

dossier
du centre d'études
et de recherches
sur les qualifications

OXFORD

les emplois
et les formations
dans le Tourisme
en France

juillet 1975

DOSSIER N° 10

CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS (CEREQ)

58, boulevard du Lycée, 92170 VANVES - Tél. : 645.21.24

Directeur : Ducray (Gabriel).

Le Centre d'études et de recherches sur les qualifications, institué par le titre III du décret n° 70-239 du 19 mars 1970, est un organisme public, placé auprès de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions, dont disposent en commun le Ministre de l'Education, qui en assure la tutelle, le Secrétaire d'Etat aux Universités, le Ministre du Travail et les Ministres de l'Industrie et de la Recherche et de l'Agriculture. Le Centre est également chargé d'apporter sa collaboration au Commissariat général du Plan et de la Productivité, à la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale, et au Comité interministériel de la Formation professionnelle et de la Promotion sociale.

Le CEREQ a pour mission de faire des études et de susciter des recherches tendant à améliorer la connaissance des activités professionnelles et de leur évolution. Il doit à cet effet :

- Faire l'analyse des postes de travail et des métiers ;
- Evaluer les transformations des qualifications dues à l'évolution des techniques ;
- Etudier l'adaptation des formations et des méthodes d'enseignement en fonction des besoins constatés.

Ses programmes d'activités et de recherches sont soumis à une procédure d'approbation officielle et reçoivent une publicité nationale. Les Services d'information et d'orientation ainsi que les Services de l'emploi participent activement à leur réalisation dans les régions.

Le Centre effectue lui-même ses études ou bien les suscite auprès d'organismes publics ou privés. Dans tous les cas, il coordonne, exploite et diffuse les résultats.

Le Directeur du CEREQ est nommé par décret pris en Conseil des Ministres. Il est assisté dans son administration par un Conseil de Perfectionnement.

CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT

HUIT MEMBRES DE DROIT

- Vimont (Claude), *directeur de l'ONISEP, président.*
- Pinet (Marcel), *directeur général de la programmation et de la coordination, Ministère de l'Education.*
- Blanchard (Alain), *directeur des affaires financières, Ministère de l'Education.*
- Le représentant du *Ministre du Travail.*
- Constant (Gilbert), *directeur général de l'enseignement, des études et de la recherche au Ministère de l'Agriculture.*
- Wissocq (François de), *directeur des mines, Ministère de l'Industrie et de la Recherche.*
- Massenet (Michel), *directeur général de l'Administration et de la Fonction publique.*
- Salomon (Jean-Claude), *directeur de affaires générales et financières au Secrétariat d'Etat aux Universités.*

NEUF MEMBRES DESIGNES REPRESENTANT

- Le Commissariat Général du Plan d'équipement et de la productivité.
- La Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale.
- Le Secrétariat général de la Formation professionnelle.
- L'Institut national de la statistique et des études économiques.
- L'Institut national d'études démographiques.
- La Direction de la Prévision au Ministère de l'Economie et des Finances.
- Le Service des études informatiques et statistiques au Ministère de l'Education.
- L'Agence nationale pour l'Emploi.
- Le Centre national de la recherche scientifique.

DEUX MEMBRES ELUS PAR LE PERSONNEL SCIENTIFIQUE DU CENTRE

(Renouvellement annuel.)

CINQ PERSONNALITES COOPTES EN RAISON DE LEUR COMPETENCE

- Reuchlin (Maurice), *directeur de l'Institut national d'étude du travail et de l'orientation professionnelle.*
- Lesne (Marcel), *professeur au Conservatoire national des Arts et Métiers.*
- Corpet (Yves), *délégué à l'enseignement, à la formation et à l'emploi au CNPF.*
- Reynaud (Jean-Daniel), *professeur au Conservatoire national des Arts et Métiers.*
- Michard (Robert), *directeur des affaires sociales françaises, Groupe Schlumberger.*

CONFERENCE DES CORRESPONDANTS PERMANENTS DES SYNDICATS ET PROFESSIONS

Burande (CFTC).
Blondeau (ACCI).
Cayeux (de) (CNPF).
Champion (UIMM).

Cheramy (FEN).
Teboul (CGC).
Faesch (CGT-FO).
Guillaume (FNSEA).
M^{lle} Letang (APCM).

Michel (Représentant la CGT au Conseil d'administration de l'ONISEP).
Roussel (APCA).
Tarnaud (CFDT).

**LES EMPLOIS ET LES FORMATIONS
DANS LE TOURISME EN FRANCE**

Liste des publications parues

DANS LA COLLECTION DES DOSSIERS DU CEREQ :

- Dossier n° 1 : Nomenclature de métiers, d'emplois et de formations.
- Dossier n° 2 : Les tâches et qualifications de l'informatique.
- Dossier n° 3 : Les emplois tenus par les jeunes de 17 ans.
- Dossier n° 4 : Possibilités d'emploi selon les qualifications acquises dans les formations initiales.
- Dossier n° 5 : Accès à la vie professionnelle enseignement technologique long.
- Dossier n° 6 : L'inventaire des moyens privés de formation professionnelle.
- Dossier n° 7 : L'accès à la vie professionnelle à la sortie des Instituts universitaires de technologie.
- Dossier n° 8 : Nomenclature nationale des formations.
- Dossier n° 9 : Les journalistes - Etude statistique et sociologique de la profession.

DANS LA COLLECTION DE LA BIBLIOTHEQUE DU CEREQ :

- Volume n° 1 : Recherches sur les prévisions d'emploi.
Dossier de branche de l'industrie pharmaceutique.
- Volume n° 2 : Formation et analyse sociologique du travail.
- Volume n° 3 : Formation et devenir professionnel d'une promotion de jeunes après des études courtes.
- Volume n° 4 : Le travail et la formation des femmes en Europe.
- Volume n° 5 : L'analyse des qualifications et les classifications d'emplois.
- Volume n° 6 : L'analyse des emplois et des formations de niveau supérieur.
- Volume n° 7 : Les modalités d'accès aux emplois. Premiers emplois et filières professionnelles.
- Volume n° 8 : Les emplois de cadres - Méthode d'analyse.
- Volume n° 9 : L'accès aux emplois industriels. Effets de l'aménagement régional : Fos, Etang de Berre, Marseille.

SOMMAIRE

	Pages
INTRODUCTION	5
PREMIERE PARTIE : L'emploi et la formation dans l'industrie du tourisme	11
Introduction	13
<i>Chapitre I. — La structure globale du secteur.</i>	
1. Un secteur peu concentré	17
2. Deux activités dominantes : l'hôtellerie et la restauration	19
3. L'estimation de la population employée : un tiers de non-salariés ..	21
<i>Chapitre II. — Les structures d'emplois dans le tourisme.</i>	
1. Caractéristiques des emplois en 1971	27
2. L'évolution de la structure des emplois	32
<i>Chapitre III. — Les caractéristiques de la formation professionnelle.</i>	
1. Les effectifs formés	37
2. Comparaison entre le développement des formations et celui de l'activité hôtelière, par région	41
Conclusion	43
DEUXIEME PARTIE : L'hôtellerie et la restauration dans les grandes agglomérations	45
Introduction	47
<i>Chapitre I. — Présentation de l'enquête et caractéristiques générales des établissements interrogés.</i>	
1. L'échantillon et sa représentativité	51
A - PARIS	51
B - LYON	53
2. Mise au point du questionnaire et taux de réponse	55
3. Caractéristiques générales de l'échantillon d'entreprises interrogées.	55

Chapitre II. — Les catégories d'établissements et les structures d'emplois dans l'hôtellerie et la restauration.	
I. Les typologies adoptées	67
1. Les services hôteliers de l'agglomération parisienne	67
2. Les services hôteliers de l'agglomération lyonnaise	70
3. Les services restauration de l'hôtellerie parisienne	70
4. Les services restauration de l'hôtellerie lyonnaise	72
5. Les classes d'hôtels	72
II. Les structures d'emplois	74
1. Les structures d'emplois des services hôteliers	74
2. Les structures d'emplois des services de la restauration	76
3. Les emplois-clés et les emplois jamais cités	78
4. Le personnel d'encadrement	79
5. Les principales conclusions	80
 Chapitre III. — Le contenu des emplois.	
1. Méthodologie	83
2. Les changements observés et leurs incidences sur l'emploi	89
3. Les tendances observées	92
 Chapitre IV. — Eléments d'appréciation sur les besoins de formation professionnelle dans l'hôtellerie et la restauration.	
1. Les structures d'emplois et les niveaux de qualification	97
2. Les facteurs socio-économiques influents	99
3. Premières recommandations sur la formation professionnelle dans l'hôtellerie et la restauration	108
 TROISIEME PARTIE : Les emplois touristiques dans une région	 115
 I. — Les principales données statistiques.	
1. L'évolution de la population active dans l'hébergement et la restauration	118
2. La variation de la population active dans l'hébergement et la restauration entre 1962 et 1970	120
3. L'évolution annuelle des salariés de l'hôtellerie et de la restauration.	121

	Pages
4. L'évolution du nombre et de la taille des établissements dans les principaux secteurs de l'activité touristique	123
5. Quelques conclusions résultant de l'analyse statistique des activités touristiques	126
 <i>II. — L'échantillon et l'enquête.</i>	
1. Les Alpes-Maritimes	134
2. Les deux Savoies	136
3. Le Jura	141
4. L'échantillon par station : méthode	142
5. Méthodologie	142
6. Le questionnaire salariés	143
 <i>III. — Les structures et les contenus d'emplois dans l'hôtellerie et la restauration.</i>	
1. La nomenclature utilisée	146
2. La structure des emplois par service	148
3. Les contenus d'emplois selon le niveau de qualification	153
 <i>IV. — Les structures et les contenus d'emplois dans les autres activités touristiques.</i>	
1. Les organismes collectifs de séjour	164
2. Les syndicats d'initiative et les offices du tourisme	166
3. Les transports de voyageurs et les remontées mécaniques	167
 <i>V. — Caractéristiques principales de la population employée dans le secteur.</i>	
1. Les modes de recrutement	172
2. Les besoins de formation vus par les employeurs	173
3. Un problème propre à l'industrie du tourisme : les travailleurs saisonniers	177
 <i>VI. — Les modes de formation.</i>	
1. Cas général : la formation sur le tas	183
2. Modes de formation scolaires ou para-scolaires	184
3. Modes de formation et qualification	185
Conclusion	186

	Pages
ANNEXES	189
<i>Annexe I</i>	191
— Tableaux sur la structure des emplois suivant la taille de l'établissement, par sous-secteur.	
— Tableaux sur l'évolution de la structure des emplois à champ constant par sous-secteur.	
<i>Annexe II :</i>	
La structure des établissements affiliés à des chaînes	223
<i>Annexe III :</i>	
Tableaux sur les structures d'emplois par service et type d'établissements à Paris et à Lyon	237
<i>Annexe IV :</i>	
Tableaux sur la nature et l'importance des cumuls	259
<i>Annexe V :</i>	
Fiches descriptives du contenu des emplois étudiés	273

INTRODUCTION

C'est pour répondre à une demande exprimée dès 1967 auprès du Comité interministériel de la formation professionnelle par l'administration chargée du tourisme que le CEREQ a inscrit au programme de ses toutes premières activités une étude sur les besoins de formation dans les métiers du tourisme, qui s'est déroulée en 1973 et en 1974.

Il s'agissait, à la fois de :

— Mettre en place dans ce secteur d'activité insuffisamment connu un dispositif d'études capable de fournir une appréciation objective sur les besoins de formation aux métiers du tourisme ;

— Dégager aussi rapidement que possible des orientations utiles à de premières décisions à prendre dans ce domaine.

Il semble que les résultats obtenus ont répondu à cette double attente. En effet, le dispositif d'observation mis en œuvre vient d'être renforcé à l'initiative du secrétaire d'Etat au Tourisme, cependant que dès la fin de l'année 1974, un groupe de travail « ad hoc », composé de représentants de l'administration et des professions, était en état de remettre aux pouvoirs publics une première série de recommandations utiles aux formateurs.

Deux enquêtes ont été réalisées, d'une part dans l'hôtellerie parisienne et lyonnaise ; d'autre part, dans l'ensemble des activités touristiques de la région du Sud-Est.

Simultanément, le CEREQ a regroupé et analysé toutes les informations statistiques disponibles sur l'emploi et la formation professionnelle dans le tourisme français.

Ces données, bien que très utiles, ne permettent toutefois que des analyses limitées, dans la mesure où elles utilisent des appellations d'emploi conventionnelles, qui ne donnent qu'une image très imprécise des réalités du travail. Elles doivent donc bien être considérées comme des informations, que l'étude a justement pour objet de préciser et d'éclairer par une recherche des évolutions possibles.

Les enquêtes avaient donc pour but de mettre en évidence les changements qui surviennent dans les activités touristiques, d'en analyser les caractéristiques, notamment en ce qui concerne la structure et le contenu des emplois et d'en dégager les principales options à retenir pour l'orientation de la formation professionnelle dans ce secteur.

Les résultats sont particulièrement nets dans l'hôtellerie où les principaux moyens d'investigation ont pu être concentrés grâce à une collaboration très active de la profession.

C'est là que d'ores et déjà des recommandations sur la formation ont pu être formulées. Les conclusions sur le tourisme en général doivent au contraire être considérées comme provisoires, la situation décrite dans une seule région ne pouvant pas être généralisée sans études complémentaires.

Ce dossier sur les emplois et les formations dans le tourisme ne doit donc pas être jugé comme complet et achevé. En particulier, les enquêtes organisées en 1975 par le CEREQ, en collaboration avec le secrétariat d'Etat au Tourisme, et qui concernent l'accès à l'emploi des jeunes qui quittent les établissements d'enseignement préparant aux métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, ainsi que la mobilité professionnelle dans les entreprises de ce secteur, doivent permettre de proposer une meilleure appréciation des besoins en formation, liés au comportement des jeunes ainsi que du personnel déjà employé dans la profession.

1. L'emploi et la formation dans l'industrie du tourisme

Cette partie décrit en des termes classiques la situation et l'évolution de l'emploi et de la formation dans le secteur du tourisme à l'aide des données statistiques existantes : enquête annuelle sur la structure des emplois, fichier des établissements de l'I.N.S.E.E., statistiques du service d'information économique du Ministère de l'Education ⁽¹⁾.

Sans être spectaculaires, ces résultats constituent une base utile et indispensable d'informations pour les formateurs. Ainsi peut-on constater :

— Que le secteur comprend un nombre important de travailleurs (600 000 employés dont 288 000 salariés) répartis dans de petits établissements, essentiellement artisanaux (125 000 établissements de moins de 10 salariés sur un total de 132 000) ;

— Que l'hôtellerie (233 000 emplois dont 140 000 salariés) et la restauration (228 000 emplois dont 130 000 salariés) dominent ;

— Que les emplois non-qualifiés sont très importants en volume (38 % des salariés pour l'ensemble, 50 % dans l'hôtellerie, 40 % dans la restauration).

(1) La méthode utilisée est couramment employée au CEREQ, elle consiste à comparer les données statistiques considérées comme les plus pertinentes de l'emploi et de la formation (cf. document du CEREQ, n° 16-2 : « Analyse des structures d'emplois et des structures de production dans la chimie », et document n° 1 du Bureau des statistiques professionnelles du CEREQ : « La répartition des emplois dans 21 secteurs d'activité économique... »).

Enfin, que les évolutions d'emplois les plus importantes concernent les emplois qualifiés (+ 10 % d'augmentation contre + 6 % de 1969 à 1972 pour l'emploi total).

En ce qui concerne la formation, les résultats sont remarquables. Ainsi observe-t-on entre 1969 et 1973 que les effectifs en dernière année :

- de niveau III ont augmenté de 222 %,
- de niveau IV ont augmenté de 22,70 %,
- de niveau V ont augmenté de 32,12 %,

et que progressivement s'est substitué un enseignement polyvalent à l'enseignement plus spécialisé des premières années (le B.E.P. tend à supplanter le C.A.P., le B.T.S. se développe).

On peut donc conclure à l'issue de ces analyses que l'effort de formation a suivi le développement des emplois qualifiés dans ce secteur.

2. L'hôtellerie dans les grandes agglomérations

Faute de moyens suffisants tous les emplois du secteur n'ont pu être analysés. Seuls l'ont été ceux de l'hôtellerie, des restaurants d'hôtels dans les deux grandes agglomérations lyonnaise et parisienne.

L'importance de l'échantillon retenu (70 hôtels au total) permet d'affirmer néanmoins que les conclusions obtenues sont représentatives et permettent de poser les problèmes de fond qui se posent en matière de formation.

Il convient de remarquer que l'objectif n'était pas d'obtenir des résultats représentatifs au sens statistique du terme, mais d'avoir une représentation de la réalité suffisante pour permettre de comprendre la structure des emplois et celle de la formation adaptée.

Pour cela trois séries d'analyses ont été réalisées : la première destinée à définir une typologie d'établissements en considérant leurs caractéristiques économiques, la structure et le contenu de leurs emplois ; la seconde concerne les emplois spécifiques et enfin la dernière série d'analyses tente de définir les besoins de formation.

Les deux premières séries d'analyses effectuées à la suite de plusieurs enquêtes réalisées sur le terrain (70 au total) ont pu mettre en évidence l'exis-

tence de plusieurs groupes d'hôtels et de restaurants en fonction de leur taille, de la qualité du service rendu, de la structure et du contenu des emplois.

On peut ainsi constater que :

— Les emplois ont un contenu plus ou moins large selon le type d'établissement concerné et en particulier que la notion de spécialisation est très contingente du type d'établissement rencontré ;

— Quelques emplois apparaissent comme tout à fait fondamentaux parce qu'ils existent dans toutes les structures d'emplois et sont, de ce fait, caractéristiques lorsqu'on analyse leur contenu.

La dernière partie des analyses a été effectuée par un groupe de travail administratif et professionnel qui a procédé aux rapprochements nécessaires entre la structure et le contenu des emplois d'une part, la structure et le contenu de la formation d'autre part.

On peut ainsi noter dans le document de synthèse élaboré par le groupe :

— Un besoin de formation de type gestionnaire exprimé pour tous les niveaux de formation ;

— Des besoins limités de formation pour les niveaux I et II ;

— Le rôle essentiel tenu par le B.T.S. et surtout le B.T.H. ;

— L'importance des C.A.P. et B.E.P. tend à se développer ;

— La nécessité d'introduire, en liaison avec le fonctionnement du marché du travail, des formations spécialisées de courte durée et une formation des salariés et des patrons en cours de carrière.

3. Les emplois touristiques dans une région

Ils ont été abordés à la suite d'une investigation menée de façon comparable à celle effectuée à Paris et à Lyon, dans les établissements à vocation touristique dont les hôtels et restaurants, dans quatre départements du sud-est de la France : le Jura, la Savoie, la Haute-Savoie, les Alpes-Maritimes.

Globalement, cette étude a mis en évidence que le nombre de salariés est au total peu important pour les quatre départements : 35 000 salariés qui se répartissent dans 10 000 établissements.

Dans l'hôtellerie et la restauration, les structures et les contenus d'emplois sont sensiblement identiques à ceux trouvés dans les établissements des grandes agglomérations, bien que l'on note une moindre importance des emplois dits « industriels » ; les établissements en région offrant un service plus personnalisé, et un nombre plus élevé de personnels temporaires et saisonniers.

Dans les autres secteurs abordés : organismes collectifs de séjour, syndicats d'initiative, offices de tourisme, entreprises de transport de voyageurs, remontées mécaniques, les emplois « touristiques » sont représentés par les monitrices d'enfants, les animateurs, quelques personnels qualifiés, au total, peu importants en nombre, la grande masse des personnels qualifiés étant en réalité spécialisée dans d'autres disciplines (conducteurs, perchistes, dactylos, etc.).

PREMIÈRE PARTIE

L'EMPLOI ET LA FORMATION DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME

(Exploitation des statistiques nationales disponibles.)

Introduction

Cette première partie s'articulera autour de l'analyse de deux groupes de données qui auront pour but de :

— Présenter le secteur tourisme, et, à l'intérieur de celui-ci, la situation de l'emploi et de la qualification telles qu'elles apparaissent dans les statistiques nationales disponibles ;

— Appréhender par catégories de diplômes et par niveaux, le flux de personnes formées aux professions touristiques et localiser géographiquement les jeunes diplômés.

L'évolution des besoins de formation est conditionnée en volume par le développement du secteur et le taux de renouvellement de la population employée ; leur nature dépend des changements qui affectent la structure et le contenu des emplois.

D'autre part, la satisfaction de ces besoins est étroitement liée à la structure de l'appareil de formation et à sa capacité de répondre aux changements observés dans le système de production.

Ces aspects constitutifs de la relation Formation-Emploi, seront saisis dans une première phase d'étude au moyen des outils statistiques existants.

Cette approche, considérée comme préliminaire, a donc pour objectif de préciser :

— *La structure du secteur* en fonction des différentes activités économiques et du facteur « taille d'établissement » ; son importance, compte tenu de la main-d'œuvre employée ;

— *La structure des emplois* corrélée à la taille des établissements afin d'y déceler les éléments remarquables. *L'évolution* de la structure des emplois permettra de repérer l'existence ou non de mutations structurelles ;

— *La situation et l'évolution de l'appareil de formation* : le volume des effectifs formés par niveau, comparé à l'évolution de certains emplois, fournira un premier aperçu de déséquilibres éventuels.

DEFINITION DU SECTEUR

L'activité touristique étant définie en se référant implicitement à la nature des services offerts aux touristes, une analyse sommaire des services rendus (un touriste doit être transporté, accueilli, logé, nourri, distrait et guidé) a permis de dresser à partir de la Nomenclature des Activités Economiques (NAE-INSEE) la liste des sous-secteurs à prendre en considération.

La liste exhaustive de ces activités est donnée ci-dessous. Les entreprises nationales de transport (SNCF, Air France, etc.) n'y figurent pas. Il est apparu en effet que ces dernières 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. Hôtellerie.

- 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.

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

4. Transports régionaux de voyageurs.

- 620.2 - Transports routiers associés voyageurs et marchandises.
- 621.0 - Transports publics routiers de voyageurs :
 - 1. Réguliers.
 - 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.
- 641.0 - Transports de voyageurs par navigation intérieure :
 - 1. De plaisance.
 - 2. Bac... batelier passeur.
 - 3. Entreprise de transport de voyageurs.
- 653.0 - Entreprises dont la principale activité est la navigation côtière.
- 657.0 - Bâtiments de plaisance et de sports.

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

5. Téléphériques et remonte-pentes.

- 636.0 - Entreprises de téléphériques.
Entreprises de funiculaires.
Entreprises de remonte-pentes.
Entreprises de chemins de fer à crémaillère.
Entreprises d'ascenseurs publics.

6. Organisation collective de séjours.

- 951.4 - 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 terrains de camping, quel que soit leur aménagement.

8. Organismes spécialisés.

- 916.0 - Etablissement thermal :
 - 1. Public.
 - 2. Autre.
- 963.2 - Etablissement de bains de mer ou de rivière.
- 965.1 - Société sportive, club.
- 965.3 - Associations 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).

CHAPITRE I

La structure globale du secteur

Le champ couvert 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 commencerons donc par étudier la structure 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.

Indépendamment des salariés repérés par diverses sources statistiques, le secteur « tourisme », par son caractère artisanal, emploie un volume important de main-d'œuvre familiale difficilement saisissable. C'est pourquoi nous procéderons à une estimation de l'ensemble de la population employée.

1. UN SECTEUR PEU CONCENTRE

La taille des établissements ainsi que la localisation des effectifs montrent que le secteur touristique garde un caractère artisanal, malgré les efforts de restructuration entrepris ces dernières années.

En effet, on remarque :

- D'une part que, sur un total de 132 608 établissements, 94 % d'entre eux emploient moins de dix salariés, comme le révèle le tableau n° 1 ;
- D'autre part, que la majorité des effectifs est occupée dans les petits établissements. Si l'on recense l'ensemble des personnes⁽¹⁾ travaillant dans le secteur (388 000 salariés + 200 000 non-salariés), on constate qu'une forte proportion (plus de 60 %) appartient à des établissements de moins de dix salariés.

(1) Pour l'évaluation du nombre de personnes employées dans le secteur, voir le paragraphe 3 ci-après.

TABLEAU N° 1
STRATIFICATION DES ETABLISSEMENTS PAR TAILLE

Taille	Nombre d'établissements
0 salarié	51 173
1 salarié	36 699
2 salariés	13 908
3 salariés	7 288
4 salariés	4 752
5 salariés	3 371
6 salariés	2 495
7 salariés	1 698
8 salariés	1 342
9 salariés	1 110
10 salariés	954
Sous total de 0 à 10 salariés	124 790
11 à 19 salariés	3 630
20 à 49 salariés	2 308
50 à 99 salariés	448
100 à 199 salariés	154
200 à 499 salariés	700
500 à 999 salariés	5
Sous total de 11 à 999 salariés	7 245
Non déterminé	573
Total	132 608

Par contre, si l'on prend en compte les seuls salariés, on note que plus de la moitié travaille dans des unités de plus de 10 salariés.

Il existe cependant un processus de concentration en cours, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration occasionné par :

- La création de nouvelles unités (restaurants de collectivités, restaurants d'autoroute, grands hôtels de chaîne moderne) ;
- La restructuration d'entreprises existantes (unités moyennes appartenant à des chaînes, groupement d'entreprises artisanales).

Toutefois, les tendances constatées n'ont pas bouleversé la physionomie du secteur qui demeure fortement artisanal.

2. DEUX ACTIVITES DOMINANTES : L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION

Les huit activités du secteur tourisme sont d'importance inégale quant au nombre d'établissements. Cependant, le secteur se distingue par le poids dominant de l'hôtellerie et la restauration, comme le montrent le tableau et le graphe qui suivent.

TABLEAU N° 2
STRATIFICATION DES ETABLISSEMENTS PAR ACTIVITE ECONOMIQUE

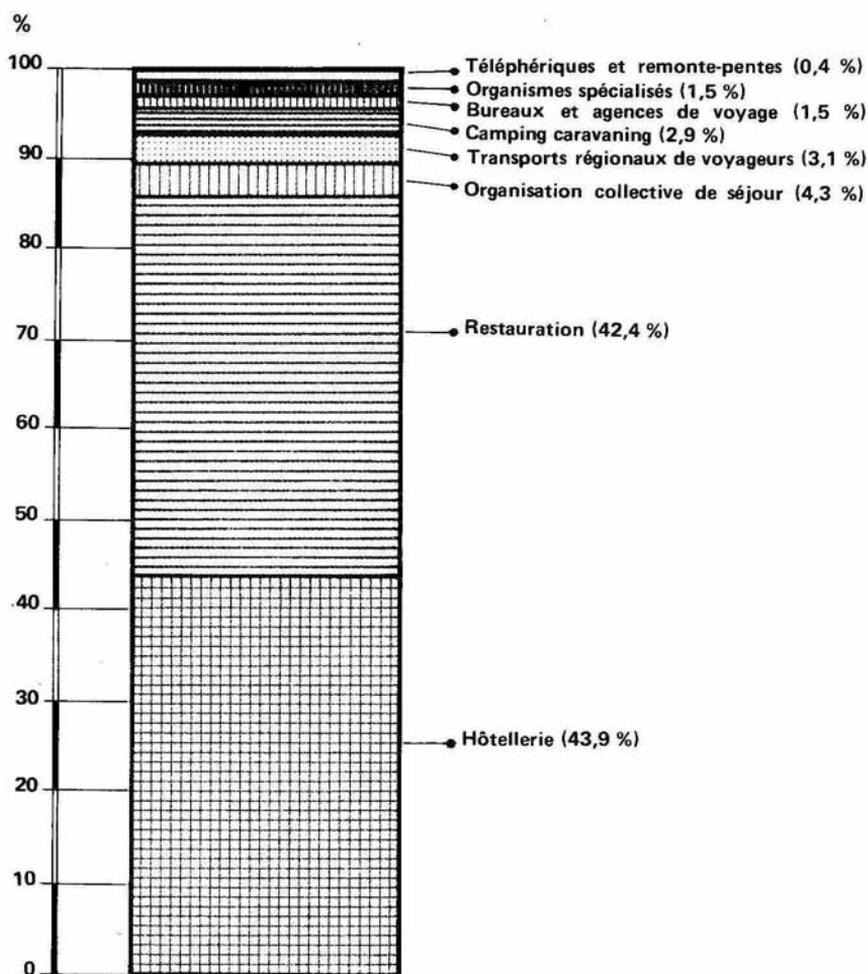
SECTEURS	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Nombre d'établissements de 0 à 10 salariés plus non déterminé	55 786	53 847	1 839	3 282	469	4 583	3 763	1 794	125 363
Nombre d'établissements de plus de 10 salariés	2 132	2 133	158	760	81	1 089	46	216	6 615
Nombre total d'établissements	57 918	55 980	1 997	4 042	550	5 672	3 809	2 010	131 978

SECTEURS :

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 1 - Hôtellerie | 5 - Téléphériques |
| 2 - Restauration | 6 - Organisations de séjour |
| 3 - Bureaux et agences de voyages | 7 - Camping |
| 4 - Transports de voyageurs | 8 - Organismes spécialisés |

Source : Fichier « Etablissements » INSEE 1971

GRAPHIQUE 1 REPARTITION DU NOMBRE D'ETABLISSEMENTS (EN %) PAR ACTIVITE ECONOMIQUE



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 10 salariés.

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 définitives, car ces chiffres correspondent à des secteurs mal connus pour lesquels le nombre de non-déclarations doit être inversement proportionnel à la taille.

Le tableau suivant donne les effectifs de salariés par secteur et par taille. Rappelons toutefois que, pour les établissements de moins de dix salariés, il faudrait rajouter un nombre non négligeable de patrons et d'aides-familiaux⁽¹⁾.

TABLEAU N° 3
NOMBRE DE SALARIES PAR SECTEUR ET PAR TAILLE D'ETABLISSEMENTS

SECTEURS	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Nombre de salariés des établissements de 0 à 10 salariés	81 580	68 796	3 726	6 934	1 129	11 318	2 730	3 151	179 364
Nombre de salariés dans établissements de plus de 10 salariés	57 369	66 052	4 306	34 866	3 259	31 138	1 650	1 001	208 641
Nombre total de salariés	138949	134 848	8 032	41 800	4 388	42 456	4 380	13 152	388 005

<p>SECTEURS :</p> <p>1 : Hôtellerie</p> <p>2 : Restauration</p> <p>3 : Bureaux et agences de voyages</p> <p>4 : Transports de voyageurs</p>	<p>5 : Téléphériques</p> <p>6 : Organisations de séjour</p> <p>7 : Camping</p> <p>8 : Organismes spécialisés</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Source : Fichier « Etablissements » E.S.E. INSEE 1971

3. L'ESTIMATION DE LA POPULATION EMPLOYEE : UN TIERS DE NON-SALARIES

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.

(1) Cf. § 3 : « Estimation de la population employée dans l'industrie du tourisme. »

C'est à notre connaissance la première fois qu'une définition de l'ensemble des activités touristiques est proposée. Il était donc intéressant de recenser aussi exactement que possible les effectifs employés dans ce secteur : ces effectifs se divisent en salariés et en non-salariés (patrons, aides-familiaux, etc.).

a) 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° 4). Nous avons donc :

- Pour les établissements de moins de dix 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, pour chacun des secteurs considérés, était plus proche de la réalité.

Le tableau n° 5 présente les évaluations obtenues ; pour chaque taille et chaque activité économique figurent 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 dix salariés sont rappelés.

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 cette dernière. 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 n'est pas représentée dans le fichier de l'enquête structure des emplois (ESE), le centre de la classe a été retenu comme effectif moyen.

L'ensemble de l'industrie du tourisme a un effectif total de salariés de l'ordre de 388 000, qui se répartissent comme suit :

- Plus de 50 % des salariés proviennent d'établissements de plus de 10 salariés, 20 % seulement travaillent dans des grands établissements (plus de 100 salariés) ;
- L'hôtellerie et la restauration sont les deux principaux sous-secteurs et représentent chacun un tiers des effectifs salariés.

b) Effectifs totaux du secteur (salariés et non salariés).

Etant donné le caractère fortement artisanal de l'activité touristique, il convient d'estimer l'effectif de la population non salariée travaillant à titre de

TABLEAU N° 4
REPARTITION DES ETABLISSEMENTS PAR TAILLE ET PAR SECTEUR
(Toutes tailles-France entière)

Taille \ Secteur	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 salarié	15 546	16 946	701	817	73	1 077	1 066	473	36 699
2 salariés	6 710	5 514	291	349	69	512	272	191	13 908
3 salariés	3 537	2 782	138	223	41	350	104	113	7 288
4 salariés	2 253	1 741	106	188	45	284	58	77	4 752
5 salariés	1 568	1 246	77	150	26	226	32	46	3 371
6 salariés	1 153	851	48	131	28	199	21	64	2 495
7 salariés	784	534	53	92	17	166	7	45	1 698
8 salariés	578	447	25	74	8	166	12	32	1 342
9 salariés	459	408	19	74	6	113	5	26	1 110
10 salariés	399	319	19	56	8	120	10	23	954
11 à 19 salariés	1 293	1 225	97	309	32	544	20	110	3 630
20 à 49 salariés	678	720	49	283	42	441	18	77	2 308
50 à 99 salariés	104	125	8	105	7	80	6	13	448
100 à 199 salariés	37	41	4	42		19	1	10	154
200 à 499 salariés	20	19		21		4	1	5	70
500 à 999 salariés		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 salariés 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 plus de 10 sal.	2 132	2 133	158	760	81	1 089	46	216	6 615

1 : Hôtellerie
2 : Restauration

3 : Bureaux et agences de voyages
4 : Transports de voyageurs

5 : Téléphériques
6 : Organisations de séjour

7 : Camping
8 : Organismes spécialisés

Source : fichier « établissements » INSEE

TABLEAU N° 5
EVALUATION DU NOMBRE DE SALARIÉS DANS 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 salariés	678 (29)	720 (30)	49 (31)	283 (32)	42 (31)	441 (30)	18 (24)	77 (30)	69 111
50 à 99 salariés	104 (66)	125 (67)	11 (67)	105 (72)	18 (65)	80 (64)	6 (73)	13 (69)	31 161
100 à 199 salariés	37 (138)	41 (136)	5 (119)	47 (143)	3 (113)	19 (126)	1 (150)	10 (149)	22 371
200 à 499 salariés	21 (302)	19 (284)		21 (279)		4 (371)	1 (350)	5 (468)	21 771
500 à 999 salariés		3 (800)				1 (750)		2 (657)	4 464
1000 salariés		2 (2165)		1 (1035)					
Effectif de salariés Etabl. de plus de 10 salariés	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

SECTEURS

1 : Hôtellerie

2 : Restauration

3 : Bureaux et agences de voyages

4 : Transports de voyageurs

5 : Téléphériques

6 : Organisations de séjour

7 : Camping

8 : Organismes spécialisés

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

Source : fichier «établissements» E.S.E. - INSEE 1971

patron ou d'aide familial. En effet, on peut dénombrer dans ce secteur 125 363 établissements de moins de 10 salariés, dont 51 173 d'entre eux emploient zéro salarié et 36 699 seulement un salarié.

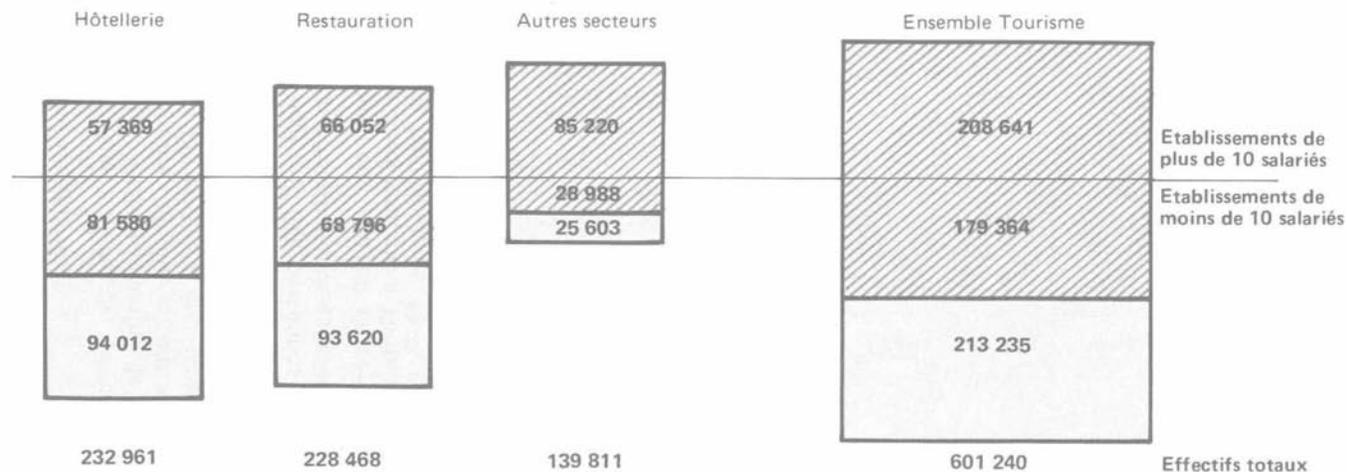
Compte tenu de ces divers éléments, on constatera systématiquement un non-salarié pour tous les établissements de moins de 10 salariés, soit 125 363 emplois supplémentaires. En outre, pour les établissements de zéro et un salarié (respectivement 51 173 et 36 699 établissements) nous supposons l'existence d'un aide-familial de plus.

Nous obtenons donc pour ces deux dernières classes d'établissements un nombre de non-salariés égal à 87 872 personnes (51 173 + 36 699) qui s'ajoutent aux 125 363 et donnent un effectif de non-salariés estimé à 213 325 individus.

On peut donc estimer que 600 000 personnes travaillent dans le secteur tourisme : 38 % d'entre elles sont dans l'hôtellerie, autant dans la restauration et le reste dans les autres sous-secteurs. 70 % de ces employés se trouvent dans des établissements de moins de 10 salariés.

Le graphique 2, page suivante, présente ces résultats.

GRAPHIQUE 2 - PERSONNELS EMPLOYES DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME
REPARTITION SUIVANT L'ACTIVITE ECONOMIQUE ET LA TAILLE
DES ETABLISSEMENTS



*Nous avons considéré que les non-salariés travaillaient tous dans de petits établissements

CHAPITRE II

Les structures d'emplois dans le tourisme

En l'état actuel de l'information statistique, le point de départ d'une analyse des qualifications ne peut être que l'enquête structure des emplois. Elle fournit, en 294, 62 et 11 postes, la répartition des emplois et ne concerne que les établissements de plus de dix salariés.

Il faut signaler que :

- L'enquête structure des emplois (cf. tableau 2, annexe I) porte sur 2 673 établissements, alors que le fichier établissements INSEE en recensait 6 615 de plus de 10 salariés, soit un taux de représentativité de 40 % ;
- Elle touche 53 % de l'emploi salarié identifié par le fichier INSEE. De plus, par rapport à l'ensemble de la population employée ⁽¹⁾ dans le secteur (salariés + non-salariés), le taux de représentativité de cette enquête tombe à 18 %.

Ces limites étant précisées, on s'attachera à analyser les *caractéristiques de la structure des emplois en 1971 et son évolution de 1969 à 1972.*

On utilisera principalement la répartition des emplois en 11 postes (code E₂) qui permet une agrégation des groupes d'emplois ⁽²⁾ correspondant aux six niveaux de formation.

La structure des emplois en 294 postes servira au repérage des emplois les plus représentatifs.

1. CARACTERISTIQUES DES EMPLOIS EN 1971

Une première analyse des emplois du tourisme met en évidence :

- L'importance du personnel non qualifié ;
- La différence de structure en fonction de la taille de l'établissement ;
- L'existence d'emplois représentatifs ;
- La situation du personnel féminin.

(1) Cf. : Estimation de la population employée, p. 21.

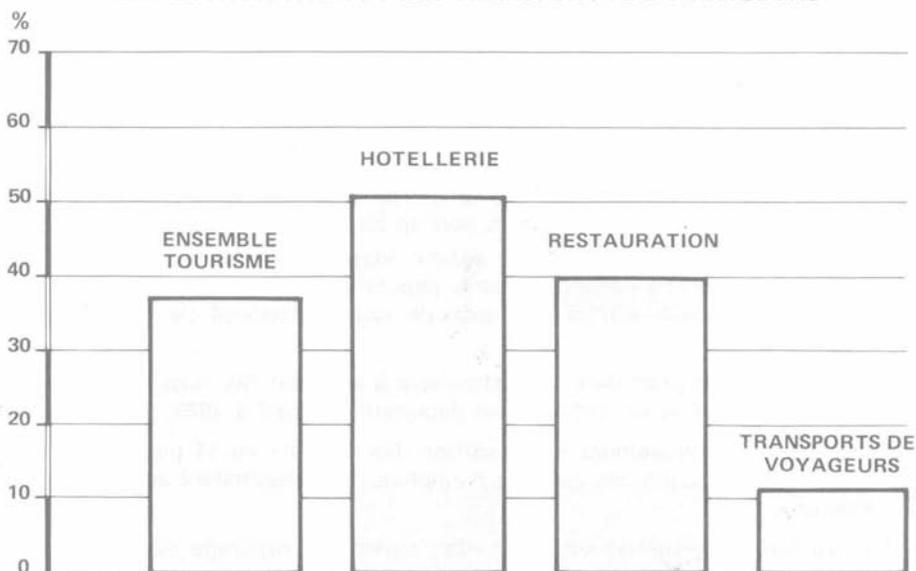
(2) Cf. tableau 1 annexe I : « Table de correspondance entre niveaux de qualification et niveaux de formation. »

a) L'importance du personnel non qualifié.

La structure des emplois en onze postes révèle la présence ⁽¹⁾ d'un personnel sans qualification particulière dont le pourcentage s'élève à 37,3 % des effectifs totaux du secteur tourisme.

Le graphique qui suit montre que cette catégorie de personnes est proportionnellement plus nombreuse dans l'hôtellerie et la restauration (respectivement 51,3 % et 45,6 %) que dans les autres secteurs. Par contre son importance est moindre dans les transports de voyageurs (10,7 %).

GRAPHIQUE 3 - IMPORTANCE DU PERSONNEL NON QUALIFIE DANS LE SECTEUR TOURISME, ET LES ACTIVITES DE L'HOTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS



Source : ESE 1971

b) Une plus forte proportion d'emplois qualifiés dans les grands établissements.

La structure des emplois prise globalement laisse apparaître un certain glissement du personnel non qualifié vers des emplois qualifiés, en fonction de l'accroissement de la dimension des entreprises. Ainsi, le personnel qualifié représente 44,5 % de l'effectif total pour la classe d'établissements inférieure à 10 salariés, et 50,9 % pour celle supérieure à 1 000 salariés, tandis que le personnel sans qualification s'élève respectivement à 45 % et à 37 %.

(1) Cf. tableau 2, Annexe I.

Pour illustrer cette étude des variations structurelles, on se limitera au secteur hôtelier qui mérite une attention particulière par la place importante qu'il tient dans le tourisme (38 % de l'emploi total), et son développement notoire, ces dernières années.

Afin de mieux situer la démarche dans les réalités de ce secteur, on a procédé à un regroupement des établissements en fonction de leur taille déterminant ainsi trois types d'hôtels :

- Type A : les établissements qui se rapprochent le plus d'une structure familiale à gestion artisanale. Ce sont les établissements dont les effectifs sont inférieurs à 20 salariés ;
- Type B : les établissements de taille moyenne dont le nombre d'employés est compris entre 20 et 99 personnes ;
- Type C : il s'agit d'unités hôtelières dont les effectifs sont supérieurs à 100 individus, c'est dans ce groupe que l'on retrouve la majorité des établissements de type industriel.

De même, les structures d'emplois ⁽¹⁾ en 11 postes ont été traduites en niveaux de formation.

Le tableau 6 et le graphique n° 4 qui suivent, présentent les différences structurelles observées par types d'établissements et niveaux de formation.

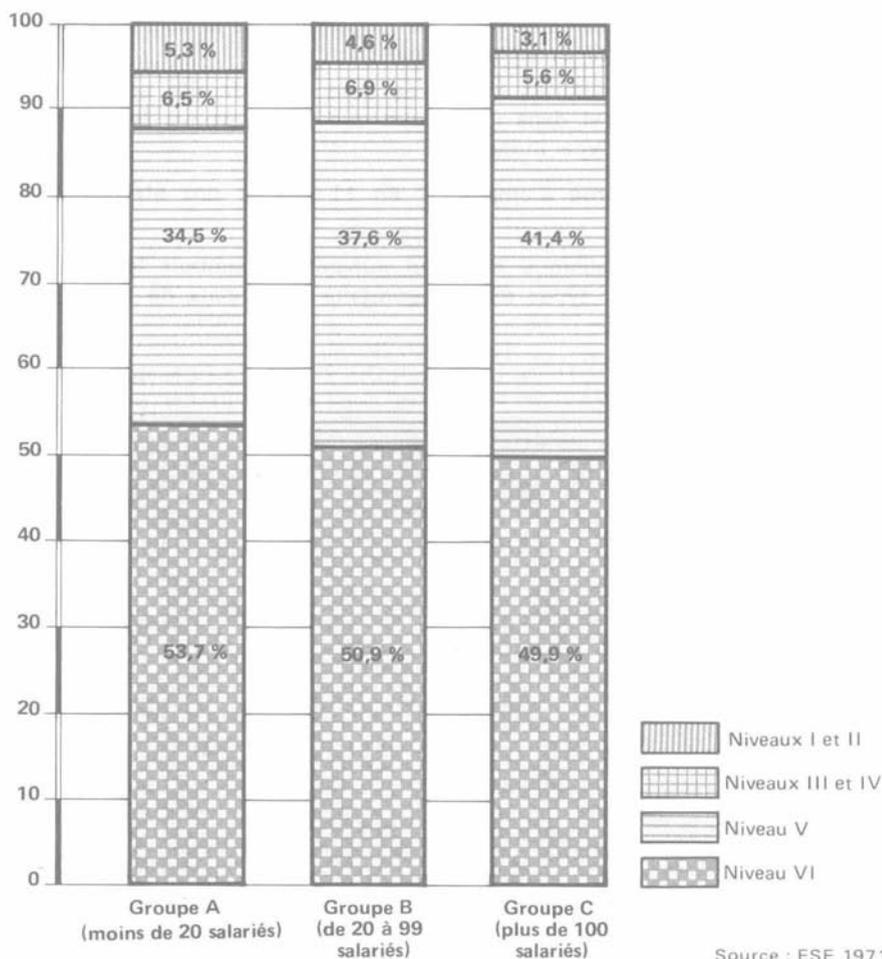
TABLEAU N° 6
HOTELLERIE : STRUCTURE DES EMPLOIS TRADUITE EN NIVEAUX
DE FORMATION PAR TYPE D'ETABLISSEMENTS

TYPE D'ETABLIS- SEMENTS	A		B		C		TOTAL
NIVEAUX DE FORMATION							
I et II	403	5,3	678	4,6	301	3,1	1 382 4,3
III et IV	495	6,5	1 015	6,9	544	5,6	2 054 6,4
V	2 616	34,5	5 490	37,6	3 998	41,4	12 104 38,0
VI	4 083	53,7	7 440	50,9	4 825	49,9	16 348 51,3
TOTAL	7 597	100 %	14 623	100 %	9 668	100 %	31 888 100 %
Effectifs moyens	14		35		214		31

Champ réel 1971 : source ESE

(1) Cf. tableau n° 12 en annexe I.

GRAPHIQUE 4 : HOTELLERIE : STRUCTURE DES EMPLOIS TRADUITE EN NIVEAUX DE FORMATION PAR GROUPE D'ETABLISSEMENTS



D'un type à l'autre (A - C), on constate :

- La baisse relative des emplois de niveau VI (53,7 % - 50,9 % - 49,9 %) ;
- L'augmentation des emplois de niveau V (34,5 % - 37,6 % - 41,4 %) ;
- La stabilité des emplois des niveaux III et IV ;
- Un pourcentage plus élevé de personnes aux niveaux I et II dans les petits et moyens établissements. (Ce fait résulte de la méthode de passage des emplois en niveaux de formation. En effet, cette démarche aboutit au classement des patrons d'unités artisanales aux niveaux I et II.)

En résumé, pour les niveaux supérieurs de formation (I et II, III et IV), la faiblesse des effectifs ne permet pas de se prononcer sur les différences observées.

Par contre, sous réserve de l'analyse du contenu des emplois, il semblerait que les besoins en personnel qualifié (niveau V) soient plus importants dans les grands établissements.

c) Les emplois les plus représentatifs.

L'analyse des structures d'emplois en 294 postes ⁽¹⁾, par sous-secteurs révèle l'existence de cinq groupes principaux :

- | | | |
|--------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------|
| 932 - Personnel qualifié de l'hôtellerie | } | ces postes représentent 52,2 % dans l'hôtellerie et 80 % dans la restauration. |
| 933 - Autre personnel de l'hôtellerie ⁽²⁾ | | |
| 610 - Personnel de secrétariat (11,1 %) | } | pour les bureaux et agences de voyages. |
| 707 - Personnel qualifié de la vente (17,9 %) | | |
| 513 - Agents de conduite de transport routier (54,4 %) | } | pour les « transports régionaux de voyageurs ». |

Si ces résultats se situent à un niveau trop global et sont peu significatifs, cela tient essentiellement à l'inadaptation de la nomenclature des emplois en 294 postes qui ne permet pas le repérage des métiers représentatifs de façon fine.

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

d) La place des femmes dans le tourisme.

Les femmes représentent près du tiers de la population employée dans le tourisme (cf. tableau n° 22, en annexe I). Selon l'activité, leur participation est

(1) Cf. tableaux n° 13 à 21 en annexe I.

(2) Ce poste recouvre les emplois suivants :

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

inégale ; la proportion de personnel féminin est forte, voire majoritaire, dans quatre sous-secteurs et s'élève à :

- 35 % dans la restauration ;
- 43 % dans l'hôtellerie ;
- 53 % dans les bureaux et agences de voyage ;
- 69 % dans les organisations collectives de séjour.

L'autre aspect de la situation des femmes dans le tourisme tient à leur handicap eu égard à la qualification. En effet, alors qu'elles représentent 31 % des effectifs totaux du secteur, elles occupent plus de la moitié des emplois non qualifiés.

2. L'EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS ⁽¹⁾

Après avoir cerné les caractéristiques de la structure des emplois en 1971, on tentera d'apprécier son évolution au moyen de l'enquête structure des emplois à champ constant sur la période 1968-1972.

Les résultats seront partiels dans la mesure où le champ constant appréhende uniquement les établissements ayant répondu systématiquement à l'enquête pendant les cinq années considérées.

Cette méthode permet donc de déceler les variations structurelles du secteur à l'exclusion des phénomènes de créations et de disparitions d'établissements : le volume de l'emploi fourni par le champ constant de 1971 représente 68,5 % de celui du champ réel pour la même année.

a) Evolution des groupes de qualifications.

Sur la période 1969-1972, et en pourcentage, l'augmentation des emplois qualifiés est plus élevée que celle des effectifs du secteur, tandis que pour les emplois non qualifiés, on observe la tendance contraire.

Le graphique, ci-après, illustre ces résultats pour l'ensemble du secteur tourisme ainsi que pour les deux principaux sous-secteurs : l'hôtellerie et la restauration.

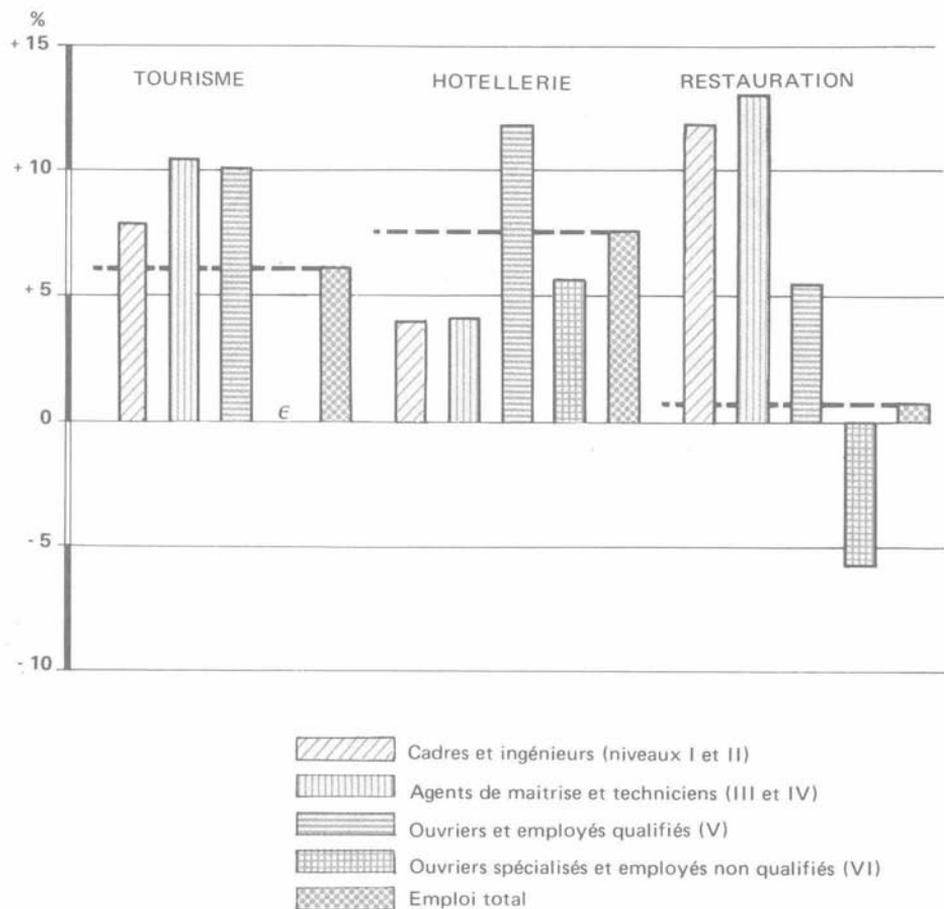
Dans le secteur tourisme (toutes activités confondues), l'augmentation en pourcentage des emplois de niveau supérieur (I et II, III et IV) est plus élevée que celle de l'ensemble des emplois.

Par contre, pour l'hôtellerie seuls les emplois qualifiés de niveau V évoluent plus vite que l'emploi total du sous-secteur.

Cette augmentation rapide, quoique relative, des métiers qualifiés induit-elle des transformations structurelles ?

(1) Cf. tableaux 21 à 30, annexe I.

GRAPHIQUE 5 - ACCROISSEMENT RELATIF DE L'EMPLOI PAR GROUPE DE QUALIFICATION 1969/1972



Source : Enquête structure des emplois : champ constant

TABLEAU N° 7
EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS (en %) A CHAMP CONSTANT
DU SECTEUR TOURISME

CODE E2 (1)	NIVEAUX DE FORMATION	1969	1970	1971	1972
1/2	I et II	4,4	4,2	4,1	4,2
3/4/5/8	III et IV	6,5	6,7	6,7	6,3
6/9/11	V	37,7	38,6	38,4	39,0
7/10	VI	51,4	50,5	50,8	50,5
ENSEMBLE		100	100	100	100

(1) Cf. tableau I, annexe I : table de correspondance entre niveaux de formation et niveaux de qualification

Source : ESE

b) Les variations structurelles.

Le tableau ci-dessus montre que le secteur tourisme connaît, entre 1969 et 1972, des modifications structurelles sensibles qui se traduisent par :

- Un gain de deux points des emplois qualifiés de niveau V ;
- Une perte d'environ deux points des métiers non qualifiés (niveau VI).

Ces remarques sont également valables pour le sous-secteur restauration comme le laisse apparaître le tableau ci-après (tableau n° 8).

Si la tendance est similaire dans l'hôtellerie, elle est toutefois moins prononcée (tableau n° 9).

TABLEAU N° 8
EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS (en %) A CHAMP CONSTANT
DANS LA RESTAURATION

CODE E2	NIVEAUX DE FORMATION	1969	1970	1971	1972
1/2	I et II	5,2	5,5	5,4	5,8
3/4/5/8	III et IV	2,4	2,4	2,5	2,6
6/9/11	V	45,9	50,8	48,7	48,1
7/10	VI	46,5	44,4	43,4	43,5
ENSEMBLE		100	100	100	100

Source : E.S.E.

TABLEAU N° 9
EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS (en %) A CHAMP CONSTANT
DANS L'HOTELLERIE

CODE E2	NIVEAUX DE FORMATION	1969	1970	1971	1972
1/2	I et II	4,4	4,2	4,1	4,2
3/4/5/8	III et IV	6,5	6,7	6,7	6,3
6/9/11	V	37,7	38,6	38,4	39,0
7/10	VI	51,4	50,5	50,8	50,5
ENSEMBLE		100	100	100	100

Source : E.S.E.

Le glissement d'emplois non qualifiés (niveau VI) vers des emplois qualifiés (niveau V) — révélé par l'analyse de l'évolution de la structure des emplois à champ constant — est conforté par l'étude de cette structure à champ réel, par taille d'établissements.

En effet, on a pu observer (p. 28 b) que les grands établissements attirent une part importante de métiers qualifiés. Aussi, compte tenu du développement, ces dernières années, de grandes unités et de la disparition de petits établissements, l'on peut affirmer, sans trop de risques, que la tendance constatée à champ constant doit être davantage marquée dans le champ réel.

CHAPITRE III

Les caractéristiques de la formation professionnelle

Les formations initiales sont assurées par les collèges d'enseignement technique, les lycées techniques et des écoles privées recevant des élèves au même niveau de scolarité. La formation complémentaire est dispensée sous le contrôle du Commissariat général au Tourisme, du Ministère du Travail et, pour ce qui concerne l'enseignement technologique, du Ministère de l'Education. Elle donne lieu à des stages de brève durée, plus ou moins spécialisés selon les demandes exprimées. Les établissements d'enseignement publics et privés, les organismes professionnels, y participent avec ou non une aide de l'Etat, définie par les conventions prévues par la loi de 1971.

Les titres de qualifications dispensés sont les certificats d'aptitude professionnelle (CAP - niveau V) ⁽¹⁾, les brevets d'études professionnelles (BEP - niveau V), les brevets de techniciens de l'hôtellerie (BT - niveau IV) et les brevets de techniciens supérieurs (BTS - niveau III). Le diplôme universitaire de technologie (DUT - option administration des collectivités) est encore peu connu dans la profession. Aucune formation spécialisée universitaire ou de grande école ne prépare directement aux emplois supérieurs de la profession.

1. LES EFFECTIFS FORMES

Les statistiques utilisées pour le repérage des personnes formées concernent les sorties de l'appareil scolaire public et privé.

Le tableau n° 10 fournit la répartition, par diplôme, des effectifs présents en dernière année de formation au cours de la période 1967-1968 à 1972-1973.

Le nombre d'élèves formés aux professions touristiques a connu une augmentation sensible, passant de 3 708 personnes en 1967 à 9 378 personnes en 1973

(1) Les niveaux de formation retenus sont ceux de la Nomenclature nationale des formations.

B.E.P.	51 - 1904	Hôtellerie et collectivité option A : cuisine			55	307	536	815						
	51 - 3910	Hôtellerie et collectivité option B : cuisine			78	240	486	678 ajouter 12 DOM						
		TOTAL C.A.P. + B.E.P.	1030	2443	2771	2826	3103	3682 avec DOM 3694						
Sous-total HOTELLERIE			1030	3002	3358	3376	3710	4320 avec DOM 4332						
B.T.S.	32 - 3402	Tourisme option : voyage	50	56	68	67	100							
	32 - 3402	Tourisme option : technique de production et de vente						135						
	32 - 3403	Tourisme option : accueil	30	35	61	61	56	110						
	32 - 3407	Tourisme option : administration et aménagement						23						
B.T.	42 - 3402	Tourisme					39							
	42 - 3407	Tourisme option A : voyage et transport de voyageurs						37						
	42 - 3408	Tourisme option B : information touristique						17						
	42 - 3409	Tourisme option C : hôtesses						28						
C.A.P.	50 - 3902		48	2550	122	3780	163	3369	150	4405	150	4543	141	4567
Sous-total TOURISME			2678	3993	3661	4683	4888	5058						
TOTAL GENERAL			3708	6995	7019	8059	8598	9378 avec DOM 9380						
Evolution indiciaire : base 100 : 1967-68			100	188	189	217	232	253						
base 100 : 1968-69				100	100	115	123	135						

Entre 1969 et 1973, la progression de l'ensemble des effectifs présents en dernière année de formation atteint 35 %, ce qui se traduit pour les différents niveaux de la manière suivante :

- Niveau III : + 200 (+ 220 %) ;
- Niveau IV : + 138 (+ 24,70 %) ;
- Niveau V : + 2 045 (+ 32,20 %) .

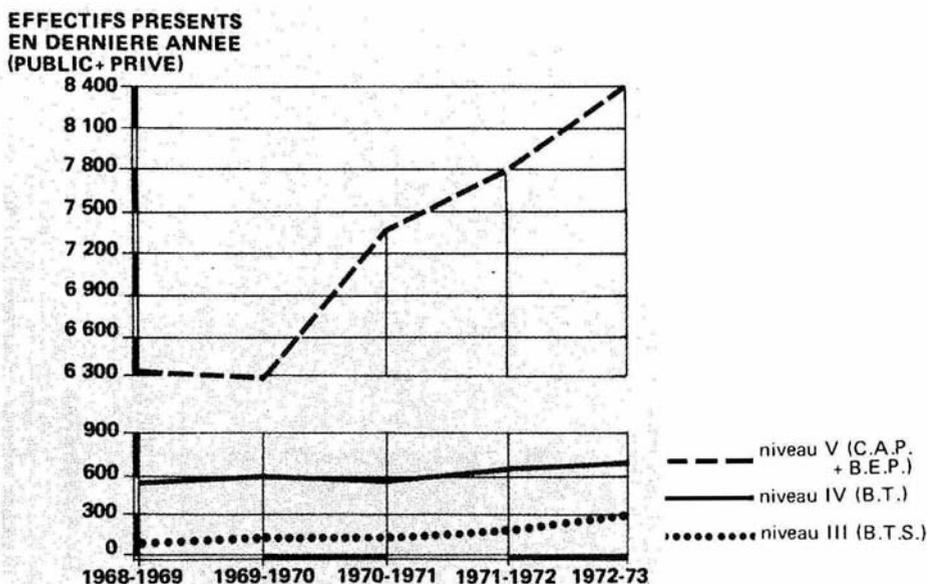
On remarquera, d'autre part, que les enseignements technologiques de base, sanctionnés par l'obtention du CAP ou du BEP, connaissent la plus forte croissance en valeur absolue (+ 2 045), alors que, pour la même période, les formations de niveau III (BTS) ont connu un accroissement relatif de 220 % traduisant ainsi l'effort réalisé en direction des formations de techniciens supérieurs.

Le graphique n° 6 représente l'évolution annuelle des flux de sortie des trois niveaux de formation.

En 1973, la structure par niveau de système de formation s'établit comme suit :

- Niveau III : 3,1 % ;
- Niveau IV : 7,1 % ;
- Niveau V : 89,1 % .

GRAPHIQUE 6 - EFFECTIFS DES FLUX DE SORTIE DE L'APPAREIL SCOLAIRE
PAR NIVEAU DE FORMATION
(1968-1969/1972-1973)



L'analyse de l'hôtellerie et de la restauration étant privilégiée dans la suite des travaux, une attention particulière peut être portée aux formations propres à ces deux activités. Le nombre de jeunes formés dans ces spécialités s'élève à 4 320 individus en 1972-1973 et se répartit ainsi :

- Niveau III : 0,5 % ;
- Niveau IV : 14,2 % ;
- Niveau V : 85,2 %.

Bien qu'ayant connu un développement important, les formations de techniciens supérieurs (niveau III) sont faiblement représentées (0,5 %). En effet, ce type de formation (BTS) est récent et s'adresse principalement à la grande hôtellerie de chaîne qui, bien qu'en constante progression, occupe une faible place dans un secteur qui demeure fortement artisanal.

La comparaison des effectifs formés, entre les deux années 1971-1972 et 1972-1973, montre que l'accroissement principal est le fait du niveau V (+ 51,2 %).

2. COMPARAISON ENTRE LE DEVELOPPEMENT DES FORMATIONS ET CELUI DE L'ACTIVITE HOTELIERE PAR REGION

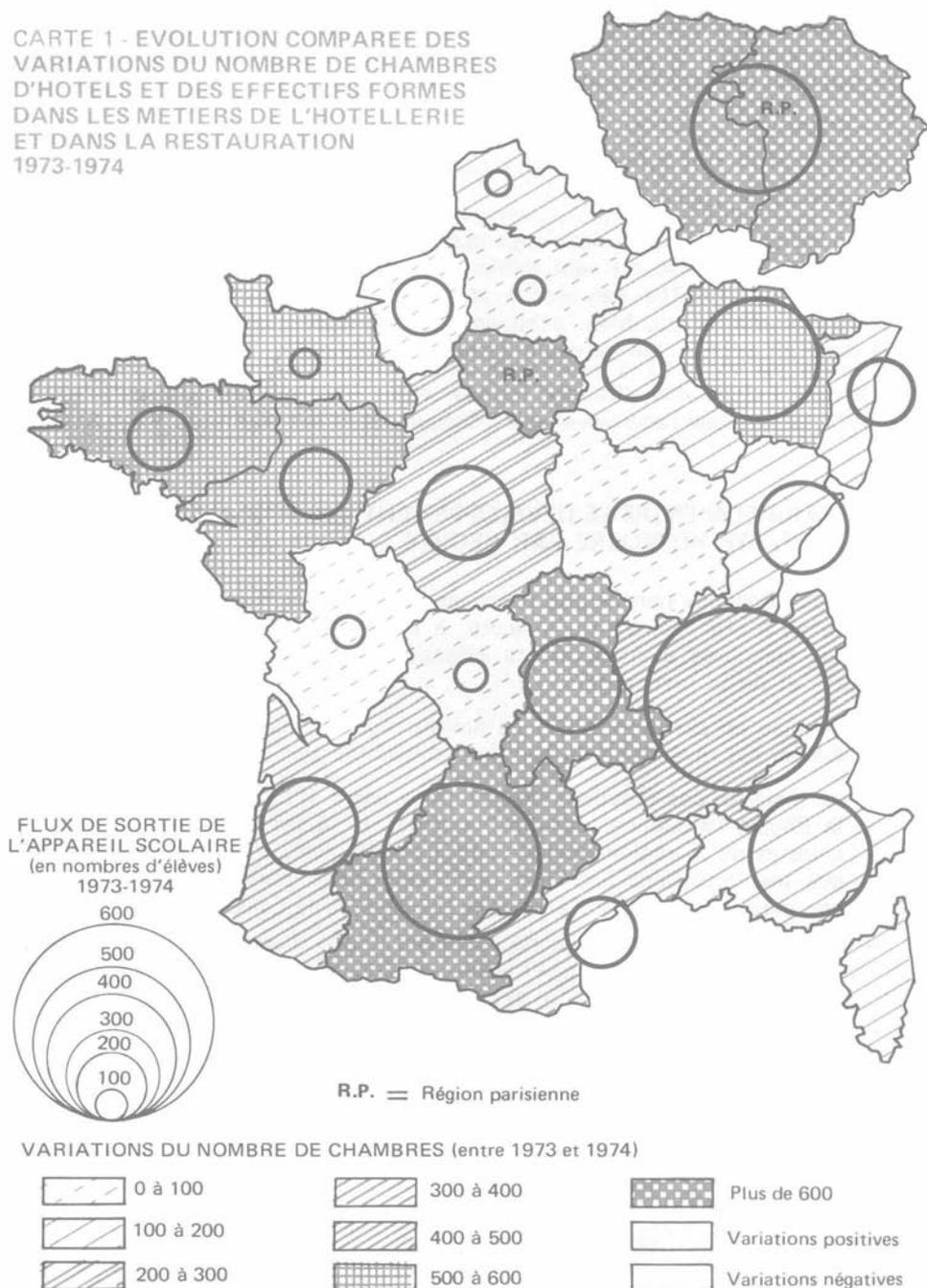
Faute de données pertinentes et exhaustives sur les besoins de formation à satisfaire, on a procédé, à titre indicatif, à la comparaison entre l'évolution du nombre de chambres d'hôtels et les effectifs formés dans les spécialités de l'hôtellerie et de la restauration.

Cette mise en correspondance au niveau régional, matérialisée par la carte page suivante, est révélatrice de certaines disparités :

- La majorité des créations de chambres entre 1973 et 1974 est le fait de la Région Parisienne, du Midi-Pyrénées, de la Bretagne, des Pays de la Loire et de la région Rhône-Alpes. Parallèlement, c'est dans ces régions que les formations hôtelières sont les plus importantes avec toutefois une exception pour la Bretagne et les Pays de la Loire ;
- A l'opposé, certaines régions connaissent une disparition de chambres : la Normandie, l'Auvergne, l'Alsace, le Poitou. Mais cette baisse d'activité ne semble pas influencer le système de formation puisque bon nombre d'élèves sont formés localement.

Il est exclu de vouloir tirer des conclusions hâtives de cette analyse. Elle aura permis toutefois de localiser géographiquement les formations et de se demander si le système de formation prend en considération de manière significative l'environnement économique dans lequel il s'insère.

CARTE 1 - EVOLUTION COMPAREE DES VARIATIONS DU NOMBRE DE CHAMBRES D'HOTELS ET DES EFFECTIFS FORMES DANS LES METIERS DE L'HOTELLERIE ET DANS LA RESTAURATION 1973-1974



Conclusion

L'exploitation des statistiques nationales disponibles sur l'emploi et la formation professionnelle permet de conclure partiellement et en termes de tendance sur les aspects qualitatifs des relations emploi-formation.

a) Cette première phase de recherche a mis en évidence les principales caractéristiques de la physionomie du secteur tourisme :

- La forte atomisation du secteur, en ce sens qu'aujourd'hui encore, et malgré les mouvements de concentration enregistrés ces dernières années, on y dénombre une multitude de petits établissements exploités familialement ;
- L'existence de deux activités principales : l'hôtellerie et la restauration ;
- L'importance de la main-d'œuvre non qualifiée dans l'ensemble du secteur tourisme (37,3 % de l'emploi total) et surtout dans l'hôtellerie (51,3 % des effectifs) et la restauration (45,6 %).

b) L'analyse de la structure des emplois a révélé l'existence d'un certain glissement des emplois non qualifiés vers les emplois qualifiés de niveau V.

Cette tendance laisse supposer que le secteur tourisme connaîtra dans l'avenir une demande accrue en personnel titulaire du CAP ou du BEP. Cela paraît d'autant plus pertinent si l'on considère que ce phénomène est renforcé dans les grands établissements principaux bénéficiaires des restructurations en cours. Les résultats obtenus à partir de l'enquête structure des emplois à champ constant entre 1969 et 1972 montrent que l'accroissement pendant cette période atteint :

- 10 % pour les qualifications de niveau V ;
- 12 % pour les qualifications de niveaux III et IV.

Ces données doivent être considérées comme des indicateurs de tendance minimale, dans la mesure où les sources statistiques présentent d'importantes lacunes.

c) Le système de formation a connu durant les mêmes années une progression sensible de ses effectifs, ce qui se traduit par un accroissement de 22,9 % du nombre de personnes formées au niveau V et de 23,1 % de celui des individus formés aux niveaux III et IV. Il résulte donc que les évolutions des besoins des établissements en personnel qualifié et des flux de sortie de l'appareil scolaire sont de même sens.

Reste à se demander si le système de formation est en état de satisfaire ces besoins, tant en volume qu'en qualité. A ce stade de la connaissance, aucune réponse précise ne peut être apportée. Il convient dès lors de procéder à des investigations complémentaires sur la structure et le contenu des emplois.

Cette recherche sera entreprise dans la partie qui suit, particulièrement pour les activités de l'hôtellerie et de la restauration. Il sera alors possible de formuler des conclusions plus fiables sur la capacité de l'appareil éducatif à satisfaire les besoins du secteur.

DEUXIÈME PARTIE

L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION DANS LES GRANDES AGGLOMÉRATIONS

Introduction

L'analyse des données d'encadrement effectuée dans la première partie a montré le caractère artisanal et fortement dispersé du secteur hôtelier. L'hôtellerie ne constitue cependant pas un tout homogène, puisqu'on peut y distinguer deux grands ensembles : l'hôtellerie de préfecture et l'hôtellerie homologuée dite de tourisme.

Au 1^{er} janvier 1967, l'hôtellerie de préfecture comptait 383 848 chambres réparties dans 35 967 établissements, soit une moyenne de 10 chambres par hôtel. L'hôtellerie homologuée, pour sa part, offrait à la même date 350 270 chambres pour 13 132 hôtels, soit 26 chambres en moyenne par établissement. L'étude de l'hôtellerie dans les grandes agglomérations entreprise ici ne concerne que l'hôtellerie classée et, par là même, exclut les hôtels de préfecture pour lesquels des statistiques récentes font défaut.

Compte tenu du développement du tourisme de masse et particulièrement de celui des affaires, l'hôtellerie française connaît ces dernières années des mutations, qui se traduisent, entre autre, par des phénomènes de restructuration du Parc. Ces changements structurels peuvent être mis en évidence à travers la répartition du nombre de chambres par catégorie d'établissements entre deux années, ainsi que par l'accroissement différencié de la capacité d'hébergement comme le montre le tableau suivant :

(France entière)

CATEGORIES D'HOTELS	REPARTITION EN VALEUR ABSOLUE ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE CHAMBRES DE L'HOTELLERIE CLASSEE				Accroissement en % du nombre de chambres
	1/1/67		1/1/74		
1 étoile	159 724	45,6 %	167 884	43,0 %	5,1
2 étoiles	108 233	30,9 %	124 576	31,9 %	15,1
3 étoiles	52 190	14,9 %	65 355	16,7 %	25,2
4 étoiles et luxe	30 123	8,6 %	32 977	8,4 %	9,5
Ensemble	350 270	100 %	390 792	100 %	11,6

Source : Commissariat général au Tourisme

Dans la période considérée (1967 à 1974), la capacité d'hébergement totale s'est accrue, avec toutefois un développement plus rapide des catégories supérieures.

Au niveau de la répartition du nombre de chambres par catégorie d'hôtels, les établissements classés une étoile ont connu une diminution relative. La baisse de la capacité d'accueil des établissements à niveau de confort modeste (1 et 2 étoiles) est très nette, comme le révèle le tableau suivant qui concerne la Région Parisienne.

(Région Parisienne)

CATEGORIES D'HOTELS	REPARTITION EN VALEUR ABSOLUE ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE CHAMBRES DE L'HOTELLERIE CLASSEE				Accroissement en % du nombre de chambres
	1/1/67		1/1/74		
1 étoile	24 008	37,8 %	20 132	31,1 %	- 16,1 %
2 étoiles	20 233	31,9 %	18 778	29,0 %	- 7,2 %
3 étoiles	9 000	14,2 %	12 867	19,9 %	+ 43,0 %
4 étoiles et luxe	10 270	16,1 %	12 963	20,0 %	+ 26,2 %
Ensemble	65 511	100 %	64 740	100 %	- 1,9 %

Source : Commissariat général au Tourisme

A l'inverse, durant ces sept dernières années, la Région Parisienne a vu se développer de façon importante les établissements hôteliers de catégories élevées (3, 4 étoiles et 4 étoiles luxe) alors que, parallèlement, la capacité d'accueil des hôtels modestes a fortement décliné. Cette restructuration par le haut, exacerbée dans les grandes villes, est révélatrice du phénomène d'industrialisation du secteur et de son développement fortement capitalistique qui auront nécessairement des répercussions sur les structures et le contenu des emplois.

Ce développement important de l'hôtellerie, dans les grands centres urbains, a donc conduit à entamer les premières recherches par l'étude de l'hôtellerie et de la restauration dans deux grandes agglomérations : Paris et Lyon.

Les informations essentielles pour l'appréhension des relations emploi/formation et la détermination des facteurs qui agissent sur l'évolution des besoins faisant défaut, il a fallu procéder à des investigations originales au moyen d'une enquête effectuée auprès des établissements hôteliers homologués à Paris et Lyon.

L'analyse de la représentativité de l'échantillon étudié ainsi que les caractéristiques des établissements enquêtés font l'objet du premier chapitre.

La classification des hôtels en cinq catégories (1, 2, 3, 4 étoiles et 4 étoiles luxe) est établie en considération de normes techniques ; pour l'étude des métiers, l'élaboration d'une typologie spécifique axée sur les emplois et leur articulation était nécessaire (chapitre II, I). Une fois cette typologie mise au point, l'analyse de la structure des emplois par type d'hôtels sera entreprise (chapitre II, II), suivie d'une recherche de nature plus quantitative consacrée à l'étude du contenu des emplois (chapitre III).

Au terme de cette démarche, des résultats d'ordre qualitatif pourront être déduits quant à la structure des qualifications et à la transformation de leur contenu.

L'appréciation de l'évolution future du secteur hôtelier, les principales conclusions tirées de l'étude, la connaissance du système actuel de formation contribueront à mieux cerner les besoins de formation professionnelle (chapitre IV).

TABLEAU N° 11
 REPARTITION DES 50 HOTELS PARISIENS PAR CLASSE DE TAILLE,
 CATEGORIE DE CONFORT ET EXISTENCE D'UN RESTAURANT

TAILLE CATEGORIE	50 à 69 CHAMBRES	70 à 199 CHAMBRES	200 à 399 CHAMBRES	400 CHAMBRES ET PLUS	TOTAL
Luxe et 4 étoiles:					
Hôtel-restaurant	1	6	4	2	13
Hôtel simple					
Total	1	6	4	2	13
3 étoiles:					
Hôtel-restaurant	5	6			11
Hôtel simple	6	2			8
Total	11	8			19
2 étoiles:					
Hôtel-restaurant					
Hôtel simple	9	5			14
Total	9	5			14
1 étoile:					
Hôtel-restaurant					
Hôtel simple	4				4
Total	4				4
Total	25	19	4	2	50

TABLEAU N° 12
 REPARTITION DES 20 HOTELS LYONNAIS PAR CLASSE DE TAILLE,
 CATEGORIE DE CONFORT ET EXISTENCE D'UN RESTAURANT

TAILLE CATEGORIE	30 à 49 CHAMBRES	50 à 69 CHAMBRES	70 à 89 CHAMBRES	100 CHAMBRES ET PLUS	TOTAL
Luxe et 4 étoiles:					
Hôtel-restaurant				2	2
Hôtel simple					
Total				2	2
3 étoiles:					
Hôtel-restaurant			1	1	2
Hôtel simple		3	1	1	5
Total		3	2	2	7
2 étoiles:					
Hôtel-restaurant				1	1
Hôtel simple	4	4	1		9
Total	4	4	1	1	10
1 étoile:					
Hôtel-restaurant					
Hôtel simple	1				1
Total	1				1
Total	5	7	3	5	20

CHAPITRE I

Présentation de l'enquête et caractéristiques générales des établissements interrogés

Les enquêtes ont été effectuées à l'aide d'un questionnaire guide d'interview auprès d'un échantillon d'établissements choisis (50 hôtels à Paris, 20 hôtels à Lyon). Elles se sont déroulées en 1973.

Ces enquêtes ont été réalisées et traitées à Paris par la Société d'Etudes pour le Développement Economique et Social (SEDES) et à Lyon par l'Echelon Régional de l'Emploi.

L'échantillon, la qualification a priori des établissements hôteliers, les nomenclatures d'emplois ont été déterminés avec la participation de l'Association Nationale pour la Formation dans l'Industrie Hôtelière (ANFIH).

1. L'ECHANTILLON ET SA REPRESENTATIVITE

Les tableaux n° 11 et n° 12 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 ».

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

a) *En fonction de la taille.*

Les hôtels de grande taille sont les plus fortement représentés ; toutefois, ils restent numériquement 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° 13
REPRESENTATIVITE DE L'ECHANTILLON EN FONCTION DE LA TAILLE

TAILLE (nombre de chambres)	ECHANTILLON EN % DU TOTAL DES ETABLISSEMENTS	STRUCTURE EN %	
		ECHANTILLON	TOTAL DES ETABLISSEMENTS
50 à 69 chambres	15	50	61
70 à 199 chambres	23	38	30
200 à 399 chambres	42	8	7
400 chambres et plus	40	4	2
MOYENNE OU TOTAL	19	100	100

b) En fonction du confort.

TABLEAU N° 14
REPRESENTATIVITE DE L'ECHANTILLON EN FONCTION DU CONFORT

Catégorie (nombre d'étoiles)	Echantillon en % du total des établissements	Structure en %	
		Echantillon	Total des Etablissements
Luxe et 4 étoiles	20	26	24
3 étoiles	25	38	28
2 étoiles	17	28	31
1 étoile	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.

On peut donc 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

a) *En fonction de la taille.*

TABLEAU N° 15
REPRESENTATIVITE DE L'ECHANTILLON EN FONCTION DE LA TAILLE

Nombre de chambres	Structure				Echantillon en % de l'ensemble des établissements
	Ensemble des établissements	%	Echantillon	%	
30 à 49	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
Moyenne ou total	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 chambres) et, d'autre part, une certaine sur-représentativité de la classe des hôtels de 50 à 69 chambres et, à un moindre degré, de celle des hôtels de 100 chambres et plus.

b) En fonction du confort.

TABLEAU N° 16
REPRESENTATIVITE DE L'ECHANTILLON EN FONCTION DU CONFORT

CATEGORIE	STRUCTURE				ECHANTILLON EN % DE L'ENSEMBLE DES ETABLISSEMENTS
	ENSEMBLE DES ETABLISSEMENTS	%	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 existe une correspondance presque parfaite entre l'échantillon et la population mère, mais la présence d'un seul hôtel d'une étoile ne permettra pas de donner un aperçu correct de la situation dans cette catégorie.

En conclusion, l'on peut considérer que l'échantillon retenu offre une bonne représentativité de l'ensemble des hôtels des deux agglomérations. Toutefois, 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 REPONSE

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

Avant son établissement définitif, le questionnaire a été testé dans trois hôtels, et soumis pour avis à l'Association Nationale pour la Formation dans l'Industrie Hôtelière (ANFIH). Par ailleurs, l'ANFIH 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 des emplois 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 systématique de ces questions.

3. CARACTERISTIQUES GENERALES DE L'ECHANTILLON D'ENTREPRISES INTERROGÉES

Cette partie exploite les informations figurant dans le paragraphe I du questionnaire.

a) Statut juridique des entreprises.

Les tableaux nos 17 et 18 suivants font apparaître une certaine relation entre la taille et le statut juridique.

— *Les entreprises individuelles ou familiales* concernent 8 % des hôtels interrogés à Paris et représentent 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* n'ont qu'un faible poids dans l'échantillon.

— *Les entreprises affiliées à une chaîne* représentent respectivement 20 % et 16 % des hôtels interrogés à Lyon et Paris.

TABLEAU N° 17
REPARTITION DES HOTELS PARISIENS EN FONCTION DE LA TAILLE
ET DU STATUT JURIDIQUE

STATUT JURIDIQUE \ CLASSES DE TAILLE	50 à 69 CHAMBRES		70 à 199 CHAMBRES		200 à 399 CHAMBRES		400 CHAMBRES ET PLUS		TOTAL ET % PAR TYPE DE STATUT	
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 classe de taille	25	(50 %)	19	(38 %)	4	(8 %)	2	(4 %)	50	(100 %)

TABLEAU N° 18
REPARTITION DES HOTELS LYONNAIS EN FONCTION DE LA TAILLE
ET DU STATUT JURIDIQUE

STATUT JURIDIQUE \ CLASSES DE TAILLE	30 à 49 CHAMBRES		50 à 69 CHAMBRES		70 à 99 CHAMBRES		100 CHAMBRES ET PLUS		TOTAL ET % PAR TYPE DE STATUT	
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 classe de taille	5	(25 %)	7	(35 %)	3	(15 %)	5	(25 %)	20	(100 %)

b) Taille et effectifs des hôtels.

Pour obtenir des résultats homogènes et permettre la comparaison entre les différentes catégories d'hôtels eu égard 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) n'ont pas été pris en compte.

— Paris

TABLEAU N° 19
TAILLE ET EFFECTIFS MOYENS, NOMBRE MOYEN DE CHAMBRES
PAR EMPLOYE, PAR CATEGORIE DE CONFORT

CATEGORIE	TAILLE MOYENNE (nombre de chambres)	EFFECTIFS MOYENS	NOMBRE MOYEN DE CHAMBRES PAR EMPLOYE
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 l'écart est beaucoup moins grand dans les hôtels « 3 et 2 étoiles » (50 à 110 chambres) et les « 1 étoile » (57 à 67 chambres). On constate par ailleurs que les tailles moyennes des hôtels « 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, comme le révèle le ratio « nombre de chambres par employé ».

Ce ratio, qui peut être considéré comme un indicateur du confort d'un hôtel, présente 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 hôtels « 4 étoiles » ;
- 2,0 à 5,7 pour les hôtels « 3 étoiles » ;
- 3,9 à 15,7 pour les hôtels « 2 étoiles » ;
- 6,00 à 10,8 pour les hôtels « 1 étoile » ⁽¹⁾.

— *Lyon*

TABLEAU N° 20
TAILLE ET EFFECTIFS MOYENS, NOMBRE MOYEN DE CHAMBRES
PAR EMPLOYE, PAR CATEGORIE DE CONFORT

CATEGORIE	TAILLE MOYENNE (nombre de chambres)	EFFECTIFS MOYENS	NOMBRE MOYEN DE CHAMBRES PAR EMPLOYE
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 des hôtels	76	23	3,2

Contrairement à ce qui a été observé pour Paris, il existe une homogénéité de taille pour les hôtels 4 étoiles, alors que pour les hôtels 3 et 2 étoiles les disparités sont très nettes. Ainsi, la taille des hôtels 3 étoiles varie entre 52 et 125 chambres, et celle des hôtels 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.

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

La qualité du service hôtelier donné par le ratio « nombre de chambres par employé », pour la catégorie des hôtels 4 étoiles, se distingue nettement du reste de l'échantillon. Ainsi la catégorie des hôtels 3 étoiles présente un ratio « service hôtelier » moyen avec toutefois de forte disparité entre les 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 hôtels 2 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 par rapport 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.

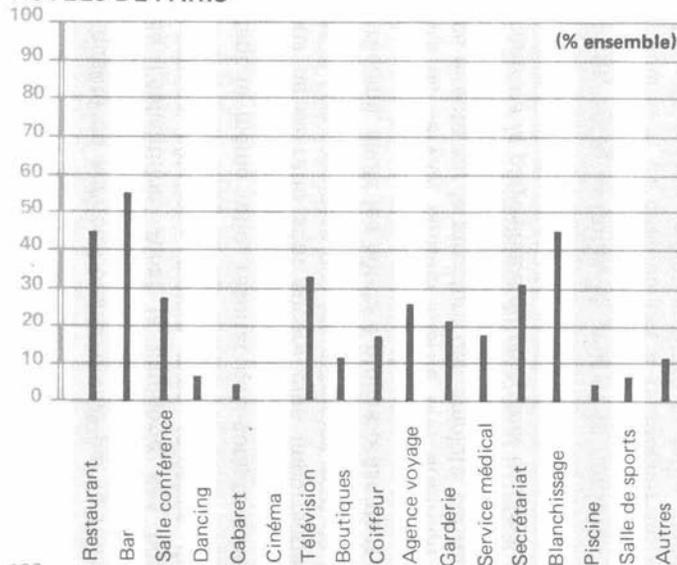
Le tableau n° 21 ci-après est à rapprocher du tableau précédent qui faisait apparaître une nette corrélation entre la taille moyenne et le confort : c'est la raison pour laquelle la taille des hôtels n'a pas été reportée ici.

TABLEAU N° 21
PRIX MOYEN, MAXIMUM ET MINIMUM PAR CATEGORIE DE CONFORT
(moyennes calculées pour chaque catégorie en francs)

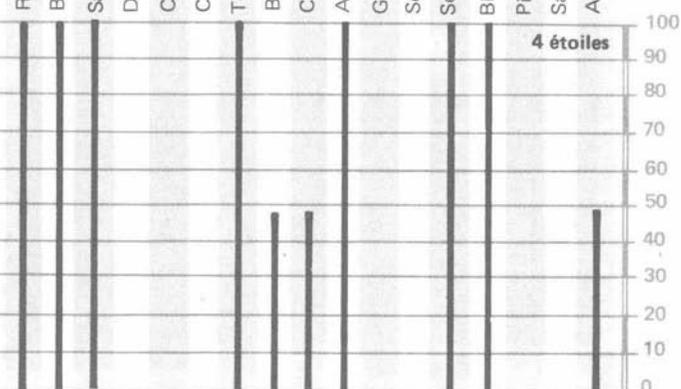
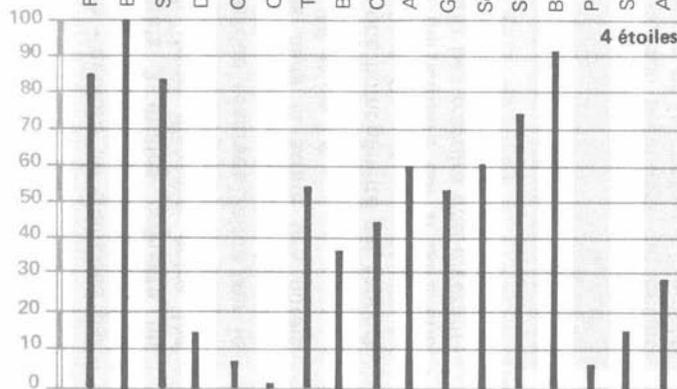
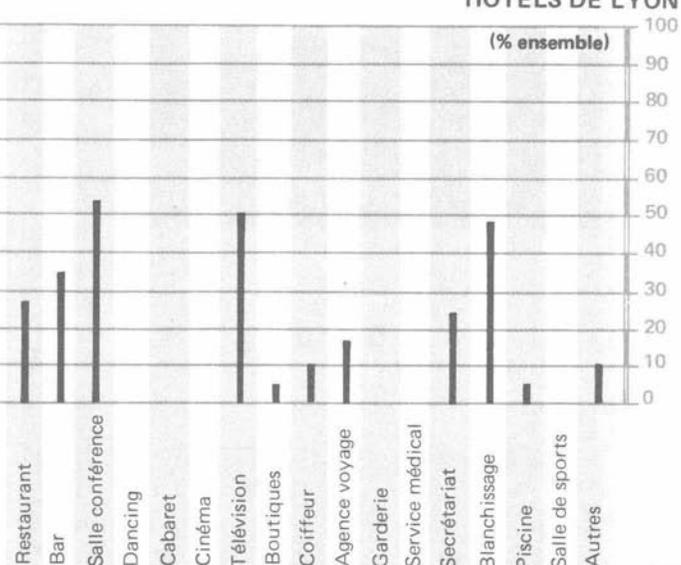
CATEGORIE		PRIX		
		MOYEN	MAXIMUM	MINIMUM
PARIS	4 étoiles	162	209	115
	3 étoiles	69	93	45
	2 étoiles	38	55	20
	1 étoile	35	51	20
	Ensemble des hôtels parisiens	82	110	54
LYON	4 étoiles	98	136	61
	3 étoiles	70	76	63
	2 étoiles	40	56	24
	1 étoile	33	53	13
	Ensemble des hôtels lyonnais	52	72	33

TABLEAU 22 - SERVICES OFFERTS A LA CLIENTELE SELON LA CATEGORIE DE CONFORT DES HOTELS
(en % des hôtels de chaque catégorie offrant ces services)

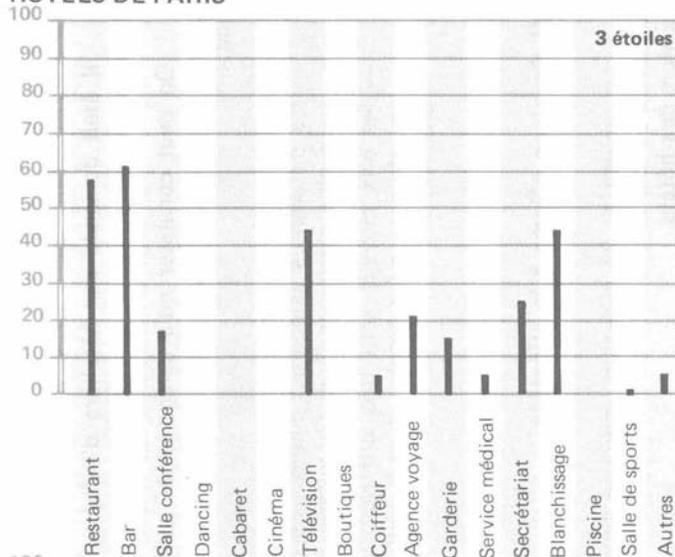
HOTELS DE PARIS



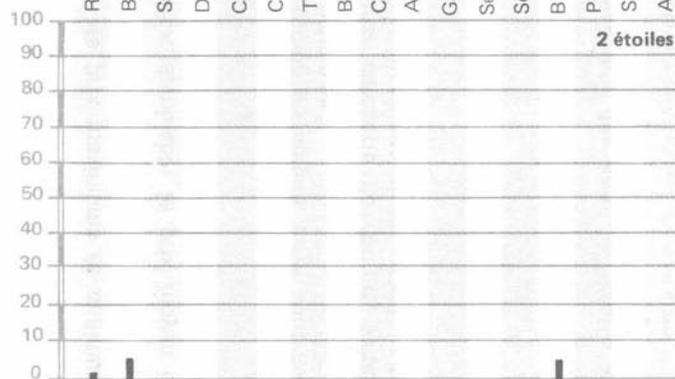
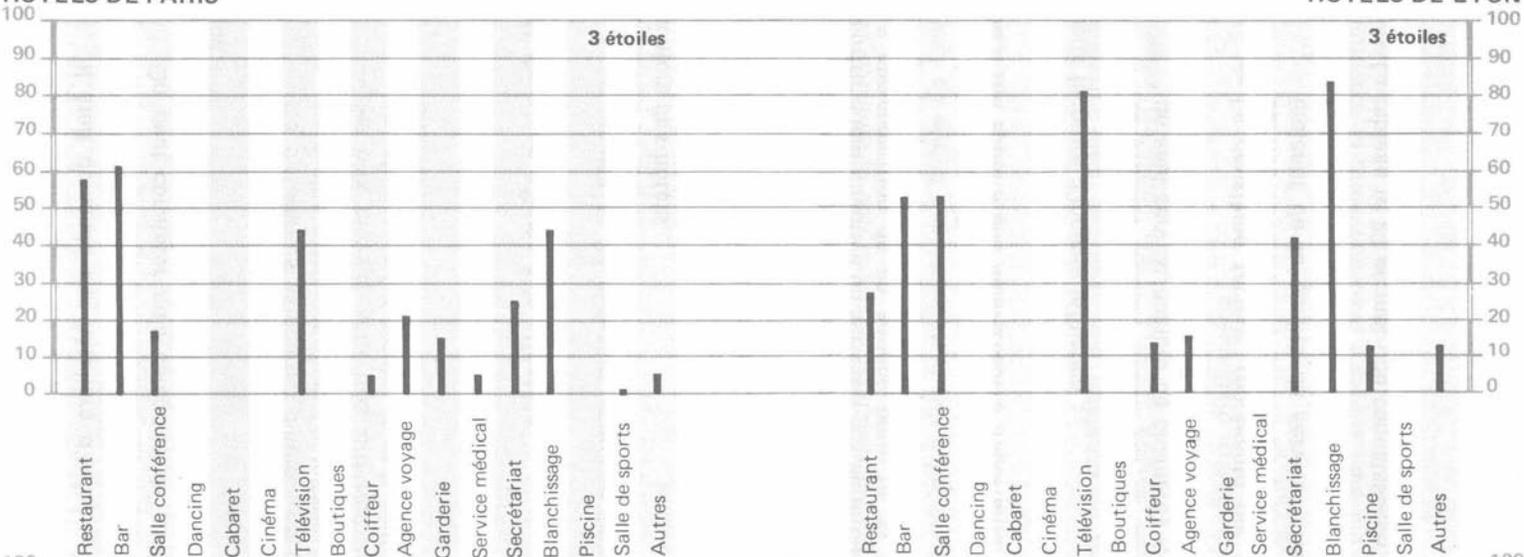
HOTELS DE LYON



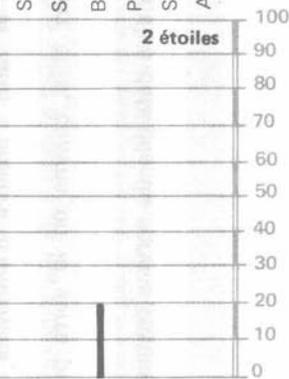
HOTELS DE PARIS



HOTELS DE LYON



1 étoile : aucun service



1 étoile : aucun service

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

On peut constater qu'à catégorie de confort semblable le prix moyen des chambres d'hôtels est plus élevé à Paris qu'à Lyon. Le tableau ci-dessus révèle que :

- si les dispersions 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 pour les hôtels « 1 et 2 étoiles » parisiens où les prix sont très proches.

d) Services offerts à la clientèle.

Le tableau n° 22 ci-dessus regroupe l'ensemble des services offerts à la clientèle et fournit une idée de leur importance numérique selon la catégorie de confort des hôtels.

La diversité et l'importance de ces services sont fonction non seulement du confort et de la taille mais aussi de l'environnement des différents établissements.

Certaines catégories d'hôtels comme les hôtels « 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 hôtels « 4 étoiles » parisiens s'explique par la sous-traitance appliquée en la matière.

Le service « Restauration » exige une attention particulière dans la mesure où il fait appel à une main-d'œuvre 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° 23 permet une connaissance plus détaillée du service restauration en fonction de chaque catégorie de confort.

TABLEAU N° 23
IMPORTANCE DU SERVICE RESTAURATION

	CATEGORIE DE CONFORT	NOMBRE DE PLACES ASSISES	NOMBRE DE CHAMBRES	RATIO SERVICE RESTAURATION (1)	RATIO QUALITE 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.

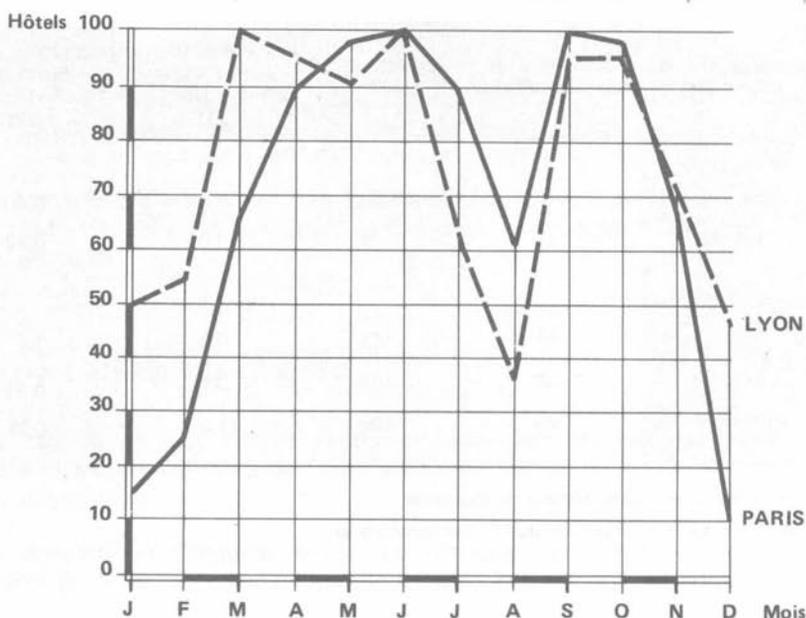
Le graphique 7 ci-après permet de constater que, bien que très différente de celle des régions touristiques (stations balnéaires - tourisme de montagne), l'hôtellerie des deux villes voit son activité soumise à des variations saisonnières importantes.

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.

GRAPHIQUE 7 : IMPORTANCE DE LA PERIODE DE CREUX DANS L'HOTELLERIE PARISIENNE ET LYONNAISE
(en % du nombre d'hôtels ayant cité les divers mois comme étant une période de pointe)



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° 24 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 que l'on sait par ailleurs que ce type de clientèle a tendance à se développer.

Au regard des chiffres consignés dans le tableau n° 24, l'on note que les caractéristiques de la clientèle de l'hôtellerie parisienne et celle de l'hôtellerie lyonnaise présentent des différences importantes. En effet, si la majorité des

TABLEAU N° 24
 IMPORTANCE MOYENNE DES DIFFERENTS TYPES DE CLIENTELE
 EN FONCTION DE LA CATEGORIE DE CONFORT (%)

TYPE DE CLIENTELE \ CATEGORIE		HOTELS 4 ETOILES	HOTELS 3 ETOILES	HOTELS 2 ETOILES	HOTELS 1 ETOILE	ENSEMBLE DES HOTELS
PARIS	Française	27	40	40	25	35
	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
LYON	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

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.

La présentation des caractéristiques générales permet de donner, d'une part, un aperçu de la fonction et de la nature de l'hôtellerie de tourisme des deux grandes villes et, d'autre part, de 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 employés »,
- 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 et de la structure des emplois, conduiront à l'adoption d'une typologie significative des hôtels et restaurants.

CHAPITRE II

Les catégories d'établissements et les structures d'emplois dans l'hôtellerie et la restauration

I. – Les typologies adoptées

La classification traditionnelle par catégorie de confort qui tient compte uniquement de critères techniques et économiques permet d'appréhender d'une part les structures globales d'emplois et d'autre part les structures partielles, puisqu'on peut y distinguer la répartition des emplois selon les cinq services existants : Hall-Réception, Etage, Cuisine, Salle, Direction-Administration-Gestion.

Si ce premier classement donne un aperçu des structures d'emplois, il ne fait toutefois pas assez appel aux caractéristiques qualitatives des emplois dans la mesure où les structures d'emplois sont le reflet de l'organisation du travail et du contenu des emplois.

Il était donc nécessaire de parvenir à l'élaboration d'une typologie incluant ces différents facteurs, et par là même mieux adaptée à l'analyse des métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

La disparité des situations d'emplois et des modes d'exploitation — sous-jacente dans l'analyse globale entreprise de la première partie — conduit au choix d'une démarche empirique pour la détermination d'une typologie basée sur les emplois.

La plus grande diversité des hôtels parisiens mène à la définition d'un nombre plus élevé de classes d'établissements (4 types de services hôteliers et 4 types de restaurants) alors que l'analyse de l'hôtellerie lyonnaise a mis en évidence respectivement 3 et 2 types de services hôteliers et de restauration.

1. LES SERVICES HOTELIERS DE L'AGGLOMERATION PARISIENNE

Ils apparaissent comme le résultat d'une synthèse entre les caractéristiques économiques et les structures d'emplois des établissements. Les 4 classes obtenues sont traduites dans le tableau n° 25.

Les principales caractéristiques de ces différents types d'hôtels peuvent se résumer ainsi :

- *Le type H 1* comprend des hôtels d'un très bon niveau de confort (uniquement des hôtels 4 étoiles), d'assez grande taille. Ceci se traduit au niveau de la structure des emplois par un ratio : « nombre de chambres par employé » faible, des effectifs moyens pour les différents services importants et une grande variété d'emplois principaux (celle-ci est liée à la diversité des services offerts par ce type d'hôtels) ⁽¹⁾.
- *Le type H 2* est composé d'hôtels d'un assez bon niveau de confort (essentiellement des hôtels 3 étoiles), trois fois moins importants par leur taille que ceux du type précédent. Ceci se traduit par une décroissance très rapide des effectifs affectés principalement au « Hall-réception » et à « l'Administration » mais, par contre, le nombre d'emplois principaux différents recensés reste important compte tenu de la taille.
- Les hôtels *du type H 3* sont d'un niveau de confort très moyen et d'assez petite taille (dans le cadre des hôtels composant l'échantillon : hôtels de plus de 50 chambres). Le personnel affecté à la réception et à l'administration est peu nombreux. Le nombre d'emplois principaux différents y est plus de deux fois moins important que dans le type précédent.
- Composé dans sa très grande majorité d'hôtels « 2 étoiles », le *type H 4* regroupe des hôtels ayant le niveau de confort le moins élevé de l'échantillon : les effectifs moyens par service sont faibles et les types d'emplois principaux observés peu nombreux. Alors que la taille de ces hôtels est proche de celle des types H 2 et H 3.

(1) *Remarque sur la création d'un type H' 1 :*

Sur les 12 hôtels inclus dans le type H 1, 8 appartiennent à des chaînes : l'on aurait pu distinguer au sein du type H 1, un type H' 1 en privilégiant l'appartenance à une chaîne. Or, l'on constate que les hôtels traditionnels appartenant à des chaînes ont une structure d'emplois comparable à celle des hôtels traditionnels non affiliés. Des structures d'emplois remarquables n'apparaissent que pour les hôtels de chaînes modernes qui ne représentent que deux établissements dans l'échantillon. Néanmoins, un dépouillement rapide de la structure des emplois du type H' 1 sera donné en annexe II.

TABLEAU N° 25
 TYPOLOGIE DES HOTELS ET STRUCTURE DES EMPLOIS DU SERVICE « HOTELLERIE »

TYPES D'HOTELS	H 1	H 2	H 3	H 4
CARACTERISTIQUES				
1 - DEFINITION DES TYPES				
a) Effectif moyen par grandes fonctions en %				
. Hall-réception	33	30	30	29
. Etages	53	60	60	57
. Administration-gestion-direction	14	10	10	14
Total	100	100	100	100
Effectif moyen «hôtellerie»	(108)	(20)	(10)	(7)
b) Nombre d'emplois principaux différents recensés (1)				
. Hall-réception	21	15	7	3
. Etages	12	11	7	6
. Administration-gestion-direction	24	10	2	3
Total	57	36	16	12
2 - NOMBRE D'HOTELS	12	20	9	9
3 - CONFORT (nombre d'étoiles)	4 étoiles	4 étoiles = 1 3 étoiles = 17 2 étoiles = 2	3 étoiles = 2 2 étoiles = 5 1 étoile = 2	2 étoiles = 7 1 étoile = 2
4 - TAILLE MOYENNE (nombre de chambres)	237	74	59	67
5 - NOMBRE DE CHAMBRES PAR EMPLOYE	2,1	3,7	6,3	9,6

(1) Tous ces emplois ne se rencontrent pas dans tous les hôtels mais cette information fournit une indication sur leur dispersion et la variété des tâches à exécuter.

2. LES SERVICES HOTELIERS DE L'AGGLOMERATION LYONNAISE

A Lyon, les services de l'hôtellerie (service restauration exclu) ont pu être classés en trois types ainsi qu'il est indiqué dans le tableau 26 ci-après :

- *Le type I* présente une homogénéité quant au ratio service hôtelier, à la structure des emplois (importance du service gestion-administration), à la taille des hôtels et à la catégorie de confort ;
- *Le type II* regroupe des hôtels de taille moyenne dans l'ensemble avec un ratio plus élevé que pour le type I, ainsi qu'un poids plus faible du service gestion-administration ;
- *Le type III* réunit les hôtels les moins confortables de type familial (faiblesse du service administration et gestion) avec un ratio de qualité du service hôtelier très fort.

TABLEAU N° 26
 TYPOLOGIE DES HOTELS ETABLIE D'APRES LA STRUCTURE
 DES EMPLOIS DU SERVICE HOTELLERIE

Types d'hôtels Caractéristiques	Type I	Type II	Type III
1. Effectifs moyens par grande fonction (en %)			
Hall - réception	28,8	33,6	30,1
Etages	49,0	55,4	57,7
Administration gestion	18,7	5,5	4,3
Direction	3,5	5,5	12,9
Ensemble	100	100	100
Effectif moyen	57	18	9
2. Nombre d'hôtels	4	6	10
3. Confort (nombre d'étoiles)	4 étoiles : 2 3 étoiles : 2	3 étoiles : 4 2 étoiles : 2	3 étoiles : 1 2 étoiles : 8 1 étoile : 1
4. Taille moyenne (nombre de chambres)	136	77	50
5. Nombre de chambres / employés	2,4	4,2	5,4

3. LES SERVICES RESTAURATION DE L'HOTELLERIE PARISIENNE

Quatre types de restauration ont pu être distingués dont les principales caractéristiques sont précisées dans le tableau ci-après :

TABLEAU N° 27
 TYPOLOGIE DE LA RESTAURATION DANS L'HOTELLERIE PARISIENNE

CARACTERISTIQUES	TYPES DE RESTAURATION			
	R 1	R 2	R 3	R 4
1. DEFINITION DES TYPES				
a. Effectifs moyens par grandes fonctions				
. Cuisine	56	15	4	3
. Restaurant bar	65	28	8	4
Total	121	43	12	7
b. Nombre d'emplois principaux différents recensés				
. Cuisine	8	9	4	7
. Restaurant bar	19	20	9	8
Total	27	29	13	15
2. NOMBRE DE RESTAURANTS				
	2	10	3	7
3. CONFORT (nombre d'étoiles)				
	4 étoiles	4 étoiles	3 étoiles	3 étoiles
4. TAILLE MOYENNE (nombre de places assises en un seul service)				
	346	86	163	30
5. RATIO nombre de places assises en un seul service/nombre de chambres				
	1,0	0,5	1,6	0,5
6. RATIO nombre de places assises en un seul service/employé				
	2,8	2,3	15,8	5,5

— *Le type R 1* concerne un « service restauration » de grande capacité, accueillant une importante clientèle extérieure (autre que celle du « service hôtelier ») et appartenant à des hôtels d'un très bon niveau de confort (4 étoiles). On remarque en particulier l'importance des effectifs de la « cuisine », notamment par rapport à la salle.

- *Le type R 2* représente un « service restauration » conçu surtout pour l'accueil de la clientèle du « service hôtelier » et appartenant à des hôtels d'un très bon niveau de confort (4 étoiles). La comparaison avec le type R 1 fait, au contraire, apparaître des effectifs beaucoup plus nombreux dans la salle que dans la cuisine et un nombre d'emplois principaux élevé compte tenu d'une taille quatre fois moins importante : tout ceci est caractéristique d'une hôtellerie assez traditionnelle où existe notamment un service des étages (rattaché à la restauration) étoffé.
- *Le type R 3* regroupe des « services restauration » d'assez grande capacité, accueillant une importante clientèle extérieure et rattachés à des hôtels d'un bon niveau de confort (3 étoiles). Ce type de restauration fonctionne avec des effectifs nettement plus réduits que le type R 1 (dont il se rapproche par la nature de la clientèle) bien que de taille seulement deux fois moins importante.
- *Le type R 4* est composé de « restaurants » de petite taille, accueillant surtout la clientèle du « service hôtelier » et appartenant à des hôtels d'un bon niveau de confort (3 étoiles). Les effectifs y sont peu nombreux comparés notamment à ceux du type R 2 dont il se distingue essentiellement par le confort : en effet, pour une taille trois fois moins importante, le nombre de personnes employées dans ce service est de trois à six fois moins élevé.

4. LES SERVICES RESTAURATION DE L'HOTELLERIE LYONNAISE

Deux types de restaurants ont pu être déterminés et répondent aux caractéristiques énumérées dans le tableau n° 28 page suivante.

Les deux types définis sont homogènes eu égard à la structure des emplois et correspondent à des restaurants de haute qualité (type A) et de qualité moyenne dans l'ensemble (type B).

5. LES CLASSES D'HOTELS

Elles sont le résultat logique de la combinaison des catégories identifiées respectivement dans les services hôteliers et restauration. Ainsi, à Paris, peut-on observer l'existence de six types d'hôtels (H 1 R 1, H 1 R 2, H 2 R 3, H 2 R 4, H 3, H 4) tandis qu'à Lyon cinq types d'établissements hôteliers (I A, I B, II, III et III B) sont apparus.

La typologie des hôtels et restaurants, dans les grandes agglomérations et indépendamment de la spécificité de chaque environnement, peut se résumer de la façon suivante :

— *Trois catégories d'hôtels :*

- La grande hôtellerie (types H 1 et I) ;

- La moyenne hôtellerie (types H 2 et II) ;
- La petite hôtellerie (types H 3, H 4, III).

— *Quatre groupes de restaurants :*

- La grande restauration moderne (types R 1 et A) ;
- La grande restauration traditionnelle (type R 2) ;
- La moyenne restauration moderne (type R 3) ;
- La petite et la moyenne restauration traditionnelle (types R 4 et B).

TABLEAU N° 28
 TYPOLOGIE DE LA RESTAURATION DANS L'HOTELLERIE LYONNAISE

TYPES DE RESTAURATION	A	B
CARACTERISTIQUES		
1. DEFINITION DES TYPES		
Effectifs moyens/Grandes fonctions		
. Cuisine	40	6
. Restaurant bar	90	9
Total	130	15
2. NOMBRE DE RESTAURANTS	2	3
3. CONFORT (nombre d'étoiles)	4 étoiles	3 étoiles : 2 2 étoiles : 1
4. TAILLE MOYENNE (nombre de places assises en un seul service)	101	80
5. RATIO nombre de places assises en un seul service/nombre de chambres	0,60	0,77
6. RATIO nombre de places assises en un seul service/employé	0,77	5,2

II. Les structures d'emplois

1. LES STRUCTURES D'EMPLOIS DES SERVICES HOTELIERS

Le recueil des données auprès des chefs de service permet de porter un premier jugement global sur les structures par type de service et sur les contenus d'emplois composant ceux-ci. Les comparaisons de structures sont effectuées sur la base des répartitions déclarées d'emplois par service ⁽¹⁾ (hall, étages, administration-gestion). La comparaison des structures moyennes recensées par type d'hôtel permettra en outre de s'interroger sur le contenu de chaque appellation d'emploi.

Le repérage des emplois principaux par catégorie d'hôtel, tels qu'ils apparaissent dans le tableau n° 29, permet d'apprécier clairement les phénomènes de diversification des tâches et de spécialisation dans les services hôteliers.

— Indépendamment du service considéré (hall, étages ou administration-gestion) l'on constate un phénomène général de *diversification des emplois et de spécialisation des tâches* lorsqu'on passe des types (H 3, H 4, III) (petits établissements à gestion familiale), aux types H 1 et I qui représentent les grands hôtels à niveau de confort élevé.

— D'un type à l'autre, les plus grandes disparités concernent les services « réception hall » et « administration-gestion ». En effet, l'on remarquera que le service des étages reste traditionnel quelle que soit la catégorie d'hôtel et comporte essentiellement des emplois peu qualifiés.

— Les emplois qualifiés ont une importance accrue dans les grands hôtels de types H 1 et I ⁽²⁾ dans le service de la réception, mais surtout dans celui de la gestion et de l'administration.

Cette constatation rejoint les résultats de l'analyse de l'enquête structure des emplois au niveau national (cf. première partie) qui traduisent un glissement du personnel non qualifié vers le personnel qualifié dans les grands établissements à confort élevé (types H 1 et I).

(1) On trouvera en annexe III les structures d'emplois par service et par type d'hôtel à Paris et Lyon. Sont indiqués :

— Une liste des emplois par type d'hôtels ;
— Les effectifs totaux par emplois ;
— Le nombre d'hôtels où cet emploi apparaît (fréquence indiquée en % du nombre d'hôtels).

(2) Les types H 1 et I comptent des hôtels de chaînes (H' 1) ainsi que des hôtels non affiliés à des groupements, leurs structures sont identiques et seuls les hôtels de chaînes modernes présentent des emplois nouveaux, la précision de ces facteurs spécifiques sera faite plus loin.

TABLEAU N° 29
 RECENSEMENT DES EMPLOIS PRINCIPAUX DANS LES SERVICES HOTELIERS (1)

Services	Types d'hôtels	PETITE HOTELLERIE H 3, H 4, III	MOYENNE HOTELLERIE H 2 et II	GRANDE HOTELLERIE III et I
Hall Réception		Réceptionnaire	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de réception - Réceptionnaire - Standardiste - Concierge - Groom - Chasseur 	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de réception - Réceptionnaire - Secrétaire réservation - Standardiste - Chef concierge - Concierge - Caissier - Main couranter - Groom - Chasseur - Bagagiste - Voiturier - Liftier - Responsable service de nuit - Standardiste de nuit - Veilleur de nuit ou réceptionnaire de nuit - Concierge de nuit
		- Veilleur de nuit ou réceptionnaire de nuit	- Veilleur de nuit ou réceptionnaire de nuit - Concierge de nuit	
Etages		<ul style="list-style-type: none"> - Femme de chambre - Lingère - Equipier de nettoyage ou femme de ménage - Cafetière 	<ul style="list-style-type: none"> - Gouvernante - Femme de chambre - Valet de chambre - Lingère - Equipier de nettoyage ou femme de ménage - Ouvrier d'entretien - Cafetière 	<ul style="list-style-type: none"> - Chef gouvernante - Gouvernante - Femme de chambre - Valet de chambre - Chef lingère - Lingère - Equipier de nettoyage ou femme de ménage - Chef service technique - Ouvrier d'entretien - Cafetière
		- Directeur général	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur général - Sous directeur - Directeur hôtelier - Secrétaire et employé administratif 	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur général - Sous-directeur - Attaché de direction - Secrétaire de direction - Directeur hôtelier - Directeur restauration - Chef comptable - Contrôleur hôtelier - Contrôleur restauration - Réception marchandises - Economiste - Comptable - Aide-comptable - Statisticien - Acheteur - Secrétaire - Chef du personnel - Employé administratif - Pointeau
Administration Gestion Direction				

(1) D'après les structures d'emplois trouvées dans chaque type d'hôtel, Cf Annexe III sur les structures d'emplois par service et type d'établissement à Paris et à Lyon

2. LES STRUCTURES D'EMPLOIS DES SERVICES DE LA RESTAURATION

D'une catégorie de restaurants à l'autre on observe le même phénomène de spécialisation et de diversification que dans les services hôteliers, ces phénomènes apparaissent dans le tableau n° 30 où sont présentées les structures d'emplois par catégorie et service.

Dans les services de la restauration et surtout en ce qui concerne « la cuisine », il est à signaler l'existence d'un personnel peu qualifié nombreux, qui devient majoritaire dans les restaurants des types R 4, B et R 3 (restaurant de taille modeste, de qualité médiocre).

Dans les types R 4, B et R 3 les emplois remarquables sont limités, ce qui laisse supposer leur forte polyvalence alors que, pour les restaurants R 2, R et A (à structure complexe et dont la qualité du service est supérieure), la parcellisation des tâches est très poussée.

TABLEAU N° 30
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX DANS LES SERVICES
DE LA RESTAURATION

TYPES DE RESTAURATION	R4 et B	R3	R2	R1 et A
SERVICES				
CUISINE	<p>chef de cuisine</p> <p>cuisinier</p> <p>commis de cuisine</p> <p>aide cuisinier</p> <p>plongeur, préposé entretien</p>	<p>chef de cuisine</p> <p>chef de partie</p> <p>commis de cuisine</p> <p>plongeur, préposé entretien</p>	<p>chef de cuisine s/chef cuisinier</p> <p>chef de partie</p> <p>commis de cuisine</p> <p>aide cuisinier</p> <p>argentier verrier</p> <p>plongeur spécialisé</p> <p>plongeur préposé entretien</p>	<p>chef de cuisine s/chef cuisinier</p> <p>chef de partie</p> <p>commis de cuisine</p> <p>aide cuisinier</p> <p>régisseur de matériel</p> <p>plongeur spécialisé</p> <p>plongeur, préposé entretien</p>
BAR	<p>barman</p> <p>commis de bar</p> <p>garçon d'étage</p>	<p>responsable bar</p> <p>chef barman</p> <p>1er maître d'hôtel</p> <p>maître d'hôtel de rang</p> <p>chef de rang</p> <p>commis restaurant</p> <p>caviste</p> <p>officier</p> <p>caissier</p>	<p>chef barman</p> <p>barman</p> <p>commis de bar</p> <p>maître d'hôtel étage</p> <p>chef d'étage</p> <p>garçon d'étage</p> <p>commis d'étage</p> <p>sommelier d'étage</p> <p>1er maître d'hôtel</p> <p>maître d'hôtel de rang</p> <p>chef de rang</p> <p>commis restaurant</p> <p>caviste</p> <p>officier</p> <p>entretien restaurant</p> <p>caissier</p> <p>préposé cantine</p> <p>préposé vestiaire</p>	<p>responsable bar</p> <p>barman</p> <p>commis de bar</p> <p>maître d'hôtel banquet</p> <p>maître d'hôtel étage</p> <p>chef d'étage</p> <p>commis d'étage</p> <p>sommelier d'étage</p> <p>1er maître d'hôtel</p> <p>maître d'hôtel de rang</p> <p>chef de rang</p> <p>commis restaurant</p> <p>sommelier</p> <p>caviste</p> <p>officier</p> <p>entretien restaurant</p> <p>caissier</p> <p>préposé cantine</p> <p>préposé vestiaire</p>
RESTAURANT	<p>1er maître d'hôtel</p> <p>chef de rang</p> <p>commis restaurant</p>	<p>1er maître d'hôtel</p> <p>maître d'hôtel de rang</p> <p>chef de rang</p> <p>commis restaurant</p>	<p>1er maître d'hôtel</p> <p>maître d'hôtel de rang</p> <p>chef de rang</p> <p>commis restaurant</p>	<p>1er maître d'hôtel</p> <p>maître d'hôtel de rang</p> <p>chef de rang</p> <p>commis restaurant</p>

3. LES EMPLOIS CLES ET LES EMPLOIS JAMAIS CITES

Plusieurs emplois, que l'on peut appeler « emplois clés », apparaissent à l'analyse comme tout à fait fondamentaux parce qu'ils sont présents dans tous les types d'hôtels.

TABLEAU N° 31
LES EMPLOIS CLES PAR SERVICE

SERVICES	EMPLOIS « QUALIFIES »	EMPLOIS « PEU QUALIFIES »
1. HOTELLERIE . Hall réception . Etages . Direction, administration	Réceptionnaire Directeur (général)	Femme de chambre
2. RESTAURATION . Cuisine . Restaurant (salle)	Chef de cuisine ou cuisinier 1er maitre d'hôtel ou maitre d'hôtel de rang	Commis ou aide-cuisinier, plongeur Barman, chef de rang ou commis

Certains, au contraire, sont rares dans l'hôtellerie parisienne et inexistants dans l'hôtellerie lyonnaise. Il s'agit d'une quinzaine d'emplois : responsable du service réservation, secrétaire du service réservation, première standardiste, liftier, blanchisseuse, directeur des ventes, presse et relations publiques, statisticien, acheteur, pointeau, régisseur de matériel, maître d'hôtel des banquets, sommelier d'étage, chef sommelier et officier.

Deux facteurs principaux peuvent expliquer ce phénomène :

- Certains emplois sont totalement nouveaux et n'apparaissent que dans les grands établissements modernes où le « service gestion » est fortement développé : (directeur des ventes, presse et relations publiques, responsable du service réservations, statisticien...);
- D'autres emplois, par contre, sont en voie de disparition soit par la simplification du service offert (liftier, sommelier...), soit encore par la pratique d'une politique de sous-traitance (blanchisseuse).

4. LE PERSONNEL D'ENCADREMENT

La fonction d'encadrement, si elle existe quel que soit le type d'hôtel, n'apparaît pas aux mêmes niveaux. Ceci dépend, en effet, de l'état de la division et de l'organisation du travail : une hiérarchie linéaire que l'on rencontre dans les unités artisanales implique des relations simples de « patron » à salariés tandis que la hiérarchie pyramidale des grands établissements nécessite l'intervention d'un personnel d'encadrement à différents niveaux de la structure, compte tenu du mode de production actuel.

Dans les services hôteliers, l'encadrement est plus fort dans la petite hôtellerie que dans la grande :

EMPLOIS CADRES PAR GRANDE FONCTION	TYPES D'HOTELS	GRANDE HOTELLERIE	MOYENNE HOTELLERIE	PETITE HOTELLERIE
HALL % des cadres dans le service		6,5 %	4,9 %	0
ETAGES % des cadres dans le service		2,6 %	€	0
ADMINISTRATION - GESTION DIRECTION % des cadres dans le service		32,9 %	73,6 %	82,9 %
% moyen de cadres dans les services hôteliers		8,4 %	9,0 %	11,9 %
Nombre de cadres en valeur absolue		127	49	29

- Le service « Administration - Gestion - Direction » emploie le plus de cadres ;
- Le personnel d'encadrement apparaît dans tous les services de la grande hôtellerie ; ce qui n'est pas le cas pour la moyenne et la petite hôtellerie (dans les petits hôtels, l'encadrement se limite souvent à la présence de l'employeur).

Pour les services de la restauration, seuls les établissements classés dans la grande restauration moderne ou traditionnelle déclarent employer du personnel d'encadrement. La grande restauration moderne emploie davantage de cadres. Cela s'explique par le développement des techniques d'organisation et de gestion propres à la production de services de masse.

Par référence aux chiffres moyens, les services de la restauration utilisent moins de cadres que ceux de l'hôtellerie :

TYPES DE RESTAURATION	GRANDE RESTAURATION MODERNE	GRANDE RESTAURATION TRADITIONNELLE
EMPLOIS «CADRES»		
CUISINE % de cadres dans le service	7,8	4,7
RESTAURANT-BAR % de cadres dans le service	6,0	3,6
% moyen de cadres dans les services restauration	6,8	1,0
Nombre de cadres en valeur absolue	32	17

Cette première appréciation est cependant biaisée par le fait que le service « Administration - Gestion - Direction » est pris en compte dans les services hôteliers alors qu'il concerne l'ensemble de l'hôtel.

5. LES PRINCIPALES CONCLUSIONS

Les principaux facteurs qui agissent sur la structure des emplois sont :

a) La division du travail.

L'analyse des emplois montre la forte polyvalence du personnel employé dans les hôtels de type III et H 4 (petits établissements exploités familialement). Dans les établissements de type II, H 3 et H 2 (établissements traditionnels de taille moyenne), la polyvalence est encore importante, mais l'on assiste déjà à un début de spécialisation des tâches. La division du travail est la plus poussée dans les hôtels et restaurants du premier type.

Le repérage de la fonction principale de chaque emploi par service et type d'établissement a été entrepris dans le but de mieux faire ressortir les phénomènes de cumuls et de spécialisation des emplois ⁽¹⁾.

(1) Se reporter à l'annexe IV où sont donnés, par service, les résultats relatifs aux cumuls observés.

A titre d'illustration, une comparaison entre la petite et moyenne hôtellerie (type H3) et la grande hôtellerie (type H1) portant sur les emplois de réceptionnaire, standardiste, concierge, montre bien le développement de la parcellisation des tâches :

EMPLOIS DECLARES	PETITE ET MOYENNE HOTELLERIE (TYPE H ₃)	GRANDE HOTELLERIE (TYPE H ₁)
RECEPTIONNAIRE	Fonctions : - réceptionnaire - secrétaire réservation - standardiste - caissier - main courantier	Fonctions : - réceptionnaire - secrétaire réservation - main courantier
STANDARDISTE	Réceptionnaire Concierge	Standardiste
CONCIERGE	- standardiste - main courantier - groom	Concierge

(les emplois encadrés représentent les fonctions dominantes)

Cette enquête ponctuelle ne permet certes pas la généralisation des résultats à l'ensemble du secteur, mais l'on peut néanmoins se demander si la tendance à la division poussée du travail constatée dans les hôtels récents n'est pas significative du devenir de l'hôtellerie dans les grandes villes.

b) L'organisation de l'entreprise.

L'activité hôtelière ne peut être considérée comme un ensemble homogène dans la mesure où il existe des hôtels exploités familialement de façon artisanale (types H4, H3, III) à côté d'entreprises à caractère industriel. Les petits établissements à gestion familiale (types H4, H3, III) et dans une moindre mesure les hôtels de taille moyenne (type II) présentent des structures d'emplois simplifiées traduisant bien le mode de production artisanal.

Cette différence dans les types d'organisation s'inscrit bien dans le développement historique de l'économie française. En effet, tous les hôtels familiaux (H4, III) et la majorité des moyennes entreprises (H3, II) ont été créés avant 1930, tandis que les établissements de grande dimension à caractère industriel (types H1 et I) sont de création récente puisque 60 % d'entre eux ont été construits après 1966.

Actuellement, l'activité hôtelière comporte de plus en plus, dans les grands établissements récents, une véritable stratégie de conquête de nouveaux marchés ainsi que l'adoption d'une nouvelle organisation du travail s'adaptant mieux aux nouvelles exigences d'une certaine catégorie de clientèle tout en augmentant la productivité du travail. La recherche d'une clientèle de groupe implique donc un certain dynamisme doublé d'une capacité suffisante du service « gestion - administration ». Cette clientèle représente plus du cinquième de l'ensemble des clients des hôtels des types H 1 et I et seulement le dixième pour les établissements des types H 1, H 3, III et II (cf. chapitre I).

Cette articulation entre les différents modes d'exploitation se traduit dans l'analyse des emplois par grande fonction par l'importance du service « administration - gestion » dans les hôtels de type H 1 et I, alors que plus l'on se dirige vers les types H 4 et III et plus la gestion devient traditionnelle et réservée aux exploitants.

c) Les premières indications sur le contenu des emplois.

Le passage du type H 1 ou I (grande hôtellerie) au type H 4, III (petits hôtels à gestion familiale) s'accompagne non seulement d'une simplification de la structure des emplois mais aussi d'une modification sensible du contenu de certains emplois.

Dans un grand hôtel de classe élevée, adoptant des méthodes modernes d'organisation, il existe une division du travail suffisamment grande pour que la fonction de la plupart des employés puisse être identifiée d'une façon précise et significative par un nom de métier. Il n'en va pas de même pour les petits établissements à gestion familiale dans lesquels les emplois sont très polyvalents, si bien que sous une appellation de métier commune aux deux groupes d'établissements se cachent des contenus fort différents.

Pour ne rappeler qu'un exemple, l'on désigne sous la même appellation le réceptionnaire de tous les types d'hôtels alors que les tâches sont différentes d'un type à l'autre. Les tâches d'un employé d'hôtel de type III ou H 4 correspondent à plusieurs emplois dans les établissements de type H 1 ou I.

CHAPITRE III

Le contenu des emplois

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

1. METHODOLOGIE

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 n° 32.

Les hôtels choisis l'ont été en fonction de la typologie « structure d'emplois » présentée précédemment. On doit noter la représentativité des hôtels de grande dimension à confort élevé et affiliés à des chaînes. Leur importance dans l'échantillon n'est pas fortuite et découle 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.

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

— L'ensemble des hôtels est concerné 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 périlcliter, à entreprendre un effort de rénovation. La

TABLEAU N° 32
 CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DES 8 HOTELS

CARACTERISTIQUES	NOMBRE D'HOTELS
1 - CONFORT :	
4 étoiles	4
3 étoiles	2
2 étoiles	1
1 étoile	1
2 - TAILLE :	
70 à 199 chambres	3
200 à 399 chambres	3
400 chambres et plus	2
3 - SERVICE RESTAURATION :	
- ayant un restaurant	6
- sans restaurant	2
4 - TYPE :	
(d'après typologie « emplois »)	
Grande hôtellerie : H1	5
Moyenne hôtellerie : H2	2
Petite hôtellerie : H3	1
5 - GESTION :	
- traditionnelle	6
- moderne	2
6 - AFFILIATION A UNE CHAINE :	
- chaîne « moderne »	2
- chaîne « traditionnelle »	4
- non affiliés	2

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 les 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⁽¹⁾ 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 :

- Un entretien avec un responsable des huit établissements (D.G. ou D.H.) qui a 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 n° 34, p. 88.

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.

(1) Les fiches descriptives du contenu des emplois figurent en annexe V.

TABLEAU N° 33

**CHANGEMENTS OBSERVES DANS LES 8 HOTELS
EN FONCTION DE L'EVOLUTION GENERALE DE L'HOTELLERIE
(FACTEURS DE CHANGEMENT)**

FACTEURS DE CHANGEMENT	HOTELS	MOYENNE HOTELLERIE		
		A (H3)	B (H2)	C (H2)
2 Apparition d'hôtels modernes de grande taille				
3. Développement des chaînes				
4. Développement de la clientèle d'affaires et des services qui lui sont liés				35 % clientèle d'affaires (surtout individuelle)
5. Développement du tourisme de groupe		Clientèle 70 % groupes étrangers		65 % tourisme de groupe (surtout étrangers)
6. Rénovation d'hôtels existants		Rénovation des chambres Amélioration du confort (salles d'eau)	Réfection salles de bain Augmentation capacité de l'hôtel (chambres de service) Ascenseur Rénovation réception	Réfection salles de bain Amélioration du confort en cours en vue d'un changement de classement (catégorie supérieure)
7. Pénétration des méthodes modernes de gestion		Réorganisation de la comptabilité	Réorganisation de la comptabilité	Elaboration d'une comptabilité analytique en cours
8. Pénétration du progrès technique en matière de matériel, équipement, produits.....			Maincourante électrique Machine à laver la vaisselle	Caisnes enregistreuses électriques modernes au restaurant Rationalisation du matériel et du mobilier (chambres, salles de bains)
9. Difficultés pour trouver du personnel		Amélioration des conditions de travail (notamment hygiène)		
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

GRANDE HOTELLERIE

D (H1)	E (H1)	F (H1)	Y (H1)	Z (H1)
			Hôtel moderne de plus de 600 chambres	Hôtel moderne de plus de 600 chambres
Lié financièrement à une chaîne française	Chaîne étrangère	Lié financièrement à une chaîne étrangère mais gestion indépendante	Chaîne française	Chaîne française
20 % clientèle d'affaires (surtout individuelle)	40 % clientèle d'affaires (surtout individuelle)		Clientèle d'affaires 50 % (surtout groupes)	40 % clientèle d'affaires (surtout individuelle)
80 % clientèle touristique (surtout groupes)	Clientèle d'appoint mais se développe		50 % clientèle touristique (surtout groupes)	Clientèle touristique 50 % (surtout groupes)
Réfection de la décoration Rénovation et augmentation des sanitaires	Amélioration du confort et de la capacité des chambres	Modernisation complète et rénovation constante		
	Gestion prévisionnelle	Participation du personnel aux décisions	Structure hiérarchisée, gestion prévisionnelle Comptabilité analytique	Gestion informatisée des services Structure très hiérarchisée
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, téléx interge, ascenseurs automatiques	Informatique RAK électronique Tapis roulant (bagages) Bars automatiques Téléphone automatique Ascenseurs automatiques
		Stabilité du personnel	Rémunération au fixe de tout le personnel	Rémunération au fixe de tout le personnel
		Recherche constante d'un service sophistiqué	Simplification du hall de 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 (grillroom) Sous-traitance du linge

TABLEAU N° 34
CONTENU DES FICHES DESCRIPTIVES DES EMPLOIS

FICHES DESCRIPTIVES DES EMPLOIS DE :	ETABLIES A PARTIR DE L'ETUDE	OBSERVES DANS HOTELS DU TYPE	DONT	
			MODERNES	TRADITIONNELS
Chef de réception	5 postes	Grande hôtellerie	2	3
Réceptionnaire	2		1	
Chef concierge	1		1	
Réceptionnaire	1	Moyenne hôtellerie		1
Chef gouvernante	4	Grande hôtellerie	2	2
Gouvernante	1	Moyenne hôtellerie		1
Chef cuisinier	4	Grande hôtellerie	2	2
Chef de partie	2		1	1
Chef de partie	1	Moyenne hôtellerie		1
Chef steward	1	Grande hôtellerie	1	
1er maitre hôtel	4		2	2
Chef de rang	2		1	1
Chef de rang	1	Moyenne hôtellerie		1
Directeur banquets	4	Grande hôtellerie	1	1
Chef économiste	1		1	
Adjoint directeur des ventes	1		1	
Chef caissier	1		1	
Secrétaire-comptable	1	Petite hôtellerie		1

2. LES CHANGEMENTS OBSERVÉS ET LEURS INCIDENCES SUR L'EMPLOI

Les différentes modifications observées au niveau des emplois dans chaque hôtel, après avoir été analysées par service, ont fait l'objet d'une récapitulation présentée dans le tableau 35.

— Dans les hôtels de type H 3 (petits hôtels traditionnels), les modifications sont peu nombreuses et limitées. Elles touchent essentiellement la réception en raison de l'importance de la clientèle touristique étrangère de groupe. L'apparition de l'emploi de secrétaire comptable bilingue est liée à ce type de clientèle, mais aussi à la nécessité de tenir une comptabilité plus élaborée ;

— La modernisation et l'augmentation de la capacité de l'hôtel B de type H 2 (moyenne hôtellerie) ont eu des incidences sur la réception (augmentation des effectifs) et aux étages où l'on assiste à une certaine réorganisation du travail. La comptabilité, plus élaborée, est désormais prise en charge directement par l'hôtel.

Les investissements effectués par l'hôtel C de ce même type pour améliorer le confort et surtout rationaliser les équipements (matériel et mobilier) des étages, des cuisines et de la restauration permettent une simplification du travail, mais dans la mesure où le développement de l'activité de l'hôtel ne se traduit pas par une augmentation des effectifs, le travail devient également plus intense dans ces mêmes services.

— Pour les trois hôtels traditionnels de type H 1 ([grande hôtellerie], D, E, F), l'évolution des emplois est très différente. Pour l'un d'eux, elle est très faible : tout au plus enregistre-t-on une simplification de certaines tâches liée à l'évolution de la clientèle. Pour un autre, on assiste à des changements plus sensibles, bien qu'assez lents, et qui sont surtout liés à l'appartenance de l'hôtel à des chaînes. Enfin, comme on l'a déjà vu dans le paragraphe précédent sur l'évolution générale, l'un des hôtels semble aller à l'encontre des tendances observées dans les autres hôtels en cherchant à offrir à sa clientèle un service de plus en plus sophistiqué : une politique du personnel originale, pour le secteur, lui permet de s'assurer un personnel stable et très qualifié ;

— Les deux grands hôtels modernes de type H 1 (Y, Z), bien que n'étant pas du même niveau de confort, ont une structure des emplois qui se différencie très nettement des autres hôtels et qui se compare à celle d'une grande entreprise moderne du secteur tertiaire. Les différents services sont très structurés, les chefs de service sont avant tout des administratifs et des gestionnaires et le cloisonnement entre les différents emplois y est très marqué : plus de « cumuls » d'emplois tels qu'on en rencontre fréquemment dans l'hôtellerie traditionnelle. Le contenu des emplois est souvent différent. Les services commerciaux, administratifs et financiers sont très étoffés. La réception, simplifiée au niveau de l'accueil, est plus complexe en ce qui concerne la gestion. Travail simplifié aux étages (disposition rationnelle des chambres et sous-traitance du linge) et à la restauration (notamment en ce qui concerne le service des étages).

TABLEAU N° 35
 RÉCAPITULATION DES DIFFÉRENTES MODIFICATIONS OBSERVÉES DANS LES 8 HOTELS AU NIVEAU DES EMPLOIS (PAR SERVICE)

MODIFICATIONS	PETITE HOTELLERIE	MOYENNE HOTELLERIE			GRANDE HOTELLERIE			
	HOTEL DE TYPE (H 3)	HOTEL DE TYPE (H2)	HOTEL DE TYPE (H 2)	HOTEL DE TYPE (H1)	HOTEL DE TYPE (H1)	HOTEL DE TYPE (H1)	HOTEL DE TYPE (H 1)	HOTEL DE TYPE (H1)
Service commercial	Inexistant	Inexistant	Inexistant	Inexistant	Assuré au niveau de la chaîne	Inexistant	Service structuré : cadres commerciaux ayant expérience du tourisme	Service structuré et étoffé : cadres commerciaux ayant expérience hôtelière
Service administratif et financier	Mise en place d'une comptabilité plus structurée : apparition de l'emploi de secrétaire comptable	Comptabilité plus structurée tenue désormais par le Directeur et une secrétaire	Traditionnel assuré par Direction générale	Traditionnel axé sur Directeur hôtelier. Décisions financières importantes prises au niveau de la chaîne	Traditionnel (peu structuré)	Traditionnel mais existence d'un service du personnel	Structure d'entreprise : Directeur hôtelier, Directeur administratif, Chef comptable, Chef du personnel	Structure d'entreprise : D.G., Directeur financier, Chef du personnel, Directeur des ventes
Hall réception	La secrétaire comptable (bilingue) traite avec la clientèle étrangère, simplification de l'accueil (réceptionnaire)	Renouvellement et augmentation des effectifs : personnel plus jeune plus qualifié et connaissant langues étrangères	Service traditionnel	Simplification du travail des réceptionnaires	« Chef réceptions » plus administratif et gestionnaire Travail « réceptionnaires » modifié par RAK manuel	Très traditionnel	Contenu des emplois différent de celui d'un hôtel traditionnel. Disparition du concierge et de son service Personnel féminin : hôtesse à l'accueil-information. Personnel moins nombreux au standard. Sous-traitance boutiques, agence de voyages	Contenu des emplois différent de celui d'un hôtel traditionnel. Pas de concierge mais « service des clés » assuré par hôtesse du service « informations » Utilisation de l'informatique. Chef de réception, 1er récept. et réceptionnaires formés à la gestion. Disparition d'emplois peu qualifiés (grooms, chasseurs, liftiers...) Personnel moins nombreux au standard Sous-traitance : boutiques, agence de voyages cinéma

Etages	Pas d'incidence sur les emplois	Augmentation du nombre de femmes de chambre - Création poste de gouvernante Suppression de la «lingère». Simplification du travail de la cafetière	Simplification et intensification du travail des femmes de chambre	Accroissement du travail du personnel	Traditionnel	Accroissement du travail du personnel	Travail d'entretien simplifié d'où femmes de chambre relativement moins nombreuses. Augmentation des tâches administratives de la gouvernante. Pas de service «entretien et nettoyage» du linge.	Travail d'entretien simplifié d'où femmes de chambre relativement moins nombreuses. Augmentation des tâches administratives de la gouvernante. Pas de service «entretien et nettoyage» du linge.
Cuisine	Inexistant	Inexistant	Simplification du travail de cuisine. Mécanisation du travail d'entretien et de nettoyage.	Simplification du travail	Simplification du travail	Très traditionnel	Simplification du travail. Polyvalence du personnel. Chef cuisinier est un «administratif» et un «gestionnaire»	Simplification du travail. Polyvalence du personnel. Chef cuisinier est un «administratif» et un «gestionnaire»
Restaurant	Inexistant	Inexistant	Simplification et intensification du travail du chef de rang. Augmentation de la qualification du caissier du restaurant.	Simplification du service. Pas de sommelier et de maître d'hôtel «trancheur»	Simplification du service	Très traditionnel	Service simplifié à la salle et aux étages. Diminution du personnel peu qualifié (commis). Pas de sommelier et de maître d'hôtel «trancheurs»	Simplification des tâches et services offerts à la clientèle ; service assuré par commis (femmes) sous la responsabilité du 1er maître d'hôtel.
Système de rémunération du personnel et recrutement	(Loi Godart)	(Loi Godart)	(Loi Godart)	(Loi Godart)	(Loi Godart)	Recherche d'un personnel qualifié Intéressement Attachement à la loi Godart.	Abandon de la loi Godart (rémunération «au fixe») Emploi croissant de personnel féminin.	Abandon de la loi Godart (rémunération «au fixe»). Emploi croissant de personnel féminin.

Tout le personnel est rémunéré « au fixe » (abandon de la loi Godart). On remarque l'emploi croissant du personnel féminin, notamment à la réception (le plus souvent inexistant dans la grande hôtellerie traditionnelle), et où l'emploi de concierge ainsi que certaines de ses fonctions ont disparu.

3. LES TENDANCES OBSERVEES

Elles peuvent être classées suivant les deux grands groupes d'hôtels qui se distinguent par les types de services offerts à la clientèle : traditionnels ou modernes.

Deux caractéristiques semblent néanmoins marquer l'évolution générale des emplois :

— En premier lieu et à des degrés divers, *la recherche d'une plus grande rentabilité de l'entreprise*. A cet effet, dans tous les cas, l'introduction d'équipements nouveaux converge vers l'obtention d'une meilleure productivité du travail. La première conséquence de ces différents facteurs est la tendance à la diminution des effectifs employés par service. C'est ainsi par exemple que le service des cuisines, qui a connu la modification la plus importante en matière d'équipement, accuse une certaine réduction d'effectifs ;

— En second lieu, on assiste, en partie par voie de conséquence, à une systématisation d'une préoccupation de type gestionnaire qui touche à des degrés divers tous les emplois.

Ces caractéristiques sont plus ou moins accentuées dans les deux grands groupes cités.

Outre ces deux tendances communes, des particularités apparaissent selon qu'il s'agit d'établissements à service traditionnel ou moderne :

a) Dans les hôtels à service traditionnel.

La tendance principale des unités de grande dimension tient à la disparition progressive de certains emplois : le chef saucier, le premier chef de partie, le chef concierge ; alors que dans les petits hôtels à gestion artisanale, le « patron » assume la plupart des tâches de gestion avec le réceptionnaire.

La conséquence de ces différents facteurs est la présence d'un personnel non qualifié en nombre très important.

b) Dans les hôtels assurant un service moderne.

— La spécialisation des emplois est plus poussée, mais plus étroite, occasionnée entre autre par l'introduction de techniques nouvelles. C'est ainsi que le travail du réceptionnaire est rendu plus simple par l'adoption du rak électro-

nique et de l'informatique, innovations qui n'ont que très peu d'incidence sur la qualification. La mécanisation des cuisines s'effectue lentement et contribue aussi à l'appauvrissement du contenu des emplois et va dans le sens d'une augmentation du rythme de travail ;

— Le renforcement des préoccupations de gestion avec le souci d'accroître la rentabilité intervient à tous les niveaux et principalement dans les emplois de : chef de réception, chef gouvernante, chef cuisinier (le travail de gestion et d'administration tend à devenir prépondérant) et de premier maître d'hôtel ;

— L'étoffement des services de direction se traduit par l'apparition d'emplois spécifiques : le directeur des banquets, le chef steward.

Rappelons que le service des banquets connaîtra un développement rapide puisqu'il est directement lié à la croissance de la clientèle d'affaires, nationale et internationale.

Le chef steward occupe une place importante dans les grands hôtels puisqu'il est responsable de l'hygiène, du matériel et des locaux liés à la nourriture, des réserves de matériel en circulation et en stock ainsi que des machines.

Enfin, la plus grande spécialisation du personnel d'exécution le conduit à assumer des tâches limitées en nombre (comme pour la cuisine par exemple) et à caractère répétitif.

Conclusion

L'étude de contenu des emplois a permis de préciser certaines informations recueillies au cours de la première enquête effectuée auprès de 50 hôtels et confirme notamment que :

- La spécialisation s'accroît très fortement lors du passage des types H 3 - H 2 au type H 1 (H' 1) pour l'hôtellerie principalement ;
- L'évolution de l'hôtellerie est lente. Les modifications du contenu des emplois sont en général modestes. En fait, les changements les plus remarquables s'observent non dans le temps, mais dans l'espace entre hôtels modernes et hôtels traditionnels : les différences de taille et d'organisation entre ces deux types d'établissements étant en très grande partie le reflet de conceptions différentes en matière d'hôtellerie et de restauration. Celles-ci apparaissent également au niveau des emplois dont les principales conditions d'accès sont mises en évidence dans le tableau n° 36.

Dans ce tableau ne sont repris que les principaux emplois étudiés dans les hôtels modernes et traditionnels affiliés à des chaînes. On y constate que :

- L'expérience est indispensable, quel que soit le type d'emploi et d'hôtel ;
- La culture générale, la formation professionnelle et la connaissance des langues sont exigées ou du moins souhaitées plus fréquemment dans les hôtels modernes que traditionnels ;
- La spécialisation est plus marquée dans les hôtels modernes, sauf pour certains emplois liés à la restauration : chef de rang, par exemple. Ceci s'explique dans ces hôtels, par l'existence d'un service restauration plus simplifié, et très différent de la grande restauration traditionnelle ;
- Mis à part le chef cuisinier, il est fait appel à une plus grande technicité dans les hôtels modernes ;
- Si tous les chefs de service sont également des gestionnaires, ce type d'activité est très important et souvent prépondérant dans les hôtels modernes.

Les différences signalées ci-dessus semblent toutefois plus marquées pour les emplois de chef de service que pour les emplois moins qualifiés.

TABLEAU N° 36
 CONDITIONS D'ACCES AUX PRINCIPAUX EMPLOIS ETUDIES
 DANS LES HOTELS DE TYPE H 1 (H' 1)

EMPLOIS	HOTELS MODERNES							HOTELS TRADITIONNELS						
	culture générale	format. profes.	langues	expé- rience	spécia- lisation	techni- cité	gestion	culture générale	format. profes.	langues	expé- rience	spécia- lisation	techni- cité	gestion
Chef de réception	X	X	X	X	X (+)	X	X (+)	X		X	X	X		X
Chef gouvernante	X	X (+)	X	X	X		X (+)	X (+)	X	X	X			X
Chef cuisinier		X		X	X	X	X (+)		X		X	X	X (+)	X
1er maître d'hôtel	X		X (+)	X	X		X	X		X	X			
Directeur des banquets	X (+)	X (+)	X	X	X	X	X (+)	X	X	X	X			X
Total « chefs de service » (1)	4 (1)	4 (2)	4 (1)	5	5 (1)	3	5 (4)	4 (1)	3	4	5	2	1 (1)	4
Réceptionnaire	X	X	X	X	X					X	X			
Chef de partie		X		X		X					X		X	
Chef de rang			X	X						X	X	X		
Total « personnel subalterne » (1)	1	2	2	3	1	1				2	3	1	1	

(1) Nombre de fois où une caractéristique a été citée, X, et nombre de fois où elle est plus marquée (+) par comparaison entre hôtels modernes et hôtels traditionnels.

CHAPITRE IV

Éléments d'appréciation sur les besoins de formation professionnelle dans l'hôtellerie et la restauration

Ce chapitre de conclusion sur l'étude de l'hôtellerie et la restauration s'appuie sur deux démarches complémentaires :

— La première démarche, plus technique, est la synthèse des principaux résultats de l'analyse et des différentes options possibles en matière de développement touristique. Elle s'attache à dégager les principales conclusions auxquelles les études d'ordre technique permettent d'aboutir en matière de besoins de formation, en se fondant pour cela sur les études de structures d'emplois recensées par niveaux de qualification effectuées dans l'hôtellerie parisienne et lyonnaise (§ 1) et sur les analyses de type socio-économique qui ont pu être menées sur la population active occupant ces emplois dans ce même secteur d'activité (§ 2).

— La seconde démarche est de nature plus politique dans la mesure où des recherches de solutions et des jugements de valeur sont portés sur les formations existantes par une commission où sont réunis les principaux partenaires sociaux pour en déduire les principales voies d'orientation (§ 3) vers lesquelles pourrait s'orienter le système éducatif actuel dans ce domaine. Cette démarche se fonde certes sur les conclusions de la première approche, mais aussi sur les opinions d'experts.

1. LES STRUCTURES D'EMPLOIS ET LES NIVEAUX DE QUALIFICATION

L'effort de rapprochement entre « emploi » et « formation » a été entrepris sur la base de l'échantillon. La population, par type d'hôtel dans les deux échantillons, a été éclatée selon les niveaux de formation (nomenclature en cinq niveaux de l'Education nationale).

Les données présentées dans le tableau n° 37 sont à manier avec beaucoup de prudence pour plusieurs raisons qui tiennent à la limite de l'échantillon lui-même et à l'hétérogénéité des éléments à comparer : l'emploi doit être considéré comme un stock de qualification accumulée, tandis que le niveau de formation n'est qu'un point de repère initial de cette qualification.

TABLEAU N° 37
 RAPPROCHEMENT DES STRUCTURES D'EMPLOIS ET DES NIVEAUX
 DE FORMATION : HOTELLERIE PARISIENNE ET LYONNAISE

TYPES D'HOTELS NIVEAUX DE FORMATION	LYON			PARIS			
	TYPE III	TYPE II	TYPE I	H ₄	H ₃	H ₂	H ₁
I et II	15,2	7,8	2,4	14,0	10,4	6,2	1,3
III		3,9	10,2			4,1	3,9
IV	17,3	17,2	13,5	9,2	17,4	13,7	16,2
V et Vbis	6,5	10,1	25,5	6,1	3,4	15,9	32,0
VI	61,0	61,0	48,4	70,7	68,8	60,1	46,6
Ensemble	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

En analysant ce tableau, on peut constater :

a) En premier lieu, que le pourcentage de personnel des niveaux I et II est plus important dans les petits établissements de type familial que dans les grands hôtels à gestion moderne.

Cette situation s'explique notamment par la présence du personnel de direction qui a été indistinctement classé dans ces groupes de qualification ou de formation, alors que l'on sait que le directeur d'un petit établissement a une fonction et généralement une formation, qui ne sont pas identiques à celles d'un directeur de grand établissement.

Néanmoins, l'examen de ces chiffres met en évidence l'importance des groupes I et II dans les petits hôtels, ce qui confirme la polyvalence de ces emplois de niveau élevé dans la petite et moyenne hôtellerie.

b) En second lieu, que le pourcentage de personnel de niveau IV occupant des emplois de maîtrise varie peu d'une structure d'hôtels à l'autre, bien que le contenu de ces emplois ne soit pas identique pour les raisons évoquées plus haut.

c) Enfin, plus l'on se dirige vers un type d'établissements de grande dimension à organisation industrielle, plus les besoins relatifs en personnel qualifié (niveau V) sont importants alors que, corrélativement, la part des emplois non qualifiés (niveau VI) diminue en valeur relative. Mais il faut rappeler que l'analyse

du contenu des emplois a montré que dans les établissements de grande taille à gestion industrielle, les emplois de niveau V tendent à réunir de plus en plus des tâches très spécialisées et qu'à tous les postes, les préoccupations liées à la gestion de l'établissement sont présentes.

Les changements ainsi observés dans les structures des différents types d'établissements dans le contenu des emplois ont certainement des conséquences sur les formations nécessaires pour assurer les tâches demandées.

Ces premières conclusions sont à compléter par la prise en compte de facteurs socio-économiques propres au fonctionnement du secteur hôtelier et qui ont des conséquences sur l'emploi, tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

2. LES FACTEURS SOCIO-ECONOMIQUES INFLUENTS

L'enquête a mis en évidence partiellement certains de ces éléments : le comportement des employeurs par rapport à l'embauche, les conditions de travail et d'exploitation, l'ampleur des mobilités.

En outre, on se penchera sur les hypothèses d'évolution du secteur dans l'avenir qui infléchissent nécessairement la répartition future des qualifications.

a) Le comportement des employeurs.

Selon le type d'établissement, les conditions exigées par l'employeur à l'embauche sont différentes.

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.

Les employeurs parisiens recherchent avant tout à recruter du *personnel expérimenté* et sont très réticents à employer des débutants y compris dans les emplois exigeant peu de qualifications.

Le rassemblement de données plus complètes concernant l'hôtellerie lyonnaise permet une meilleure appréhension des conditions de recrutement par type d'établissements et d'emplois.

Les tableaux nos 38 et 39 présentés ci-après appellent quelques remarques. De façon générale, on constate que les grands établissements sont plus exigeants quant à la formation et à l'expérience du personnel que ceux de la petite et la moyenne hôtellerie.

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

TABLEAU N° 38
NOMBRE D'HOTELS LYONNAIS (ET %) EXIGEANT UNE FORMATION
PROFESSIONNELLE AINSI QU'UNE EXPERIENCE, PAR EMPLOI
ET TYPE D'HOTELS

Emplois pour lesquels une formation et une expérience professionnelle sont exigées	Grande hôtellerie (Type I) fréquence d'apparition en %	Moyenne hôtellerie (Type II) fréquence d'apparition en %	Petite hôtellerie (Type III) fréquence d'apparition en %	Ensemble des hôtels fréquence d'apparition en %
Réceptionnaire	100	66,6	40	60
Standardiste		16,6		5
Caissier		16,6		5
Gouvernante	25	16,6		10
Femme de chambre	25			5
Cuisinier	75			60
Commis de restaurant	75			60
Tous les emplois restaurant	50			40
Tous les emplois qualifiés		33,3		10
Tout emploi		16,6	10	5
Nombre d'observations	4	6	10	20

Ces pourcentages sont calculés sur la base de cinq restaurants enquêtés
 Les pourcentages représentent le nombre d'hôtels ayant formulé cette exigence par rapport à l'ensemble

TABLEAU N° 39
NOMBRE D'HOTELS LYONNAIS ACCEPTANT DE RECRUTER DES
DEBUTANTS, PAR EMPLOI ET TYPE D'HOTELS
 (fréquence d'apparition en %)

Emplois pour lesquels des débutants sont acceptés	Type I %	Type II %	Type III %	Ensemble des hôtels %
Chasseur	75	33,3		25
Bagagiste	75	33,3		25
Equiper nettoyage	50			10
Femme de chambre		83,3		20
Femme de ménage	25			5
Cafetière		16,6		5
Plongeur	100			80
Aucun emploi		16,6	10	10
Tous les emplois			90	45
Nombre d'observations	4	6	10	20

Ces pourcentages sont calculés sur la base de cinq restaurants existants

Exceptés les petits hôtels 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, les établissements de petite taille et de catégorie de confort modeste ont des difficultés, qui les conduisent souvent à accepter une main-d'œuvre sans expérience professionnelle et non-qualifiée. Ce sont les établissements les plus nombreux.

b) Les conditions de travail et d'exploitation.

Les conditions particulières de travail du personnel de l'hôtellerie sont en partie liées au fonctionnement et à la nature de cette activité. Il est d'autant plus nécessaire de les apprécier que selon le caractère répulsif ou attractif, elles influenceront les jeunes formés dans le choix de leur insertion professionnelle.

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 d'ordre général viennent se greffer des difficultés supplémentaires pour certains emplois et types d'hôtels.

C'est ainsi que bon nombre d'établissements ont du mal à recruter des *réceptionnaires* étant donné le bas niveau des salaires offerts et le manque de qualification des réceptionnaires disponibles sur le marché du travail. Cette inadéquation est renforcée dans les petits hôtels de catégorie moyenne de confort qui se plaignent de la formation des réceptionnaires dispensée par les écoles hôtelières qui est seulement apte à satisfaire la demande des grands hôtels. Cette remarque soulève 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 petits hôtels. Si des problèmes d'ordre individuel sont soulevés, une des raisons les plus souvent invoquées est le manque d'expérience et de compétence 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 de petite et moyenne catégorie ; 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 les salaires sont plus bas, mais les conditions de travail (horaires, congés...) nettement plus favorables ;

— *Les emplois non qualifiés* (équipier nettoyage, plongeur) sont en majorité tenus par une main-d'œuvre étrangère. Les rémunérations de ce type d'emplois sont faibles par rapport à celles qui sont proposées dans l'industrie pour le travail de manœuvre. Certains employeurs précisent que les difficultés de recrutement de cette catégorie d'employés découlent de la réglementation qui interdit que le pourcentage des 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, manœuvres) et que, d'autre part, ces difficultés sont plus aiguës et touchent tous les emplois dans les hôtels de petite taille et à gestion familiale prononcée.

Ces conditions de travail peu attrayantes ne sont pas compensées par des rémunérations conséquentes. Le Centre d'études et de promotion de l'hôtellerie française a évalué pour 1971 le salaire moyen mensuel pour certains emplois dans un établissement de confort moyen en province :

Valet ou femme de chambre	:	800 francs par mois ;
Gouvernante	:	1 400 francs par mois ;
Débutant cuisinier	:	900 à 1 200 francs par mois ;
Secrétaire de réception bilingue	:	900 à 1 200 francs par mois ;
Attaché de direction	:	1 600 à 2 600 francs par mois.

Les caractéristiques spécifiques d'exploitation dans l'hôtellerie, les difficultés de recrutement qui en découlent, occasionnent l'utilisation de *personnel saisonnier et temporaire*.

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, etc.) ou de surcroît d'activité, 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. Le tableau, page suivante, donne la répartition de la main-d'œuvre saisonnière et temporaire par type d'établissements.

Le personnel dit saisonnier désigne une main-d'œuvre 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'Ecole Hôtelière est à signaler, il concerne l'hôtel du premier type.

Par main-d'œuvre temporaire, on entend les personnes employées à temps partiel (quelques heures par semaine, une nuit par semaine, etc.) ainsi que les « extras ».

TYPES D'HOTELS	HOTELS UTILISANT DES SAISONNIERS	HOTELS UTILISANT DES TEMPORAIRES
Grande hôtellerie	25 %	0 %
Moyenne hôtellerie	16,6 %	83,3 %
Petite hôtellerie	30 %	50 %

Les résultats de l'enquête révèlent que le recours au personnel temporaire est une pratique fort répandue dans les petits et moyens établissements de l'hôtellerie. Si les hôtels du type I n'utilisent pas cette main-d'œuvre par contre, la majorité des établissements des types II et III en emploient systématiquement. Les emplois concernés sont le plus souvent des emplois de veilleur de nuit tenus la plupart du temps par des étudiants.

Ces constatations faites sur l'échantillon réduit sont confortées par les résultats d'une enquête plus exhaustive du Centre d'études et de recherches sur les coûts ⁽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.

(1) Pour les entreprises dont le C.A. est inférieur à 10 000 francs, le pourcentage 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 francs, ce pourcentage tombe à 2 % (*L'hôtellerie française*, CERC, 1972).

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.

d) L'évolution économique du secteur hôtelier.

Une double caractéristique domine le secteur :

- La demande de service apparaît comme très particularisée. On peut distinguer très globalement une demande liée à un tourisme d'affaires et une demande provoquée par un tourisme d'agrément ;
- Les répartitions d'hôtels par taille d'établissements montrent l'importance considérable des petits et moyens établissements, tant en effectifs d'employés, qu'en nombre d'établissements, et la part relativement modeste des grands établissements.

Les évolutions les plus remarquables concernent par contre les grands établissements (de chaîne notamment).

1. La demande par type d'hôtel.

Le tourisme d'affaires.

Cette demande est récente et se développe rapidement. Elle revêt plusieurs formes liées directement au développement économique :

- voyages d'affaires,
- salons,
- congrès,
- séminaires,
- tourisme industriel,
- voyages de stimulation.

De manière générale, ce type de tourisme connaîtra une forte croissance, car il est l'apanage des catégories élevées de la population industrielle et des services et apparaît comme peu élastique par rapport aux prix.

On peut s'interroger sur les types d'hôtels qui bénéficieront de ce développement. Compte tenu de la politique du VI^e Plan, ce sont jusqu'à présent les grands établissements à confort élevé qui ont répondu à cette demande (4 étoiles luxe, 4 et 3 étoiles).

Par ailleurs, cette évolution se fera sur la base d'une qualité de service totalement différente de celle de l'hôtellerie traditionnelle. En particulier, un certain nombre d'équipements (matériel audio-visuel, télex...) et de services nouveaux (traduction, secrétariat...) devront être introduits dans la structure d'accueil.

Si les hôtels de chaînes de création récente ont été les plus aptes à satisfaire ces nouveaux besoins exigeant un volume d'investissements que seuls

ils pouvaient assumer, on assiste déjà à un fléchissement des taux d'occupation qui inquiète le syndicat général de l'industrie hôtelière de Paris. Il semble donc que, dans les grandes villes et surtout dans la Région parisienne, un certain degré de saturation soit atteint en ce qui concerne le développement des grandes unités modernes.

Le tourisme d'agrément.

Son développement, au cours de la période récente, a été régulier et on a pu constater la part accrue que prenaient les étrangers dans celui-ci. Toutefois, il reste modeste, compte tenu des potentialités existantes. Cela est dû non seulement aux caractéristiques structurelles de la capacité d'accueil de l'hôtellerie française, mais aussi à des prix plus élevés en France que dans tous les pays européens. Tous les types d'hôtels sont concernés par le développement de ce tourisme.

Les difficultés d'hébergement de la clientèle modeste se sont aggravées dans la Région parisienne par l'absence de création de chambres à prix modéré et la disparition de petits établissements. Face à cette situation, on assiste, depuis 1973, à un revirement de la politique de l'Etat en matière d'aide au développement du secteur hôtelier. Ce changement s'est traduit par l'attribution de certains avantages aux promoteurs d'établissements 2 étoiles ⁽¹⁾ nouvelles normes : réduction de la charge foncière, prêts pouvant atteindre 60 % du coût des investissements hors taxe.

2. La restructuration du parc hôtelier dans les grandes villes.

L'hôtellerie dans les grandes agglomérations connaît, depuis une vingtaine d'années, des mutations profondes caractérisées par un phénomène de concentration qui occasionne une restructuration du secteur. Ces transformations communes aux grands centres urbains se propagent à un rythme particulièrement accéléré dans la Région parisienne.

C'est ainsi que l'on a assisté, au cours de la période 1950-1971, à la disparition d'hôtels de catégorie moyenne (1 à 2 étoiles) : 170 hôtels regroupant 600 chambres ont disparu. A l'inverse, les créations d'établissements concernent essentiellement les catégories élevées de confort.

Ces phénomènes de « disparitions - créations » qui affectent l'hôtellerie parisienne à ses deux niveaux extrêmes, entraîneront une restructuration du secteur puisque les catégories 4 étoiles L, 4 étoiles et 3 étoiles représenteront 40 % de l'ensemble des hôtels à la fin du VI^e Plan, alors qu'elles ne représentaient que 32,4 % du parc en 1971.

(1) Cette catégorie d'hôtels n'a pas été prise en compte, car elle n'existait pas au moment de la réalisation de l'enquête.

3. L'évolution de la clientèle et des besoins en personnel : vers un cloisonnement de la demande et des besoins en personnel correspondants.

L'évolution économique passée des établissements hôteliers, leur « spécialisation » relative conduisent à fonder les hypothèses d'évolution des besoins en personnel sur celles de la demande de services, caractérisant un type de clientèle particulier. On distingue, à cet égard, trois clientèles :

— *La clientèle d'affaires et de groupes.* On constate que celle-ci demande de plus en plus de services mécanisés et d'équipements nouveaux que seuls peuvent lui offrir les grands établissements modernes parce que très industrialisés. Si cette tendance se maintenait, on assisterait alors à un développement des hôtels correspondants d'autant plus important que l'insuffisance de la capacité d'accueil avait maintenu jusqu'alors des hôtels traditionnels à la limite de la rentabilité et qui, de ce fait, disparaîtraient.

En cela, on suivrait l'analyse du CERC qui conclut son rapport sur l'hôtellerie en affirmant :

« On a souvent parlé, au cours de ces dernières années, de la nécessité d'industrialiser l'activité hôtelière : il s'agit de passer du stade artisanal à la constitution de grandes unités, au sein desquelles puissent s'appliquer la division poussée du travail et les techniques modernes de gestion qui ont permis à la grande industrie d'améliorer son efficacité... L'hôtellerie française peut réaliser des progrès notables en s'engageant dans cette voie. »

Pour cette catégorie d'hôtels, la répartition des personnels est relativement simple et permet de situer les principaux besoins en personnel :

- Le personnel d'encadrement est peu nombreux : 2 personnes en moyenne pour 100 employés — étranger à la profession ou accédant à la direction par promotion interne ;
- Le niveau III est très développé ;
- Le personnel qualifié est nombreux mais formé dans des disciplines plus étroites, du fait même du contenu des emplois très spécialisés, et adaptés à une demande standardisée de services ;
- Le personnel non qualifié est moins important et essentiellement localisé dans les services des étages et de la cuisine.

— *Une deuxième clientèle* apparaît dans toutes les analyses, celle des *grands hôtels traditionnels à confort élevé*. Son importance future est l'objet de nombreuses controverses.

Si l'on prolonge les tendances passées, elle serait en régression relative, au niveau des besoins en qualification le problème apparaît en conséquence moins clair. Dans la meilleure des hypothèses, les effectifs seront maintenus en nombre et dans leur répartition qui est globalement identique à celle de la catégorie précédente. Par contre, le contenu des emplois est sensiblement différent :

- Le nombre de cadres est peu important. Leurs tâches sont par ailleurs très larges, parce qu'ils encadrent des services dont les fonctions sont

techniquement complexes et, dans tous les cas, plus riches en services rendus à la clientèle ;

- Les emplois de niveaux IV et V sont nombreux et ont un contenu soit spécifique d'un emploi très particulier à ce type d'hôtel, soit très conditionné par la nature des prestations à assurer qui sont plus importantes ;
- Les personnels sans qualification sont relativement nombreux dans tous les services.

On peut considérer que, pour chacun des niveaux, quantitativement, les besoins en personnel seraient uniquement destinés à renouveler les personnes en place étant donné le peu d'investissements probables dans ce type d'hôtels ; qualitativement, la poursuite de l'effort de rationalisation entrepris à tous les niveaux induirait des besoins en matière de gestion.

— *Le dernier type de clientèle concernée s'adresse aux autres catégories d'hôtels (petits et moyens). Estimer une évolution de cette clientèle et du nombre d'hôtels correspondants est un problème délicat. Toutes les hypothèses peuvent être formulées depuis la régression de ces hôtels, si l'on poursuit la tendance actuelle, jusqu'à leur maintien ou même leur expansion si des aides sont fournies pour répondre à une demande qui existe et ne peut que se développer.*

Les besoins en personnel sont, pour cette catégorie, importants en nombre. Par contre, les qualifications requises sont faibles dans l'ensemble, puisque 60 à 70 % du personnel apparaît sans qualification.

Aux niveaux I, II et III, ce sont les patrons qui assument la plupart des fonctions de direction et d'encadrement.

Au niveau IV, on retrouve la même polyvalence avec deux groupes d'emplois dominants situés autour de la réception et de la cuisine.

3. PREMIERES RECOMMANDATIONS SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DANS L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION

Celles-ci ont été formulées par une commission paritaire Administration-Profession spécialement réunie à cet effet, qui a arrêté après discussion les premières recommandations sur les besoins de formation à satisfaire dans l'hôtellerie et la restauration.

Ces recommandations se fondent sur les analyses précédentes et sur la connaissance que peuvent avoir les différentes personnes du système de formation et des relations existantes entre celui-ci et les différents emplois.

C'est dire que, bien que non formalisées, ces recommandations n'en sont pas moins très importantes. Elles sont, à la date indiquée, la synthèse de toutes les appréciations que l'on peut avoir dans ce domaine sur le problème des besoins de formation.

Trois constatations doivent être présentes à l'esprit dans toute appréciation des besoins de formation dans la profession :

— *Dans l'hôtellerie et la restauration, tous les emplois exigent de leur titulaire des connaissances techniques.* Certaines sont spécifiques de chaque emploi (cuisine). D'autres sont communes à tous les emplois : ce sont celles qui déterminent la qualité de l'accueil des établissements et leur gestion.

— *La promotion interne* demeure le moyen privilégié de recrutement de l'encadrement, compte tenu des caractéristiques particulières de chaque établissement et de la connaissance pratique que doit en avoir le personnel.

— A tous les niveaux de qualification des emplois, et quelle que soit l'explication à en donner ⁽¹⁾, on constate un *nombre important de départs du secteur* dont le volume, le rythme et les incidences sur les recrutements ne peuvent être véritablement appréciés que par une analyse des conditions d'accès à l'emploi et des déroulements de carrières.

Toutefois, les adéquations entre les ressources et les besoins ont été recherchées dans l'étude à partir de la liste des titres de qualifications de la profession et les emplois en ont été conventionnellement rapprochés suivant leur niveau et leurs caractéristiques. Il en résulte que toute définition d'une formation nouvelle exigerait une analyse du contenu des emplois à pourvoir.

a) **Recommandations par types d'emplois.**

Trois grands groupes d'emplois méritent à cet égard attention. Ce sont les directeurs d'établissements, les chefs de service, le personnel qualifié.

1. *Les directeurs d'établissements.*

Deux catégories ont été mises en évidence : les directeurs de groupes européens, les directeurs d'établissements.

— *Les directeurs de groupes* sont recrutés actuellement par promotion interne à l'intérieur du groupe, de préférence parmi les diplômés de grandes écoles déjà occupés dans des activités de la profession, ou étrangères à celle-ci. L'accent est mis sur l'importance de la promotion à l'intérieur du secteur hôtelier lui-même.

En dernière analyse, ces dirigeants (managers) de haut niveau, appelés à gérer une production de services touristiques pour un groupe financier puissant, sont peu nombreux et leur recrutement ne concernerait pas plus de 10 à 15 personnes par an pour toute l'Europe.

Ce besoin ne peut donc justifier à lui seul la création d'une Ecole ou d'un Institut spécialisé dans ce niveau de formation très supérieur. Le souhait de

(1) En prenant en considération soit certaines conditions de travail, soit l'aptitude du personnel de l'hôtellerie et de la restauration à s'adapter à d'autres activités professionnelles.

la profession de participer plus directement à la constitution ou au renouvellement de cet encadrement renforce la nécessité d'adopter une attitude prudente dans ce domaine.

— Le recrutement des *directeurs d'établissements* exige des formations en rapport avec les caractéristiques des établissements placés sous leur responsabilité.

Les emplois de directeurs d'hôtels de type industriel sont actuellement pourvus, après plusieurs stages effectués en hôtellerie, par des diplômés de grandes écoles ou des titulaires du BTS, mais aussi par du personnel promu. La formation du BTH, complétée d'une formation du type BTS avec une plus grande diversité d'options spécialisées, fournit la voie du recrutement par promotion, dont le développement est souhaité.

Pour les directeurs d'hôtels traditionnels, qui sont actuellement recrutés principalement parmi les titulaires du BTH, le plus souvent avec une certaine ancienneté dans l'établissement, la situation actuelle paraît satisfaisante. Elle devrait toutefois s'accompagner d'un effort accru de promotion du personnel possédant un niveau de formation inférieur permettant un passage du niveau V au niveau IV des enseignements technologiques. A l'inverse, la préparation directe du BTS par des titulaires du BTH ne se révèle pas comme un moyen d'accroître leurs chances d'accéder directement à la direction d'un hôtel traditionnel. Mais dans ces fonctions, le BTS, aménagé en conséquence, peut constituer un moyen très utile de perfectionnement.

2. Les chefs de service.

Leurs emplois sont ceux de chef du personnel, assistant-directeur des ventes, chef gouvernant, chef de cuisine dans un grand hôtel, par exemple.

Actuellement, tous les hôtels recrutent de façon identique leurs chefs de service parmi les titulaires du BTH ou par promotion interne. Dans les hôtels traditionnels, ce mode de recrutement ne paraît pas devoir être modifié. Dans les hôtels industriels, l'introduction d'options techniques spécialisées dans la préparation du BTS offrirait aux titulaires de ce diplôme de nouveaux débouchés.

3. Le personnel qualifié.

Celui-ci se répartit entre des emplois de niveau IV (par exemple : chef de partie, responsable de bar, maître d'hôtel) et de niveau V (par exemple : caissier, main courantier, barman, secrétaire de réception, ouvrier de service entretien).

— Dans le premier cas, la formation du BTH est parfaitement adaptée tout en maintenant des possibilités importantes de promotion pour le personnel de niveau V, ayant reçu une formation complémentaire.

— Dans le second cas, le CAP et le BEP sont également appréciés. Cependant l'hôtellerie industrielle, du fait de l'organisation du travail qui lui est particulière, peut s'accommoder, pour une partie de ses emplois, de formations spécialisées de brève durée.

b) Recommandations générales.

Indépendamment des constatations qui précèdent sur l'adaptation des contenus d'enseignement technique aux différents types d'emplois de l'hôtellerie et de la restauration, le développement d'une politique dans ce secteur d'activité justifie des recommandations plus générales qui sont les suivantes :

— Une caractéristique d'ensemble se dégage du fonctionnement de l'appareil de formation. Les candidats sont nombreux et les personnes formées appréciées dans toute l'Europe, sinon dans le monde, ainsi qu'en atteste les offres d'emplois d'origine étrangère insérées dans les journaux spécialisés. *Il convient donc de conserver à notre enseignement hôtelier son aptitude à former un personnel de qualité dont la compétence se révèle en définitive dans tous les emplois qui comportent un contact personnel avec la clientèle.*

— *Le BTH occupe, dans le système de formation, une position centrale aussi bien pour la préparation au premier emploi que pour l'organisation de la promotion.* La qualité essentielle de ce diplôme réside dans la compétence technique et le comportement professionnel qu'il permet d'acquérir.

On peut toutefois noter la possibilité d'y renforcer les enseignements à caractère économique.

Le BTS, dans sa conception actuelle, oriente essentiellement vers l'hôtellerie industrielle. Toutefois, sous réserve de certains aménagements (choix des spécialités, alternance des enseignements avec l'emploi), il devrait offrir, dans ce secteur, une voie de promotion plus largement offerte aux titulaires du BTH.

Il résulte de cette double constatation concernant le rôle professionnel du BTH et du BTS *que la valeur essentielle des formations qu'ils représentent réside dans la combinaison d'une formation technique initiale solide, conduisant au niveau IV, avec des possibilités de promotion dans la profession qui appellent l'organisation de formations complémentaires diversifiées allant jusqu'au niveau III.*

On peut raisonnablement en déduire que, dans l'éventualité d'une réforme du second cycle des lycées, cette complémentarité devrait trouver sa place dans une perspective de formation continue et guider les choix dans l'aménagement de passerelles avec les enseignements généraux.

— *Les enseignements technologiques conduisant au CAP et au BEP sont essentiels. Les titulaires de ces diplômes occupent les emplois techniques fondamentaux qui caractérisent la profession.* Leur compétence professionnelle leur permet en outre d'accéder à des postes de responsabilité, quelle que soit la catégorie de l'établissement. Cette promotion mériterait toutefois d'être plus fréquemment accompagnée par des stages de perfectionnement de brève durée, à l'image de ceux déjà organisés pour mieux préparer à la gestion.

— *A un niveau de qualification inférieur à celui du CAP et du BEP (niveau V), il apparaît que les conditions de fonctionnement du marché du travail laissent place à des formations spécialisées de brève durée (niveau V bis).* En effet :

- D'une part, certains jeunes gens et jeunes filles, attirés par la profession, pour des raisons diverses, ne sont pas en état de recevoir la formation

méthodique et complète du niveau V. Ils sont alors recrutés sans formation, au détriment de leur efficacité dans l'entreprise et de leurs possibilités ultérieures de promotion.

Une préformation ou une formation spécialisée de brève durée organisée par les collèges, en étroite liaison avec la profession, favoriseraient très utilement leur accès à la vie professionnelle. Des préparations de ce type peuvent être recommandées pour les préposés aux cuisines ou aux étages, par exemple.

- D'autre part, les compétences disponibles dans la population active, dans un lieu et à un moment donnés, ne permettent pas toujours un recrutement direct dans le cas de l'ouverture ou de l'expansion d'un établissement. C'est ainsi que dans l'hôtellerie de type industriel, des expériences de formations spécialisées pour adultes ont à la fois facilité les recrutements et permis à des demandeurs d'emploi de trouver du travail.

S'agissant de formations qui ne peuvent être confondues avec les enseignements technologiques de base, et ne doivent en aucun cas être considérées comme concurrentielles, des stages de cette nature doivent être encouragés, chaque fois qu'ils sont de nature à corriger dans le court terme, un déséquilibre entre l'offre et la demande de travail. Dans de tels cas, les services publics chargés de la formation des adultes et de l'emploi, ainsi que les autorités régionales, peuvent trouver l'opportunité d'une collaboration constructive avec la profession.

— L'hôtellerie et la restauration représentent un secteur qui, du fait de ses disparités actuelles et des réorganisations qui s'y opèrent, ainsi que de la place qu'y occupent les recrutements sur le marché interne des établissements et les mouvements de promotion, offre *un terrain privilégié d'application à la formation des adultes en cours de carrière*. Ainsi :

- Dans les petits et les moyens établissements, la qualité du personnel ne possédant pas un titre de qualification a besoin d'être améliorée par un perfectionnement technique et les patrons ont eux-mêmes besoin de mieux se préparer à leurs responsabilités de direction ;
- Dans les hôtels traditionnels, bien pourvus en compétences technologiques, l'initiation et l'entraînement à des méthodes de gestion plus efficaces sont nécessaires ;
- Dans la nouvelle hôtellerie, sous l'effet de la demande d'une clientèle dont les exigences se rapprochent de celles des hôtels traditionnels, une division du travail conduisant à des tâches trop spécialisées, mérite aujourd'hui d'être compensée par une meilleure qualification du personnel.

A cet égard, les lycées et les collèges d'enseignement technologique ont un rôle important et nouveau à jouer auprès de la profession, plus particulièrement peut-être pour favoriser les passages aux fonctions d'encadrement et de responsabilité se situant au niveau du BTH et du BTS.

— Les orientations qui peuvent se dégager d'une analyse qualitative des besoins de formation dans l'hôtellerie et la restauration n'ont de véritable portée

qu'à l'intérieur d'une politique sectorielle globale, dont la formation professionnelle, initiale et complémentaire, n'est que l'un des instruments privilégiés. C'est ainsi que l'analyse de l'emploi conduit à attirer ici l'attention sur l'importance des conditions de travail. Parallèlement à la promotion de formations adaptées, celles-ci doivent être améliorées, notamment en ce qui concerne les horaires, la répartition du travail au cours de l'année, voire certains niveaux de rémunération.

Faute de cette amélioration, compte tenu, d'une part, de la qualité du personnel exigée à tous les niveaux dans ce secteur d'emploi, d'autre part, de la rareté des formations et des compétences sérieuses dans les activités de service comportant le contact avec le public, l'hôtellerie et la restauration risquent de ne pas être en état de soutenir durablement la concurrence d'autres employeurs mieux placés. La dégradation rapide dans certains pays étrangers de la qualité de l'hôtellerie, due aux difficultés de recruter la main-d'œuvre nécessaire, illustre la réalité d'un tel risque.

A l'issue de cette phase d'investigation, on peut affirmer que la plupart des objectifs formulés au départ ont été atteints.

En résumé, il a été possible d'obtenir les informations qui véritablement peuvent être opérationnelles dans ce type de recherche, c'est-à-dire la description du contenu des emplois permettant de situer la nature qualitative du travail et d'apprécier dans quels termes peuvent s'effectuer des rapprochements avec le contenu des formations et par ailleurs les relations qui existent entre les emplois et les variables économiques qui déterminent l'existence de ces emplois, et permettre ainsi de porter un jugement sur l'évolution ultérieure de ces emplois et donc des formations professionnelles nécessaires.

Il demeure cependant qu'aucune conclusion chiffrée n'a pu être fournie à l'issue de ces investigations, parce que sont mal connues les caractéristiques des travailleurs de ce secteur. Il est nécessaire, pour pouvoir apprécier les besoins quantifiés de formation, de disposer des mobilités professionnelles.

Ainsi doivent être connues les insertions professionnelles à l'issue de la période initiale de formation, qui permettent d'apprécier les sorties de la profession et les emplois d'entrée dans celle-ci. De même doivent être connues les mobilités dans les entreprises et entre celles-ci pour apprécier les besoins de formation complémentaire et les besoins induits de formation initiale.

Ces investigations seront poursuivies à l'occasion de recherches ultérieures et feront l'objet de comptes rendus. Alors, pourra être faite la synthèse plus complète des informations nécessaires à la définition des besoins de formation dans l'hôtellerie et la restauration.

TROISIÈME PARTIE

LES EMPLOIS TOURISTIQUES DANS UNE RÉGION

Dans un premier temps, nous avons privilégié l'approche sectorielle, en approfondissant plus spécialement l'étude des emplois des deux secteurs principaux : l'hôtellerie et la restauration.

Dans un second temps, nous adoptons une approche régionale en considérant cette fois l'ensemble des activités touristiques dans leur environnement.

Ce deuxième axe de recherche devrait permettre de porter un diagnostic qualitatif plus large sur les besoins de formations englobant toutes les catégories de métiers et d'aborder certains problèmes spécifiques à l'industrie du tourisme comme celui de la main-d'œuvre saisonnière.

Précisons qu'il s'agit d'une étude régionale à caractère expérimental effectuée dans quatre départements :

- Les Alpes-Maritimes, qui connaissent une activité touristique très ancienne ;
- La Savoie et la Haute-Savoie dans lesquelles cette activité s'est développée rapidement ces dernières années ;
- Le Jura qui ne se distingue pas par un développement sensible du tourisme.

Si les caractéristiques particulières de la région du Sud-Est interdisent de généraliser les conclusions obtenues à l'ensemble des métiers du tourisme en France, le champ très large des emplois retenus, la diversité des situations rencontrées nous autorisent néanmoins à fonder des hypothèses d'évolution sur des données déjà solides.

Malgré la faiblesse d'une partie des renseignements collectés, en particulier ceux qui concernent les caractéristiques des employés, les principaux problèmes ont pu être posés. Ils constituent une base plus sûre pour toute investigation ultérieure et permettent d'attirer dès maintenant l'attention sur les problèmes majeurs.

Trois points fondamentaux ont été à cet effet abordés :

- Le volume total des emplois à vocation touristique dans la région concernée ;
- Les structures d'emplois ;
- Les caractéristiques spécifiques des emplois en relation avec les employés.

Les hypothèses relatives aux orientations à donner en matière de formation sont fonction des caractéristiques ainsi trouvées.

I. — Les principales données statistiques

A partir de l'exploitation des différentes sources disponibles, on a obtenu un certain nombre de résultats jugés les plus intéressants en fonction de la fiabilité des données, de la possibilité de faire apparaître une série portant sur une période de plusieurs années et de la possibilité de comparer plusieurs sources correspondant à une même année.

Dans cette optique, on peut faire apparaître les résultats suivants :

- L'évolution de la population active dans l'hébergement et la restauration (NAE 77) et dans quelques-uns de ses sous-secteurs ;
- L'évolution du nombre des établissements pour l'ensemble du secteur hébergement et restauration (NAE 77) et plus particulièrement pour l'hôtellerie de tourisme (NAE 771.1) et la restauration ;
- La concentration des établissements touristiques sur la base du nombre des salariés employés.

1. L'EVOLUTION DE LA POPULATION ACTIVE DANS L'HEBERGEMENT 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 sur la population active, salariée ou non ;
- L'exploitation par l'INSEE du Fichier des Etablissements 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.

TABLEAU N° 40
 EVOLUTION DE LA POPULATION ACTIVE DANS L'HEBERGEMENT ET LA RESTAURATION (NAE 77)
 ENTRE 1962 ET 1968 (recensements de la population)

DEPARTEMENTS	ANNEE	NON SALARIES				SALARIES					TOTAL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	6
Alpes-Maritimes (06)	1962	2 202	2 414	4 616	33,36	5 829	3 390	9 219	66,64	36,77	8 031	5 804	13 835	
	1968	2 388	2 312	4 700	33,42	6 020	3 344	9 364	66,58	35,71	8 408	5 656	14 064	+ 1,65
Savoie (73)	1962	687	911	1 598	43,91	796	1 247	2 043	56,09	61,03	1 483	2 158	3 641	
	1968	828	1 052	1 880	37,10	1 420	1 768	3 188	62,90	55,45	2 248	2 820	5 068	+39,19
Haute-Savoie (74)	1962	1 175	1 561	2 736	48,67	1 267	1 618	2 885	51,33	56,08	2 442	3 179	5 621	
	1968	1 256	1 548	2 804	44,79	1 688	1 768	3 456	55,21	51,15	2 944	3 316	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 1968/1962

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 Etablissements Industriels et Commerciaux (FEIC) 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 DANS L'HEBERGEMENT ET LA RESTAURATION ENTRE 1962 ET 1970

a) Variation de l'ensemble de la population active.

Les recensements de la population permettent d'analyser l'évolution de l'ensemble de la population active (salariés et non-salariés) entre 1962 et 1968 (tableau n° 40).

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.

TABLEAU N° 41
EVOLUTION DU NOMBRE DES SALARIES DE L'ACTIVITE 77,
DE L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION DANS LES DEUX SAVOIES
ENTRE 1966 ET 1970
(Fichier des Etablissements industriels et commerciaux)

DEPARTEMENT	ANNEE	77		771 (Restauration)		772 (Hôtellerie)	
		1	2	3	4	5	6
Savoie (73)	1966	3778		3222		380	
	1970	4610	22,02	3767	16,91	562	47,89
Haute-Savoie (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

Pour la période 1966-1970, on ne dispose de renseignements que pour les salariés des départements savoyards sur la base du Fichier des Etablissements Industriels et Commerciaux.

On remarque tout d'abord que le nombre de salariés recensés en 1966 par le Fichier est très nettement supérieur à celui du recensement de 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 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).

b) Variation de la proportion de salariés par rapport à l'ensemble de la population active de l'activité 77.

Le tableau n° 40 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 deux Savoies* alors que dans les Alpes-Maritimes un certain équilibre paraît avoir été atteint au moment où les recensements ont été effectués.

3. L'EVOLUTION ANNUELLE DES SALAIRES DE L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

On ne dispose sur ce point que de résultats très partiels publiés par les ASSEDIC. On a 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. Une comparaison avec d'autres sources permet de mesurer approximativement la population couverte par les ASSEDIC.

Pour les deux Savoies, les résultats de 1970 peuvent être rapprochés des chiffres du Fichier des Etablissements pour le secteur de l'hôtellerie (771).

A l'examen du tableau n° 42, on constate que les ASSEDIC couvrent, dans les deux 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° 40, colonne 5) ou au changement dans la population prise en compte.

TABLEAU N° 42
 LES SALARIES DE L'HOTELLERIE (771) DANS LES DEUX SAVOIES EN 1970
 (selon le Fichier des Etablissements et selon les ASSEDIC)

DEPARTEMENTS	1	2	3	4	5	6
Savoie (73)	3 767	2 944	1 534	1 410	47,89	- 21,85 %
Haute-Savoie (74)	4 574	3 221	1 720	1 501	46,60	- 29,58 %

1 - Salariés selon le fichier des établissements (FEIC)
 2 - Salariés selon les ASSEDIC = total
 3 - Salariés selon les ASSEDIC = hommes

4 - Salariés selon les ASSEDIC = femmes
 5 - Pourcentage des femmes salariées
 6 - Pourcentage ASSEDIC/FEIC

Dans les Alpes-Maritimes, il est possible de comparer les données ASSEDIC de 1970 aux résultats du recensement de 1968. On possède par ailleurs le chiffre des salariés ASSEDIC pour la branche 77 entre 1970 et 1972.

TABLEAU N° 43
 LES SALARIES DE LA BRANCHE 77 SELON LES ASSEDIC
 DES ALPES MARITIMES

ANNEE	1	2	3	4	5	6	7
1968	9 364						
1970		8 586					
1971			8 842				
1972				9 142			
					37,23	+ 6,48	- 8,30 %

1 - Salariés selon le recensement de 1968
 2 - Salariés selon les ASSEDIC en 1970
 3 - Salariés selon les ASSEDIC en 1971
 4 - Salariés selon les ASSEDIC en 1972

5 - Proportion de femmes salariées selon les ASSEDIC en 1971
 6 - Croissance du nombre des salariés ASSEDIC de 1970 à 1972
 7 - Couverture ASSEDIC 1970/Recensement 1968

Il est assez étonnant de constater que les ASSEDIC couvrent 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 rencontrée 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 FEIC) 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 disponibles 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'EVOLUTION DU NOMBRE ET DE LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS DANS LES PRINCIPAUX SECTEURS DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE

On a utilisé les sources suivantes :

- Le Fichier des Etablissements Industriels et Commerciaux (FEIC) qui fournit des résultats de 1966 à 1970 pour l'ensemble des départements et une exploitation supplémentaire en 1972 pour les Alpes-Maritimes. Les données portent sur la branche 77 dans son ensemble et détaillent hôtellerie et restauration ;
- Le recensement de la distribution effectué en 1966 ⁽¹⁾ qui donne des sta-

(1) Jacques Salidon. Recensement de la distribution de 1966. Hôtels, cafés, restaurants, autres services. Collection de l'INSEE E-16.

- tistiques 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 un salarié ;
 - Le listing réalisé pour l'année 1971 par la SEDES.

a) Evolution du nombre et de la taille des établissements dans l'activité 77 (cf. tableau n° 44).

Selon le Fichier des Etablissements Industriels et Commerciaux (FEIC), 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 augmente 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 établissements de 10 à 49 salariés.

Cependant, dans la mesure où il n'existe aucun renseignement sur les disparitions et créations d'établissements, il n'est pas possible de dire 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 paraît nécessaire d'analyser l'évolution de façon plus détaillée.

b) 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 FEIC à ceux du recensement de la distribution (cf. tableau n° 44).

Les résultats qui apparaissent sur ce tableau s'expliquent sans doute par les différences de population prises en compte. On peut cependant s'étonner de variations aussi grandes, notamment dans les deux Savoies ; ce genre de comparaison révèle une fois encore la difficulté d'apprécier la fiabilité des statistiques disponibles dans le domaine des activités touristiques.

Pour la période 1966-1970, on dispose 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

TABLEAU N° 44
 COMPARAISON DU NOMBRE DES ETABLISSEMENTS HOTELIERS (771)
 SELON LE FEIC ET SELON LE RECENSEMENT DE LA DISTRIBUTION EN 1966

DEPARTEMENT	1	2	3
Alpes Maritimes (06)	1 995	2 094	+ 4,96 %
Savoie (73)	875	965	+ 10,29 %
Haute-Savoie (74)	1 607	1 442	- 10,26 %

1 - Nombre des établissements selon le recensement de la distribution

2 - Nombre des établissements selon le F.E.I.C.

3 - Comparaison F.E.I.C./recensement de la distribution

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 trois 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 note une stabilité générale dans les trois 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 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) a touché 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 RESULTANT DE L'ANALYSE STATISTIQUE DES ACTIVITES TOURISTIQUES

— La fiabilité des statistiques disponibles est extrêmement limitée dans la plupart des cas, aussi bien pour ce qui concerne la population active que 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 part 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 obtenus ne peuvent 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 bien que l'évolution des activités d'hébergement et de restauration ait été 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 sur le plan de l'emploi que sur 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 dyna-

même 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 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 deux 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'œuvre 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 aussi en tenir compte si l'on veut réfléchir aux perspectives des besoins en formation, parallèlement à l'étude de la structure des emplois qui sera effectuée plus loin.

TABLEAU N° 45
REPARTITION DES ETABLISSEMENTS
PAR SECTEUR D'ACTIVITE ET TAILLE

SECTEURS D'ACTIVITE	TAILLE *	ANNEES	ALPES MARITIMES					TOTAL	0
			0	1	2	3	4		
771.1 à 2 Hôtels de tourisme et hôtels-restaurants industrie hôtelière		1966	317	722	81	14	5	1139	104
		%	27,83	63,38	7,11	1,22	0,43		19,10
		1971	237	789	87	11	3	1127	102
		%	21,03	70,01	7,72	0,98	0,27		17,98
771. Hôtellerie		1966	1005	981	88	15	5	2094	325
		%	47,99	46,84	4,23	0,71	0,23		33,68
		1970	841	1081	97	11	3	2033	308
		%	41,36	53,17	4,77	0,54	0,14		30,74
772. Restauration		1966	761	731	57	2		1551	266
		%	49,06	47,13	3,67	0,12			65,03
		1971	611	888	65	1		1566	259
		%	39,01	56,70	4,15	0,06			54,07
77. Ensemble, hébergement et restauration		1966	1842	1771	152	17	5	3787	609
		%	48,64	46,77	4,01	0,45			42,23
		1970	1533	2035	173	12	4	3757	604
		%	40,80	54,17	4,60	0,31	0,01		38,23
		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

HAUTE SAVOIE					SAVOIE					
1	2	3	4	TOTAL	0	1	2	3	4	TOTAL
374	77	2		560	200	642	68	4		914
66,78	13,75	0,35			21,88	70,24	7,44	0,43		
368	95	2		567	180	639	90	5		914
64,90	16,75	0,35			19,69	69,91	9,84	0,54		
556	82	2		965	510	858	70	4		1142
57,62	8,50	0,21			35,37	59,50	4,85	0,28		
589	103	2		1002	471	905	95	5		1476
58,78	10,28	0,20			31,91	61,31	6,43	0,34		
596	99	2		1008	478	881	94	3		1 456
136	7			409	448	258	7			713
33,25	1,71				62,83	36,18	0,98			
211	9			479	452	297	9			760
44,05	1,87				59,47	39,08	1,18			
197	10			456						
738	93	2		1442	1035	1189	78	4		2306
51,18	6,45	0,13			44,88	51,56	3,38	0,17		
860	113	3		1580	1016	1304	109	5		2436
54,43	7,15	0,18			41,70	53,53	4,47	0,20		

* Taille 0 : 0 salarié 3 : 50 à 99 salariés
1 : 1 à 9 salariés 4 : 100 à 999 salariés
2 : 10 à 49 salariés

Source : Fichier des établissements industriels et commerciaux (F.E.I.C.) 1966-1970-1972

TABLEAU N° 46
REPARTITION DES ETABLISSEMENTS SUIVANT LES DIFFERENTS SECTEURS D'ACTIVITE

CODE N.A.E.	SECTEUR D'ACTIVITE	ALPES MAR.	JURA	SAVOIE	H ^{te} SAVOIE	TOTAL
771. 1	Hôtel de tourisme	886	81	447	763	2 177
2	Hôtel, hôtel-restaurant, ind. hôtelière	241	29	120	151	541
3	Maison meublée, appartement meublé	578	14	81	76	749
4	Pension de famille	93	33	31	156	313
5	Hôtel-restaurant, café, auberge, café-hôtel	235	166	328	330	1 054
SOUS TOTAL	1 - HOTELLERIE	2033	323	1002	1476	4834
772. 1	Restaurant Restaurant sans café	493	12	57	73	635
2	Café-restaurant	1 073	275	408	667	2423
4	Libre service	0	0	14	20	34
773. 2	Cantine, restaurant d'entreprises	46	19	53	81	199
774. 0	Wagons-restaurants	2	0	0	0	2
SOUS TOTAL	2 - RESTAURATION	1614	306	532	841	3293
677.1	Agence de voyages, de tourisme	52	0	7	26	85
2	Syndicat d'initiative	18	11	27	27	83
SOUS TOTAL	3 - BUREAUX, AGENCES DE VOYAGES, S.I.	70	11	34	53	168
620. 2	Transports routiers associés voyageurs et marchandises	10	5	12	4	31
621	Transports publics routiers de voyageurs	64	7	55	47	173
631	S.N.C.F.	23	18	0	0	41

641	Transports de voyageurs par navigation intérieure	0	0	4	10	14
651.1	Armements possédant à la fois des navires à passagers et à marchandises	1	0	0	0	1
653.0	Entr. dont la pleine activité est la nav. côtière	14	0	0	0	14
657.0	Bâtiments de plaisance et de sport	4	0	0	0	4
66	Transports aériens	32	0	3	0	35
SOUS TOTAL	4 - TRANSPORTS	148	30	74	61	313
636.0	Entreprises de téléphériques, funiculaires, remonte-pentes	15	7	112	145	279
SOUS TOTAL	5 - TELEPHERIQUES, REMONTE - PENTES	15	7	112	145	279
915.4	Colonies de vacances, privées	75	78	110	250	513
919.0	Colonies de vacances, municipales, d'administration	17	9	22	21	69
SOUS TOTAL	6 - ORGANISATION COLLECTIVE DE SEJOUR	92	87	132	271	582
775.1	Auberges de jeunesse	5	2	2	6	15
775.2	Autres camps	105	22	44	113	284
SOUS TOTAL	7 - CAMPING CARAVANING	110	24	46	119	299
910	Etablissements publics de bains	1	3	5	3	12
963.2	Etablissements de bains de mer ou de rivière	41	0	4	6	51
965.3	Associations de tourisme	14	9	14	5	42
967.0	Auxiliaires de l'éducation physique et sports	89	1	12	27	129
SOUS TOTAL	8 - ORGANISMES SPECIALISES	145	13	35	41	234
	TOTAL	4 227	801	1967	3007	1002

TABLEAU N° 47
REPARTITION DES SALAIRES SUIVANT LES DIFFERENTS SECTEURS D'ACTIVITE

CODE N.A.E.	SECTEUR D'ACTIVITE	ALPES MARITIMES	JURA	SAVOIE	H ^{te} SAVOIE	TOTAL
771.1	Hôtel de tourisme	5 862	419	3 106	4 053	13 440
2	Hôtel, hôtel-restaurant, industrie hôtelière	300	39	530	341	1 210
3	Maison meublée, appartements meublés	178	8	60	50	296
4	Pension de famille	239	28	20	83	370
5	Hôtel-restaurant, café, auberge, café-hôtel	297	226	471	452	1 446
SOUS-TOTAL	1 Hôtellerie	6 876	720	4 187	4 979	16 762
772.1	Restaurant, restaurant sans café	1 143	5	91	123	1 362
2	Café -restaurant	2 569	186	485	641	3 881
4	Libre-service	0	0	20	39	58
773.2	Cantine, restaurant d'entreprise	231	70	93	164	558
774.0	Wagons-restaurants	50	0	0	0	50
SOUS-TOTAL	2 Restauration	3 992	261	669	966	5 908
677.1	Agence de voyages, de tourisme	239	0	16	14	269
2	Syndicat d'initiative	41	7	94	57	199
SOUS-TOTAL	3 Bureaux, agences de voyages, S. I	280	7	110	71	468

620.2	Transports routiers associés voyageurs et marchandises	88	90	114	17	318
621	Transports publics routiers de voyageurs	728	17	237	322	1 304
631	S.N.C.F.	207	1 159	0	0	1366
641	Transports de voyageurs par navigation intérieure	0	0	0	18	18
651.1	Armements possédant à la fois des navires à passagers et à marchandises	35	0	0	0	35
653.0	Entreprise dont la principale activité est la navigation côtière	66	0	0	0	66
657.0	Bâtiments de plaisance et de sport	0	0	0	0	0
66	Transports aériens	1 295	0	49	0	1 344
SOUS-TOTAL	4 Transports	2 419	1 275	400	357	4 451
636.0	Entreprise de téléphériques, funiculaires, remonte-pentes	80	17	743	979	1 819
SOUS-TOTAL	5 Téléphériques, remonte-pentes	80	17	743	979	1 819
915.4	Colonies de vacances, privées	815	780	543	906	1 235
919.0	Colonies de vacances, municipales d'administration	593	107	104	431	1 235
SOUS-TOTAL	6 Organisation collective de séjour	1 408	887	647	1 337	4 279
775.1	Auberges de Jeunesse	3	5	4	5	17
775.2	Autres camps	98	14	143	91	346
SOUS-TOTAL	7 Camping-caravaning	101	19	147	96	363
916	Etablissements publics de loisirs	0	39	438	87	564
963.2	Etablissements de bains de mer ou de rivière	88	0	48	48	138
965.3	Associations de tourisme	22	24	9	9	86
967.0	Auxiliaires de l'éducation physique et sports	88	0	5	5	94
SOUS-TOTAL	8 Organismes spécialisés	192	63	472	149	876
	TOTAL	15 348	3 249	7395	8 934	34 926

II. - L'échantillon et l'enquête

Le champ de l'enquête retenu au niveau régional correspond à la liste des activités présentée dans l'introduction de la première partie ⁽¹⁾.

1. LES ALPES-MARITIMES

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 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. Inversement, 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.

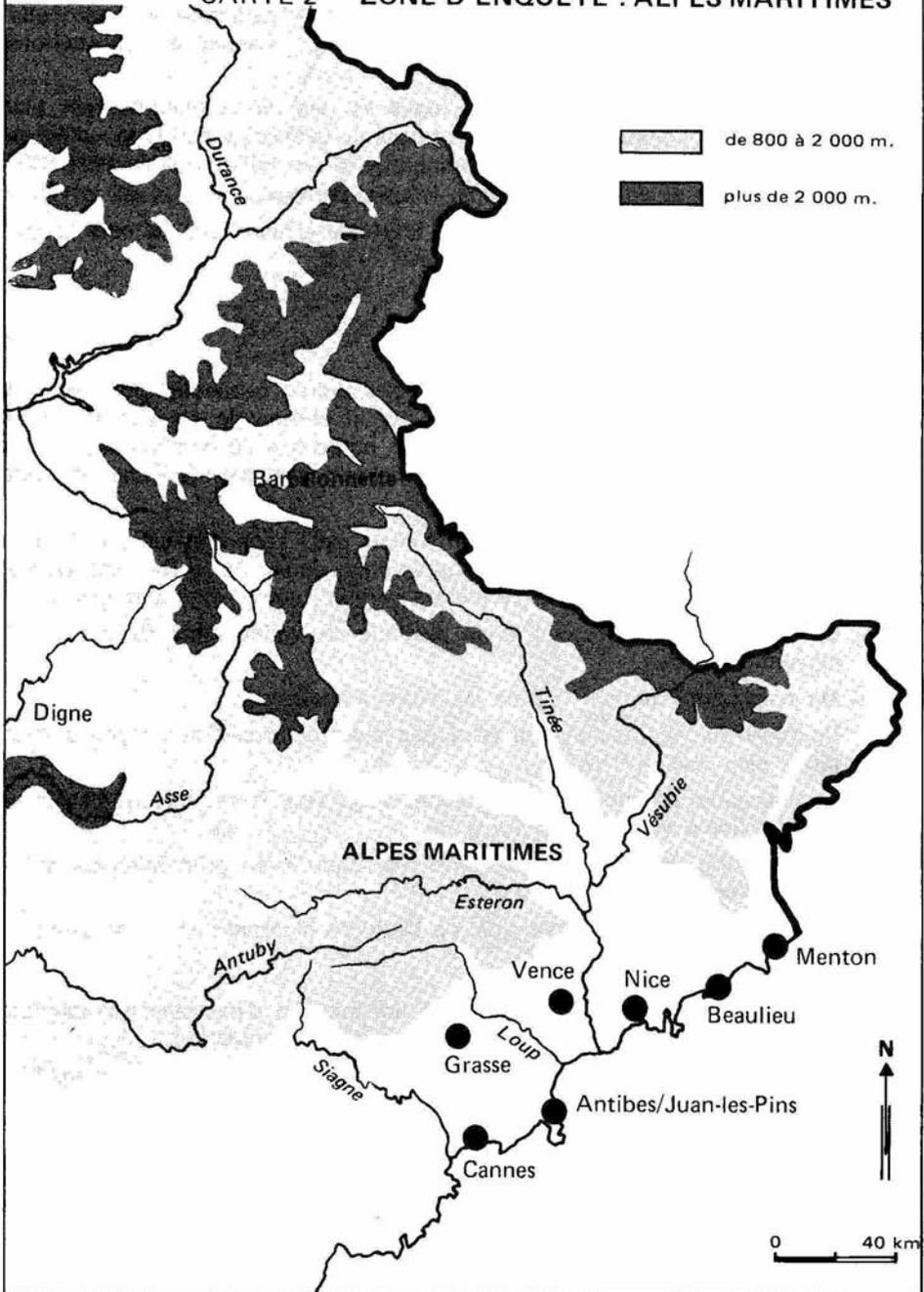
En outre, nous avons éliminé du champ de notre enquête les stations de sports d'hiver des Alpes-Maritimes ; celles-ci ne présentant pas, à nos yeux, de particularité notable par rapport aux stations des Alpes du Nord.

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), la détermination par zones de l'échantillon n'a pas eu une importance décisive : c'est surtout au niveau des tailles et des types d'établissements que s'est faite la différenciation des enquêtes. Néanmoins nous avons quand même distingué :

- 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.

(1) Cf. p. 14.

CARTE 2 ZONE D'ENQUETE : ALPES MARITIMES



- 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.

2. 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) type(s) d'activités touristiques y dominant. Parmi ces derniers nous avons distingué :

- Un tourisme de passage : il se pratique en vallée dans de petites ou moyennes villes ;
- Un tourisme « thermal », dans les villes d'eaux ;
- Un tourisme de plein-air, au bord des lacs, en basse ou moyenne montagne sans saison d'hiver ;
- Un tourisme de moyenne montagne, avec une forte saison d'hiver et une deuxième saison d'appoint d'été ;
- Un tourisme de moyenne et haute montagne avec prédominance de la saison d'été ;
- Un tourisme de haute montagne, où l'activité hivernale est principale ;
- Un tourisme de week-end.

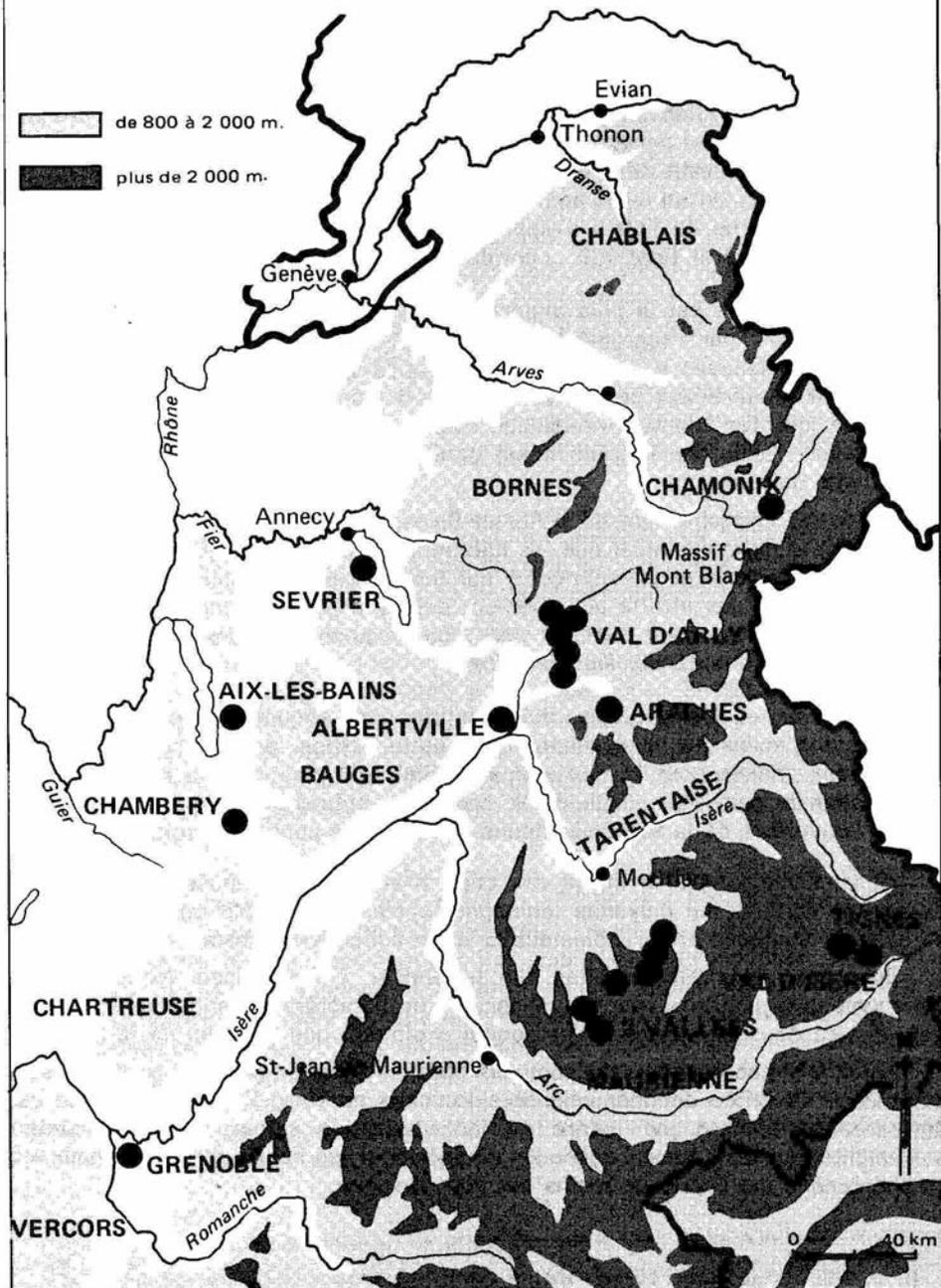
Ces pratiques touristiques ont chacune un domaine d'exercice qui leur est propre, bien que dans certains cas il puisse y avoir superposition.

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 :

(1) « Les touristes étrangers en France » par Jean Ginier. Edition Genin, Paris, 1969, 643 p. (p. 478-492).

(2) Notamment le rapport de M. Préau sur la « 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.

CARTE 3 ZONE D'ENQUETE : SAVOIE ET HAUTE SAVOIE



a) *Chambéry et Albertville* sont deux villes de « passage » quant à leurs activités touristiques. 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 de 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 Sécurité sociale) 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 (premier 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 1 200 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 Megève.

(1) Cf. Etude UAT sur Flumet - t.v. mars 1971.

e) *Megève 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 fonde 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.

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 1 500 mètres et le plus souvent de 1 800 mètres. 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 établissements de plus de 4 salariés y représentent respectivement 40 % et 55 %, l'enquête sur place a montré que le décalage réel était même plus important ;

(1) Saint-Bon-en-Tarentaise (Courchevel), les Allues (Méribel) et Saint-Martin-de-Belleville (les Menuires et Val Thorens).

(2) Saint-Nicolas-la-Chapelle, Notre-Dame-de-Bellecombe, Flumet, Crest-Volland, La Giettaz.

- 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 vingt 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.

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 :

- 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 ;
- La clientèle familiale est, elle aussi, rebutée par l'altitude (difficulté du camping) et les prix pratiqués dans ces stations ;
- 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).

3. 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, Saint-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 :

- L'effort le plus important dans les Savoies étant axé 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) ;
- 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 ;
- 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 défections.

En fin de compte 8 interviews auront porté sur :

- 4 hôtels-restaurants à Clairvaux,
- 1 hôtel-restaurant à Saint-Claude,
- 1 restaurant à Saint-Claude,
- 1 syndicat d'initiative à Saint-Claude,
- 1 colonie de vacances à Clairvaux,

(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.

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.

4. L'ECHANTILLON PAR STATION - METHODE

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 huit 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 dix travailleurs).

5. METHODOLOGIE

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'établissement 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 deux), proviennent-elles de trois 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 les données quantifiables, ne sachant à l'avance quel serait 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'emplois. De même avons-nous recueilli dans ce contexte des informations individuelles sur les employés, en totalité dans les établissements de moins de dix salariés, pour les personnes d'un seul service dans ceux employant plus de dix 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 1 h 30 environ pour les 113 enquêtes).

6. LE QUESTIONNAIRE SALARIES

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).

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 avéré 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 de syndicats 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 4 891 personnes (effectif saisonnier compris), les patrons-propriétaires ou les directeurs-salariés des 113 établissements touchés n'ont accepté de prendre que 1 894 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 1 894 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 la même proportion de questionnaires remplis par les employés : 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'établissements interviewés,
- 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 ne sont pas représentatives, d'autant que près de la moitié provient 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° 48
ECHANTILLON PAR SECTEUR

SECTEUR D'ACTIVITE		ALPES MARIT.	JURA	SAVOIE	HAUTE- SAVOIE	TOTAL HORI- ZONTAL
1 Hôtellerie	% horizontal d'établissements	42,1	6,7	20,7	30,5	100 (4834)
	% horizontal de salariés	41	4,3	25,0	29,7	100 (16762)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	22	4	28		54
2 Restauration	% horizontal d'établissements	49	9,3	16,2	25,5	100 (3293)
	% horizontal de salariés	67,6	4,4	11,7	16,3	100 (5909)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	16	4	13		33
3 Bureaux agences de voyages, S.I.	% horizontal d'établissements	41,7	6,6	20,2	31,5	100 (168)
	% horizontal de salariés	59,8	1,5	23,5	15,2	100 (468)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	2	1	2		5
4 Transports régionaux de voyageurs	% horizontal d'établissements	47,3	9,6	23,6	19,5	100 (313)
	% horizontal de salariés	54,4	28,6	9,0	8,0	100 (4451)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	2	1	3		6
5 Téléphériques remonte-pentes	% horizontal d'établissements	5,4	2,5	40,1	52,0	100 (299)
	% horizontal de salariés	4,4	0,9	40,9	53,8	100 (1819)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	0	0	6		6
6 Organisations collectives de séjour	% horizontal d'établissements	15,8	14,9	22,7	46,6	100 (582)
	% horizontal de salariés	32,9	20,7	15,1	31,3	100 (4279)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	3	2	4		9
7 Camping- caravanning	% horizontal d'établissements	36,8	8,0	15,4	39,8	100 (299)
	% horizontal de salariés	27,8	5,2	40,5	26,5	100 (363)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	1	0	2		3
8 Organismes spécialisés	% horizontal d'établissements	62,0	5,5	15,0	17,5	100 (234)
	% horizontal de salariés	21,9	7,2	53,9	17,0	100 (876)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	2	0	2		4
TOTAL VERTICAL	% horizontal d'établissements	42,3	8,0	19,7	30,1	100 (10002)
	% horizontal de salariés	43,9	9,3	21,1	25,5	100 (34933)
	Nbre d'enquêtes à effectuer	48	12	60		120

NB Les nombres entre parenthèses correspondent aux totaux d'établissements et de salariés

III. - Les structures et les contenus d'emplois dans l'hôtellerie et la restauration

1. LA NOMENCLATURE UTILISEE

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, au cours desquelles il leur était demandé 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 a la responsabilité d'un service important, et donc un personnel hiérarchisé sous ses ordres.

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 Economiste, intendant, contrôleur gestionnaire.
- 07 Aide-économiste ou économiste adjoint.
- 08 Comptable - Chef comptable.
- 09 Aide-comptable, commis de comptabilité.
- 10 Secrétaire de direction.
- 11 Secrétaire, secrétaire administrative 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 secrétaire réceptionniste.
- 17 Main courante.
- 18 Concierge.
- 19 Veilleur de nuit - Concierge de nuit.
- 20 Téléphoniste ou standardiste.
- 21 Hôtesse (d'hôtel, d'agence, de transports, de S.I.).
- 22 Chasseur, groom ou portier.
- 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 marchandise.
- 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 - Manœuvre.

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 colonie).
- 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 - Electro-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 Pisteur - Secouriste.
- 96 Employé de collectivité.
- 97
- 98 Autres salariés de l'hôtellerie-restaurant.
- 99 Autres.

2. LA STRUCTURE DES EMPLOIS PAR SERVICE

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 de façon différente d'une simple décontraction — par exemple parce qu'apparaissent des services destinés 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 partie — 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 est spécialisée (verrier, argentier par exemple).

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 deux 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. 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.

a) De toutes ces constatations, nous pouvons tirer, en simplifiant, **des structures d'emplois types** en fonction des tailles d'établissement, comme l'indiquent les tableaux ci-dessous :

— **Structures d'emplois types.**

Etablissements de moins de 10 à 12 emplois :

- | | |
|------------|-----------------------------------------------|
| — Patron | } Direction, gestion, comptabilité, accueil ; |
| — Patronne | |

- 1 à 3 femmes de chambre ;
- 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 1 lingère.

Etablissements de 10-12 à 30-40 emplois :

- Patron } Direction, comptabilité, gestion ;
 - Patronne } Direction, comptabilité, gestion ;
 - 1 ou 2 réceptionnaires ou réceptionnistes, } Réception, accueil sous con-
parfois 1 concierge ou veilleur de nuit } trôle de la direction ;
 - 2 à 4 valets ou femmes de chambre } Etages sous contrôle
de la direction ;
 - 2 à 4 serveurs ou serveuses } Service en salle ;
(parfois nommés « chefs de rang »)
 - 1 barman ;
 - 1 chef de cuisine ou cuisinier } Cuisine ;
parfois 1 chef de partie (pâtissier)
 - 1 commis ou garçon de cuisine } Cuisine ;
(parfois apprenti)
 - 1 ou 2 plongeurs } Cuisine ;
 - 1 lingère ou 1 femme d'entretien
- (parfois un service linge commun à 2 ou 3 établissements) ;

Etablissements de 35-40 à 70 emplois :

- 1 patron ou directeur salarié } Direction, comptabilité
- 1 (ou 2) économiste ou secrétaire } (2 à 4 personnes) ;
- 1 ou 2 réceptionnaires ou secrétaires } Réception et hall 4 à 10 personnes ;
réceptionnaires ou standardistes
- 1 concierge et (ou) 1 veilleur de } Réception et hall 4 à 10 personnes ;
nuit
- 1 ou 2 chasseurs ou grooms } Réception et hall 4 à 10 personnes ;
parfois 1 main courante ou 1 voi-
turier
- 1 gouvernante ou chef d'étage } Etages 5 à 20 personnes ;
- 2 à 10 femmes ou valets de cham- } Etages 5 à 20 personnes ;
bre
- Parfois 1 femme de ménage } Etages 5 à 20 personnes ;
- 1 à 7 personnes à la cafétéria selon } Etages 5 à 20 personnes ;
son importance

— Parfois 1 chef de salle	}	Salle de 5 à 15 personnes selon l'établissement et la saison ;
— 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		
— 1 chef de cuisine aidé parfois d'un second	}	Cuisine de 6 à 10 personnes ;
— 1 à 4 chefs de partie		
— 1 à 4 commis ou garçons de cui- sine		
— 3 ou 4 plongeurs dont la moitié spécialisée		
— 1 ou 2 lingères et/ou aides-linge- res	}	Lingerie de 2 à 4 personnes ;
— Parfois 1 repasseuse ou couturière		
— 1 ou 2 hommes d'entretien et/ou 1 jardinier	}	Entretien de 1 à 6 personnes.
— Parfois 1 ou 2 ouvriers d'entretien		

b) **Pour les établissements de grande taille**, le tableau ci-dessous donne à titre d'exemple la structure comparée de deux établissements ayant entre 90 et 100 employés en saison et dont le chiffre d'affaires se partage à égalité entre l'hôtellerie et la restauration.

Hôtel - Restaurant - Night-club n° 1.48 - 110 chambres **** 60 000 couverts par an		Hôtel - Restaurant n° 1.31 - 50 chambres **** Luxe - 40 000 couverts par an	
Administration	5	Administration	4
Gestion de l'hôtel	5	Réception	2
Gestion des restaurants	4		
Hall	9	Hall-téléphone	11
Etages	13	Etages	12
(Linge loué)	7		
Cafétéria	5		
Cuisine	5	Cuisine et restaurants (52)	53
Banquets	5	(et caisses)	
	} 45		
Restaurant 1		12	
Restaurant 2		9	
Night-club	9	Bar	5
Saisonniers	5	Saisonniers	10
TOTAL	93 salariés	TOTAL	97 salariés

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 restaurant), 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 premier établissement et 53 dans le second. La différence de niveau — ce dernier est un hôtel 4 étoiles luxe — 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 deux hôtels, dans leurs activités et leurs modes de gestion apparaissent-elles de façon convergente dans leur structuration d'emploi.

c) **La structuration des très grands établissements de luxe** prend une forme particulière du fait de la décontraction des services principaux en sous-services et de l'apparition de services du personnel : l'exemple ci-dessous regroupe les services selon les quelques fonctions-types assumées dans tous les hôtels-restaurants.

d) **La répartition des personnels permanent et saisonnier** montre également la dispersion de ce dernier 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 —, ainsi que l'accueil.

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 responsabilité bien qu'ils représentent le tiers du personnel en saison.

TABLEAU N° 49
HOTEL-RESTAURANT 4 ETOILES LUXE

	SERVICES	PERMANENTS	%	SAISONNIERS	TOTAL	%
GESTION	Direction	4			4	
	Comptabilité	5			5	
	Secrétariat	9		1	10	
	Caisse	2		2	4	
	TOTAL	(20)	9,7	(3)	(23)	7,5
ACCUEIL	Réception	5		3	8	
	Main courante	5		1	6	
	Hall	19		10	29	
	Téléphone	5		7	12	
	TOTAL	(34)	16,6	(21)	(55)	18,1
HEBERGEMENT	Etages	20		21	41	
	Nettoyage	6		0	6	
	Cafétéria	5		1	6	
	Restauration					
	TOTAL	(44)	21,5	(32)	(76)	25,0
RESTAURATION	Restaurant	13		15	28	
	Bar	8		12	20	
	Surveillance	4		0	4	
	TOTAL	(25)	12,2	(27)	(52)	17,1
CUISINE	Cuisine	13		6	19	
	Plonge	9		8	17	
	Cave-économat	3		1	4	
	TOTAL	(25)	12,2	(15)	(40)	13,2
DIVERS	Lingerie	7		0	7	
		7		0	7	
	Entretien	38		0	38	
	Cantine	5		1	6	
	TOTAL	(57)	27,8	(1)	(58)	19,1
TOTAL GENERAL		205	100	99	304	100

3. LES CONTENUS D'EMPLOIS SELON LE NIVEAU DE QUALIFICATION

a) Les emplois de responsabilité.

— Administration-direction.

Ils représentent 2,5 % des emplois des hôtels de plus de 90 emplois et 11 % des emplois des hôtels de moins 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'économiste*, 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'économiste. 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 :

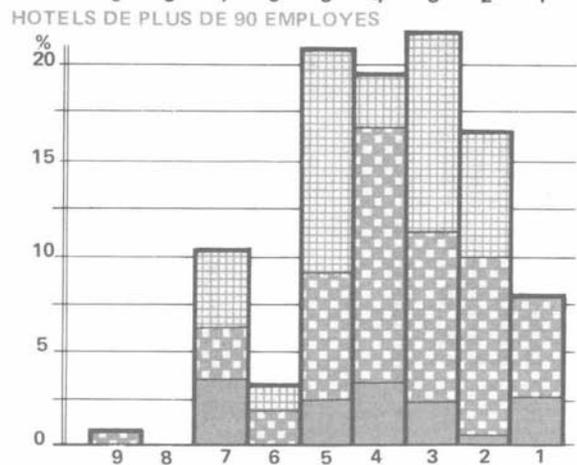
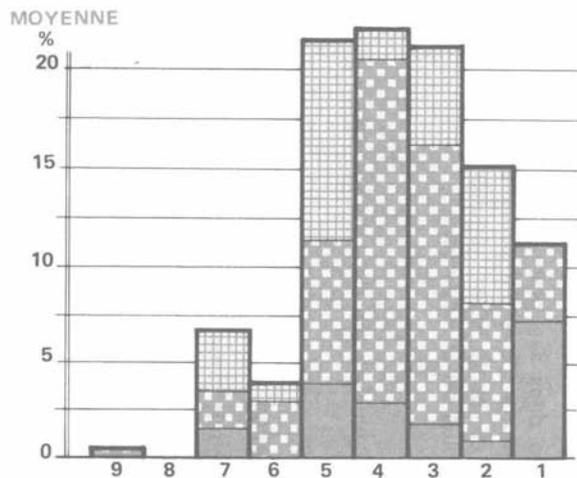
Forte prédominance et moyenne d'âge plus élevée dans le secteur hôtelier.

Moyenne de rémunération : 2 800 francs.

— 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

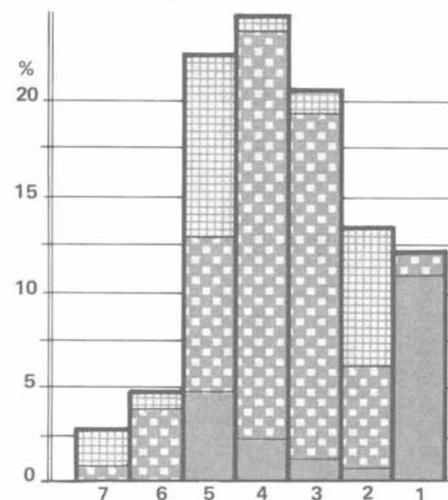


STRUCTURE DES EMPLOIS PAR SERVICE
ET NIVEAUX DE QUALIFICATION SUIVANT
LES TAILLES D'ETABLISSEMENTS (hôtels)
(d'après l'enquête I.R.E.P.)

1. administration, direction
2. accueil
3. étages
4. salle
5. cuisine
6. lingerie
7. entretien
8. animation
9. autres



HOTELS DE MOINS DE 90 EMPLOYES



réception, souvent intéressé à la marche de l'entreprise, 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, voiries 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 exemple) 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 : 1 800 francs.

Les trois quarts de ces emplois sont stables avec une garantie écrite.

— **Étages.**

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, encore qu'il n'intègre pas de tâches d'accueil — et il s'insère dans une structure d'emplois bien hiérarchisée.

Ce type d'emploi est principalement tenu par des hommes d'âge très variable.

Salaire moyen : 1 350 francs.

— **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 des 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 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.

b) Les emplois qualifiés.

— **Administration - Direction.**

Ils occupent : aide-économe, aide-comptable, secrétaire direction, secrétaire administration, sténo-dactylo, caissier, qui 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 plus comparable aux emplois similaires d'autres branches d'activité tertiaire. Si cela est vrai pour les très grands établissements, où le secteur administratif est nettement isolé, ce n'est 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.

— **Accueil.**

Il se caractérise par la *polyvalence des aptitudes et des tâches*. L'activité d'accueil proprement dite 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 le rôle de secrétaire.

Les hôtesses ont des tâches qui varient fortement selon le secteur. Il faut distinguer les hôtesses de Syndicats d'initiative et d'Offices du Tourisme (et agences de voyages) qui fournissent des renseignements — et dans une part variable du secrétariat — des hôtesses de collectivités qui font l'accueil, mais ont une bien plus grande polyvalence. L'hôtesse reste exceptionnelle en hôtellerie-restauration, où son rôle est assuré par les réceptionnistes, et a des tâches spécialisées dans quelques établissements particuliers (clubs, établissements de grand luxe).

Ces emplois sont aux trois quarts 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.

— **Service de salle.**

Les chefs de rang ont une place et des tâches différentes selon l'impor-

tance de l'établissement, et selon qu'ils sont 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 souvent aussi 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 où ils se situent à un niveau intermédiaire. Ces emplois sont souvent occupés par des jeunes car ils offrent une possibilité de promotion dans ce type d'établissements.

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'œnologie — 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, ces emplois étant 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'emplois différentes, liées 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 sont 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, débarrassage, voire nettoyage).

Dans les petits établissements, le barman peut être individualisé, mais aussi son rôle peut être 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.

— Cuisine.

Les emplois de cuisine correspondent à des contenus différents, car ils s'exercent dans des structures d'emplois différentes.

Le cuisinier (par opposition au chef de cuisine) fait la cuisine dans un petit établissement où il en assure toutes les contraintes et tous les aspects, avec l'aide de quelques employés (un commis et un 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, rôtière, 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 premier 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 %) dans lesquels se distingue la tranche d'âge de 18 à 26 ans.

La rémunération mensuelle s'établit en moyenne à 1 400 francs.

— **Etages.**

Les tâches déclarées sont homogènes : nettoyage, entretien, puis service à la clientèle ou accueil ou production de biens.

La cafétéria 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 : 1 000 francs. Forte mobilité et apparition d'emploi à mi-temps.

— **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.

Ces emplois sont occupés à 95 % par des femmes âgées en moyenne de 45 ans, principalement d'origine locale, surtout dans les petits établissements.

— **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 saison 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.

c) Les emplois non qualifiés.

— 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.

— Etages - Cuisine - Lingerie.

Il s'agit de postes subalternes, mais dont la place, dans une structure d'emploi, différente selon les cas, influe 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 :

- L'aide de cuisine : chargé de tâches de nettoyage et « pluches » surtout dans un grand établissement ;
- Le garçon de cuisine : chargé de tâches de nettoyage, de « pluches » et de préparation des plats, dans un établissement moyen ou petit ;

- Le commis de cuisine : chargé de tâches de production en cuisine grâce à sa qualification de fait, et accessoirement seulement de tâches de nettoyage, de « pluches » dans de petits établissements ;
- Les plongeurs peuvent être, de même, distingués selon l'importance de l'établissement. Ce n'est que dans les 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 — argentiers, verriers, parfois appelés officiers 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.

— 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.

— 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 mûr et des gens proches de la retraite.

IV. Les structures et les contenus d'emplois dans les autres activités touristiques

Faute de moyens et de temps, seuls les sous-secteurs suivants ont pu être étudiés :

- Organismes collectifs de séjour ;
- Syndicats d'initiative et offices du tourisme ;
- Transports de voyageurs et remontées mécaniques.

1. LES ORGANISMES COLLECTIFS DE SEJOUR

Sous le nom générique d'organismes collectifs de séjour sont rassemblés des établissements assez disparates : les colonies de vacances, les chalets de l'Union des centres de plein air (UCPA) et les établissements spécialisés (VVF, club Méditerranée).

a) Par type d'établissements, les principales remarques sur les structures d'emplois sont les suivantes :

— *Le personnel des colonies de vacances* est essentiellement constitué de moniteurs ou monitrices, saisonniers et peu rétribués. Le personnel « permanent » comprend quelques dirigeants (2 à 5), parfois quelques serveuses ou femmes de chambre ; la cuisine est assurée par un cuisinier et deux ou trois garçons de cuisine et plongeurs. Une lingère et quelques femmes de ménage font le reste de l'entretien.

Il s'agit donc d'une structure d'accueil minimale centrée sur la cuisine et où la polyvalence du personnel est de règle.

— *Les chalets de l'UCPA* présentent une structure d'emploi similaire, avec toutefois le remplacement des moniteurs d'animation par des moniteurs sportifs : ce sont en quelque sorte des « colonies de sport ».

— La structure des emplois des *établissements d'hébergement collectif* type VVF et club Méditerranée se rapproche de celle de l'hôtellerie classique avec cependant une part importante de métiers à caractère sportif.

L'enquête entreprise dans trois VVF de 39 à 67 employés et un club Méditerranée de 78 employés a permis d'isoler les structures d'emplois par fonction et de les comparer à celles de l'hôtellerie comme le montre le tableau suivant.

SERVICES	V.V.F. SALAIRES			CLUB MEDITERRANEE (78 SALAIRES)	TOTAL	%	HOTELLERIE < 90 SALAIRES
	39	62	à 67				
Administration	4	5	7	7	23	9,4	12,0
Réception	4	7	12	2	25	10,2	13,3
Etages	3	5	0	10	18	7,3	20,6
Salle	7	11	11	12	41	16,7	24,3
Cuisine	7	14	13	12	46	18,7	22,3
Lingerie	2	1	1	—	4	1,6	4,9
Entretien	3	4	15	—	22	8,9	2,6
Animation	9	15	8	32	64	26,0	0
	(dont 7 sport)			(dont 27 sport)	(dont 34 sport)	13,6	
Autres	0			3	3	1,2	
TOTAL	39	62	67	78	246	100	100

La comparaison de cette structure à celle de l'hôtellerie révèle l'importance du service animation-sports (26 % des emplois) compensée par la réduction des autres postes d'emplois.

C'est surtout dans les étages que se font les réductions d'effectifs (7 % au lieu de 20 % dans l'hôtellerie), alors que le personnel de cuisine est plus difficilement compressible (18 % contre 22 %).

La lingerie disparaît presque, tandis que le service entretien prend une place plus importante.

b) **L'analyse du contenu** des quelques métiers spécifiques à ce type d'activité (essentiellement des emplois d'animation) n'a pu être conduite très loin, toutefois certains résultats méritent d'être soulignés.

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 VVF par exemple) qui ont un rôle délimité dans le temps et un travail plus spécialisé (sport, travaux manuels, etc.).

Animateur-moniteur ou monitrice est un métier spécifique des organismes collectifs de séjour (VVF, club Méditerranée, UCPA...) dans lequel les activités sportives et d'animation se complètent. Il faut noter la polyvalence de cet emploi, ce type d'organisme pouvant exiger l'exécution des 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 monitorat de ski, soit inversement à un âge plus élevé.

Les aides-moniteurs sont des stagiaires, mais aussi des saisonniers.

2. LES SYNDICATS D'INITIATIVE ET LES OFFICES DU TOURISME

Les syndicats d'initiative (SI) et les offices du tourisme (OT) sont très fortement liés à toutes les activités touristiques locales ou régionales. Ces organismes reflètent, dans leur structuration et par le rôle qui leur est imparti, l'importance de la station ou ville touristique qu'ils représentent.

Huit SI-OT, occupant de 2 à 30 personnes, ont fait l'objet d'une enquête. Selon que la taille est inférieure ou supérieure à cinq employés, la structure et la fonction des SI-OT diffèrent :

— *Les plus petits* (moins de 5 personnes) ont en général la forme juridique du syndicat d'initiative (association-loi de 1901 vivant des cotisations de ses membres et recevant des aides limitées). Leur personnel est souvent bénévole, en particulier pour les fonctions de responsabilité et direction. Un seul emploi est rémunéré, celui de la secrétaire qui répond au courrier tout en assurant la permanence de l'accueil.

Ce type de syndicat d'initiative n'assure que des fonctions d'information, écrite ou orale (lettres, dépliants, renseignements), et correspond à de petites villes de passage ou à des stations peu importantes.

— *Au-delà de 5 emplois*, le syndicat d'initiative devient en général office du tourisme dont le financement est assuré de façon régulière par une municipalité.

La structure d'emploi se caractérise par la présence d'hôtesse en nombre d'autant plus important que la demande touristique est forte (de 3 à 19 hôtesse dans les cinq cas étudiés).

L'office du tourisme répond à d'autres besoins que la simple information. Le passage du SI à OT s'accompagne, chez les responsables locaux, de la prise de conscience de tâches à assurer pour lesquelles quelques bonnes volontés ne suffisent plus. C'est la nécessité de promotion de la station pour en réduire la morte-saison, ainsi que celle d'une gestion plus rationnelle du parc hôtelier qui sont à la base de ce mouvement.

Cela explique que cette diversification des activités se fasse prioritairement dans deux directions étroitement liées :

- La promotion publicitaire ;
- La mise au point d'un système de réservations hôtelières moderne qui déborde parfois la seule station.

Ce système peut être informatisé, il utilise en général le télex, et se trouve localisé à l'intérieur ou à l'extérieur de l'office proprement dit.

Tout cela se traduit dans la structure d'emploi par la diversification des emplois administratifs avec l'apparition de sténo-dactylos, comptables, économistes, secrétaires de direction et standardistes.

Les tâches de réservation-accueil sont en général assurées par ce type de personnel. Le service de direction (directeur et un ou deux sous-directeurs) est chargé de la promotion : organisation de manifestations diverses, rencontres, voyages de promotion à l'étranger, contacts, etc.

En saison, on voit apparaître dans un cas des salariés affectés à l'animation interne de la station (moniteurs sportifs et animateurs) et, dans un autre cas, des pisteurs-secouristes chargés de la sécurité.

Ces établissements si particuliers que sont les SI-OT sont structurés de façon variable en fonction des tâches qui leur sont assignées par les autorités locales : même si tous appartiennent à la Fédération nationale des SI-OT, on a constaté que le fossé est grand entre les quelques bénévoles qui contribuent à faire connaître leur propre région avec de faibles moyens et ces véritables bureaux de marketing et gestion.

3. LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS ET LES REMONTEES MECANIKES

On tentera ici de tirer des enquêtes faites dans les domaines des transports et des remontées mécaniques, sinon des conclusions, du moins des hypothèses susceptibles d'aider à leur compréhension.

a) Les transports de voyageurs.

La structure des emplois de ces entreprises est simple, puisqu'elle est fondée sur l'utilisation d'un personnel parfois nombreux mais non hiérarchisé de façon pyramidale :

- Les chauffeurs de cars ne représentent pas un ensemble structuré en

services mais au contraire des individualités assurant un service quasiment autonome. Dans certains cas exceptionnels, les tâches d'entretien courant et de nettoyage du matériel leur sont confiées ;

- L'administration-direction occupe un sixième des effectifs selon la taille de l'entreprise ;
- Le service d'entretien occupe 8 à 30 % des effectifs (cf. tableau ci-dessous).

STRUCTURE D'EMPLOIS DE QUELQUES ENTREPRISES DE TRANSPORT DE VOYAGEURS					TOTAL	%
DIRECTION - ADMINISTRATION	4	7	10	25	46	12,4
Chauffeurs permanents	0	32	25	150	207	
Chauffeurs saisonniers	18	0	15	0	33	
Total	18	32	40	150	240	64,3
ENTRETIEN						
Permanents	2	7	0	75	84	
Saisonniers	0	3	0	0	3	
Total	2	10	0	75	87	23,3
TOTAL	24	49	50	250	373	100

Il faut noter l'importance très variable des saisonniers qui peuvent soit être absents, soit représenter la totalité des effectifs de chauffeurs en saison.

Enfin, une particularité du secteur quant à la hiérarchie de fait de la profession vient de ce qu'elle est fondée sur la valeur de l'outil de travail : aux chauffeurs confirmés et habiles sont confiés les véhicules les plus importants et les plus neufs — et donc ceux qui représentent le maximum d'investissements. Il serait souhaitable qu'une analyse générale de ces aspects particuliers au métier de chauffeur soit menée pour en dégager les incidences sur les hiérarchies de fait, les carrières et les promotions — ce que notre approche exploratoire n'a pu faire.

b) Les remontées mécaniques.

Elles représentent dans le secteur des transports un cas particulier quant à la structuration des entreprises, à la fois par l'originalité des tâches assurées,

par la variété des statuts — certaines de ces entreprises sont communales — ainsi que par l'aspect fondamentalement saisonnier de l'activité.

Des études récentes ont exposé clairement quels étaient les différents métiers de ce secteur — et des autres secteurs des « métiers de la montagne » — leurs qualifications et niveaux de responsabilité et les besoins de formation prévisibles dans une zone un peu particulière ⁽¹⁾.

Notre enquête a été menée auprès de quatre entreprises de remontées mécaniques, dont une communale, une en régie, une en affermage et une appartenant à un groupe, et qui emploient de quinze à une centaine de personnes.

La répartition des emplois décrits (cf. tableau ci-dessous) permet une analyse dont il faut voir les limites. En effet, si l'on peut constater que le service administration-direction n'emploie qu'une faible part de l'effectif total (de 4 à 10 %) — c'est parce que les responsabilités sont en fait décontractées au niveau des différents secteurs d'exploitations, qui correspondent à une remontée mécanique ou à plusieurs regroupées. De même, l'importance des saisonniers vient de ce qu'il s'agit d'une activité purement saisonnière lorsqu'elle est fondée sur le ski (3 cas sur 4) même si l'altitude permet parfois une courte double saison.

STRUCTURE D'EMPLOIS DES REMONTEES MECANIQUES

ENTREPRISE	(1)	(2)	(3)	(4)	TOTAL	%
Administration-Direction-Accueil	1	4	10	4	19	7
Entretien	+ 1 *	8+ 14	2	6+ 25	56	20
Personnel d'exploitation	8	29	80	69	186	68
Chauffeurs (navettes) Pisteurs ser.	5	—	8		13	5
TOTAL	15	55	100	104	274	100

*le signe+ indique l'emploi saisonnier

(1) Besoins en formation dans les Alpes du Sud et conventions collectives du secteur remontées mécaniques depuis 1971. C.R.C.I. Provence-Côte d'Azur.

On peut à ce propos rappeler la classification proposée par la CRCI (op. cité p. précédente) :

Techniciens et agents de maîtrise : chef de groupe premier échelon - secrétaire de direction, chef de groupe deuxième échelon - technicien qualifié, chef mécanicien - chef électricien (agents de maîtrise), caissier principal - chef comptable, sous-chef d'exploitation, chef d'exploitation (responsable de moins de 20 salariés).

Ouvriers (selon le degré de responsabilité) :

- Emplois nécessitant une formation de base ou une adaptation à la spécialité : ouvriers d'entretien et d'atelier ;
- Emplois nécessitant une adaptation à la spécialité (8 à 15 jours) : conducteurs d'engins, contrôleurs assermentés, chefs patrouilleurs, chefs pisteurs, pisteurs, secouristes ;
- Emplois ne nécessitant aucune formation : cabiniers, aides-conducteurs, perchmen stoppeurs, dameurs de pistes.

Cette même étude estime que sur les 7 200 personnes employées dans les remontées mécaniques en France, les emplois administratifs représentent 22 % (1 500 personnes), les mécaniciens et chefs mécaniciens 18 % (1 300 personnes), les manœuvres et conducteurs d'engins 60 % (4 300 personnes) — dont les deux tiers, soit 3 000 personnes, en manœuvres.

Le développement des sports d'hiver a pour conséquence l'augmentation du nombre de remontées mécaniques et, par-là même, une demande accrue en personnel. Cet accroissement de la demande s'accompagne toutefois d'une modification des qualifications requises. En effet, les innovations techniques entraînent simultanément une réduction des emplois non qualifiés (tenus le plus souvent par des jeunes d'origine locale habitués aux conditions climatiques et possédant une seconde activité hors saison) et une augmentation en personnel qualifié.

c) Quelques aspects du contenu des emplois.

Les principales remarques concernant le contenu des emplois des deux sous-secteurs sont les suivantes :

- **Pour les emplois qualifiés**, on note que :
 - *Le chauffeur routier* n'a pas un métier spécifiquement touristique, mais assure l'entretien de son matériel et l'accueil minimal en plus de la conduite du véhicule ;
 - *Le cabinier de téléphérique ou de télésiège*, avec une moindre qualification, est en contact avec le public, tout comme le caissier ou guichetier davantage préoccupé par des problèmes de comptabilité ;
 - *Les mécaniciens, machinistes, magasiniers* ne sont pas en contact direct avec la clientèle et ont un travail plus spécialisé d'entretien des

engins, de conduite d'engins (téléphérique ou télésiège), à partir du poste de commande ou de gestion des stocks.

— **Pour les emplois non qualifiés**, on constate que :

- *Les pisteurs* sont chargés du fléchage, damage, contrôle et surveillance des pistes et parfois de l'animation ;
- *Le perchman* assure des tâches ne nécessitant aucune qualification particulière.

V. Caractéristiques principales de la population employée dans le secteur

1. LES 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 office 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'établissement, 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'offres 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.

2. LES BESOINS DE FORMATION VUS PAR LES EMPLOYEURS

a) Hôtellerie - 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, maître d'hôtel).

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 rémunération 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 cela 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 acquise 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 varient 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 pêle-mêle « 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'établissement 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.

En résumé, dans l'hôtellerie et la 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 responsabilité 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 hôtelier 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.

b) 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, mécanicien de ligne ou d'entretien.

L'équipe d'entretien en particulier (électromécaniciens, 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 les VVF et les Clubs Méditerranée, car leurs activités sont proches de l'hôtellerie-restauration sans y être assimilables. 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 service ou d'établissement 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 responsabilité. 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 (chaînes, 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.

3. UN PROBLEME PROPRE A L'INDUSTRIE DU TOURISME : LES TRAVAILLEURS SAISONNIERS

On ne peut parler des métiers du tourisme sans aborder le problème saisonnier. Le secteur tourisme est le seul où le phénomène de la saison prend une importance telle que l'activité d'établissements entiers puisse être limitée à moins de la moitié de l'année et où un statut particulier soit attribué à bon nombre d'entreprises.

a) L'importance du rôle de la main-d'œuvre saisonnière dans les activités touristiques.

Quant à l'importance du rôle des saisonniers, on ne peut que donner quelques chiffres correspondant aux résultats de l'enquête et aux variations selon les secteurs et les tailles :

— Dans l'hôtellerie.

Le caractère saisonnier d'établissements entiers est bien plus marqué dans les Savoies que dans les Alpes-Maritimes où l'étalement des deux saisons est plus large. En station de ski, c'est parfois l'ensemble des activités qui est pratiquement arrêté la majeure partie de l'année. On peut remarquer que ce sont *les établissements saisonniers de taille moyenne qui sont les plus nombreux*, car les petits hôtels-restaurants à gestion familiale restent ouverts hors saison plus aisément.

Sur 31 établissements de 0 à 12 emplois (dont 20 dans les deux Savoies) il n'y en a que 4 qui sont saisonniers, alors que sur les 22 hôtels-restaurants de 13 à 65 emplois (dont 13 dans les Savoies) il y en a 9 de saisonniers, tous dans ces deux derniers départements.

Dans les grands établissements des Alpes-Maritimes, il y a davantage d'appoint de saisonniers autour d'une structure stable de permanents. Les deux plus grands nous ayant fourni leurs nombres de saisonniers par services, on peut remarquer que leur répartition y est inégale :

- L'administration-direction ne croît que de 6 % en saison (3 saisonniers sur 42 emplois) ;
- La lingerie et l'entretien n'augmentent pratiquement pas ;
- Les étages et la cuisine emploient 20 % de saisonniers (respectivement 22 sur 107 emplois et 21 sur 98) ;
- C'est surtout au service de salle que les saisonniers sont nombreux puisqu'ils y représentent la moitié du personnel, et donc un doublement du service en saison (46 sur 97 emplois).

— Dans les organismes collectifs de séjour.

Le caractère saisonnier est lié essentiellement à l'établissement, il est très souvent fort marqué : si sur les 20 établissements soumis à l'enquête 3 ne sont pas saisonniers, c'est qu'il s'agit de cas particuliers : un refuge — où les 2 employés d'appoint sont saisonniers — et deux « clubs » qui sont en fait des hôtels de luxe dans les Alpes-Maritimes. Les emplois saisonniers y représentent 41 % du total des emplois. Mais les colonies de vacances, l'UCPA, les villages-vacances-famille et le Club Méditerranée dans les deux Savoies ont des activités entièrement saisonnières, liées aux périodes de vacances ou à la pratique du ski en station : dans ces 7 organismes (dont 3 VVF) les emplois permanents s'élèvent à 124, alors que les emplois saisonniers sont de 339, soit presque trois fois plus.

En fait, ce sont les colonies de vacances, l'UCPA et le Club Méditerranée qui ont le moins de permanents (22 pour 183 saisonniers, soit 11 % du total des emplois), alors que les VVF en ont une bien plus grande proportion. Encore qu'une des colonies de vacances fonctionne hors saison en colonie sanitaire (42 permanents pour 154 saisonniers, soit 42 % du total). Ainsi, le tourisme dit « social » a une influence non négligeable sur la part des emplois permanents.

— Dans les autres sous-secteurs.

Parmi les syndicats d'initiatives et offices du tourisme, les plus petits n'ont pas d'employés saisonniers puisqu'une partie du travail est fournie par des bénévoles. Parmi les plus importants, le nombre des saisonniers varie de 1 pour 18 permanents dans une station à double saison élargie, jusqu'à 12 saisonniers pour 4 permanents dans une station de ski. Mais toujours l'appoint est fourni aux postes peu qualifiés : hôtesse surtout, et moniteurs sportifs, animateurs ou pisteurs-secouristes. Au total, 35 saisonniers pour 56 permanents, soit 30 % des emplois dans les 5 SI - OT de plus de 5 emplois.

Dans les autres sous-secteurs, on peut remarquer que la proportion de saisonniers est du même ordre dans les remontées mécaniques que dans les organismes spécialisés, où elle est de la moitié, plus exactement de 132 permanents sur 274 saisonniers (48 %) dans le premier cas et de 485 permanents sur 965 saisonniers (50 %) dans le second. Par contre, les transports de voyageurs ne déclarent que 10 % de saisonniers (36 sur 373), ce qui s'explique par l'éventail de leurs activités (transports réguliers et scolaires).

En fait, la variabilité du nombre des saisonniers est très grande selon les zones d'enquête et les secteurs analysés. A titre d'exemple, voici quelques comparaisons :

Dans les Alpes-Maritimes si l'on considère comme saisonniers les salariés embauchés en supplément au moment des pointes d'activité, on en décompte 250 environ sur 1 250 en mars 1973, soit 20 %. Mais une station comme Juan-les-Pins est entièrement fermée en hiver.

En Savoie, selon l'ASU, il y aurait 14 000 saisonniers sur 20 000 emplois.

Dans les Trois-Vallées cette proportion est, dans les établissements enquêtés, de :

- 100 % en hôtellerie-restauration,
- 60 % en organisations collectives de séjour,
- 80 % en remontées mécaniques,
- 100 % à l'ESF,

soit 75 permanents sur 430 emplois (18 %).

A Chamonix, par contre, on aurait de saisonniers :

- 19 % en hôtellerie,
- 37 % en restauration,
- 25 % en transports,
- 96 % en organismes collectifs de séjour,

soit 242 permanents sur 403 emplois (60 %). On voit la différence des situations locales selon les types de stations et d'établissements.

b) Les 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 dix mois et supérieure à deux mois, et qui permettent une autre activité professionnelle.

Ils peuvent être classés selon 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 perchmen et conducteurs d'engins des remontées 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 hôtesse 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.

c) Les caractéristiques des saisonniers et de leurs emplois.

Il faut souligner fortement le fait que les emplois saisonniers se distinguent des autres emplois par un certain nombre de caractères qui en font un ensemble isolable et nécessairement, sinon facilement, étudié à part quant à ses 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'œuvre saisonnière constitue ainsi — mis à part les doubles emplois plus ou moins « stabilisés » — un volant important dans lequel puisent, selon leurs besoins, les chefs d'établissement. 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 compatibilité 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 deux métiers correspondant à deux 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'emplois ont été essayées par les 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 deux 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 (aménagement 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 *marginiaux* 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 que l'on a surnommé « les OS 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 dans cette branche ayant 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.*

1. CAS GENERAL : 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 » ; « aux plongeurs ? » (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 un tiers seulement a 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 service).

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 réduites. 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, et dans le groupe « cadres ».

Bien plus, c'est parmi le personnel d'encadrement que le taux de formation professionnelle — sanctionnée par un CAP — est le plus faible (14 %). Cela 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 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 l'intervalle séparant deux saisons, ou à avoir pu arrêter son travail pour se former.

3. MODES DE FORMATION ET QUALIFICATION

Trois modes de formation d'importance inégale apparaissent : formation générale, formation professionnelle, formation sur le tas.

a) 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.

b) Personnel d'exécution.

● *Les employés qualifiés.*

C'est la masse des travailleurs regroupés dans le « niveau II ». 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 constituait 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.

CONCLUSION

Au terme de cette étude sur les métiers du tourisme dans les Alpes-Maritimes, le Jura et les deux Savoies, les questions les plus importantes relatives aux besoins de formation peuvent se résumer ainsi :

- On note une certaine *inadéquation entre les formations reçues et les emplois exercés* : celle-ci se traduit par le fait qu'une partie des emplois est occupée par des personnes ayant reçu une toute autre formation et une autre partie par des gens n'ayant aucune formation. Cette constatation est renforcée par l'importance accordée par les employeurs à la *formation sur le tas*.
- *Les métiers du tourisme sont exercés souvent par une population jeune*, qui n'y trouve que rarement des conditions de vie, de travail et de promotion susceptibles de les y attacher ; la *mobilité* y est donc très *grande*.
- Les *structures d'emplois* des différents établissements conditionnent directement le contenu des emplois et par conséquent les aptitudes et formations demandées varient très largement selon les types et les tailles des établissements.

Les divers aspects de la formation sont plus ou moins privilégiés selon les types d'établissements et les services, en particulier quant à l'importance relative de la formation générale, de la formation professionnelle large et de la formation spécialisée à l'emploi.

— *Les moyens de formation aux métiers du tourisme* font problème. Il semble, en première approximation, que les structures actuelles de formation ne soient adaptées qu'à la formation initiale d'une partie seulement des salariés du tourisme : grossièrement les emplois les plus qualifiés des activités professionnelles.

L'existence d'expériences visant à de nouvelles formations, parfois complexes pour une double activité, ou à des reconversions vers des formes para-touristiques (en milieu rural en particulier), tout comme les projets de mise sur pied de structures de formation propres à de grands ensembles (chaînes ou organismes collectifs), tend à le confirmer.

Le problème de l'inadéquation des formations initiales et complémentaires est ainsi clairement posé.

Il faut préciser, enfin, qu'il est illusoire de vouloir résoudre les problèmes de besoins en formation dans les métiers du tourisme sans aborder de front les problèmes fondamentaux internes à la branche qui sont en particulier les conditions de vie et de travail des salariés du tourisme.

ANNEXES

ANNEXE I

- Tableaux sur la structure des emplois suivant la taille de l'établissement, par sous-secteur.

Tableaux sur l'évolution de la structure des emplois à champ constant, par sous-secteur.

TABLEAU N° 1
TABLE DE CORRESPONDANCE ENTRE NIVEAUX DE QUALIFICATION
ET NIVEAUX DE FORMATION

Niveaux de qualification	EMPLOIS (CODE E2)	CORRESPONDANCE NIVEAUX DE FORMATION
Cadres et ingénieurs	01. Ingénieurs et cadres techniques de la production 02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	I et II
Agents de maîtrise et techniciens	03. Techniciens et agents techniques de la production 04. Techniciens et agents techniques des services 05. Personnel d'encadrement de la production 08. Personnel d'encadrement des services	III et IV
Ouvriers et employés qualifiés	06. Ouvriers qualifiés 09. Personnel qualifié des services 11. Métiers divers	V et V bis
Ouvriers spécialisés et employés non qualifiés	07. Ouvriers sans qualification particulière 10. Personnel des services sans qualification particulière	VI

TABLEAU N° 2
STRUCTURE D'EMPLOIS EN 11 POSTES PAR SOUS-SECTEUR

SOUS-SECTEURS EMPLOIS (CODE E2)	Hôtellerie		Restauration		Bureaux et agences de voyage		Transport de voyageurs		Téléphé- riques		Organisa- tions de séjour		Camping		Organisa- tions spécialisées	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	12		21		3	€	73	€	19	€						9
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	1370	4,3	1971	5,1	438	15,9	830	3,2	84	3,6	402	14,8	10	3	950	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	5,7	478	1,2	330	11,9	256	1,0	1	0,6	85	3,1	11	3,3	212	4,3
05. Personnel d'encadrement de la production	54		65				460	1,7	40	1,7	13		3	€		47
06. Ouvriers qualifiés	4634	14,5	6357	16,3	15	€	2814	10,7	270	11,6	329	12,1	37	11,2	533	10,8
07. Ouvriers sans qualification particulière	897	2,8	1455	3,7	12	€	1908	7,2	627	26,9	122	4,5	48	14,6	751	15,2
08. Personnel d'encadrement des services	176		398	1	94	3,4	692	2,6	40	1,7	22				133	2,7
09. Personnel qualifié des services	7264	22,8	11729	30	1542	55,8	18289	69,5	1011	43,3	691	25,5	46	14	953	19,3
10. Personnel des services sans qualification particulière	15451	48,5	16341	41,8	320	11,6	896	3,4	122	5,2	1010	37,2	100	30,4	1087	22
11. Métiers divers	206		221		8	€	36	€	116	5	37	1,4	74	22,5	236	4,8
TOTAL	31888	100 %	39059	100 %	2763	100 %	26322	100 %	2333	100 %	2712	100 %	329	100 %	4943	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	

TABLEAU N° 3
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Secteur : Tourisme

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (CODE E 2)	TAILLE DE L'ETABLISSEMENT								TOTAL
	≤ 10 Salariés	11 à 19 Salariés	20 à 49 Salariés	50 à 99 Salariés	100 à 199 Salariés	200 à 499 Salariés	500 à 999 Salariés	≥ 1000 Salariés	
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	6055 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	3181 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	14989 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	5820 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	1555 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	41525 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	35327 32,0
11. Métiers divers	1	78	333	242	247	32	1		934
TOTAL	559 100	17206 100	31800 100	17700 100	16912 100	17090 100	3717 100	5365 100	110349 100
Nombre d'établissements concernés	62	1169	1056	260	122	58	5	3	2735
Effectifs moyens par strate	9	15	30	68	139	295	743	1788	40

Source : ESÉ 1971

TABLEAU N° 4
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur I : Hôtellerie

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (CODE E2)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 à 999 salariés		TOTAL
				€		€		€		€		€		€	
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			1370 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			1808 5,7
05. Personnel d'encadrement de la production			3	€	12	€	7	€	10		22				54
06. Ouvriers qualifiés	56	17	1047	14,4	1462	14	591	14,1	523	15,7	955	15,1			4634 14,5
07. Ouvriers sans qualification particulière	4	€	142	2	236	2,3	123	2,9	95	2,9	297	4,7			897
08. Personnel d'encadrement des services			10	€	45	€	29	€	22		70	1,1			176 2,8
09. Personnel qualifié des services	55	16,7	1444	19,9	2336	22,4	1043	24,9	895	26,9	1491	23,5			7264 22,8
10. Personnel des services sans qualification particulière	179	54,2	3758	51,7	5126	49,1	1955	46,6	1416	42,5	3017	47,6			15451 48,5
11. Métiers divers			14	€	34	€	24	€	124	3,7	10				206
TOTAL	330	100 %	7267	100 %	10430	100 %	4193	100 %	3328	100 %	6340	100 %			31888 100 %
Nombre d'établissements concernés	37		498		358		63		24		21				1001
Effectifs moyens par strate	9		15		29		66		138		302				32

TABLEAU N°5
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur II : Restauration (+ cantines d'entreprises + wagons-lits)

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (CODE E2)	≤ 10 salariés	11 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 à 999 salariés	≥ 1000 salariés	TOTAL
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	1971 5,1
03. Techniciens et agents techniques de la production				1			14	8	23
04. Techniciens et agents techniques de 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	1057 15,6	1940 16,6	916 16,7	751 16,2	803 21,7	467 19,4	409 9,4	6357 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	1455 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	2033 30,1	3471 29,7	1836 33,4	1171 25,3	1063 28,7	574 23,9	1555 35,8	11729 30
10. Personnel des services sans qualification particulière	47	3065 45,3	5208 44,6	2263 41,2	2021 43,7	1549 41,8	936 3,9	1202 27,6	16341 41,8
11. Métiers divers		28 ε	85	28	66	14			221
TOTAL	95	6763 100 %	11672 100 %	5478 100 %	4628 100 %	3691 100 %	2402 100 %	4330 100 %	39059 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	2165	39

Source , ESE 1971

TABLEAU N° 6
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur III : Bureaux et agences de voyages

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (Code E2)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 à 999 salariés		TOTAL	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production					3	€									3	€
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	€									1	€
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	€	9	€			2	€					15	€
07. Ouvriers sans qualification particulière			4	€	4	€	3	€	1	€					12	€
08. Personnel d'encadrement des services			21	4,7	41	4,3	6	€	26	4,3					94	3,4
09. Personnel qualifié des services	15	75	258	57,8	468	48,9	442	59,6	359	60					1542	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	€	1	€	5	€							8	€
TOTAL	20	100 %	446	100 %	957	100 %	742	100 %	598	100 %					2763	100 %
Nombre d'établissements concernés	2		29		31		11		5						78	
Effectifs moyens par strate	10		15		31		67		119						35	

TABLEAU N° 7
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur IV : Transports de voyageurs

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (CODE E2)	TAILLE DE L'ETABLISSEMENT							
	≤ 10 salariés	11 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 à 999 salariés	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
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	2814 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	1908 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	1500 80,5	4443 75,9	3499 71,6	4285 63,5	3859 66	641 61,3	18289 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	1864 100	5853 100	4890 100	6746 100	5849 100	1035 100	26322 100
Nombre d'établissements concernés	9	126	184	68	47	21	1	456
Effectifs moyens par strate	9	15	32	72	143	279	1035	58

Source : ESE 1971

TABLEAU N°8
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur V : Téléphériques

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (Code E2)								
	≤ 10 salariés	11 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 à 999 salariés	TOTAL
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production			6 €	5 €	7 2,1			19 €
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	1 16,7	1 €	27 4	40 3,4	5			84 3,6
03. Techniciens et agents techniques de la production		11 7,6	1 €	2 €				3
04. Techniciens et agents techniques des services			1					1
05. Personnel d'encadrement de la production		4 2,8	13 1,9	11 €	12 3,6			40 1,7
06. Ouvriers qualifiés		23 16	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			1011 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 %	1166 100 %	338 100 %			2333 100 %
Nombre d'établissements concernés	1	10	22	18	3			54
Effectif moyens par strate	6	14	31	65	113			43

TABLEAU N° 9
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur VI : Organisations collectives de séjour

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (Code E2)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 à 999 salariés		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			1010	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 %			2712	100 %
Nombre d'établissements concernés	1	24		32		4		3		2				66	
Effectifs moyens par strate	5	15		30		64		126		371				41	

TABLEAU N° 10
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS
Sous-secteur VII : Camping caravanning

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (Code E2)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 à 999 salariés		TOTAL
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production															
02. Cadres supérieurs et cadres techniques de la production	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 €
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 des services sans qualification particulière	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

TABLEAU N° 11
STRUCTURE DES EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS
Sous-secteur VIII : Organismes spécialisés

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (code E 2)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 à 999 salariés		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	32	1,3
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	47	2,1
06. Ouvriers qualifiés		58	18	169	14,2	49	6,5	104	11,6	39	8,3		114	533	10,8
07. Ouvriers sans qualification particulière		41	12,7	119	10	79	10,5	163	18,2	11	2,4		338	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	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	1087	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 %	1188	100 %	754	100 %	896	100 %	468	100 %		1315	4943	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° 12
STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'ETABLISSEMENT
Secteur 1 : hôtellerie

TYPE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (code E2)	Etablissements ayant moins de 20 salariés		Etablissements ayant de 20 à 99 salariés		Etablissements ayant plus de 100 salariés		TOTAL	
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	1370	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	1808	5,7
05. Personnel d'encadrement de la production	3		19		32		54	
06. Ouvriers qualifiés	1103	14,5	2053	14	1478	15,3	4634	14,5
07. Ouvriers sans qualification parti- culière	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	1499	19,8	3379	23,1	2386	24,7	7264	22,8
10. Personnel des services sans quali- fication particulière	3937	51,8	7 081	48,5	4433	45,9	15 451	48,5
11. Métiers divers	14		58		134	1,4	206	
TOTAL	7 597	100	14623	100	9668	100	31 888	100
Nombre d'établissements concernés	535		421		45		1001	
Effectifs moyens	14		35		214		31	

TABLEAU N° 13
STRUCTURE DES PRINCIPAUX EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Secteur : tourisme tous sous-secteurs

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (Code E ₁)	≤ 10 salariés	11 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 à 999 salariés	≥ 1000 salariés	TOTAL
384. Mécaniciens sur machines ou auto - entretien	7	130	387	331 1,9	496 2,9	368 2,2	22	36	1777 1,6
423. Cuisiniers	54 9,7	1753 10,2	2590 8,15	1042 9,9	831 4,9	1001 5,8	271 7,3	332 6,2	7874 7,1
472. Manœuvres	5	207	512 1,6	454 2,6	681 4,1	417 2,4	324 8,7	9	2609 2,4
502. Ouvriers et employés non quali- fiés du magasinage et manutention	2	59	145	224	198	373 2,2	49	655 12,2	1705 1,5
513. Agents de conduite des transports routiers	43 7,7	1319 7,7	3785 11,9	2803 15,8	3198 18,9	2949 17,25	23	434 8,1	14554 13,2
606. Personnels qualifiés des services comptables	8	452 2,6	889 2,8	390 2,2	317 1,9	264 1,5	89 2,4	109 2	2518 2,3
610. Personnel de secrétariat	6	254	530 1,7	390 2,2	341 2	254	99 2,7	67	1941 1,8
931. Personnel qualifié de la réception (hôtellerie)	19 3,4	533 3,1	690 2,2	269 1,5	162	201			1874 1,7
932. Personnel de l'hôtellerie	70 12,5	2626 15,3	4119 12,9	1965 11,1	1433 8,5	1710 10	146 3,9	1174 21,9	13243 12
933. Autre personnel de l'hôtellerie	193 34,5	5821 33,8	9180 28,9	3910 22,1	3093 18,3	3958 23,2	852 22,9	1197 22,3	28204 25,6
951. Personnel de gardiennage	11 1,96	394 2,3	4951 1,6	145	242	415 2,4	14	2	1718 1,6
952. Autre personnel de service	28 5	636 3,7	892 2,8	340 1,9	332 2	466 2,7	5	9	2708 2,4
TOTAL	446	14184	24214	12263	11324	13276	1894	4024	78016
Part de ces emplois dans l'emploi total	80 %	80 %	75 %	68 %	66 %	76 %	51 %	71 %	70 %

TABLEAU N° 14
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur I : hôtellerie

TAILLE D'ETABLISSEMENT EMPLOIS (code E2)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 à 999 salariés		≥ 1000 salariés		TOTAL	
423. Cuisiniers	38	11,51	754	10,37	869	8,33	282	6,7	214	6,4	384	6,1					2541	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. Manœuvres	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					1604	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					4958	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					12664	33,7
951. Personnel de gardiennage	11	3,3	292	4,0	338	3,2	69	1,6	117	3,5	336	5,3					1163	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					1226	3,8
TOTAL	294		6374		8709		3389		2503		4766						26035	
Part de ces emplois dans l'emploi total		90,3 %		87,8 %		83,5 %		80,8 %		75,4 %		75,2 %						81,6 %

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

Source: ESE 1971

TABLEAU N° 15
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur II : Restauration

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT	≤ 10 salariés	11 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 à 999 salariés	≥ 1000 salariés	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	1190 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	8093 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	14749 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	5732	9753	4499	3585	3014	1460	3377	31506
% de l'ensemble des emplois	90 %	84 %	83 %	82 %	77 %	81 %	60 %	77 %	80 %

Seuls les emplois représentant plus de 1,5 % du total sont représentés

TABLEAU N° 16
STRUCTURE DES PRINCIPAUX EMPLOIS SUIVANT LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT
Sous-secteur III : Bureaux et agences de voyages

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (294 POSTES)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 à 999 salariés		≥ 1000 salariés		TOTAL	
	1	5	10	2,2	40	4,2	40	5,4	16	2,7								
602. Autres cadres administratifs	1	5	10	2,2	40	4,2	40	5,4	16	2,7							107	3,9
604. Personnel administratif d'encaissement			21	4,7	31	3,2	6		25	4,2							83	3
606. Personnel qualifié des services comptables	1	5	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	53	11,9	102	10,7	84	11,3	64	10,7							307	11,1
611. Autres employés de bureaux qualifiés	1	5	20	4,5	40	4,2	52	7	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	15	3,4	57	6	47	6,3	21	3,5							141	5,1
704. Autres personnels techniques des services de vente			15	3,4	67	7	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	55	12,3	116	12,1	143	19,3	175	29,3							494	17,9
952. Autre personnel de service	1	5	24	5,4	23	2,4	14	1,9	45	7,5							107	3,9
TOTAL	14	70	286	65	665	67	562	75	511	77							2038	74

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

TABLEAU N° 7
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS
Sous-secteur IV : Transport de voyageurs

EMPLOIS	TAILLE DE L'ETABLISSEMENT								
	≤ 10 salariés	11 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 à 999 salariés	1 000 salariés	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	1414 5,4
471. Ouvriers spécialisés, autres ouvriers	6 7,1	28 1,5	53 €	47 €	202 3	125 2,1			461 1,8
472. Manœuvres	1 1,2	16 €	89 1,5	135 2,8	314 4,7	250 4,3		9 €	814 3,1
502. Ouvriers et employés non qualifiés des services de magasinage et de manutention		25 1,3	55 €	88 1,8	86 €	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	14342 54,4
514. Conducteurs de véhicule automobile	15 17,6	44 2,4	83 €	11 €	24 €	191 3,3		89 8,6	457 1,7
519. Autres personnels des transports		14 €	76 €	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 €	486 1,9
611. Autres employés de bureau qualifiés	1 €	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 bureau	3 3,5	37 2	141 2,4	106 2,2	194 2,9	122 2,1		61 5,9	664 2,5
TOTAL	75	1619	4795	3767	4836	4632		724	20448
Part des emplois dans l'emploi total	88 %	86 %	81 %	77 %	71 %	79 %		69 %	77 %

Source : ESE 1971

TABLEAU N° 18
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS
Sous-secteur V : Téléphériques - funiculaires

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (Code E2)	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 salariés		TOTAL	
384. Mécaniciens sur machine 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. Manœuvres		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
861. Professionnels du sport et sportifs divers				10		60	5,1								70	3
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							1687	
TOTAL tous emplois			58 %		71 %		73 %		78 %							72 %

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

Source : ESE 1971

TABLEAU N° 19
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX (294 postes) SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS
Sous-secteur VI : Organisations collectives de séjour

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS	≤ 10 salariés		11 à 19 salariés		20 à 49 salariés		50 à 99 salariés		100 à 199 salariés		200 à 499 salariés		500 salariés		TOTAL	
	1	20														
423. Cuisiniers	1	20	33	9,3	63	6,5	8	3,1	10	2,6	94	12,7			209	7,7
471. O.S. Autres ouvriers			3		9		26	10,1	13	3,4	13				64	2,4
904. Auxiliaires médicaux diplômés			10	2,8	32	3,3	12	4,7	7						61	2,2
910. Autres personnels des métiers de la santé			6		56	5,8	33	12,8	2						97	3,7
932. Personnel qualifié de l'hôtellerie	1	20	14	3,9	24	2,5			34	9					73	2,7
933. Autres personnels de l'hôtellerie	2	40	67	18,8	94	9,7	36	14	30	7,9	294	39,6			523	19,3
940. Techniciens diplômés de la psychologie			6	€	57	5,9	50	19,4	4						117	4,3
941. Personnel diplômé des services sociaux			30	8,4	24	2,5			44	11,6					98	3,6
942. Autre personnel diplômé ou qualifié des services sociaux			35	9,8	143	14,7	24	9,3	102	27	205	27,6			509	18,8
943. Professionnels des activités culturelles			4		75	7,7	2		12	3,2					93	3,4
950. Employés de maison et assimilés			17	4,8	40	4,1									57	2,1
951. Personnel de gardiennage			4		15		12	4,7	4		52	7			87	3,2
952. Autres personnels de services			43	12,1	116	11,9	18	7	46	12,2					223	8,2
TOTAL	4		272	76 %	748	77 %	221	85,7 %	308	81,5 %	658	88 %			2211	81 %

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

TABLEAU N° 20
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS
Sous-secteur VII : Camping - Caravaning

EMPLOIS	TAILLE DE L'ETABLISSEMENT		11 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 499 salariés	500 salariés	TOTAL
	≤ 10 salariés								
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. Manœuvres		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	
952. 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 plus de 2 % du total ont été pris en compte

Source : ESE 1971 (294 postes)

TABLEAU N° 21
STRUCTURE DES EMPLOIS PRINCIPAUX SUIVANT LA TAILLE DES ETABLISSEMENTS
Sous-secteur VIII : Organismes spécialisés

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT EMPLOIS (294 postes)	≤ 10	11 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 199	200 à 499	500 à 999	TOTAL
	Salariés	Salariés	Salariés	Salariés	Salariés	Salariés	Salariés	
471. O.S. Autres ouvriers		9 2,8	31 2,6	25 3,3	65 7,3		12	142 2,9
472. Manœuvres		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. commerciaux					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 paramédicales		2	45 3,8	69 9,2	13			129 2,6
910. Autres personnels des métiers de la santé		23 7,1	145 12,2	136 18	99 11		1	404 8,2
933. Autres personnels de l'hôtellerie		12 3,7	62 5,2		55 6,1	6		135 2,7
952. Autres personnels 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 plus de 2,5 % du total ont été pris en compte

TABLEAU N° 22
EFFECTIF ET PART DES FEMMES PAR EMPLOI POUR CHAQUE SOUS-SECTEUR

SOUS-SECTEURS	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 %

* cf. tableau n° 2, p.

TABLEAU N° 23
 EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
 CHAMP CONSTANT
 Secteur : Tourisme

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		1969		1970		1971		1972	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	97		118		102		107			
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	3427	4,8	3794	5,2	3620	4,8	3697	4,9		
03. Techniciens et agents techniques de la production	92		101		110		130			
04. Techniciens et agents techniques des services	2055	2,9	2259	3	2336	3,1	2310	3		
05. Personnel d'encadrement de la production	448		460		493		531			
06. Ouvriers qualifiés	9595	13,3	9917	13,5	10016	13,2	10144	13,3		
07. Ouvriers sans qualification particulière	3933	5,5	3966	5,4	3858	5,1	3758	4,9		
08. Personnel d'encadrement des services	1020	1,4	969	1,3	1051	1,4	1015	1,3		
09. Personnel qualifié des services	27289	38	28413	38,7	30192	39,9	30514	40		
10. Personnel des services sans qualification particulière	23236	32,4	22849	31,1	23282	30,8	23388	30,7		
11. Métiers divers	539		514		584		542			
TOTAL	71731	100 %	73360	100 %	75644	100 %	76136	100 %		

TABLEAU N° 24
EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
CHAMP CONSTANT
Sous-secteur : Hôtellerie

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		1969		1970		1971		1972	
				€		€		€		€
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production	7		7	€	7	€	9	€	6	€
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	965	4,3	977	4,2	949	4	1005	4,2		
03. Techniciens et agents techniques de la production	10	€	16	€	14	€	12	€		
04. Techniciens et agents techniques des services	1280	5,7	1405	6	1392	5,9	1353	5,6		
05. Personnel d'encadrement de la production	34	€	40	€	50	€	54	€		
06. Ouvriers qualifiés	3206	14,4	3365	14,4	3388	14,5	3440	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	5122	23	5516	23,6	5488	23,4	5815	24,2		
10. Personnel des services sans qualification particulière	10889	48,8	11182	47,9	11279	48,1	11513	47,9		
11. Métiers divers	87	€	137	€	132	€	117	€		
TOTAL	22313	100 %	23356	100 %	23425	100 %	24029	100 %		

TABLEAU N° 25
 EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
 CHAMP CONSTANT
 Sous-secteur II : Restauration

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		1969		1970		1971		1972	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production			28		27		17		22	
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services			1295	5,1	1358	5,4	1393	5,3	1458	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			3741	14,6	3846	15,4	3838	14,7	3878	15,1
07. Ouvriers sans qualification particulière			1106	9,3	1137	4,5	1102	4,2	1090	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			7803	30,5	7919	31,7	8707	33,4	8307	32,3
10. Personnel des services sans qualification particulière			10785	42,2	9968	39,9	10214	39,1	10105	39,3
11. Métiers divers			182		162		155		184	
TOTAL			25542	100 %	25009	100 %	26084	100 %	25724	100 %

TABLEAU N° 26
 EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
 CHAMP CONSTANT
 Sous-secteur III : Bureaux et agences de voyages

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		1969		1970		1971		1972	
01. Ingénieurs et cadres techniques de la production				3						
02. Cadres supérieurs et cadres techniques des services	271	15,9	310	17,7	306	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	12,8	230	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	1090	54,5	1123	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	1702	100 %	1747	100 %	2000	100 %	2097	100 %		

TABLEAU N°27
EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
CHAMP CONSTANT
Sous-secteur IV : Transports de voyageurs

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		1969		1970		1971		1972	
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. Techniciens et agents techniques de la production	340	1,9	342	1,8	361	1,9	403	2,1		
06. Ouvriers qualifiés	2170	12	2163	11,6	2193	11,3	2202	11,3		
07. Ouvriers sans qualification particulière	1419	7,9	1416	7,6	1346	6,9	1315	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	12305	68,3	12750	68,1	13482	69,6	13659	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	18028	100 %	18714	100 %	19376	100 %*	19548	100 %		

TABLEAU N° 28
EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
CHAMP CONSTANT
Sous-secteur V : Téléphériques

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		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	1280	100 %	1320	100 %	1515	100 %	1558	100 %		

TABLEAU N° 29
 EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
 CHAMP CONSTANT
 Sous-secteur VI : Organisation collective de séjour

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		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		
TOTAL	859	100 %	917	100 %	895	100 %	949	100 %		

TABLEAU N° 30
 EVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMPLOIS
 CHAMP CONSTANT
 Sous-secteur VIII : Organismes spécialisés

EMPLOIS (CODE E2)	ANNEES		1969		1970		1971		1972	
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	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	157	6,8	161	6,9	149	6,7		
TOTAL	2008	100	2303	100	2349	100	2231	100		

ANNEXE II

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 auquel 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.

HOTELLERIE : TYPE H' 1TABLEAU N° 1
TYPE H' 1 - CHAINES 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
Standardiste 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 de 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, standardiste de nuit	1	17	0,4
TOTAL	233	—	100

TABLEAU N° 2
TYPE H'1 - CHAINES 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

TABLEAU N° 3
TYPE H'1 - ENSEMBLE DES CHAINES - 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
Standardiste 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
TOTAL	304		100

TABLEAU N° 4
TYPE H'1 - CHAINES TRADITIONNELLES - ETAGES

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef gouvernante	3	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

TABLEAU N° 5
TYPE H' 1 - CHAINES 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 services techniques	3	100	2,2
Ouvrier entretien	34	100	24,7
Cafetière	1	50	0,7
TOTAL	138		100

TABLEAU N° 6
TYPE H'1 - ENSEMBLE DES CHAINES - 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

TABLEAU N° 7
 TYPE H'1 - CHAINES 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
TOTAL	79	.	100

TABLEAU N° 8
 TYPE H' 1 - CHAINES 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
TOTAL	46	-	100

TABLEAU N° 9
 TYPE H' 1 - ENSEMBLE DES CHAINES - 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 comptable, chef du personnel	2	12,5	1,6
Sous-directeur, chef du personnel	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 marchandises - économe	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
TOTAL	125	—	100

RESTAURATION : TYPE R'

TABLEAU N° 10
TYPE R' CHAINES 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
TOTAL	100		100

TABLEAU N° 11
TYPE R' - CHAINES MODERNES - CUISINE

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef de 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

TABLEAU N° 12
TYPE R' - ENSEMBLE DES CHAINES - CUISINE

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Chef de 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
TOTAL	197		100

TABLEAU N° 13
TYPE R' - CHAINES 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 restaurant	5	50	6,2
Sommelier	4	50	5,0
Caviste	1	50	1,3
TOTAL	80		100

TABLEAU N° 14
 TYPE R' - CHAINES 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
TOTAL	201		100

TABLEAU N° 15
 TYPE R' - ENSEMBLE DES CHAINES-RESTAURANT-BAR

Emplois	Effectifs totaux	Fréquence (en %)	Structure moyenne (en %)
Responsable bar	1	14	0,4
Chef barman	4	57	1,4
Chef barman-responsable 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 restaurant, entretien restaurant	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
TOTAL	281		100

ANNEXE III

**Tableaux sur les structures d'emplois par service
et type d'établissements à Paris et à Lyon.**

TABLEAU N° 1

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : HALL

PARIS

TYPE H4 (9 hôtels)			TYPE H3 (9 hôtels)			TYPE H2
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux
A			A			A Chef de réception
B Réceptionnaire (1)	66	0	B Réceptionnaire	100	100	B Réceptionnaire
C			C			C
D			D			D Secrétaire réservation
E			E			E Standardiste
F			F			F Chef concierge
G			G Concierge	11	0	G Concierge
H			H			H Caissier
I			I			I Maincourantier
J			J			J Groom
K			K Chasseur	11	100	K Chasseur
L			L			L Bagagiste
M			M			M
N			N			N
O			O			O Responsable de nuit
P Veilleur de nuit	66	100	P Veilleur de nuit	33	100	P Veilleur de nuit
Q			Q			Q
R Réceptionnaire de nuit	33	100	R Réceptionnaire de nuit	45	100	R Réceptionnaire de nuit
S			S Concierge de nuit	22	100	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

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

TABLEAU N° 2
STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : ETAGES

PARIS

TYPE H4 (9 hôtels)			TYPE H3 (9 hôtels)			TYPE H2
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux
A			A			A
B Gouvernante	11	0	B			B Gouvernante
C Femme de chambre	100	13	C Femme de chambre	100	52	C Femme de chambre
D Valet de chambre	11	0	D Valet de chambre	11	0	D Valet de chambre
E			E			E Chef lingère
F Lingère	11	0	F Lingère	44	25	F Lingère
G			G			G Blanchisseuse
H Equipier nettoyage	22	0	H Equipier nettoyage	11	100	H Equipier nettoyage
I			I Femme de ménage	22	100	I Femme de ménage
J			J			J Chef service technique
K			K Ouvrier d'entretien	22	100	K Ouvrier d'entretien
L Cafetière	11	0	L Cafetière	77	57	L Cafetière

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

TABLEAU N° 3

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : ADMINISTRATION - GESTION - DIRECTIO

PARIS

TYPE H4 (9 hôtels)			TYPE H3 (9 hôtels)			TYPE H2
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux
A Directeur général	100	0	A Directeur général	100	0	A Directeur général
B Sous-directeur	11	0	B			B Sous-directeur
C			C			C
D			D Secrétaire direction	11	0	D Secrétaire direction
E			E			E Directeur hôtelier
F			F			F Directeur restauration
G			G			G
H			H			H
I			I			I
J			J			J Presse relations publiques
K			K			K Direct. Adm. et financier
L			L			L
M			M			M
N			N			N
O			O			O
P			P			P Econome
Q Comptable	11	0	Q			Q Comptable
R			R			R
S			S			S
T			T			T
U			U			U Secrétaire
V			V			V
W			W			W Employé administratif

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

TABLEAU N° 4

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : CUISINE

PARIS

TYPE R4 (7 restaurants)			TYPE R3 (3 restaurants)			TYPE R2
Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux	Fré- quence (en %)	Emplois spécia- lisés (en %)	Emplois principaux
A Chef de cuisine	57	100	A Chef de cuisine	100	100	A Chef de cuisine
B			B			B Sous chef de cuisine
C Cuisinière	44	20	C			C Cuisinier
D Chef de partie	14	100	D Chef de partie	33	100	D Chef de partie
E Commis de cuisine	29	100	E Commis de cuisine	33	100	E Commis de cuisine
F Aide cuisinier	29	100	F			F Aide cuisinier
G			G			G
H Argentier verrier	14	100	H			H Argentier verrier
I			I			I Plongeur spécialisé
J Plongeur préposé entretien	71	100	J Plongeur, préposé entretien	100	100	J Plongeur, préposé entretien

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

TABLEAU N° 5

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : RESTAURANT-BAR

PARIS

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

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

TABLEAU N° 6

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : HALL

LYON

TYPE III				TYPE II			
Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hotels	Structure moyenne en %	Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hotels	Structure moyenne en %
A				Chef de Réception	2	33,3	5,4
B							
C Réceptionnaire	14	90	50,0	Réceptionnaire	14	100	37,8
D							
E							
F							
G Standardiste	1	10	3,6	Standardiste	1	16,6	2,7
H							
I				Concierge	2	33,3	5,4
J Caissier	1	10	3,6				
K				Main-courantier	2	33,3	5,4
L							
M Chasseur	2	20	7,1	Chasseur	4	33,3	19,8
N				Bagagiste	7	33,3	19,0
O							
P							
Q							
R Veilleur de nuit	7	70	25,0	Veilleur de nuit	1	16,6	2,7
S							
T Réceptionnaire nuit	2	20	7,1				
U Concierge de nuit	1	10	3,6	Concierge de nuit	4	66,6	10,8
Total	28		100		37		100

TYPE I

Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hôtels	Structure moyenne en %	Liste théorique des emplois du service Hall
Chef de Réception	3	75	4,6	A Chef de Réception
Premier réceptionnaire	2	25	3,0	B Premier réceptionnaire
Réceptionnaire	22	100	33,8	C Réceptionnaire
				D Resp ^{ble} Service réservations
				E Secrétaire Service réservation
				F Première standardiste
Standardiste	5	50	7,7	G Standardiste
Chef concierge	2	50	3,0	H Chef concierge
Concierge	1	25	1,7	I Concierge
Caissier	2	50	3,0	J Caissier
				K Main-courantier
				L Groom
Chasseur	10	75	15,4	M Chasseur
Bagagiste	7	50	10,7	N Bagagiste
Voiturier	3	25	4,6	O Voiturier
				P Liftier
				Q Responsable service de nuit
Veilleur de nuit	1	25	1,7	R Veilleur de nuit
				S Standardiste
Réceptionnaire nuit	5	75	7,7	T Réceptionnaire de nuit
Concierge de nuit	2	50	3,0	U Concierge de nuit
	65		100	

TABLEAU N° 7

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : ETAGE

LYON

TYPE III				TYPE II			
Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hotels	Structure moyenne en %	Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hotels	Structure moyenne en %
A Chef gouvernante	1	10	2				
B Gouvernante	1	10	2	Gouvernante	2	33,3	3,3
C Femme de chambre	32	90	65,5	Femme de chambre	40	100	65,6
D Valet	7	20	14,5	Valet	2	33,3	3,3
E							
F Lingère	2	20	4	Lingère	4	50	6,6
G							
H Equipier nettoyage	1	10	2				
I Femme de ménage	2	20	4	Femme de ménage	1	16,6	1,6
J							
K Ouvrier entretien	1	10	2	Ouvrier entretien	2	33,3	3,3
L Cafetière	2	20	1	Cafetière	10	83,3	16,3
Total	49		100		61		100

TYPE I				
Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hôtels	Structure moyenne en %	Liste théorique des emplois du service Hall
Chef gouvernante	2	50	1,7	A Chef gouvernante
Gouvernante	5	100	4,5	B Gouvernante
Femme de chambre	59	100	52,5	C Femme de chambre
Valet	12	50	10,6	D Valet
Chef lingère	2	50	1,7	E Chef lingère
Lingère	10	75	8,8	F Lingère
				G Blanchisseuse
Equipier nettoyage	14	50	12,4	H Equipier nettoyage
				I Femme de ménage
Chef service technique	2	50	1,7	J Chef service technique
Ouvrier entretien	5	50	4,4	K Ouvrier entretien
Cafetière	2	25	1,7	L Cafetière
	113		100	

TABLEAU N° 8

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : ADMINISTRATION - DIRECTION - GESTION

LYON

TYPE III				TYPE II			
Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hotels	Structure moyenne en %	Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hotels	Structure moyenne en %
1 Directeur	12	100	80,0	Directeur général	6	100	54,5
2 Directeur adjoint	2	20	13,3	Sous-directeur (D.adjoint)	4	66,6	36,4
3				Attaché - Direction	1	16,6	9,1
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17 Comptable	1	10	6,7				
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
Total	15		100		11		100

TYPE I

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE

Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hôtels	Structure moyenne en %	Liste théorique des emplois du service
Directeur général	4	100	8,3	1 Directeur général
Sous-directeur	2	50	4,2	2 Sous-directeur
Attaché de direction	4	75	8,3	3 Attaché de direction
Secrétaire de direction	1	25	2	4 Secrétaire de direction
				5 Directeur hôtelier
Directeur de restauration	1	25	2	6 Directeur de restauration
				7 Directeur des ventes
				8 Assistant directeur des ventes
Chargé de banqueting	2	25	4,2	9 Chargé de banqueting
				10 Presse et relations publiques
Directeur adm. et financ.	1	25	2	11 Directeur administratif et financier
Chef compt. et contrôle	4	50	8,3	12 Chef comptable et contrôle
Contrôleur de l'hôtel	4	50	8,3	13 Contrôleur de l'hôtel
Contrôleur restauration	3	25	6,3	14 Contrôleur de la restauration
Réceptionnaire march.	3	25	6,3	15 Réceptionnaire de marchandises
Econome	3	75	6,3	16 Econome
Comptable	4	75	8,3	17 Comptable
Aide-Comptable	3	50	6,3	18 Aide-comptable
				19 Statisticien
				20 Acheteur
Secrétaire	5	75	10,6	21 Secrétaire
Chef du personnel	1	25	2	22 Chef du personnel
Employé administratif	3	25	6,3	23 Employé administratif
				24 Pointeau
	48		100	

TABLEAU N° 9

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : CUISINE

LYON

TYPE B				TYPE A
Emplois	Effectifs totaux	Fréquence en % des hôtels	Structure moyenne %	Emplois
1 Chef de cuisine	2	66,6	10,5	Chef de cuisine
2				Sous chef de cuisine
3 Cuisinier	5	66,6	26,3	
4 Chef de partie	1	33,3	5,2	Chef de partie
5				Commis de cuisine
6 Aide cuisinier	2	33,3	10,5	Aide cuisinier
7				
8				Argentier, verrier
9				Plongeur spécialisé
10 Plongeur	9	100	47,9	Plongeur
Total	19		100	

Effectifs totaux	Fréquence en % des hôtels	Structure moyenne %	Liste des emplois types du service
2	100	1,9	1 Chef de cuisine
1	50	1	2 Sous chef de cuisine
11	100	10,5	3 Cuisinier
34	100	32,7	4 Chef de partie
8	100	7,7	5 Commis de cuisine
			6 Aide cuisinier
1	50	1	7 Régisseur matériel
1	50	1	8 Argentier, verrier
46	100	44,2	9 Plongeur spécialisé
			10 Plongeur
104		100	

TABLEAU N° 10

STRUCTURE DES EMPLOIS PAR TYPE D'HOTELS : BAR-RESTAURANT

LYON

TYPE B				TYPE A
Emplois	Effectifs totaux	Fré- quence % des hôtels	Structure moyenne en %	Emplois
1				Responsable bar
2				Chef barman
3 Barman	1	33,3	4	Barman
4				Commis de bar
5				
6				
7				Chef d'étage
8 Garçon d'étage	2	33,3	8	Garçon d'étage
9				
10				
11				Premier maitre d'hôtel
12 Maitre d'hôtel de rang	2	33,3	8	Maitre d'hôtel de rang
13 Chef de rang	15	66,6	60	Chef de rang
14 Commis de restaurant	2	33,3	8	Commis de restaurant
15				
16				
17				Caviste
18				
19 Entretien restaurant	1	33,3	4	Entretien restaurant
20 Caissier	2	33,3	8	Caissier
21				Préposé cantine
22				Préposé vestiaire
Total	25		100	

	Effectifs totaux	Fré- quence % des hôtels	Structure moyenne en %	Liste des emplois types du service
	5	50	4,2	1 Responsable bar
	4	100	3,3	2 Chef barman
	21	100	17,5	3 Barman
	4	100	3,3	4 Commis de bar
				5 Maitre d'hôtel banquet
				6 Maitre d'hôtel étage
	1	50	0,8	7 Chef d'étage
	24	100	20	8 Garçon d'étage
				9 Commis d'étage
				10 Sommelier d'étage
	1	50	0,8	11 Premier maitre d'hôtel
	7	100	5,9	12 Maitre d'hôtel de rang
	15	100	12,5	13 Chef de rang
	17	100	14,2	14 Commis de restaurant
				15 Chef sommelier
				16 Sommelier
	5	50	4,2	17 Caviste
				18 Officier
	4	50	3,3	19 Entretien restaurant
	3	50	2,5	20 Caissier
	6	50	5	21 Préposé cantine
	3	100	2,5	22 Préposé vestiaire
	120		100	

ANNEXE IV

**Tableaux sur la nature et l'importance
des cumuls**

NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS OBSERVES

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), les fréquences 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).

TABLEAU N° 1
NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS
TYPE H4 - HALL

Fréquence (en % du nombre d'hôtels)	Effectifs	FONCTION	RECEPTIONNAIRE	SECRETAIRE DE RESERVATION	STANDARDISTE	CAISSIER	MAINCOURANTIER	RECEPTIONNAIRE DE NUIT	VEILLEUR DE NUIT
67	9	Réceptionnaire		22	100	100	22		
11	2	Secrétaire de réservation	100						
67	9	Standardiste	100						
67	9	Caissier	100						
11	2	Maincourantier	100						
33	3	Réceptionnaire de 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 N° 2
NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS
TYPE H3 - HALL

Fonctions apparaissant dans la catégorie H 3
(non mentionnées en H 4)

Fréquence (en % du nombre d'hôtels)	Effectifs	FONCTION	RECEPTIONNAIRE	SECRETAIRE DE RESERVATION	STANDARDISTE	CAISSIER	MAINCOURANTIER	RECEPTIONNAIRE 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			

TABLEAU N° 3
NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS
TYPE H2 - HALL

Fréquence (en % du nombre d'hôtels)	Effectifs	FONCTION	RECEPTIONNAIRE			SECRETAIRE DE RESERVATION			STANDARDISTE			
100	36	Réceptionnaire	19			47				42		
70	22	Secrétaire de réservation	77									
100	34	Standardiste	44							32		
90	25	Caissier	76									
85	23	Maincourantier	70			13						
90	21	Réceptionnaire de nuit										
55	13	Veilleur de nuit										
50	9	Concierge										11
65	24	Chasseur										17
70	15	Concierge de nuit										
80	33	Groom										
35	6	Chef de réception								33		
10	2	Responsable de réservation	50									
5	1	Chef concierge										
65	25	Bagagiste										12
15	6	Liftier										
5	2	Voiturier										
10	3	Responsable service de nuit										
80	16	Standardiste de nuit										

CAISSIER	MAINCOURANTIER	RECEPTIONNAIRE DE NUIT	VEILLEUR DE NUIT	CONCIERGE	CHASSEUR	CONCIERGE DE NUIT	GROOM	CHEF DE RECEPTION	RESPONSABLE DE RESERVATION	CHEF CONCIERGE	BAGAGISTE	LIFTIER	VOITURIER	RESPONSABLE SERVICE DE NUIT	STANDARDISTE DE NUIT
53	44								3						
	14							9							
				3	12						9				
	4							20	4						
4	9						4								
			14											10	14
			33			43									31
		54	8			15	31								
		21		67			11	22			11				
					21		33				54	25			
			60	13							17				60
			27			7									
				3	24		61				12				
	83	17			33										
								17							
50															
										100					
				4	16		16				20		8		
					52										
					100										
											100				
		67												33	
	19	25				56									

TABLEAU N° 4
NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS : TYPE H 1 - HALL

	Fréquence (en % du nombre d'hôtels)	Effectifs	FONCTION	RECEPTIONNAIRE		SECRETAIRE DE RESERVATION		STANDARDISTE	
	100	77	Réceptionnaire	86	5				
	50	19	Secrétaire de réservation	21	79				
	100	73	Standardiste					100	
	58	9	Caissier						
	58	19	Maincourantier	32					
	42	13	Réceptionnaire de nuit						
	17	2	Veilleur de nuit						
↑ H 3 (non mentionnées en H 4)	100	33	Concierge						
	100	48	Chasseur						
	58	13	Concierge de nuit						
	75	33	Groom						
	91	11	Chef de réception						
	50	5	Responsable réservation	20					
	91	11	Chef concierge						
	91	64	Bagagiste						
	33	6	Liftier						
	33	11	Voiturier						
	33	7	Responsable service de nuit						
↓	66	11	Standardiste de nuit						

CAISSIER	MAINCOURANTIER	RECEPTIONNAIRE DE NUIT	VEILLEUR DE NUIT	CONCIERGE	CHASSEUR	CONCIERGE DE NUIT	GROOM	CHEF DE RECEPTION	RESPONSABLE DE RESERVATION	CHEF CONCIERGE	BAGAGISTE	LIFTIER	VOITURIER	RESPONSABLE SERVICE DE NUIT	STANDARDISTE DE NUIT
	8								1						
78	11							11							
5	63					31									
		69													
			100												
				100											
					85						15				
						69								31	31
	31						100								
9								82	18						
								40	40						
										100					
					11						89				
												100			
							57								
						36								9	55

TABLEAU N° 5
 NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS
 TYPE H 2 : ADMINISTRATION - GESTION - DIRECTION

Frequence (en % du nombre d'hôtels)	Effectifs	FONCTION	DIRECTEUR GENERAL	SOUS-DIRECTEUR	SECRETARE DIRECTION	DIRECTEUR HOTELIER
100	20	Directeur général	65			20
20	4	Sous-directeur		75		
10	2	Secrétaire de direction			50	
25	5	Directeur hôtelier	80			20
15	3	Directeur restauration	33			
10	2	Directeur des ventes	100			
15	3	Pressé et relations publiques	100			
40	8	Directeur administratif et financier	75	12		12
15	3	Chef comptable	67	33		
25	5	Contrôleur hôtelier	60			40
10	2	Contrôle restauration				50
15	3	Réceptionnaire marchandises	33			
15	3	Econome	67			
25	5	Comptable	20		20	
5	1	Aide-comptable				
15	3	Acheteur	67			
15	3	Secrétaire				
30	6	Chef du personnel	83			
10	2	Employé administratif				
5	1	Pointeau				

DIRECTEUR RESTAURATION	DIRECTEUR DES VENTES	PRESSE ET RELATIONS PUBLIQUES	DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER	CHEF COMPTABLE	CONTROLEUR HOTELIER	CONTROLEUR RESTAURATION	RECEPTIONNAIRE MARCHANDISES	ECONOME	COMPTABLE	AIDE-COMPTABLE	ACHETEUR	SECRETARE	CHEF DU PERSONNEL	EMPLOYE ADMINISTRATIF	POINTEAU
5	10	15	30	10	15		5	10	5						
			25	25											
									50						
			20		40	20									
33						33	33								
50															
33								33							
							33								
									40		20		20		20
												100			
									33		33				
												67			
									17						
													100		
									100						

TABLEAU N° 6
 NATURE ET IMPORTANCE DES CUMULS :
 TYPE H 1 : ADMINISTRATION - GESTION - DIRECTION

Fréquence (en % du nombre d'hôtels)	EFFECTIFS	FONCTION	DIRECTEUR	SOUS	ATTACHE	SECRETARE	DIRECTEUR	DIRECTEUR	DIRECTEUR	ASSISTANT DI-
			GENERAL	DIRECTEUR	DIRECTION	DIRECTION	HOTELIER	RESTAURANT	VENTES	RECTEUR VENTES
91	11	Directeur général	73					9		9
49	7	Sous-Directeur		43						
42	6	Attaché Direction			67					
25	3	Secrétaire de Direction				100				
57	7	Directeur hôtelier	14				43			14
25	3	Directeur restaurant						100		
25	3	Directeur ventes	33				33		33	
8	1	Assistant directeur ventes								100
16	2	Chargé banqueting								
16	2	Presse et relations publiques					50			
32	4	Directeur administratif et financier	75							
74	10	Chef comptable	10	20						
83	10	Contrôleur hôtelier			20					
66	8	Contrôleur restauration			25					
66	6	Réceptionnaire marchandises								
90	14	Economiste								
75	10	Comptable					10			
66	35	Aide-comptable								
17	2	Statisticien								
57	6	Acheteur	17	17			33			
83	16	Secrétaire								
90	12	Chef du Personnel	8	33	17		17			
58	11	Employé administratif								
67	25	Pointeau								

CHARGE DE BANQUETING	PRESE ET RELATIONS PUBLIQUES	DIRECTEUR ADM. ET FINANCIER	CHEF COMPTABLE	CONTROLEUR HOTELIER	CONTROLEUR RESTAURATION	RECEPTIONNAIRE MARCHANDISES	ECONOME	COMPTABLE	AIDE COMPTABLE	STATISTICIEN	ACHETEUR	SECRETAIRE	CHEF DE PERSONNEL	EMPLOYE ADMINISTRATIF	POINTEAU
		27	9								9		9		
			28								14		57		
				33	33								33		
	14							14			28		28		
50												50			
	50														
		25													
			60	10											
			10	50	20	10									
					50										
				17		50									
						14									
							86								
								90							
									97				3		
										100					
											33				
6									6						
												88			
													25		
														100	
															100

ANNEXE V

Fiches descriptives du contenu
des emplois étudiés

Fiches descriptives du contenu des emplois étudiés.

— Hall-réception.

Fiche n° 1 - Le chef de réception dans cinq établissements de la grande hôtellerie (H 1 - H' 1).

Fiche n° 2 - Le réceptionnaire dans deux établissements de la grande hôtellerie.

Fiche n° 3 - Le réceptionnaire dans un établissement de la moyenne hôtellerie (H 2).

Fiche n° 4 - Le chef concierge dans un établissement de la grande hôtellerie.

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 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 réception.

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 trois mois ; elles tiennent compte des différentes manifestations artistiques et commerciales possibles (salons, expositions, 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 (dix-huit 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.

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 heures à 1 heure.

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

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).

b) 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 d'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 de 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 vingt-quatre heures 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 relation constante.

II. — Personnel et équipements du service.

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 :

- un assistant au chef de réservation,
- des chefs de brigade,
- de nombreux réceptionnaires,
- un service secrétariat,
- un chef bagagiste, secondé d'un assistant et d'aides-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 deux 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 situés dans le hall de l'hôtel.

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 quotidiennement par le chef de réception), 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-charge) 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. — Capacités requises pour l'emploi de chef de réception.

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 croissantes.

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. — Spécificité des postes étudiés.

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

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

HOTELS	D - H 1 (H' 1)	E - H 1 (H' 1)	F - H 1 (H' 1)	Y - H 1 (H' 1)	Z - H 1 (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

V. — Evolution de l'emploi de chef de réception.

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 ne 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 H 1 (H' 1).

**Fiche comparative de l'emploi de « chef de réception »
dans les hôtels modernes et traditionnels.**

1. Fonctions.	<i>Modernes</i>	<i>Traditionnels</i>
1.1. <i>Prévisions et organisation.</i>		
<ul style="list-style-type: none">● Embauche, formation du personnel.● Initiative de la réorganisation.● Réservation et gestion prévisionnelle.	+	Budget établi par services comptables
2.1. <i>Gestion quotidienne.</i>		
● Réception.	La caisse n'est plus intégrée à la réception	
● Facturation.		
● Liaisons avec les autres services.	+	
2. <i>Equipements et personnels.</i>		
● Equipements utilisés (informatique, rak électronique).	+	
● Importance, qualification, spécialisation des effectifs subordonnés.	+	

RECEPTIONNAIRE

L'activité du réceptionnaire s'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 réceptionnaire.

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. 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.

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 le cardex, fichier permanent des clients, et prépare les factures.

II. — Les équipements du service.

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

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.

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 étoiles et plus, traditionnels et modernes (automatisation de la facturation).

III. — Activité propre du réceptionnaire.

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.

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. — Capacités requises pour le réceptionnaire.

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. — Spécificité des postes étudiés.

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

HOTELS	F - H 1 (H' 1)	Y - H 1 (H' 1)
Age	25 ans	21 ans
Nationalité	Espagnole	Française
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 réceptionnaire.

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 équipements du service.

1. *Le personnel.*

Le service se compose de deux 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 huit 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.

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. — **Activité du réceptionnaire.**

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, excursions, 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. — **Capacités requises pour l'emploi de réceptionnaire.**

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 » (deuxième 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, il doit également avoir une certaine habitude du travail de secrétariat (réponses aux demandes de réservation françaises ou étrangères) et des chiffres (facturation, contrôle de la caisse, présentation de comptes journaliers à la secrétaire-comptable).

V. — Spécificité du poste étudié (hôtel B (H 2)).

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 passée et prévisible de l'emploi de réceptionnaire.

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 :

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.

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 équipements du service.

1. *Le personnel.*

Le service fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre 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 au personnel étranger.

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. — Activités 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 et être 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 cabaret... ; 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 leur tâche et organise leur travail.

IV. — Capacités 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. — Spécificité du poste étudié [hôtel D - H 1 (H' 1)].

La personne interrogée, âgée de 51 ans, est de nationalité française. Elle occupe ce poste depuis dix-sept ans.

Elle est titulaire du 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 en 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 quatre établissements de la grande hôtellerie (H 1).

Fiche n° 6 - La gouvernante dans un établissement de la moyenne hôtellerie.

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 quatre 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 équipements du service.

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'emplois 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 trois 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.

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. — Activités de la chef gouvernante.

Son travail commence vers sept 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 trois fois par an et les deux dernières une 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. — Capacités 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 : en particulier l'anglais).

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

V. — Spécificité des postes étudiés.

Dans le tableau, page suivante, sont présentées les principales caractéristiques des quatre postes de « chef gouvernante » étudiés :

HOTELS	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 une entreprise hôtelière familiale	Stages dans différents services hôteliers Assistante dans grand hôtel moderne	Stages dans différents services hôteliers Assistante dans grand hôtel traditionnel
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 passée et prévisible 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) a 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.

GRANDE HOTELLERIE TYPE H 1 (H' 1) FICHE COMPARATIVE DE L'EMPLOI DE CHEF GOUVERNANTE DANS LES HOTELS MODERNES ET TRADITIONNELS

	Modernes	Traditionnels
I - FONCTIONS		
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, gestion budgétaire	+	
II - EQUIPEMENTS ET PERSONNEL DU SERVICE		
- importance des effectifs, qualification, spécialisation		+

LA GOUVERNANTE

Dans cet établissement, le service d'entretien courant des étages est assuré par une gouvernante aidée de huit femmes de chambre. Le personnel composé de main-d'œuvre 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 utilisés.

La gouvernante n'utilise aucun équipement et matériel particuliers. Le service utilise des équipements et matériels traditionnels et simples et ne demandant aucune qualification particulière.

III. — Activités 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, car 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 deux 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. — Spécificité du poste étudié [hôtel C (H 2)].

La personne interrogée est une française de quarante et un ans en poste depuis neuf 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 constatée et prévisible.

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 quatre établissements de la grande hôtellerie (H 1).

Fiche n° 8 - Le chef économiste dans un établissement de la grande hôtellerie (H 1).

Fiche n° 9 - L'adjoint au directeur des ventes dans un établissement de la grande hôtellerie.

Fiche n° 10 - Le chef caissier dans un établissement de la grande hôtellerie.

Fiche n° 11 - Le secrétaire-comptable dans un établissement de la petite hôtellerie (H 3).

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, réunions d'affaires, assemblées générales, expositions...) entrecoupée 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.

I. — Fonctions du directeur des banquets.

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 : chiffre d'affaires « nourriture », chiffre 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.

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, dès 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.

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. § 1, page précédente).

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, maîtres 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 cent personnes.

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 de 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 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 2 000 mètres carrés.

Plusieurs salles sont équipées de cloisons amovibles et insonorisées, ainsi que de circuits TV intérieurs.

Le matériel audio-visuel utilisé est très moderne. Certains services sont toutefois sous-traités comme par exemple la traduction simultanée.

III. — Capacités 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).

Une bonne culture générale correspondant au moins à une formation du niveau « baccalauréat » est nécessaire.

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. — Spécificité du poste étudié.

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.

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 connaîtront 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'activités freinées par une infrastructure mal adaptée et très coûteuse à moderniser (lorsque cela est possible).

SPECIFICITE DU POSTE DE DIRECTEUR DES BANQUETS ETUDIE DANS QUATRE HOTELS

HOTELS	E - H 1 (H' 1)	F - H 1 (H' 1)	Y - H 1 (H' 1)	Z - H 1 (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

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 :

**GRANDE HOTELLERIE H 1 (SOUS-TYPE H' 1)
FICHE COMPARATIVE DE L'EMPLOI DE
DIRECTEUR DES BANQUETS DANS
LES HOTELS MODERNES ET TRADITIONNELS**

	Modernes	Traditionnels
I - FONCTIONS		
1.1 - Prévisions et organisation	+	Assurées de façon annexe par service commercial.
- Prospection commerciale, promotion des ventes, établissement du devis.		
- Organisation du travail du service.	+	Assurée de façon annexe par service restauration.
- Contrôle de gestion, gestion budgétaire.	+	Assurés de façon annexe par services commerciaux.
1.2 - Gestion quotidienne		
- Accueil du client.		
- Organisation du travail (désignation des équipes, disposition du matériel et du mobilier).		
- Relations publiques.		
II - EQUIPEMENTS ET PERSONNEL DU SERVICE		
- Directeur des banquets	Emploi spécialisé	Emploi cumulé
- Locaux et équipements spécialisés	+	
- Importance des effectifs, qualifications, spécialisation.	+	

CHEF ECONOMO

I. — Fonctions du chef économiste.

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 équipements du service.

1. Le personnel.

Le service comprend le chef économiste, son adjoint, un aide-économiste et un magasinier (poste qui change souvent de titulaire). Une quatrième personne serait nécessaire notamment au moment des inventaires où le surcroît de travail est important.

2. Les équipements.

L'économat 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. — Activités du chef économiste.

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. — Capacités requises pour l'emploi de chef économiste.

Pour exercer cet emploi, il convient d'être très ordonné, d'avoir suffisamment d'expérience pour effectuer des prévisions.

Une formation générale du niveau CEP ou BEPC 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 CEP est suffisant ; le débutant, formé « sur le tas », devient opérationnel au bout d'un an. Ce délai est de six mois pour le magasinier à qui l'on ne demande aucune qualification particulière.

V. — Spécificité du poste étudié [hôtel F - H 1 (H' 1)].

Le chef économiste interrogé, âgé de quarante-deux ans, de nationalité italienne, occupe ce poste depuis cinq 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 économiste.

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 liée 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. — Capacités requises pour les emplois du service commercial - Spécificité du poste étudié.

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-H 1 (H' 1)] est une femme, âgée de vingt-six 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 deux 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 deux 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 utilisés et évolution prévisible.

1. *Composition du service.*

Ce service fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Le chef caissier est aidé de sept 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 dix 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.

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. — Activités 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. — Capacités requises pour le poste de 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 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. — Spécificité du poste étudié - [Hôtel Y - H 1 (H' 1)].

Le chef caissier interrogé était âgé de vingt-cinq 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 un 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 lesquels 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-secrétaire.

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.

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 utilisés et évolution prévisible.

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'ANFIH). 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. — Activités de la comptable-secrétaire.

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 relation :

- 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. — Capacités requises pour le poste de comptable-secrétaire.

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. — Spécificité du poste étudié [Hôtel A (H 3)].

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'ANFIH.

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-secrétaire.

Le titulaire actuel de ce poste en fonction 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 ses 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 pratiqués (imposés par l'administration).

d) *Cuisine.*

Fiche n° 12 - Le chef cuisinier dans 4 hôtels de type H 1 (H' 1).

Fiche n° 13 - Le chef de partie dans 2 hôtels de type H 1 (H' 1).

Fiche n° 14 - Le chef de partie dans un hôtel de type H 2.

Fiche n° 15 - Le chef steward dans un hôtel de type H 1 (H' 1).

CHEF CUISINIER

Hiérarchiquement, le chef cuisinier dépend 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 équipements du service.

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 cinq cuisiniers, quatre chefs de partie, 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 douze chefs de partie, d'une dizaine de premiers commis, d'une vingtaine de deuxièmes 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 deux adjoints, de six à sept 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 deux sous-chefs, de six chefs de partie, de premiers commis et de deuxièmes commis ainsi que d'un aide-cuisinier et d'un communal.

2. *Les équipements et le 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 (batteries 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... 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. — Activités du chef cuisinier.

Le matin, à partir de l'état des stocks établi 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 fonction des prévisions des différents services.

Il s'occupe de l'organisation du déjeuner : mise en place des machines et matériel, répartition des tâches entre les différents membres de son service.

Après une pause d'environ trois heures, il reprend son travail vers 17 heures 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 relation avec des fournisseurs ainsi qu'avec ses collègues d'autres établissements pour des questions concernant essentiellement le personnel (renseignements, recherche de personnel, promotions...).

IV. — Capacités 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. — Spécificité des postes étudiés.

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.

HOTELS	F - H 1 (H' 1)	Y - H 1 (H' 1)	Z - H 1 (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 des établissements de même catégorie : Sous-chef dans 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 constatée et prévisible.

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 premier 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'infrarouge, 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 aboutit, 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 résumé :

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 :

**GRANDE HOTELLERIE TYPE H 1 (SOUS-TYPE H' 1)
FICHE COMPARATIVE DE L'EMPLOI DE CHEF CUISINIER
DANS LES HOTELS MODERNES ET TRADITIONNELS**

<p>I - FONCTIONS</p> <p>1 - Prévisions et organisation - organisation du travail - embauche du personnel</p> <p>2 - Gestion quotidienne - 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</p> <p>II - PERSONNEL, EQUIPEMENTS DU SERVICE</p> <p>Importance et qualification des effectifs subordonnés</p>		
	+	
		+
	+	
		+
		+
		+

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 deuxièmes 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 équipements utilisés.

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 :

	<i>Hôtel moderne</i>	<i>Hôtel traditionnel</i>
— 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. — Activités propres au chef de partie.

Le chef de partie consulte les menus du jour qui sont généralement préparés quarante-huit 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. — Capacités 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 CAP, puis devient deuxième commis avant de passer premier commis. Cinq ans après les épreuves du CAP, 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 CEP ou le BEPC. 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 H 1 (H' 1).

HOTELS	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 un autre établissement
Ancienneté dans cet établissement	2 ans	2 ans
Rémunération	Fixe	Fixe

V. — Evolution constatée et prévisible.

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 » demandera 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 de cuisine 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 équipements utilisés.

Le chef de partie utilise le matériel et les 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. — Activités 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. — Capacités 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 (bruits, odeurs...). 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 (CEP, BEPC). 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. — Spécificité du poste étudié.

La personne interrogée est un Français, âgé de trente-cinq ans, titulaire du BEPC et d'un CAP de la chambre de commerce de Paris.

Avant d'entrer dans l'établissement actuel, il y a cinq ans, il occupait un poste identique dans un autre restaurant.

VI. — Evolution constatée et prévisible.

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 équipements du service.

1. Composition du service.

Il comprend une huitaine de personnes : un assistant au chef steward, deux argentiers, deux préposés aux ordures, deux plongeurs batterie, deux chefs de plonge, quatre tournants et une équipe de plongeurs ayant des tâches bien déterminées (débarassage, 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 ».

2. Equipements et matériel.

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. — Activités 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 relation permanente 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. — Capacités requises 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 trois mois).

V. — Spécificité du poste étudié [Hôtel Z - H 1 (H' 1)].

La personne interrogée est âgée de vingt-neuf ans, de nationalité yougoslave et travaille dans cet hôtel depuis deux 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 démodent, 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° 16 - Le premier maître d'hôtel dans quatre hôtels du type H 1 (H' 1).

Fiche n° 17 - Le chef de rang dans deux hôtels du type H 1 (H' 1).

Fiche n° 18 - Le chef de rang dans un hôtel du type H 2.

PREMIER MAÎTRE D'HÔTEL

Le premier 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 premier maître d'hôtel du restaurant.

I. — Fonctions du premier maître d'hôtel.

1. Préparation de l'avenir.

Suivant les hôtels, le premier maître d'hôtel se trouve en relation constante avec le directeur de la restauration, le directeur hôtelier ou 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'économiste (ou le responsable des approvisionnements), le premier 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 cafétéria 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.

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 équipements du service.**

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).

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. — Activité du premier maître d'hôtel.

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 heures à 15 heures environ et à partir de 19 heures).

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 consacrée à des tâches administratives et de gestion ainsi qu'à la préparation de la journée du lendemain.

IV. — Capacités requises pour l'emploi de premier maître d'hôtel.

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 l'accès à cet emploi a lieu uniquement par promotion.

Il est nécessaire de connaître au moins une langue étrangère.

V. — Spécificité des postes étudiés.

Les principales caractéristiques des postes étudiés dans les quatre hôtels où l'enquête a été effectuée sont résumées dans le tableau ci-après.

HOTELS	D - H 1 (H'1)	F - H 1 (H' 1)	Y - H 1 (H' 1)	Z - H 1 (H' 1)
Age	?	46 ans	31 ans	41 ans
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 an	3 ans	1 an	2 ans
Langues étrangères (nombre)	1	2	4	2
Mode de rémunération	Loi Godart	Loi Godart	Fixe	Fixe

VI. — Evolution constatée et prévisible.

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.

**GRANDE HOTELLERIE H 1 (SOUS-TYPE H' 1)
FICHE COMPARATIVE DE L'EMPLOI DE
PREMIER MAITRE D'HOTEL DANS LES HOTELS
MODERNES ET TRADITIONNELS**

	Modernes	Traditionnels
I - FONCTIONS		
1 - Prévisions et organisation		
- organisation du service restauration ,		
- organisation du service banquets,		
- organisation du grill-room et cafétaria,	+	
- prospection commerciale,		+
- embauche du personnel.		+
2 - Gestion quotidienne		
- 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,		+
II - PERSONNEL ET EQUIPEMENTS DU SERVICE		
- importance gamme, qualification des effectifs subordonnés.		+

LE CHEF DE RANG

En principe, l'équipe de travail d'une salle de restaurant est composée du premier 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 équipements utilisés.

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 litem et le tire-bouchon décapsuleur.

III. — Activité du chef de rang.

La période de référence pour l'activité du chef de rang est la journée. Celle-ci a une durée de huit à neuf 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. — Capacités 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 premier 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. — Spécificité des postes étudiés.

Les principales caractéristiques des postes de chef de rang étudiés sont présentées dans le tableau ci-après.

HOTELS	D - H 1 (H' 1)	Y - H 1 (H' 1)
Age	27 ans	25 ans
Nationalité	Française	Française
Formation générale	Niveau 3ème	B.E.P.C.
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 constatée et prévisible.

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 quatre maîtres d'hôtel, onze chefs de rang et cinq commis pour deux 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 6 h 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 h 30 à 19 heures, elle procède au service du soir jusqu'au départ du dernier client, en principe à 22 heures.

II. — Equipements utilisés.

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. — Activité 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 brigade ; nettoyage et préparation de la salle pour le service du soir.

IV. — Capacités 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. — Spécificité du poste étudié [hôtel C (H 2)].

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 soixante ans, en poste depuis vingt ans, après avoir occupé le même poste dans une maison parisienne de même catégorie.

VI. — Evolution constatée et prévisible.

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 (école hôtelière ou lors de stages à l'étranger).

LISTE DES TABLEAUX DANS LE TEXTE

	Pages
Tableau n° 1 : Stratification des établissements par taille	18
Tableau n° 2 : Stratification des établissements par activité économique.	19
Tableau n° 3 : Nombre de salariés par secteur et par taille d'établissements	21
Tableau n° 4 : Répartition des établissements par taille et par secteur ...	23
Tableau n° 5 : Evaluation du nombre de salariés dans l'industrie du tourisme	24
Tableau n° 6 : Hôtellerie - Structure des emplois traduite en niveau de formation par type d'établissements	29
Tableau n° 7 : Evolution de la structure des emplois (en %) à champ constant du secteur tourisme	34
Tableau n° 8 : Evolution de la structure des emplois (en %) à champ constant dans la restauration	35
Tableau n° 9 : Evolution de la structure des emplois (en %) à champ constant dans l'hôtellerie	35
Tableau n° 10 : Effectifs présents en dernière année de formation (Public + Privé)	38
Tableau n° 11 : Répartition des 50 hôtels parisiens par classe de taille, catégorie de confort et existence d'un restaurant	50
Tableau n° 12 : Répartition des 20 hôtels lyonnais par classe de taille, catégorie de confort et existence d'un restaurant	50
Tableau n° 13 : Représentativité de l'échantillon en fonction de la taille (Paris)	52
Tableau n° 14 : Représentativité de l'échantillon en fonction du confort (Paris)	52
Tableau n° 15 : Représentativité de l'échantillon en fonction de la taille (Lyon)	53
Tableau n° 16 : Représentativité de l'échantillon en fonction du confort (Lyon)	54
Tableau n° 17 : Répartition des hôtels parisiens en fonction de la taille et du statut juridique	56
Tableau n° 18 : Répartition des hôtels lyonnais en fonction de la taille et du statut juridique	56
Tableau n° 19 : Taille et effectifs moyens, nombre moyen de chambres par employé, par catégorie de confort (Paris)	57
Tableau n° 20 : Taille et effectifs moyens, nombre moyen de chambres par employé, par catégorie de confort (Lyon)	58
Tableau n° 21 : Prix moyen, maximum et minimum par catégorie de confort.	59
Tableau n° 22 : Services offerts à la clientèle	60
Tableau n° 23 : Importance du service restauration	63

Tableau n° 24 : Importance moyenne des différents types de clientèle en fonction de la catégorie de confort	65
Tableau n° 25 : Typologie des hôtels et structure des emplois du service « hôtellerie » (Paris)	69
Tableau n° 26 : Typologie des hôtels établie d'après la structure des emplois du service « hôtellerie » (Lyon)	70
Tableau n° 27 : Typologie de la restauration dans l'hôtellerie parisienne ..	71
Tableau n° 28 : Typologie de la restauration dans l'hôtellerie lyonnaise ..	73
Tableau n° 29 : Recensement des emplois principaux dans les services hôteliers	75
Tableau n° 30 : Structure des emplois principaux dans les services de la restauration	77
Tableau n° 31 : Les emplois-clés par service	78
Tableau n° 32 : Caractéristiques principales des huit hôtels	84
Tableau n° 33 : Changements observés dans les huit hôtels, en fonction de l'évolution générale de l'hôtellerie (facteurs de changement)	86
Tableau n° 34 : Contenu des fiches descriptives des emplois	88
Tableau n° 35 : Récapitulation des différentes modifications observées dans les huit hôtels au niveau des emplois (par service)	90
Tableau n° 36 : Conditions d'accès aux principaux emplois étudiés dans les hôtels de type H 1	95
Tableau n° 37 : Rapprochement des structures d'emplois et des niveaux de formation : hôtellerie parisienne et lyonnaise.	98
Tableau n° 38 : Nombre d'hôtels lyonnais exigeant une formation professionnelle ainsi qu'une expérience par emploi et type d'hôtels ..	100
Tableau n° 39 : Nombre d'hôtels lyonnais acceptant de recruter des débutants par emploi et type d'hôtels	101
Tableau n° 40 : Evolution de la population active dans l'hébergement et la restauration entre 1962 et 1968	119
Tableau n° 41 : Evolution du nombre de salariés de l'activité 77, de l'hôtellerie et de la restauration dans les deux Savoies	120
Tableau n° 42 : Les salariés de l'hôtellerie (771) dans les deux Savoies en 1970	122
Tableau n° 43 : Les salariés de la branche 77 selon les ASSEDIC des Alpes-Maritimes	122
Tableau n° 44 : Comparaison du nombre des établissements hôteliers (771) selon le FEIC et selon le recensement de la distribution en 1966	125
Tableau n° 45 : Répartition des établissements par secteur d'activité et par taille	128
Tableau n° 46 : Répartition des établissements suivant les différents secteurs d'activité	130
Tableau n° 47 : Répartition des salariés suivant les différents secteurs d'activité	132
Tableau n° 48 : Echantillon par secteur	145
Tableau n° 49 : Hôtel-restaurant 4 étoiles luxe	152

Cette étude a été réalisée au Centre d'études et de recherches sur les qualifications, dans le cadre du Département des Synthèses, par :

B. HADJADJ

avec la collaboration de P. CLEMENCEAU et P. FREDJ.

Les enquêtes dans les établissements ont été effectuées :

- dans la région parisienne par la Société d'Etudes et de Développement Economique et Social (SEDES),
- dans la région lyonnaise par l'Echelon régional de l'Emploi de Lyon,
- dans la région Sud-Est par l'Institut de Recherche Economique et de Planification (IREP) de Grenoble.



Achévé d'imprimer
sur les presses de l'U.P.I.
13, rue Yves-Toudic - 75010 Paris.

SERVICES DU CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS (CEREQ)

— 8, avenue de la République
92130 ISSY-LES-MOULINEAUX - Tél. : 645.21.86

— 18-24, rue Tiphaine
75015 PARIS - Tél. : 578.61.22

CONSEILLERS

Conseiller scientifique : Vincens (Jean), professeur à l'Université de Toulouse I.

Conseillers pédagogiques : Bégarra (Raphaël), inspecteur principal de l'enseignement technique ; Cenat (Jean-Luc), inspecteur pédagogique régional ; Grandbois (Roger), inspecteur général de l'Instruction publique ; Janod (Robert), inspecteur principal de l'enseignement technique ; Philippe (Roger), inspecteur général de l'Instruction publique ; Viatte (Auguste), sous-directeur.

DIRECTION

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| — Secrétariat :
M ^{me} Venet (Bernadette)
Tél. : 645.21.24 | — Publications :
M ^{me} Le Neveu (Francine)
Tél. : 645.21.86 | — Chargée de mission auprès du Directeur pour les liaisons avec les Conseils :
M ^{lle} Soullisse (Odette)
Tél. : 645.21.86 |
| — Adjoint au Directeur :
Iribarne (Alain d')
Tél. : 645.21.86 | — Bureau des Liaisons internationales :
Iribarne (Alain d')
Tél. : 645.21.86 | |

SERVICES

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| — Mission pédagogique :
Chef de la mission :
M ^{lle} Lantier (Françoise)
Tél. : 645.21.86 | — Service d'information et de documentation :
Chef du service :
M ^{lle} Meylan (Françoise)
Tél. : 645.21.86 |
| — Service administratif et financier :
Chef du service :
Ruban (Guy)
Tél. : 645.21.86 | — Service informatique :
Chef du service :
Iagolnitzer (Edmond)
Tél. : 645.21.86 |

DEPARTEMENTS

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| — DEPARTEMENT INNOVATION ET EMPLOI
(Tél. : 645.21.86)

Chef du département : Rousseau (Claude).

Chargé de dégager les incidences du progrès technologique ainsi que des modifications touchant à l'organisation ou aux formes de la production et des services sur le travail humain. | — DEPARTEMENT FORMATIONS ET CARRIERES
(Tél. : 645.21.86)

Chef du département : M ^{me} Pagès (Josette).
Chargé d'étudier des formations conduisant à la qualification et d'en faire le bilan ; de déterminer les conditions du passage de la formation à l'activité, notamment dans le cas des jeunes ; d'observer les carrières suivant l'utilisation des connaissances acquises et les nécessités de l'éducation continue.

Observatoire national des entrées dans la vie active :
M ^{me} Padieu (Claudine). |
| — DEPARTEMENT FONCTIONS PROFESSIONNELLES
(Tél. : 578.61.22)

Chef de département : Foubert (Jean-Claude).

Chargé de définir un instrument et de mettre en place un réseau national pour l'observation systématique et permanente des métiers ; de déterminer les caractéristiques de ceux-ci du point de vue des besoins en formation ; de procéder à leur regroupement selon les types et les niveaux de qualification, d'en décrire et d'en comparer les évolutions.

Répertoire français des emplois :
Bertrand (Olivier). | — DEPARTEMENT DES SYNTHESES (Tél. : 645.21.86)

Chef du département : Papoz (Jean-Claude).
Chargé de mission : Biret (Jean).
Chargé de mettre à la disposition du Centre l'information économique exigée par ses recherches ; d'utiliser les résultats des études sur la qualification pour favoriser l'amélioration des estimations sur les besoins en formation nationaux, régionaux ou sectoriels et sur leurs perspectives d'évolution.

Bureau des statistiques professionnelles
(Tél. : 645.21.86) :
Chef du bureau : Virville (Michel de). |



**centre d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

58, boulevard du Lycée 92170 Vanves

LA DOCUMENTATION FRANÇAISE 29-31 QUAI VOLTAIRE - 75340 PARIS CEDEX 07
TEL. : 261-50-10 - TELEX : 204826 DOCFRAN PARIS

Prix : 55 F

imprimé en France

AM 1279