Quels sont les emplois qui ont connu récemment les transformations les plus importantes ? (1) :

C - Evolution des emplois dans le futur proche

Quels sont les emplois, qui devraient connaître prochainement les transformations les plus importantes (1) ?

---

(1) Exemples de transformation : davantage ou au contraire moins de spécialisation, disparition ou création d'un emploi etc ...

A N N E X E

LISTE DES EMPLOIS

1. DIRECTION GENERALE

Directeur Général  
Secrétaire de Direction

2. HOTELLERIE

Directeur hôtelier  
Chef de réception  
1° Réceptionnaire  
Réceptionnaires  
Responsable du service réservations  
Secrétaire du service réservation  
1° Standardiste  
Standardiste  
Chef concierge  
Concierger  
Groom  
Chasseur  
Bagagiste  
Liftier  
Responsable du service de nuit  
Standardiste de nuit  
Réceptionnaire de nuit  
Concierger de nuit  
Chef gouvernante  
Gouvernante d'étage  
Femme de chambre  
Valet de chambre  
Chef lingère  
Lingère  
Equipier de nettoyage  
Chef des services techniques  
et d'entretien

3. RESTAURATION

Directeur de la restauration  
Responsable des bars  
Chef barman  
Barman  
Commis de bar  
Chef de cuisine  
Chef de partie  
Commis de cuisine  
Aide cuisinier  
Directeur des banquets  
Maître d'hôtel banquets  
Maître d'hôtel d'étage  
Chef d'étage  
Garçon d'étage  
Commis d'étage  
1° Maître d'hôtel  
Maître d'hôtel de rang  
Chef de rang  
Commis de restaurant  
Chef sommelier  
Sommelier  
Caviste  
Régisseur du matériel  
Plongeur spécialisé  
Plongeur  
Préposé à l'entretien cuisine et  
restaurant.



LISTE DES EMPLOIS (suite)

4. VENTES ET RELATIONS PUBLIQUES

Directeur des ventes  
Assistant au Directeur des ventes  
Attaché de presse et relations publiques.

5. SERVICES ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS

Directeur administratif et financier  
Chef du Service comptabilité et contrôle  
Contrôleur hôtel  
Contrôleur restauration  
Réceptionnaire marchandises  
Econome  
Comptable  
Aide comptable  
Acheteur  
Sectétaire  
Chef du personnel  
Secrétaire  
Pointeau

II - TYPOLOGIE DES ETABLISSEMENTS ET STRUCTURE DES EMPLOIS

A - L'HOTELLERIE PARISIENNE

1. Principales caractéristiques de la structure des emplois par service

a) Hôtellerie (tableau n°16)

- Hall-réception
- Etages
- Direction - Administration - Gestion

TABLEAU n° 16 - Principales caractéristiques de la structure des emplois "Hôtellerie" par service et par type d'hôtel.

	Type H 1	Type H 2	Type H 3	Type H 4
H A L L R E C E P T I O N	<p>Structure homogène dans l'ensemble. Service très étoffé lié au niveau de confort de ces hôtels mais aussi à leur caractère souvent traditionnel (diversité des emplois).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont présents dans tous les hôtels : <ul style="list-style-type: none"> <li>. le <u>réceptionnaire</u>,</li> <li>. le <u>concierge</u>,</li> <li>. les <u>standardistes</u>.</li> </ul> </li> <li>- dans presque tous les hôtels : <ul style="list-style-type: none"> <li>. le <u>chef de réception</u>,</li> <li>. le <u>chef concierge</u>.</li> </ul> </li> <li>- la <u>main-courante</u> est souvent automatisée, ce qui explique que l'emploi n'existe que dans environ la moitié des hôtels.</li> <li>- les <u>grooms</u>, <u>chasseurs</u>, <u>bagagistes</u> (emplois peu qualifiés) sont nombreux.</li> <li>- structure peu homogène du <u>service de nuit</u> qui selon les hôtels est assuré par au moins : un responsable du service de nuit, un réceptionnaire de nuit ou un concierge de nuit.</li> <li>- les <u>cumuls</u> sont peu nombreux : ils concernent surtout le chef de réception ou le 1er réceptionnaire qui, dans un petit nombre d'hôtels, s'occupent du service des réservations.</li> </ul>	<p>Structure <u>apparemment</u> peu homogène qui s'explique par les caractéristiques générales de type : taille nettement inférieure à H 1 mais bon niveau de confort, d'où la nécessité d'assurer à la clientèle un éventail assez important de services avec des effectifs plus réduits que H 1. Ceci explique l'existence de nombreux emplois "cumulés" très divers qui donnent à la structure cette apparence peu homogène.</p> <p>Pourtant, le <u>réceptionnaire</u> est présent dans tous les hôtels mais dans 25 % d'entre eux seulement il constitue un emploi "simple".</p> <p>L'emploi de <u>standardiste</u>, de <u>concierge</u> ou <u>chef concierge</u> existe dans environ 50 % des hôtels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les emplois peu qualifiés restent relativement nombreux : le quart des effectifs totaux recensés (surtout <u>chasseurs</u> et <u>bagagistes</u>).</li> <li>- Dans la majorité des hôtels, le <u>service de nuit</u> est assuré par un veilleur, un réceptionnaire ou un concierge de nuit.</li> <li>- Les "cumuls" on l'a vu sont nombreux et concernent principalement le <u>réceptionnaire</u> qui assure aussi le plus souvent les fonctions de responsable ou secrétaire des réservations, de standardiste, de caissier ou de main-courantier.</li> </ul> <p>Le chef de réception cumule dans quelques hôtels des fonctions identiques à celles du réceptionnaire et dans 2 hôtels celles de concierge.</p> <p>Des "cumuls" existent également au niveau des emplois peu qualifiés.</p>	<p>Structure homogène. Emplois peu diversifiés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'essentiel des fonctions élémentaires d'accueil est assuré par le <u>réceptionnaire</u>, mais il ne s'agit jamais d'un emploi simple. Dans la totalité des hôtels, il "<u>cumule</u>" les fonctions secrétaire de réservation, standardiste et coursier ; dans un tiers d'entre eux, il y ajoute celles de main-courantier.</li> <li>- Les emplois peu qualifiés sont pratiquement inexistantes.</li> <li>- Le service de nuit est assuré selon les hôtels par un réceptionnaire, un veilleur ou un concierge de nuit.</li> </ul>	<p>Structure homogène. Seulement 5 emplois différents ont été recensés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le <u>réceptionnaire</u> assure l'essentiel des fonctions élémentaires d'accueil, mais il ne s'agit jamais d'un emploi simple et il n'est présent que dans les 2/3 des hôtels. Il <u>cumule</u> les fonctions de standardiste, coursier, secrétaire de réservation et main-courantier.</li> </ul> <p>Dans un tiers des hôtels, le directeur assure les fonctions de réceptionnaire telles qu'elles ont été décrites ci-dessus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivant les hôtels, le <u>service de nuit</u> est assuré par un <u>réceptionnaire</u>, un veilleur ou un concierge de nuit.</li> </ul>

TABLEAU n° 16 (suite) - Principales caractéristiques de la structure des emplois "Hôtellerie" par service et par type d'hôtel.

	Type H 1	Type H 2	Type H 3	Type H 4
E T A G E S	<p>Structure homogène. Emplois très diversifiés : les 3/4 des emplois existent dans 83 % à 100 % des hôtels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>chef gouvernante, gouvernante,</u></li> <li>- <u>femme de chambre, valet de chambre,</u></li> <li>- <u>chef lingère, lingère,</u></li> <li>- <u>équipier de nettoyage,</u></li> <li>- <u>ouvrier d'entretien,</u></li> <li>- <u>cafetière.</u></li> </ul> <p>- Les emplois peu qualifiés y sont très nombreux : femme et valet de chambre représentant les 2/3 des effectifs totaux recensés.</p> <p>- Les "<u>cumuls</u>" sont inexistants.</p> <p>Cette structure est représentative d'une hôtellerie d'un très bon niveau de confort, composée d'établissements de taille importante et assez traditionnelle.</p>	<p>Structure <u>en apparence</u> peu homogène qui s'explique par les mêmes remarques générales faites sur ce type pour le "Hall-réception" : niveau confort oblige à assurer un éventail assez important de services en dépit d'une taille nettement inférieure à H 1 d'où l'existence d'assez nombreux cumuls.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'emploi de <u>femme de chambre</u> existe dans tous les hôtels, ainsi que celui de <u>cafetière.</u></li> <li>- La <u>lingère</u> est présente dans 3/4 des hôtels.</li> <li>- Environ la moitié des hôtels ont une <u>gouvernante, des valets de chambre</u> et des <u>équippers de nettoyage.</u></li> <li>- 40 % disposent d'<u>ouvriers d'entretien.</u></li> </ul> <p>Les emplois "peu qualifiés" sont nombreux (femme et valet de chambre par exemple représentent 63 % des effectifs).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les "<u>cumuls</u>" bien que ne concernant que 8 emplois sur 19 ne représentent en fait que 10 % des effectifs. Il s'agit en majorité d'emplois peu qualifiés : femme de chambre assurant les fonctions de femme de ménage ou valet assurant celles d'équipier de nettoyage, ...</li> </ul>	<p>Structure homogène. Diversité des emplois moins grande que dans le type précédent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La <u>femme de chambre</u> existe dans tous les hôtels et la <u>cafetière</u> dans plus des 3/4 mais dans la moitié environ d'entre eux il s'agit d'emplois "simples".</li> <li>- L'emploi de <u>lingère</u> est présent dans 44 % des hôtels.</li> <li>- Les emplois "peu qualifiés" sont nombreux, 60 % des effectifs.</li> <li>- Les "<u>cumuls</u>" concernent la moitié des emplois et représentent plus de 40 % des effectifs. Il s'agit d'emplois "peu qualifiés" : femme de chambre, lingère, femme de ménage ou la cafetière ; femme de ménage, équipier de nettoyage.</li> </ul>	<p>Structure homogène, seulement 10 emplois différents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La <u>femme de chambre</u> présente dans tous les hôtels assure l'essentiel du travail des "étages". Il ne s'agit pratiquement jamais d'un emploi "simple".</li> <li>- La quasi totalité des emplois sont des emplois peu qualifiés.</li> <li>- Les "<u>cumuls</u>" concernent 9 emplois sur 10. Le plus fréquemment rencontré est la "femme de chambre-femme de ménage" (dans 67 % des hôtels) alors que tous les autres emplois n'existent que dans 11 % des hôtels.</li> </ul>

TABLEAU n° 16 (suite) - Principales caractéristiques de la structure des emplois "Hôtellerie" par service et par type d'hôtel.

	Type H 1	Type H 2	Type H 3	Type H 4
D I R E C T I O N  A D M I N I S T R A T I O N  G E S T I O N.	<p>Niveau de confort et taille expliquent que le service soit très étoffé et les emplois nombreux et notamment les "cumuls" en raison de la diversité des services à assurer.</p> <p>- Le <u>directeur général</u> est présent dans 92 % des hôtels (pour le reste il s'agit d'un hôtel dont la D. G. se trouve au niveau de la chaîne).</p> <p>- Parmi les autres emplois les plus fréquents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. <u>Sous-directeur</u>,</li> <li>. <u>Directeur hôtelier</u>,</li> <li>. <u>Chef comptable, comptable</u>,</li> <li>. <u>Contrôleur hôtelier</u>,</li> <li>. <u>Econome, acheteur</u>,</li> <li>. <u>Secrétaire, employé administratif</u>.</li> </ul> <p>- Les "<u>cumuls</u>" sont nombreux et concernent principalement les emplois les "<u>plus qualifiés</u>" : Directeur général, sous-directeur, directeur hôtelier, contrôleur hôtelier.</p>	<p>Même remarque que pour les autres services : taille modeste mais bon niveau de confort exigent que soient assurés un éventail relativement important de services d'où de nombreux emplois "cumulés".</p> <p>- Le <u>Directeur général</u> est présent dans tous les hôtels mais n'est un emploi "simple" que dans les 2/3 d'entre eux.</p> <p>- Très grande dispersion pour les autres emplois puisque les plus fréquemment rencontrés - le <u>Sous-directeur</u> et le <u>directeur hôtelier</u> n'existent que dans 20 % des hôtels.</p> <p>- Par contre, les "<u>cumuls</u>" sont très nombreux (60 % des emplois) et concernent principalement les "<u>plus qualifiés</u>" : Directeur général surtout, directeur hôtelier.</p>	<p>Service réduit à une seule personne le <u>Directeur général</u> sauf pour un hôtel où il est assisté d'une secrétaire de direction.</p> <p>Outre la direction de l'hôtel, il <u>cumule</u> les fonctions élémentaires concernant les emplois suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Directeur hôtelier,</li> <li>. Directeur administratif et financier,</li> <li>. Chef comptable ou comptable,</li> <li>. Econome,</li> <li>. Acheteur,</li> <li>. Chef du personnel.</li> </ul>	<p>Mêmes observations que pour le type H 3. Les fonctions élémentaires d'administration sont assurées par le seul <u>Directeur général</u>.</p> <p>- Dans un hôtel, il est assisté d'un sous-directeur et dans un autre d'un comptable.</p> <p>- Dans trois hôtels, il assure également la "réception".</p>
	<p><b>Remarque :</b> En ce qui concerne la structure d'un tel service, il est difficile de l'apprécier selon le critère "homogénéité ou hétérogénéité" dans la mesure où il s'agit d'emplois administratifs, par définition "polyvalents" pouvant être occupés par des personnes n'ayant pas reçu de formation hôtelière, comme c'est le cas de plus en plus dans les grandes entreprises hôtelières modernes. Il est apparu donc plus juste d'apprécier ce service en fonction de l'importance de ses effectifs et de la diversité des tâches assurées.</p>			

b) Restauration (tableau n°17)

Principales caractéristiques de la structure des emplois pour les services suivants :

- cuisine
- restaurant, bar

TABLEAU n° 17 - Principales caractéristiques de la structure des emplois "Restauration" par type de "service restauration".

	Type R 1	Type R 2	Type R 3	Type R 4
C U I S I N E	<p>Structure homogène dans l'ensemble.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le <u>chef de cuisine</u> est assisté de <u>chefs de partie</u> et de <u>commis de cuisine</u>.</li> <li>- La gestion et l'entretien du matériel sont assurés par un <u>régisseur</u> et des <u>plongeurs</u> (également préposés à l'entretien de la cuisine).</li> </ul>	<p>Structure homogène dans l'ensemble.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le <u>chef de cuisine</u> est assisté de <u>chefs de partie</u> et de <u>commis de cuisine</u> ou d'<u>aides-cuisiniers</u>.</li> <li>- L'entretien du matériel est assuré par des <u>plongeurs</u>. On remarque l'existence de plongeurs spécialisés et d'<u>argentiers</u>, <u>verriers</u> dans un petit nombre d'hôtels (restauration traditionnelle).</li> </ul>	<p>Structure très simplifiée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le <u>chef de cuisine</u>.</li> <li>- Des <u>plongeurs</u>, <u>préposés entretien</u>.</li> </ul>	<p>Structure moins homogène que R 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un <u>chef de cuisine</u> ou un <u>cuisinier</u>.</li> <li>- Des <u>commis de cuisine</u> ou des <u>aides cuisiniers</u>.</li> <li>- Des <u>plongeurs</u>, <u>préposés d'entretien</u>.</li> </ul>
R E S T A U R A N T	<p>Structure assez homogène.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bar : <u>barman</u>.</li> <li>- Service des étages : <u>maître d'hôtel</u> ou <u>chef d'étage</u> assistés de <u>commis</u>.</li> <li>- Salle : structure très homogène pour tous les emplois en contact avec la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> <li>. <u>1er maître d'hôtel</u>,</li> <li>. <u>maître d'hôtel de rang</u>,</li> <li>. <u>chef de rang</u>,</li> <li>. <u>sommelier</u>.</li> </ul> </li> </ul> <p>assistés de <u>commis de restaurant</u> et de <u>cavistes</u>.</p>	<p>Structure homogène, reflète confort élevé et restauration assez traditionnelle.</p> <p>Service très étoffé aussi bien au :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bar : <u>chef barman</u> ou <u>barman</u>,</li> <li>- que dans les étages : <u>maître d'hôtel</u> ou <u>chef d'étage</u>, <u>garçon</u> ou <u>commis d'étage</u>,</li> <li>- ou la salle : <u>1er maître d'hôtel</u>, <ul style="list-style-type: none"> <li>. <u>maître d'hôtel de rang</u>,</li> <li>. <u>chef de rang</u>,</li> <li>. <u>commis de restaurant</u>,</li> <li>. <u>cavistes</u>,</li> </ul> </li> </ul> <p>60 % des restaurants ont un <u>caissier</u>. Les "<u>cumuls</u>" sont peu nombreux et ne concernent généralement que des emplois peu qualifiés (garçon d'étage, commis de restaurant).</p>	<p>Comme pour la cuisine structure très simplifiée.</p> <p>Service des étages inexistant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bar : <u>responsable</u> ou <u>chef barman</u>,</li> <li>- Salle : <u>1er maître d'hôtel</u> ou <u>maître d'hôtel de rang</u>, assistés de <u>chefs de rang</u> ou de <u>commis de restaurant</u>.</li> </ul>	<p>Comme pour la cuisine, structure moins homogène que R 3.</p> <p>Service des étages inexistant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bar : <u>barman</u> ou <u>commis de bar</u>,</li> <li>- Salle : le service est assuré par le <u>maître d'hôtel</u>, le <u>chef de rang</u> ou le <u>commis de restaurant</u>.</li> </ul> <p>Les "<u>cumuls</u>" concernent près de 50 % des effectifs de ce type mais il s'agit pour la plupart d'emplois peu qualifiés (commis de bar ou de restaurant qui sont aussi respectivement commis de restaurant ou de bar et qui s'occupent également de l'entretien de la salle).</p>



2 - La structure des emplois des établissements affiliés  
à des chaînes

Si l'on considère l'ensemble des chaînes, on ne constate pas de différences fondamentales entre la structure des emplois :

- des hôtels du sous-type H'1 par rapport au type H 1 auxquels ils ont été rattachés,

- des restaurants du sous-type R' par rapport aux types R 1 et R 2 au sein desquels ils figurent,

Par contre, la comparaison entre chaînes modernes (sous réserve de leur faible représentation) et chaînes traditionnelles fait apparaître :

- une structure d'emplois plus simplifiée pour les premières et des cumuls moins nombreux dans tous les services,

- un service "Administration-Gestion-Direction" plus structuré dans les chaînes modernes.

a - Hôtellerie : type H'1

TABLEAU n° 18 - Type H'1 - "Chafmes traditionnelles" - Hall.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef de réception	4	67	1, 7
Premier réceptionnaire	8	100	3, 5
Réceptionnaire	25	83	10, 7
Responsable service réservation	1	17	0, 4
Secrétaire service réservation	12	83	5, 2
1er standardiste	5	83	2, 2
Standardiste	31	100	13, 3
Chef concierge	5	83	2, 2
Concierge	20	100	8, 6
Caissier	4	50	1, 7
Main courantier	8	50	3, 5
Groom	22	83	9, 4
Chasseur	19	100	8, 2
Bagagiste	32	100	13, 7
Voiturier	6	33	2, 6
Liftier	1	17	0, 4
Veilleur de nuit	1	17	0, 4
Standard de nuit	4	67	1, 7
Réceptionnaire de nuit	7	50	3, 0
Concierge de nuit	6	67	2, 6
Réceptionnaire, responsable réservation	1	17	0, 4
Concierge, réception, responsable nuit.	1	17	0, 4
Responsable standardiste nuit.	1	17	0, 4
Chef réception, responsable réservation, caissier	1	17	0, 4
Réceptionnaire, main courantier	6	17	2, 6
1er réceptionnaire, secrétaire réservation, caissier, main courantier	1	17	0, 4
Concierge réceptionnaire, stan- dard nuit.	1	17	0, 4
Total	233	-	100, 0

TABLEAU n° 19 - Type H'1 - Chaînes modernes'' - Hall.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef de réception	2	100	2, 8
1er réceptionnaire	2	50	2, 8
Réceptionnaire	13	100	18, 3
Responsable service réservation	1	50	1, 4
Secrétaire de réservation	3	50	4, 2
1er standardiste	2	100	2, 8
Standardiste	14	100	19, 8
Chef concierge	2	100	2, 8
Concierge	7	100	9, 9
Groom	3	50	4, 2
Chasseur	2	50	2, 8
Chasseur-bagagiste	6	50	8, 5
Bagagiste	12	50	16, 9
Responsable service de nuit	1	50	1, 4
Concierge de nuit - réceptionnaire de nuit - standardiste de nuit	1	50	1, 4
Total	71	-	100, 0

TABLEAU n° 20 - Type H'1 - Ensemble des chaînes - Hall.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef réception	6	75	2,0
1er réceptionnaire	10	87,5	3,3
Réceptionnaire	38	87,5	12,5
Responsable service réservation	2	25	0,7
Secrétaire service réservation	15	75	4,9
1er standardiste	7	87,5	2,3
Standardiste	45	100	14,8
Chef concierge	7	87,5	2,3
Concierge	27	100	8,9
Caissier	4	37,5	1,3
Main courantier	8	37,5	2,6
Groom	25	75,0	8,2
Chasseur	21	87,5	6,9
Chasseur bagagiste	6	12,5	2,0
Bagagiste	44	87,5	14,6
Voiturier	6	25	2,0
Liftier	1	12,5	0,3
Veilleur de nuit	1	12,5	0,3
Standard de nuit	4	50	1,3
Responsable service de nuit	1	12,5	0,3
Réceptionnaire de nuit	7	37,5	2,3
Concierge de nuit	6	50	2,0
Réceptionnaire, responsable réservation	1	12,5	0,3
Concierge nuit, réceptionnaire nuit, responsable nuit.	1	12,5	0,3
Responsable, standardiste nuit.	1	12,5	0,3
Chef réceptionnaire, responsable réservation, caissier	1	12,5	0,3
Réceptionnaire, main courantier	6	12,5	2,0
1er réceptionnaire, secrétaire réservation, caissier, main courantier	1	12,5	0,3
Concierge nuit, réceptionnaire nuit, standardiste nuit	2	25	0,7
<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>

TABLEAU n° 21 - Type H'1 - "Châmes traditionnelles" - Etages.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef gouvernante	5	83	1, 5
Gouvernante	12	83	3, 6
Femme de chambre	152	100	45, 8
Valet	37	83	11, 1
Chef lingère	5	83	1, 5
Lingère	16	83	4, 8
Blanchisseuse	2	17	0, 6
Equipier nettoyage	35	100	10, 6
Femme de ménage	4	17	1, 2
Chef services techniques	3	50	0, 9
Ouvrier entretien	48	83	14, 5
Cafetière	13	83	3, 9
Total	332	-	100, 0

TABLEAU n° 22 - Type H'1 - Chaînes modernes - Etages.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef gouvernante	2	100	1, 4
Gouvernante	4	100	2, 9
Femme de chambre	60	100	43, 5
Valet de chambre	16	100	11, 6
Chef lingère	1	50	0, 7
Lingère	6	100	4, 3
Equipier nettoyage	11	100	8, 0
Chef service technique	3	100	2, 2
Ouvrier entretien	34	100	24, 7
Cafetière	1	50	0, 7
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>-</b>	<b>100, 0</b>

TABLEAU n° 23 - Type H'1 - "Ensemble des chaînes" - Etages.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef gouvernante	7	87, 5	1, 5
Gouvernante	16	87, 5	3, 4
Femme de chambre	212	100	45, 1
Valet de chambre	53	87, 5	11, 3
Chef lingère	6	75	1, 3
Lingère	22	87, 5	4, 7
Blanchisseuse	2	12, 5	0, 4
Equipier nettoyage	46	100	9, 8
Femme de ménage	4	12, 5	0, 8
Chef services techniques	6	62, 5	1, 3
Ouvrier entretien	82	87, 5	17, 4
Cafetière	14	75	3, 0
Total	470	-	100, 0



TABLEAU n° 24 - Type H'1 - "Chaînes traditionnelles" -  
Direction-Administration-Gestion.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Directeur général	3	50	3,8
Directeur général administratif et financier	3	50	3,8
Sous-Directeur	1	17	1,3
Sous-Directeur - Chef du personnel	1	17	1,3
Sous-Directeur, chef comptable chef du personnel	2	17	2,5
Sous-Directeur, acheteur, chef du personnel	1	17	1,3
Attaché de direction	4	50	5,1
Secrétaire de direction	1	17	1,3
Directeur-Hôtelier	2	33	2,5
Directeur-Hôtelier, chef du personnel	1	17	1,3
Directeur restauration	3	50	3,8
Chargé banketing	1	17	1,3
Chef comptable et contrôle	3	50	3,8
Contrôleur hôtel	3	50	3,8
Contrôleur restaurant	3	50	3,8
Réceptionnaire marchandises économe	1	17	1,3
Econome	2	33	2,5
Comptable	3	50	3,8
Aide-comptable	15	67	18,9
Secrétaire	5	67	6,3
Chef du personnel	1	17	1,3
Employé administratif	5	50	6,3
Pointeau	15	83	18,9
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>

**TABLEAU n° 25 - Type H1 - "Chafnes modernes" -  
Direction-Administration-Gestion.**

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Directeur général	1	50	2, 2
Directeur hôtelier	1	50	2, 2
Directeur restauration	1	50	2, 2
Directeur des ventes	1	50	2, 2
Assistant, directeur des ventes	1	50	2, 2
Chargé de presse, relations publiques	1	50	2, 2
Directeur administratif et financier	1	50	2, 2
Chef comptable	1	50	2, 2
Contrôleur hôtelier	2	100	4, 3
Contrôleur restauration	1	50	2, 2
Réceptionnaire marchandises	1	50	2, 2
Econome	2	100	4, 3
Comptable	3	100	6, 5
Aide-comptable	14	100	30, 4
Acheteur	1	50	2, 2
Secrétaire	2	50	4, 3
Secrétaire, chargé banquets	2	50	4, 3
Chef du personnel	2	100	4, 3
Employé administratif	2	50	4, 3
Pointeau	6	50	13, 1
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>-</b>	<b>100, 0</b>

TABLEAU n° 26 - Type H'1 - "Ensemble des chaînes" -  
Direction - Administration - Gestion.

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Directeur général	4	50	3, 2
Directeur général administratif et financier	3	37, 5	2, 4
Sous-directeur	1	12, 5	0, 8
Sous-Directeur, chef du personnel	1	12, 5	0, 8
Sous-Directeur, chef compta- ble, chef du personnel	2	12, 5	1, 6
Sous-directeur, chef du person- nel	1	12, 5	0, 8
Attaché de direction	4	37, 5	3, 2
Secrétaire de direction	1	12, 5	0, 8
Directeur-hôtelier	3	37, 5	2, 4
Directeur hôtelier, chef du personnel	1	12, 5	0, 8
Directeur restauration	4	50	3, 2
Directeur des ventes	1	12, 5	0, 8
Assistant directeur des ventes	1	12, 5	0, 8
Chargé de banquets	1	12, 5	0, 8
Chargé de presse, relations publiques	1	12, 5	0, 8
Directeur administratif et financier	1	12, 5	0, 8
Chef comptable	4	50	3, 2
Contrôleur hôtelier	5	62, 5	4, 0
Contrôleur restaurant	4	50	3, 2
Réceptionnaire marchandises	1	12, 5	0, 8
Réceptionnaire march. -économie	1	12, 5	0, 8
Econome	4	50	3, 2
Comptable	6	62, 5	4, 8
Aide-comptable	29	75	23, 2
Acheteur	1	12, 5	0, 8
Secrétaire	7	62, 5	5, 6
Secrétaire, chargé banquets	2	12, 5	1, 6
Chef du personnel	3	37, 5	2, 4
Employé administratif	7	50	5, 6
Pointeau	21	75	16, 8
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>-</b>	<b>100, 0</b>

b - Restauration : type R'

TABLEAU n° 27 - Type R' Chafnes traditionnelles - CUISINE

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef de cuisine	5	100	5
Sous chef	3	60	3
Cuisinier	9	20	9
Chef partie	12	80	12
Commis cuisine	22	80	22
Aide cuisinier	5	40	5
Régisseur matériel	1	20	1
Argentier verrier	8	20	8
Plongeur spécialisé	6	40	6
Plongeur - préposé entretien	29	100	29
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>

TABLEAU n° 28 - Type R' - Chafnes modernes. CUISINE

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef cuisine	2	100	2,1
Chef de partie	12	100	12,5
Commis de cuisine	53	100	54,6
Aide cuisinier	3	50	3,1
Régisseur matériel	1	50	1,0
Plongeur spécialisé	1	50	1,0
Plongeur préposé entretien	25	100	25,7
TOTAL	97	-	100,0

TABLEAU n° 29 - Type R' - Ensemble des chaînes - CUISINE

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef cuisine	7	100	3,6
Sous-chef	3	43	1,5
Cuisinier	9	14	4,6
Chef de partie	24	85	12,2
Commis de cuisine	75	85	38,0
Aide cuisinier	8	43	4,1
Régisseur matériel	2	29	1,0
Argentier-verrier	8	14	4,1
Plongeur spécialisé	7	43	3,6
Plongeur préposé entretien	54	100	27,3
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>		<b>100,0</b>

TABLEAU n° 30 - Type R' - Chânes modernes  
RESTAURANT-BAR

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Responsable bar	1	50	1,3
Chef barman	1	50	1,3
Barman	12	100	15,0
Commis bar	1	50	1,3
Maître hôtel-banquet	1	50	1,3
Maître hôtel-étages	1	50	1,2
Chef étage	2	100	2,5
Garçon étage	6	50	7,5
Commis étage	6	50	7,5
1er Maître hôtel	3	100	3,7
Maître hôtel de rang	12	50	15,0
Chef de rang	11	100	13,6
Commis restaurant	13	50	16,2
Commis restaurant-entretien rest.	5	50	6,2
Sommelier	4	50	5,0
Caviste	1	50	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>		<b>100,0</b>



TABLEAU n° 31 - Type R' - Chaînes traditionnelles.

RESTAURANT-BAR

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef barman	3	60	1,5
Chef barman. Responsable bar	1	20	0,5
Barman	10	100	4,9
Commis de bar	4	60	2,0
Maître hôtel banquets	3	20	1,5
Maître hôtel étage	5	40	2,5
Chef étage	8	40	3,9
Garçon étage	28	80	13,9
Commis étage	10	60	4,9
Sommelier étage	4	20	2,0
1er maître hôtel	6	100	3,0
Maître hôtel de rang	7	60	3,5
Chef de rang	26	100	12,8
Commis restaurant	18	100	9,0
Sommelier	12	20	6,0
Caviste	11	100	5,5
Officier	12	40	6,0
Entretien restaurant	9	60	4,5
Caissier	10	80	4,9
Cantine	7	40	3,5
Vestiaire	7	80	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>		<b>100,0</b>

TABLEAU n° 32 - Type R' - Ensemble des chaînes

RESTAURANT-BAR

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Responsable bar	1	14	0,4
Chef barman	4	57	1,4
Chef barman-respons. bar	1	14	0,4
Barman	22	85	7,8
Commis bar	5	71	1,8
Maître hôtel banquets	4	29	1,4
Maître hôtel d'étage	6	43	2,1
Chef étage	10	57	3,5
Garçon étage	34	71	12,1
Commis étage	16	43	5,7
Sommelier d'étage	4	14	1,4
1er maître hôtel	9	100	3,2
Maître hôtel de rang	19	43	6,8
Chef de rang	37	100	13,2
Commis restaurant	31	85	11,0
Commis restaur. entret. rest.	5	14	1,8
Sommelier	16	29	5,7
Caviste	12	85	4,3
Officier	12	29	4,3
Entretien restaurant	9	71	3,2
Caissier	10	57	3,5
Préposé cantine	7	29	2,5
Préposé vestiaire	7	57	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>		<b>100,0</b>

3 - Tableaux sur la spécialisation des emplois

Avertissement : l'objectif visé dans ce paragraphe n'est pas de présenter l'évolution du contenu des emplois en fonction des types d'hôtels ou de restaurants mais plus simplement de se limiter à une synthèse d'informations sur les points suivants :

- Importance des emplois "polyvalents" ou des "cumuls" de fonction
- Evolution de la spécialisation.

TABLEAU N° 33 : SPECIALISATION DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : HALL

TYPE H4 (9 hôtels)			TYPE H3 (9 hôtels)			TYPE H2 (20 hôtels)			TYPE H1 (12 hôtels)			LISTE TYPE DES EMPLOIS
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	
A			A			A Chef de réception	35	17	A Chef de réception	91	82	A Chef de réception
B Réceptionnaire (1)	66	0	B Réceptionnaire	100	100	B Réceptionnaire	100	19	B Réceptionnaire	100	86	B Réceptionnaire (2)
C			C			C			C Responsable réservation	17	100	C Responsable réservation
D			D			D Secrétaire réservation	15	0	D Secrétaire réservation	42	100	D Secrétaire réservation
E			E			E Standardiste	40	100	E Standardiste	100	100	E Standardiste (3)
F			F			F Chef concierge	5	100	F Chef concierge	91	100	F Chef concierge
G			G Concierge	11	0	G Concierge	40	100	G Concierge	100	100	G Concierge
H			H			H Caissier	5	0	H Caissier	49	88	H Caissier
I			I			I Maincourantier	10	100	I Maincourantier	42	100	I Maincourantier
J			J			J Groom	55	100	J Groom	75	100	J Groom
K			K Chasseur	11	100	K Chasseur	55	25	K Chasseur	100	85	K Chasseur
L			L			L Bagagiste	30	45	L Bagagiste	75	100	L Bagagiste
M			M			M			M Voiturier	33	100	M Voiturier
N			N			N			N Liftier	33	100	N Liftier
O			O			O Responsable de nuit	5	100	O Responsable service de nuit	25	66	O Responsable service de nuit
P Veilleur de nuit	66	100	P Veilleur de nuit	33	100	P Veilleur de nuit	35	13	P Veilleur de nuit	17	100	P Veilleur de nuit
Q			Q			Q			Q Standardiste nuit	50	100	Q Standardiste nuit
R Réceptionnaire de nuit	33	100	R Réceptionnaire de nuit	45	100	R Réceptionnaire de nuit	20	0	R Réceptionnaire de nuit	33	100	R Réceptionnaire de nuit
S			S Concierge de nuit	22	100	S Concierge de nuit	60	9	S Concierge de nuit	58	69	S Concierge de nuit

(1) Dans 33 % des hôtels de ce type les fonctions de réceptionnaire sont assurées par le Directeur de l'Hôtel

(2) Y compris 1er réceptionnaire

(3) Y compris 1er standardiste

TABLEAU 34 : SPECIALISATION DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : ETAGES

TYPE H4 (9 hôtels)			TYPE H3 (9 hôtels)			TYPE H2 (20 hôtels)			TYPE H1 (12 hôtels)			LISTE TYPE DES EMPLOIS
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	
A			A			A			A Chef gouvernante	83	100	A Chef gouvernante
B Gouvernante	11	0	B			B Gouvernante	55	100	B Gouvernante	83	100	B Gouvernante
C Femme de chambre	100	13	C Femme de chambre	100	52	C Femme de chambre	100	87	C Femme de chambre	100	100	C Femme de chambre
D Valet	11	0	D Valet	11	0	D Valet	55	86	D Valet de chambre	83	100	D Valet de chambre
E			E			E Chef lingère	5	100	E Chef lingère	83	100	E Chef lingère
F Lingère	11	0	F Lingère	44	25	F Lingère	75	94	F Lingère	100	100	F Lingère
G			G			G Blanchisseuse	5	100	G Blanchisseuse	17	100	G Blanchisseuse
H Equipier nettoyage	22	0	H Equipier nettoyage	11	100	H Equipier nettoyage	45	100	H Equipier de nettoyage	100	100	H Equipier de nettoyage
I			I Femme de ménage	22	100	I Femme de ménage	25	80	I Femme de ménage	17	100	I Femme de ménage
J			J			J Chef service technique	5	100	J Chef service technique	58	100	J Chef service technique
K			K Ouvrier d'entretien	22	100	K Ouvrier d'entretien	40	92	K Ouvrier d'entretien	100	100	K Ouvrier d'entretien
L Cafetière	11	0	L Cafetière	77	57	L Cafetière	100	89	L Cafetière	83	100	L Cafetière

TABLEAU 35 : SPECIALISATION DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : ADMINISTRATION - GESTION - DIRECTION

TYPE H4 (9 hôtels)			TYPE H3 (9 hôtels)			TYPE H2 (20 hôtels)			TYPE H1 (12 hôtels)			LISTE TYPE DES EMPLOIS
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	
A Directeur général	100	0	A Directeur général	100	0	A Directeur général	100	65	A Directeur général	91	73	A Directeur général
B Sous-directeur	11	0	B			B Sous-directeur	20	75	B Sous-directeur	49	43	B Sous-directeur
C			C			C			C Attaché direction	42	67	C Attaché direction
D			D Secrétaire direction	11	0	D Secrétaire direction	5	100	D Secrétaire direction	25	100	D Secrétaire direction
E			E			E Directeur hôtelier	20	25	E Directeur hôtelier	49	50	E Directeur hôtelier
F			F			F Directeur restauration	10	50	F Directeur restauration	25	100	F Directeur restauration
G			G			G			G Directeur des ventes	8	100	G Directeur des ventes
H			H			H			H Assistant directeur des ventes	8	100	H Assistant directeur des ventes
I			I			I			I Chargé du banqueting	8	100	I Chargé du banqueting
J			J			J Presse relations publiques	5	100	J Presse relations publiques	8	100	J Presse relations publiques
K			K			K Direct. Adm. et financier	5	100	K Direct. adm. et financier	8	100	K Direct. adm. et financier
L			L			L			L Chef comptable	50	100	L Chef comptable
M			M			M			M Contrôleur hôtelier	66	63	M Contrôleur hôtelier
N			N			N			N Contrôleur restauration	33	100	N Contrôleur restauration
O			O			O			O Réception marchandises	25	100	O Réception marchandises
P			P			P Econome	5	100	P Econome	91	86	P Econome
Q Comptable	11	0	Q			Q Comptable	15	66	Q Comptable	66	100	Q Comptable
R			R			R			R Aide comptable	66	97	R Aide comptable
S			S			S			S Statisticien	17	100	S Statisticien
T			T			T			T Acheteur	25	100	T Acheteur
U			U			U Secrétaire	15	66	U Secrétaire	75	93	U Secrétaire
V			V			V			V Chef du personnel	25	100	V Chef du personnel
W			W			W Employé administratif	10	100	W Employé administratif	58	100	W Employé administratif
									X Pointeau	66	100	X Pointeau

TABLEAU 36 : SPECIALISATION DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : CUISINE

TYPE R4 (7 restaurants)			TYPE R3 (3 restaurants)			TYPE R2 (10 restaurants)			TYPE R1 (2 restaurants)			LISTE TYPE DES EMPLOIS
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	
A Chef de cuisine	57	100	A Chef de cuisine	100	100	A Chef de cuisine	100	100	A Chef de cuisine	100	100	A Chef de cuisine
B			B			B Sous chef de cuisine	30	100	B Sous chef de cuisine	50	100	B Sous chef de cuisine
C Cuisinier	44	20	C			C Cuisinier	10	100	C			C Cuisinier
D Chef de partie	14	100	D Chef de partie	33	100	D Chef de partie	70	100	D Chef de partie	100	100	D Chef de partie
E Commis de cuisine	29	100	E Commis de cuisine	33	100	E Commis de cuisine	80	100	E Commis de cuisine	100	100	E Commis de cuisine
F Aide cuisinier	29	100	F			F Aide cuisinier	40	100	F Aide cuisinier	50	100	F Aide cuisinier
G			G			G			G Régisseur matériel	100	100	G Régisseur matériel
H Argentier verrier	14	100	H			H Argentier verrier	30	100	H			H Argentier verrier
I			I			I Plongeur spécialisé	30	100	I Plongeur spécialisé	50	100	I Plongeur spécialisé
J Plongeur, préposé entretien	71	100	J Plongeur, préposé entretien	100	100	J Plongeur, préposé entretien	100	100	J Plongeur préposé entretien	100	100	J Plongeur, préposé entretien

TABLEAU 37 : SPECIALISATION DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : RESTAURANT - BAR

TYPE R4 (7 restaurants)			TYPE R3 (3 restaurants)			TYPE R2 (10 restaurants)			TYPE R1 (2 restaurants)			LISTE TYPE DES EMPLOIS
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	
A			A Responsable bar	67	100	A			A Responsable bar	50	100	A Responsable bar
B			B Chef barman	33	100	B Chef barman	20	71	B			B Chef barman
C Barman	43	50	C			C Barman	100	100	C Barman	100	100	C Barman
D Commis de bar	43	100	D			D Commis de bar	40	100	D Commis de bar	50	100	D Commis de bar
E			E			E Maître d'hôtel banquet	10	100	E Maître d'hôtel banquet	50	100	E Maître d'hôtel banquet
F			F			F Maître d'hôtel étage	70	100	F Maître d'hôtel étage	50	100	F Maître d'hôtel étage
G			G			G Chef d'étage	50	100	G Chef d'étage	50	100	G Chef d'étage
H Garçon d'étage	29	100	H			H Garçon d'étage	70	90	H			H Garçon d'étage
I			I			I Commis d'étage	30	100	I Commis d'étage	100	100	I Commis d'étage
J			J			J Sommelier d'étage	20	100	J Sommelier d'étage	50	100	J Sommelier d'étage
K 1er maître d'hôtel	43	100	K 1er maître d'hôtel	67	100	K 1er maître d'hôtel	70	100	K 1er maître d'hôtel	100	100	K 1er maître d'hôtel
L			L Maître d'hôtel de rang	33	100	L Maître d'hôtel de rang	60	100	L Maître d'hôtel de rang	100	100	L Maître d'hôtel de rang
M Chef de rang	29	100	M Chef de rang	67	100	M Chef de rang	100	98	M Chef de rang	100	100	M Chef de rang
N Commis de restaurant	43	12	N Commis de restaurant	33	100	N Commis de restaurant	90	90	N Commis de restaurant	100	100	N Commis de restaurant
O			O			O Sommelier	10	100	O Sommelier	100	100	O Sommelier
P			P Caviste	33	100	P Caviste	80	100	P Caviste	100	100	P Caviste
Q			Q Officier	33	100	Q Officier	20	100	Q Officier	50	100	Q Officier
R Entretien restaurant	14	100	R			R Entretien restaurant	50	100	R Entretien restaurant	50	100	R Entretien restaurant
S			S Caissier	67	100	S Caissier	60	100	S Caissier	50	100	S Caissier restaurant
T			T			T Préposé cantine	30	100	T Préposé cantine	50	100	T Préposé cantine
U Préposé cantine	14	100	U			U Préposé vestiaire	40	100	U Préposé vestiaire	50	100	U Préposé vestiaire



#### 4 - Nature et importance des cumuls observés

Un tableau a été établi :

- pour une catégorie d'hôtels
- pour un service donné

\*

\*       \*

N. B. Les explications qui suivent sur le mode de lecture de ces tableaux sont illustrées par un exemple auquel on pourra se reporter, pour plus de clarté.

\*

\*       \*

La structure d'un de ces tableaux est la suivante :

- En lignes et en colonnes est portée la liste des fonctions recensées,
- En marge du tableau, à gauche, figurent deux colonnes intitulées :

1° - "Fréquence" : où est fourni, en pourcentage du nombre total d'hôtels, et pour chaque fonction (ligne du tableau), le nombre d'hôtels où cette fonction existe ;

2° - "Effectifs" : où est fourni, pour chaque fonction (ligne du tableau) le nombre d'agents qui ont été désignés lors de l'enquête comme chargés de cette fonction, à titre principal ou annexe.

- A l'intérieur même du tableau, on peut lire, pour une fonction donnée (ligne du tableau), exprimées en pourcentage de "l'effectif" observé pour cette fonction (cf. 2°)

- Sur la diagonale principale : l'importance des effectifs assurant uniquement cette fonction (emplois spécialisés).

- dans une autre case de la ligne :

- soit l'importance des effectifs cumulant cette fonction, assumée au titre d'emploi principal, avec une autre fonction (à lire en colonne) assumée à titre annexe : pourcentages inscrits dans la partie supérieure droite de la case,

- soit l'importance des effectifs cumulant cette fonction assumée au titre d'emploi annexe avec une autre fonction (à lire en colonne) assumée de façon principale : pourcentages inscrits dans la partie inférieure gauche de la case.

Exemple : Cas du tableau n°40

- catégorie d'hôtel = type H2

- service = hall

9e ligne Fonction "Chasseur"

En marge du tableau :

- 1ere colonne : ce type de fonction est remplie dans 65% des hôtels de la catégorie,

- 2e colonne : 24 membres du personnel des hôtels enquêtés assument ces fonctions, en la cumulant ou non avec une autre fonction, à titre principal ou annexe.

A l'intérieur du tableau on peut lire :

- sur la diagonale principale :

. que dans 21% des cas la fonction de chasseur est assumée à l'exclusion de toute autre, et constitue donc un emploi spécialisé,

- dans les autres cases de la ligne :

. que la fonction de chasseur, assumée à titre principal, est cumulée avec d'autres fonctions, assumées à titre annexe, telles que :

- standardiste : 17% des cas (partie supérieure droite de la case)
- groom : 33% des cas
- bagagiste : 54% des cas
- liftier : 25% des cas.

. que la fonction de chasseur, est assumée à titre annexe par des agents simultanément chargés, à titre principal, de la fonction de

- bagagiste : 17% des cas.

Remarque : Pour le service "Hall" ces tableaux ont été établis pour les quatre types d'hôtels. Par contre, ils ne sont présentés que pour deux types d'hôtels (H2 et H1) pour le service "Administration-Gestion-Direction".

En ce qui concerne les autres services (Etages, Cuisine, Restaurant), l'intérêt d'établir de tels tableaux est apparu très limité dans la mesure où les "cumuls" sont soit peu importants, soit n'intéressent que des emplois peu qualifiés.

TABLEAU 38 : Nature et importance des cumuls : TYPE H 4 - HALL

Fréquence (en % du nombre d'hôtels)	Effectifs	FONCTION	Réceptionnaire	Secrétaire de réservat.	Standardiste	Caissier	Maincourantier	Réceptionnaire de nuit	Veilleur de nuit
67	9	Réceptionnaire		22	100	100	22		
11	2	Secrétaire de réservat.	100						
67	9	Standardiste	100						
67	9	Caissier	100						
11	2	Maincourantier	100						
33	3	Réceptionnaire nuit						100	
67	8	Veilleur de nuit							100

N.B. : Dans 3 hôtels de ce type la "réception" est assurée par le Directeur de l'hôtel.

TABLEAU 39 : NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS : TYPE H 3 - HALL

FREQUENCE (en % du nombre d'hôtels)	EFFECTIFS	FONCTION	Réceptionnaire	Secrétaire réservation	Standardiste	Caissier	Maincourantier	Réceptionnaire de nuit	Veilleur de nuit	Concierge	Chasseur	Concierge de nuit	Groom
100	15	Réceptionnaire	7	93	87	93	20						
100	14	Secrétaire de réservation	100										
100	14	Standardiste	99							7			
100	14	Caissier	100										
55	4	Maincourantier	75							25			
45	4	Réceptionnaire de nuit						100					
33	4	Veilleur de nuit							100				
11	3	Concierge			33		33						33
11	1	Chasseur									100		
22	2	Concierge de nuit										100	
11	1	Groom								100			

Fonctions apparaissant dans la  
catégorie H3 (non mentionnées en H4)

TABLEAU 40 : NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS : TYPE H2 - HALL

FREQUENCE (en % du nombre d'hôtels)	EFFECTIFS	FONCTION	Fonctions apparaissant dans la catégorie H2 (non mentionnées H4, H3)																		
			Réceptionnaire	Secrétaire de réservation	Standardiste	Caissier	Maincourantier	Réceptionnaire de nuit	Veilleur de nuit	Concierge	Chasseur	Concierge de nuit	Groom	Chef de réception	Responsable de réservation	Chef concierge	Bagagiste	Liftier	Voiturier	Responsable service de nuit	Standardiste de nuit
100	36	Réceptionnaire	19	47	42	53	44							3							
70	22	Secrétaire de réservation	77				14						9								
100	34	Standardiste	44		32				3	12						9					
90	25	Caissier	76				4						20	4							
85	23	Maincourantier	70	13		4	9						4								
90	21	Réceptionnaire de nuit								33	14								10	14	
55	13	Veilleur de nuit						21	54	8			15	31						31	
50	9	Concierge			11						67			11	22			11			
65	24	Chasseur			17							21		33				17	54	25	
70	15	Concierge de nuit						60	13	27			7							60	
80	33	Groom								3	24		61			12					
35	6	Chef de réception		33		83	17			33				17							
10	2	Responsable de réservation	50			50															
5	1	Chef concierge													100						
65	25	Bagagiste			12					4	52	16		16		20		8			
15	6	Liftier									100										
5	2	Voiturier																			
10	3	Responsable service de nuit						67								100				33	
80	16	Standardiste de nuit						19	25				56								

TABLEAU 41 : NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS : TYPE III - HALL

FREQUENCE (en % du nombre d'hôtels)	EFFECTIFS	FONCTION	Fonctions apparaissant dans les catégories H3 (non men- d'hôtels H1 et H2 (non mentionnés en H3, H4) tionnées en H4)																		
			Réceptionnaire	Secrétaire de réservation	Standardiste	Caissier	Maincourantier	Réceptionnaire de nuit	Veilleur de nuit	Concierge	Chasseur	Concierge de nuit	Groom	Chef de réception	Responsable de réservation	Chef concierge	Bagagiste	Liftier	Voiturier	Responsable service de nuit	Standardiste de nuit
100	77	Réceptionnaire	86	5			8							1							
50	19	Secrétaire de réservation	21	79																	
100	73	Standardiste			100																
58	9	Caissier				78	11						11								
58	19	Maincourantier	32			5	63														
42	13	Réceptionnaire de nuit						69				31									
17	2	Veilleur de nuit							100												
100	33	Concierge								100											
100	48	Chasseur									85					15					
58	13	Concierge de nuit						31					69						31	31	
75	33	Groom										100									
91	11	Chef de réception				9							82	18							
50	5	Responsable réservation	20										40	40							
91	11	Chef concierge													100						
91	64	Bagagiste								11						89					
33	6	Liftier															100				
33	11	Voiturier																100			
33	7	Responsable service de nuit											57							29	14
66	11	Standardiste de nuit										36								9	55

TABLEAU 42 : NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS : TYPE H2 : ADMINISTRATION - GESTION - DIRECTION

FREQUENCE (en % du nombre d'hôtels)	EFFECTIFS	FONCTION	FONCTIONS CUMULEES																			
			Directeur général	Sous Directeur	Secrétaire direction	Directeur hôtelier	Directeur restauration	Directeur des ventes	Presse et relations publiques	Directeur adm. et finan.	Chef comptable	Contrôleur hôtelier	Contrôleur restauration	Réceptionnaire marchand.	Econome	Comptable	Aide comptable	Acheteur	Secrétaire	Chef du personnel	Employé administratif	Pointeau
100	20	Directeur général	65			20	5	10	15	30	10	15		5	10	5		10		25		
20	4	Sous Directeur		75						25	25											
10	2	Secrétaire de direction			50										50							
25	5	Directeur hôtelier	80			20				20		40	20									
15	3	Directeur restauration	33				33						33	33								
10	2	Directeur des ventes	100																			
15	3	Presse et relations publiques	100																			
40	8	Directeur adminis. et finan.	75	12		12																
15	3	Chef comptable	67	33																		
25	5	Contrôleur hôtelier	60			40																
10	2	Contrôleur restauration				50	50															
15	3	Réceptionnaire marchandises	33				33								33							
15	3	Econome	67											33								
25	5	Comptable	20		20										40		20		20			20
5	1	Aide comptable																100				
15	3	Acheteur	67												33							
15	3	Secrétaire														33		67				
30	6	Chef de personnel	83												17							
10	2	Employé administratif																			100	
5	1	Pointeau													100							



TABLEAU 43 : NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS : TYPE H1 : ADMINISTRATION - GESTION - DIRECTION

FREQUENCE (en % du nombre d'hôtels)	EFFECTIFS	FONCTION	Directeur général	Sous directeur	Attaché Direction	Secrétaire Direction	Directeur hôtelier	Directeur Restaurant	Directeur ventes	Assistant directeur ventes	Chargé de banqueting	Presse et rela- tions publiques	Directeur adm. et financier	Chef comptable	Contrôleur hôtelier	Contrôleur restauration	Réceptionnaire marchandises	Econome	Comptable	Aide comptable	Statisticien	Acheteur	Secrétaire	Chef du personnel	Employé administratif	Pointeau
91	11	Directeur général	73				9		9				27	9								9	9			
49	7	Sous Directeur		43										28								14		57		
42	6	Attaché Direction			67										33	33								33		
25	3	Secrétaire de direction				100																				
57	7	Directeur hôtelier	14				43		14			14							14			28		28		
25	3	Directeur restaurant						100																		
25	3	Directeur ventes	33				33		33																	
8	1	Assistant directeur ventes								100																
16	2	Chargé banqueting									50												50			
16	2	Presse et relations publiques					50					50														
32	4	Directeur adminis. et finan.	75										25													
74	10	Chef comptable	10	20										60	10											
83	10	Contrôleur hôtelier			20									10	50	20	10									
66	8	Contrôleur restauration			25										25	50										
66	6	Réceptionnaire marchandises													17		50	33								
90	14	Econome															14	86								
75	10	Comptable					10												90							
66	35	Aide comptable																		97			3			
17	2	Statisticien																			100					
57	6	Acheteur	17	17			33															33				
83	16	Secrétaire									6									6			88			
90	12	Chef du personnel	8	33	17		17																	25		
58	11	Employé administratif																							100	
67	25	Pointeau																								100

B - L'HOTELLERIE LYONNAISE

1) Structure des emplois par grandes fonctions et catégorie de confort

Ce paragraphe présente la structure des emplois en fonction de la typologie classique dans l'hôtellerie et n'a d'autre but que de faire le lien entre les deux typologies.

Les deux tableaux qui suivent (44 et 45) fournissent pour les 4 catégories de confort les effectifs moyens par grande fonction ainsi que l'importance en pourcentage de l'effectif de chaque service.

Tableau n°44

Effectifs moyens par grandes fonctions pour les 4 catégories d'hôtels

Services ou fonctions	Catégories			
	4 étoiles	3 étoiles	2 étoiles	1 étoile
Hall - Réception	19	7	3	2
Etages	36	11	6	3
Cuisine	40	2	1	-
Restauration - Bar	89	3	1	-
Administration-Gestion	15	1	1	1
Direction générale	2	1	1	1
TOTAL	206	25	13	7

Tableau n° 45

Répartition en % des effectifs entre les différentes fonctions  
pour les 4 catégories d'hôtels

Catégories Services ou fonctions	4 étoiles		3 étoiles		2 étoiles		1 étoile		TOTAL	
	H et R (1)	H (2)	H et R	H	H et R	H	H et R	H	H et R	H
Hall - Réception	9	26	28	34	27	31	29	29	17	30
Etages	18	49	44	53	47	53	43	43	29	52
Cuisine	20	-	8	-	5	-	-	-	14	-
Restauration Bar	44	-	12	-	7	-	-	-	29	-
Administration Gestion	8	22	4	7	4	5	14	14	7	12
Direction générale	1	3	4	6	10	11	14	14	4	6
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

(1) : effectifs hôtellerie et restauration

(2) : effectifs hôtellerie hors restauration

Ces données générales permettent de saisir déjà les différences de structure entre les catégories d'hôtels.

Mais si la typologie "confort" donne une première image des structures d'emplois par grande fonction, elle n'est pas assez sélective du point de vue de l'emploi d'où la nécessité d'une typologie plus adoptée aux objectifs poursuivis.

## 2) Présentation de la typologie "Emplois"

La complexité de l'emploi dans le secteur hôtelier nous a conduit à adopter une démarche par étape dans la détermination d'une typologie "emplois".

INFLUENCE DE LA CATEGORIE ET DE LA TAILLE

DES HOTELS SUR LA "TYPOLOGIE EMPLOIS"

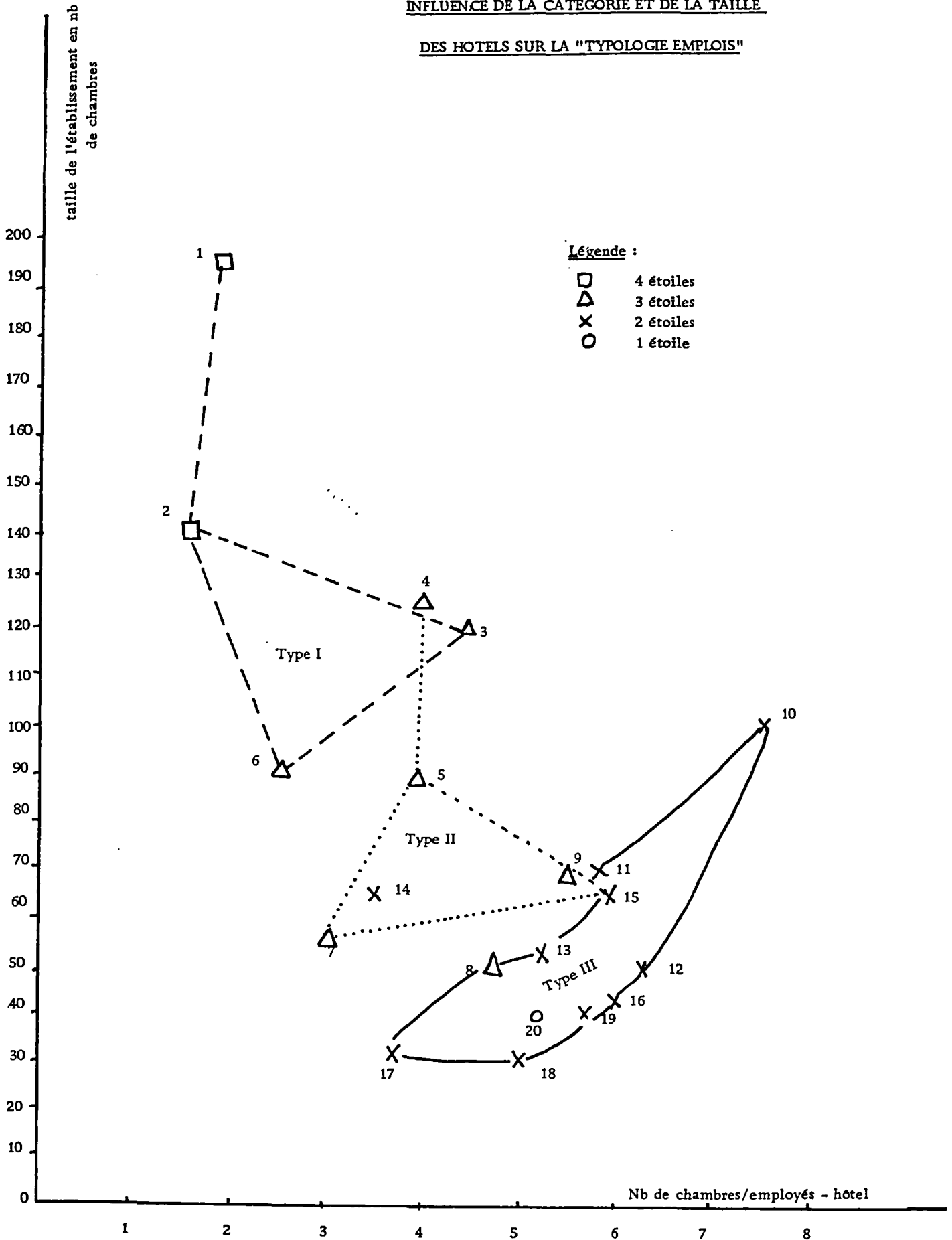


TABLEAU N°46

TYPLOGIE STRUCTURE DES EMPLOIS ET CARACTERISTIQUES GENERALES

← STRUCTURE EMPLOIS →  
(hors restauration)

Type	Fonction		HALL	ETAGES	ADMINISTRA. ET GESTION	DIRECTION	TOTAL
	N° Hotels						
I	1		33,3	49,2	17,5	-	100
	2		20,0	49,3	25,3	5,4	100
	3		22,7	50,0	22,7	4,6	100
	6		43,7	46,8	3,3	6,2	100
	Moyenne I		28,8	49,0	18,7	3,5	100
II	4		31,0	62,0	3,5	3,5	100
	5		36,5	54,5	4,5	4,5	100
	7		31,2	56,2	6,3	6,3	100
	9		42,9	42,9	7,1	7,1	100
	14		33,3	55,5	5,6	5,6	100
	15		27,3	54,5	9,1	9,1	100
	Moyenne II		33,6	55,4	5,5	5,5	100
III	8		33,3	58,3	-	8,4	100
	10		31,2	62,5	-	6,3	100
	11		25,0	58,3	-	16,7	100
	12		25,0	50,0	12,5	12,5	100
	13		40,0	50,0	-	10,0	100
	16		28,6	42,8	-	28,6	100
	17		25,0	37,5	25,0	12,5	100
	18		33,3	50,0	-	16,7	100
	19		28,6	57,1	-	14,3	100
	20		28,5	42,9	14,3	14,3	100
		Moyenne III		30,1	57,7	4,3	12,9
	Moyenne Générale		30,4	51,6	11,7	6,3	100

N. B. Pour la définition des types I, II et III se reporter à la page 102.

TABLEAU N°47

TYPOLOGIE STRUCTURE DES EMPLOIS ET CARACTERISTIQUES GENERALES

← CARACTERISTIQUES GENERALES →

	Fonction N° Hotels	CATEGORIE DE CONFORT	TAILLE (nb. de chamb. )	EFFECTIFS		Nombre de chambres / employé hotel.
				Hotellerie	Restauration	
I	1	++++	196	92	113	2,0
	2	++++	140	77	112	1,8
	3	+++	120	26	20	4,6
	6	+++	90	34	6	2,6
	Moyenne I		136	57	73	2,4
II	4	+++	125	29	-	4,1
	5	+++	88	22	-	4,0
	7	+++	54	16	-	3,1
	9	+++	66	14	-	5,5
	14	++	65	18	-	3,6
	15	++	67	11	-	6,0
	Moyenne II		77	18	-	4,2
III	8	+++	52	12	-	4,7
	10	++	100	16	14	7,6
	11	++	70	12	-	5,8
	12	++	50	8	-	6,2
	13	++	52	10	-	5,2
	16	++	42	7	-	6,0
	17	++	31	8	-	3,8
	18	++	30	6	-	5,0
	19	++	40	7	-	5,7
	20	+	38	7	-	5,4
		Moyenne III		50	9	14
	Moyenne Générale		76	20	61	3,7

TABLEAU N° 48

## TYPOLOGIE "EMPLOIS" HOTELIERIE ET RESTAURATION.

## STRUCTURE DES EMPLOIS/GRANDE FONCTION (effectifs réels et %)

-146-

TYPE	N° HOTELS	FONCTION		HALL		ETAGES		CUISINE		RESTAURANT-ADMINISTRAT.		DIRECTION		TOTAL	
				%	%	%	%	BAR	%	GESTION	%	%	%		
I A	1	31	(15,1)	49	(23,9)	58	(28,3)	55	(26,8)	12	(5,9)	-	-	205	(100)
	2	15	(7,9)	36	(19,0)	46	(24,4)	66	(34,9)	22	(11,6)	4	(2,2)	189	(100)
	MOYENNE	23	(11,7)	42	(21,6)	52	(26,4)	60	(30,7)	17	(8,6)	2	(1,0)	197	(100)
I B	3	5	(10,9)	11	(24,0)	9	(19,6)	15	(32,6)	5	(10,9)	1	(0,20)	46	(100)
	6	14	(35,0)	17	(42,5)	3	(7,5)	3	(7,5)	1	(2,5)	2	(5,0)	40	(100)
	MOYENNE	9	(22,1)	14	(32,6)	6	(14,0)	9	(20,9)	3	(6,9)	1	(3,5)	43	(100)
II	4	9	(31,0)	18	(62,0)					1	(3,5)	1	(3,5)	29	(100)
	5	8	(36,5)	12	(54,5)					1	(4,5)	1	(4,5)	22	(100)
	7	5	(27,8)	9	(50,0)			2	(11,0)	1	(5,6)	1	(5,6)	18	(100)
	9	6	(42,9)	6	(42,9)					1	(7,1)	1	(7,1)	14	(100)
	14	6	(33,3)	10	(55,5)					1	(5,6)	1	(5,6)	18	(100)
	15	3	(27,3)	6	(54,5)					1	(9,1)	1	(9,1)	11	(100)
	MOYENNE	6	(33,0)	10	(54,5)				(1,8)	1	(5,4)	1	(5,3)	18	(100)
III	8	4	(33,3)	7	(58,3)					-		1	(8,4)	12	(100)
	11	3	(25,0)	7	(58,3)					-		2	(16,7)	13	(100)
	12	2	(25,0)	4	(50,0)					1	(12,5)	1	(12,5)	8	(100)
	13	4	(40,0)	5	(50,0)					-		1	(10,0)	10	(100)
	16	2	(28,6)	3	(42,8)					-		2	(28,6)	7	(100)
	17	2	(25,0)	3	(37,5)					2	(25,0)	1	(12,5)	8	(100)
	18	2	(33,3)	3	(50,0)					-		1	(16,7)	6	(100)
	19	2	(28,6)	4	(57,1)					-		1	(14,3)	7	(100)

	20	2 (28,6)	3 (42,9)			1 (14,3)	1 (14,3)	7 (100)
	MOYENNE	2 (30,0)	4 (50,6)			(5,2)	1 (14,2)	8 (100)
III B	10	5 (16,7)	10 (33,3)	7 (23,3)	7 (23,3)	-	1 (3,4)	30 (100)
	MOYENNE	5 (16,7)	10 (33,3)	7 (23,3)	7 (23,3)	-	1 (3,4)	30 (100)
MOYENNE GENERALE		7 (18,6)	11 (31,9)	6 (17,9)	7 (21,2)	3 (7,2)	1 (3,2)	35 (100)



TABLEAU N° 49

## HALL

-148-

TYPE III				TYPE II				TYPE I				LISTE THEORIQUE DES EMPLOIS DU SERVICE H A L L
EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquen. % des hotels	Struct. moy. en %	EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquen. % des hotels	Struct. moy. en %	EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquen. % des hotels	Struct. moy. en %	
A				Chefs de Réception	2	33,3	5,4	Chef de Réception	3	75	4,6	A - Chef de Réception
B								Premier réceptionnaire	2	25	3,0	B - Premier réceptionnaire
C Réceptionnaire	14	90	50,0	Réceptionnaire	14	100	37,8	Réceptionnaire	22	100	33,8	C - Réceptionnaire
D												D - Responsable Service réservations
E												E - Secrétaire Service réservations
F												F - Première standardiste
G Standardiste	1	10	3,6	Standardiste	1	16,6	2,7	Standardiste	5	50	7,7	G - Standardiste
H								Chef concierge	2	50	3,0	H - Chef concierge
I				Concierge	2	33,3	5,4	Concierge	1	25	1,7	I - Concierge
J Caissier	1	10	3,6					Caissier	2	50	3,0	J - Caissier
K				Main-courantier	2	33,3	5,4					K - Main-courantier
L												L - Groom
M Chasseur	2	20	7,1	Chasseur	4	33,3	19,8	Chasseur	10	75	15,4	M - Chasseur
N				Bagagiste	7	33,3	19,0	Bagagiste	7	50	10,7	N - Bagagiste
O								Voiturier	3	25	4,6	O - Voiturier
P												P - Liftier
Q												Q - Responsable service de nuit
R Veilleur de nuit	7	70	25,0	Veilleur de nuit	1	16,6	2,7	Veilleur de nuit	1	25	1,7	R - Veilleur de nuit
S												S - Standardiste
T Réceptionnaire nuit	2	20	7,1					Réceptionnaire nuit	5	75	7,7	T - Réceptionnaire de nuit
U Concierge de nuit	1	10	3,6	Concierge de nuit	4	66,6	10,8	Concierge de nuit	2	50	3,0	U - Concierge de nuit
TOTAL	28		100		37		100		65		100	

TABLEAU N° 50

## ETAGES

TYPE III				TYPE II				TYPE I				
EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquence en % des hôtels	Structure moyenne en %	EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquence en % des hôtels	Structure moyenne en %	EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquence en % des hôtels	Structure moyenne en %	LISTE THEORIQUE DES EMPLOIS DU SERVICE
A Chef gouvernante	1	10	2,0					Chef gouvernante	2	50	1,7	A - Chef gouvernante
B Gouvernante	1	10	2,0	Gouvernante	2	33,3	3,3	Gouvernante	5	100	4,5	B - Gouvernante
C <u>Femme de chambre</u>	32	90	65,5	<u>Femme de chambre</u>	40	100	65,6	<u>Femme de chambre</u>	59	100	52,5	C - Femme de chambre
D Valet	7	20	14,5	Valet	2	33,3	3,3	Valet	12	50	10,6	D - Valet
E								Chef lingère	2	50	1,7	E - Chef lingère
F Lingère	2	20	4,0	Lingère	4	50	6,6	Lingère	10	75	8,8	F - Lingère
G												G - Blanchisseuse
H Equipier nettoyage	1	10	2,0					Equipier nettoyage	14	50	12,4	H - Equipier nettoyage
I Femme de ménage	2	20	4,0	Femme de ménage	1	16,6	1,6					I - Femme de ménage
J								Chef service technique	2	50	1,7	J - Chef service technique
K Ouvrier entretien	1	10	2,0	Ouvrier entretien	2	33,3	3,3	Ouvrier entretien	5	50	4,4	K - Ouvrier entretien
L Cafetière	2	20	1,0	Cafetière	10	83,3	16,3	Cafetière	2	25	1,7	L - Cafetière
TOTAL	49		100,0		61		100		113		100	

TABLEAU N° 51

## ADMINISTRATION - DIRECTION - GESTION

- 150 -

TYPE III				TYPE II				TYPE I				LISTE THEORIQUE DES EMPLOIS DU SERVICE
EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquence % des hotels	Struct. moy. en %	EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquence % des hotels	Struct. moy. en %	EMPLOIS	Effectifs totaux	Fréquence % des hotels	Struct. moy. en %	
1 Directeur	12	100	80,0	Directeur général	6	100	54,5	Directeur général	4	100	8,3	1 - Directeur général
2 Directeur adjoint	2	20	13,3	Sous-directeur (D adjoint)	4	66,6	36,4	Sous-Directeur	2	50	4,2	2 - Sous-Directeur
3				Attaché - Direction	1	16,6	9,1	Attaché de direction	4	75	8,3	3 - Attaché de direction
4								Secrétaire de direction	1	25	2,0	4 - Secrétaire de direction
5												5 - Directeur hôtelier
6								Directeur de restauration	1	25	2,0	6 - Directeur de restauration
7												7 - Directeur des Ventes
8												8 - Assistant-Directeur des ventes
9								Chargé de banqueting	2	25	4,2	9 - Chargé de banquetier
10												10 - Presse et relations publiques
11								Directeur adm et financ	1	25	2,0	11 - Directeur administratif et financier
12								Chef compt et controle	4	50	8,3	12 - Chef comptable et controle
13								Controleur de l'hotel	4	50	8,3	13 - Controleur de l'hotel
14								Controleur restauration	3	25	6,3	14 - Controleur de la restauration
15								Réceptionnaire marchan.	3	25	6,3	15 - Réceptionnaire de marchandises
16								Econome	3	75	6,3	16 - Econome
17 Comptable	1	10	6,7					Comptable	4	75	8,3	17 - Comptable
18								Aide-Comptable	3	50	6,3	18 - Aide-Comptable
19												19 - Statisticien
20												20 - Acheteur
21								Secrétaire	5	75	10,6	21 - Secrétaire
22								Chef du Personnel	1	25	2,0	22 - Chef du Personnel
23								Employé administratif	3	25	6,3	23 - Employé administratif
24												24 - Pointeau
TOTAL	15		100		11		100		48		100	

**TABLEAU N°52**  
**CUISINE**

Type B				Type A				
Emplois	Effec- tifs totaux	Fréquence en % des hôtels	struc- ture moyen. %	Emplois	Effec- tifs totaux	Fréquence en % des hôtels	Struc- ture moyen. %	Liste des emplois Type du service
1 Chef de cuisine	2	66,6	10,5	1 Chef de cuisine	2	100	1,9	1 Chef de cuisine
2				Sous chef de cuisine	1	50	1,0	2 Sous chef de cuisine
3 Cuisinier	5	66,6	26,3					3 Cuisinier
4 Chef de partie	1	33,3	5,2	4 Chef de partie	11	100	10,5	4 Chef de partie
5				Commis de cuisine	34	100	32,7	5 Commis de cuisine
6 Aide cuisinier	2	33,3	10,5	Aide cuisinier	8	100	7,7	6 Aide cuisinier
7								7 Régisseur matériel
8				Argentier, verrier	1	50	1,0	8 Argentier, verrier
9				Plongeur spécialisé	1	50	1,0	9 Plongeur spécialisé
10 <u>Plongeur</u>	9	100	47,9	Plongeur	46	100	44,2	10 Plongeur
<b>TOTAL</b>	19		100		104		100	

N. B. Pour les types A et B se reporter aux définitions p 23.

TABLEAU N° 53

BAR - RESTAURANT

TYPE B				TYPE A				LISTE DES EMPLOIS TYPES DU SERVICE
EMPLOIS				EMPLOIS				
1 -				Responsable bar	5	50	4,2	1 - Responsable bar
2 -				Chef barman	4	100	3,3	2 - Chef barman
3 - Barman	1	33,3	4,0	Barman	21	100	17,5	3 - Barman
4 -				Commis de bar	4	100	3,3	4 - Commis de bar
5 -								5 - Maître d'hotel banquet
6 -								6 - Maître d'hotel étage
7 -				Chef d'étage	1	50	0,8	7 - Chef d'étage
8 - Garçon d'étage	2	33,3	8,0	Garçon d'étage	24	100	20,0	8 - Garçon d'étage
9 -								9 - Commis d'étage
10 -								10 - Sommelier d'étage
11 -				Premier maître d'hotel	1	50	0,8	11 - Premier maître d'hotel
12 - Maître d'hotel de rang	2	33,3	8,0	Maître d'hotel de rang	7	100	5,9	12 - Maître d'hotel de rang
13 - Chef de rang	15	66,6	60,0	Chef de rang	15	100	12,5	13 - Chef de rang
14 - Commis de restaurant	2	33,3	8,0	Commis de restaurant	17	100	14,2	14 - Commis de restaurant
15 -								15 - Chef sommelier
16 -								16 - Sommelier
17 -				Caviste	5	50	4,2	17 - Caviste
18 -								18 - Officier
19 - Entretien restaurant	1	33,3	4,0	Entretien restaurant	4	50	3,3	19 - Entretien restaurant
20 - Caissier	2	33,3	8,0	Caissier	3	50	2,5	20 - Caissier
21 -				Préposé cantine	6	50	5,0	21 - Préposé cantine
22 -				Préposé vestiaire	3	100	2,5	22 - Préposé vestiaire
<b>TOTAL.</b>	<b>25</b>		<b>100</b>		<b>120</b>		<b>100</b>	

### III - CARACTERISTIQUES GENERALES ET MODE DE RECRUTEMENT DE LA MAIN D'OEUVRE

L'enquête effectuée auprès des employés, et qui doit faire l'objet d'un document particulier, devrait permettre, en dépit d'un taux de réponse faible, une meilleure connaissance de la population travaillant dans l'hôtellerie parisienne et lyonnaise (âge, sexe, nationalité, formation générale et professionnelle, filières d'accès aux métiers de l'hôtellerie...).

Dans le cadre de ce document, nous nous bornons à exposer un certain nombre d'informations et de considérations générales sur ce sujet, recueillies lors de l'enquête effectuée auprès des employeurs.

#### 1. Caractéristiques générales de la main d'oeuvre

Trois séries d'informations ont été demandées aux employeurs concernant :

- l'importance du personnel cadre par rapport aux effectifs totaux
- l'importance du personnel saisonnier et temporaire (extras)
- la mobilité du personnel.

##### a) Les cadres dans l'hôtellerie et la restauration

Les deux tableaux qui suivent indiquent l'importance des cadres par service et pour les deux villes étudiées.

On peut noter du point de vue de l'encadrement, une certaine similitude entre les types d'hôtels  $H_3$  et  $H_4$  parisiens et le type I de l'hôtellerie lyonnaise.

L'on constate en outre, qu'en valeur relative, l'encadrement diminue avec le confort et la taille de l'établissement. Ceci s'explique par l'importance décroissante du nombre de services à assurer lorsqu'on passe du type  $H_1$  et I au type  $H_4$  et III. (Le fonctionnement des types  $H_1$  et I nécessitant des effectifs beaucoup plus nombreux et qui sont composés en très grande majorité de non-cadres).

D'autre part les hôtels de type H<sub>3</sub>, H<sub>4</sub> pour Paris et III pour Lyon comportent des effectifs réduits où l'encadrement se limite pratiquement à la présence du "patron" et de la "patronne".

Il est à noter que :

- le nombre moyen de cadres par établissement est nettement plus important dans l'hôtellerie que dans la restauration
- le service "administration-gestion-direction" emploie le plus de cadres.

De façon générale, on remarque que l'hôtellerie est un secteur de services employant peu de cadres.

TABLEAU N° 54

Importance des cadres dans l'hôtellerie par type d'hôtels

← PARIS → ← LYON →

Types d'hôtels Emplois "cadres" par grande fonction	H <sub>1</sub> (1)	H <sub>2</sub>	H <sub>3</sub>	H <sub>4</sub>	Ensemble des hôtels parisiens	I	II	III	Ensemble des hôtels lyonnais
<u>HALL</u>	25	6	-	-	31	7	3	-	10
% des cadres dans le service	5,8%	4,1%	0%	0%	4,9%	10,8%	8,1%	0%	7,7%
<u>ETAGES</u>	14	1	-	-	15	7	-	-	7
% des cadres dans le service	2,0%	0,4%	0%	0%	1,4%	6,2%	0%	0%	3,1%
<u>ADMINISTRATION - GESTION - DIRECTION</u>	58	30	10	10	108	16	9	9	34
% des cadres dans le service	32,6%	71,4%	100%	100%	45%	33,3%	81,8%	60,0%	45,9%
<b>TOTAL</b>	97	37	10	10	154	30	12	9	51
% des cadres dans les services de l'hôtellerie	7,5%	8,6%	11,4%	15,1%	8,1%	13,3%	11,0%	9,8%	11,7%

(1) Cf. les typologies adoptées présentées dans ce document, p. 102



## TABLEAU N° 55

Importance des cadres dans les restaurants par type

Type de restaurant Emploi cadres/gde fonction	A	Ensemble des restaurants	R <sub>1</sub>	R <sub>2</sub>	Ensemble des restaurants
CUISINE	14	14	3	7	10
% de cadres dans le service	13,5 %	11,4 %	2,6 %	4,7 %	3,3 %
RESTAURANT - BAR	8	8	7	10	17
% de cadres dans le service	6,7 %	5,5 %	5,3 %	3,6 %	3,6 %
TOTAL	22	22	10	17	27
% cadres	9,8 %	8,2 %	4,1 %	4,0 %	3,5 %

Remarque : Pour Paris, sur 4 types de restaurants définis, seuls les types R<sub>1</sub> et R<sub>2</sub> emploient des cadres tandis que pour Lyon, sur 2 types définis, seul le type A mentionne l'existence de cadres.

b. Le personnel saisonnier et temporaire

Le taux de réponses relatives à l'existence d'un personnel saisonnier a été faible dans la région parisienne contrairement à la ville de Lyon.

L'enquête à Paris, a montré que le personnel saisonnier était peu important, les employés permanents prenant par exemple leurs vacances lors des "périodes de creux". En cas d'absence exceptionnelle (maladie...) ou de surcroît d'activité inhabituel, on préfère faire appel à du personnel temporaire, mais il semble que ce soit là aussi dans des proportions limitées. Ce personnel temporaire est notamment utilisé dans les "hôtels restaurants" ayant une importante activité de "banqueting".

Les réponses plus nombreuses à Lyon ont permis une exploitation statistique. C'est ainsi que les hôtels lyonnais ayant déclaré utiliser une main d'oeuvre saisonnière et temporaire se répartissent par type d'établissements de la façon suivante :

TABLEAU N° 56

Types d'hôtels	% des hôtels utilisant des saisonniers	% des hôtels utilisant des temporaires
Type I	25 %	0 %
Type II	16,6 %	83,3 %
Type III	30 %	50 %

Le personnel dit saisonnier concerne une main d'oeuvre utilisée pendant une durée d'un mois au moins au cours d'une certaine période de l'année. L'enquête a montré qu'il s'agit essentiellement de personnes utilisées pour effectuer des remplacements en été. Un cas d'emploi de stagiaire de l'école hôtelière est à signaler, il concerne l'hôtel du 1er type.

La main d'oeuvre temporaire englobe les personnes employées à temps partiel (quelques heures/semaine, une nuit par semaine etc...) ainsi que des "extras".

En égard aux résultats de l'enquête, l'on peut dire que le recours au travail temporaire est une pratique quasi générale des petits et moyens établissements de l'hôtellerie.

Si les hôtels du type I n'utilisent pas de personnel temporaire, par contre la majorité des établissements des types II et III emploient systématiquement un peu de main d'oeuvre.

Les emplois concernés sont le plus souvent des emplois de veilleurs de nuit et sont tenus la plupart du temps par des étudiants. Il est fait aussi appel à un personnel temporaire pour des travaux d'entretien.

Cette constatation faite sur l'échantillon réduit est confirmée par une enquête plus exhaustive du CERC (1) qui montre la forte corrélation entre les dimensions des entreprises et les emplois à temps partiel.

c. La mobilité

Le rythme d'activité, la fluctuation saisonnière, les conditions de travail (horaire long) font que l'instabilité du personnel et sa mobilité sont plus grandes dans l'hôtellerie comparativement aux autres secteurs d'activité économique.

La mobilité du personnel a pu être mesurée par le ratio nombre de salariés ayant perçu une rémunération au cours de l'année 1972 sur le nombre d'employés au moment de l'enquête.

Dans l'hôtellerie lyonnaise, l'instabilité et l'importance de la rotation du personnel ne semblent pas être influencées par les différents types d'établissements.

C'est ainsi que pour les hôtels des types I, II, III le ratio s'établit respectivement à 2,5 - 1,8 - et 2,0.

Les éléments qui auraient permis l'analyse de la mobilité, étant hétérogènes pour Paris, la mesure du Turn over n'a pu être possible. Néanmoins, l'on a pu noter l'existence d'une forte mobilité du personnel permanent notamment au niveau des emplois subalternes.

2. Mode de recrutement

L'analyse des conditions et des difficultés de recrutement, étant donné la qualité des réponses, n'a pas pu être approfondie dans l'hôtellerie parisienne alors qu'à Lyon une analyse plus détaillée a été possible.

---

(1) Pour les entreprises dont le C.A. est inférieur à 10 000 F, le % des salariés à temps partiel est de 48 % tandis que pour les hôtels dont le C.A. annuel est compris entre 5 000 000 et 10 000 000 F, ce pourcentage tombe à 2 %. (L'hôtellerie française - CERC - 1972).

Les employeurs parisiens recherchent avant tout à recruter du personnel expérimenté. Le tableau n° 57 montre que les hôtels à quelque type qu'ils appartiennent sont très réticents pour employer des débutants y compris dans les emplois exigeant peu de qualification. A noter que parmi les six hôtels ayant déclaré accepter des débutants à tous les emplois, l'un d'eux a précisé que c'était "à regret" et un autre qu'"en principe" il ne les refusait pas.

Enfin on remarque que quinze hôtels sur les quarante huit ayant répondu à cette question ne veulent pas de débutants quel que soit l'emploi (soit près du tiers des hôtels).

TABLEAU N° 57  
Hôtels parisiens acceptant de recruter des débutants par types  
d'emplois

Emplois dans lesquels les débutants sont acceptés	Nombre d'hôtels acceptant de recruter des débutants pour ces emplois.
standardiste	1
chasseur	4
groom	2
bagagiste	1
-----	
femme de chambre	5
équipier de nettoyage	1
cafetière	1
Tous les emplois des "étages"	1
-----	
cantine (préposé)	1
officier	1
plongeurs	1
-----	
Tous les emplois du "restaurant" (salle)	1
-----	
Tous les emplois sauf réception	6
Tous les emplois sauf chef de réception	1
Tous les emplois sauf femme de ménage	1
Tous les emplois sauf barman	1
Tous les emplois subalternes	4
Tous les emplois	6
-----	
Aucun emploi	15

Le rassemblement de données plus complètes concernant l'hôtellerie lyonnaise permet une meilleure connaissance des conditions de recrutement par type d'établissement et d'emploi.

Les tableaux 58 et 59 présentés ci-après appellent quelques remarques. De façon générale, l'on constate que les hôtels du type I sont plus exigeants, quant à la formation et à l'expérience du personnel embauché, que ceux des types II et III.

La plupart des établissements enquêtés ont cité deux catégories d'emplois pour lesquelles des conditions élevées de formation professionnelle et d'expérience pratique étaient requises : les emplois de réceptionnaire et les emplois qualifiés du restaurant.

Exceptés les hôtels du type III qui acceptent des débutants quel que soit le type de métier, les postes confiés à des débutants sont essentiellement des emplois sans qualification particulière (chasseur, bagagiste, plongeur).

En conclusion, l'on remarque que les établissements de petite taille et de catégorie de confort basse (type III surtout) ont des difficultés qui les conduisent à accepter une main d'oeuvre sans expérience et non qualifiée.

L'on peut se demander si ces difficultés ne sous-entendent pas d'importantes modifications structurelles du secteur hôtelier dont les conséquences seraient l'élimination progressive des petits établissements familiaux.

Tableau n° 58

Nombre d'hôtels lyonnais (et %) exigeant une formation professionnelle ainsi qu'une expérience par emploi et type d'hôtels

Emplois pour lesquels une formation et une expérience professionnelle sont exigées	Type I		Type II		Type III		Ensemble des hôtels	
		%		%		%		%
Réceptionnaire	4	100	4	66,6	4	40	12	60
Standardiste	-	-	1	16,6			1	5
Caissier	-	-	1	16,6			1	5
Gouvernante	1	25	1	16,6			2	10
Femme de chambre	1	25					1	5
Cuisinier	3	75					3	60 (1)
Commis restaurant	3	75					3	60 (1)
Tous les emplois restaurant	2	50					2	40 (1)
Tous les emplois qualifiés			2	33,3			2	10
Tout emploi			1	16,6	1	10	1	5

ces pourcentages sont calculés sur la base des cinq restaurants existants

Les pourcentages représentent le nombre d'hôtels ayant formulé cette exigence par rapport à l'ensemble.

TABLEAU N°59

Nombre d'hôtels lyonnais acceptant de recruter des débutants  
pour ces emplois

Emplois pour lesquels des débutants sont acceptés	Type I		Type II		Type III		Ensemble des hôtels	
		%		%		%		%
Chasseur	3	75	2	33,3			5	25
Bagagiste	3	75	2	33,3			5	25
Equipier nettoyage	2	50					2	10
Femme de chambre	-	-	4	83,3			4	20
Femme de ménage	1	25					1	5
Cafetière	-	-	1	16,6			1	5
Plongeur	4	100					4	80 (1)
Aucun emploi			1	16,6	1	10	2	10
Tous les emplois					9	90	9	45

ces pourcentages sont calculés sur la base des cinq restaurants existants.

### 3. Problèmes de recrutement

Les conditions particulières de travail du personnel de l'hôtellerie, expliquant souvent les difficultés de recrutement, sont en partie liées au fonctionnement et à la nature de cette activité.

Plusieurs causes rendent les conditions de travail du secteur hôtelier peu attrayantes :

- la durée du travail extrêmement longue
- le rythme du travail souvent pénible (période de pointe)
- les horaires de travail (vie familiale difficile, problème des congés).

A ces facteurs, des difficultés supplémentaires viennent s'ajouter pour certains emplois et types d'hôtels.

- Indépendamment de la catégorie, bon nombre d'établissements ont du mal à recruter des réceptionnaires et ce pour deux raisons : le bas niveau des salaires proposés, et le manque de qualification des réceptionnaires disponibles.

Il est à souligner que certains hôtels, de petite taille et de catégorie moyenne de confort (type II et III) se plaignent du fait que les écoles hôtelières ne forment que des réceptionnaires pour "grand hôtel". Cette remarque touche directement le problème du contenu de l'emploi selon les divers types d'établissements et remet en cause le caractère uniforme de la formation pour un même nom de métier.

- Les emplois de concierge de nuit et de veilleur sont difficiles à pourvoir dans les hôtels de type III. Si des problèmes d'ordre individuel sont soulevés, une des raisons les plus souvent invoquées résulte du manque d'expérience et de compétences des postulants à un tel emploi.

- 55 % des hôtels lyonnais éprouvent des difficultés à recruter des femmes de chambre. Ce problème concerne uniquement les établissements des types II et III ; les bas salaires offerts ainsi que le manque de compétences en sont les raisons principales.



- Selon les employeurs, les problèmes de recrutement du personnel qualifié des cuisines, de la restauration et du bar proviennent la plupart du temps de la concurrence des "restaurants de collectivités" où si les salaires sont plus bas, les conditions de travail (horaires, congés...) sont nettement plus favorables.

- Les emplois non qualifiés (équipier nettoyage, plongeur) sont en majorité tenus par une main d'oeuvre étrangère. Les rémunérations de ce type d'emplois sont faibles eu égard à celles proposées dans l'industrie pour le travail de main d'oeuvre. Certains employeurs précisent que les difficultés de recrutement de cette catégorie d'employés découlent de la réglementation qui interdit que le pourcentage de travailleurs étrangers soit supérieur à 10 % de l'ensemble des effectifs.

En conclusion, on constate qu'il existe d'une part des difficultés de recrutement aux deux niveaux extrêmes (personnel très qualifié, manoeuvres) et que d'autre part ces difficultés sont générales et plus aiguës dans les hôtels des types II et III de petite taille et à gestion familiale prononcée.

TABLEAU N°60  
EMPLOIS DIFFICILES A POURVOIR (Hôtellerie Lyonnaise)

Emplois difficiles à pourvoir	Nombre d'hôtels ayant cité ces emplois	Causes des difficultés de recrutement
Réceptionnaire	9 (45%)	Bas salaires - Durée et conditions de travail - Manque de qualification
Concierge de nuit	3 (15%)	Conditions de travail (horaires) - Confiance - Manque d'expérience
Veilleur de nuit	6 (30%)	Conditions de travail - confiance - Manque de compétence
Gouvernante	1 ( 5%)	Manque de qualification
Femme de chambre	11 (55%)	Bas salaires - Conditions de travail - Forte instabilité - Manque de compétence
Valet	1 ( 5%)	Forte instabilité
Equipier de nettoyage	2 (10%)	Réglementation de la main d'oeuvre étrangère - Bas salaires
Sous-directeur	1 ( 5%)	Conditions de travail (horaires)
<u>Emplois qualifiés du Service Restau. Bar</u> (*) - Cuisinier - Commis de cuisine - Commis d'étage - commis de restaurant - Barman - Maitre d'hôtel de rang	3 (60%)	Conditions de travail - Concurrence des restaurants d'entreprise Concurrence saisonnière
Plongeur	3 (60%)	Règlementation de la main d'oeuvre étrangère - Forte instabilité

(\*) : les chiffres concernant les emplois de restaurant sont rapportés aux cinq hôtels-restaurants

#### IV - LE CONTENU DES EMPLOIS

L'analyse du contenu des emplois et de son évolution a fait l'objet d'une enquête supplémentaire qui a privilégié les emplois qui, au regard des investigations sur les structures d'emploi, connaissent certaines mutations.

##### 1) Méthodologie

##### a) Le choix des hôtels

Compte tenu des moyens matériels disponibles pour cette seconde enquête dans l'hôtellerie parisienne, l'échantillon a été limité à huit hôtels dont les principales caractéristiques sont précisées dans le tableau ci-dessous.

Tableau n° 61 : Caractéristiques principales des 8 hôtels

Caractéristiques	Nombre d'hôtels
1 - <u>Confort</u> :	
4 étoiles	4
3 étoiles	2
2 étoiles	1
1 étoile	1
2 - <u>Taille</u> :	
70 à 199 chambres	3
200 à 399 chambres	3
400 chambres et plus	2
3 - <u>Service restauration</u> :	
- ayant un restaurant	6
- sans restaurant	2
4 - <u>Type</u> : (d'après typologie "emplois")	
H 1 (sous-type H'1)	5
H 2	2
H 3	1
5 - <u>Gestion</u> :	
- traditionnelle	6
- moderne	2
6 - <u>Affiliation à une chaîne</u> :	
- chaîne "moderne"	2
- chaîne "traditionnelle"	4
- non affiliés	2

Les hôtels choisis l'ont été en fonction de la typologie "structure d'emplois" présentée précédemment. Nous devons noter la surreprésentativité des hôtels de grande dimension à confort élevé et affiliés à des chaînes. L'importance des grands hôtels dans l'échantillon n'est pas fortuite et résulte des résultats de la première enquête qui a montré l'apparition d'emplois nouveaux dans ce type d'établissements qui connaissent par ailleurs, une forme d'organisation et de gestion de caractère industriel.

Tableau n° 62

Hôtel	Typologie Hôtellerie	Typologie restauration	Traditionnel	Moderne
A	H3		x	
B	H2		x	
C	H2	R 3	x	
D	H1 (H'1)	R 1 (R')	x	
E	H1 (H'1)	R 2 (R')	x	
F	H1 (H'1)	R 2 (R')	x	
Y	H1 (H'1)	R 1 (R')		x
Z	H 1 (H'1)	R 1 (R')		x

N. B. H'1 - Hôtels affiliés à des chaînes (sous-type de H 1)

R' - Restaurants appartenant à des hôtels affiliés à des chaînes

b) Evolution générale des huit hôtels

Afin de mieux déterminer les emplois qui sont en mutation ou susceptibles de l'être, il convient dans un premier temps de mesurer l'importance des changements observés.

Le tableau n° 63 décrit pour chacun des huit hôtels, les modifications observées en fonction des grands facteurs de changement de l'hôtellerie ces dernières années.

Tableau n° 63

Changements observés dans les 8 hôtels, en fonction de l'évolution générale de l'hôtellerie (facteurs de changement).

Facteurs de changement	Hôtels							
	A (H3)	B (H2)	C (H2)	D-HI (H'1)	E-HI (H'1)	F-HI (H'1)	Y-HI (H'1)	Z-HI (H'1)
2. Apparition d'hôtels modernes de grande taille.							Hôtel moderne de plus de 600 chambres.	Hôtel moderne de plus de 600 chambres.
3. Développement des chaînes				Lié financièrement à une chaîne française.	chaîne étrangère	Lié financièrement à une chaîne étrangère mais gestion indépendante.	Chaîne française.	Chaîne française.
4. Développement de la clientèle d'affaires et des services qui lui sont liés.			35% clientèle d'affaires (surtout individuelle)	20% clientèle d'affaires (surtout individuelle)	40% clientèle d'affaires (surtout individuelle)		Clientèle d'affaires 50% (surtout groupes)	40% clientèle d'affaires (surtout individuelle)
5. Développement du tourisme de groupe	Clientèle 70% groupes étrangers.		65% tourisme de groupe (surtout étrangers)	80% clientèle touristique (surtout groupes)	Clientèle d'appoint mais se développe.		50% clientèle touristique (surtout groupes)	Clientèle touristique 30% (surtout groupes).
6. Rénovation d'hôtels existants	-Rénovation des chambres. -Amélioration du confort (salles d'eau).	-Réfection salle de bain -Augmentation capacité de l'hôtel (chambres de service) -Ascenseur -Rénovation réception.	-Réfection de salles de bain -Amélioration du confort en cours en vue d'un changement de classement (catégorie supérieure)	-Réfection de la décoration -Rénovation et augmentation des sanitaires	Amélioration du confort et de la capacité des chambres.	Modernisation complète et rénovation constante		
7. Pénétration des méthodes modernes de gestion.	Réorganisation de la comptabilité	Réorganisation de la comptabilité	Elaboration d'une comptabilité analytique en cours		Gestion prévisionnelle.	Participation du personnel aux décisions.	Structure hiérarchisée, gestion prévisionnelle. Comptabilité analytique.	Gestion informatisée des services Structure très hiérarchisée.
8. Pénétration du progrès technique en matière de matériel, équipement, produits...		-Maincourante électrique -Machine à laver la vaisselle.	-Caisses enregistreuses électriques modernes au restaurant. -Rationalisation du matériel et du mobilier. (chambres, salles de bain).	RAK manuel	-Modernisation du matériel d'entretien (étages, cuisine) -RAK manuel -Envisage restructuration des cuisines et réfection des autres locaux.		-RAK électronique -téléphone automatique -bars automatiques, ascenseur automatique, Téléx interne.	-Informatique -RAK électronique -Tapis roulant (bagages) -Bars automatiques, Téléphone automatique, Ascenseurs automatiques
9. Difficultés pour trouver du personnel	Amélioration des conditions de travail (notamment hygiène)					Stabilité du personnel.	Rémunération au fixe de tout le personnel.	Rémunération au fixe de tout le personnel
10. Simplification et modification de certains services de l'hôtellerie traditionnelle.		Sous-traitance du linge.	-Simplification de la restauration (carte) -Mécanisation des cuisines et de la blanchisserie.			Recherche constante d'un service sophistiqué	Simplification du hall réception du service des étages et de la restauration (grill room) Sous-traitance du linge.	Réorganisation de la réception. Accueil simplifié. Simplification de la restauration (grill room). Sous-traitance du linge.

L'on peut constater que :

- l'ensemble des hôtels sont concernés à des degrés divers par la rénovation (facteur 6) et la pénétration des méthodes modernes de gestion. La satisfaction d'une clientèle plus exigeante sur le confort offert, oblige la plupart des hôtels, sous peine de péricliter, à entreprendre un effort de rénovation. La rentabilité de l'entreprise implique la maîtrise des différents coûts et facteurs de production d'où l'effort d'adoption d'un système de gestion.

- la recherche d'un tourisme de groupe (5), la pénétration du progrès technique (8) et la simplification de certains services (10) sont des préoccupations qui touchent bon nombre des hôtels étudiés. Ces facteurs sont liés à la meilleure rentabilisation des entreprises par l'amélioration des taux d'occupation et par une réduction des coûts occasionnée par une meilleure productivité du travail.

- le développement des chaînes (3) et la recherche de solutions pour pallier aux difficultés de trouver du personnel (9) concernent essentiellement les établissements de grande taille et modernes.

De façon générale, l'évolution dans les hôtels traditionnels apparaît lente et assez limitée : prisonnière d'une infrastructure ancienne et souvent peu rationnelle et de leur localisation qui limite les possibilités d'extension, ils peuvent difficilement procéder à des changements importants et rapides dans la mesure où ceux-ci s'avèrent extrêmement coûteux et peut-être peu rentables dans l'immédiat.

### c) Les emplois étudiés

Les fiches descriptives d'emplois sont le résultat d'un certain nombre d'entretiens avec les titulaires des emplois choisis dans l'échantillon de huit hôtels.

- Dans chaque hôtel, ces différents entretiens ont été précédés d'une entrevue avec le Directeur Général (D. G.) ou le Directeur Hôtelier (D. H.).

Les différentes enquêtes se composent de :

- Huit entretiens avec les responsables des établissements (D. G. ou D. H.) qui ont notamment permis d'apprécier l'évolution des différents hôtels.

- Trente-sept études de postes correspondant à 14 types d'emplois. Les fiches descriptives ont été établies par emploi (elles sont donc souvent la synthèse de plusieurs études de postes) et par type d'hôtel.

Le contenu de ces fiches est précisé dans le tableau qui suit :

Tableau n°64 : Contenu des fiches descriptives

Fiches descriptives des emplois de :	Etablies à partir de l'étude	Observés dans hôtels du type	Dont	
			modernes	traditionnels
Chef de réception	5 postes	H1 (H'1)	2	3
Réceptionnaire	2	H1 (H'1)		1
Chef concierge	1	H1 (H'1)		1
Réceptionnaire	1	H2		1
Chef gouvernante	4	H1 (H'1)	2	2
Gouvernante	1	H2		1
Chef cuisinier	4	H1 (H'1)	2	2
Chef de partie	2	H1 (H'1)	1	1
Chef de partie	1	H2		1
Chef steward	1	H1 (H'1)	1	
1er maître hôtel	4	H1 (H'1)	2	2
Chef de rang	2	H1 (H'1)	1	1
Chef de rang	1	H2		1
Directeur banquets	4	H1 (H'1)	1	1
Chef économiste	1	H1 (H'1)		1
Adjoint Directeur des ventes	1	H1 (H'1)	1	
Chef caissier	1	H1 (H'1)	1	
Secrétaire-comptable	1	H3		1

Chaque fiche qui est la synthèse de l'étude de plusieurs postes est complétée par une fiche comparative de l'emploi étudié, dans les hôtels modernes et traditionnels : l'accent est mis surtout sur les différences positives (+) : activité de gestion plus importante, plus grande qualification... Ces fiches ont été classées par service.

2) Fiches descriptives du contenu des emplois étudiés

a) Hall- Réception

Fiche n° 1 - Le Chef de réception dans 5 hôtels de type H1 (H'1).

Fiche n° 2 - Le Réceptionnaire dans 2 hôtels de type H1 (H'1).

Fiche n° 3 - Le Réceptionnaire dans un hôtel de type H2.

Fiche n°4 - Le Chef concierge dans un hôtel de type H1 (H'1).



LE CHEF DE RECEPTION
----------------------

L'activité du service réception ne subit aucun changement fondamental, de ce fait, les fonctions du chef de réception ne sont guère différentes dans un hôtel traditionnel et dans un hôtel moderne. Seuls peut être, les équipements du service ainsi que l'importance de la gestion faite par le chef de réception, peuvent différencier sur l'activité dans un hôtel moderne.

Néanmoins, il reste que, quel que soit le type d'hôtel, le chef de réception est une sorte de "pilier de l'hôtellerie", dans la mesure où la responsabilité du remplissage de l'hôtel lui incombe.

Il s'agit donc d'un poste important, aux responsabilités diverses et variées, donnant lieu à de nombreuses activités.

## I - FONCTIONS DU CHEF DE RECEPTION.

### I.1 - Préparation de l'avenir.

Le Chef de réception s'occupe de l'embauche, des salaires, des reclassements et de la formation en liaison avec le service du personnel.

Le Chef de réception a l'entière responsabilité de son service. Dans quelques cas, le service a été réorganisé à l'instigation du chef de réception. Il s'en est suivi une diminution des effectifs, mais peu de modifications afférentes au contenu des emplois.

Le Chef de réception s'occupe également de la réservation et de la gestion prévisionnelle.

Considéré comme le responsable du remplissage de l'hôtel, le chef de réception est responsable en partie du chiffre d'affaires. "Un client satisfait revient toujours". Un certain pouvoir de gestion lui est de ce fait, dévolu. C'est le chef de réception qui détermine l'over-booking, qui accepte ou refuse les commandes proposées par le service des ventes.

Lorsque l'hôtel est complet, les clients supplémentaires sont transférés dans un établissement voisin qui offre sensiblement les mêmes services et aux mêmes prix.

Cette activité de gestion tend à se structurer et à se développer dans les hôtels traditionnels, les prévisions se font à 3 mois ; elles tiennent compte des différentes manifestations artistiques et commerciales possibles (salons, exposition, tourisme).

Dans certains cas, le chef de réception est en relation permanente avec le service international de réservation de la chaîne, géré à l'aide d'un ordinateur. Un planning est établi qui est remis à jour régulièrement.

.  dans les hôtels modernes, le chef de réception travaille sur un carnet de commandes à longue échéance (18 mois) ; la gestion prévisionnelle est faite par lui-même : il s'agit des prévisions du chiffre d'affaires et des marges possibles ; les prévisions de charges sont également calculées sous sa responsabilité.

.  dans les hôtels traditionnels, le budget est souvent établi à l'année avec la direction et le service comptable ; le chef de réception calcule un état journalier à partir des chiffres annuels.

La gestion commerciale se fait le plus souvent à l'estime, et les prévisions sont parfois empiriques : elles se fondent en effet, sur l'expérience du chef de réception, les motivations de la clientèle, les habitudes de travail des agences et sont établies à partir de courbes de fréquentations.

## 1.2 - Gestion quotidienne.

### a/ - La Réception.

L'activité quotidienne du chef de réception est essentiellement fonction des mouvements de la clientèle.

- la réception, dans son rôle traditionnel, (récupération des clefs, renseignements à donner, conseils et indications au client lorsqu'il sort de l'hôtel), a lieu de 17 h à 1 h.

La tenue du planning, la mise à jour du cardex s'effectue tout au long de la journée, spécialement entre 12 h et 17 h.

- dans les hôtels modernes, l'organisation du service "Hall-Réception" présente souvent une différence importante par rapport à l'hôtellerie traditionnelle. En effet, la caisse n'est pas intégrée à la réception, mais dépend souvent du directeur hôtelier (services administratifs).

l/ - Au travail de réception du client s'ajoute celui de la facturation.

Lorsque le client arrive, une facture est ouverte, et une fiche portant le nom, la date d'arrivée et de départ, le type de chambre, est déposée dans le RAK d'occupation.

c/ - Enfin, le chef de réception a une activité importante de contrôle :

- . contrôle de la bonne tenue du planning,
- . contrôle de la bonne répartition des chambres,
- . contrôle de la caisse (lorsque celle-ci est intégrée à ce service).

Une fois par semaine environ, le chef de réception remplit les statistiques demandées par le Commissariat au tourisme, en précisant le taux occupation de l'établissement.

d/ - Par ailleurs, le chef de réception joue un rôle important de liaison avec les autres services de l'hôtel (la cuisine mise à part).

- les étages - le planning d'occupation et les instructions pour le service du petit déjeuner (nombre et heures) leur sont transmis.
- le grill-room - quand il existe, reçoit les instructions sur le nombre de couverts à prévoir pour les groupes.
- le restaurant - s'inquiète du nombre de repas total ainsi que du type de clientèle.
- le standard - est informé des prévisions d'arrivée 24 h à l'avance, (nom des clients et numéros de chambre).
- la caisse -

- le service commercial -

- les sociétés et agences de voyage extérieures avec lesquelles l'hôtel est en relations constantes.

## II - PERSONNEL ET EQUIPEMENTS DU SERVICE.

### II.1 - Personnel du service.

Le service peut employer de 10 à 70 personnes selon qu'il s'agit d'un hôtel traditionnel ou d'un hôtel moderne.

- Dans les hôtels traditionnels -

L'équipe de réception comprend généralement :

- . des réceptionnaires,
- . des commis de réception,
- . des maincourantiers (qui dépendent parfois du service comptabilité).

Tous doivent connaître au moins une langue étrangère, et avoir une certaine expérience de la profession. Une bonne présentation est nécessaire.

Parallèlement, le poste de concierge subsiste : il joue le rôle de relations publiques, avec les grooms, les liftiers, bagagistes, chasseurs ....

- Dans les hôtels modernes -

L'équipe de réception comprend généralement :

- . 1 assistant au chef de réservation,
- . des chefs de brigades,
- . de nombreux réceptionnaires,
- . un service secrétariat,
- . un chef bagagiste, secondé d'un assistant et des aide-bagagistes,
- . de nombreuses hôtesse,
- . un chef caissier, aidé d'un assistant et d'un chef de brigade.

- . plusieurs caissiers,
- . plusieurs employés (téléxistes notamment).

Ici encore, il faut un bon contact avec le client et connaître au moins une langue étrangère.

La formation des caissiers et de ceux qui s'occupent de la réservation, pour l'utilisation de l'informatique ne dépasse généralement pas 2 mois. (cf fiche détaillée).

- les réceptionnaires doivent acquérir une expérience sur le tas ; le BEPC semble être le niveau de qualification requis.

- les chefs de brigade (premiers réceptionnaires) organisent et animent le travail de l'équipe dont ils sont responsables ; ce poste est généralement pourvu par promotion interne, ils doivent également posséder une solide expérience de l'hôtellerie.

- l'adjoint au chef de réception doit être capable de remplacer à tout moment son supérieur ; cela nécessite une sérieuse connaissance de la réservation, du marché et des habitudes de la clientèle, une grande habitude de l'hôtellerie, et, en tant que responsable du personnel, un bon contact humain doublé d'un certain sens de l'organisation.

- le poste de concierge a disparu, ses fonctions sont assurées par une agence de voyage, une agence de location de voitures, et un service information situé dans le hall de l'hôtel.

## II.2 - Equipements du service.

Les différences d'un hôtel à l'autre, bien que peu importantes, sont cependant significatives car le travail de réception est parfois rationalisé et simplifié par des équipements modernes.

### - Dans les hôtels traditionnels -

Les équipements sont peu sophistiqués et habituels à la profession. Sur le "desk", on trouve généralement le téléphone, le journal des réservations et le journal des mouvements. Sauf pour le RAK

manuel (contrôlé par le chef de réception quotidiennement), aucun équipement utilisé ne nécessite, en général, une qualification particulière.

- Sur le journal des réservations est fondée toute l'organisation du travail de la journée. Le nombre d'arrivées et de départs prévus, ainsi que le nombre d'arrivées et de départs effectifs sont enregistrés chaque jour.
- le planning d'occupation des chambres permet de contrôler les arrivées et les départs et de connaître ainsi l'état des chambres.
- le cardex est un fichier de renseignements sur les clients, il peut être à l'origine d'une action commerciale.

Le travail de "réception-conciergerie" pourrait être sensiblement simplifié par une certaine mécanisation (tapis roulants pour bagages, monte-charges) mais l'infrastructure déjà existante limite les possibilités de modernisation.

L'utilisation de l'informatique dans des hôtels qui par ailleurs, ne dépassent pas 200 chambres, ne semble pas envisageable dans un proche avenir.

Parfois, cependant, lorsque l'hôtel est affilié à une chaîne, il dispose d'un terminal qui le met en communication directe et permanente avec le computer installé au niveau de la chaîne.

Une certaine évolution a eu lieu :

- la main courante électrique est apparue, au service de réception, il y a 10 ans, et a modifié à cette époque, le travail de la caisse d'une façon notable,

- l'installation du RAK manuel a également modifié le travail dans le sens de la simplification. Le RAK n'a eu aucune incidence sur la qualification demandée et sur les effectifs du service.

- Dans les hôtels modernes.

Dans l'un des deux hôtels étudiés, l'utilisation d'un ordinateur

permet, très rapidement, de connaître l'état précis d'occupation de l'établissement, les employés de ce service travaillent généralement à l'aide de listings qu'ils contrôlent avec un RAK électronique.

De même, le journal des réservations manuel est remplacé dans les hôtels modernes par un planning électronique.

Le planning facilite le travail parce qu'il rend plus aisées les liaisons entre les personnes du service, dont le travail implique qu'elles connaissent à tout moment les mouvements de la clientèle (caisse, conciergerie, standard, gouvernantes d'étage, équipes de relève).

### III - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DU CHEF DE RECEPTION.

Le chef de réception doit avant tout posséder des qualités d'organisateur. Une bonne mémoire, une bonne résistance physique et nerveuse ainsi qu'une certaine affabilité sont nécessaires.

Le niveau BEPC, allié à une bonne culture générale semble être suffisant. Par contre, le passage par l'école hôtelière, s'il ne paraît pas indispensable à certaines personnes interrogées est vivement conseillé dans les hôtels modernes en raison des activités de gestion croissante.

L'accession à cet emploi se fait généralement par promotion interne ; les stages de recyclage sont parfois nécessaires. Une bonne expérience de l'hôtellerie et des habitudes de la clientèle est capitale.

L'accent est mis sur la capacité d'organisation et d'adaptation, (il faut connaître au moins deux langues étrangères).

### IV - SPECIFICITE DES POSTES ETUDIES.

L'emploi de chef de réception a été étudié dans 3 hôtels traditionnels et deux hôtels modernes.

Les principales caractéristiques des titulaires de ces postes sont regroupées dans le tableau suivant :

HOTELS	D - H1 (H'1)	E - H1 (H'1)	F - H1 (H'1)	Y - H1 (H'1)	Z - H1 (H'1)
Age	31 ans	34 ans	35 ans	33 ans	27 ans
Nationalité	Française	Allemande	Suisse	Française	Française
Formation Générale	BEPC	BAC	Ecole commerciale niveau BAC	BEPC	BAC Ecole commerciale
Formation professionnelle	Ecole hôtelière	Ecole hôtelière Suisse	Ecole hôtelière Suisse	Ecole hôtelière	Ecole hôtelière
Expérience professionnelle	- stages dans l'hôtellerie française et étrangère	- stages hôteliers dans de nombreux pays étrangers et dans des agences de voyage.	- chef de brigade dans le même service. - chef de brigade dans un hôtel luxueux à Rome	- stages de gestion et de comptabilité - même poste dans un hôtel appartenant à une chaîne concurrente	- avait la responsabilité de la gestion du personnel d'un grand hôtel traditionnel.
Ancienneté (dans cet hôtel)	6 ans	4 mois	18 mois	6 mois	18 mois
Langues	3	3	4	3	3
Mode de rémunération	Fixe	Fixe	Fixe	Fixe	Fixe



Parallèlement à l'activité de "front officer", il prépare les arrivées qui ont lieu généralement en fin de matinée et l'après-midi pour les établissements recevant des groupes de touristes importants, hôtels modernes surtout, il effectue une répartition des clés, s'assure de la disponibilité des chambres mitoyennes en nombre suffisant et prépare la facturation.

L'après-midi, le rôle d'accueil prend de l'importance : remise des clés aux nouveaux clients dans les hôtels modernes où le poste de concierge n'existe pas ; parallèlement, le rôle administratif oblige le réceptionnaire à vérifier l'adéquation entre les factures en attente en caisse et les clients inscrits au RAK à recenser les éléments de mise à jour du planning électronique. Dans les hôtels traditionnels où le service est plus complet, le réceptionnaire s'occupe du courrier client.

Les statistiques concernant la clientèle (arrivées, nationalité, âge, sexe ...) sont effectuées par la brigade de nuit, ou celle du matin lorsque la première n'existe pas.

#### IV - CAPACITES REQUISES POUR LE RECEPTIONNAIRE.

L'emploi peut être assuré indifféremment par un homme ou une femme, français ou étranger. La formation professionnelle théorique n'est pas jugée indispensable, l'expérience professionnelle l'étant beaucoup plus. La connaissance d'au moins deux langues vivantes est jugée indispensable. Le niveau de formation général peut être le CEP ou le BEPC ; il faut surtout avoir du bon sens, un caractère flexible, et une bonne résistance nerveuse, les horaires dépendant des circonstances et imposant une contrainte certaine au personnel.

#### V - SPECIFICITE DES POSTES ETUDIES.

Les deux postes étudiés ont les caractéristiques recensées dans le tableau suivant.

## V - EVOLUTION DE L'EMPLOI DE CHEF DE RECEPTION.

Les activités de ce service évoluent peu. Les activités d'accueil auront tendance à se simplifier avec le développement de la clientèle de groupe.

Par contre, le chef de réception verra son activité de gestionnaire (déjà très marquée dans les hôtels modernes) s'accroître et des stages de recyclage seront probablement nécessaires pour qu'il s'adapte aux méthodes modernes de gestion. Toutefois, le passage d'un réceptionnaire d'un hôtel traditionnel à un hôtel moderne ne pose pas de problèmes particuliers d'adaptation alors que dans le cas inverse, ce changement se fait pas aussi facilement (les emplois sont beaucoup plus "spécialisés" dans l'hôtellerie moderne).

En ce qui concerne les techniques utilisées, aucune évolution fondamentale n'est prévue dans un proche avenir : l'utilisation de l'informatique reste limitée aux unités de très grande taille.

+        +  
+  
+  
+

En résumé : les principales différences entre hôtels modernes et traditionnels en ce qui concerne l'emploi du "chef de réception" sont mises en évidence dans le tableau suivant.

Type H1 (H'1)

Fiche comparative de l'emploi de "chef de réception" dans les hôtels modernes et traditionnels.

	<u>Modernes</u>	<u>Traditionnels</u>
1 - <u>Fonctions.</u>		
1.1 - <u>Prévisions et organisation</u>		
. embauche, formation du personnel.		
. initiative de la réorganisation		
. réservation et gestion prévisionnelle.	+	budget établi par services comptables
2.1 - <u>Gestion quotidienne.</u>		
. réception	caisse n'est plus intégrée à la réception	
. facturation		
. liaisons avec les autres services.	+	
2 - <u>Equipements et personnels.</u>		
. équipements utilisés (informatique, rak électronique).	+	
. importance, qualification, spécialisation des effectifs subordonnés.	+	

RECEPTIONNAIRE
----------------

L'activité du réceptionnaire inscrit dans le cadre d'une "brigade" ; elle ne se différencie entre un hôtel traditionnel et un hôtel moderne qu'au niveau de la qualité du service offert à la clientèle.

Les équipements utilisés ont peu évolué. Seule l'apparition de l'informatique dans l'hôtellerie française modifiera les habitudes du travail des réceptionnaires, il semble cependant, que l'adaptation se fasse aisément en quelques semaines.

## I - FONCTIONS DU RECEPTIONNAIRE.

Le réceptionnaire travaille au sein d'une "brigade" (équipe dont les horaires sont souvent fluctuants). Son activité, principalement liée à la gestion quotidienne, se situe à deux niveaux.

### 1.1 - Réception ou "front office".

Le réceptionnaire assurera l'accueil des clients lors de leur arrivée : répartition et présentation des chambres.

Il a également un rôle de relations publiques (information du client) ; ce rôle est renforcé dans les établissements où le poste de concierge a disparu, c'est-à-dire en général, dans des hôtels modernes.

### 1.2 - Activités administratives.

Le réceptionnaire assure la tenue à jour du "livre de bord" : enregistrement des arrivées, établissement des fiches du RAK relatant nom, date d'arrivée, numéro de chambre, et distribuées au standard, à la caisse, à la gouvernante générale.

Il tient à jour la cardex, fichier permanent des clients, et prépare les factures.

## II - LES EQUIPEMENTS DU SERVICE.

Ceux-ci sont importants et peu sophistiqués mais en pleine mutation.

### II.1 - Les établissements traditionnels.

Derrière le desk traditionnel, le réceptionnaire a à sa disposition un téléphone, un journal de réservation, une machine à écrire, un RAK manuel dans la plupart des établissements.

### II.2 - Les grands hôtels modernes.

Le réceptionnaire dispose d'un RAK électronique : son utilisation modifie quelque peu les habitudes du service mais l'adaptation est facile (8 jours) et permet une circulation plus rapide et plus systématique de l'information.

Une modification importante fait son apparition dans l'hôtellerie moderne française et touche les grands établissements (plus de 400 chambres) : l'utilisation de l'informatique et le travail de différents services à l'aide de "listings" (suppression des relations directes, ...).

Le réceptionnaire doit savoir travailler avec un terminal et utiliser les bordereaux imprimés par le computer toutes les heures.

La main courante électrique qui représente la dernière modification importante avant le RAK électronique est présente depuis une dizaine d'années dans tous les hôtels 3 \* et plus, traditionnels et modernes (automatisation de la facturation).

## III - ACTIVITE PROPRE DU RECEPTIONNAIRE.

Le service réception fonctionne au moins 17 à 18 heures par jour, ce qui l'oblige à s'organiser en "brigades".

Le matin, le réceptionnaire dispense les renseignements et informations aux clients et les renvoie à la conciergerie (dans les hôtels traditionnels) ou à l'agence de voyage (dans les établissements modernes) pour les réservations de tables de restaurant et de places de théâtre.

HOTELS	F - H1 (H'1)	Y - H1 (H'1)
Age	25 ans	21 ans
Nationalité	Espagnol	Français
Formation générale	niveau 4ème	niveau 2ème
Formation professionnelle	CAP de commis cuisine	Ecole hôtelière
Ancienneté dans le poste	1 an	3 mois
Langues	3	2
Mode de rémunération	Fixe	Fixe

RECEPTIONNAIRE
----------------

Le bon fonctionnement d'un hôtel de cette catégorie (2 étoiles) et de cette taille (moins de 100 chambres) repose en très grande partie sur le réceptionnaire.

### I - FONCTIONS DU RECEPTIONNAIRE.

Cet hôtel qui accueille une clientèle individuelle de passage, en majorité française, offre un service "réception" traditionnel et simplifié (personnel peu nombreux).

Le réceptionnaire, outre l'accueil du client, assure les réservations, s'occupe de la caisse et du standard.

### II - PERSONNEL ET EQUIPEMENTS DU SERVICE.

#### II.1 - Le personnel.

Le service se compose de 2 personnes ayant des horaires de "brigade", une troisième personne employée à mi-temps et un bagagiste. Le service de nuit est assuré par un veilleur de nuit.

Les réceptionnaires sont trois jeunes femmes en poste depuis 8 mois. Ce renouvellement du personnel est une des conséquences de l'adaptation de l'hôtel aux nouvelles normes fixées par le Commissariat au Tourisme : le directeur a décidé de réorganiser la réception en y affectant des personnes jeunes et dynamiques connaissant parfaitement au moins une langue. Les effectifs ont été augmentés, la durée du travail du personnel a diminué ce qui a permis d'améliorer la qualité du service.

#### II.2 - Les équipements et matériel utilisés.

Ils restent traditionnels, peu nombreux et peu sophistiqués : journal de réservations, journal de réception, caisse enregistreuse, standard téléphonique, casier à clés.

Leur utilisation ne demande pas de compétences particulières, l'adaptation se fait rapidement.

### III - ACTIVITE DU RECEPTIONNAIRE.

L'emploi du temps du réceptionnaire est lié aux mouvements de la clientèle .

Le matin, il enregistre les départs des clients, vérifie les factures et met à jour le planning d'occupation.

Les clients arrivent à partir de midi : il faut assurer leur accueil, attribuer les chambres et élaborer en même temps le plan de travail des femmes de chambre.

Le reste du temps est consacré à des tâches administratives et de secrétariat.

Exceptionnellement, le réceptionnaire peut aider au service des étages, pour pallier une absence ou faire face à un surcroît de travail.

Il est en liaison avec les offices de tourisme pour effectuer les réservations (théâtres, tours touristiques, transports ...) demandées par les clients.

Ses fonctions l'obligent en outre, à être fréquemment en rapport avec le personnel chargé de l'entretien, du service du petit déjeuner et de la gestion du linge.

Il joue un rôle important d'organisation et de coordination du travail des divers services de l'hôtel. Par ailleurs, la réception est en contact direct et quotidien avec le directeur hôtelier.

La bonne marche d'un hôtel de ce type dépend essentiellement de la "réception" qui offre à la clientèle un service personnalisé.



#### IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE RECEPTIONNAIRE.

Il faut avoir une bonne présentation et une certaine prédisposition pour ce type de travail qui implique un contact constant avec la clientèle.

La formation générale nécessaire est celle d'un bon niveau du "secondaire" (2ème ou BAC).

Le passage par une école hôtelière est souhaitable ; l'expérience et la connaissance d'au moins une langue étrangère (anglais) sont indispensables.

Dans cet établissement, le réceptionnaire cumule des fonctions correspondant à d'autres emplois, doit également avoir une certaine habitude du travail de secrétariat (réponses aux demandes de réservation française ou étrangères) et des chiffres (facturation, contrôle de la caisse, présentation de comptes journaliers à la secrétaire-comptable).

#### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE (hôtel B(H2).)

La personne interrogée est une française, âgée de 27 ans.

Elle est titulaire du baccalauréat et du diplôme de l'école hôtelière.

Avant d'occuper ce poste, elle a effectué des stages dans différents services hôteliers à l'étranger.

#### VI - EVOLUTION PASSEE ET PREVISIBLE DE L'EMPLOI DE RECEPTIONNAIRE.

Récemment dans cet établissement, les fonctions du réceptionnaire ont sensiblement changé : l'évolution de la clientèle (augmentation de la clientèle étrangère) et la volonté du directeur hôtelier d'améliorer le service ont entraîné le recrutement de personnel jeune et qualifié, mieux adapté aux méthodes nouvelles de travail à la réception.

Dans l'avenir, les changements devraient être limités : peut-être la réception sera-t-elle dotée d'une main-courante électrique ? Par contre, il n'est pas réaliste d'envisager l'utilisation d'autres équipements électroniques dans un hôtel de cette taille, qui ne prévoit pas d'augmentation de sa capacité.

**CHEF CONCIERGE**

I - FONCTIONS DU CHEF CONCIERGE.

Les fonctions du chef concierge peuvent être regroupées en deux types :

I.1 - Accueil et contrôle de la clientèle.

- Il assure l'accueil du client : remise des clés, distribution du courrier, il s'occupe de faire monter et descendre ses bagages, fait accompagner les clients dans l'hôtel, lui assure divers services notamment les réservations nécessaires à son séjour (restauration, théâtres ...) ou à ses déplacements (chemin de fer, avion ...),
- Il contrôle les entrées et sorties de l'établissement et s'assure notamment que le client est en règle avec l'hôtel au moment de son départ.

I.2 - Gestion de la conciergerie.

Chef de service, il est responsable du personnel en uniforme. Il doit assurer la bonne marche de son service : embauche, organisation du travail, horaires ...

Il est, en outre, responsable de sa propre caisse et des débours effectués par les clients.

II - PERSONNEL ET EQUIPEMENTS DU SERVICE.

II.1 - Le personnel.

Le service fonctionne 24 heures sur 24 et comprend, outre le chef concierge : 3 concierges dont un concierge de nuit, 7 bagagistes, 7 grooms, 4 chasseurs dont un travaillant de nuit et 2 voituriers.

La rotation du personnel dans ce service est assez rapide parce qu'il emploie beaucoup de jeunes apprenant le métier mais aussi parce qu'il est soumis aux fluctuations saisonnières de l'activité hôtelière. Il est de plus en plus difficile de trouver du personnel pour occuper ces emplois d'où l'appel plus fréquent à du personnel étranger.

## II.2 - Les équipements.

Ils sont peu nombreux et peu sophistiqués : casiers numérotés pour les clés, machine à calculer, tiroir-caisse, téléphone, carnet d'adresses des restaurants, cabarets, théâtres agences ...

## III - ACTIVITES DU CHEF CONCIERGE.

Il est chargé de remettre les clés au client (une erreur pourrait avoir des conséquences graves).

Il doit s'assurer que la facture présentée au client est complète et réglée avant de donner l'ordre au bagagiste de délivrer les bagages. Il veille à ce que le client dépose sa clé avant de sortir.

Le courrier, reçu trois fois par jour, doit être ventilé par ses soins entre courrier de l'hôtel et courrier destiné aux clients qui est réparti dans les différents casiers. Le chef concierge s'occupe également de l'expédition du courrier de l'hôtel.

L'essentiel de ses activités concerne des tâches où il se trouve en contact avec la clientèle : réception, locations de places de théâtre, de cabarets .... ; réservations pour le restaurant, des excursions ... ; divers autres services tels que la vente de cartes postales, des conseils pour les achats ...

En tant que chef de service, il fixe les horaires des membres de son équipe (qui travaillent en "brigades"), définit leurs tâches et organise leur travail.

## IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE CHEF CONCIERGE.

L'accès à cet emploi se fait par promotion. Il convient en effet, d'avoir une grande expérience de l'hôtellerie, une connaissance de la clientèle et des habitudes de l'établissement.

Une formation générale du niveau BEPC est suffisante mais il est indispensable de connaître au moins deux langues. Le titulaire d'un tel poste doit en outre, avoir une bonne résistance nerveuse et une bonne mémoire.

#### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE - (hôtel D - H1 (H'1))-

La personne interrogée, âgée de 51 ans, est de nationalité française. Il occupe ce poste depuis 17 ans.

Il est titulaire de BEPC et a effectué des stages dans différents services hôteliers en France et en Allemagne.

#### VI - EVOLUTION DE L'EMPLOI DE CHEF CONCIERGE.

L'emploi et le service auquel il se rattache, tels qu'ils ont été décrits ici, sont caractéristiques de la grande hôtellerie traditionnelle.

L'emploi a peu évolué depuis de nombreuses années. Tout au plus, les changements intervenus dans le type de clientèle (devenue plus populaire ; réduction de la durée du séjour) ont-ils quelque peu entraîné un accroissement du travail. Mis à part, les ascenseurs automatiques (suppression de l'emploi de liftier), une mécanisation du service dans cet hôtel paraît difficile.

Par contre, si l'emploi en tant que tel évolue et évoluera probablement peu, c'est le service lui-même qui est <sup>en</sup> cause avec la modernisation de l'hôtellerie. Dans beaucoup de grands hôtels modernes, la "conciergerie" traditionnelle a disparu, elle est remplacée par un service d'information animé par des hôtesses, installé dans le hall où se trouve souvent une agence de voyages chargée des réservations. Le service des clés peut être réduit à sa plus simple expression. Une carte magnétique permet la livraison de la clé. Des tapis roulants acheminent les bagages.

Le service de la "conciergerie" aura tendance à se simplifier tant en personnel qu'en services rendus et même à disparaître car si les petits hôtels n'en possèdent pas, il est également inexistant dans les grandes unités hôtelières modernes.

b) Etages

Fiche n°5 - La Chef Gouvernante dans 4 hôtels de type H 1 (H'1)

Fiche n°6 - La Gouvernante dans un hôtel de type H 2

**CHEF GOUVERNANTE**

La Chef Gouvernante (ou Gouvernante Générale) est responsable du service des "étages". Hiérarchiquement elle dépend du Directeur hôtelier.

**I - FONCTIONS DE LA CHEF GOUVERNANTE.**

Ses fonctions correspondent à celles d'une "maîtresse de maison". Elle doit veiller au bon état des chambres et des lieux publics ainsi que de tous les équipements et matériels du service.

Elle a la responsabilité :

- de l'entretien des chambres et des lieux publics ainsi que de la décoration : nettoyage, réparations...

- de l'entretien du linge et des uniformes du personnel du service. Dans les 4 hôtels étudiés, le blanchissage ou le nettoyage étant sous-traités à une entreprise extérieure, la chef gouvernante doit veiller surtout à ce que le contrôle des entrées et sorties de linge et son état soient bien effectués (travail généralement confié aux lingères). Elle doit s'occuper du renouvellement du linge et des uniformes : ses propositions d'achat doivent être approuvées par son supérieur hiérarchique,

- des achats de matériel et de produits de toilette et d'entretien,

- du nettoyage des vêtements de la clientèle,

- de l'organisation du travail du personnel : horaires, répartition des tâches. Elle s'occupe également de l'embauche du personnel (en accord avec le chef du personnel) et de sa formation,

- de la gestion de son service : inventaire, vérification de factures, tenue des comptes...

## II - PERSONNEL ET EQUIPEMENTS DU SERVICE.

### II. 1 - Le personnel.

Les effectifs sont très variables d'un hôtel à l'autre. Si dans les grands hôtels modernes leur importance paraît être fonction de la taille, dans les hôtels traditionnels, elle semble également être fonction du "standing" de l'hôtel. Dans les grands hôtels modernes, la disposition plus rationnelle des locaux, du matériel, du mobilier, les liaisons plus aisées avec les autres services, permettent de faire fonctionner le service des étages avec des effectifs plus réduits (à taille égale naturellement).

- Pour un hôtel traditionnel d'environ 200 chambres, le service comprend, outre la Chef Gouvernante :

- 2 Gouvernantes,

- de plus de 20 à près de 60 femmes ou valets de chambre (c'est pour ce type d'emploi que les effectifs sont très variables d'un hôtel à l'autre)

- 6 à 7 lingères. Dans l'un des hôtels, ces dernières sont notamment chargées de la confection des dessus de lit, des doubles rideaux... ; cet hôtel emploie également 3 tapissiers.

- Pour un hôtel moderne de plus de 600 chambres, le service se compose de :

- 1 à 2 assistantes à la Chef Gouvernante,

- 5 à 7 Gouvernantes

- 50 à 60 femmes de chambre

- 2 à 3 lingères

- 6 à 10 équipiers de nettoyage dont un responsable.

Le service de nuit est assuré par une Gouvernante assistée d'une dizaine de femmes de chambre et éventuellement d'un équipier.

La Chef Gouvernante est également en liaison avec l'équipe d'ouvriers chargée des réparations. Toutefois dans certains hôtels les réparations importantes et les gros travaux de nettoyage sont sous-traités à des entreprises spécialisées.



## II.2 - Les équipements.

Les matériels et équipements utilisés sont très classiques et évoluent peu : aspirateurs, produits d'entretien liquides...

L'utilisation de chariots pour le transport du matériel et du linge a permis de diminuer la fatigue physique.

Dans les grands hôtels modernes un RAK électronique relie le bureau de la Chef Gouvernante à la réception ce qui facilite le travail (connaissance immédiate des mouvements de la clientèle et de l'état des chambres) et diminue la fatigue de la Chef Gouvernante ou de ses assistantes qui, dans les hôtels traditionnels, doivent descendre plusieurs fois par jour à la réception.

Pour son travail administratif ou de gestion la Chef Gouvernante dispose du matériel classique de bureau.

L'utilisation de tous ces matériels et équipements ne nécessite pas de qualification particulière y compris la lecture de "listings" dans l'un des hôtels où la gestion est informatisée (diminution des erreurs).

La seule véritable innovation envisagée par les hôtels traditionnels enquêtés est l'installation d'un RAK électronique reliant les "étages" à la "réception".

## III - ACTIVITES DE LA CHEF GOUVERNANTE.

Son travail commence vers 7 heures du matin.

Elle s'informe des arrivées de la nuit et des mouvements prévus pour la clientèle dans la journée.

Aidée de ses assistantes elle organise le travail de son service : répartition des tâches, distribution du matériel et des produits d'entretien...

Elle veille à ce que les demandes des clients soient satisfaites (notamment en ce qui concerne le blanchissage et la teinturerie).

La gestion du linge et des uniformes consiste à dresser l'inventaire du linge en circulation ou en stock, l'inventaire du linge hors de service et à passer les commandes de linge et de matériel nécessaires (travail effectué sous le contrôle du directeur hôtelier). A titre d'exemple, dans l'un des hôtels étudiés, la première de ces tâches est effectuée 3 fois par an et les deux dernières 1 fois par an.

Elle doit vérifier également les factures et s'occuper de leur règlement.

Elle est en liaison constante avec les différents fournisseurs ainsi qu'avec les équipes d'entretien et de réparation qu'il s'agisse de personnel employé par l'hôtel ou d'entreprises spécialisées.

#### IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE CHEF GOUVERNANTE.

C'est un emploi spécifiquement féminin. Le poste est pourvu par promotion. Son titulaire doit avoir une bonne présentation, faire preuve d'une solide résistance physique et nerveuse, savoir organiser et commander.

Une bonne formation générale (niveau BAC) est nécessaire. Le passage par une école hôtelière est souhaitable : cela permet d'avoir une bonne connaissance des différents services de l'hôtellerie et d'apprendre des langues étrangères (il est indispensable de connaître au moins une langue : anglais surtout).

Mais c'est surtout une solide expérience de ce type de travail qui est exigée pour exercer ce métier.

#### V - SPECIFICITE DES POSTES ETUDIES.

Dans le tableau ci-dessous sont présentées les principales caractéristiques des quatre postes de "chef gouvernante" étudiés :

Hôtels	E - H 1 (H' 1)	F - H 1 (H' 1)	Y - H 1 (H' 1)	Z - H 1 (H' 1)
Age	57 ans	40 ans	34 ans	27 ans
Nationalité	Française	Française	Française	Allemande
Formation générale	Etudes supérieures de lettres	Niveau "seconde"	Niveau BAC	?
Formation professionnelle	Néant	Néant	Néant	Ecole hôtelière
Expérience professionnelle	- stages dans les différents services de cet hôtel	- a travaillé dans entreprise hôtelière familiale	- stages dans différents services hôteliers - assistante dans grand hôtel moderne	- stages dans différents services hôteliers - assistante dans grand hôtel tradit <sup>1</sup>
Ancienneté (dans cet hôtel)	31 ans	3 ans	1 an	2 ans
Langues étrangères (nombre)	2	1	1	2
Mode de rémunération	Fixe	Fixe	Fixe	Fixe

VI - EVOLUTION PASSEE ET PREVISIBLE DE L'EMPLOI  
DE CHEF GOUVERNANTE.

La durée moyenne de séjour de la clientèle a eu tendance à décroître : cela a entraîné un surcroît de travail pour le service dont les effectifs sont restés généralement stables. L'utilisation de certains équipements (chariots, RAK électronique dans les hôtels modernes) ont facilité le travail et diminué quelque peu la fatigue physique. Mais ces changements n'ont pas affecté la qualification du personnel.

Dans l'avenir, peu de changements technologiques devraient se produire si ce n'est que certains hôtels traditionnels envisagent d'installer également un RAK électronique.

C'est davantage dans le domaine de la gestion et de l'administration que l'évolution sera probablement plus sensible. L'importance de ce type de travail aura tendance à s'accroître pour la Chef gouvernante sans pour autant que cela affecte fondamentalement la qualification de cet emploi. Ce sera surtout le cas des hôtels modernes où la gestion est déjà très décentralisée.

Type H 1 (H'1 )

Fiche comparative de l'emploi de "Chef Gouvernante"  
dans les hôtels modernes et traditionnels

	<u>Modernes</u>	<u>Traditionnels</u>
<u>I - Fonctions</u>		
Organisation du travail du personnel		
- surveillance du bon état des chambres et lieux publics		
- entretien et gestion du linge et du matériel	+	
- contrôle de gestion, ges- tion budgétaire	+	
<u>II - Equipements et personnel     du service</u>		
- Importance des effectifs, qualification, spécialisation		+

**LA GOUVERNANTE**

Dans cet établissement, le service d'entretien courant des étages est assuré par une gouvernante aidée de 8 femmes de chambres. Le personnel composé de main d'oeuvre étrangère est assez stable.

I - FONCTIONS DE LA GOUVERNANTE.

La gouvernante est responsable de l'équipe de travail. Elle assure l'organisation du travail (fixation des horaires, répartition des tâches, du matériel, des produits...). Elle est responsable de l'embauche, en accord avec le service du personnel. Son activité de contrôle consiste essentiellement à veiller à la bonne exécution du travail.

Elle a également la responsabilité du service de lingerie assuré par deux lingères.

II - EQUIPEMENTS UTILISES.

La gouvernante n'utilise aucun équipement et matériel particuliers. Le service utilise des équipements et matériels traditionnels et simples en demandant aucune qualification particulière.

III - ACTIVITE DE LA GOUVERNANTE.

La personne interrogée assure les fonctions de gouvernante, de réceptionnaire et de chef lingère.

Son emploi du temps quotidien est le suivant :

Le matin, il faut organiser le travail des équipes, distribuer les draps propres, organiser le travail de la lingerie et contrôler

le travail des femmes de chambre ; en fin de matinée la liste des chambres prêtes pour la location est dressée et portée à la réception. L'après-midi, il faut distribuer le petit linge et vérifier le travail des femmes de chambre. Sa journée se termine normalement à 17 heures.

Il est clair que la journée de gouvernante, dans cet établissement est sérieusement perturbée par la tenue du poste de réceptionnaire, où il faut être présent dans le hall, assurer la main courante manuelle, le planning de location, les réservations, la caisse et le change...

Ce cumul de fonctions engendre des journées de travail souvent longues et des horaires dépendants des circonstances.

#### IV - CAPACITÉS REQUISES POUR L'EMPLOI DE GOUVERNANTE.

Le poste de gouvernante doit être plutôt tenu par une femme qui peut être française ou étrangère. Le titulaire de cet emploi doit avoir une formation professionnelle théorique (école hôtelière par exemple), ce qui lui permet d'acquérir un certain esprit d'organisation et la connaissance indispensable d'au moins 2 langues étrangères. L'expérience professionnelle est jugée souhaitable.

Il faut avoir une bonne résistance physique pour supporter la station debout et des allées et venues dans les couloirs.

#### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE (Hotel C (H2) )

La personne interrogée est une française de 41 ans en poste depuis 9 ans, après avoir occupé le poste de gouvernante d'étage dans un hôtel parisien de catégorie supérieure. Elle est titulaire du baccalauréat hôtelier préparé à l'école hôtelière. Elle est rémunérée "au fixe".

#### VI - EVOLUTION CONSTATEE ET PREVISIBLE.

Elle est ressentie comme inexistante par la personne interrogée. La modernisation des locaux modifiera quelque peu les habitudes de travail, mais celui-ci restera qualitativement le même.

c) Administration - Gestion - Direction Générale

Fiche n°7 - Le Directeur des banquets dans 4 hôtels de type H1 (H'1)

Fiche n°8 - Le Chef économiste dans un hôtel de type H1 (H'1)

Fiche n°9 - L'Adjoint au directeur des ventes dans un hôtel de type H1 (H'1)

Fiche n°10 - Le Chef caissier dans un hôtel de type H1 (H'1)

Fiche n°11 - Le Secrétaire-comptable dans un hôtel de type H3



**LE DIRECTEUR DES BANQUETS**

L'activité "banquets" est en train de subir une mutation profonde due essentiellement à la modification de la demande de la clientèle. Au banquet traditionnel comportant un repas abondant se substitue progressivement la réunion de travail (séminaires, colloques, réunion d'affaires, assemblées générales, expositions, ...) entrecoupés de "breaks", c'est-à-dire de repas légers et rapides.

L'augmentation rapide de la clientèle d'affaires (notamment de "groupes") explique l'importance croissante de l'activité "banquets - séminaires" dans l'hôtellerie moderne, qui dispose d'une infrastructure adaptée et qui apparaît donc plus apte à accueillir ce type de clientèle que les hôtels traditionnels.

Dans les hôtels traditionnels où cette activité existe, elle est rarement assurée par un service particulier : locaux, équipements et personnel sont la plupart du temps les mêmes que ceux du service restauration qui se trouvent souvent ainsi mieux rentabilisés. Les possibilités de développement de cette activité dans ces hôtels sont souvent limitées par une infrastructure ancienne et trop coûteuse à moderniser et qui, notamment, ne permet pas l'utilisation de certains équipements très sophistiqués.

Ces dernières remarques expliquent que l'activité "banquets" dans ces hôtels garde un caractère secondaire en dépit de ses perspectives prometteuses, et que les fonctions de Directeur des banquets soient cumulées avec un autre emploi (Directeur de la restauration, adjoint au directeur, ...) alors que dans les grands hôtels modernes elles donnent lieu à la création d'un emploi spécifique. Dans ce dernier cas, le Directeur des banquets se trouve à la tête d'un service spécialisé, disposant de ses propres moyens de fonctionnement.

## 1 - FONCTIONS DU DIRECTEUR DES BANQUETS.

### I. 1 - Préparation de l'avenir.

Il s'agit ici de promotion commerciale, de marketing et de planning et à ce titre le Directeur des banquets est à la fois :

- Promoteur des ventes : il reçoit le futur client, lui présente locaux et matériel et propose une solution personnalisée aux problèmes et contraintes de chaque client.

Il établit ensuite les devis et procède à la signature du contrat.

- Chargé du marketing et du planning.

Il gère son budget.

- Dans les hôtels modernes, il élabore avec la direction générale le budget annuel : chiffres d'affaires "nourriture", chiffres d'affaires "boissons", chiffre d'affaires "locations" etc, ... les prévisions sont faites sur la base de l'expérience et de la connaissance du marché qui actuellement croît de 5 % par an.

Le Directeur des banquets définit ensuite la politique de marketing du service et gère le budget sur la base de rapports financiers réguliers.

- Dans les hôtels traditionnels, c'est le service commercial qui assure la gestion du service "banquets", en fixant les quotas de remplissage et les différents chiffres d'affaires à atteindre. Lorsque l'hôtel appartient à une chaîne, la prospection commerciale est souvent assurée par les services centraux (publicité, recherche de nouveaux clients) ; cependant, le Directeur des banquets joue ce rôle au niveau de l'établissement.

A la charnière du quotidien et de l'avenir se situent les tâches d'accueil des participants : en effet, ces derniers qui, par exemple, ont souvent des liens avec plusieurs organismes ou sociétés peuvent être des clients potentiels dans la mesure où ils auront été satisfaits

par le service "banquets" de l'hôtel : il revient donc au Directeur des banquets de mettre en valeur auprès de ces participants la qualité des services de l'hôtel.

### I. 2 - Gestion quotidienne.

Il s'agit ici des tâches d'organisation et de relations publiques.

- Organisation : Le Directeur des banquets prend contact avec les fournisseurs (il dispose d'un fichier), prépare la réception avec le maître d'hôtel, dirige la disposition du matériel et du mobilier, avec l'aide de l'équipe d'entretien de l'hôtel.

- Relations publiques : Le Directeur des banquets doit veiller à la satisfaction des clients, de leur arrivée jusqu'à leur départ. Il pare à toute modification de dernière minute ; c'est lui qui reçoit les participants, les accueille et les conduit jusqu'aux salles de réunion.

Enfin, le Directeur des banquets reste en contact permanent avec les différentes équipes de travail.

## II - EQUIPEMENTS ET PERSONNEL DU SERVICE.

Dans ces deux domaines, la différence entre hôtels traditionnels et hôtels modernes est très marquée.

### II. 1 - Le personnel du service.

#### - Dans les hôtels traditionnels.

C'est l'équipe du restaurant qui assure le service des banquets à l'exception parfois des tâches de gestion et de prospection commerciale (cf. I. 1).

La fonction de Directeur du service "banquets" est dans certains cas assurée par le Directeur du restaurant.

#### - Dans les hôtels modernes.

Le service des "banquets-séminaires" est assuré par un personnel spécialisé, le Directeur des banquets, généralement assisté d'un adjoint, dirige le service.

Une quinzaine de personnes (secrétaires, vendeurs-démarcheurs, maître d'hôtel de banquets, chefs de rang, équipiers, techniciens du son, ...) composent le service, qui a une entité propre et dispose d'une autonomie identique à celle des autres services de l'hôtel.

. Les vendeurs-démarcheurs doivent faire preuve de dynamisme et d'esprit d'initiative, leur connaissance de la vente doit être complétée par une expérience dans le "domaine de l'hôtellerie".

. Les maîtres d'hôtel sont responsables de l'organisation matérielle des réunions. Ils travaillent à partir d'un plan de charges préparé au moins huit jours à l'avance par le directeur ; ils organisent le travail du personnel et font généralement appel aux extras quand la réunion comprend plus de 100 personnes.

## II. 2 - Les équipements utilisés.

### - Dans les hôtels traditionnels.

Les réunions se déroulent dans la salle de restaurant et dans les salons attenants. Le matériel technique utilisé est en général succinct et classique (matériel et sonorisation notamment). Dans ces hôtels, les investissements des dernières années ont surtout porté sur l'achat de tables de conférence, de tapis verts, de tableaux papiers, d'écrans, ...

Le matériel important (rétro-projecteurs, projecteurs de 16 mm, appareils de traduction simultanée) fait l'objet d'une location à des organismes spécialisés qui peuvent également d'envoyer des techniciens pour procéder à son installation et assurer le fonctionnement.

### - Dans les hôtels modernes.

On trouve des équipements spécifiques et une grande capacité d'accueil : la superficie en salles de conférence peut atteindre jusqu'à jusqu'à 2.000 m<sup>2</sup>.

Plusieurs salles sont équipées de cloisons amovibles et insonorisées, ainsi que les circuits de T. V. intérieurs.

Le matériel audio-visuel utilisé est très moderne. Certains services sont toutefois sous-traités comme par exemple la traduction simultanée.

### III - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE DIRECTEUR DES BANQUETS.

Comme dans tous les emplois de l'hôtellerie où l'on se trouve en contact avec la clientèle, il convient d'avoir une bonne présentation, une bonne résistance physique et nerveuse (car les horaires sont souvent irréguliers).

Il convient d'avoir une bonne culture générale correspondant au moins à une formation du niveau "baccalauréat".

En ce qui concerne la formation professionnelle, le passage par une école hôtelière, sans être exigé formellement, est néanmoins souhaitable.

Le titulaire d'un tel poste doit être un bon gestionnaire et un bon agent commercial.

L'accent est surtout mis sur la nécessité de stages en France ou à l'étranger, ainsi que sur l'expérience. Ces deux derniers aspects sont particulièrement mis en avant par les hôtels traditionnels.

Une bonne connaissance des différents services de l'hôtel est nécessaire afin de pouvoir faire les meilleures offres possibles au client, pour un prix donné.

Il est nécessaire de connaître au moins une langue étrangère par contre, les personnes interrogées considèrent que les stages de recyclage ne sont pas vraiment indispensables.

### IV - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE.

L'emploi de Directeur des banquets a été étudié dans deux hôtels traditionnels et dans deux hôtels modernes. Le tableau suivant, présente les principales caractéristiques des titulaires de ce poste dans les quatre hôtels.

SPECIFICITE DES POSTES ETUDIES DANS QUATRE HOTELS

Hôtels	E - H1 (H'1)	F - H1 (H'1)	Y - H1 (H'1)	Z - H1 (H'1)
Age	35 ans	31 ans	30 ans	35 ans
Nationalité	Française	Italienne	Française	Française
Formation générale	BAC	Niveau BEPC	BAC + formation commerciale	BAC
Formation professionnelle	Ecole hôtelière	Ecole hôtelière	Ecole hôtelière	Ecole hôtelière
Expérience professionnelle	Nombreux stages en France et à l'étranger dans la petite hôtellerie et dans la restauration d'entreprise.	Stages dans différents services de cet hôtel pendant 11 ans.	Stages dans différents services d'un grand hôtel parisien.	Stages nombreux en France et à l'étranger dans des hôtels de petite taille.
Ancienneté	18 mois	?	18 mois	18 mois
Langues	1	2	?	1
Nécessité de recyclage	Pas indispensable	Pas indispensable	Pas indispensable	Pas indispensable
Mode de rémunération	Au fixe	Au fixe	Au fixe	Au fixe

V - CONCLUSION - EVOLUTION DE L'EMPLOI DE DIRECTEUR  
DES BANQUETS.

L'emploi de Directeur des banquets est probablement un de ceux qui ont connu et vont connaître les modifications les plus sensibles, dans l'hôtellerie,

L'importance croissante de ce service et donc de son responsable est directement liée à la croissance rapide de la clientèle de groupe et surtout de la clientèle d'affaires, nationale et internationale.

Le contenu de cet emploi évolue dans le sens d'une plus grande polyvalence et d'une plus grande qualification dans la mesure où la demande à satisfaire présente des exigences à la fois très diverses et de plus en plus complexes. A ses compétences de gestion et d'organisation, le Directeur des banquets, doit ajouter des connaissances techniques en particulier dans le domaine du type de matériel utilisé pour les réunions et des possibilités offertes par l'apparition, sur le marché, de matériel et d'équipements de plus en plus sophistiqués.

Il est certain toutefois que ces considérations s'appliquent surtout aux hôtels modernes dans la mesure où, comme cela a déjà été souligné, les hôtels traditionnels risquent de voir leurs possibilités d'expansion dans ce type d'activité freinées par une infrastructure mal adaptée et très coûteuse à moderniser (lorsque cela est possible).

+

+        +

En résumé, les principales différences entre hôtels modernes et traditionnels, en ce qui concerne l'emploi de "Directeur des banquets" sont mises en évidence dans le tableau suivant :

H 1 (sous-type H ' 1)

FICHE COMPARATIVE DE L'EMPLOI DE "DIRECTEUR DES BANQUETS"  
DANS LES HOTELS MODERNES ET TRADITIONNELS.

	Modernes	Traditionnels
1 - <u>Fonctions.</u>		
1.1 - <u>Prévision et organisation</u>		
- prospection commerciale, promotion des ventes, établissement du devis.	+	Assurées de façon annexe par service commercial.
- organisation du travail du service.	+	Assurées de façon annexe par service restauration.
- Contrôle de gestion, gestion budgétaire.	+	Assuré de façon annexe par services commerciaux.
1.2 - <u>Gestion quotidienne.</u>		
- Accueil du client.		
- Organisation du travail (désignation des équipes, disposition du matériel et du mobilier).		
- relations publiques.		
2 - <u>Equipements et personnel du service.</u>		
- Directeur des banquets	Emploi spécialisé	Emploi cumulé
- Locaux et équipements spécialisés	+	
- Importance des effectifs, qualifications, spécialisation	+	



## CHEF ECONOMOME

### I - FONCTIONS DU CHEF ECONOMOME.

Il est chargé des relations avec les fournisseurs de l'hôtel et assure les achats :

- des différentes denrées alimentaires (denrées périssables, conserves, condiments, ...) et des vins et alcools,
- des divers matériels, du linge et des uniformes du personnel.

### II - PERSONNEL ET EQUIPEMENTS DU SERVICE.

#### II. 1 - Le personnel.

Le service comprend le chef économome, son adjoint, un aide-économome et un magasinier (poste qui change souvent de titulaire). Une quatrième personne serait nécessaire notamment au moment des inventaires ou le surcroît de travail est important.

#### II. 2 - Les équipements.

L'économomat est installé dans un local entièrement rayonné dont la capacité risque de devenir nettement insuffisante si les problèmes actuels posés par les fournisseurs ne sont pas résolus : en effet, les délais de livraison ont tendance à s'allonger, ce qui nécessite un stockage de plus en plus important.

Chaque sortie de produit est portée sur une fiche, des cahiers de stocks et de commandes en cours sont tenus constamment à jour.

### III - ACTIVITES DU CHEF ECONOMOME.

Il passe les commandes en début de semaine ; la facturation est faite en fin de semaine.

Les relations avec les fournisseurs constituent sa principale activité. Elles consistent à :

- essayer de diminuer les délais de livraison,
- obtenir des marchandises de première qualité au meilleur prix,
- connaître suffisamment le marché pour pouvoir mettre toujours les fournisseurs en concurrence, . . .

Deux fois par an, il procède à l'inventaire de la vaisselle, de l'argenterie et de la verrerie.

Une fois par an, il établit avec la direction le budget pour les achats de denrées. . . . et de matériel.

#### IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE CHEF ECONOMIE.

Pour exercer cet emploi, il convient d'être très ordonné, d'avoir suffisamment d'expérience pour effectuer des prévisions.

Une formation générale du niveau C. E. P. ou B. E. P. C. est suffisante. Une formation professionnelle n'est pas jugée indispensable par la personne interrogée, par contre, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance pratique des habitudes de l'hôtellerie.

Pour être aide-économiste, le niveau C. E. P. est suffisant ; le débutant, formé "sur le tas" devient opérationnel au bout d'un an. Ce délai est de 6 mois pour le magasinier à qui on ne demande aucune qualification particulière.

#### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE (hôtel F - H 1 (H'1))

Le chef économiste interrogé, âgé de 42 ans, de nationalité italienne, occupe ce poste depuis 5 ans.

Il est titulaire du brevet élémentaire commercial. Il a travaillé dans différents services hôteliers et avant d'entrer dans cet établissement, il était réceptionnaire dans un hôtel parisien de luxe.

VI - EVOLUTION DE L'EMPLOI DE CHEF ECONOMIE.

L'évolution passée et future de cet emploi a été et sera probablement faible.

En effet, bien que les problèmes de stockage posés par l'allongement des délais de livraison alourdissent la gestion, celle-ci reste assez simple. Le travail administratif, lui aussi, deviendra plus important mais cela ne devrait pas affecter véritablement la qualification de cet emploi.

**ADJOINT AU DIRECTEUR DES VENTES**

L'existence de cet emploi est lié à celle des grands établissements hôteliers modernes organisés comme des entreprises de services et disposant donc de services administratifs et commerciaux structurés et étoffés.

**I - FONCTIONS DE L'ADJOINT AU DIRECTEUR DES VENTES  
(OU DIRECTEUR COMMERCIAL)**

L'équipe commerciale est dirigée et animée par le directeur des ventes, assisté de deux adjoints. L'un de ceux-ci s'occupe plus particulièrement de l'aspect commercial de l'activité de l'équipe tandis que l'autre est responsable de la gestion du service et de la publicité. Ce dernier a un rôle de secrétaire auprès du directeur : élaboration de statistiques (indispensables pour la prospective), déclenchement des actions commerciales importantes, contacts avec les principaux clients.

**II - PERSONNEL ET MOYENS DU SERVICE**

Le service comprend une dizaine de personnes, plus du personnel de bureau : le directeur commercial, ses deux adjoints, une personne chargée des relations publiques et une équipe de vendeurs spécialisés par type de clientèle.

Le service a son propre budget de fonctionnement et de publicité qui représente 2 % environ du chiffre d'affaires de l'hôtel. Il dispose d'un fichier clients (Cardex) très structuré qui permet le suivi et la relance de la clientèle.

### III - CAPACITES REQUISES POUR LES EMPLOIS DU SERVICE COMMERCIAL - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE

De façon générale pour travailler au service commercial d'un grand hôtel, il convient à la fois d'avoir une bonne formation commerciale et une connaissance des activités touristiques.

Dans cet hôtel, le directeur commercial est un cadre supérieur ayant une expérience des métiers du tourisme ; ses deux adjoints ont une formation hôtelière théorique et pratique.

L'adjoint interrogé (hôtel Z-H1(H'1)) est une femme, âgée de 26 ans, de nationalité française. Elle est diplômée de l'école hôtelière et après des stages dans différents services hôteliers, elle a travaillé deux ans dans le service commercial d'une chaîne concurrente. Dans cet établissement, où elle occupe le poste actuel depuis près de 2 ans, elle a mis en place le service commercial.

### IV - CONCLUSION - EVOLUTION DU SERVICE COMMERCIAL

Avec l'apparition d'unités hôtelières de grande taille, l'activité commerciale prend une importance croissante. Elle est assurée par un service particulier dont le champ d'action est de plus en plus étendu dans la mesure où ces établissements ne limitent pas leur activité à l'hébergement et à la restauration comme dans la majorité des hôtels traditionnels.

Le passage de l'hôtellerie du stade artisanal, situation où se trouve encore la plus grande partie des établissements, au stade industriel, entraînera d'importants besoins en cadres commerciaux.

CHEF CAISSIER

Alors qu'en général la "caisse" est rattachée à la réception, dans cet établissement elle dépend directement du chef comptable c'est-à-dire des services administratifs.

I - LES FONCTIONS DU CHEF CAISSIER.

Celles-ci peuvent être classées en quatre types :

- Gestion de son personnel en tant que chef de service :  
organisation du travail, fixation des horaires ...
- Responsabilité :
  - . des caisses : contrôle des machines tous les matins et dépôt des fonds 2 fois par jour à la banque située dans le hall de l'hôtel.
  - . des dépôts des clients : valeurs, bijoux ... placés dans un coffre.
- Activité de contrôle :
  - . recensement des consommations de chaque client aux différents points de vente,
  - . vérification des factures et présentation au client.
- Travaux de comptabilité :
  - . établissement de balances et comparaison avec le chiffre d'affaires calculé par les maincourantes électriques ainsi qu'avec les résultats de la réception.

## II - MOYENS UTILISES ET EVOLUTION PREVISIBLE.

### II.1 - Composition du service.

Ce service fonctionne 24 heures sur 24. Le chef caissier est aidé de 7 personnes :

- . trois travaillent le matin,
- . deux l'après-midi,
- . une la nuit,
- . et une autre assure la permanence durant les congés hebdomadaires.

Le caissier de nuit recense les arrivées de la journée et enregistre les locations de chambres.

Toutes les personnes du service sont en contact avec le public, utilisent une maincourante électrique et le pupitre de relation avec le RAK électronique d'occupation.

Ces emplois ont connu des modifications importantes il y a 10 ans avec l'apparition des maincourantes électriques mais depuis ils n'ont que très faiblement évolué sur le plan qualitatif, quant aux effectifs ils n'ont pratiquement pas changé.

Par contre, l'introduction de l'informatique dans l'hôtellerie risque de bouleverser profondément la composition des équipes de travail aussi bien sur le plan quantitatif que qualitatif (un recyclage important sera nécessaire). Toutefois, il ne semble pas que ces changements se produiront dans un proche avenir : 600 chambres constituant la taille minimum pour une utilisation rentable de l'informatique.

### II.2 - Les équipements utilisés.

Le service dispose de :

- . 2 maincourantes électriques,
- . 2 terminaux de RAK électronique,
- . une machine à calculer,
- . tableaux de compteurs pour le téléphone automatique et les mini-bars automatiques installés dans les chambres,

- . une gaine pneumatique reliant la caisse aux services administratifs,
- . coffres-forts pour les clients.

Seule l'utilisation de la maincourante électrique demande une formation (3 semaines "sur le tas") et une certaine expérience (3 à 4 mois).

Ces dernières années, les nouveautés en matière d'équipements (compteurs de téléphone et de bars automatiques) n'ont pratiquement pas eu d'incidence sur les emplois : il suffit en effet, de lire des nombres et d'appuyer sur un bouton pour la remise à zéro.

Par contre, on a vu qu'à plus long terme, l'informatique risque de modifier profondément le contenu des emplois de service.

### III- ACTIVITES DU CHEF CAISSIER.

L'activité du chef caissier est largement dépendante du niveau d'activité de l'hôtel, surtout l'après-midi.

Le matin, en effet, il se consacre surtout à des tâches de comptabilité : établissement des balances, calcul et ventilation du chiffre d'affaires et comparaison avec les résultats de la réception ; recensement des dépenses des clients et en particulier mise au point des factures des groupes avec ventilation par point de vente . . . .

L'après-midi, il se consacre davantage au service de "caisse" : relevé et contrôle des compteurs ; organisation du travail du service ; recensement des clients débiteurs (essentiellement dépenses individuelles des clients appartenant à des groupes) ; facturation des séminaires et des congrès, facturation toutes les semaines, des dépenses de la clientèle de séjour ; contacts avec ses collègues d'autres établissements, dans le but, surtout, de recueillir des informations sur les clients et de détecter notamment les mauvais payeurs.



Occasionnellement, en cas de surcroît d'activité, il assure les fonctions de caissier et de réceptionnaire : en effet, il faut d'abord servir le client dont l'attente ne doit pas excéder cinq minutes.

#### IV - CAPACITE REQUISES POUR LE POSTE DU CHEF CAISSIER.

Ce poste ne nécessite pas de capacités physiques particulières autres que celles qu'exigent tous les autres emplois de l'hôtellerie si le titulaire se trouve en contact avec la clientèle : bonne présentation, résistance nerveuse ...

Une formation comptable, des notions de gestion et la connaissance d'au moins une langue étrangère sont indispensables. L'expérience professionnelle est toujours souhaitée.

En ce qui concerne la formation générale le niveau BEPC ou classe de seconde est suffisant. Une formation hôtelière n'est par contre pas jugée nécessaire par la personne interrogée.

Le titulaire de ce poste doit avoir le goût des chiffres, un esprit méthodique, de la mémoire. L'accession à cet emploi se fait par promotion.

#### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE - (Hôtel Y - H1 (H'1)) -

Le chef caissier interrogé était âgé de 25 ans, de nationalité française. Titulaire du baccalauréat il a reçu la formation d'une école hôtelière. Avant d'entrer dans cet établissement, il était caissier dans autre hôtel parisien moderne. Il occupe ce poste depuis la création (récente) de cet hôtel.

#### VI - FACTEURS DE CHANGEMENT DE L'EMPLOI DE CHEF CAISSIER.

Ils sont peu nombreux et secondaires. Chaque établissement ayant ses méthodes et ses habitudes, il convient de s'adapter (cela se fait rapidement et "sur le tas") à l'organisation, aux habitudes de travail des deux services avec lequel le chef caissier est en liaison constante : la réception et la comptabilité.

En définitive, l'emploi a peu évolué dans le passé et il ne semble pas qu'il doive connaître des changements notables dans un proche avenir.

**COMPTABLE - SECRETAIRE**

Dans cette entreprise familiale traditionnelle, les fonctions d'administration et de gestion ne sont pas clairement définies. L'étude d'un tel poste n'en demeure pas moins significative d'un certain type d'hôtellerie.

**I - LES FONCTIONS DE COMPTABLE-SECRETAIRE**

**I.1 - Gestion du quotidien**

La personne affectée à cet emploi est chargée :

- de la tenue quotidienne des livres de comptes. Une fois par mois des comptes détaillés et ventilés sont présentés à un expert-comptable agréé,
- de la facturation dont elle a la responsabilité,
- du secrétariat : dépouillement du courrier et réponses en français ou en anglais,
- des communications téléphoniques avec la clientèle étrangère,
- exceptionnellement, des réservations en cas de surcroît de travail de ce service.

**I.2 - Préparation de l'avenir**

La planification de l'activité est assurée conjointement par le gérant et le directeur hôtelier.

En dehors d'une publicité par encarts dans quelques périodiques étrangers, aucune prospection n'est assurée et la fonction commerciale est donc inexistante dans cet établissement.

La comptable-secrétaire est consultée :

- par le directeur hôtelier, lors de l'établissement de prix forfaitaires pour les agences et organismes de tourisme,
- pour le financement (dates et méthodes) des investissements à effectuer dans l'hôtel (en général il s'agit dans cet établissement de demandes d'emprunt auprès du Crédit Hôtelier).

## II - MOYENS UTILISES ET EVOLUTION PREVISIBLE

La comptable-secrétaire a l'entière responsabilité de l'organisation de son travail : ses horaires ne sont d'ailleurs pas fixés de façon stricte.

Elle utilise le matériel classique : livres de comptes, machine à calculer, machine à écrire ...

Elle tient quotidiennement ses comptes, calcule un prix de revient global. La facturation est effectuée au jour le jour en fonction des mouvements de la clientèle.

L'introduction d'une comptabilité analytique n'est pas envisagée à court terme. La titulaire du poste devrait subir un complément de formation (des séminaires sont organisés par l'A. N. F. I. H.). Ceci n'entraînerait pas de modifications du service administratif et comptable en ce qui concerne les effectifs.

Bien sûr, ce travail serait profondément modifié par l'informatique mais en l'état actuel des choses (taille, confort ... de l'hôtel) une telle solution n'est pas sérieusement envisageable.

## III - ACTIVITES DE LA COMPTABLE-SECRETARE

En dehors de son travail courant de comptabilité et de secrétariat, dont il a été déjà question plus haut, la titulaire de ce poste assure, occasionnellement, les fonctions de réceptionnaire, standardiste, garçon et commis d'étage.

Elle est en relations :

- régulièrement avec les banques,
- une fois par mois avec l'expert-comptable,
- avec le gérant et la direction de l'hôtel pour toutes les décisions à prendre concernant la gestion de l'établissement.
- exceptionnellement avec la clientèle.

#### IV - CAPACITES REQUISES POUR LE POSTE DE COMPTABLE-SECRETARE

La comptabilité hôtelière ne diffère pas fondamentalement de la comptabilité d'une entreprise industrielle ou de services. C'est un travail très systématique pour lequel il convient d'avoir un minimum de connaissances théoriques et une certaine expérience.

#### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE (Hôtel A (H3))

La personne interrogée est une femme, de nationalité française.

Elle a une formation générale du niveau BEPC. Sa formation de comptabilité et de secrétariat a été acquise "sur le tas", dans différentes entreprises non hôtelières. Elle a complété cette expérience par l'assistance à des séminaires de gestion et de comptabilité, organisés par l'Ecole Hôtelière, puis par l'A. N. F. I. H.

Elle travaille depuis un an dans cet hôtel et a procédé à la réorganisation totale de la comptabilité et de la gestion de l'établissement.

#### VI - EVOLUTION DU SERVICE ET FACTEURS DE CHANGEMENT DE L'EMPLOI DE COMPTABLE-SECRETARE

Le titulaire actuel de ce poste en fonctions depuis un an, a procédé à une restructuration du service et mis en place une comptabilité plus élaborée (auparavant elle était réduite à sa plus simple expression, c'est-à-dire au minimum imposé aux sociétés anonymes) : elle comporte notamment une ventilation précise des recettes et dépenses.

Le financement des précédentes transformations effectuées dans l'hôtel avait déjà démontré la nécessité d'améliorer la comptabilité : les responsables administratifs de l'établissement, et notamment la comptable, avaient dû alors renforcer leur formation (participation à des séminaires). Le changement éventuel (et envisagé) de catégorie de cet établissement va certainement accroître ces besoins en formation.

La restructuration du service administratif va se poursuivre : elle ne devrait pas avoir d'incidence sur les effectifs par contre le personnel du service devrait continuer son effort en vue d'une meilleure qualification. Il semble d'ailleurs que ce sera le seul service touché par les modifications à venir : la gestion du personnel changera peu, les autres services employant un personnel peu important et peu qualifié dont les effectifs devraient rester stables en raison de la dimension de l'hôtel qui ne peut s'agrandir et des prix pratiques (imposés par l'administration).

d) Cuisine

Fiche n° 12 - Le Chef Cuisinier dans 4 hôtels de type H1 (H'1)

Fiche n°13 - Le Chef de Partie dans 2 hôtels de type H1 (H'1)

Fiche n°14 - Le Chef de Partie dans un hôtel de type H2

Fiche n°15 - Le Chef Steward dans un hôtel de type H1 (H'1)

## CHEF CUISINIER

Hiérarchiquement, le chef cuisinier dépend directement du Directeur de la restauration ou du Directeur Hôtelier selon les hôtels.

### I - FONCTIONS DU CHEF CUISINIER

En collaboration avec le Premier maître d'hôtel et éventuellement le Directeur des banquets, lorsque ce service existe, le chef cuisinier établit la carte et les différents menus.

Il transmet ses commandes de denrées alimentaires au service des achats ou à l'économat; dans certains hôtels traditionnels il est chargé des achats de denrées périssables, les autres achats étant effectués par l'économat. Il gère le stock de matières premières (inventaire quotidien), assure le stockage des denrées périssables en chambre froide.

La diversité est grande au niveau de l'entretien des locaux et du matériel de la cuisine et de la salle : dans certains hôtels modernes le nettoyage de ces matériels est placé sous la responsabilité d'un chef steward ainsi que le nettoyage de la salle. Dans les hôtels traditionnels, ce travail est partagé entre le chef cuisinier et le premier maître d'hôtel chargé du matériel de la salle.

Le chef cuisinier s'occupe du renouvellement du matériel de cuisine avec l'accord de son supérieur hiérarchique.

En tant que chef de service, il est responsable du personnel de la cuisine : embauche en accord avec le directeur du personnel, formation, organisation du travail (horaires, équipes, répartition des tâches).

L'importance de ses tâches administratives et de gestion est très variable suivant qu'il s'agit d'hôtels modernes ou traditionnels. Elles consistent notamment à calculer le prix de revient des différents plats et divers ratios comptables, à gérer les stocks



et établir l'inventaire, à comparer les résultats obtenus avec les prévisions (en particulier celles effectuées par le service commercial) et à réviser éventuellement ces dernières...

Dans les grands hôtels modernes, le chef cuisinier est avant tout un gestionnaire : il ne participe pas, ou rarement, à la confection des plats comme c'est le cas encore dans beaucoup d'hôtels traditionnels.

Dans tous les hôtels, le chef cuisinier n'est qu'exceptionnellement en contact avec la clientèle.

## II - LE PERSONNEL ET LES EQUIPEMENTS DU SERVICE.

### II. 1 - Le personnel.

L'importance des effectifs du service et la diversité des emplois observés sont très variables selon les hôtels, en fonction de leur taille, du type de restauration (cf. fiche n°14) et de l'importance du service "banquets".

Dans les deux hôtels traditionnels étudiés, de taille comparable, les effectifs varient de 20 à 70 personnes. Le premier de ces hôtels offre un service "restauration" relativement simplifié, le second, au contraire, s'efforce de maintenir les traditions de l'hôtellerie parisienne de luxe en conservant notamment à sa restauration un caractère sophistiqué. Ces orientations différentes se reflètent assez bien dans la structure des emplois de la "cuisine" :

- une structure assez simplifiée dans le premier hôtel : le chef cuisinier est assisté d'un sous-chef, de 5 cuisiniers, 4 chefs de partie et de commis et de cafetiers.

- une structure plus hiérarchisée et des emplois plus spécialisés et plus nombreux dans le second hôtel : un chef cuisinier aidé d'un sous-chef, de 12 chefs de partie, d'une dizaine de premiers commis, d'une vingtaine de deuxième commis, de cafetiers, fruitiers ainsi que d'apprentis.

Dans les deux hôtels modernes, la structure des emplois dans la cuisine reflète assez bien les deux conceptions de la restauration observées dans ces hôtels et décrites dans la fiche n°14

- dans le premier de ces hôtels, les effectifs sont d'une cinquantaine de personnes. Le chef cuisinier est assisté de 2 adjoints, de 6 à 7 chefs de partie et de commis.

- les effectifs du second s'élèvent à une vingtaine de personnes et se composent, outre le chef cuisinier, de 2 sous-chefs, de 6 chefs de partie, de premiers commis et de deuxièmes commis ainsi que d'un aide-cuisinier et d'un communal.

## II. 2 - Equipements et matériel utilisés.

- dans les deux hôtels traditionnels la cuisine se fait au gaz. Equipements et matériel sont très classiques mais si pour l'un des hôtels ils correspondent à sa conception de la grande cuisine traditionnelle (bâtteries de cuivre, argenterie...), pour l'autre ce sont des vestiges du passé qu'il serait nécessaire de rénover, en même temps que les locaux, mais cela n'a pas encore été fait faute de crédits. Les cuisines sont équipées de machines à laver la vaisselle, de chambres froides, de machines à billes pour l'argenterie, de mixers... mais l'utilisation de tous ces équipements ne nécessite pas de qualification particulière et n'a donc aucune incidence sur les emplois.

- dans les grands hôtels modernes, l'électricité a supplanté le gaz. Locaux et équipements sont très modernes et disposés de façon rationnelle.

Ceci a peu d'incidences sur la qualification mais permet au contraire de faire fonctionner le service avec des effectifs plus réduits que dans l'hôtellerie traditionnelle.

Dans ces hôtels, le chef cuisinier dispose d'un bureau attenant aux cuisines.

### III - ACTIVITES DU CHEF CUISINIER.

Le matin, à partir de l'état des stocks établis le soir par les chefs de partie, il s'occupe des approvisionnements. Parallèlement avec les responsables du restaurant et éventuellement des banquets, il fixe les quantités à servir à partir des menus et cartes établis conjointement et en fonctions des prévisions des différents services.

Il s'occupe de l'organisation du déjeuner : mise en place des machines et matériels, répartition des tâches entre les différents membres de son service.

Après une pause d'environ 3 h, il reprend son travail vers 17 h et assure la préparation du repas du soir. Il effectue également divers travaux de gestion et d'administration, travaux qui occupent une part importante de son temps dans les hôtels modernes : calcul du prix de revient des différents plats, comparaisons avec prévisions du service commercial, gestion de ses stocks, établissement des "feuilles de marché" pour les approvisionnements du lendemain.

Ses contacts avec la clientèle sont exceptionnels. En dehors des rapports réguliers avec les autres services de l'hôtel pour l'organisation de son travail, il est en relations avec des fournisseurs ainsi qu'avec ses collègues d'autres établissements pour des questions concernant essentiellement le personnel (renseignements, recherche de personnel, promotions...).

### IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE CHEF CUISINIER.

L'accession à cet emploi se fait uniquement par promotion. Le titulaire d'un tel poste est une personne ayant une très solide expérience du métier acquise en travaillant dans différents hôtels ou restaurants.

Le niveau de formation générale exigée est peu élevé : le certificat d'études est suffisant. Le passage par une école hôtelière et la connaissance de langues étrangères ne sont pas jugés indispensables. Des notions de gestion sont nécessaires.

Il faut avoir des capacités d'organisation, de commandement mais aussi faire preuve de diplomatie pour diriger une équipe effectuant un travail physiquement éprouvant. La disposition plus rationnelle des locaux et des équipements a réduit quelque peu la pénibilité de ce travail dans les hôtels modernes.

V - SPECIFICITE DES POSTES ETUDIES.

Les informations concernant les principales caractéristiques des postes n'ont été obtenues que dans trois hôtels sur quatre. Elles sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Hôtels	F - H1 (H' 1)	Y - H1 (H' 1)	Z - H1 (H' 1)
Age	42 ans	30 ans	38 ans
Nationalité	Française	Française	Française
Formation générale	B. E. P. C.	C. E. P.	?
Formation professionnelle	- C. A. P. cuisinier	- C. A. P. cuisinier	- Ecole hôtelière
Expérience professionnelle	- Chef cuisinier ds établis. de même catégorie. - Sous-chef ds cet hôtel.	- Sous-chef cuisinier dans grand hôtel parisien de luxe	- A travaillé 10 ans aux U. S. A. - Chef cuisinier dans grand hôtel.
Ancienneté (dans cet hôtel)	4 ans (dont 2 ans sous-chef cuisinier)	1 an	2 ans
Mode de rémunération	Fixe	Fixe	Fixe

## VI - EVOLUTION PREVISIBLE ET PASSEE DE L'EMPLOI DE CHEF CUISINIER.

La restauration de luxe évolue peu. Par contre la restauration courante s'est plus sensiblement modifiée en fonction des habitudes alimentaires de la clientèle : les temps de préparation sont moins longs en raison de la simplification du service offert à la clientèle et d'une diversité moins grande des plats ce qui permet une certaine rationalisation du travail. Certains emplois tels chef saucier ou 1er chef de partie par exemple perdent de leur importance ou disparaissent dans la restauration courante.

L'emploi de surgelés, surtout l'hiver, ne pose pas de problèmes particuliers d'adaptation. Dans l'avenir l'utilisation de l'infra-rouge en réduisant le temps de préparation des plats modifiera les habitudes du personnel mais tant que le restaurant ne sera pas transformé en "snack", les changements aussi bien en ce qui concerne la qualification que les effectifs, resteront limités.

Le travail de gestion et d'administration du chef cuisinier s'accroît notamment dans les hôtels modernes où il a tendance à devenir prépondérant. Dans l'un des deux hôtels modernes enquêtés le chef cuisinier a d'ailleurs précisé qu'il était "un bureaucrate" et qu'il ne participait pratiquement plus à la confection des plats. Ce même chef cuisinier estime que cette simplification du travail entraîne une certaine déqualification des emplois de la "cuisine"; cette situation jointe à des conditions de travail pénibles aboutissent, selon lui, à dévaloriser le métier et à rendre plus difficile encore le recrutement de ce type de personnel, notamment de personnel français.

Bien que "cuisiner" soit avant tout affaire d'expérience, la rationalisation du travail rend plus difficile la formation intégrale "sur le tas". Aussi les personnes enquêtées estiment que le passage par une école hôtelière dispensant la formation de base sera probablement davantage exigé à l'avenir et que des stages de recyclage seront de plus en plus nécessaires pour s'adapter aux tâches de gestion.

### EN RESUME :

Les principales différences entre hôtels modernes et traditionnels en ce qui concerne l'emploi de chef cuisinier sont mises en évidence dans le tableau suivant :

Fiche comparative de l'emploi des "Chef cuisinier"  
dans les hôtels modernes et traditionnels

	Modernes	Traditionnels
<u>I - Fonctions</u>		
I.1 - <u>Prévisions et organisation.</u>		
- organisation du travail		
- embauche du personnel		
I.2 - <u>Gestion quotidienne.</u>		
- établissement carte et menus		
- commandes de denrées alimentaires au service responsable		
- achat direct de certaines denrées		+
- gestion journalière du stock de matières premières		
- entretien matériel et locaux		+
- contrôle de gestion et gestion budgétaire, calcul du prix de revient des plats...	+	
- participation à la confection des plats		+
<u>II- Personnel, équipements du service.</u>		
Importance et qualification des effectifs subordonnés		+

**LE CHEF DE PARTIE**

L'équipe de travail des cuisines est toujours bâtie sur le même canevas : un chef de cuisine, un sous-chef qui est le chef de partie principal (chef saucier, qui tend à être remplacé par le chef "garde-manger"), les chefs de partie, les premiers commis et les deuxième commis. Tous ces emplois sont pourvus par promotion : l'apprentissage de ces métiers se fait essentiellement sur le lieu de travail et implique beaucoup d'expérience.

**I - FONCTIONS DU CHEF DE PARTIE.**

Les postes étudiés concernent un chef de partie "banquet" dans un grand hôtel moderne et un chef de partie "Garde-manger" dans un hôtel traditionnel.

Le chef de partie a la responsabilité de la bonne exécution de la partie du menu qui lui incombe : les mets doivent être préparés dans les délais et avec la qualité attendue. Il a sous ses ordres une équipe de deuxièmes et premiers commis dont il doit organiser le travail. Il est également chargé d'assurer ses approvisionnements pour l'exécution de sa "partie" ; il transmet des commandes au chef cuisinier.

**II - PERSONNEL DU SERVICE ET EQUIPEMENTS UTILISES.**

L'équipe des cuisines est plus ou moins importante suivant le nombre de couverts à servir au restaurant et surtout suivant la qualité du service, appréciée notamment par l'ampleur de la carte (diversité des plats à préparer).

A titre d'exemple, dans les deux hôtels où l'emploi a été étudié, les effectifs de l'équipe étaient les suivants :

	<u>Hôtel moderne</u>	<u>Hôtel traditionnel</u>
- Chef cuisinier	1	1
- Chefs de partie	8	4
- Commis	14	3

C'est essentiellement la taille qui explique que les effectifs totaux dans l'hôtel moderne soient trois fois plus importants que dans l'autre établissement.

Le matériel utilisé dans les cuisines est classique : les deux établissements utilisent le même matériel, peu sophistiqué dont le maniement ne fait pas appel à des aptitudes physiques ou intellectuelles particulières.

Les équipements sont eux aussi classiques : robots-coupe, machines à hacher la viande, mélangeurs, éplucheuses électriques, dont l'utilisation est très facile.

### III - ACTIVITE PROPRE AU CHEF DE PARTIE.

Le chef de partie consulte les menus du jour qui sont généralement préparés 48 heures à l'avance par le chef-cuisinier. Il répartit alors les tâches, en tenant compte de la durée de préparation et de cuisson ; il s'occupe lui-même de la présentation des plats, de la finition. Pour réaliser sa partie du menu, il établit un état de ses stocks et passe commande au chef-cuisinier. Ce dernier s'adresse à l'économat pour les denrées non périssables et directement aux fournisseurs pour les produits frais.

A la fin du service, la principale occupation du chef de partie est le nettoyage des plans de travail et des fourneaux ainsi que le rangement des locaux, la vaisselle et le nettoyage des locaux sont assurés par l'équipe des plongeurs dirigée dans certains grands établissements par le chef steward. Après le rangement, tout est mis en place pour le service suivant qui n'est quelquefois pas assuré par les mêmes équipes de travail.



#### IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE CHEF DE PARTIE.

Le profil moyen de carrière d'un cuisinier se présente de la façon suivante : après deux ou trois ans d'apprentissage, le jeune candidat passe les épreuves du C. A. P. , puis devient deuxième commis avant de passer premier commis. Cinq ans après les épreuves du C. A. P. , il accède normalement au poste de chef de partie. Le chef de partie principal est aussi appelé sous-chef et postule au poste de chef cuisinier.

Le niveau de formation générale du chef de partie peut être le C. E. P. ou le B. E. P. C. La formation professionnelle théorique est jugée bénéfique sur le plan des connaissances administratives et de gestion, mais l'expérience professionnelle est jugée indispensable.

Il faut avoir une bonne résistance physique pour pouvoir supporter des conditions de travail pénibles (station debout, chaleur, ...). En général, les horaires sont réguliers. Le personnel des cuisines est rémunéré "au fixe".

Les chefs de partie interrogés pensent que les fonctions du poste doivent être assurées par des hommes français, condition indispensable pour garantir la renommée mondiale de la cuisine française.

Dans le tableau ci-après sont présentées les principales caractéristiques des deux postes de "chef de partie" étudiés dans les hôtels de type H1 (H'1).

Hôtels	E - H 1 (H'1)	Z - H 1 (H'1)
Age	22 ans	33 ans
Nationalité	Française	Française
Formation générale	Niveau 4e	C. E. P.
Formation professionnelle	C. A. P. cuisinier (école hôtelière)	Ecole hôtelière C. A. P. cuisinier. Cours par correspondance.
Expérience professionnelle	Apprenti puis 1er commis. Stage à l'étranger.	3 ans d'apprentissage. Chef de partie dans autre établissement.
Ancienneté dans cet établissement	2 ans	2 ans
Rémunération	Fixe	Fixe

V - EVOLUTION CONSTATEE ET PREVISIBLE.

Les habitudes de travail ont peu évolué et évolueront peu. La mécanisation des cuisines s'effectue lentement et paraît difficilement compatible avec la recherche de la qualité. Dans l'avenir, l'apparition de fours à vapeur et de nouveaux "steams" demanderont une période de formation, d'adaptation, de l'ordre de huit jours.

Le chef cuisinier verra sa fonction évoluer différemment suivant les établissements :

- ou bien elle s'orientera vers l'administration et la gestion économique et comptable du service, ce qui entraînera une augmentation des tâches "techniques" des chefs de partie,

- ou bien il sera de plus en plus opérationnel, la gestion s'effectuant à un niveau supérieur et alors le travail de cuisine tendra vers une plus grande spécialisation.

Il semble qu'à tous les niveaux il y ait à la fois simplification et intensification du travail. Ceci est dû à la recherche d'une organisation plus poussée du travail des équipes pour améliorer la productivité et à la simplification des habitudes gastronomiques de la clientèle.

**LE CHEF DE PARTIE**

**I - FONCTIONS DU CHEF DE PARTIE.**

Les effectifs de la "cuisine" sont davantage fonction de la catégorie de l'hôtel que du nombre de couverts journallement servis. Dans ce type d'établissement, l'équipe se compose d'un chef cuisinier aidé d'un chef de partie, d'un ou deux commis et d'un ou deux plongeurs.

Le chef de partie seconde le chef : il est responsable de l'organisation du travail journalier pour la réalisation des menus élaborés par le chef, en fonction des saisons et des coûts des différents plats (les approvisionnements et l'organisation du travail du service relèvent du chef cuisinier).

**II - LES EQUIPEMENTS UTILISES.**

Le chef de partie utilise les matériels et équipements de cuisines classiques ; ceux-ci n'exigent aucune qualification particulière ; les machines électriques permettent de gagner du temps et sont d'une utilisation plus simple.

**III - ACTIVITES DU CHEF DE PARTIE.**

Le chef de partie est un cuisinier responsable de la préparation et de la présentation des plats de sa partie et de l'organisation du travail de son équipe.

Dans ce cas particulier, il n'y a qu'un chef de partie qui fait office de sous-chef. Il est responsable de la présentation des différents plats du menu ; il doit organiser le travail pour chaque service de repas, dans les moindres détails et assurer le nettoyage et la propreté des locaux et matériels après chaque service.

#### IV - CAPACITES REQUISES POUR LE POSTE DE CHEF DE PARTIE.

L'exercice de ce métier exige une bonne résistance physique et nerveuse. Selon la personne interrogée, la cuisine française ne semble devoir être bien faite que par des français. Les conditions de travail sont pénibles (bruit, odeur, ...). Les horaires sont réguliers : la journée est scindée en deux périodes (coupure de 14 h 30 à 17 h 30). C'est un poste rémunéré "au fixe".

Le niveau de formation générale requis est peu élevé (C. E. P., B. E. P. C.). La formation professionnelle théorique est bonne mais n'est pas jugée indispensable pour le travail des cuisines dont les métiers restent fondés sur la formation pratique. La connaissance des langues n'est pas nécessaire, mais l'anglais est jugé comme pouvant être utile.

#### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE.

La personne interrogée est un français, âgé de 35 ans, titulaire du B. E. P. C. et d'un C. A. P. de la Chambre de Commerce de Paris.

Avant d'entrer dans l'établissement actuel, il y a 5 ans, il occupait un poste identique dans un autre restaurant.

#### VI - EVOLUTION CONSTATEE ET PREVISIBLE.

L'évolution de ce métier est lente, qu'il s'agisse de l'organisation du travail ou des équipements et matériels utilisés. On observe cependant une certaine modernisation du matériel : hachoirs et mixers électriques n'ayant pas d'autres incidences qu'une simplification toute relative des tâches et une augmentation du rythme de travail en relation avec les modifications des habitudes alimentaires de la clientèle : repas plus simples et plus rapides.

Dans l'avenir, la modernisation du matériel accentuera cette évolution et aura certainement une incidence sur la qualité du service offert à la clientèle (cuisine plus "banale").

CHEF STEWARD

L'existence de cet emploi est caractéristique des hôtels de grande taille, notamment des hôtels modernes.

I - FONCTIONS DU CHEF STEWARD.

Le Chef steward a la responsabilité d'un service chargé de la propreté, de l'hygiène et du bon ordre de tout le matériel de la restauration, du bar et du service "banquets".

En tant que chef de service, il assure la formation du personnel placé sous ses ordres, élabore le plan de travail et veille à son exécution.

II - LE PERSONNEL ET LES EQUIPEMENTS DU SERVICE.

II. 1 - Composition du service.

Il comprend une huitaine de personnes : un assistant au chef steward, 2 argentiers, 2 préposés aux ordures, 2 plongeurs batterie, 2 chefs de plonge, 4 tournants et une équipe de plongeurs ayant des tâches bien déterminées (débarrassage, lavage, retour du matériel dans les salles et salons).

Il s'agit, en général, d'emplois peu qualifiés. Le travail s'apprend très rapidement, "sur le tas".

II. 2 - Equipements et matériels.

Le service est équipé de machines à laver automatiques à grand débit. Leur contrôle et leur entretien hebdomadaires sont sous-traités à une entreprise spécialisée.

Les argentiers et l'assistant doivent contrôler le bon état du matériel (pots à lait, couverts, plats...) et décider, éventuellement, après consultation du chef steward, de procéder à sa réfection auprès des fournisseurs.

### III - ACTIVITES DU CHEF STEWARD.

Il est avant tout responsable de l'hygiène, du matériel et des locaux liés à la nourriture (batteries de cuisine, matériel de table, cuisinières, cuisines et couloirs attenants) ainsi que des réserves de matériel, en circulation et en stock, et des machines.

Il est en relations permanentes avec le service d'entretien des machines (assuré ici par une entreprise extérieure) et les fournisseurs qui se chargent de la réfection des différents matériels.

Le Chef steward gère son service dans le cadre d'une enveloppe budgétaire annuelle calculée par les services administratifs de l'hôtel : il doit s'efforcer de minimiser "la casse" tout en recherchant un bon rendement de son équipe.

### IV - CAPACITES ACQUISES POUR L'EMPLOI DE CHEF STEWARD.

Selon la personne interrogée, c'est l'exemple type de poste de "promotion" : "tous les bons directeurs hôteliers ou directeurs de restauration ont occupé un poste de ce type".

Le Chef steward est en relation avec de nombreux services de l'hôtel ce qui lui permet d'avoir une idée des problèmes d'organisation qui s'y posent. Le titulaire d'un tel poste doit faire preuve d'aptitude au commandement et d'esprit d'initiative pour être capable de faire face aux imprévus.

La formation de l'école hôtelière n'est pas jugée indispensable mais elle permet toutefois d'avoir une connaissance (théorique surtout) des différents services hôteliers et d'acquérir des connaissances dans le domaine des langues. A titre d'exemple le Chef steward interrogé a indiqué qu'il cherchait à recruter un assistant ayant le profil suivant : homme de nationalité française ou étrangère, ayant éventuellement une formation théorique mais surtout une expérience pratique de ce type de travail (de toute façon une personne n'ayant aucune connaissance du service peut être formée "sur le tas" en 3 mois).

V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE (Hôtel Z - H1 (H'1))

La personne interrogée est âgée de 29 ans, de nationalité yougoslave et travaille dans cet hôtel depuis 2 ans.

Dans son pays d'origine, il a fait des études supérieures (architecture). Lors de son arrivée en France, il a débuté dans la profession comme plongeur. Avant le poste actuel, il exerçait des fonctions identiques dans un hôtel de même type.

VI - CONCLUSION - EVOLUTION DE L'EMPLOI DE CHEF STEWARD.

L'emploi évolue très peu. Les machines utilisées se démontent, certes, mais leur remplacement par de nouvelles machines ne pose pas de problèmes de qualification et d'adaptation particuliers.

L' "inox", plus facile à entretenir, qui a remplacé l'argent dans le matériel utilisé pour le service du restaurant et des banquets, a permis une réduction du temps consacré à l'entretien de ce type de matériel et donc une légère diminution des effectifs.

Il ne semble pas que, dans les années qui viennent, ce service soit appelé à connaître des modifications importantes.



e) Restaurant

Fiche n°14 - Le premier maître d'hôtel dans 4 hôtels du type H1 (H'1)

Fiche n°17 - Le chef de rang dans deux hôtels du type H1 (H'1)

Fiche n°18 - Le chef de rang dans un hôtel du type H 2

PREMIER MAITRE D'HOTEL

Le 1er maître d'hôtel, appelé aussi directeur du restaurant, s'occupe également du service banquets dans les hôtels traditionnels où un tel service existe. Toutefois, cette note ne décrit que l'emploi de 1er maître d'hôtel du restaurant.

I - FONCTIONS DU PREMIER MAITRE D'HOTEL.

I. 1 - Préparation de l'avenir.

Suivant les hôtels, le 1er maître d'hôtel se trouve en relations constantes avec le Directeur de la restauration, le Directeur hôtel où tout simplement le Directeur de l'hôtel ainsi qu'avec le service commercial dans les hôtels modernes : il peut ainsi établir les prévisions d'occupation de la salle et organiser le travail de son service au moins une semaine à l'avance. Mais l'importance de ces tâches reste variable d'un hôtel à l'autre (y compris dans les hôtels modernes enquêtés).

Sous la responsabilité du Directeur de la restauration ou de la personne occupant ces fonctions et en collaboration avec le chef cuisinier et l'économe (ou le responsable des approvisionnements), le 1er maître d'hôtel établit la carte. Celle-ci est revue en moyenne deux à trois fois par an ; les prix sont révisés plus fréquemment, généralement quatre à six fois par an en fonction des fluctuations du prix des denrées alimentaires.

Dans les hôtels traditionnels plus que dans les hôtels modernes, le premier maître d'hôtel conserve une importante activité de "relations publiques", ce qui lui confère un certain rôle dans la prospection commerciale effectuée par l'établissement.

Outre la restauration classique, les grands hôtels modernes disposent souvent d'un grill-room et d'une cafétaria dont le premier maître d'hôtel s'occupe également.

En tant que chef de service, il est quelquefois (hôtel traditionnel) chargé de l'embauche du personnel en accord avec le service du personnel.

### I. 2 - Gestion quotidienne.

Le premier maître d'hôtel est responsable de la bonne marche du restaurant et à ce titre il doit veiller à ce que la salle soit prête pour l'accueil du client (disposition des tables, du matériel, décoration, ...) et que toutes les instructions nécessaires aient été bien transmises à la "cuisine".

En tant que chef de service il est chargé de l'organisation du travail du personnel (constitution des équipes, répartition des tâches, ..)

Le premier maître d'hôtel doit veiller au bon état de ce matériel, à son entretien et s'occuper éventuellement de son renouvellement avec son supérieur hiérarchique et le responsable des achats.

Il doit assurer l'accueil du client : recevoir, guider son choix, surveiller le service, ...

Ce rôle de "relations publiques" apparaît plus marqué dans les hôtels traditionnels que dans les hôtels modernes où le premier maître d'hôtel surveille l'accueil du client et où ses contacts avec la clientèle sont moins fréquents. Par contre, dans ces derniers établissements, le premier maître d'hôtel voit ses activités de gestionnaire se développer fortement (il y consacre 20 à 25 % de son temps) : alors que dans les hôtels traditionnels, ces tâches se limitent à un compte rendu journalier d'activité et à l'examen de l'état du budget annuel en cours (fourni par la comptabilité) ; dans les hôtels modernes il doit fournir un certain nombre de statistiques quotidiennes (chiffre d'affaires, prix de revient moyen par couvert), relier les résultats obtenus aux prévisions annuelles, procéder éventuellement à la révision de ces dernières, ...

## II - PERSONNEL ET EQUIPEMENTS DU SERVICE.

### II. 1 - Le personnel.

Les effectifs du service et leur composition sont très variables suivant les hôtels. Toutefois, il existe une différence très sensible entre hôtels traditionnels et modernes.

Ces derniers ont un service nettement plus simplifié et bénéficient d'une disposition plus rationnelle des locaux et du matériel qui leur permet de réduire les effectifs.

Dans les deux hôtels modernes étudiés, le service comprend une dizaine de personnes : le premier maître d'hôtel assisté, d'un ou deux maîtres d'hôtel assure le service de la salle avec des chefs de rang ou des commis.

Dans les deux hôtels traditionnels où la "restauration" occupe une place plus importante que les "banquets" (situation inverse dans la première catégorie d'hôtels), une trentaine de personnes travaillent dans ce service. La gamme des emplois observés y est beaucoup plus étendue : dans l'un d'eux notamment, on trouve tous les principaux emplois de la restauration traditionnelle (premier maître d'hôtel, maître d'hôtel, chef de rang, commis, sommelier, chef sommelier).

### II. 2 - Les équipements utilisés.

Dans les hôtels modernes, la rationalisation du service est très marquée. La carte est simplifiée ; plus de découpe devant le client, ni de service sur guéridon. L'assiette est souvent garnie dans la cuisine et déposée directement par un chef de rang ou un commis sur la table du client. Le matériel utilisé reste traditionnel mais peu varié (l'inox a souvent remplacé l'argent, ce qui facilite l'entretien).

Au contraire, ce matériel est plus varié et plus sophistiqué dans les hôtels traditionnels (notamment dans l'un des deux hôtels de ce type étudiés) où la restauration demeure traditionnelle.

## III - ACTIVITE DU PREMIER MAITRE D'HOTEL.

Le premier maître d'hôtel est présent dans la salle-à-manger à l'heure des repas pour veiller à l'accueil du client (de 12 h à 15 h environ et à partir de 19 h).

Lorsqu'il n'est pas "à la disposition du client, il s'occupe, le matin, d'organiser le plan de travail de son équipe en fonction des prévisions (mouvements de clientèle, réservation, ...) et en liaison avec le chef cuisinier. L'après-midi est consacré à des tâches administratives et de gestion ainsi qu'à la préparation de la journée du lendemain.

#### IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE PREMIER MAITRE D'HOTEL.

Comme tous les emplois de l'hôtellerie impliquant le contact avec la clientèle, le titulaire de l'emploi de premier maître d'hôtel doit avoir une bonne présentation et une solide résistance physique et nerveuse. Il doit, en outre, être psychologue et physionomiste et avoir une bonne mémoire.

Si une bonne culture générale est souhaitable par contre le passage par l'école hôtelière n'est pas jugé indispensable. C'est un métier qui nécessite avant tout une très grande expérience : l'apprentissage se fait "sur le tas" et à l'accès à cet emploi a lieu uniquement par promotion.

Il est nécessaire de connaître au moins une langue étrangère.

#### V - SPECIFICITE DES POSTES ETUDIES.

Dans les quatre hôtels où l'enquête a été effectuée, les principales caractéristiques des postes étudiés sont résumées dans le tableau ci-après.

Hôtels	D - H 1 (H'1)	F - H1 (H'1)	Y - H1 (H'1)	Z - H1 (H'1)
Age	?	46	31	41
Nationalité	Française	Française	Italienne	Française
Formation générale	Baccalauréat	Certificat d'Etudes	Niveau BAC	Brevet commercial
Formation professionnelle	Ecole hôtelière	Ecole hôtelière	Ecole hôtelière Stage de formation à la gestion	Néant
Expérience professionnelle	Stages à l'étranger (U. S. A. )	Stage dans grand hôtel de luxe Stage à l'étranger (Allemagne) A travaillé 20 ans dans grand restaurant parisien	A travaillé dans grand restaurant parisien	Stages dans grand hôtel traditionnel parisien Séjour à l'étranger (Japon) Activités de formation dans la restauration
Ancienneté (dans cet hôtel)	1 ans	3 ans	1 an	2 ans
Langues étrangères (nombre)	1	2	4	2
Mode de rémunération	Loi Godart	Loi Godart	Fixe	Fixe

## VI - EVOLUTION PASSEE ET PREVISIBLE DE L'EMPLOI DE PREMIER MAITRE D'HOTEL.

L'évolution de l'emploi lui-même reste faible dans chacun des hôtels étudiés et c'est davantage la conception du "service restauration" qui a changé en fonction de l'évolution de la clientèle.

Le service tend à se simplifier et certains emplois de la restauration traditionnelle disparaissent (c'est le cas du sommelier dont les fonctions élémentaires sont assurées par un chef de rang par exemple).

Dans l'un des hôtels enquêtés, le premier maître d'hôtel estime que dans quelques années il y aura, d'une part de grands restaurants de luxe traditionnels, peu nombreux, et d'autre part, des "snacks". Un autre estime que cette simplification a des limites et que le "libre service" est incompatible avec un hôtel offrant un niveau de confort élevé.

Lors de cette enquête, dans les quatre hôtels étudiés, quatre conceptions différentes de la restauration ont été observées :

- l'attachement à la restauration de luxe traditionnelle,
- la nécessité de simplifier le service pour s'adapter à l'évolution de la clientèle (groupes),
- l'obligation de maintenir un service de bonne qualité correspondant au niveau de confort de l'hôtel, dans le cadre d'une organisation simplifiée et plus rationnelle,
- la recherche d'une simplification très marquée du service, les responsables de l'établissement ayant estimé qu'il n'était pas réaliste de vouloir concurrencer la grande restauration.

Les deux premières conceptions émanent d'hôtels traditionnels, les deux dernières de grands hôtels modernes.

Selon une des personnes interrogées, la simplification entraîne une déqualification du personnel de ce service. Les fonctions du premier maître d'hôtel peuvent donc varier d'un hôtel à l'autre, mais l'adaptation ne semble pas poser de problèmes. Par rapport à la restauration traditionnelle, les activités de gestionnaire du premier maître d'hôtel prennent une importance croissante dans l'hôtellerie moderne. A

signaler, mais c'est une exception, que dans l'un des deux grands hôtels modernes, la gestion est informatisée, ce qui simplifie certaines tâches du premier maître d'hôtel (par exemple, l'établissement de statistiques quotidiennes, ...)

+

+        +

En résumé, les principales différences entre hôtels modernes et traditionnels en ce qui concerne l'emploi de premier maître d'hôtel sont mises en évidence dans le tableau ci-après.



H 1 (sous-type H'1)

Fiche comparative de l'emploi de "Premier maître d'hôtel"  
dans les hôtels modernes et traditionnels.

	Modernes	Tradition.
<b>I - <u>Fonctions</u></b>		
<b>I. 1 - <u>Prévisions et organisation</u></b>		
- organisation du service restauration,		
- organisation du service banquets,		
- organisation du grill-room et cafétaria,	+	
- prospection commerciale,		+
- embauche du personnel,		+
<b>I. 2 - <u>Gestion quotidienne.</u></b>		
- établissement de la carte et des menus,		
- responsabilité de la bonne marche du restaurant et relations avec la cuisine,		
- accueil du client,		+
- contrôle de gestion, gestion budgétaire du service, élaboration de statistiques,	+	
- responsabilité de l'entretien du matériel et de la salle.		+
<b>II - <u>Personnel et équipements du service.</u></b>		
- importance, gamme, qualification des effectifs subordonnés.		+

LE CHEF DE RANG
-----------------

En principe, l'équipe de travail d'une salle de restaurant est composée du 1er maître d'hôtel, de maîtres d'hôtel, de chefs de rang, de commis, de sommeliers, de cavistes, de trancheurs et d'un régisseur du matériel. Généralement ces emplois sont pourvus par promotion.

La simplification du service et des habitudes alimentaires de la clientèle a engendré une diminution des effectifs des équipes, allant parfois jusqu'à la suppression de certains emplois ; les plus touchés sont les régisseurs du matériel, les sommeliers, les trancheurs, les commis, les maîtres d'hôtel.

#### I - FONCTIONS DU CHEF DE RANG.

Le chef de rang, placé sous l'autorité du maître d'hôtel, est responsable du service de la nourriture d'un nombre déterminé de tables.

Il peut également assurer le service d'une partie d'une salle lors d'un banquet lorsque le service "banquets" n'est pas nettement différencié, de la restauration ce qui est le cas dans les établissements traditionnels.

La simplification du service fait souvent assumer au chef de rang le rôle de caviste, de sommelier, de régisseur de matériel et de préposé au vestiaire.

#### II - LES EQUIPEMENTS UTILISES.

Les équipements utilisés sont peu sophistiqués, leur utilisation est simple et surtout fonction de l'expérience. On trouve parfois encore le "service au guéridon", mais les flambages et les découpes ne s'effectuent plus en salle. Les produits manipulés ne sont pas dangereux et ne nécessitent aucune attention particulière. La tenue vestimentaire classique est fournie par l'établissement.

il reste à la charge du chef de rang les chaussures vernies noires, le linceul et le tire-bouchon décapsuleur.

### III - ACTIVITE DU CHEF DE RANG.

La période de référence pour l'activité du chef de rang est la journée. Celle-ci a une durée de 8 à 9 heures, accomplie en deux périodes. En fait, les horaires sont liés au système de rémunération et aux horaires des clients. Ces horaires paraissent en effet, beaucoup plus réguliers et indépendants des circonstances lorsque le système de rémunération n'est pas régi par la loi Godart, ce qui semble être le cas dans la plupart des établissements modernes.

Le travail est organisé suivant un horaire de brigade tournant chaque semaine pour assurer la continuité du service.

Le chef de rang intervient après le maître d'hôtel, lorsque ce dernier a placé le client et pris la commande. Il est généralement aidé dans son service par un commis qui effectue la liaison entre la cuisine et la salle.

Dans les restaurants modernes, où le service est simplifié, "la suite" est assurée par le chef de rang seul, sans commis. Le service au guéridon est simplifié. Le chef de rang ne fait que garnir l'assiette du client (la viande étant découpée et la garniture préparée à la cuisine).

Après le service, il faut remettre la salle en place pour le service suivant : lorsqu'il n'y a pas de commis, le chef de rang doit débarrasser, changer les nappes, et remettre les tables en place.

### IV - CAPACITES REQUISES POUR LA FONCTION DE CHEF DE RANG.

Le niveau de formation générale requis n'a que peu d'importance, le CEP ou le BEPC suffisent. La formation professionnelle théorique n'est pas jugée indispensable, elle est cependant intéressante pour les langues : il est souhaitable de connaître au moins deux langues étrangères. L'aptitude à ce métier, qui nécessite une bonne présentation et une habitude de l'hôtellerie, est essentiellement fondée sur une certaine pratique. C'est un poste intermédiaire, pourvu par promotion, indispensable pour assumer ultérieurement des fonctions plus importantes : maître d'hôtel de rang ou 1er maître d'hôtel.

Le titulaire de ce poste doit avoir une bonne présentation et savoir faire preuve de beaucoup de patience : constamment sollicité, il doit rester aimable et prévenant. C'est un emploi éprouvant sur le plan nerveux et physique.

V - SPECIFICITE DES POSTES ETUDIES.

Les principales caractéristiques des postes de chef de rang étudiés sont présentées dans le tableau ci-dessous.

HOTELS	D - H1 (H'1)	Y - H1 (H'1)
Age	27 ans	25 ans
Nationalité	française	française
Formation générale	niveau 3ème	BEPC
Formation professionnelle	néant	néant
Expérience professionnelle	- Apprentissage sur le tas - Emploi saisonnier de commis - stage de barman à l'étranger (Allemagne)	- Apprentissage sur le tas - Chef de rang dans grand établissement parisien - Suit une formation complémentaire.
Ancienneté dans cet établissement	10 mois	8 mois
Langues	1	2
Rémunération	Loi Godart	Fixe

VI - EVOLUTION CONSTATEE ET PREVISIBLE.

L'évolution constatée est faible depuis de nombreuses années. Le matériel et les équipements évoluent peu et l'incidence sur les emplois est pratiquement nulle.

On observe par contre, un phénomène déjà très sensible dans les établissements modernes et qui va, semble-t-il en s'amplifiant : la clientèle veut manger de plus en plus vite et de plus en plus légèrement, ce qui "banalise" la cuisine et oblige à un service simplifié à la salle ("la qualité du service se perd").

Parallèlement à cette simplification, le chef de rang voit s'adjoindre d'autres responsabilités : disposition du matériel dans les salles, organisation du travail du personnel temporaire, en particulier lorsque le chef de rang travaille aussi au service des banquets.

## LE CHEF DE RANG

La structure des équipes de travail de la cuisine est d'autant plus simple que le confort de l'établissement décroît.

Dans l'établissement étudié, le premier maître d'hôtel dirige une équipe composée de 4 maîtres d'hôtel, 11 chefs de rang et 5 commis pour 2 brigades qui assurent le service d'un restaurant de 270 places.

### I - FONCTIONS DU CHEF DE RANG

La personne interrogée prend son service le matin, elle assure le service du petit déjeuner et le repas de midi.

Le matin, à partir de 6h 30, le chef de rang prépare les plateaux en fonction des commandes des clients. Il s'occupe ensuite de la disposition de la salle pour le service du déjeuner qui s'étale de 12 à 15 heures. Il assure ensuite le nettoyage, le rangement, et la mise en place du matériel et du mobilier pour le service du soir ; son service se termine à 18 heures.

L'autre brigade assure la préparation du service du matin et du service de midi. Après une coupure de 15 heures 30 à 19 heures, elle procède au service du soir jusqu'au départ du dernier client, en principe à 22 heures.

### II - EQUIPEMENTS UTILISES

Le chef de rang utilise peu d'équipement et de matériel pour assurer le service de la nourriture à la clientèle, ceux-ci sont au demeurant classiques et peu sophistiqués (cf. fiche n° 17).

### III - ACTIVITE DU CHEF DE RANG

Le chef de rang interrogé assure le service du matin : petits déjeuners ; mise en place de la salle et service de 12 heures à 15 heures avec l'autre brigage ; nettoyage et préparation de la salle pour le service du soir.

### IV - CAPACITES REQUISES POUR L'EMPLOI DE CHEF DE RANG

C'est un métier qui requiert essentiellement de l'expérience. La formation théorique (école hôtelière) est jugée bonne mais pas suffisante ; dans l'avenir elle deviendra indispensable, ainsi que la connaissance d'au moins une langue étrangère. Le niveau de connaissances générales peut être le CEP ou le BEPC. Il faut surtout "avoir un peu de bon sens", savoir s'adapter à la clientèle, avoir une bonne présentation. Physiquement il faut pouvoir endurer la station debout, et rester aimable quelles que soient les circonstances.

### V - SPECIFICITE DU POSTE ETUDIE (HOTEL C (H2))

La personne interrogée n'a aucune formation scolaire et professionnelle ; ses qualités sont liées à l'ancienneté dans la maison et à son expérience professionnelle. C'est un français de 60 ans ; en poste depuis 20 ans, après avoir occupé le même poste dans une maison parisienne de même catégorie.

### VI - EVOLUTION CONSTATEE ET PREVISIBLE

L'évolution dans la profession est lente et liée aux habitudes alimentaires de la clientèle : le service devient de plus en plus rapide et les préparations de plus en plus simples. On observe une intensification du travail parallèlement à une certaine déqualification.

Dans l'avenir cette évolution, toute relative, risque d'aller en s'accroissant. Il sera notamment de plus en plus nécessaire de connaître des langues étrangères : ces connaissances peuvent s'acquérir : l'école hôtelière ou lors de stages à l'étranger.

V - TRAVAUX STATISTIQUES SUR LES FORMATIONS  
DANS L'HOTELLERIE

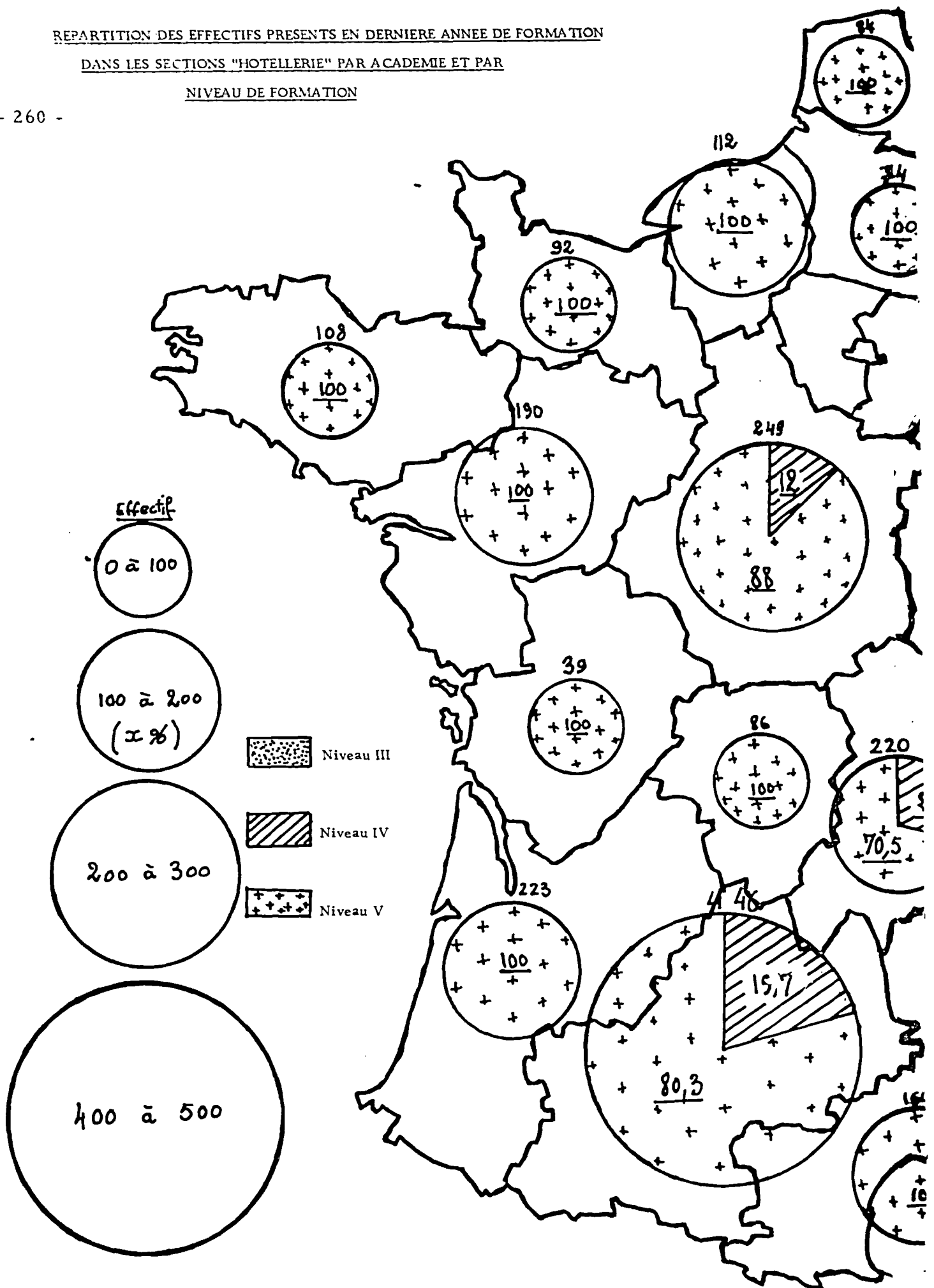


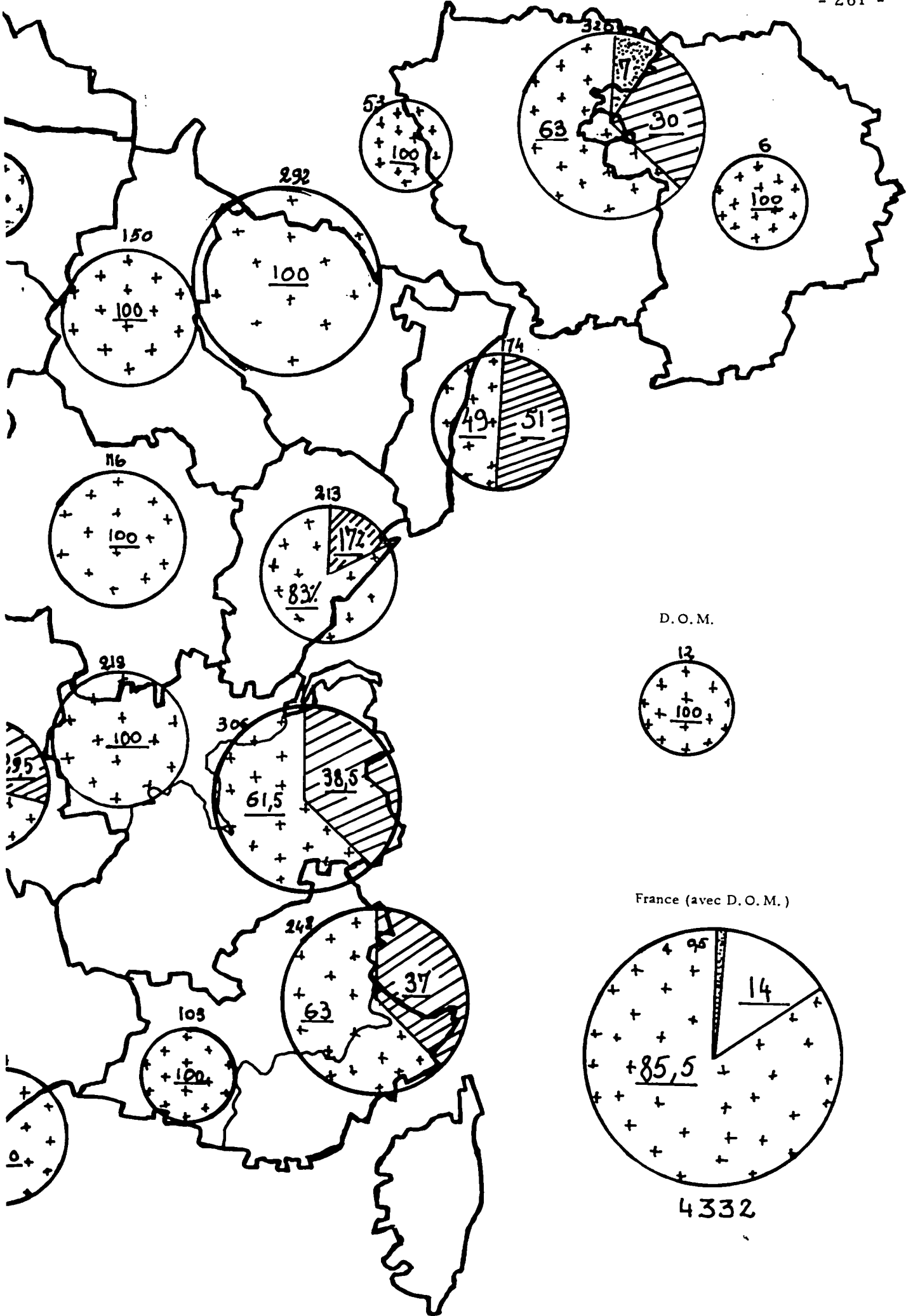
REPARTITION DES EFFECTIFS PRESENTS EN DERNIERE ANNEE DE FORMATION

DANS LES SECTIONS "HOTELLERIE" PAR ACADEMIE ET PAR

NIVEAU DE FORMATION

- 260 -





HOTELLERIE

EFFECTIFS PRESENTS EN DERNIERE ANNEE DE FORMATION (Public+privé)

\* formation organisée, mais pas d'effectifs en dernière année

C.A. P. : 2 ans	C.A. P. 3 ans
-----------------	---------------

Diplôme préparé	Nomenclature en 36 postes	Nomenclature en 47 postes	Intitulé de la Spécialité de formation	1967-68	1968-69	1969-70	1970-71	1971-72	1972-73
B. T. S.		32 - 3901	Gestion hôtelière					20	23
B. T.	74-76	42 - 3902	Hôtellerie		559	587	550	567	615
C. A. P.	45-01	50 - 1901	Cuisinier	158 872	281 633	256 772	135 754	72 745	29 753
	45-02	50 - 1902	Employé de collectivités. option B cuisine		36 758	46 761	41 791	0 804	+ 916
	45-03	50 - 1903	Métiers ruraux. option : cuisine		8				
	86-03	50 - 3903	Employé d'hôtel. option : grande hôtellerie		147 12	131 8	23 0	26 11	25 38
	86-04	50 - 3904	Employé d'hôtel. option : petite et moyenne hôtellerie		42 159	77 190	21 175	4 137	* 164
	86-07	50 - 3905	Commis de restaurant		158 209	160 237	61 278	52 230	14 220
	86-08	50 - 3906	Sommelier caviste						
		50 - 3911	Caviste						
B. E. P.		51 - 1904	Hôtellerie et collectivités. Option A cuisine			55	307	536	821
	86-30	51 - 3909	Hôtellerie et collectivités. option : 1ere année commune						
		51 - 3910	Hôtellerie et collectivités. option B: services			78	240	486	634
TOTAL NIVEAU V (C. A. P. + B. E. P.)				1030	2 443	2 771	2 826	3 103	3 694
TOTAL GENERAL HOTELLERIE				1030	3 002	3 388	3 176	3 710	4 332

HOTELLERIE

EFFECTIFS PRESENTS EN DERNIERE ANNEE DE FORMATION

EN INDICES : BASE 100 : 1968-69

C. A. P. en 2 ans	C. A. P. en 3 ans
-------------------	-------------------

(Public + Privé)

Diplôme préparé	Nomenclature en 36 postes	Nomenclature en 47 postes	Intitulé de la spécialité de formation	1967-68	1968-69	1969-70	1970-71	1971-72	1972-73					
B. T. S.		32-3901	Gestion hôtelière					100	115					
B. T.	74-76	42-3902	Hôtellerie		100	105	98	105	110					
C. A. P.	45-01	50-1901	Cuisinier	56	137	100	91	121	48	119	25	117	10	118
C. A. P.	45-02	50-1902	Employé de collectivités option B : cuisine		100	127	100	113	104		106		124	
C. A. P.	45-03	50-1903	Métiers ruraux option : cuisine		100									
C. A. P.	86-03	50-3903	Employé d'hôtel option : grande hôtellerie		100	89	66	15	91	17	91	17	316	
C. A. P.	86-04	50-3904	Employé d'hôtel option : petite et moyenne hôtellerie		100	183	119	50	110	9	86		103	
C. A. P.	86-07	50-3905	Commis de restaurant		100	101	113	38	133	32	110	8	105	
C. A. P.	86-08	50-3906	Sommelier caviste											
C. A. P.		50-3911	Caviste											
C. A. P.		50-3912	Sommelier											
B. E. P.		51-1904	Hôtellerie et collectivités option A : cuisine		100	100	558	974	1	492				
B. E. P.		51-3910	Hôtellerie et collectivités option B : services		100	100	307	623		876				
TOTAL NIVEAU V (C. A. P. + B. E. P.)				42	100	113	115	127	151					
TOTAL GENERAL HOTELLERIE				34	100	111	112	123	144					

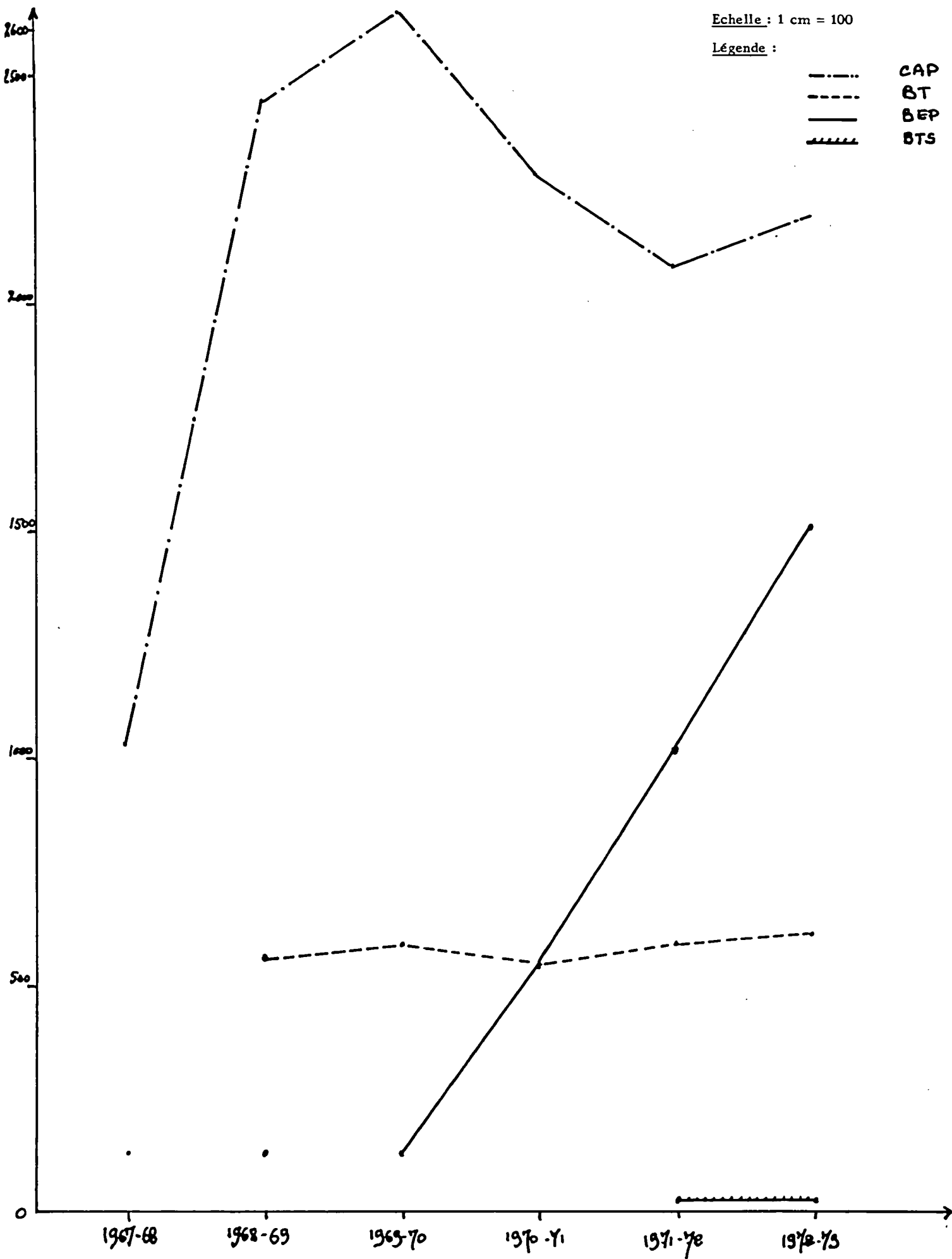
EVOLUTION DES EFFECTIFS DANS L'HOTELLERIE

(Public+Privé)

Echelle : 1 cm = 100

Légende :

- · — · CAP
- - - - - BT
- BEP
- ~~~~~ BTS



TROISIEME PARTIE

LES EMPLOIS DU TOURISME

DANS UNE REGION

## I - LES PRINCIPALES DONNEES STATISTIQUES

L'exploitation des différentes sources disponibles nous a permis d'obtenir un certain nombre de résultats dont nous avons retenu les plus intéressants en fonction de :

- la fiabilité des données,
- la possibilité de faire apparaître une série portant sur une période de plusieurs années,
- la possibilité de comparer plusieurs sources correspondant à une même année.

Dans cette optique nous pouvons faire apparaître les résultats suivants :

- l'évolution de la population active dans le secteur d'activité économique 77 et dans quelques uns de ses sous-secteurs (hôtellerie et restauration) ;
- l'évolution du nombre des établissements pour l'ensemble du secteur 77 et pour l'hôtellerie, l'hôtellerie de tourisme et la restauration ;
- la concentration des établissements touristiques sur la base du nombre des salariés employés.

### I. L'évolution de la population active dans l'hébergement et la restauration (activité économique 77)

Les données utilisables en ce domaine sont les suivantes :

- les recensements de la population de 1962 et 1968 qui fournissent des renseignements de la population active, salariée ou non ;
- l'exploitation par l'INSEE du fichier des établissements industriels et commerciaux qui nous renseigne sur les seuls salariés de l'ensemble des départements en 1966 ; la publication nationale des résultats de 1970 n'ayant pas encore été effectuée, seuls les départements savoyards nous ont fourni des données sur la population salariée. En ce qui concerne les Alpes Maritimes, il existe deux exploitations, l'une pour 1970, l'autre pour 1972 mais aucune d'entre elles ne nous fournit le chiffre des salariés employés ;

- les statistiques des ASSEDIC ne prennent en compte que la population salariée. Pour les Alpes Maritimes nous avons obtenu les chiffres de 1970, 1971 et 1972. Pour les deux Savoies nous ne disposons que des résultats de 1970.

Les populations prises en compte varient d'une source à l'autre :

- les tableaux départementaux des recensements se limitent à l'ensemble de l'activité 77, sans entrer plus avant dans le détail ;

- le fichier des établissements industriels et commerciaux détaille au sein de ce secteur l'hôtellerie (771) et la restauration (772) ;

- les ASSEDIC font de même dans les Alpes Maritimes mais se limitent à publier les chiffres de l'hôtellerie (771) dans les deux Savoies.

## 2. La variation de la population active entre 1962 et 1970

### Variation de l'ensemble de la population active

Les recensements de la population nous permettent d'analyser l'évolution de l'ensemble de la population active (salariés et non salariés) entre 1962 et 1970 (tableau n°1).

On remarque (colonne 6) que cette population augmente très sensiblement en Haute-Savoie et surtout en Savoie, alors qu'elle reste quasiment stationnaire dans les Alpes Maritimes.

Pour la période 1966-1970, nous ne disposons de renseignements que pour les salariés des départements savoyards sur la base du Fichier des Etablissements Industriels et Commerciaux.



**Tableau 1 – Evolution de la population active de l'activité 77 entre 1962 et 1966 (recensements de la population)**

Département	Année	Non salariés				Salariés					Total			
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	6
06	1962	2202	2414	4616	33,36	5829	3390	9219	66,64	36,77	8031	5804	13 835	
	1968	2388	2312	4700	33,42	6020	3344	9364	66,58	35,71	8408	5656	14 064	+ 1,65
73	1962	687	911	1598	43,91	796	1247	2043	56,09	61,03	1483	2158	3 641	
	1968	828	1052	1880	37,10	1120	1768	3188	62,90	55,45	2248	2820	5 068	+ 39,19
74	1962	1175	1561	2736	48,67	1267	1618	2885	51,33	56,08	2442	3179	5 621	
	1968	1256	1548	2804	44,79	1688	1768	3456	55,21	51,15	2944	3316	6 260	+ 11,36

1 hommes

2 femmes

3 total : hommes + femmes

4 proportion par rapport à l'ensemble de la population active

5 proportion de femmes par rapport au total d'actifs salariés

6 % variation 1966/1962

Tableau n° 2 - Evolution du nombre des salariés de l'activité 77, de l'hôtellerie et de la restauration dans les 2 Savoies entre 1966 et 1970

(Fichier des Etablissements Industriels et commerciaux)

Département	Année	77		771		772	
		1	2	3	4	5	6
73	1966	3778		3222		380	
	1970	4610	22,02	3767	16,91	562	47,89
74	1966	4900		4150		603	
	1970	5559	13,41	4574	10,21	738	22,38
1 - Total salariés (77)		3 - salariés de l'hôtellerie (771)		5 - salariés de la restauration (772)			
2 - accroissement 1970/1966		4 - accroissement 1970/1966		6 - accroissement 1970/1966			

On remarque tout d'abord que le nombre de salariés recensé en 1966 par le Fichier est très nettement supérieur à celui du recensement en 1968. Le nombre des salariés du Fichier correspond en effet à une moyenne d'emploi annuelle qui prend beaucoup mieux en compte l'emploi saisonnier que ne le peut le recensement.

Compte tenu de cette différence de base, on constate un certain ralentissement de la croissance de l'emploi salarié en Savoie (22% en 4 ans selon le Fichier au lieu de 39% en 6 ans selon le Recensement) et une accélération en Haute Savoie (13% en 4 ans selon le Fichier au lieu de 11% en 6 ans selon le recensement). Si l'on analyse plus en détail cette croissance, il semble qu'elle soit nettement plus sensible dans le secteur de la restauration (772) que dans celui de l'hôtellerie (771).

Variation de la proportion de salariés par rapport à l'ensemble de la population active de l'activité 77

Le tableau n°1 fait apparaître (colonne 4) une proportion de salariés beaucoup plus importante dans les Alpes Maritimes qui reste stable pendant la période 1962/1968. En Savoie et surtout en Haute-Savoie cette proportion est nettement moins élevée et augmente de 4 à 6% entre les deux recensements.

Ces chiffres semblent indiquer un recul de la structure artisanale dans les Savoies alors que dans les Alpes Maritimes un certain équilibre paraît avoir été atteint au moment où les recensements ont été effectués.

### 3. L'évolution annuelle des salariés du tourisme

Nous ne disposons sur ce point que de résultats très partiels publiés par les ASSEDIC. Nous avons vu précédemment qu'il n'est pas possible d'accorder à ces statistiques une valeur très grande pour ce qui concerne les métiers du tourisme. Nous pouvons faire une comparaison avec d'autres sources afin de mesurer approximativement la population couverte par les ASSEDIC.

Pour les Savoies nous disposons des résultats de 1970 que nous pouvons rapprocher des chiffres du Fichier des Etablissements pour le secteur de l'hôtellerie (771).

Tableau n°3 - Les salariés de l'hôtellerie (771) dans les Savoies en 1970 selon le Fichier des Etablissements et selon les ASSEDIC

Département	1	2	3	4	5	6
73	3767	2944	1534	1410	47,89	- 21,85%
74	4574	3221	1720	1501	46,60	- 29,58%
1 - salariés selon le fichier des établissements (FEIC)			4 - salariés selon les ASSEDIC = femmes			
2 - salariés selon les ASSEDIC = total			5 - pourcentage des femmes salariées			
3 - " " " = hommes			6 - pourcentage ASSEDIC/FEIC			

A l'examen de ce tableau nous constatons que les ASSEDIC couvrent, dans les Savoies, de 70 à 80% des salariés enregistrés au Fichier. La proportion de salariat féminin est inférieure de 6 à 7% par rapport à celle du recensement de 1968. Il n'est pas possible de déterminer si cette différence est liée à une poursuite de la régression relative de l'emploi féminin constatée entre 1962 et 1966 (voir tableau n°1 colonne 5) ou au changement dans la population prise en compte.

Dans les Alpes Maritimes, nous pouvons comparer les données ASSEDIC de 1970 aux résultats du recensement de 1968. Nous disposons par ailleurs du chiffre des salariés ASSEDIC pour la branche 77 entre 1970 et 1972.

Tableau n°4 - Les salariés de la branche 77 selon les ASSEDIC des Alpes Maritimes

Année	1	2	3	4	5	6	7
1968	9364						
1970		8586					
1971			8842				
1972				9142			
					37,23	+ 6,48	- 8,30%
1 - les salariés selon le recensement de 1968			5 - proportion de femmes salariées selon les ASSEDIC en 1971				
2 - les salariés selon les ASSEDIC en 1970			6 - croissance du nombre des salariés ASSEDIC de 1970 à 1972				
3 - " " " 1971			7 - couverture ASSEDIC 1970/Recensement 1968				
4 - " " " 1972							

Il est assez étonnant de constater que les ASSEDIC couvre plus de 90 % de la population recensée en 1968, bien qu'on soit obligé de tenir compte :

- du décalage de 2 années entre le relevé ASSEDIC et le Recensement
- de l'accélération de la croissance de l'emploi salarié au cours des dernières années (+ 6,48% entre 1970 et 1972, au lieu de la stabilité constatée entre 1962 et 1966).

Il semble donc que le Recensement ne couvre vraiment que l'emploi salarié permanent, tout comme les ASSEDIC (le relevé se faisant au 31 décembre, l'emploi saisonnier est relativement faible sur la côte d'Azur).

Premières conclusions sur l'évolution de l'emploi  
dans le secteur hébergement-restauration  
(NAE 77)

La difficulté principale que nous avons rencontré concerne l'emploi saisonnier. Aucun travail statistique approfondi n'a été jusqu'à présent effectué à ce sujet et aucun des documents statistiques utilisés (sauf le F. E. I. C.) ne précise clairement s'il tient compte ou non de ce secteur d'emploi.

Au niveau de la population active, il ressort très nettement une progression constante dans les départements savoyards qui résulte principalement de l'expansion du "marché de la neige", alors que les Alpes Maritimes connaissent une stabilité relative, au moins jusqu'en 1970.

La croissance savoyarde provoque une modification sensible dans la structure de l'emploi puisque le salariat gagne en importance relative. Ceci résulte de l'augmentation du personnel dans les établissements existants et de la création de nouveaux établissements employant un nombre plus grand de salariés. Dans la mesure où les données dont nous disposons concernent principalement les emplois permanents, il apparaît clairement que ce sont les emplois masculins qui profitent le plus de l'expansion. En effet dans ces régions l'emploi féminin est souvent très peu qualifié et se trouve donc confiné, dans une large mesure, aux emplois saisonniers.

4. L'évolution du nombre et de la taille des établissements dans les principaux secteurs d'activité touristique.

Nous avons utilisé dans ce cas les sources suivantes :

- le fichier des établissements industriels et commerciaux dont nous disposons des résultats de 1966 à 1970 pour l'ensemble des départements et d'une exploitation supplémentaire en 1972 pour les Alpes Maritimes. Les résultats portent sur la branche 77 dans son ensemble et détaille hôtellerie et restauration.

- le recensement de la distribution effectué en 1966 (1) qui nous fournit des statistiques départementales sur l'hôtellerie dans son ensemble et sur l'hôtellerie de tourisme avec le nombre de chambres correspondant.

- les statistiques annuelles du Commissariat Général au Tourisme portant sur la seule hôtellerie homologuée répartie suivant son classement et le nombre de chambres pour chaque catégorie.

- les ASSEDIC des Alpes Maritimes nous renseignent sur les établissements de l'hôtellerie et de la restauration employant au moins 1 salarié.

- le listing réalisé pour l'année 1971 par la SEDES, en tenant compte que certains sous-secteurs de l'activité 77 sont laissés de côté.

Evolution du nombre et de la taille des établissements dans l'activité 77  
(tableau n° 5)

Selon le F. E. I. C. le nombre des établissements croît plus rapidement en Savoie (+ 8, 53%) et en Haute Savoie (+ 3, 95%) que dans les Alpes Maritimes (+ 1, 00%) entre 1966 et 1971. Ceci confirme les indications fournies précédemment sur la population active dans ce secteur. Cependant on peut constater qu'en Savoie et Haute Savoie l'emploi salarié croît plus rapidement que le nombre des établissements. Ceci s'explique par une diminution très sensible du nombre et de la proportion des établissements n'employant aucun salarié (même constatation dans les Alpes Maritimes) au profit de ceux qui emploient de 1 à 9 salariés et, à une moindre échelle, de la catégorie des 10 à 49 salariés.

Cependant, dans la mesure où nous n'avons aucun renseignement sur les disparitions et créations d'établissements, nous ne savons pas si ces changements résultent de l'extension d'établissements existants ou de l'apparition de nouveaux établissements employant plus de salariés.

Etant donné l'hétérogénéité de la branche 77, il nous paraît nécessaire d'analyser l'évolution de façon plus détaillée.

Evolution de l'hôtellerie (771 et 771-1 et 2)

Le secteur 771 regroupe l'hôtellerie, les meublés et pensions de famille. Pour 1966 nous pouvons comparer les chiffres du F. E. I. C. à ceux du Recensement de la distribution.

Tableau n° 5 : Comparaison du nombre des établissements hôteliers (771) selon le FEIC et selon le recensement de la distribution en 1966

Département	1	2	3
06	1 995	2 094	+ 4,96%
73	875	965	+ 10,29%
74	1 607	1 442	- 10,26%

1. nombre des établissements selon le recensement de la distribution

2. " " " F. E. I. C.

3. comparaison F. E. I. C. /recensement de la distribution

(1) Jacques Saindon - Recensement de la distribution de 1966 - Hôtels, cafés, restaurants, autres services - Les collections de l'INSEE E-16.

Les résultats qui apparaissent sur ce tableau s'expliquent sans doute par les différences de population prises en compte. On peut cependant s'étonner des variations aussi grandes qui apparaissent, notamment dans les deux Savoies ; ce genre de comparaison fait apparaître une fois encore la difficulté d'apprécier la fiabilité des statistiques disponibles dans le domaine des activités touristiques.

Pour la période 1966/1970 nous disposons de deux exploitations du FEIC qui font apparaître une diminution du nombre des établissements dans les Alpes Maritimes (-2,20%), une stagnation en Haute Savoie (+0,97%) et une augmentation en Savoie (+4,46%). En tout état de cause, il est clair que le secteur hôtelier croît beaucoup moins vite que l'ensemble de l'activité 77. Ajoutons que, dans les Alpes Maritimes, une exploitation du fichier effectuée en 1972 confirme la régression du nombre d'établissements dans ce secteur.

Par ailleurs, on peut constater dans les 3 départements une diminution des établissements n'employant aucun salarié et une augmentation de ceux qui en emploient de 1 à 59. Si l'on se limite à l'hôtellerie proprement dite (771.1 et 771.2), on constate une stabilité générale dans les 3 départements qui recouvre des modifications de structures différentes.

Dans les Alpes Maritimes, les tendances constatées pour l'ensemble de l'activité 77 s'appliquent aussi à l'hôtellerie :

- diminution des établissements de 0 salarié,
- augmentation des établissements de 1 à 9 salariés
- crise de la grande hôtellerie, où 5 à 19 établissements employant plus de 50 salariés disparaissent.

En Savoie et Haute Savoie les changements sont beaucoup moins sensibles (1) :

- diminution des établissements de 0 à 9 salariés
- augmentation des établissements de 10 à 49 salariés
- la grande hôtellerie est très faiblement représentée par quelques établissements qui dépassent à peine la cinquantaine de salariés.

---

(1) Il semble que la crise des palaces (en général de 100 chambres) touche Chamonix en Savoie, antérieurement à la période étudiée. Des projets d'implantations nouvelles existent et portent sur de grands établissements liés à des chaînes nationales ou internationales.

## 5. Quelques conclusions résultant de l'analyse statistique des activités touristiques

On se bornera à présenter un certain nombre de conclusions qui représentent une synthèse succincte des analyses statistiques qui viennent d'être effectuées :

- la fiabilité des statistiques disponibles est extrêmement limitée dans la plupart des cas, aussi bien pour ce qui concerne la population active que pour ce qui concerne les établissements. Les comparaisons effectuées entre plusieurs sources disponibles à une date donnée ont mis cela très nettement en lumière.

- cet état de fait s'explique pour une grande partie par l'ampleur des variations saisonnières dans ce secteur qui se répercute tout particulièrement sur l'emploi (aucune statistique ne donne une mesure de l'emploi saisonnier ; aucun document statistique ne précise même dans quelle mesure cet emploi est ou non pris en compte).

- les résultats que nous avons obtenus ne peuvent donc être considérés que comme des hypothèses générales qui appellent une amélioration importante dans la collecte et l'exploitation des données. Les différentes statistiques concordent cependant sur un certain nombre de points :

. L'évolution des activités d'hébergement et de restauration est très variable d'un département à l'autre au cours des dix dernières années.

- Dans les Alpes Maritimes, on constate une stabilité assez grande tant au plan de l'emploi qu'à celui des établissements. Les chiffres disponibles mettent cependant en valeur la crise qu'ont traversé les grands palaces traditionnels dont certains ont disparu à la suite d'opérations immobilières de différents types. Les grandes implantations de type nouveau n'étant encore pour la plupart que des projets, c'est la petite hôtellerie de confort moyen (2 étoiles) qui connaît, semble-t-il, la situation la plus favorable, dès qu'elle emploie quelques salariés. La situation est identique dans la restauration.

- C'est en Savoie que la croissance des activités touristiques est la plus sensible ; ce département bénéficie beaucoup plus que la Haute Savoie du développement des sports d'hiver (créations plus nombreuses de nouvelles stations, développement plus rapide des stations existantes). Il en résulte, sans doute, une modification dans la répartition géographique des établissements dans le département ; on peut penser, en effet, qu'il s'est produit une diminution des petits établissements implantés hors-station (qui résulte notamment des changements intervenus dans le système des transports touristiques) et une augmentation des petits et moyens établissements de station. La grande hôtellerie

étant peu importante dans ce département, on peut y constater le poids très sensible et croissant de l'hôtellerie moyenne (entre 10 et 50 salariés ; catégorie 3 étoiles) qui semble correspondre à un type de clientèle dominant à l'heure actuelle. Dans la restauration, la croissance est aussi très nette et bénéficie aux établissements employant entre 1 et 9 salariés, ce qui représente en fait, dans ce département, la moyenne restauration puisque très peu d'établissements dépassent le chiffre de dix salariés.

La Haute Savoie connaît une croissance réelle, mais nettement moins grande qu'en Savoie. L'hôtellerie moyenne ne semble pas avoir le même dynamisme qu'en Savoie ; elle se situe plutôt à un niveau légèrement inférieur du point de vue de la taille (importance beaucoup moins grande des établissements employant de 10 à 49 salariés, et croissance plus lente de ce groupe) et du point de vue du niveau de confort (ce sont les "2 étoiles" qui gagnent en importance dans ce département).

. De façon générale on constate un recul des établissements ayant une gestion de type artisanal. Cependant cette tendance s'affirme beaucoup plus nettement dans les Savoies où l'importance relative de ce secteur était il y a dix ans bien plus grande que dans les Alpes Maritimes.

Dans ce département, on peut constater une certaine expansion du secteur artisanal quand il y a au moins un salarié employé, ce qui s'explique du fait des embauches effectuées par des établissements qui fonctionnaient jusque là avec du personnel familial encore que le passage de cette même main d'oeuvre à un statut de salariés puisse se faire pour diverses raisons (sécurité sociale ou avantages sociaux, imposition...).

Malgré leurs insuffisances, on peut donc considérer que les statistiques disponibles confirment globalement les hypothèses de travail que nous avons émises antérieurement. Il est certain qu'il faut en tenir compte aussi si l'on veut réfléchir aux perspectives concernant les besoins en formation, parallèlement à l'étude de la structure des emplois que nous effectuons plus loin.



0 sal. 0  
 1 à 9 sal.1  
 10 à 49 sal. 2  
 50 à 99 sal. 3  
 200 à 999 sal.4

Tableau n° 6

Répartition des établissements par secteur  
 d'activité et taille

F. E. I. C.  
 1966 - 1970 - 1972

		0	1	2	3	4	total./sal.	0	1	2	3	4	total	0	1	2	3	4	total
771 - 1 à 2	1966	317	722	81	14	5	1139/6059 sal.	107	374	77	2		560/2831	200	642	68	4		914/37
	%	27,83	63,38	7,11	1,22	0,43		19,10	66,78	13,75	0,35			21,88	70,24	7,44	0,43		
	1971	237	789	87	11	3	1127	102	368	95	2		567	180	639	90	5		914
	%	21,03	70,01	7,72	0,98	0,27		17,98	64,90	16,75	0,35			19,69	69,91	9,84	0,54		
771	1966	1005	981	88	15	5	2094/6710	325	556	82	2		965/3222	510	858	70	4		1442/41
	%	47,99	46,84	80	0,71	0,23		33,68	57,62	8,50	0,21			35,37	59,50	4,85	0,28		
	1970	841	1081	97	11	3	2033/	308	589	103	2		1002	471	905	95	5		1476
	5	41,36	53,17	4,77	0,54	0,14		30,74	58,78	10,28	0,20			31,91	61,31	6,43	0,34		
772	1966	761	731	57	2		1551/2881	266	136	7			409/380	448	258	7			713/60
	%	49,06	47,13	3,67	0,12			65,03		33,25	1,71			62,83	36,18	0,98			
	1971	611	888	65	1		1566	259	211	9			479/	452	297	9			760
	%	39,01	56,70	4,15	0,06	0,06		54,07	44,05	1,87				59,47	39,08	1,18			
77	1966	1842	1771	152	17	5	3787/9782	609	738	93	2		1442/3778	1035	1189	78	4		2306/4900
	%	48,64	46,77	4,01	0,45	-		42,23	51,18	6,45	0,13			44,88	51,56	3,38	0,17		
	1970	1533	2035	173	12	4	3757	604	860	113	3		1580	1016	1304	109	5		2436
	%	40,80	54,17	4,60	0,31	0,01		38,23	54,43	7,15	0,18			41,70	53,53	4,47	0,20		
77	1972	1543	2114	180	13	4													

Les données 1966 (pour les trois départements) et 1972 (pour les Alpes Maritimes) sont tirées des exploitations du fichier effectuées par l'INSEE.

Les données 1971 sont tirées de l'exploitation effectuée par la SEDES.

TABLEAU N°7

Répartition en nombres d'établissements suivant les différents secteurs d'activité

Code N. A. E.	Secteur d'activité	Alpes Maritimes	Jura	Savoie	Hte Savoie	Total
771.1		886	81	447	763	2 177
2		241	29	120	151	541
3		578	14	81	76	749
4		93	33	31	156	313
5		235	166	325	330	1 054
ST	Hôtellerie 1.	2 033	323	1002	1 476	4 634
772.1		493	12	57	73	635
2		1 073	275	406	667	2 423
4		0	0	14	20	34
773.2		46	19	53	81	199
774.0		2	0	0	0	2
ST	Restauration 2.	1 614	306	532	841	3 293
677.1		52	0	7	26	85
2		18	11	27	27	83
ST	Bureaux, agences de voyages s. i. 3.	70	11	34	53	168
620.2		10	5	12	4	31
621		64	7	55	47	173
631		23	18	0	0	41
641		0	0	4	10	14
651.1		1	0	0	0	1
653.0		14	0	0	0	14
657.0		4	0	0	0	4
66		32	0	3	0	35
ST	Transports 4.	148	30	74	61	313
636.0		15	7	112	145	279
ST	Téléphériques, remonte-pentes 5.	15	7	112	145	279
915.4		75	78	110	250	513
919.0		17	9	22	21	69
ST	Organisation collective de séjour 6.	92	87	132	271	582
775.1		5	2	2	6	15
775.2		105	22	44	113	284
ST	Camping-caravaning 7.	110	24	46	119	299
910		1	3	5	3	12
963.2		41	0	4	6	51
965.3		14	9	14	5	42
967.0		89	1	12	27	129
ST	Organismes spécialisés 8.	145	13	35	41	234

- 279 -  
TABLEAU N° 8

Répartition en nombres de salariés suivant les différents secteurs d'activité

Code N. A. E.	Secteur d'activité	Alpes Maritimes	Jura	Savoie	Hte Savoie	Total
771. 1		5 862	419	3 106	4 053	13 440
2		300	39	530	341	1 210
3		178	8	60	50	296
4		239	28	20	83	370
5		297	226	471	452	1 446
S T	Hôtellerie 1.	6 876	720	4 187	4 979	16 762
772. 1		1 143	5	91	123	1 362
2		2 569	186	485	641	3 881
4		0	0	20	39	58
773. 2		231	70	93	164	558
774. 0		50	0	0	0	50
S T	Restauration 2.	3 992	261	689	966	5 909
677. 1		239	0	16	14	269
2		41	7	94	57	199
S T	Bureaux, agences de voyages, s. i. 3	280	7	110	71	468
620. 2		88	90	114	17	318
621		728	17	237	322	1 304
631		207	1 159	0	0	1 366
641		0	0	0	18	18
651. 1		35	0	0	0	35
653. 0		66	0	0	0	66
657. 0		0	0	0	0	0
66		1 295	0	49	0	1 344
S T	Transports 4.	2 419	1 275	400	357	4 451
636. 0		80	17	743	979	1 819
S T	Téléphériques, remonte-pentes 5.	80	17	743	979	1 819
915. 4		815	780	543	906	1 235
919. 0		593	107	104	431	1 235
S T	Organisation collective de séjour 6.	1 408	887	647	1 337	4 279
775. 1		3	5	4	5	17
775. 2		98	14	143	91	346
S T	Camping -caravaning 7.	101	19	147	96	363
916		0	39	438	87	564
963. 2		88	0	48	48	138
965. 3		22	24	9	9	86
967. 0		88	0	5	5	94
S T	Organismes spécialisés 8.	192	63	472	149	884

## II. ECHANTILLON ET ENQUETE

Le champ de l'enquête retenu peut se structurer ainsi :

### 1. Hôtellerie (771)

1. 1. hôtels uniquement (avec ou sans bar de l'hôtel réservé à ses clients)
1. 2. hôtels-restaurants c'est-à-dire principalement hôtel, avec restaurant et, ou sans café-Pensions.  
(ce regroupement n'apparaît pas dans la classification INSEE)

### 2. Restauration (772, 773)

2. 1. restaurant avec ou sans café (brasserie)
2. 2. libre service, snack, pub
2. 3. cantine, restaurant d'administration ou d'entreprise

### 3. Bureaux et agences de voyage, s. i. (677)

3. 1. agence de voyage, de tourisme (677.1) (l'aspect régional en est très réduit)
3. 2. s. i. office de tourisme (677.2)

### 4. Transports régionaux de voyageurs (62, 63, 64)

4. 1. transports routiers de voyageurs
4. 2. transports par navigation de tourisme (visites côtières, transport sur une île...)

Le reste est à éliminer, l'aspect "régional" était là aussi impossible à isoler.

### 5. Téléphériques et remonte-pentes (636.0)

### 6. Organisation collective de séjours

6. 1. colonies de vacances (915.4, 919.0)
6. 2. associations de tourisme, V. V. F., V. V. T., centres de vacances (775.2 ou 965.3)
6. 3. clubs style "club méditerranée" (965.3 aussi ou 775.2)

7. Camping-caravaning (775. 1)

8. Organismes spécialisés

8. 1. établissement thermal (916)

8. 2. bains de mer, clubs ou sociétés (963. 2, 965. 1)

8. 3. auxiliaires de l'éducation physique et des sports, moniteurs, ESF, guides...

8. 4. location, gardiennage de matériels et services (967. 0)

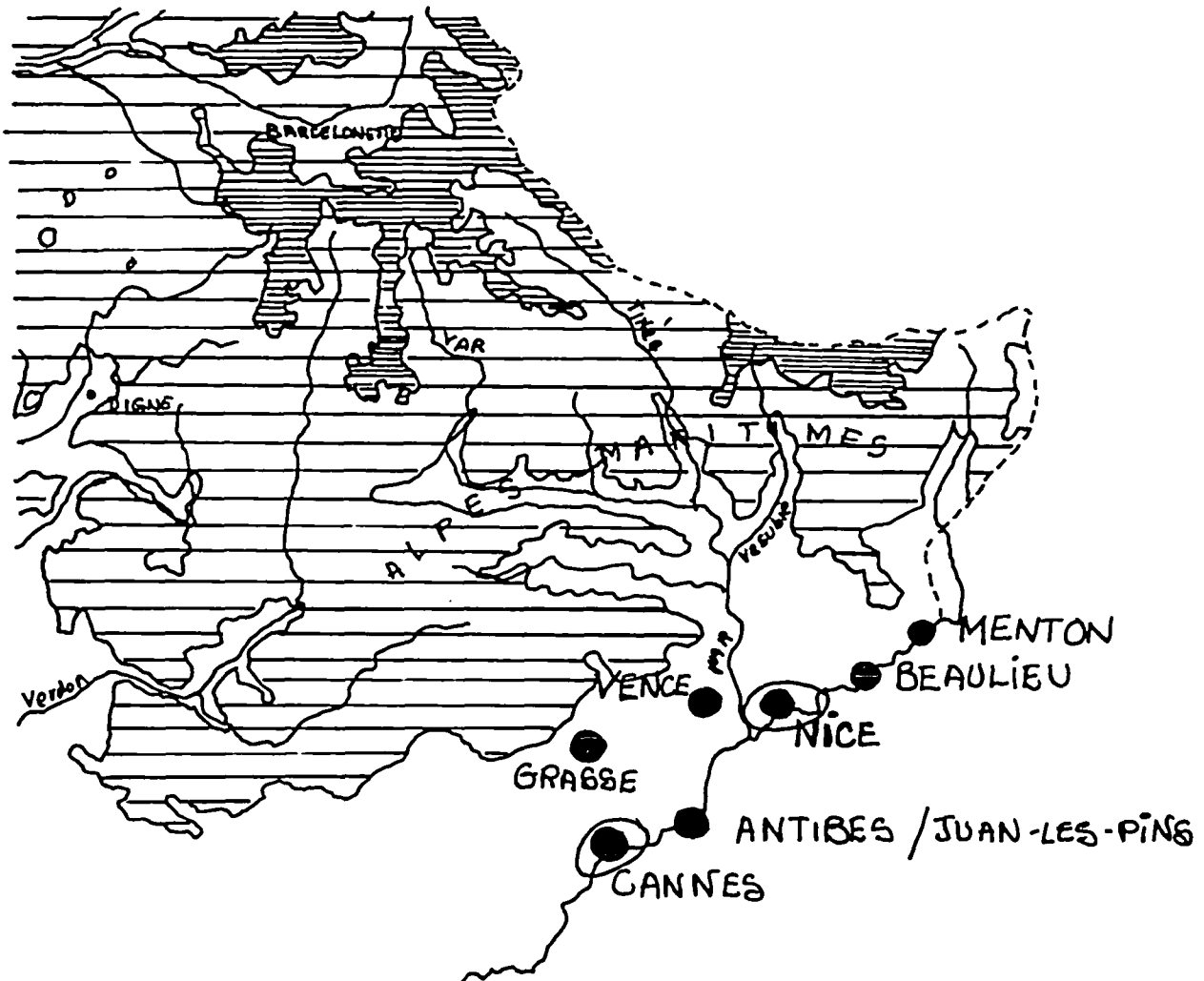
• Dans les Alpes Maritimes, la grande (ou moyenne) ville coïncidant souvent géographiquement avec la situation balnéaire, il n'est pas toujours aisé d'isoler ce qui ressort du "tourisme" de ce qui n'en est pas. Néanmoins, l'activité touristique ne se définissant pas d'abord par les caractéristiques de la demande (du moins dans le cadre de la présente étude), mais par le type de services rendus, peu important, à ce stade et de notre point de vue que tel restaurant ou plage de Nice soient principalement fréquentés par des autochtones ou par des vacanciers allemands. Inversément il n'était pas possible d'établir un échantillon en quoi que ce soit représentatif d'une ville comme Nice étant donné le très grand nombre d'établissements.

En outre, nous avons éliminé du champ de notre enquête les stations de sports d'hiver des Alpes Maritimes ; celles-ci ne présentant pas, à nos yeux, de particularité notable par rapport aux stations des Alpes du Nord. Dans ce cas, comme assez souvent, nous avons préféré retenir les caractères spécifiques d'un département, d'une zone ou d'une localité plutôt que de les morceler à l'infini pour d'hypothétiques comparaisons.

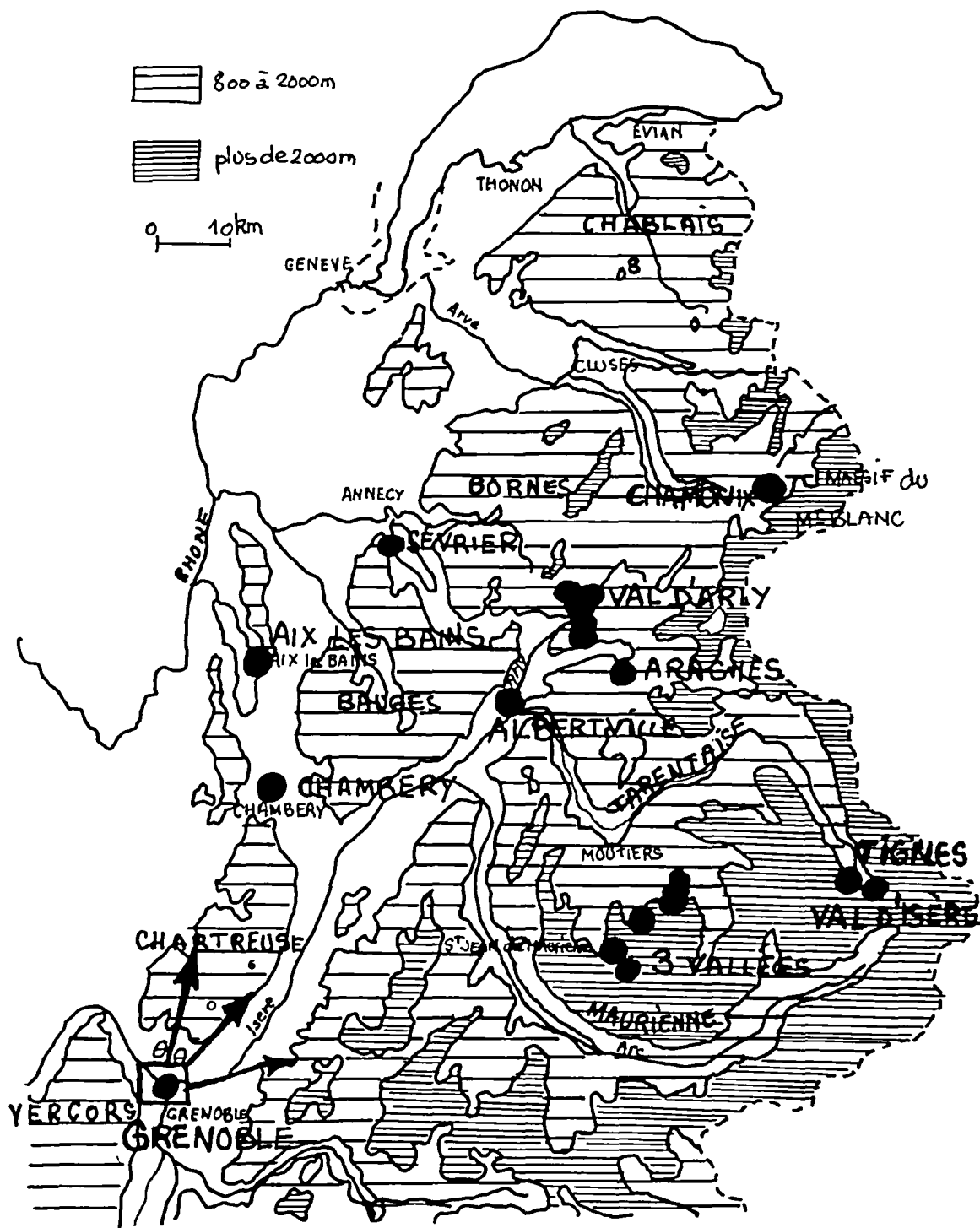
Enfin, dans cette même optique, les Alpes Maritimes étant le seul département présentant des hôtels de grande taille (la connaissance d'un certain nombre d'entre eux étant indispensable à l'établissement d'une nomenclature des emplois) on constatera là aussi le caractère sélectif de l'échantillon.

Aussi, la détermination, par zones, de l'échantillon n'a-t-elle pas eu une importance décisive dans les Alpes Maritimes : c'est surtout au niveau des tailles et des types d'établissements que s'est faite la différenciation des enquêtes. Cependant, schématiquement, nous avons distingué :

ZONES D'ENQUETE : ALPES MARITIMES



ZONES D'ENQUETE : SAVOIE et HAUTE SAVOIE



- le tourisme du littoral se pratiquant en station balnéaire où se retrouvent les établissements les plus traditionnels, souvent organisés autour de séjours en pension. C'est dans ces stations que le phénomène de saison d'été avec creux total hors saison est le plus marqué, ce qui n'a pas permis d'enquêtes nombreuses sur certaines activités annexes ni sur certains types d'établissements saisonniers (bains, campings, etc...). Ex : Antibes, Golfe Juan, Juan les Pins.

- le tourisme du littoral en agglomération, offrant à la fois les services d'une station balnéaire, et d'autres prestations, en général de luxe ; c'est là que se concentre pour des raisons historiques (1) un type bien particulier d'établissement hôtelier : le grand palace. Ex : Cannes et ses environs, Nice et ses environs (Beaulieu...).

- le tourisme en "arrière-pays" : dans ce cas, où la clientèle est plus fréquemment "familiale", ou (dans le cas de Grasse) "d'affaires", l'échantillon sera plus proche de la représentativité (en tailles d'établissements). Ex : Grasse et sa région, Vence, Nouans-Sartoux.

- un établissement représentatif du tourisme d'hiver sur la côte d'Azur à Menton.

• Les deux Savoies

L'élaboration de l'échantillon par zones, s'est avérée beaucoup plus aisée en Savoie et Haute-Savoie ; d'une part, parce que la station de ski est un centre d'activité touristique spécifique, et d'autre part, parce que de nombreuses études ou efforts de classification ont déjà été menés, aboutissant parfois à une typologie des stations de sports d'hiver (2).

Encore, faut-il préciser ce que nous entendons par "zone d'enquête". Il s'agit, en fait de l'unité formée par un site géographique donné et le (ou les) types d'activités touristiques y dominant. Parmi ces derniers nous avons distingué :

a - un tourisme de passage : il se pratique en vallée dans de petites ou moyennes villes.

b - un tourisme "thermal", dans les villes d'eau.

c - un tourisme de plein-air, au bord de lacs, en basse ou moyenne montagne sans saison d'hiver.

---

(1) Les touristes étrangers en France par Jean Ginier - éd. Genin - Paris 1969 - 643 p. (pp.478-492)

(2) Notamment le rapport de M. Préau sur "typologie des stations de sports d'hiver", le classement du "Comité Français des stations de sports d'hiver", et les études de différents organismes (CAF, UAT, CGU, CEREAU...) sur ce sujet.



- d - un tourisme de moyenne montagne, avec une forte saison d'hiver et une deuxième saison d'appoint d'été.
- e - un tourisme de moyenne et haute montagne avec prédominance de la saison d'été.
- f - un tourisme de haute montagne, où l'activité hivernale est principale.
- g - un tourisme de week-end.

Ces pratiques touristiques ont chacune un domaine d'exercice qui leur est propre, bien que dans certains cas il puisse y avoir superposition.

Cependant, à ce niveau de généralité, il existe bien des centres ou complexes de stations correspondant aux diverses formes de tourisme énumérées, et c'est dans ce cadre que nous avons effectué les 60 enquêtes prévues :

A - Chambéry et Albertville, sont deux villes de "passage" quant à leur activité touristique. Elles connaissent un afflux de touristes, faisant étape, surtout en été. Toutes deux ont les mêmes difficultés tenant notamment à une clientèle irrégulière et éphémère : Albertville, par exemple, souffre du transfert immédiat des touristes, par des organismes de voyages, de la gare d'arrivée à la station de séjour. Beaucoup d'hôteliers, dans ces villes ont pu constater une chute sérieuse de leur coefficient de fréquentation, et partant sur leur chiffre d'affaires ces dernières années, notamment à la période des congés scolaires d'hiver et de printemps : or, cette désaffection est loin d'être compensée, nous a-t-on dit par la pratique du ski en week-end. Il va de soi que cette désertion influe grandement sur le volume de l'offre d'emploi, en même temps que sur les conditions de travail en général (stabilité "pointes" salaires etc. . .).

B - Aix-les-Bains, est la plus importante station thermale en Savoie et Haute-Savoie, à la fois par l'agglomération qui lui fournit le cadre et par le nombre d'employés spécialisés y travaillant. Bien que la quantité d'établissements thermaux y soit relativement peu élevée, il nous a semblé, compte tenu des limites de l'étude, que les thermes nationaux, employant jusqu'à sept cents personnes, permettaient l'approche la plus rapide et la plus complète des métiers propres à l'activité thermale.

En outre, l'histoire récente d'Aix-les-Bains, de sa "splendeur" à sa "décadence" (c'est du moins ainsi que les hôteliers locaux apprécient le remplacement d'une clientèle aisée et internationale par les curistes

bénéficiant de la S.S.) et jusqu'aux efforts actuellement déployés pour le renouveau de la ville d'eaux, constitue un sujet d'intérêt pour l'étude du thermalisme (étude, que nous ne pouvions bien entendu entreprendre).

C - Sevrier. Compte tenu du calendrier des enquêtes (1er trimestre 1973) nous n'avons pu nous rendre dans cette station, en bordure de lac, que nous avons choisie pour le tourisme "familial" de plein-air. Du reste, tous les autres centres possibles, dans cette catégorie, présentaient le même inconvénient : l'ouverture de la saison à Pâques ou après les congés de printemps.

D - Le Val d'Arly, à la limite des deux Savoies, se compose d'un ensemble de petites stations, en moyenne montagne (entre 700 et 1200 m). Elles se sont, en général, équipées et agrandies autour de la collectivité locale.

En outre, des stations telles que la Giétaz, Crest-Volland, Notre-Dame de Bellecombe ou d'autres encore, conservent un caractère essentiellement "familial" (1) tant du point de vue du personnel exploitant que de celui de la clientèle.

Enfin, s'il est possible de comparer ces villages du Val d'Arly aux petites stations de la vallée de Chamonix (des Houches au Tour) il est certain que ces dernières bénéficient par contre de la polarisation autour d'une ville-station polyvalente, qui les a encouragées à s'équiper pour les sports d'hiver : Chamonix. Le phénomène est beaucoup moins net pour Mégève.

E - Mégève et Chamonix. Il s'agit bien de deux petites villes, situées en altitude et présentant les caractères principaux de tout centre urbain : la taille et l'ouverture toute l'année d'un nombre important d'établissements.

Surtout, dans les deux cas, ces stations se sont constituées, puis étoffées, suivant un processus prolongé, en liaison avec la collectivité locale et s'appuyant sur elle, comme dans le type précédent, mais à une autre échelle. Schématiquement, si dans le type D) la station se fond dans le village, dans le cas présent, en revanche, le village ou bourg, en se dotant progressivement des équipements propres à une station, atteint le seuil de la petite ville. Chamonix compte aujourd'hui près de 10 000 habitants permanents.

---

(1) Cf. étude UAT sur Flumet - t. v. mars 1971

Il aurait été souhaitable de pouvoir mener un nombre équivalent d'enquêtes dans ces deux ensembles, ne serait-ce que pour mettre à l'épreuve leur regroupement dans une même catégorie, en particulier du point de vue des emplois y afférant. Mais nous aurions dû, alors, réduire à un tel point la base de l'échantillon que l'étude sur le terrain aurait perdu son intérêt.

Nous avons finalement choisi Chamonix, qui reste une ville-station polyvalente avec une saison d'été principale, bien que l'extension de son réseau de remontées mécaniques l'apparente, quant à la pratique du ski, aux stations récemment construites en haute altitude.

F - Parmi celles-ci nous avons retenu les stations des Trois Vallées (1) et le complexe Tignes Val d'Isère. Toutes ces stations ont les points communs suivants, qu'elles partagent le plus souvent avec leurs homologues de Haute Savoie :

- elles sont situées en haute altitude, toujours au-dessus de 1500m et le plus souvent de 1800 m. Les dépliants en vantent l'enneigement en toutes saisons et le soleil y est "garanti"; l'équipement mécanique est pour l'heure presque adapté à la capacité d'hébergement global de la station, et bien entendu tous ces services se paient au prix fort, sauf exception rarissime (cas des Menuires, dans les Bellevilles, à condition d'y séjourner dans une association de tourisme du type "village-vacances-famille").

- du point de vue des établissements, ces centres sont donc prévus, en général, pour une clientèle riche, la plupart des hôtels ayant de deux à quatre étoiles (en nouvelles normes). En ce qui concerne la taille, la moyenne diffère sensiblement des catégories précédentes. En effet, si sur les 44 établissements hôteliers recensés (INSEE, 1970) pour les 5 stations retenues dans le Val d'Arly (2), 4 seulement déclarent plus de 4 salariés (soit à peine 10%), en revanche, les tranches supérieures sont beaucoup plus fournies tant à Tignes et Val d'Isère que dans les Trois Vallées. D'après les mêmes sources les plus de 4 salariés y représentent respectivement 45% et 55%, l'enquête sur place a montré que le décalage réel était même plus important.

- du point de vue de leurs rapports avec la population locale ces centres se singularisent également : exception faite de Val d'Isère, les stations de haute-altitude ont été créées de toutes pièces, depuis moins de 20 ans, indépendamment de la collectivité locale qui les précédait. Bien plus, au fur et à mesure que s'édifiaient hôtels et immeubles de grand standing, le vieux village montagnard se dépeuplait.

---

(1) St Bon en Tarentaise (Courchevel) les Allues (Méribel) et St Martin de Belleville (les Menuires et Val Thorens).

(2) St Nicolas la Chapelle - Notre Dame de Bellecombe - Flumet Crest-Voland - La Giétaz.

Aussi, constate-t-on, dans ce groupe une proportion beaucoup plus faible, en fait très minoritaire sur l'ensemble, d'autochtones parmi le personnel salarié.

Ce dernier est, dans sa très grande majorité saisonnier et une partie amorce une nouvelle saison en station balnéaire vers le mois de juin. Un nombre non négligeable d'hôteliers de ces stations ont même renoncé à faire une deuxième saison en été. Lorsqu'ils le peuvent, ils ouvrent un second établissement sur le littoral (méditerranéen ou atlantique) et y transfèrent leur personnel d'hiver, en totalité ou en partie.

- Cette difficulté des stations de haute-altitude, sans traditions, à attirer une clientèle importante en été s'explique assez bien.

a) le ski d'été ne peut pas attirer plus qu'une clientèle très limitée, aussi bien pour des raisons financières - les frais de déplacement ou de remontée sont importants - que sportives : on ne peut skier, en juillet, que le matin. D'où la nécessité de se lever de très bonne heure, et celle de meubler l'emploi du temps de l'après-midi.

b) la clientèle familiale est elle aussi rebutée par l'altitude (difficulté du camping) et les prix pratiqués dans ces stations.

c) les Alpinistes préfèrent les massifs réputés du Mont Blanc ou de l'Oisans à ceux de la Tarentaise ou de la Haute-Maurienne.

C'est pour l'ensemble de ces raisons, et en nous fondant statistiquement sur le taux de remplissage, voire de fermeture des établissements que nous avons considéré ces stations d'altitude comme des centres de tourisme saisonnier d'hiver.

En ce qui concerne les stations de sports d'hiver, il convient encore d'ajouter deux types :

G) Le premier se constituerait des "stades de neige", également créés de toutes pièces, à proximité de grands centres urbains.

Pour ce qui est des Alpes du Nord on en trouve notamment dans l'Isère aux environs de Grenoble : citons Chamrousse ou les Sept Laux. Dans ces stations, l'équipement mécanique est conçu pour une fréquentation de week-end, ou scolaire en semaine. La capacité d'hébergement est faible. En Savoie, il est difficile de ranger des stations importantes dans ce groupe, et nous ne nous y sommes donc pas arrêtés.

H) Enfin, il existe en dehors des stations de sports d'hiver renommées, une quantité de villages de montagne, favorisés par l'altitude et l'enneigement, qui se sont dotés d'un équipement mécanique (privé ou municipal), et dont certains se hisseront peut-être un jour au niveau des "grands" d'aujourd'hui. Pour l'heure, l'activité rurale demeure prépondérante et la capacité d'hébergement modeste en chiffres absolus. Dans ce groupe des "inclassables" nous avons choisi Arèches dans le Beaufortin et la station du Planay qui lui est liée. Il semble toutefois, que ce village-station ait déjà atteint un niveau tel qu'il s'apparente en bien des points à des stations anciennes, confirmées quoique modestes, telles que nous les avons décrites dans le groupe D) (Val d'Arly).

• Le Jura.

Compte tenu du nombre réduit d'enquêtes à effectuer dans ce département (douze) nous nous sommes limités à deux centres touristiques : l'un constitué par une ville de moyenne importance - St Claude - mais qui connaît un fort trafic national et international les mois d'été motivé entre autres par une "spécialité" réputée (la manufacture de la pipe). Le second centre retenu se situe dans une zone de moyenne montagne, en bordure de lac : Clairvaux-les-Lacs. Nous avons préféré cette dernière solution à celle consistant à étudier une station de sports d'hiver jurassienne, pour trois raisons essentiellement.

1) le gros de l'effort dans les Savoies portant sur les stations de ski, il n'était pas intéressant, du point de vue des emplois en particulier, de renouveler les mêmes investigations sur le tourisme saisonnier d'hiver dans chaque département (c'est le même souci qui nous animait dans les Alpes Maritimes).

2) le caractère spécifique de l'activité touristique dans le Jura, c'est-à-dire ce sur quoi porte la demande, et ce aussi à quoi l'offre est la mieux adaptée, nous semble être d'abord la recherche de la verdure et du calme en moyenne montagne.

3) Ce type de villégiature ne nous était pas accessible lors de notre enquête en Savoie (janvier-mars) et nous avons pu jouer en cette circonstance sur la complémentarité des départements proposés plutôt que sur les similitudes.

Si nous n'avons en définitive couvert que huit établissements au lieu de douze escomptés, c'est uniquement parce que, parmi les hôteliers ou restaurateurs pressentis, plusieurs n'ont pas jugé utile de nous recevoir (1). Un séjour supplémentaire ne pouvait évidemment être organisé pour pallier à ces déficiences.

---

(1) Il est possible, que faute d'avoir pu joindre les responsables des syndicats professionnels au préalable, les adhérents, non avertis de l'intérieur de la branche, aient eu plus facilement des réactions de méfiance que dans les autres départements où nous avons été introduits.

En fin de compte 8 interviews auront porté sur :

4 hôtels restaurant à Clairvaux,  
1 hôtel restaurant à St Claude  
1 restaurant à St Claude  
1 syndicat d'initiative à St Claude  
1 colonie de vacances à Clairvaux

employant un maximum de 26 personnes en permanence et de 95 en saison (la croissance étant à 90% le fait de la seule colonie de vacances). Il est à noter aussi que trois questionnaires seulement à destination des salariés ont été acceptés par les patrons, et que le seul qui soit revenu a été rempli par un employé du tourisme rencontré, par hasard, en dehors de son établissement.

La pratique, on le voit, n'a pu que confirmer la prévision, en l'occurrence, le caractère exploratoire de l'enquête Jura.

L'échantillon par station ; méthode.

Le champ d'enquête délimité et la répartition des interviews établie nous avons alors répété, au niveau de chaque station retenue, la même opération qu'au niveau des départements. Il ne pouvait être question non plus, à l'échelle d'une localité, de tirer un échantillon rigoureusement représentatif, soit des tailles d'établissements, soit du nombre de salariés employés dans une tranche de taille de chacun des 8 secteurs d'activité.

En revanche, nous avons mis l'accent dans les différents centres de tourisme visités sur les secteurs les plus particulièrement développés, et au niveau des tailles, sur la tranche la plus significative, en tâchant de ne jamais omettre d'établissements employant un personnel nombreux.

Ce n'est que par ce procédé qu'il a été possible de toucher un nombre suffisamment large de personnels du tourisme tout en tenant compte des conditions sociales d'exercice de cette activité : à savoir qu'une majorité est encore aujourd'hui dans des établissements de caractère artisanal, ou de petite envergure (moins de 10 travailleurs).

Méthodologie

Les sources d'information préexistantes étant, nous l'avons vu, d'un faible secours quant à l'objet de l'étude, la phase d'enquête s'est avérée essentielle. C'est pour cette raison qu'à l'interview des chefs d'établissements prévue initialement, nous avons tenu à ajouter une approche plus ou moins directe des personnels concernés. Il n'était pas possible

bien entendu, d'interviewer un nombre significatif d'employés de la même façon que leurs employeurs : nous avons dû réaliser à leur intention un questionnaire, qu'ils remplissaient eux-mêmes.

Ainsi, les informations recueillies sur le terrain par les chargés d'étude eux-mêmes (le plus souvent 2), proviennent-elles de 3 types de sources différents.

L'interview des employeurs effectuée à l'aide d'un simple guide, permet à l'interlocuteur d'insister plus particulièrement sur les questions qui lui semblent les plus intéressantes dans le cas de son établissement.

Dans le même temps, nous lui posons un certain nombre de questions très précises, sur des données quantifiables, ne sachant à l'avance quel sera le taux de réponse des employés (supposé faible en tout état de cause, ce qui se vérifiera).

Il en est ainsi, en particulier, pour le recensement du personnel par services ; c'est à partir de ces renseignements - complets - qu'il a été possible d'établir les structures d'emploi. De même avons-nous recueilli dans ce contexte des informations individuelles sur les employés, en totalité dans les établissements de moins de 10 salariés, pour les personnes d'un seul service dans ceux employant plus de 10 travailleurs.

En règle générale, la pré-enquête nous a conduits à doubler, aussi souvent que possible chaque question afin de réunir sur un même problème à la fois un avis ou une opinion et un élément chiffré.

Outre les questions prévues dans le guide lui-même, nous avons noté à part les observations faites par les personnes interrogées. Elles concernaient en général des difficultés rencontrées par la profession et les revendications des patrons auprès des pouvoirs publics, ainsi parfois, que leur conception du développement de l'activité touristique en général.

Dans ces conditions, la durée des entretiens a varié, suivant la taille de l'établissement et l'intérêt porté à l'étude par la personne interviewée, de trois quarts d'heure à deux heures (la durée moyenne étant de 1h 30 environ pour les 113 enquêtes).

### Le questionnaire salariés

#### 1) Conception et contenu

Celui-ci reprend dans l'ensemble les mêmes termes que le guide d'interview mais d'une façon différente.

En premier lieu, s'agissant d'un questionnaire, il est beaucoup plus directif et les questions y sont plus décontractées afin d'en faciliter à la fois les réponses et leur exploitation informatique. La deuxième différence avec le guide réside dans l'importance relative des sujets abordés. Les considérations générales sur l'établissement, ne servent plus ici qu'à mieux situer l'employé, alors qu'en revanche, les questions concernant les conditions d'exercice de l'emploi sont plus nombreuses et plus précises. De même, dans cette branche où la formation professionnelle spécialisée est si rare et la notion de qualification si vague pour la plupart des métiers, nous n'avons pas hésité à reposer plusieurs fois, sous des angles différents, des questions analogues.

A l'usage, et bien qu'épistolaire, le questionnaire s'est avéré adapté aux différentes catégories de personnel touché comme en témoignent les taux de réponse par question et par type d'emplois (voir infra).

## 2) Le taux de réponse

Si tous les questionnaires effectivement revenus, (371) ont pu être facilement exploités parce que correctement remplis ; en revanche le taux de réponse s'est révélé si faible que l'échantillon ne peut être considéré comme représentatif.

Cette faible participation tient essentiellement en l'incontestable réticence de nombreux patrons à accepter les questionnaires à destination de leurs employés, malgré le bon accueil que nous avons rencontré chez les responsables des syndicats d'hôteliers, tant en ce qui concerne le principe que le contenu de ce mode d'investigation direct auprès du personnel salarié.

C'est ainsi que sur une population enquêtée, via l'employeur, de 4891 personnes (effectif saisonnier compris) les patrons-propriétaires ou les directeurs-salariés des 113 établissements touchés n'ont accepté de prendre que 1894 questionnaires, soit 39% en termes de personnel. Cette première forme de refus s'est manifestée de deux façons ; soit par refus pur et simple, soit en ne prenant qu'un certain nombre de questionnaires pour "ceux que ça intéresse et qui pourront y comprendre quelque chose".

Enfin sur les 1894 questionnaires acceptés, en principe, par les employeurs, il en est un certain nombre, qui à l'évidence n'ont pas atteint leur destinataire : il n'est en effet rien revenu de 3 établissements ayant "accepté" 382 questionnaires. Si l'on s'en tient à ce critère, le taux d'acceptation du questionnaire par les employeurs ne serait plus que de 27% - toujours en termes de personnel - alors qu'il y aurait exactement ce taux d'employés ayant effectivement eu un questionnaire entre les mains, à avoir répondu : ces deux données témoigneraient d'une égale préoccupation des patrons et de leur personnel quant aux problèmes de formation... tels qu'ils peuvent être posés en l'état actuel d'organisation de la branche.



Il reste qu'indépendamment de cette dernière variété de refus, nous avons deux taux de réponse très différents l'un de l'autre. Les 371 questionnaires reçus représentent en effet :

- 8% de la population salariée (saisonniers compris) touchée par l'enquête auprès des 113 chefs d'établissement interviewés.

et - 20% du nombre de questionnaires-salariés remis aux patrons.

Comme on le voit l'échantillon distribué n'a lui-même qu'un lointain rapport avec l'échantillon des établissements enquêtés, quant aux réponses (8%) elles sont tout, sauf représentatives, d'autant que près de la moitié des réponses proviendraient de quelques établissements de très grande taille (dont 122 pour un seul hôtel sur les 202 réponses de ce secteur d'activité).

Ces réponses, toutefois, présentent un intérêt certain, dans la mesure où on les considère comme un complément et un éclairage des informations recueillies dans l'interview des chefs d'établissement. Si en pourcentage elles sont faibles, elles ont été cependant assez nombreuses pour être dépouillées informatiquement.

Tableau n° 9

ECHANTILLON PAR SECTEUR

Secteur d'activité		Alpes maritimes	Jura	Savoie	Haute Savoie	Total horizontal
1 Hôtellerie	% horizontal d'établis.	42	6,6	20,7	30,5	48,3 (4834)
	% horizontal de salariés	41	4,2	24,9	29,7	48,4 (16762)
	nb d'enquêtes à effect. ( 120 )	22	4	28		54
2 Restauration		49 67,5	9,2 4,4	16,1 11,6	25,5 16,3	33 (3293) 17,9 (5 909)
		16	4	13		33
3 Bureaux agences de voyages, S. I.		41,7 59,8	6,5 1,5	20,2 23,5	31,5 15,2	1,7 (168) 13 (468)
		2	1	2		6
4 Transports régio- naux de voyageurs		27,5 39,8	6,2 20,6	31,4 18,2	34,7 21,3	3,1 (313) 13 (4451) 12,3
		0	0	6		6
5 Téléphériques remonte-pentes		5,3 4,3	2,5 0,9	40,1 40,8	51,9 53,8	2,8 (279) 5,2 (1819)
		3	2	4		9
6 Organisation coll. de séjour		15,8 32,9	14,9 20,7	22,6 15,1	46,5 31,2	5,8 (582) 12,5 (4279)
		3	2	4		9
7 Camping-carava- ning		36,7 27,8	0,8 5,2	15,3 40,4	39,7 26,4	3 (299) 1,1 (363)
		1	0	2		3
8 Organismes spécia- lisés		61,9 22,4	5,5 7,1	14,9 53,5	17,5 16,8	2,3 (234) 2,5 (882)
		2	0	2		4
9 Total vertical		42,3 43,9	8 9,3	19,7 21,1	30,1 25,5	100 (10002) 100 (34933)
		48	12	60		120

N. B. Les nombres entre parenthèses correspondent aux totaux d'établissements et de salariés

### III. LES STRUCTURES D'EMPLOIS DANS L'HOTELLERIE

#### I. La nomenclature utilisée

La méthode employée pour l'établissement d'une nomenclature adaptée aux besoins de l'étude tient compte de ces difficultés et de la nécessité d'un classement des emplois du secteur touristique qui soit suffisamment réaliste et suffisamment bref pour permettre un dépouillement informatique (99 postes au maximum).

Cette nomenclature est tirée directement des interviews d'employeurs que nous avons effectuées, au cours desquelles nous leur demandions de donner la liste des emplois de leur établissement sans imposer un ordre ou une structuration préalables. Un premier travail a donc consisté à recenser tous les noms d'emplois cités spontanément par les employeurs. Cette liste, qui correspondait donc à la répartition réelle des tâches dans les divers établissements - à quelques nuances près, nous le verrons en analysant le contenu des emplois - a dû être ensuite ordonnée et réduite. La répartition en 9 services s'est faite en suivant les structurations constatées et nous avons été amenés à rapprocher un certain nombre d'emplois en fonction de deux critères :

- la proximité des tâches assurées, en particulier lorsqu'il s'agissait d'emplois peu qualifiés
- le petit nombre des emplois concernés

Le critère hiérarchique n'a été pris en compte que lorsqu'il apparaissait comme suffisamment important pour déterminer une véritable catégorie d'emplois : ainsi, le chef de salle a été isolé, alors que les emplois de chef lingère et lingère ont été regroupés, la responsabilité d'un service de lingerie n'étant que très exceptionnellement l'aspect essentiel de l'emploi considéré.

De même, l'hétérogénéité d'emplois analogues assurés dans des établissements de taille et de structuration très différentes nous a amenés à conserver des termes voisins parce qu'ils ne correspondaient pas de fait au même contenu d'emploi : le chef de cuisine à la responsabilité d'un service important, et donc un personnel hiérarchisé sous ses ordres.

#### 2. La structure des emplois dans les établissements

##### Les services

Une première constatation s'impose : la structuration de l'hôtellerie en quelques services assez clairement individualisés n'est remise en cause que dans les petits établissements à gestion familiale, et dans quelques très grands établissements de luxe : dans les premiers la distribution des tâches est nécessairement réduite, dans les seconds leur éclatement peut se faire

CODE DES EMPLOIS UTILISE

Administration - Direction

- 01 Patron - Directeur d'établissement
- 02 Directeur salarié - gérant
- 03 Sous-directeur adjoint, technique, commercial
- 04 Patronne - femme du patron
- 05 Chef du personnel
- 06 Econome, intendant, contrôleur gestionnaire
- 07 Aide économe ou économe adjoint
- 08 Comptable - chef comptable
- 09 Aide comptable, commis de comptabilité
- 10 Secrétaire de direction
- 11 Secrétaire sec. administ. ou technique
- 12 Sténo-dactylo, dactylo, auxiliaire de bureau
- 13 Caissier d'hôtel, de restaurant de bar

Accueil - Réception - Hall

- 14 Chef de réception ou chef réceptionniste
- 15 Réceptionnaire ou réceptionniste
- 16 Secrétaire de réception ou secrét. réceptionniste
- 17 Main courante
- 18 Concierge
- 19 Veilleur de nuit - concierge de nuit
- 20 Téléphoniste ou standardiste
- 21 Hotesse (d'hôtel, d'agence, de transports, de S.I.)
- 22 Chasseur ou groom ou postier
- 23 Bagagiste ou chasseur-bagagiste
- 24 Chauffeur ou voiturier
- 25 Liftier

Hôtel - Etages

- 26 Directeur des étages ou gouvernante
- 27 Chef d'étage ou gouvernante d'étage
- 28 Valet de chambre ou femme de chambre
- 29 Commis d'étage
- 30 Femme de ménage, d'entretien, de service
- 31 Homme d'entretien, nettoyeur
- 32 Serveur d'étage ou cafetier

Restaurant - Service

- 33 Directeur de restaurant
- 34 Chef de salle -chef de service restaurant
- 35 Maître d'hôtel
- 36 Chef de rang
- 37 Demi chef de rang
- 38 Sommelier (e)
- 39 Etagère de self service ou de restaurant
- 40 Commis de restaurant
- 41 Serveur - serveuse - garçon de restaurant
- 42 Commis débarrasseur
- 43 Garçon ou fille de salle
- 44 Barman-barmaid-chef barman
- 45 Garçon de comptoir ou commis barman
- 46 Serveur de bar - limonadier
- 47 Vestiaires - lavabos
- 48 Surveillant de salle - surveillant du personnel

Cuisine

- 49 Chef de cuisine
- 50 Sous-chef de cuisine
- 51 Second de cuisine
- 52 Cuisinier
- 53 Chef de partie
- 54 Premier ou second commis
- 55 Aide ou garçon de cuisine
- 56 Snackeur
- 57 Plongeur qualifié
- 58 Plongeur grosse batterie
- 59 Plongeur
- 60 Officier
- 61 Dépensier, garde manger, chef réceptionniste de marchandises
- 62 Caviste

Lingerie

- 63 Lingère ou chef lingère
- 64 Etagère ou aide lingère

65 Laveur, blanchisseur, buandier (e)

66 Repasseuse

67 Couturière

Divers-Entretien

68 Chef d'entretien ou chef des travaux, chef tapissier

69 Ouvrier qualifié

70 Homme ou femme d'entretien, toutes mains à tout faire

71 Femme de ménage

72 Jardinier

73 Cantinière

74 Manutentionnaire - manoeuvre

Divers animation - sport

75 Chef de service animation ou sport

76 Moniteur sportif (de ski, maître nageur, etc...)

77 Aide moniteur

78 Guide de montagne

79 animateur - chef

80 animateur - moniteur (de colo)

81 Monitrice d'enfants, jardinière des neiges

82 Institutrice - enseignant

83 Infirmière, personnel médical

84 Cuisinière de crèche

Divers autres transports

85 Chauffeur routier

86 Chef de service ou d'exploitation remontées

87 Ouvrier ou mécanicien d'entretien-électro-mécanicien

88 Magasinier

89 Cabinier de téléphérique

90 Cabinier de télésiège

91 Conducteur au sol, machiniste, surveillant de câble

92 Perchman

93 Contrôleur de billets

94 Caissier - guichetier (e)

95 Pisteurs - secouristes

96 Employé de collectivité

97

98 Autres salariés de l'hôtellerie - restaurant

99 Autres

de façon différente d'une simple décontraction - par exemple parce qu'apparaissent des services au personnel lui-même, comme la cantine.

Si l'on admet qu'un service est individualisé à partir du moment où il comprend régulièrement une ou plusieurs personnes spécialisées, on peut dire que la direction, les étages et la salle constituent une structure de base pour les petits hôtels, où la cuisine est souvent assurée par un membre de la direction - aidé d'une ou deux personnes. C'est à partir de 10 emplois au total que la cuisine constitue un service nettement différencié de la direction avec le plus souvent un chef de cuisine ou cuisinier, aidé d'un commis ou d'un garçon de cuisine - mais ce n'est que dans les hôtels restaurants d'une trentaine de personnes qu'apparaît la hiérarchie traditionnelle de la cuisine, qui compte alors une dizaine de personnes : le chef de cuisine, son second, un ou plusieurs chefs de parties - le premier à apparaître étant le pâtissier - un ou deux commis, et parfois garçons ou filles de cuisine. En même temps, la plonge se différencie et compte 3 ou 4 personnes, dont la moitié sont spécialisés (verrier, argentier par exemple).

Enfin, ce n'est que dans les établissements de plus d'une centaine de salariés - des palaces le plus souvent, dont nous n'avons pas d'exemple dans les Savoies - qu'est réalisée la "pyramide" complète de la cuisine avec chef et second, dirigeant plusieurs chefs de partie spécialisés ayant eux-mêmes sous leurs ordres premier et second commis.

Enfin, la plonge également se structure en un véritable sous-service avec ses ouvriers spécialisés.

La réception s'individualise en service distinct dans les hôtels comportant une douzaine de personnes, avec l'apparition d'un réceptionnaire ou d'une réceptionniste et, de façon plus irrégulière, d'un veilleur ou concierge de nuit. Mais ce service ne se structure vraiment que dans les hôtels de plus d'une trentaine de personnes, tout en restant sous le contrôle immédiat de la direction : le chef de réception reste exceptionnel et souvent fait partie de la famille du patron. Par contre, dès cette taille apparaît une fonction d'accueil - "le hall" - avec l'emploi de chasseur ou groom et disparaît le rôle, jusque là essentiel de la "patronne" ou femme du patron.

On notera que pour un total comparable, la structuration de ces deux hôtels diffère en ce que le premier extrait des services le personnel de gestion (hôtel et restaurants), comme il fait de la cafétéria un compte à part - mais cela représente sans doute une façon différente de présenter les choses plus qu'une véritable structuration des services. Surtout, on constate l'importance différente des services restauration-cuisine, qui occupent 30 personnes - 34 avec la gestion - dans le 1er et 53 dans le second. La différence de niveau - ce dernier est un 4 étoiles luxe - et surtout dans le mode de gestion, peut s'expliquer : les banquets représentent 15% du chiffre d'affaires restauration de l'établissement n°1-48 en employant un personnel en "extra" - et ce même établissement fait 40% de son chiffre d'affaires avec des agences - et en bonne partie des groupes.

Ainsi, les différences dans la clientèle et le style des 2 hôtels, dans leurs activités et leurs modes de gestion apparaissent-elles de façon convergente dans leur structuration d'emploi.

En ce qui concerne les très grands établissements de luxe, leur structuration prend une forme particulière du fait de la décontraction des services principaux en sous-services et de l'apparition de services du personnel.

En voici un exemple regroupant les services selon les quelques fonctions assumées dans tous les hôtels-restaurants. La répartition permanents-saisonniers permet également de voir la dispersion de ces derniers dans les divers services.

A ce propos, il faut noter que les services qui ne "gonflent" pas en saison sont ceux de la gestion (direction-comptabilité-secrétariat), de lingerie et d'entretien - celui-ci se faisant en bonne partie hors saison. Par contre, la présence du client amène le doublement des services des étages et même davantage en salle. La cuisine n'augmente guère que de moitié - mais la plonge double -, l'accueil double presque.

Nous reviendrons sur cette question en examinant plus loin quels sont les emplois occupés par ces saisonniers venus en renfort, et auxquels échappent tous les postes de responsabilités bien qu'ils représentent le 1/3 du personnel en saison (cf. ci-après).

STRUCTURES D'EMPLOI TYPES

Tableau n° 10 : Etablissements de moins de 10 à 12 emplois

Patron ) Direction - gestion, comptabilité, accueil ;  
Patronne )  
1 à 3 femmes de chambres ;  
1 à 3 serveurs, parfois 1 barman ;  
1 membre de la famille à la cuisine aidé par 1 commis ou 1 aide ;  
1 plongeur ;  
parfois une lingère.

Tableau n° 11 : Etablissements de 10-12 à 30-40 emplois

Patron ) Direction - comptabilité - gestion;  
Patronne )  
1 ou 2 réceptionnaires ou réceptionnistes ) réception-accueil sous contrôle  
parfois 1 concierge ou veilleur de nuit ) de la direction  
2 à 4 valets ou femmes de chambre ) étages sous contrôle de la direction  
2 à 4 serveurs ou serveuses ) service en salle  
(parfois nommés "chef de rang"  
1 barman  
1 chef de cuisine ou cuisinier )  
parfois 1 chef de partie (pâtissier) )  
1 commis ou garçon de cuisine ) cuisine  
(parfois apprenti) )  
1 ou 2 plongeurs )  
1 lingère ou une femme d'entretien  
(parfois un service linge commun à 2 ou 3 établissements)



Tableau n° 12 : Etablissements de 35-40 à 70 emplois

1 patron ou Directeur salarié 1 (ou 2) économe ou secrétaire	) direction - comptabilité	2 à 4 personnes
1 ou 2 réceptionnaire ou secrétaire réceptionnaire ou standardiste 1 concierge et (ou) un veilleur de nuit 1 ou 2 chasseurs ou grooms parfois 1 main courante ou un voiturier	) Réception et hall	4 à 10 personnes
1 gouvernante ou chef d'étage 2 à 10 femmes ou valets de chambre parfois 1 femme de ménage 1 à 7 personnes à la cafétéria selon son importance	) Etages	5 à 20 personnes
Parfois 1 chef de salle 1 ou 2 maîtres d'hôtel 2 à 4 chefs de rang parfois 2 ou 3 demi/chefs de rang remplacés par 6 ou 8 serveurs dans certains cas 1 à 4 commis 1 à 4 barmen ou 1 barman et 1 à 2 commis	) Salle	de 5 à 15 personnes selon l'établisse- ment et la saison
1 chef de cuisine aidé parfois d'un second 1 à 4 chefs de partie 1 à 4 commis ou garçons de cuisine 3 ou 4 plongeurs dont la moitié spécialisée	) Cuisine	de 6 à 10 personnes
1 ou 2 lingères et/ou aide-lingère parfois une repasseuse ou couturière	) Lingerie	2 à 4 personnes
1 ou 2 hommes d'entretien et/ou 1 jardinier parfois 1 ou 2 ouvriers d'entretien	) Entretien	de 1 à 6 personnes




Tableau n° 13 : Hôtel-restaurant n°1/45  
 \* \* \* \* \* Luxe

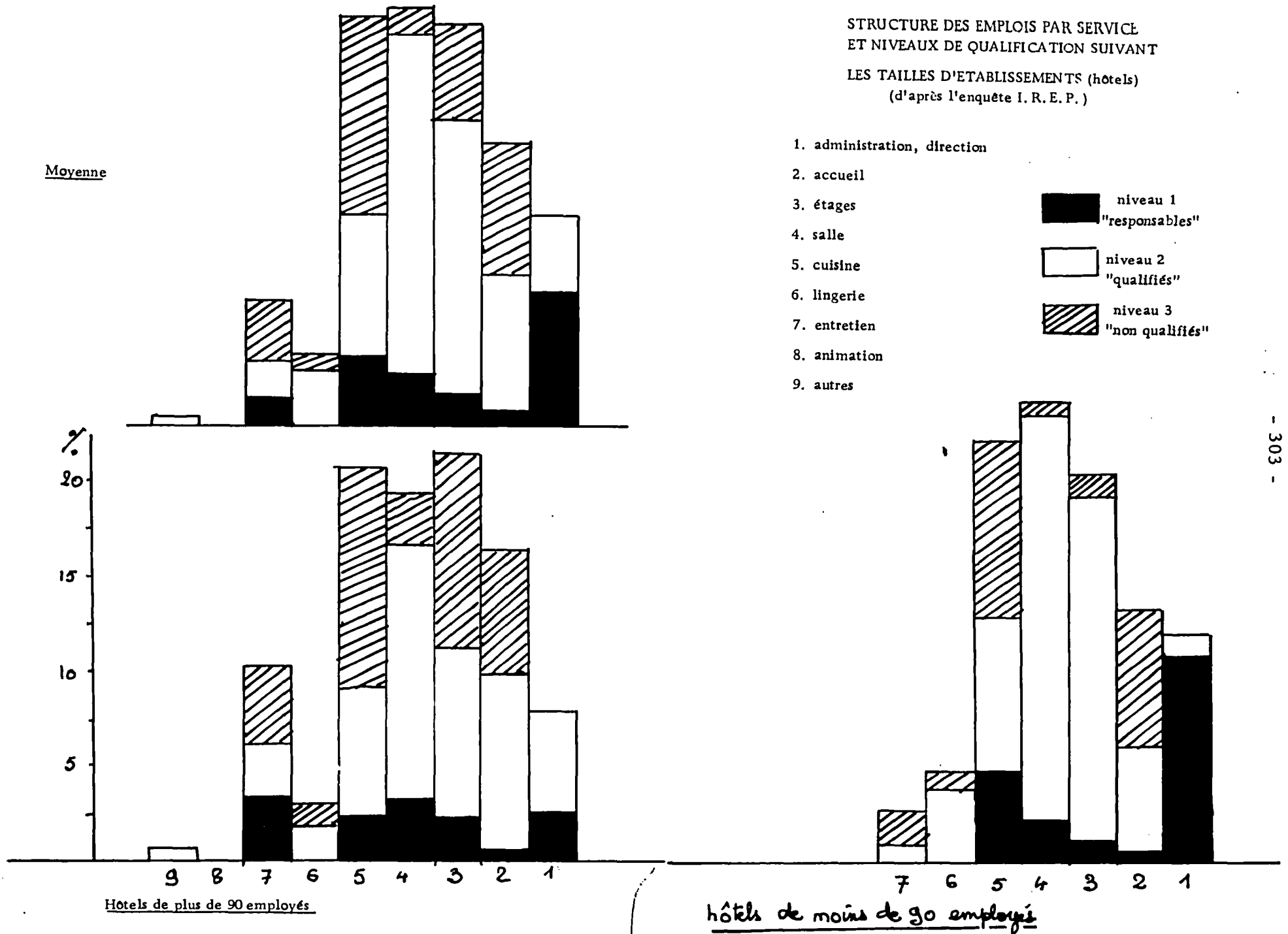
Services		permanents	%	saisonniers	Total	%
Direction comptabilité secrétariat caisse	gestion	4			4	
		5			5	
		9		1	10	
		2		2	4	
		(20)	10	(3)	(23)	8
Réception main courante hall téléphone	accueil	5		3	8	
		5		1	6	
		19		10	29	
		5		7	12	
		(34)	17	(21)	(55)	18%
Etages nettoyage cafeteria restauration étages	hébergement	20		21	41	
		6		0	6	
		5		1	6	
		13		10	23	
		(44)	22	(32)	(76)	25
Restaurant bar surveillance	restauration	13		15	28	
		8		12	20	
		4		0	4	
				(25)	13	(27)
Cuisine plonge cave-économat		13		6	19	
		9		8	17	
		3		1	4	
				(25)	13	(15)
Lingerie		7		0	7	
		7	3	0	7	2
Entretien cantine		38		0	38	
		5		1	6	
		(43)	22	(1)	(44)	15
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>300</b>	<b>98</b>

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR SERVICE  
 ET NIVEAUX DE QUALIFICATION SUIVANT  
 LES TAILLES D'ETABLISSEMENTS (hôtels)  
 (d'après l'enquête I. R. E. P.)

Moyenne

- 1. administration, direction
- 2. accueil
- 3. étages
- 4. salle
- 5. cuisine
- 6. lingerie
- 7. entretien
- 8. animation
- 9. autres

-  niveau 1  
"responsables"
-  niveau 2  
"qualifiés"
-  niveau 3  
"non qualifiés"



#### IV. LES CONTENUS D'EMPLOIS

Selon le niveau de qualification

Emplois de responsabilité
---------------------------

1) Emplois de responsabilité de l'administration-direction

\* Ils représentent 2,5 % des emplois des hôtels de + 90  
emplois  
11 % " " " " de - 90  
emplois

Ce qui permet d'isoler chaque emploi de ce groupe est donc, plus que la spécialisation, le niveau et le type de responsabilité :

- (01) le patron (ou directeur) a la responsabilité d'ensemble de l'établissement mais aussi un lien direct avec sa propriété.
- (02) le directeur salarié, qui apparaîtra surtout dans les grands établissements est, lui l'employé d'un propriétaire ou d'une société possédant souvent plusieurs unités.
- (03) le sous directeur n'a plus la responsabilité de l'ensemble, et il est donc parfois spécialisé dans la direction d'un service (par exemple le restaurant d'un hôtel) ou dans les tâches de gestion et d'administration.
- (04) la "patronne", qui n'apparaît que dans les établissements de moins de 40 salariés, assure les tâches d'un sous directeur, en ayant le plus souvent la responsabilité des étages ou de la salle dans l'hôtellerie tout en bénéficiant par son lien familial du statut du patron.
- (05) le chef du personnel a la responsabilité de la gestion du personnel et éventuellement de son recrutement dans les établissements de taille suffisante pour justifier ce poste hiérarchique (plus de 90 emplois).
- (06) l'économe ; dans les établissements de taille moyenne (plus de 30) a la responsabilité de la gestion et du contrôle financier.
- (07) le comptable, (ou chef comptable dans les grands établissements) a un rôle plus spécialisé que l'économe. Dans les petits établissements, les patrons jouent ce rôle, et ce poste n'est régulièrement pourvu que dans les établissements de plus de 90 salariés.

\* Caractéristiques d'ensemble

Forte prédominance masculine et moyenne d'âge plus élevée dans le secteur hôtelier

Moyenne de rémunération . 2 800 francs.

2) Accueil, cuisine, entretien et animation

La différenciation de ces emplois se fait donc principalement par le service dirigé-correspondant à la qualification et accessoirement par la place dans une structure hiérarchique du service (en cuisine).

Le chef de réception dirige l'accueil et le hall- et n'assure donc qu'exceptionnellement (personnalités, groupes) des tâches d'accueil proprement dit. Il est avant tout un responsable et un gestionnaire. Dans les grands établissements c'est un poste de confiance, mais plus encore dans la mesure où le chef de réception souvent intéressé à la marche de l'entreprise, et est susceptible de devenir gérant ou directeur- de par son lien familial propre. Le chef de l'entretien est responsable d'un service où entrent de nombreux spécialistes, et assure de fait un rôle de surveillance-réparation de l'ensemble des matériels, en particulier mobiliers- et de réfection des peintures, voieries d'aménagement.

Le chef de service d'animation ou de sport, comme l'animateur en chef n'existent que dans des organismes collectifs, et ont peut être un moindre rôle administratif que les précédents.

En cuisine, on peut rapprocher le sous chef et le second, qui occupent tous deux un poste intermédiaire dans une hiérarchie. Dans les établissements de taille moyenne, le second de cuisine est souvent aussi un spécialiste (pâtissier par ex.) et peut n'avoir que peu de personnel et aucun chef de partie - sous ses ordres.

Quant au chef de cuisine, si ce qui le caractérise est bien la responsabilité d'un secteur important, il faut bien voir que sa participation à la production est inversement proportionnelle à l'importance de l'établissement : le terme recouvre donc des situations de fait très variables - et le contenu réel du métier ne peut être apprécié que par rapport à la structure d'emploi de l'établissement. A la limite, le "chef de cuisine" d'un petit établissement n'ayant sous ses ordres que quelques personnes devrait dans notre perspective s'appeler cuisinier - et c'est pourquoi nous avons conservé les 2 termes dans la nomenclature.

\* Caractéristiques

Age moyen : 36 ans avec une grande dispersion

Salaire moyen à 1 800 francs

Les 3/4 de ces emplois sont stables avec une garantie écrite.

### 3) Etages

L'enquête révèle qu'il faut distinguer 3 emplois dans ce type :

la gouvernante, dans un établissement de taille moyenne, a la responsabilité de l'ensemble des étages, avec quelques employés sous ses ordres (de 1 à 5) elle est directement sous les ordres de l'employeur.

le chef d'étage, ou gouvernante d'étage, dans un grand établissement a une responsabilité limitée à un étage et au personnel correspondant (2 à 10 personnes). Mais cet emploi est lui-même contrôlé par un directeur des étages ou gouvernante (en chef).

le directeur des étages ou gouvernante, a la responsabilité de l'ensemble du personnel des étages dans un établissement important et dépend directement de l'employeur. Ce poste est donc proche de celui de directeur d'hôtel, encoœ qu'il n'intègre pas de tâches d'accueil - et il s'insère dans une structure d'emploi bien hiérarchisée.

Ce type d'emploi est principalement tenu par des hommes d'âge très variable.

Salaire moyen : 1 350 francs.

### 4) Restaurant - Service de salle

- Le directeur de restaurant (poste souvent occupé par un membre de la famille de l'employeur) a un poste de responsabilité générale que l'on aurait pu joindre à l'ensemble des responsables généraux car il a la haute main à la fois sur la salle et sur la cuisine et s'occupe essentiellement de gestion, de surveillance du personnel, parfois d'accueil.

- Le chef de salle est le responsable du service proprement dit, sous les ordres du précédent (ou de l'employeur) dans un grand établissement moyen, il peut être membre de la famille de l'employeur ou même être l'employeur lui-même car il s'agit d'un poste clé pour la répartition du travail, la surveillance du personnel, l'accueil (et les réclamations) du client, et la coordination des tâches avec la cuisine.

- Le surveillant du personnel a un rôle limité au seul personnel car il s'agit d'un emploi de responsabilité caractéristique des snacks ou self-services.

- Le maître d'hôtel a un emploi plus ambigu dans la mesure où sa part de responsabilité est variable selon la structure de l'établissement : dans de très grands restaurants il accueille plus et conseille le client, mais plus l'établissement est petit et plus il prend part au service proprement dit.

Totalité des réponses en provenance de salariés masculins

d'âge très variable.

Prépondérance des rémunérations à 1 800, 2 000 francs.

Emplois qualifiés
-------------------

1) Administration - direction

Ils occupent : aide économe  
aide comptable  
secrétaire direction  
secrétaire administration  
sténo-dactylo  
caissier

Ils assurent principalement des tâches d'administration -gestion, mais aussi de façon secondaire des tâches d'accueil et de réception.

On peut penser que ce groupe d'emplois est le mieux comparable à des emplois similaires d'autres branches d'activité tertiaire. Si celà est vrai pour les très grands établissements, où le secteur administratif est nettement isolé, ce n'est pourtant pas le cas, le plus souvent dans les hôtels-restaurants, syndicats d'initiative ou autres de petite taille : les tâches d'accueil y sont générales, et la polyvalence d'autant plus grande que l'établissement est plus petit- la dénomination de l'emploi correspondant alors à un seul aspect de l'emploi, voire à un niveau de rémunération : une sténo-dactylo est moins payée qu'une secrétaire par exemple et peut être amenée à assurer le même type de tâches.

La prédominance féminine est importante (91 %) et la moyenne d'âge inférieure aux emplois de direction.

2) Accueil

Ils se caractérisent par la polyvalence des aptitudes et des tâches. L'activité d'accueil proprement dit e est complétée par d'autres activités, d'autant plus éloignées de l'accueil que l'établissement est petit.

- La différence des emplois se fait donc par la spécialisation, même si celle-ci n'existe réellement que dans les grands établissements, ce qui masque au niveau de la nomenclature la polyvalence et la variabilité de certains emplois dans des établissements petits ou moyens (réceptionnaire ou hôtesse).

- La standardiste a un rôle très spécialisé (téléphone) qui ne peut exister que dans des établissements de grande taille (plus de 100 emplois).

- La main courante gère les dépenses des clients et tient donc la caisse et une comptabilité avec un contact plus ou moins important avec la clientèle. C'est un poste à la fois spécialisé et de confiance - parfois remplacé purement et simplement par une gestion informatique alimentée par la réception.

- Le réceptionnaire - ou la réceptionniste assure les tâches d'accueil proprement dit, mais en ajoutant d'autant plus de tâches parallèles que le "hall" est plus réduit. En fait, on classe sous ce terme des emplois qui varient fortement selon le type et la taille de l'établissement.

- Les secrétaires réceptionnaires ou de réception ont un rôle administratif en plus des tâches d'accueil - et certaines réceptionnistes pourraient être classées sous ce terme. On peut distinguer la secrétaire de réception qui gère l'accueil de la secrétaire réceptionniste qui a un rôle de secrétariat.

- Les hôtesse ont des tâches qui varient fortement selon le secteur :

Il faut distinguer les hôtesse de SI-OT (et agences de voyages) qui fournissent des renseignements - et dans une part variable du secrétariat, des hôtesse de collectivités qui font l'accueil, mais ont une bien plus grande polyvalence. L'hôtesse rest exceptionnelle en hôtellerie-restauration, où son rôle est rempli par les réceptionnistes, et à des tâches spécialisées dans quelques établissements particuliers (clubs-établissements de grand luxe).

Ces emplois sont au 3/4 occupés par des femmes avec une grande majorité de moins de 30 ans.

Ce type de métier reste proche d'autres secteurs d'activités où il est possible de se reconvertir en utilisant l'expérience acquise.

Ces emplois sont également marqués par une forte mobilité entre établissements et entre zones géographiques.

### 3) Service de salle

- Les chefs de rang ont une place et des tâches différentes selon l'importance de l'établissement, et selon qu'ils sont donc ou non sous le contrôle d'un autre employé (chef de salle ou directeur du restaurant) : Dans les grands établissements le chef de rang est - comme son nom l'indique - responsable du service d'une rangée de tables, tout comme le maître d'hôtel l'est de l'accueil et des commandes, sans être vraiment à un poste hiérarchique directement supérieur. Dans les établissements de taille et de luxe moyens, le chef de rang joue souvent à la fois le rôle du maître d'hôtel, du sommelier et son rôle propre. Dans les plus petits enfin, il peut être soit le véritable responsable d'une bonne partie du service sous le contrôle direct de la direction, soit même un serveur promu



à ce titre par l'ancienneté mais n'ayant aucune responsabilité réelle. Autrement dit, le terme de chef de rang correspond à une place dans une hiérarchie traditionnelle étendue, mais aussi souvent à un titre dans des établissements plus petits.

- Les demi-chefs de rang n'existent, eux, que dans la hiérarchie complète de la grande restauration, et sont à une place intermédiaire, souvent occupée par des jeunes et leur offrant une possibilité de promotion dans ce type d'établissement où ils assurent surtout des tâches de service.

- Les commis de restaurant, à un niveau encore inférieur de responsabilité assurent le service proprement dit sous le contrôle des précédents.

- Les commis débarrasseurs sont chargés uniquement de servir et desservir les tables, et donc de tâches que l'on peut classer comme de nettoyage.

- Le sommelier, enfin, occupe une place à part dans la hiérarchie décrite puisqu'il a une spécialité - l'oenologie - et la responsabilité du conseil, de la gestion et du service des vins.

- Le bar constitue un service à part, dont l'importance peut varier considérablement selon le style de l'établissement, mais dont la hiérarchisation ne va guère au-delà de la distinction chef-barman - aide barman. Aussi, avons nous regroupé ces emplois, dont les tâches de préparation des boissons, service-encaissement, et lorsque le bar est peu important vaisselle courante, sont semblables.

- Le serveur (ou la serveuse) de bar a un rôle différent, puisque de service en salle uniquement (c'est le "garçon de café").

Il faut bien distinguer les autres emplois que nous avons regroupés avec les précédents, en ce qu'ils correspondent à des structures d'emploi différentes, liés à des établissements de taille et de luxe moins élevés.

- Les serveurs ou serveuses de restaurant s'intègrent dans une structure très simple où ils <sup>sont</sup> contrôlés par quelques chefs de rang ou la direction elle-même. Leur rôle de service est donc très polyvalent, à la différence des emplois - types de la grande restauration, puisqu'ils assurent toutes les tâches de la salle (mise en place, commande, service, débarrassement, voire nettoyage).

Dans les petits établissements, le barman peut être individualisé, mais aussi son rôle tenu par un membre de la direction lorsque le bar est peu important.

- Les "étagères" de self service ont des tâches très spécialisées, et l'on pourrait les classer parmi les employés non qualifiés, s'il ne s'agissait, même à travers l'approvisionnement d'une banque de self, d'un service à la clientèle.

La population d'hommes est très forte (84 %) avec un grand étalement des âges.

Ce groupe est caractérisé par les horaires de travail les plus larges et on y trouve une forte mobilité.

#### 4) Cuisine

Les emplois de cuisine correspondent à des contenus différents, car ils s'exercent dans des structures d'emploi différentes.

- Le cuisinier (par opposition au chef de cuisine) fait la cuisine dans un petit établissement où il en assure toutes contraintes et tous les aspects, avec l'aide de quelques employés (1 commis et 1 plongeur, ou un "second" et un aide par ex.). C'est donc un emploi à la fois de production et de responsabilité, très polyvalent, tenu dans les plus petits établissements par le patron lui-même ou un membre de sa famille.

- Le snackeur a un peu les mêmes tâches, mais dans un type d'établissements très différent, dont la production culinaire est plus stéréotypée, emploie des méthodes différentes, et doit se soumettre à des impératifs de rapidité et de prix plus stricts. Il peut se trouver sous la responsabilité d'un chef de cuisine, ou du patron.

- Les chefs de partie, eux, comme l'officier, s'insèrent dans une structure d'emploi plus complexe puisqu'ils y ont normalement une place intermédiaire : chacun a une spécialité bien précise (pâtissier, rôti-seur, saucier, entremettier, etc...), pour l'exercice de laquelle il a des employés sous ses ordres (commis surtout) et un chef de cuisine pour le contrôler. L'officier lui - terme ambigu parce qu'il peut correspondre à un rôle de "passe plat" à l'office - est chargé dans certains grands établissements du contrôle des marchandises utilisées en cuisine, et a donc un rôle de gestion.

- Les commis, ont une place différente selon la taille de l'établissement car ils s'insèrent dans une hiérarchie plus ou moins importante, qui définit à la fois leurs tâches, leurs possibilités de promotion, et leurs conditions de travail : quand il y a 1er et second commis, c'est

que la pyramide est assez complète et que l'établissement est assez important pour permettre une différenciation des tâches de cuisine - et donc une éventuelle promotion après une formation sur le tas, et éventuellement un CAP.

Quand les commis s'insèrent dans une structure d'emploi peu importante, leurs tâches sont plus variables, et leur place différente selon qu'ils travaillent sous la direction soit d'un chef de partie, soit d'un chef de cuisine, soit du patron cuisinier lui-même.

Ces emplois sont essentiellement des emplois masculins (92 %) avec un groupe de jeunes (18 - 26 ans) et des âges plus dispersés.

Rémunération ou fixe mensuel avec une moyenne de 1 400 francs.

#### 5) Etages

Les tâches déclarées sont homogènes : nettoyage - entretien - puis service à la clientèle ou accueil ou production de biens.

La cafeteria ne constitue un service individualisé avec un personnel spécialisé que dans les grands hôtels de luxe. Dans tous les autres cas, la femme ou le valet de chambre assurent le service du petit déjeuner.

Plus l'établissement est de taille réduite, plus le travail de nettoyage de la femme de chambre tend à s'élargir à toute la partie hôtel.

Moyenne de rémunération à 1 000 francs - Forte mobilité et apparition d'emploi à mi-temps.

#### 6) Lingerie

La lingère (ou chef lingère dans un gros établissement) a la responsabilité de l'entretien, du stockage et du contrôle de tout le linge. Mais plus l'établissement est de taille limitée et plus la polyvalence exigée d'elle est importante, et sa part au travail de lessive croît. Ces emplois peuvent correspondre à un service étoffé pour desservir 2 ou 3 établissements, ou encore être de pur contrôle - entretien lorsque le linge est blanchi à l'extérieur. L'étagère ou aide-lingère est sous les ordres de la précédente, mais la première a la responsabilité du linge d'un étage dans un grand hôtel, la seconde n'en ayant point. Leurs tâches sont de contrôle, entretien, rangement, repassage éventuellement sauf dans les très grands établissements où il existe des emplois spécialisés, et dans les plus petits où elles font office de buandière.

95 % des femmes, âge en moyenne de 45 ans, principalement d'origine locale surtout dans les petits établissements.

### 7) Entretien

L'existence d'un service entretien utilisant un personnel qualifié et spécialisé ne se conçoit que dans un très grand établissement de luxe, où l'entretien du matériel doit être fait en cours même de saison.

Dans les établissements de taille moyenne ou petite, ces travaux sont faits hors saisons par le patron et des membres de sa famille ou de son personnel, avec l'aide d'entreprises extérieures pour les plus importants.

Le jardinier a un poste de travail mieux délimité et assez indépendant, encore qu'il doive "donner la main" éventuellement.

La cantinière enfin, n'existe également que dans de très grands établissements où la nourriture du personnel est disjointe de celle de la clientèle.

Toute la population est masculine avec une forte population d'étrangers (25 %) et la moyenne d'âge beaucoup plus élevée que dans les autres groupes.

### 8) Animation

Les monitrices d'enfants en colonies de vacances ont en principe un emploi purement saisonnier, mais l'enquête a pu toucher des monitrices de colonie sanitaire fonctionnant hors-saison - dans des conditions d'horaires et de salaires difficilement admissibles lorsqu'elles durent plus d'un mois (présence constante).

On classe sous ce même terme les jardinières des neiges et les monitrices d'enfants (de V. V. F. par exemple) qui ont un rôle délimité dans le temps et un travail plus spécialisé (sport, travaux manuels, etc...).

L'animateur-moniteur ou monitrice est un métier spécifique des organismes collectifs de séjour (V. V. F., club méditerranéen, UCPA...) dans lesquels les activités sportives et d'animation se complètent. Il faut noter la polyvalence de cet emploi, ce type d'organisme pouvant exiger l'exécution de tâches très variées, (du transport au "culturel") de ces "employés de collectivité" ou "gentils organisateurs".

Le moniteur sportif, (maître nageur, moniteur de ski, de voile, etc...) a dans des établissements spécialisés très variés (clubs de ski ou de plage, écoles de ski ou de voile, etc...), des activités bien délimitées à la pratique et l'enseignement d'un sport.

Les organisations et le recrutement sont assez différenciés dans le cas des écoles de ski et des clubs de sport. Il existe des passages vers le secteur des remontées mécaniques, soit de celui-ci vers le moniteurat de ski, soit inversement à un âge plus élevé.

Les aides moniteurs sont des stagiaires, mais aussi des saisonniers.

#### 9) Transports et remontées mécaniques

- Le chauffeur routier n'a pas un métier spécifiquement touristique, mais assure bien l'entretien de son matériel et l'accueil minimal en plus de la conduite du véhicule.

- De même, le cabinier de téléphérique ou de télésiège, avec une moindre qualification, est en contact avec le public, tout comme le caissier ou guichetier, davantage centré sur les problèmes de comptabilité.

Par contre, mécanicien, magasinier, et machiniste ne sont pas en contact direct avec le public et ont un travail plus spécialisé d'entretien des engins, de gestion des stocks ou de conduite d'engin (téléphérique ou télésiège) à partir du poste de commandes.

Quant aux "autres" emplois, ils regroupent des emplois très spécifiques et peu nombreux dont en particulier les employés des salles de jeux (croupiers, surveillants), difficilement regroupables ou classables.

Grand nombre d'hommes avec étalement des âges marqué.

Emplois non qualifiés
-----------------------

#### 1) Accueil - réception

- Le concierge a un rôle de surveillance du hall dans un grand établissement et a du personnel sous ses ordres. Mais dans un petit établissement, il a la surveillance matérielle de tout l'établissement et fait souvent office de réceptionnaire.

- Le veilleur de nuit assure la surveillance de nuit, mais fait très souvent office de concierge de nuit dans les établissements moyens, voire de réceptionnaire - et dans les petits établissements assure le nettoyage du hall.

- Les emplois de chasseur, bagagiste, liftier et chauffeur

sont d'autant plus spécialisés qu'ils sont moins qualifiés et exigent peu d'acquis (seul le chauffeur doit avoir un permis de conduire.).

Ce sont des emplois masculins caractérisés par un âge très variable et une échelle des salaires réduite autour de 1 200 francs. Il semble que tous ces emplois non qualifiés sont aussi ceux dont le marché de l'emploi est le plus localisé.

## 2) Etages - Cuisine - Lingerie

Il s'agit de postes subalternes, mais dont la place, dans une structure d'emploi, différente selon les cas, influent fortement sur le contenu d'emploi.

- Les commis d'étages assurent le service à la clientèle dans des grands hôtels, et ils s'y intègrent dans une structure pyramidale complexe qui fait qu'ils peuvent envisager le passage à d'autres emplois (valet de chambre).

- Le garçon de cuisine, est lui, intégré dans un service à la production également hiérarchisé dans les grands établissements, et cet emploi peut être considéré dans certains cas comme un emploi de départ - encore qu'une qualification réelle permette de se classer en commis de cuisine, le garçon faisant surtout des nettoyages. S'il s'agit d'établissements de taille moyenne, le garçon ou aide a davantage un rôle de préparation des plats- et pourrait être considéré comme un commis (sans CAP) ou un apprenti, sa dénomination correspondant davantage alors à son statut et à son niveau de rémunération qu'aux tâches assurées.

Une nomenclature claire de ces postes pourrait faire apparaître la distinction entre :

- aide de cuisine - chargé de tâches de nettoyage et "pluches" surtout dans un grand établissement ;

- garçon de cuisine - chargé de tâches de nettoyage "pluches" et de préparation des plats, dans un établissement moyen ou petit ;

- commis de cuisine - chargé de tâches de production en cuisine grâce à sa qualification de fait, et accessoirement seulement de tâches de nettoyage "pluches" dans de petits établissements.;

- les plongeurs peuvent être, de même, distingués selon l'importance de l'établissement. Ce n'est que dans les plus grands qu'apparaissent les spécialisations, avec un rôle de rangement et de contrôle des matériels : le plongeur de grosse batterie assure les tâches les plus pénibles (nettoyage des casseroles).

Les plongeurs spécialisés -argentier, verrier parfois appelés officier quand il s'agit d'une plonge derrière le comptoir - font de même partie d'une brigade importante et ont un rôle de contrôle des

quantités disponibles.

- le plongeur non spécialisé, dans les établissements de moindre taille, assure tout le nettoyage, mais aussi dans les plus petits une aide à la cuisine par l'épluchage des légumes.

- le caviste n'apparaît que dans les grands établissements, où il est surtout un manutentionnaire des bouteilles et n'a en fait aucune responsabilité sur l'approvisionnement de la cave, (mais parfois en gère le stock).

- la blanchisseuse, le buandier, la laveuse ont de même un travail de lavage, sous la direction d'une lingère.

Les hommes sont prédominants (90 %) et on note une majorité de jeunes et une forte présence d'étrangers.

Les salaires moyens se situent aux alentours de 1 000 francs en incluant les avantages en nature.

### 3) Service de restaurant

Ces emplois se distinguent davantage par le service auquel ils appartiennent que par les tâches effectuées, qui sont caractérisées par une très grande variation possible selon les établissements et les besoins du service.

La fille ou le garçon de salle est chargé du nettoyage et rangement de la salle de restaurant, mais en fait aide au service.

Le garçon de comptoir a le même rôle, mais la partie "limonade" (ou "café") de l'établissement, et assure aussi la plonge du comptoir.

Quant aux employés de vestiaire-lavabo, leur rôle est également à la fois de service à la clientèle et de nettoyage - le premier l'emportant pour le vestiaire, le second pour les lavabos.

Dans ce type d'emploi, se retrouvent principalement les femmes et une proportion non négligeable d'étrangers.

### 4) Entretien

Les tâches déclarées sont d'entretien mais également de service à la clientèle et de nettoyage.

Ce qui les caractérise est l'aide qu'ils doivent apporter aux divers services ou moments. En conséquence, on exige surtout une force de travail et une polyvalence permettant de les affecter à des tâches très diverses, mais toujours matérielles.

Ce groupe rassemble des jeunes, des adultes d'âge mur et des gens proches de la retraite.

#### 5) Transports, remontées mécaniques et autres

Les tâches sont ici très variables :

- les pisteurs sont chargés du fléchage, damage, contrôle et surveillance des pistes et parfois d'animation ;

- les employés de collectivités : le terme correspond à un statut plus qu'à un ensemble de tâches - mais aussi à une formation caractérisée par sa polyvalence. C'est d'ailleurs ce caractère qui est essentiellement fait de ce type de personnel, capable d'assurer avec une qualification réduite des tâches de service, de nettoyage ou de cuisine ;

- le perchman assure des tâches non qualifiées de service aux remontées mécaniques - secteur où les qualifications ont été définies par une convention collective nationale, il y a peu de temps.

On trouve ici une prédominance masculine dans les remontées mécaniques alors que les employés des collectivités sont le plus souvent des femmes.



## V. CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DE LA POPULATION EMPLOYEE DANS LE SECTEUR

### A - Modes de recrutement

Ce mode d'investigation a permis d'avoir un échantillonnage assez complet des diverses méthodes actuellement utilisées pour le recrutement du personnel. Nous n'avons retenu pour chaque chef d'établissement que le mode de recrutement jugé par lui-même et pour sa propre affaire comme principal : ce qui aboutit à une répartition des réponses en 10 postes inégalement pourvus :

1 "par connaissances"	30
2 "sur demandes"	9
3 "par prospection du chef de service"	1
4 "par le personnel"	3
5 "recrutement interne à la chaîne "	5
6 "par placement d'une école hôtelière ou autre organisme de formation spécialisé"	3
7 "par l'ANPE"	11
8 "par Mairie ou offices de tourisme"	2
9 "par annonces dans la presse locale"	20
10 "par annonces dans la presse professionnelle"	3

L'énumération fait apparaître deux groupes séparés. Le premier comprend des modes "officiels" ou impersonnels de recrutement : les annonces et les divers placements. A l'opposé les postes 1, 2, 3, 4 voire 5, composent des modes extra-institutionnels de recrutement ; dans ces cas la relation n'est pas administrative mais personnelle.

a) Les modes personnels de recrutement

Si l'on s'en tient à ces critères, 48 chefs d'établissement sur 87 recrutent les employés dont ils ont besoin autrement que par des canaux officiels ou para-officiels. On note ainsi que, tous départements et secteurs confondus, plus d'un tiers des employeurs déclarent avoir recruté leur personnel actuel, ou avoir pour habitude de recruter en général leur personnel "par connaissances". Dans le cours des interviews il s'est avéré que cette réponse correspondait bien à un même mode.

Il s'agit en fait, le plus souvent, au sein d'une station ou d'une ville, voire d'une vallée, d'une sorte de marché du travail parallèle dans lequel l'offre et la demande circulent oralement. Soit un employé fait savoir à son employeur qu'il désire changer d'établissement afin d'élargir ses connaissances (un cuisinier se forme, on le sait, en "tournant") et son patron répercute la demande à un collègue, soit, inversement, un hôtelier qui a un poste précis à pourvoir le fait savoir dans la profession, et ceux des candidats refoulés ici peuvent trouver à s'embaucher là.

Dans l'ensemble, cependant, les patrons estiment qu'ils ont l'initiative dans ce processus (36 réponses contre 12).

D'après cette source il y aurait donc près de 55% des employés recrutés suivant ces méthodes informelles. La proportion est un peu plus importante si l'on isole les réponses données dans l'hôtellerie (60%) des autres secteurs de l'activité touristique (50%).

b) Les modes officiels ou impersonnels de recrutement

Il apparaît corollairement que les chefs des établissements "touristiques" rencontrés ne font appel aux divers organismes de placement qu'une fois sur cinq, le phénomène étant encore plus rare dans la seule hôtellerie.

En fait, les chefs d'établissements, lorsqu'ils n'embauchent pas leurs employés par connaissances, recommandations ou démarchages individuels, font paraître le plus souvent une annonce dans la presse locale (20 réponses) ou professionnelle (3 réponses) soit au total 26%.

Il ressort cependant des interviews que ce sont plus des appels d'offre que l'on publie ainsi que de véritables offres d'emploi. Dans la réalité l'hôtelier à court de telle catégorie de personnel fait savoir dans la presse - et aussi à l'office du tourisme ou à la mairie - qu'un ou plusieurs emplois sont vacants, mais il choisira ensuite dans la masse des postulants, celui ou ceux des candidats qui pourront faire état d'une recommandation de l'employeur précédent, ou mieux qui lui auront été dépêchés par ce dernier.

## B - Besoins de formation vus par les employeurs

### 1) Hotellerie restauration

Les réponses aux différentes questions concordent très largement quant aux postes pour lesquels le besoin de formation est net et spécifique les plus cités sont ceux de la réception et de la cuisine, parfois précisés : cuisinier ou chef, réceptionnaire, cadre de réception, hall, mais aussi secrétariat comptabilité, parfois la salle (serveuse, maitre d'hotel).

En fait, il faut distinguer dans les réactions des employeurs plusieurs niveaux : ils souhaitent une amélioration globale du niveau de qualification des employés en général, de façon vague et peu cohérente : ils voudraient des femmes de chambre ayant "une bonne éducation" ou des serveuses ayant 'le sourire', demandent parfois une formation générale, mais regrettent une instruction générale, privilégient la propreté ou l'initiative, etc... Mais aucun n'entrevoit pour ce personnel des possibilités de promotion, et donc d'amélioration des conditions de rémunérations ou de travail, sinon parfois dans des organismes de séjour dont la taille et l'appartenance à un ensemble vaste et structuré peuvent permettre le passage à d'autres métiers ou une progression hiérarchique. Quelques autres se contentent de souhaiter une formation "spécialisée" ou "accélérée".

Par ailleurs, un certain nombre d'emplois plus hautement qualifiés font visiblement problème quant à de véritables besoins en formation, et celà en liaison avec des difficultés de recrutement : les emplois qualifiés de la cuisine - et en particulier la responsabilité du cuisinier ou du chef - nécessitent une formation que les professionnels envisagent surtout sur le tas : les réponses dans ce domaine précisent bien les exigences de références, d'expérience, d'un CAP en hôtel - et non d'une formation théorique ou scolaire.

Par contre, les emplois de la réception, qui font aussi l'objet de nombreuses exigences en formation, sont très largement cités comme justiciables de l'école hôtelière, de même que les emplois de responsables de services - la demande des employeurs se porte en particulier sur la connaissance et surtout l'usage des langues étrangères.

Quant aux emplois de responsabilité, d'administration et de direction, les interviews montrent que les employeurs exigent soit une formation très spécialisée (en comptabilité par exemple) soit une formation générale, mais surtout, ils sont particulièrement sensibilisés pour eux-mêmes et leurs collaborateurs proches aux carences des formations reçues dans le domaine de la gestion, plus encore que des langues : ce terme général recouvre en fait une multitude d'aspects, la plupart des responsables d'affaires de taille moyenne ressentent bien que leur compétence professionnelle -souvent spécialisée au domaine culinaire - ne peut leur servir vraiment quant aux décisions fondamentales à prendre dans la marche de leur affaire ( investissements, créations, adoption de modes de gestion nouveaux, politique commerciale, fermetures, etc...).

Quant à la façon dont pourrait être obtenue la qualification nécessaire aux postes de travail cités, les employeurs ont à ce sujet des vues assez peu précises, compte tenu du fait que les moyens existants semblent limités. On peut cependant dire que deux solutions sont proposées : soit la qualification peut être obtenue sur le tas, par le passage dans plusieurs établissements successifs, soit elle peut être en école ou CET hôteliers, voire par recyclage dans ce type de structure.

Dans la restauration proprement dite les problèmes ne sont guère différents, et les réponses des employeurs diffèrent donc peu de celles des hôteliers, sinon par un refus apparemment plus systématique encore des modes de formation de type scolaire : les réflexions tournent autour de la nécessité de qualités personnelles des employés, mal distinguées de leur qualification professionnelle : "le contact avec le client ne s'apprend pas", et l'on demande pèle-mèle "rapidité, amabilité, honnêteté, propreté" voire d'"être sympa".

Dans nombre d'établissements de petite taille il y a même refus de l'école hôtelière classique au profit de la qualification acquise sur le tas, et traduite par les certificats des employeurs eux mêmes : le changement d'établissements est, là aussi, un des rares moyens de promotion, laquelle reste rare, et limitée à l'ascension d'un ou deux échelons.

Enfin, les cadres sont mis à part - et parfois la salle ou la réception - comme justiciables de l'école hôtelière pour une formation de type CAP.

Au total, dans l'hôtellerie restauration, on voit donc apparaître un net clivage entre les différentes catégories de personnels quant aux formations exigées ou souhaitées par les divers employeurs : ceux-ci admettent ou demandent une formation relativement traditionnelle et une qualification acquise en école hôtelière ou CET pour les emplois de responsabilités et les emplois nettement qualifiés (chefs de service - emplois qualifiés de la cuisine et de la réception), accompagnée d'une formation ultérieure sur le tas dans les grands établissements.

Ils sont en même temps conscients de la nécessité, pour eux-mêmes et les emplois de direction, d'actions de formation du type "mise à jour" ou recyclage, en particulier dans les domaines de la gestion, entendue au sens large.

Par contre, les emplois subalternes qui exigent eux-mêmes une réelle qualification dans le service en particulier, mais aussi les étages et les cuisines sont pour les employeurs justiciables d'un apprentissage sur le tas, et d'exigences en "qualités personnelles" des salariés.

Le clivage est sans doute encore plus net dans les établissements de néo-restauration ou de nouvelle hôtellerie, où la rationalisation des tâches et le souci de la rentabilisation maximale conduisent à juxtaposer des emplois de gestion ou de responsabilité pour lesquels une qualification de type non forcément hôtelière est exigée, et des emplois d'exécution confiés à un personnel peu qualifié, sans formation hôtelière. Entre les deux ensembles n'existent plus les échelons intermédiaires qui permettaient à l'employé de l'hôtellerie-restauration d'espérer gravir un jour quelques degrés de la pyramide des services. Quant aux établissements d'hébergement collectif, c'est la polyvalence la plus grande possible qui est au contraire demandée aux salariés, et la demande de formation va donc dans ce sens - avec par exemple, le CAP d'employé de collectivité.

Enfin, les établissements de petite taille, à gestion familiale n'ont besoin que de très peu d'employés qualifiés, et ne posent donc les problèmes de formation que pour les membres de la famille, et en particulier les enfants des employeurs, éventuellement le poste de cuisinier : les autres emplois sont confiés à un personnel recruté localement, et formé sur le tas au "style" de l'établissement.

## 2) Dans les autres secteurs

Dans les transports, il faut distinguer entre les emplois de conduite et ceux d'entretien : pour les premiers, les employeurs exigent une formation sur le tas, la seule valable à leurs yeux, parfois ils disent n'avoir pas le choix compte tenu de la concurrence que leur font les emplois de chauffeurs routiers. Pour les seconds, beaucoup moins nombreux nous l'avons vu, ils demandent un CAP pour embaucher tôliers ou mécaniciens. Et nous avons vu que dans ce secteur la promotion est limitée à la responsabilité de trajets plus importants, et de véhicules plus grands ou plus neufs.

Dans les remontées mécaniques, les postes cités comme nécessitant une formation professionnelle particulière sont ceux de comptabilité et de secourisme (pour lequel existe un diplôme national), mais ceux où le besoin de formation se fait sentir sont tous ceux des remontées mécaniques elles-mêmes : perchman, conducteur de télésiège, mécaniciens de ligne ou d'entretien.

L'équipe d'entretien en particulier (électro-mécaniciens, soudeurs) nécessite une formation de base, type CAP.

Or ces emplois sont susceptibles de permettre la promotion parce qu'ils constituent une chaîne continue de compétences et de responsabilités croissantes. Surtout, ce sont des emplois non encore saturés, occupés souvent par des jeunes et pour lesquels le CAP compte moins, semble-t-il, que l'adaptabilité à des conditions de travail très rudes. Quant aux moyens de formation disponibles, ils sont fournis pour le moment essentiellement par les entreprises de construction de remontées mécaniques elles-mêmes, qui organisent des stages courts destinés à familiariser les employés avec l'utilisation et l'entretien de leur matériel (Pomagalski et Montaz Mautino). Il faut pourtant signaler le démarrage d'un enseignement public dans ce domaine à Chambéry (1973).

Quant aux "organismes spécialisés" qui rassemblent, nous l'avons vu, à la fois des organismes d'hébergement (VVF, Club Méditerranée), et de sport (aéroclubs), de soins (établissement thermal) ou mixtes (UCPA), les besoins en formation que déclarent leurs responsables sont évidemment fort variés. Cependant, les organismes de sport ou de soins ont des modes de recrutement et de formation bien délimités, et leurs besoins en formation sont assez clairement définis pour que puisse y correspondre une filière : pour l'UCPA c'est un niveau "chamois d'argent" (examen de la Fédération Française de Ski) pour l'aéroclub de montagne c'est la double formation stage EHM plus vols en montagne, pour les thermes nationaux ce sont des concours internes de titularisation.

Plus intéressants sont VVF et Club Méditerranéen, car leur activité est proche de l'hôtellerie-restauration sans y être assimilable, nous l'avons vu. Il est à cet égard significatif que les postes indiqués par les VVF justiciables d'une formation professionnelle particulière sont ceux d'animateur, comptable et monitrice, gardienne d'enfants. Et pour ces deux derniers un diplôme de l'éducation nationale est demandé. On voit bien apparaître l'importance des services hors hébergement, caractéristiques de ces formes collectives de vacances. Quant aux métiers où le besoin de formation est net, il s'agit de ceux d'animateur et de cuisinier - mais dans ces structures importantes, la promotion est possible grâce à des stages (dont CAP) et à des changements de services ou d'établissements du même organisme (VVF ou villages-clubs).

Et l'on retrouve les mêmes métiers parmi ceux qui nécessitent une qualification cuisine, animation, hôtesse.

En ce qui concerne les métiers de la cuisine, il faut à cet égard souligner que les contraintes et modes de travail dans des organismes collectifs de séjour sont différents de ceux de l'hôtellerie traditionnelle, ce qui explique la demande d'une formation mêlant école et pratique, ou privilégiant le seul apprentissage sur le tas.

Au total, on peut donc dire que les employeurs sont surtout conscients de leurs propres besoins en formation dans une perspective d'évolution de la branche touristique, et de ceux du personnel très qualifié ou ayant des postes de responsabilités. Ils privilégient donc des formations à la gestion, au sens large, tout en étant conscients de l'importance de la connaissance des langues étrangères pour tout le personnel d'accueil ou de service.

Par contre, ils sont très attachés à l'apprentissage sur le tas pour les métiers de la cuisine, en liaison avec un recrutement par références. Surtout, ils n'attachent que peu d'importance aux besoins en formation du personnel moins qualifié dans la mesure où ils admettent qu'il est très difficile, voire impossible de lui offrir des perspectives de promotion sauf dans quelques grands établissements ou dans des structures plus larges (chaines - organismes collectifs surtout) : ils expriment donc seulement un souhait abstrait de compétence pour ces salariés, sans pouvoir préciser comment celle-ci pourrait être acquise précisément sinon par une "éducation générale" qui correspond plutôt à une mise en condition psychologique et idéologique aux contraintes et difficultés des métiers exercés.

## C - Caractéristiques des saisonniers et de leurs emplois

### 1) Emplois saisonniers

La notion d'emploi saisonnier peut recouvrir des situations fort variables. On ne retiendra que les véritables emplois saisonniers qui se caractérisent par une durée inférieure à 10 mois et supérieure à deux mois, et qui permettent une autre activité professionnelle.

Ils peuvent être classés en trois types :

- les métiers nécessitant une qualification et permettant un emploi en double saison, avec parfois le même employeur et souvent une "stabilité" de l'emploi, se répétant plusieurs années de suite aux mêmes endroits : ce sont des métiers classiques du tourisme, que seule la mobilité spatiale et le rythme bi-annuel distinguent des emplois permanents correspondants (cuisine, service, accueil..)

- les métiers ne nécessitant que peu ou pas de qualification et exercés de façon beaucoup plus instable par une population différente : ces emplois, le plus souvent subalternes, sont occupés par un personnel exerçant soit cette seule activité, soit une double activité mais non forcément un emploi de type double-saison. Ce sont les hommes toutes mains, femmes de ménage et femmes de chambre, les plongeurs, garçons de cuisine, et même les serveurs des établissements les plus simples, mais aussi les perchmens et conducteurs d'engins des remon-tées mécaniques.

- les métiers "d'appoint" sont ceux qui ne constituent qu'un complément de ressources pour un personnel parfois surqualifié - mais dans un domaine différent. Ils recourent parfois mais non toujours les précédents : l'étudiante promue hôte-tesse de SI le temps de vacances scolaires, le jeune encadrant une colonie de vacances ou un groupe touristique, voire faisant la plonge le temps d'une brève saison, sont dans une situation différente de la femme de ménage ou de chambre employée une partie de l'année et sans emploi le reste du temps.



## 2) Caractéristiques des saisonniers et de leur emplois

Il faut souligner fortement le fait que les emplois saisonniers se distinguent des autres emplois par un certain nombre de caractères qui en forment un ensemble isolable et nécessairement - sinon facilement - étudié à part quant à leurs caractéristiques et aux conséquences qui en découlent.

L'instabilité de l'emploi est l'élément fondamental de l'emploi saisonnier, mais il faut bien en mesurer tous les aspects et leurs conséquences. Cette instabilité se marque dans la variation des types de travail effectué, la durée des périodes de chômage entre deux saisons, le déplacement d'une région à l'autre et d'un établissement à l'autre. La main d'oeuvre saisonnière constitue ainsi - mis à part les double-emplois plus ou moins "stabilisés" - un volant important dans lequel puisent, selon leurs besoins, les chefs d'établissements. Son instabilité - que ces derniers disent souvent "caractéristique" - permet sa disponibilité et sa rentabilisation à l'exacte mesure des besoins de la "saison" : l'absence de tout contrat autre qu'oral permet le licenciement dès que la saturation d'un établissement cesse, le renouvellement perpétuel évite tout conflit et économise indemnités de licenciement, adhésions syndicales ou création d'un rapport de forces autre qu'en faveur de l'employeur.

Cette situation a pour corollaire l'absence générale de formation ou de possibilités de formation, car il n'est évidemment pas de carrière envisageable ou de qualification véritablement possible dans une telle instabilité.

Les conséquences de cette situation sont aisément discernables au niveau des aspects connexes de ces emplois : les conditions de travail des saisonniers sont des plus pénibles puisqu'ils occupent précisément en période de pointe les emplois les moins qualifiés. De même les conditions de logement sont-elles particulièrement défavorables à cause de la saturation des possibilités d'accueil et de la précarité de leur situation : le patron impose - et le salarié accepte - souvent des situations qui apparaîtraient comme intolérables si elles n'étaient présentées comme provisoires - même si ce provisoire se reproduit chaque année.

Tous ces éléments expliquent que les saisonniers peuvent être considérés comme de véritables marginaux des activités touristiques et que cela correspond souvent à une marginalisation sociale.

On peut finalement affirmer qu'il y a trois types de saisonniers, sans qu'il y ait de hiatus entre eux :

les professionnels qui font la double saison ou parfois une saison longue sans seconde activité, ce qui les apparente aux permanents : qualifiés grâce à leur formation ou le plus souvent leur expérience professionnelle, ils occupent presque tous les postes des activités touristiques et obtiennent parfois une régularité de l'emploi - ou plutôt du réemploi qui leur accorde une certaine stabilité. Certains peuvent être âgés, encore que les jeunes soient les plus nombreux.

les saisonniers ayant une double activité sont moins nombreux et recherchent le plus souvent une stabilité géographique qui rapproche deux métiers dont le seul point commun, est la comptabilité des rythmes saisonniers. Cela les amène à accepter des emplois souvent peu qualifiés et peu rémunérés pour conserver le bénéfice d'une vie de famille ou d'un logement sur place. Le prototype en est l'agriculteur de montagne devenu perchman l'hiver -encore que ce prototype ne représente que bien peu de monde. En effet, la juxtaposition dans le temps de 2 métiers correspondant à 2 genres de vie et deux milieux sociaux complètement étrangers l'un à l'autre amène souvent à des reconversions au profit du métier qui au départ n'était qu'un appoint. Cependant, toutes les solutions de transition et toutes les combinaisons d'emploi ont été essayées par des montagnards habitués depuis des générations à devoir chercher ailleurs le complément indispensable à une maigre agriculture de subsistance.

Le fait nouveau est ici le déséquilibre introduit, qui condamne à plus ou moins longue échéance l'activité de départ. On trouve ainsi beaucoup de saisonniers des remontées mécaniques qui ont l'été une activité de type artisanal ou industriel en particulier dans le bâtiment. De même, quelques agriculteurs ont-ils pu monter leur propre auberge dans certaines stations - mais leurs enfants ne seront certes plus agriculteurs. Cette complémentarité de 2 emplois peut dans certains cas être utilisée par l'employeur pour créer une stabilité comme par exemple dans certaines entreprises de remontées mécaniques qui utilisent l'été une partie de leur personnel à des travaux dans les bâtiments et les installations (aménagements et entretien). Mais ce ne peut être le fait que d'une minorité des salariés saisonniers à double activité.

Enfin, ceux que l'on peut appeler les marginaux représentent un véritable prolétariat occupant les emplois les plus pénibles, se déplaçant sans cesse à la recherche d'une situation meilleure, sans qualification ni stabilité - ou bien ils occupent des emplois à temps partiel - et sont les seuls payés à l'heure - ou bien ils ne travaillent dans les métiers du tourisme que faute de mieux. Ce sont ceux qu'on a surnommé "les O. S. de la neige et du soleil" - et ils comprennent une partie du personnel qualifié qui ne trouvant pas d'emploi correspondant à sa qualification est obligé d'accepter les tâches qu'on lui offre.

## VI. LES MODES DE FORMATION

On note une proportion très faible de travailleurs de cette branche qui ont reçu une formation professionnelle, et en particulier une formation liée à l'emploi occupé. Presque toujours, l'expérience professionnelle est considérée comme le mode d'acquisition dominant de la qualification.

### I. Cas général : la formation sur le tas

- Tous les employeurs rencontrés nous ont affirmé qu'à travers les recommandations ou références exigées, ils voulaient surtout s'assurer de l'"aptitude" de leurs employés à exécuter des tâches précises. Du reste, en règle générale ils nous ont déclaré ne pas se préoccuper outre mesure du niveau d'instruction ou des diplômes des postulants à un emploi. Et de fait, dans l'énumération de leurs employés, il s'avère, ou bien qu'ils ignorent purement et simplement la formation reçue par leur personnel, ou bien que celui-ci n'en a le plus souvent pas reçue. En fait, la spécificité des "métiers du tourisme", en particulier dans l'hôtellerie et la restauration, est telle que l'"aptitude à l'exercice d'un métier", n'est pas mesurée selon les niveaux de qualification professionnelle, mais davantage selon des critères subjectifs voire idéologiques. A la question : "quelle formation demandez-vous à une femme de chambre " ? "qu'elle soit propre", répond-on invariablement ; "à une serveuse" ? "qu'elle ait le sourire". Le plongeur ? ce sont justement des personnes sans formation, sans culture, voire déracinées : "ils ne doivent pas craindre le travail le plus rebutant".

- D'après l'exploitation des déclarations d'employés, on peut noter que ceux qui ont pu suivre un enseignement professionnel sont rares : 40% dont 1/3 seulement ont reçu une formation spécifique.

- En ce sens, 56% des travailleurs estiment avoir obtenu leur qualification par expérience professionnelle alors que 13% seulement pensent que la formation de base y a contribué.

## 2 - Modes de formation : scolaires ou para-scolaires

### a) Instruction et Formation générale

Il s'avère en effet que les employés du tourisme ont en général commencé à travailler jeunes ou très jeunes (souvent avant l'âge de 16 ans). Le niveau d'instruction générale (en termes scolaires) est par conséquent lui aussi inférieur à la moyenne nationale.

Près de la moitié des employés du tourisme interrogés n'ont pas le BEPC (45%) et 40% d'entre eux n'ont pas été plus loin que le certificat d'études primaires. Bien entendu, cette proportion est encore plus élevée chez les employés non qualifiés (65%). Sur la moitié restante, la très grande majorité n'a pas le baccalauréat (38%).

Quant aux titulaires du baccalauréat (11%) et ceux ayant été au-delà (avec ou sans titres universitaires (5%)), ils se retrouvent pour moitié dans le personnel de direction ou d'encadrement (y compris les chefs de services).

C'est dire encore une fois, combien l'"acquis culturel" est décisif, en matière de promotion.

### b) Formation professionnelle de base

Entre ces deux pôles de formation générale la part faite aux travailleurs ayant reçu une formation professionnelle est des plus réduite. Très peu en effet disposent d'un CAP (18%) et ces derniers se retrouvent plus nombreux dans le groupe des travailleurs qualifiés aussi bien que dans celui des non qualifiés que dans le groupe "cadres".

Bien plus, c'est parmi le personnel d'encadrement que le taux de formation professionnelle -sanctionné par un CAP - est le plus faible (14%). Celà suppose que les employés "non qualifiés" possédant un CAP exécutent un travail pour lequel ils n'ont pas de formation professionnelle, ou bien pour lequel il n'en existe pas. Leur formation professionnelle de base correspond alors souvent à une autre branche d'activité (industrie, commerce...)

Il est par conséquent manifeste, qu'outre le très faible taux de formation dans les métiers du tourisme, il est difficile d'y faire reconnaître une qualification acquise autrement.

c) Instances de formation

L'immense majorité des salariés du tourisme en quête d'un emploi, choisit ce dernier en fonction de critères variables, mais la formation qu'ils ont acquise est rarement le facteur déterminant.

C'est pourquoi un certain nombre d'entre eux, après avoir travaillé plusieurs années dans un même établissement - ou souvent en changeant - sans acquérir une qualification et sans connaître de promotion, se posent la question de la formation.

Mais les contraintes sont tellement fortes, et les instances de recyclage si peu connues (quand elles existent pour ces professions), qu'il est très difficile, voire impossible d'acquérir une formation complémentaire et adaptée à un métier déjà exercé : il n'y a pas plus d'un employé sur cent à avoir pu mettre à profit le "trou" séparant 2 saisons, ou avoir pu arrêter son travail pour se former.

3 - Modes de formation et qualification

Trois facteurs de formation d'importance inégale apparaissent : formation générale, formation professionnelle, formation sur le tas.

Personnel d'encadrement et de direction

Assez souvent, chez les plus jeunes, les futurs patrons ont suivi un enseignement dans une école hôtelière (particulièrement cuisinier). Par la suite, un certain nombre de ces patrons formés "sur le tas" dans la famille, ressentent le besoin de se former aux méthodes de gestion et de comptabilité.

Pour le personnel d'encadrement, on trouve un certain nombre de salariés ayant travaillé longtemps dans le métier et qui ont pu acquérir la responsabilité d'un service par promotion. Ces personnes se recrutent plus particulièrement parmi le personnel déjà qualifié, c'est à dire ayant reçu une formation professionnelle de base.

Quant à la majorité des cadres, ils doivent leur situation à leur formation initiale, professionnelle ou générale.

Personnel d'exécution

employés qualifiés  
.....

c'est la masse des travailleurs regroupés dans le "niveau 2". Ce personnel a reçu plus souvent une formation professionnelle de base que celui de la catégorie supérieure. Et ce phénomène n'est pas paradoxal : nous avons vu que c'était l'acquis culturel qui constitue le facteur déterminant de l'accession à un poste de responsabilité dans la plupart des activités du tourisme et pour la majorité des candidats. Les qualifications existantes dans ces métiers ne permettent en général que de plafonner à un certain niveau. Il se produit par conséquent une concentration dans ce niveau intermédiaire des salariés ayant reçu une formation spécialisée : ils ont pu - mais pas tous - éviter les travaux subalternes dès leur entrée dans la profession, mais ont stagné très rapidement sans espoir de gravir les derniers échelons de la hiérarchie.

les employés non qualifiés  
.....

Ils constituent le personnel d'exécution à proprement parler, en réalité le personnel chargé d'exécuter les besognes les plus pénibles et les plus sales. On a vu que cette catégorie se composait de personnes ayant souvent reçu une instruction à peine élémentaire, et qui, bien entendu n'ont dans la plupart des cas jamais suivi un enseignement professionnel. Ce groupe comprend un grand nombre de travailleurs peu intégrés au système, les raisons de cette marginalité étant variées : personnes âgées ou bien, jeunes gens, travailleurs étrangers ou étudiants dans l'incapacité de monnayer leurs diplômes, femmes divorcées, ou veuves etc. . .

En règle générale ce personnel, peu scolarisé et peu ou pas formé professionnellement est à la fois recherché et méprisé par l'employeur (hôtelier notamment) et ne peut que difficilement espérer se former sur le tas pour accéder un jour à une qualification élémentaire pouvant lui assurer un minimum de stabilité dans l'emploi et surtout une rémunération ou des conditions de travail décentes. En tout état de cause le peu de formation qu'ont acquis ces travailleurs l'a été par expérience professionnelle.

---

Cette étude a été effectuée dans le cadre du Département des Synthèses par : MM. B. HADJADJ, P. CLEMENCEAU et P. FREDJ.

Les enquêtes ont été réalisées à Paris par la Société d'Etudes pour le Développement Economique et Social (SEDES), à Lyon par l'Echelon Régional de l'Emploi, dans les départements du Jura, de la Haute-Savoie et des Alpes Maritimes par l'Institut de Recherche Economique et de Planification de l'Université des Sciences Sociales de Grenoble.