

**Note d'information
du Centre d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

ARCHIVES



n° 25

AVRIL 1975

ÉTUDE DES EMPLOIS DANS LE TOURISME: RECHERCHE D'OBJECTIFS DE FORMATION PROFESSIONNELLE DANS L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION

En 1971, l'étude des besoins de formation dans les métiers du tourisme était inscrite au programme d'activité du CEREQ, en accord avec le Secrétariat général de la Formation professionnelle, pour répondre à une demande de l'administration du Commissariat général au Tourisme.

Il s'agissait à la fois de :

- rassembler des informations sur le contenu et la répartition des emplois ;*
- déterminer les facteurs d'évolution du secteur, afin de situer les principaux problèmes qu'aurait à résoudre dans l'avenir la formation hôtelière ;*
- tester les méthodes d'analyse des besoins de formation mises au point par le Centre dans un secteur des services particulièrement hétérogène et présentant des aspects géographiquement très diversifiés.*

Menée en étroite collaboration avec la profession, l'étude a été réalisée en 1971-1972 avec le concours de deux organismes d'étude : la SEDES à Paris et l'IREP à Grenoble (1) et la participation de l'Echelon régional de l'emploi de Lyon.

Une partie de l'étude concerne les besoins en formation dans les métiers de l'hôtellerie. Seule l'hôtellerie homologuée (2) a été prise en compte et l'observation a été conduite

(1) **Rapports SEDES.** — « Enquête sur la structure des emplois dans l'hôtellerie parisienne » (fascicule 1), décembre 1973 ; « Evolution et contenu des emplois dans l'hôtellerie parisienne » (fascicule 2), février 1974. **Rapport IREP.** — « Les métiers du tourisme et les besoins en formation », janvier 1974.

(2) Il s'agit des hôtels classés dans les catégories 1, 2, 3, 4 étoiles et 4 étoiles luxe par le Commissariat général au Tourisme.

dans les agglomérations parisiennes (hôtels de plus de 50 chambres) et lyonnaises (hôtels de plus de 30 chambres) uniquement.

Dans une autre partie de cette recherche, on s'est efforcé d'appliquer un schéma d'analyse régionale à la Savoie, la Haute-Savoie, le Jura, les Alpes-Maritimes. Ici le tourisme a été considéré comme recouvrant les emplois de l'hôtellerie et de la restauration, des bureaux et agences de voyage, des transports régionaux de voyageurs, des téléphériques et remontes-pentes, des organisations collectives de séjours, du camping-caravaning ainsi que d'organisations spécialisées.

Les résultats obtenus doivent être appréciés en termes qualitatifs. Ils permettent au CEREQ d'aborder désormais, en collaboration étroite avec les services du Secrétariat d'Etat au Tourisme et les organisations syndicales et professionnelles concernées, la détermination des besoins quantitatifs de formation dans ce secteur important de notre économie, puisque plus de 600.000 personnes travaillaient dans le tourisme en 1971.

Plan de l'étude :

- I. — Les données d'encadrement du secteur.
- II. — Les catégories d'établissements et les structures d'emplois dans l'hôtellerie et la restauration.
- III. — Le contenu des emplois dans l'hôtellerie et la restauration.
- IV. — Eléments d'appréciation sur les besoins de formation dans l'hôtellerie et la restauration.
- V. — Les emplois spécifiques du tourisme dans certaines régions.

I. — LES DONNÉES D'ENCADREMENT DU SECTEUR

Le tableau n° 1 fournit la distribution du nombre de salariés qui est de 388.000 environ, par sous-secteur d'activité et taille d'établissements. Un document plus complet (1) présente cette répartition par types d'emplois.

TABLEAU N° 1

ÉVALUATION DU NOMBRE DE SALARIÉS DE L'INDUSTRIE DU TOURISME

TAILLE \ SECTEUR	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
	HOTELLERIE	RESTAURATION	BUREAUX ET AGENCES DE VOYAGES	TRANSPORTS DE VOYAGEURS	TÉLÉPHÉRIQUE	ORGANISATIONS DE SEJOUR	CAMPING	ORGANISMES SPÉCIALISÉS	
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
1.000 salariés		2 (2165)		1 (1035)					
Effectif de salariés Etablissement de + 10 salariés.	57.369	66.052	4.306	34.866	3.259	31.138	1.650	10.001	208.641
Effectif de salariés Etablissement de 0 à 10 salariés.	81.580	68.796	3.726	6.934	1.129	11.318	2.730	3.151	179.364
Total salariés	138.949	134.848	8.032	41.800	4.388	42.456	4.380	13.152	388.005

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

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

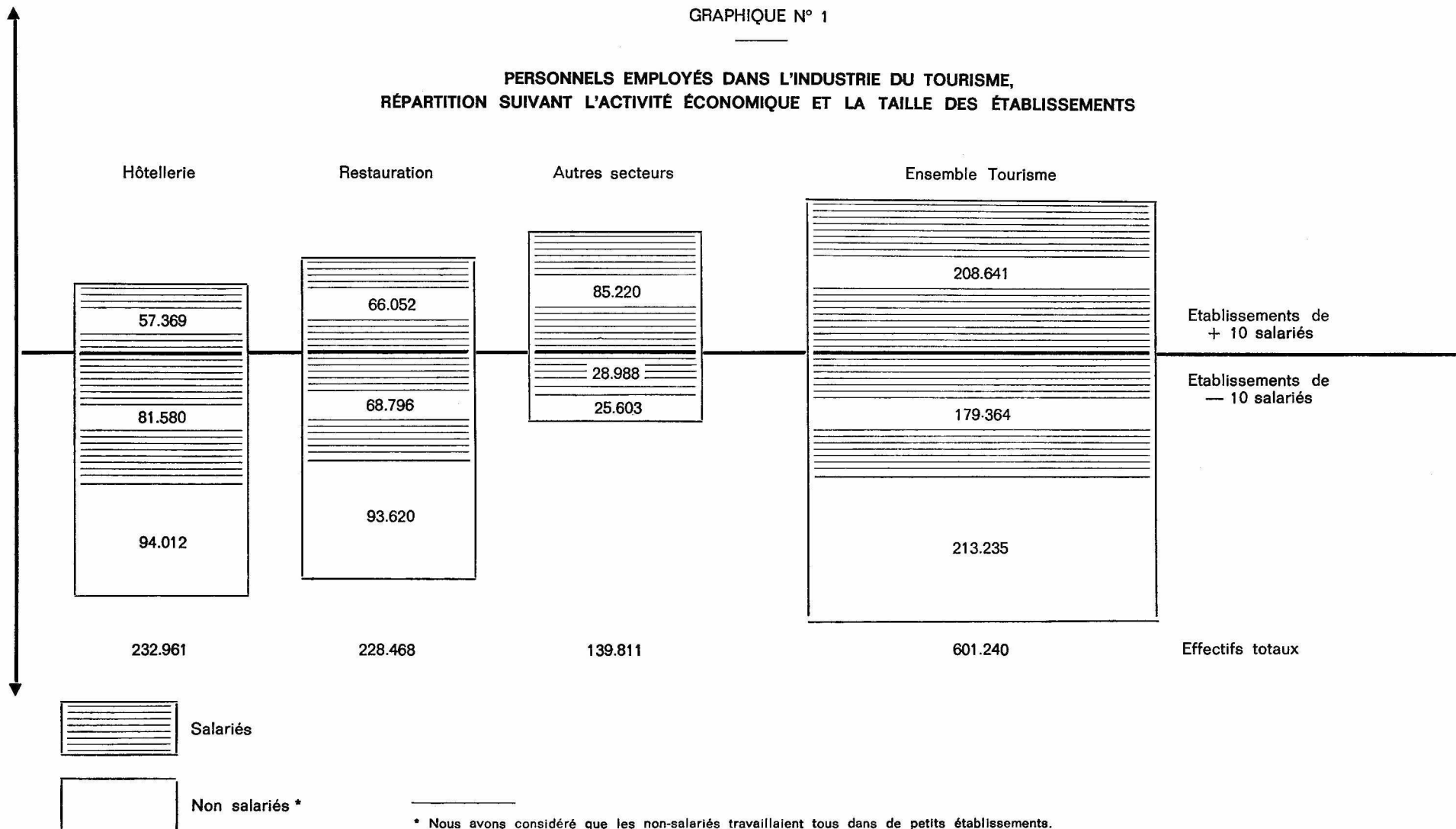
Mais si ce nombre de salariés apparaît déjà comme notable si on le compare à l'importance d'autres secteurs d'activités, on doit noter l'existence d'une main-d'œuvre non salariée importante (patrons, aides familiaux) qui est employée dans une multitude de petites unités artisanales ainsi que l'indique le graphique n° 1 ci-après.

On peut estimer qu'en définitive 600.000 personnes travaillent directement 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 l'effectif total se trouvent dans des établissements de moins de 10 salariés.

(1) Document de travail du CEREQ n° 22 : « Les emplois et les formations dans le tourisme en France », mai 1974.

GRAPHIQUE N° 1

**PERSONNELS EMPLOYÉS DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME,
RÉPARTITION SUIVANT L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET LA TAILLE DES ÉTABLISSEMENTS**



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

II. — LES CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS ET LES STRUCTURES D'EMPLOIS DANS L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION

1. LES TYPES D'ÉTABLISSEMENTS RETENUS DANS L'ENQUÊTE

Ils sont le résultat d'une synthèse entre les caractéristiques économiques, l'organisation des services et les structures d'emplois des établissements.

L'enquête a porté sur des établissements hôteliers des régions parisienne et lyonnaise :

Le services pris en compte dans l'élaboration de la typologie sont :

- l'administration, le hall-réception, les étages pour l'hôtellerie ;
- la salle et la cuisine pour les restaurants d'hôtels.

... — Hôtels de plus de 50 chambres allant de la petite à la grande hôtellerie dans la première région...

On notera que la plus grande diversité des hôtels parisiens a conduit à définir un nombre plus élevé de classes d'établissements : 4 types de services hôteliers (H1, H2, H3, H4) répartis entre la grande (H1), la moyenne (H2) et la petite hôtellerie (H3, H4) et 4 types de restaurants (R1, R2, R3, R4) caractérisés par la taille et la nature du service offert (moderne ou traditionnel).

... — Hôtels de plus de 30 chambres, mais de diverses catégories pour la seconde...

L'analyse de l'hôtellerie lyonnaise a mis en évidence 3 types de services hôteliers (I, II, III) et 2 types de restaurants (A et B).

a) Les principales caractéristiques des différents types d'hôtels peuvent se résumer ainsi :

— **la grande hôtellerie (H1 et I)** comprend des hôtels d'un très bon niveau de confort (4 étoiles et 3 étoiles) d'assez grande taille (200 chambres en moyenne). Au niveau des emplois, cela se traduit par un ratio : nombre de chambres par employé, faible (2,1), des effectifs moyens importants pour les différents services et une grande variété d'emplois principaux ;

— **la moyenne hôtellerie (H2, II)** est composée d'hôtels d'un assez bon niveau de confort (essentiellement des 3 étoiles), trois fois moins importants par leur taille (75 chambres) que ceux du type précédent. On y relève une décroissance rapide des effectifs affectés principalement au hall-réception et à l'administration. Par contre, le nombre d'emplois principaux différents recensés reste important compte tenu de la taille ;

— **la petite hôtellerie (H3, H4, III)** est d'un niveau de confort très moyen voire faible et d'assez petite taille. Le personnel affecté à la réception et à l'administration est peu nombreux. Le nombre d'emplois principaux différents y est de deux à trois fois moins important que dans le type précédent.

... — Restaurants appartenant à ces diverses catégories d'hôtels.

b) Les types de « restauration » définis présentent les caractéristiques principales suivantes :

— **la grande restauration moderne (R1 et A)** est représentée par un service restauration de grande capacité (plus de 260 places) et appartenant à des hôtels d'un haut niveau de confort (4 étoiles). On remarque en particulier l'importance des effectifs de la cuisine par rapport à ceux de la salle ;

— **la grande restauration traditionnelle (type R2)** est le fait des hôtels d'un très bon niveau de confort (4 étoiles). La comparaison avec le type précédent fait apparaître des effectifs beaucoup plus nombreux dans la salle que dans la cuisine et un nombre d'emplois principaux élevé, surtout compte tenu d'une taille trois fois moins importante. Cette situation est caractéristique d'une hôtellerie assez traditionnelle où existe notamment un service des étages (rattaché à la restauration) étoffé ;

Parmi les observations concernant la structure des emplois on constate des différences liées à la taille de l'établissement, à sa modernité, on citera :

— la moyenne restauration de type moderne (type R3) regroupe des services restauration d'assez grande capacité (160 places), rattachés à des hôtels d'un bon niveau de confort (3 étoiles). Ce type de restaurant fonctionne avec des effectifs nettement plus réduits que ceux du premier type bien que de taille une demi-fois moins importante ;

— la petite et moyenne restauration traditionnelle (R4 et B) est composée de restaurants appartenant à des hôtels d'un bon niveau de confort (3 étoiles). Les effectifs y sont peu nombreux comparés notamment à ceux de la grande restauration traditionnelle dont elle se distingue essentiellement par le confort. En effet pour une taille égale ou trois fois moins importante, le nombre de personnes employées dans ce service est de deux à six fois moins élevé.

2. LES STRUCTURES D'EMPLOIS

Les faits les plus importants à noter sont les suivants :

2-1. Dans les services hôteliers :

... Plus les établissements sont importants, plus les emplois sont diversifiés et les tâches spécialisées, aussi bien dans les services hôteliers...

a) Indépendamment du service considéré (hall, étages ou administration-gestion), on constate un phénomène général de diversification des emplois et de spécialisation des tâches lorsque l'on passe de la petite hôtellerie à gestion familiale aux grands hôtels à niveau de confort élevé.

b) D'un type à l'autre, les plus grandes disparités concernent les services : réception-hall et administration-gestion. Le service des étages reste traditionnel, quelle que soit la catégorie d'hôtel, et comporte essentiellement des emplois peu qualifiés.

c) Les emplois qualifiés prennent une importance croissante dans les grands hôtels par le service de la réception mais surtout par ceux de la gestion et de l'administration.

2-2. Dans les services de la restauration.

... que dans la restauration...

Comme dans les services hôteliers, les emplois se diversifient et les tâches deviennent plus étroites lorsque l'on passe du petit restaurant à la grande restauration traditionnelle ou moderne. En ce qui concerne la cuisine, particulièrement, le personnel peu qualifié est nombreux. Il devient majoritaire dans les restaurants de taille modeste, de qualité moyenne.

Dans la moyenne et petite restauration, les emplois remarquables sont limités, ce qui laisse supposer que la polyvalence de ceux-ci est la règle tandis que dans les grands restaurants (à structure complexe et dont la qualité du service est supérieure) la parcellisation des tâches est très poussée.

2-3. 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 exploités familialement. Dans les 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 pour les hôtels et restaurants du premier type.

b) L'organisation de l'entreprise.

L'analyse des structures d'emplois par grande fonction révèle l'importance du service « administration-gestion » dans les grands hôtels, alors que plus l'on se dirige vers les petits hôtels, plus la gestion devient traditionnelle et réservée aux exploitants.

... la fonction « gestion-administration » assurée par l'exploitant lui-même dans les petites entreprises, prend de plus en plus d'importance dans la grande hôtellerie...

c) Le contenu des emplois.

Il varie lorsque l'on passe des grands établissements à confort élevé aux petits hôtels à gestion familiale. On constate non seulement une simplification de la structure des emplois, mais aussi une modification sensible du contenu de certains emplois qui va dans le sens d'un appauvrissement des tâches.

III. — LE CONTENU DES EMPLOIS (1) DANS L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION

L'étude des contenus d'emplois a été effectuée lorsque les situations économiques ou structurelles rencontrées ont été estimées intéressantes parce que posant des problèmes pour l'avenir.

Quelques cas bien typés ont été analysés de ce point de vue dans la région parisienne. Ils concernent les services dont l'évolution des structures ou des contenus d'emplois sont les plus susceptibles de varier ou qui peuvent représenter les modèles de situation dans l'avenir. Trois types d'hôtels ont été particulièrement observés : les grands établissements traditionnels à confort élevé, les hôtels à gestion industrielle, la moyenne hôtellerie.

1. 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 été récapitulées dans le tableau 3 (« récapitulation des différentes modifications observées dans les emplois de l'hôtellerie et de la restauration ») figurant en annexe page 13.

2. LES TENDANCES D'ÉVOLUTION OBSERVÉES

Elles peuvent être reclassées 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. Elle se traduit dans tous les cas par l'introduction d'équipements nouveaux pour obtenir une meilleure productivité du travail. Elle entraîne une tendance à la diminution des effectifs employés par service (par exemple pour le service des cuisines, où une certaine réduction des effectifs accompagne la modification du service rendu).

— En second lieu, en partie par voie de conséquence, l'apparition d'une préoccupation de gestion touche, à des degrés divers, tous les emplois.

(1) Les fiches d'analyse de contenu sont regroupées dans le document de travail du CEREQ n° 22 déjà cité.

... le contenu des emplois évolue parallèlement :

— Introduction d'équipements nouveaux entraînant une diminution des effectifs employés dans certains services,

Outre ces deux tendances communes, on constate :

— polyvalence accrue de l'exploitant dans les petites entreprises,

— disparition de certains emplois qualifiés,...

... Dans la grande hôtellerie :

— spécialisation des emplois accrue, *

— développement des emplois de gestion et d'administration.

a) Dans les hôtels à service traditionnel.

La disparition progressive de certains emplois qualifiés (chef saucier, premier chef de partie, chef concierge), la forte polyvalence du patron (dans les petits établissements à gestion artisanale) qui assume la plus grande partie des tâches de gestion avec le réceptionnaire. L'on note également la présence d'un personnel non qualifié en nombre très important.

b) Dans les hôtels assurant un service moderne :

— Une spécialisation des emplois plus poussée mais plus étroite occasionnée par l'adoption de techniques nouvelles ;

— Un renforcement des préoccupations de gestion avec le souci d'accroître la rentabilité à tous les niveaux principalement dans les emplois de chef réception, chef gouvernante, chef cuisinier, premier maître d'hôtel ;

— L'étoffement des services de direction, qui se traduit par l'apparition d'emplois nouveaux (directeur des banquets, chef steward...);

— Une plus grande spécialisation du personnel d'exécution pour des tâches plus limitées en nombre et à caractère répétitif.

**IV. — ÉLÉMENTS D'APPRÉCIATION
SUR LES BESOINS DE FORMATION PROFESSIONNELLE DANS L'HOTELLERIE
ET LA RESTAURATION**

L'analyse combinée des structures d'emplois par type d'établissements et des contenus des emplois permet de dégager des éléments qualitatifs utiles à l'appréciation des besoins en formation.

Ainsi un essai de rapprochement entre les structures d'emplois et les niveaux de formation a été entrepris pour l'hôtellerie parisienne et lyonnaise. Les principaux résultats sont repris dans le tableau ci-dessous (n° 2), bien que ces données soient à utiliser avec beaucoup de prudence, en signalant que l'échantillon des établissements retenus n'a pas une taille nationale, le niveau de formation ne concerne que les premiers emplois (emplois d'entrée dans la profession) et enfin que les emplois ont été classés, en prenant comme référence un niveau de formation considéré comme correspondant à la qualification de ces emplois.

TABLEAU N° 2

RAPPROCHEMENT DES STRUCTURES D'EMPLOIS ET DES NIVEAUX DE FORMATION :
HOTELLERIE PARISIENNE ET LYONNAISE

TYPE D'HOTELS NIVEAUX de formation	Lyon			Paris			
	type III	type II	type I	H4	H3	H2	H1
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 V bis	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	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En analysant ce tableau, on peut constater :

a) *en premier lieu : que le pourcentage de personnel de niveau 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 compensés en partie par les personnels de niveau III dans les grands 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'hôtel 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'établissement 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 qualifiés 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 et dans le contenu des emplois ont certainement des conséquences sur les formations nécessaires pour assurer les tâches demandées.

A cet égard les principales conclusions de l'étude sont les suivantes :

a) **par types d'emplois :**

— En ce qui concerne les directeurs de groupes hôteliers, la faible importance des besoins à satisfaire (10 à 15 par an et pour toute l'Europe) ne semble pas justifier la création d'une école spécialisée.

— Trois voies d'accès aux emplois de directeur d'établissement de type industriel coexistent : celles des diplômés de grandes écoles ou des titulaires de BTS (1) après plusieurs stages dans la profession, la promotion interne.

Les directeurs d'hôtels traditionnels sont recrutés principalement parmi les titulaires du BTH (2) après une certaine expérience professionnelle.

— **Le BTH et la promotion interne sont les modes privilégiés d'accès aux emplois de chefs de service et le resteront dans l'avenir.**

— **Au niveau IV, le BTH est parfaitement adapté, il conviendrait toutefois de faciliter la promotion du personnel de niveau V par une formation complémentaire.**

Pour le personnel qualifié de base, les formations existantes : CAP, BEP, ne posent pas de problèmes sérieux. L'hôtellerie industrielle s'accommoderait pour une partie de ces emplois de formations spécialisées de brève durée.

b) **d'une manière générale, l'importance du recrutement et la qualité de la formation (appréciée dans toute l'Europe) justifient que l'aptitude de l'enseignement hôtelier à former un personnel de qualité soit conservée.**

La formation dispensée dans les sections à finalité hôtelière semble bien adaptée à tous les niveaux...

(1) BTS : Brevet de technicien supérieur.

(2) BTH : Brevet de technicien de l'hôtellerie (cuisine et restaurant, réception et secrétariat).

Quelques remarques s'imposent :

- 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.

Il conviendrait toutefois d'y renforcer les enseignements à caractère économique. Ceux-ci sont prépondérants dans la préparation au BTS qui de ce fait oriente essentiellement vers l'hôtellerie industrielle.

- Dans l'éventualité d'une réforme du second cycle des lycées, la complémentarité du BTH et du BTS devrait trouver sa place dans une perspective de formation continue et guider les choix d'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.

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

- Du fait de ses disparités actuelles, de la restructuration qui s'y opère, de l'importance de la promotion interne, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration offre un terrain privilégié d'application de la formation des adultes en cours de carrière.

... Mais particulièrement au niveau IV où le brevet de technicien, qui a succédé au BEH, semble donner toute satisfaction.

Il semblerait que les efforts seraient à porter vers des actions de formation pour adultes.

V. — LES EMPLOIS SPÉCIFIQUES DU TOURISME DANS CERTAINES RÉGIONS (1)

L'analyse régionale a permis la prise en compte d'un champ très large d'emplois touristiques. Les observations recueillies au stade actuel de l'étude concernent uniquement les régions du Sud-Est et, de ce fait, ne peuvent être généralisées à l'ensemble des métiers du tourisme en France.

Parallèlement à l'enquête menée dans les établissements hôteliers des régions de Paris et Lyon, une étude d'ensemble portant sur les emplois touristiques d'une région a été entreprise...

... dans les départements des Alpes-Maritimes, Jura, Savoie et Haute-Savoie...

1. LA SITUATION DE L'EMPLOI TOURISTIQUE DE LA RÉGION CONSIDÉRÉE

A l'heure actuelle, l'activité touristique reste largement dominée par des formes de gestion artisanale dans des établissements de petite dimension employant peu de salariés. Dans les départements étudiés, le phénomène de concentration ne se manifeste pratiquement pas, si ce n'est par une diminution des établissements n'employant aucun salarié.

Les implantations « novatrices » liées soit au développement du tourisme d'affaires, soit à la proximité immédiate d'axes autoroutiers importants, n'ont que très peu touché cette région.

Il résulte de cette situation l'utilisation d'une main-d'œuvre familiale et saisonnière, qui permet aux petits établissements de s'adapter plus facilement aux à-coups de l'activité du secteur.

La répartition des emplois par activités touristiques n'est pas sans rappeler celle constatée au plan national (cf. graphique 1 précédent) : l'hôtellerie regroupe 48 % des effectifs du secteur, la restauration 18 %, les transports régionaux 13 %, les organisations collectives de séjours 12,5 %, le reste se distribuant dans les autres sous-secteurs (bureaux et agences de voyage, téléphériques et remonte-pentes, camping-caravaning, organismes spécialisés).

(1) Alpes-Maritimes, Jura, Savoie, Haute-Savoie.

2. LES EMPLOIS DU TOURISME

... les observations concernant l'hôtellerie et la restauration rejoignent celles recueillies pour les régions de Paris et Lyon...

En ce qui concerne l'hôtellerie et la restauration, les remarques faites pour l'hôtellerie parisienne et lyonnaise se retrouvent dans la région en privilégiant toutefois celles relatives aux petites unités artisanales. Seules méritent donc d'être examinées les caractéristiques et les structures d'emplois des activités touristiques autres.

2-1. Les organisations collectives de séjours.

Ce sont les organismes type villages-vacances-familles (V.V.F.), les clubs privés, les associations de tourisme, les chalets, l'Union nationale des centres sportifs de plein air (U.C.P.A.) ; les colonies de vacances, les chalets-refuges.

Si ces derniers présentent des structures hétérogènes, la présence des moniteurs d'animation ou sportifs est constante ; les structures d'emplois des V.V.F. et des clubs privés sont plus homogènes. Si on les compare à l'hôtellerie traditionnelle, elles mettent en évidence : une réduction des emplois dans les étages, une relative stabilité de la situation dans la cuisine et un plus grand nombre d'emplois dans les domaines annexes tels que : crèches, garderies, animation et surtout sport.

2-2. Les syndicats d'initiative et offices du tourisme.

Les plus petits qui constituent la très grande majorité d'entre eux (moins de 5 personnes) n'assurent que des fonctions d'information et comprennent un personnel souvent bénévole.

Au-delà de cinq emplois, le syndicat d'initiative devient en général un office du tourisme qui participe à la gestion plus rationnelle du parc hôtelier de la région. Le directeur assure des tâches de promotion, organisation de manifestations, rencontres, voyages...

Les emplois administratifs sont plus diversifiés et comportent le recours à des sténodactylos, des comptables, des économistes, des secrétaires de direction et des standardistes.

2-3. Les transports de voyageurs :

On y distingue en général, trois services essentiels :

- la direction-administration, qui comprend en moyenne 8,5 % des effectifs totaux ;
- les chauffeurs : permanents, environ 55 % (1) ; ou saisonniers, environ 10 % ;
- l'entretien : 23 %.

Seule l'analyse du contenu des emplois permettra d'identifier dans ce groupe les métiers que l'on peut qualifier de « touristiques ».

2-4. Les remontées mécaniques :

Ici les effectifs se répartissent entre les groupes et emplois suivants :

— l'administration, direction, accueil	7 %
— l'entretien	20 %
— l'exploitation	68 %
— les chauffeurs, pisteurs	5 %

En résumé, l'on peut dire que les emplois véritablement « touristiques » apparaissent peu nombreux dans ces secteurs. Seuls, les organismes collectifs de séjour emploient des animateurs ou des moniteurs.

(1) Ces pourcentages ne sont pour les chauffeurs permanents ou saisonniers qu'une indication normative, puisque, dans les cas extrêmes les saisonniers peuvent constituer de 0 à 100 % des effectifs.

... pour les autres secteurs on constate que les emplois véritablement « touristiques » apparaissent peu nombreux. Seuls les organismes collectifs de séjour emploient des animateurs ou des moniteurs à temps complet.

CONCLUSION

Tels sont les premiers résultats des observations déjà réalisées par le CEREQ pour apprécier l'influence, sur la formation et l'emploi, de l'évolution des métiers du tourisme.

Parallèlement à la nécessité d'élargir le champ des enquêtes, conduites jusqu'ici uniquement dans la région du Sud-Est, sur les diverses activités de ce secteur économique, l'analyse plus approfondie des structures et contenus d'emploi dans l'hôtellerie et la restauration doit permettre d'aboutir en 1976 à une approche quantitative des besoins de formation à venir. Ce chiffrage implique essentiellement une meilleure connaissance des conditions d'accès à ces métiers par la voie des écoles et centres de formation spécialisés ainsi que des mobilités professionnelles en cours de carrière.

Pour parvenir à ce résultat, le CEREQ prépare, en étroite collaboration avec le Secrétariat d'Etat au Tourisme et la profession, une deuxième phase extensive de l'étude expérimentale exposée dans cette note. Cette enquête est lancée dès cette année.

ANNEXE

TABLEAU N° 3

**RÉCAPITULATION DES DIFFÉRENTES MODIFICATIONS OBSERVÉES DANS LES EMPLOIS DE L'HOTELLERIE
ET LA RESTAURATION (OBSERVATION D'UN ÉCHANTILLON D'ÉTABLISSEMENTS)**

Hôtels * Services	Hôtel de type (H3)	Hôtel de type (H2)	Hôtel de type (H2)	Hôtel de type (H1)	Hôtel de type (H1)	Hôtel de type (H1)	Hôtel de type (H1)	Hôtel 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 : Directeur Général, 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 les réceptionnaires.	« Chef réception » plus administratif et gestionnaire. Travail « réceptionnaire » 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 : hôtesses 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 « services des clés » assuré par hôtesses du service « information ». Utilisation de l'informatique. Chef de réception, 1 ^{er} réceptionniste et réceptionnaires formés à la gestion. Disparition d'emplois peu qualifiés (grooms, chasseurs, lif-tiers...). Personnel moins nombreux au standard. Sous-traitance : boutiques, agence de voyage, 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 de 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 « trancheur ».	Simplification des tâches et services offerts à la clientèle : service assuré par commis (femmes) sous la responsabilité du 1 ^{er} maître d'hôtel.
Système de rémunération du personnel et recrutement	(Loi Godart.)	(Loi Godart.)	(Loi Godart.)	(Loi Godart.)	(Loi Godart.)	Recherche de 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.

* H 1 Grande Hôtellerie (les hôtels enquêtés sont affiliés à des chaînes).

H 2 Moyenne hôtellerie.

H 3 Petite hôtellerie.

■
Librairies-Imprimeries Réunies
7, rue Saint-Benoît, 75006 PARIS
260-24-75 - 260-72-03
■

VIENT DE PARAÎTRE

- Volume n° 7 de la bibliothèque du CEREQ :

**« Les modalités d'accès aux emplois :
premiers emplois et filières professionnelles »**

Etude effectuée pour le compte du CEREQ par Louis Mallet de l'Institut d'Étude de l'Emploi de Toulouse.

- Répertoire Français des Emplois, cahier n° 1 :

« Les emplois types des assurances »

Ces documents sont mis en vente par les Services de la Documentation française :

29-31, quai Voltaire,
75340 PARIS — CEDEX 07