



HAL
open science

Évolution de l'hôtellerie française et de l'enseignement des techniques hôtelières de 1918 à 2018

Yves Cinotti

► **To cite this version:**

Yves Cinotti. Évolution de l'hôtellerie française et de l'enseignement des techniques hôtelières de 1918 à 2018. Journée d'étude "Enseignement hôtelier et économie touristique en France depuis 1918 : traités, pratiques et industrie hôtelière en perspective européenne", Mar 2021, Bordeaux (en ligne), France. hal-03323754

HAL Id: hal-03323754

<https://hal.science/hal-03323754>

Submitted on 22 Aug 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Évolution de l'hôtellerie française et de l'enseignement des techniques hôtelières de 1918 à 2018

Yves Cinotti

Docteur en sciences du tourisme

Institut national supérieur du professorat et de l'éducation de Toulouse Occitanie-Pyrénées

yves.cinotti@univ-tlse2.fr

RÉSUMÉ

L'hôtellerie a connu depuis 1918 de nombreux bouleversements : le secteur s'est industrialisé, de nombreux métiers hôteliers ont disparu du fait de l'évolution des attentes de la clientèle et du recours à l'outil informatique. Cette étude montre comment, à partir de la fin de la Grande Guerre et jusqu'en 2018, l'enseignement des techniques hôtelières, pratiquées par les employés de la réception, du hall et des étages d'un hôtel, s'est adapté. L'enseignement de l'hébergement fut très « technologique », les travaux pratiques de réception et d'entretien des chambres prenant la forme de périodes de formation en entreprise ou dans l'hôtel d'application de l'école hôtelière. Mais depuis 1980, cet enseignement a pris en compte la dimension commerciale des métiers et les démarches qualité.

MOT-CLÉS

Enseignement hôtelier, histoire de l'hôtellerie, hébergement, techniques hôtelières

ABSTRACT

Since 1918, the hotel industry has undergone many upheavals: the sector has become industrialised, and many hotel jobs have disappeared due to changes in customer expectations and the use of information technology. This study shows how, from the end of the Great War until 2018, the teaching of hotel techniques, practiced by the employees of the reception, the lobby and the floors of a hotel, has adapted. The teaching of hospitality was very "technological", with the practical work of reception and room maintenance taking the form of training periods in hotels or in the hotel application school. But since 1980, this teaching addressed the commercial dimension of the professions and the quality approach.

KEYWORDS

Hospitality teaching, hotel history, accommodation, hospitality techniques

Introduction

L'hébergement touristique est une activité commerciale ancienne. Dès l'Antiquité il a fallu loger les pèlerins, les voyageurs se rendant dans les villes d'eaux, les commerçants et les fonctionnaires qui ne pouvaient pas bénéficier de l'hospitalité privée. Ils trouvaient des auberges de petite taille dont l'exploitation était familiale. Ceux qui y travaillaient apprenaient leur métier « sur le tas », sur « *le mode du "voir-faire" et de l'imitation du "maître qui sait faire" par un "apprenti qui apprend à faire" »* (Brucy, 1998, p. 19 ; Lembré, 2016, p. 41). Au début du XVIII^e siècle, en Europe, il n'existait encore que des petits établissements : à Paris, seulement 12 % des auberges accueillait plus de cinq clients (Lesur, 2005, p. 26). Mais les Anglais pratiquant le *Tour* ou le *Grand Tour* commencèrent à façonner en partie le style des auberges de Calais à Naples (Boyer, 2005, p. 41 ; Sigaux, 1965, p. 60).

Le premier grand hôtel fut construit à New York en 1794. Le *City Hotel* comptait 137 chambres (Sandoval-Strausz, 2007, p. 24). Le premier grand palace, de 170 chambres, le *Tremont House* de Boston, fut construit en 1829 (*ibid.*, p. 54).

Selon Gouirand (1987, p. 449), les Suisses furent les pionniers de l'hôtellerie internationale de luxe. C'est en effet en Suisse, qu'on érigea à partir 1830 les premiers hôtels à l'usage exclusif des touristes, anglais surtout. En France, sous le Second Empire, l'hôtellerie connut un essor important du fait de la fin de l'instabilité politique, de l'augmentation des déplacements (liée à l'expansion du réseau ferré), de l'embellissement des villes et des expositions universelles de 1855 et 1867 (Lesur, 2005, p. 48 ; Lefevre, 2011, p. 195). Des hôtels furent construits autour des gares par les compagnies de chemins de fer, pour participer à la promotion des lignes ferroviaires (Ribeill, 2016). À Paris, l'*Hôtel du Louvre*, ouvert en 1855, comptait 700 chambres et 1 250 employés. Sous la Troisième République jusqu'à la Première Guerre mondiale, d'autres palaces ouvrirent à Paris et dans les stations balnéaires (Hyères puis Nice, Cannes, Monaco, Biarritz, Deauville, La Baule), de montagne (Chamonix) et les villes d'eaux (Aix-les-Bains, Vichy). Entre 1860 et 1914, à Nice, le nombre d'hôtels évolua de 37 à 173 (Dehon-Poitou, 2007a). Après les apparitions de la Vierge Marie à Bernadette Soubirous, en 1858, les foules affluèrent à Lourdes ; une activité hôtelière sans faste se développa pour héberger les pèlerins de plus en plus nombreux.

La première chaîne hôtelière naquit aux États-Unis. En 1876, Fred Harvey signa un contrat avec une compagnie de chemins de fer pour créer des restaurants et des hôtels tout le long de la ligne Atchison – Santa Fe (Sandoval-Strausz, 2007, p. 113). En 1901, à sa mort, il possédait 15 hôtels (Lefevre, 2011, p. 224). En Europe, en 1896, César Ritz, après une carrière internationale, créa une société de développement hôtelier et un hôtel luxueux à son nom, en 1898, à Paris. En 1905, il inaugura le *Ritz* à Londres, puis en 1906 à Madrid. Il implanta, en partenariat avec des investisseurs locaux ou sous forme de franchise, des hôtels au Caire, à Johannesburg, New York, Budapest, Montréal, Lisbonne et Boston (*ibid.*, p. 218 s.).

Avant la Première Guerre mondiale, l'hôtellerie a donc connu des bouleversements importants : déclin des auberges au profit des hôtels pour héberger les touristes de loisirs, d'affaires et religieux ; apparition d'hôtels de grande taille ; naissance des premières chaînes hôtelières. Le passage de l'artisanat à l'industrie nécessitait un personnel compétent, d'où la naissance des premières écoles hôtelières en France.

Cette étude vise à étudier si, à partir de la fin de la Grande Guerre et jusqu'en 2018, l'enseignement des techniques hôtelières a su s'adapter à l'industrialisation de l'hôtellerie et aux changements de

comportement de la clientèle. Le point de départ, l'année 1918, correspond à la date de création du premier diplôme hôtelier national, le certificat d'études pratiques hôtelières (CEPH), mais aussi à celle de la parution du premier livre destiné à l'enseignement hôtelier, le *Traité de l'industrie hôtelière* rédigé par un hôtelier niçois, Louis Leospo. Quant à l'année 2018, elle marque l'apparition d'un nouveau BTS management en hôtellerie-restauration et la disparition du CAP services hôteliers.

Par « techniques hôtelières », il faut comprendre les techniques pratiquées par les employés de la réception, du hall et des étages d'un hôtel¹. Les enseignants dans ce domaine parlent de techniques d'hébergement. Les techniques de restauration (cuisine et service de mets et boissons) ne seront pas abordées. Seul l'enseignement initial en école hôtelière sera évoqué. La formation continue et l'enseignement supérieur (à partir du niveau bac+3) ne seront pas abordés puisque chaque structure crée ses propres contenus.

Quatre périodes historiques seront successivement étudiées du point de vue de l'évolution des hôtels, des métiers et de la formation à ces métiers en école hôtelière.

L'étude s'appuie sur la littérature académique, des archives, en particulier des journaux professionnels et des référentiels des anciens diplômes et des livres à destination des élèves ainsi que sur des témoignages d'enseignants et d'anciens élèves en lycée hôtelier.

Des premières écoles hôtelières à la Seconde Guerre mondiale

Durant la Première Guerre mondiale, des hôtels subirent des dommages matériels ; certains furent transformés en hôpital ; d'autres choisirent de fermer plutôt que d'être déficitaires (Dehon-Poitou, 2007a). Après la guerre, malgré la disparition de la clientèle russe, d'autres palaces furent construits à Paris et sur la Côte d'Azur (Lozato-Giotart et Balfet, 2004, p. 91 ; Lesur, 2005, p. 189). Le nombre de voyageurs internationaux, surtout anglo-saxons, doubla durant les années 1920, mais la crise de 1929 affecta gravement l'hôtellerie. À partir de 1931, la clientèle de rentiers se raréfiant, de nombreux hôtels haut de gamme fermèrent et furent souvent transformés en immeuble d'appartements (*ibid.*, p. 188-192 ; Dehon-Poitou, 2007a). Car l'hôtellerie est une activité économique sensible à la conjoncture. Gautier (1932, p. 277-278) estimait que l'hôtellerie ne pouvait pas connaître d'industrialisation. L'avenir lui donnera tort.

Durant le Front populaire (mai 1936 – avril 1938), 5 702 conventions collectives de branche furent signées (Brucy *et al.*, 2013, p. 34), quelques-unes au bénéfice du personnel hôtelier des Alpes-Maritimes (Dehon-Poitou, 2007b). Mais il faudra attendre 1997 pour voir une convention collective nationale pour tous les hôtels, cafés et restaurants.

En 1903, dans la *Revue mensuelle du Touring-Club de France*, des professionnels affirmaient que « l'industrie hôtelière française considérée dans son ensemble reste, si on la compare à ce qu'elle est en Suisse surtout, dans un état d'infériorité désolant ». Ils appelaient à la création d'écoles professionnelles « remplaçant l'ancien apprentissage tombé en désuétude » (TCF, janvier 1903). Dehon-Poitou (2007b) relève que, en 1908, apparaît, dans les Alpes Maritimes un phénomène de rejet des ouvriers étrangers par leurs collègues français qui demandent que la main-d'œuvre étrangère ne

¹ Pour reprendre la distinction faite avec les trois mentions du CAP employé d'hôtel institué en 1954 (Bourseau, 1955, p. 655).

dépasse pas 20 à 25 % des effectifs de l'hôtellerie. En 1911, dans l'organe officiel d'un syndicat d'employés d'hôtels parisiens², on déplore que des étrangers occupent des postes dans les hôtels, parce que les Français ne maîtrisent pas les langues étrangères et ne se donnent pas la peine de les apprendre ; il faudrait donc organiser des cours gratuits. La même année, Jean Séguiniol rédigea un rapport, destiné au ministre du Commerce, concernant « *l'enseignement technique et pratique de l'industrie hôtelière en Allemagne, en Suisse, en Autriche et en Italie* ». Selon lui, il faudrait « *créer des écoles professionnelles d'industrie hôtelière dont les programmes soient composés de telle sorte qu'elles puissent, tout à la fois servir de préparation à ceux qui se destinent à la carrière hôtelière et de perfectionnement à ceux qui y sont entrés* » (Séguiniol, 1911).

En janvier 1910, le Syndicat général de l'industrie hôtelière et des grands hôtels de Paris ouvrit l'école d'industrie hôtelière de Paris, rue Jean-Jacques-Rousseau, dont la moitié des places était réservée à des fils d'hôteliers membres du Syndicat (Corneau, 1914 ; Moulin, 2011). Début 1912, une section d'industrie hôtelière ouvrit à l'École supérieure et professionnelle Bernascon d'Aix-les-Bains. Elle formait des employés pour les hôtels cosmopolites d'Aix-les-Bains, « *ville de "palaces", des caravansérails énormes, où le luxe s'affiche* » alors que celle de Thonon-les-Bains, ouvertes quelques mois plus tard, devait éduquer les petits patrons, car « *il faut que les propriétaires des petits hôtels et des auberges soient instruits des besoins nouveaux des voyageurs et des moyens d'y satisfaire* » (*ibid.*). À la fin de la Grande Guerre, la France comptait 19 écoles hôtelières publiques et privées (Cinotti, 2019).

En 1911, fut institué un **certificat de capacité professionnelle** (CPP). Il était réservé « *aux jeunes gens et jeunes filles de moins de 18 ans qui justifient de trois années de pratique dans le commerce ou l'industrie* » (RF, 1911). Il n'était donc pas l'aboutissement d'un parcours de formation. L'obligation de formation pour les moins de 18 ans n'intervint qu'en 1919, avec la loi Astier. Exista-t-il un CPP pour les jeunes employés des hôtels ? Sans doute puisque, en 1913, le comité départemental de l'enseignement technique de la Seine créa onze comités spéciaux d'enseignement technique correspondant à onze groupes de professions. Dans le comité « Alimentation », on trouve en particulier la profession d'hôtelier (MCI, 1914, p. 241).

La loi Astier (RF, 1919) entérina un changement d'appellation : le CPP devint le CAP, **certificat d'aptitude professionnelle**. Les épreuves pratiques et théoriques de l'examen du CAP étaient « *déterminées par arrêté du Ministre du Commerce et de l'Industrie, après avis de la commission locale professionnelle et du Comité départemental* » (RF, *ibid.*). Il est difficile de savoir quelles techniques hôtelières étaient évaluées à cette occasion. D'ailleurs, exista-t-il un CAP hôtelier comme il y eut un CAP de cuisinier (Brucy, 1998, p. 167) ? Les sources à ce sujet font défaut.

Dès 1916, soit six ans après la création de la première école hôtelière, le Comité de l'hôtellerie française du Touring-Club de France déplorait le manque d'uniformité de l'enseignement hôtelier et réclamait un programme d'enseignement uniforme et un diplôme national « *attestant de façon indubitable la valeur professionnelle* »³. En 1918, le ministère du Commerce et de l'Industrie institua un **certificat d'études pratiques hôtelières** (CEPH) pour les élèves de troisième année des EPIH⁴ de garçons uniquement (MCI, 1918, p. 157-161). Il était complété par un brevet d'enseignement pratique hôtelier pour ceux qui

² Bassot P. 2011. Les Employés d'Hôtels. *L'employé d'hôtel*, n° 387, octobre 1911, p. 1-2, source gallica.bnf.fr [en ligne]. Disponible sur <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k5561514x>. (Consulté le 6-3-2021).

³ Baudry de Saunier Louis, Où sont les questions hôtelières ? *La Renaissance du tourisme*, n° 2, juin 1916, p. 1-2, source gallica.bnf.fr [en ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/3dptm7z2>. (Consulté le 5-3-2021).

⁴ École pratique d'industrie hôtelière (Cinotti, 2019).

effectuaient un stage dans un hôtel d'un pays de langue étrangère. Le CEPH comprenait des épreuves pratiques de cuisine et de restaurant, mais aussi de « réception ». S'agissait-il de la réception d'hôtel ? Une autre épreuve abordait en particulier la critique d'une construction, d'une installation, d'un aménagement ou d'une décoration. Les épreuves se déroulaient à l'école et dans un hôtel dans lequel les candidats devaient passer une journée dans chacun des services correspondant à l'épreuve pratique de la première série. Le jury, présidé par un inspecteur de l'enseignement technique (un professionnel, à l'époque), était constitué du directeur d'école et d'hôteliers et pouvait être fait appel à des « examinateurs spéciaux », des enseignants peut-être.

Un **brevet d'enseignement hôtelier** (BEH) premier et second degrés fut institué en 1931 (RF, 1931) en remplacement du CEPH. Les épreuves de l'examen, précisées en 1934 (RF, 1934), étaient presque les mêmes que celles du CEPH. Le brevet d'enseignement pratique hôtelier devint le brevet d'enseignement hôtelier second degré.

En 1918, parut la première édition du livre *Traité d'industrie hôtelière* rédigée par Louis Leospo qui se présentait, sur la page de couverture, comme « *professeur bénévole à l'école de Commerce et d'Industrie Hôtelière de la Côte d'Azur* ». Concernant uniquement l'hôtellerie, ce livre aborde, dans une première partie, les différents types d'hôtel, les locaux, l'ameublement et les matériels. Le personnel est présenté dans la deuxième partie. Même si le livre de Leospo (1918) est sous-titré « Cours théorique et pratique », l'approche est essentiellement technologique (au sens d'étude des techniques), mais pas pratique. Les techniques d'accueil, de tenue de la main-courante⁵, d'entretien des locaux, par exemple, ne sont pas abordées. Sans doute parce que, pour l'auteur, « *La partie pratique est facilitée par le stage obligatoire des élèves dans les hôtels des villes de saison, des stations balnéaires, etc.* » (*ibid.*, p. 6) et parce que quelques écoles hôtelières disposent d'un hôtel d'application, comme celle de Grenoble (AAEEHG, 2018, p. 22). Pour ce qui est de la formation à l'entretien des locaux et du linge, on compte dans les écoles hôtelières pour jeunes filles, sur le professeur d'économie domestique. Ainsi, les élèves de la section hôtelière annexée à l'École primaire supérieure d'Orléans « *reçoivent un enseignement ménager complet ; l'entretien des appartements carrelés, non cirés et cirés, les nettoyages, les blanchissages, le raccommodage et le repassage, la coupe et la couture y occupent toutes les matinées, plus une heure environ de la soirée* »⁶.

La seconde édition du *Traité d'industrie hôtelière* (Leospo, 1931) a été notablement enrichie, passant de 391 à 817 pages. Elle présente les écoles pratiques d'industrie hôtelière (*ibid.*, p. 73 s.) et les enseignements donnés à celle de Nice où l'auteur intervient (*ibid.*, p. 75 s.). Dans la liste de ces enseignements, sont indiquées des « *compléments d'enseignement professionnel (causeries faites par des hôteliers)* » et des travaux pratiques de service et de cuisine et pâtisserie, mais pas d'hébergement. L'enseignement des techniques hôtelières semble être dévolu aux professionnels puisque les élèves effectuent des stages réguliers dans les hôtels de Nice, des stages de trois mois dans un hôtel d'une ville

⁵ La main-courante est un document utilisé dans les hôtels et les restaurants récapitulant les consommations de chaque chambre ou de chaque table et les encaissements. Elle permet d'établir la facture. Elle se présente sous la forme d'une ou plusieurs grandes feuilles avec en ordonnée les chambres ou les tables et en abscisse des informations sur chaque chambre ou table, les types de consommation et d'encaissement et le total. Elle a été remplacée par des « *mains-courantes électro-mécaniques ou électroniques qui permettent d'obtenir très rapidement des renseignements détaillés tout en ménageant un gain considérable de personnel* » (Mazzetti et Francillon, 1972, p. 63) puis par des logiciels.

⁶ La prospérité de l'industrie hôtelière est liée à celle de la France, La Française, 28-12-2018, p. 1, source gallica.bnf.fr [en ligne]. Disponible sur <https://goo.gl/21A2GQ>. (Consulté le 3-3-2021).

d'eaux et un stage d'une année dans un hôtel d'un pays de langue étrangère (*ibid.*). Comme dans la première édition, sont présentés les différents types d'hôtels, les locaux, l'ameublement, les matériels et le personnel avec exactement les mêmes postes.

Dans les deux éditions du livre, les postes hôteliers suivants sont cités, avec le détail des activités : chef de réception, caissier, secrétaire (en charge du livre de la main-courante), dactylographe, postier, contrôleur, bureau des renseignements, concierge, conducteur, *out-side porter*, liftier, téléphoniste, chasseur, groom, bagagiste, gardien de nuit, demoiselle de vestiaire, garde du lavabo, gouvernante d'étage, femme de chambre, valet de chambre, gouvernante de la lingerie, gouvernante d'office. Certes, tous ces postes ne se rencontraient que dans quelques grands hôtels⁷ où les emplois du hall, comme ceux du service au restaurant, étaient occupés uniquement par des hommes⁸. Dans ces établissements, les femmes étaient vouées aux emplois de bureau, de surveillance et d'administration intérieure ainsi qu'aux tâches ménagères. Mais en 1928 le nombre des femmes employées dans l'ensemble de l'hôtellerie est plus élevé que celui des hommes (Gautier, 1932, p. 290).

Le personnel était pléthorique parce que toutes les activités étaient manuelles. Le hall des grands hôtels devait ressembler à une ruche. Les calculs pour établir la main-courante étaient réalisés mentalement, sans machine à calculer. L'information était échangée de vive voix ou au moyen de documents et des employés se déplaçaient pour la transmettre. L'aménagement, le mobilier et l'éclairage des chambres ainsi que le chauffage réclamaient beaucoup de travail de la part du personnel des étages (Duten, 2007). La durée de séjour des clients était élevée, car les voyages étaient malaisés. Des rentiers fortunés pouvaient vivre plusieurs semaines voire plusieurs mois à l'hôtel. Ils venaient en famille, parfois accompagnés de leurs domestiques. Quand ceux-ci n'étaient pas là, il fallait ranger les nombreux vêtements du client et en prendre soin, faire le couler le bain à la température souhaitée, etc. (*ibid.*). Aucune tâche n'était donc automatisée ou sous-traitée.

Le personnel étranger (italien et suisse en particulier) représentait, surtout dans les palaces, une part importante : en 1928, 16 % à Paris, 30 % sur la Côte d'Azur, 52,8 % à Vichy (Gautier, 1932, p. 287-288). Si bien que certains espéraient que le développement de l'enseignement hôtelier viendrait changer cet état de fait (*ibid.*, p. 290).

Âge d'or de l'enseignement technique

Durant la Seconde Guerre mondiale, de nombreux hôtels, mais aussi des écoles hôtelières, furent réquisitionnés ou victimes de dommages de guerre et de vols (Evanno, 2016). Même si, dans certaines zones, la guerre a permis à des hôtels réquisitionnés par les Occupants de se moderniser, après le conflit, des établissements fermèrent, car ils n'avaient pas été entretenus et les reconstructions furent un peu anarchiques (Dehon-Poitou, 2007b ; Lefevre, 2011, p. 296 ; Evanno, 2016). Prenant conscience du manque de confort et d'adaptation technique d'un grand nombre d'hôtels, l'État imposa, en 1950, une classification des hôtels de tourisme (de 1 à 4 étoiles avec des sous-catégories) qui prenait en compte des critères techniques alors que, en 1937, la première loi relative à la détermination des hôtels de

⁷ Selon Marcel Gautier (1932, p. 266), en 1926, la France compte 34 555 hôtels-auberges dont seulement 169 « grands hôtels » occupant plus de 50 employés.

⁸ Dans le classement des hôtels de tourisme de 1950 (MTPPT, 1950), il est précisé parmi les caractéristiques des hôtels 4 étoiles (sous-catégories A et B) : « Grande réception assurée par un personnel masculin. Service de caisse, de conciergerie, de renseignements, exclusivement masculin. »

tourisme créait des catégories fondées uniquement sur les tarifs pratiqués que les hôteliers s'engageaient à ne pas modifier sans autorisation (RF, 1937 ; MTPTT, 1950). Durant la période 1945-1975, le tourisme d'affaires se développa ainsi que le tourisme de masse, du fait de l'accession du plus grand nombre à l'automobile. Mais les vacanciers préféraient le camping, les gîtes et chambres d'hôtes, les locations et l'hébergement non marchand (famille, résidence secondaire). Des hôtels de luxe sur les littoraux disparurent et furent transformés (Lefevre, 2011, p. 275).

Les métiers hôteliers n'évoluèrent guère puisque l'informatique n'avait pas encore fait son entrée dans les hôtels. Bourseau (1956, p. 565) évoque « *la préoccupation des hôteliers de réduire au minimum les postes des appartements et charges sociales de personnel, qui grèvent si lourdement leurs exploitations* ». Il cite les postes hôteliers suivants dans les « hôtels à grande exploitation » : directeur général avec ou sans adjoint, chef de réception, caissiers, secrétaires de réception, gouvernante, valets de chambre, femmes de chambre, sommeliers d'étage, concierge, conducteur, portier, standardistes, huissiers, chasseurs, liftiers, grooms, bagagistes, lingères (*ibid.*, p. 634). Il affirme que les femmes jouent un grand rôle dans l'industrie hôtelière. Des emplois nombreux leur sont offerts « *non pas seulement à la salle ou en cuisine, mais aussi à la réception* », mais dans la « *grande hôtellerie, en particulier, le problème des carrières féminines possibles se pose, et notamment, pour les jeunes filles qui, de plus en plus fréquemment, sont admises dans les écoles hôtelières* ». Il envisage « *qu'on en voit placées, un jour, à la direction générale de grands hôtels de luxe français* » (*ibid.*, p. 638).

Des lois de 1942 et 1943 confièrent à l'État le monopole de l'organisation des examens et de la délivrance des diplômes professionnels au détriment des instances locales (Brucy, 1998, p. 8). Ce mouvement continua après la Seconde Guerre mondiale, car l'intervention de l'État dans les domaines économique et social était réclamée par les élites politiques. Pour Pelpel et Troger (1993, p. 86), c'est l'âge d'or de l'enseignement technique. Ce fut en tout cas une période d'accroissement important des effectifs dans l'enseignement technique. Mais des données concernant les effectifs dans l'enseignement hôtelier, à cette époque, font défaut alors que Guinot (1946, p. 278 s.) compte entre 1921 et 1943 entre 411 et 1 291 élèves (uniquement dans les écoles pratiques d'industrie hôtelière préparant au CEPH puis au BEH).

En 1949, un nouveau **brevet d'enseignement hôtelier** fut institué qui comportait une option administrative (A) et une option technique (T). Si l'on se réfère aux épreuves précisées dans un arrêté en 1957, on constate que, dans l'option A, l'anglais et le français sont plus valorisés et des épreuves de dactylographie et de deuxième langue sont prévues alors que, dans l'option T, les coefficients pour la cuisine et le restaurant sont plus élevés (MENJS, 1957). L'examen des deux options comporte une épreuve pratique de main-courante et une épreuve orale de technologie hôtelière. Pour les jeunes filles, sans doute orientées vers l'option administrative, une épreuve pratique de lingerie et couture prend la place de l'épreuve d'« *œnologie et service des vins* ». Il est précisé que la main-courante est étudiée dans le cadre du cours de commerce et comptabilité. Concernant les cours de technologie hôtelière, il est indiqué : « *Le but des cours de technologie hôtelière est de donner aux élèves une idée aussi précise que possible des différents services d'un hôtel, des locaux qu'ils occupent, du matériel qu'ils emploient, des aménagements qu'ils supposent. [...].* » Le contenu du référentiel s'avère bien peu pratique. Il s'agit d'un enseignement uniquement technologique. On peut se demander comment les élèves pouvaient développer des compétences techniques en matière hôtelière. On comptait sans doute sur les stages et les travaux pratiques à l'hôtel d'application dans les écoles hôtelières qui en disposaient.

L'enseignement était beaucoup plus technique pour les élèves du CAP employé d'hôtel institué en 1954. L'examen comportait en particulier une épreuve pratique (coefficient 8 sur 22) de résolution d'un cas concret avec utilisation des documents et du matériel hôteliers de 45 minutes ; une épreuve de langue de 10 minutes ; une épreuve orale d'organisation hôtelière de 10 minutes. Les durées d'épreuve peuvent paraître bien courtes, mais des mentions (service de la réception, service du hall ; service des étages) étaient prévues avec des épreuves pratiques et de langue (Bourseau, 1956, p. 649-659).

La rupture de 1964

Un rapport sénatorial de 1963 jugea la situation du tourisme français inquiétante : le rythme d'afflux des touristes étrangers en France se ralentissait et les créations d'hôtels s'effectuaient à une cadence trop faible (Sénat, 1963).

L'année 1964 constitua une rupture, pour l'hôtellerie française à plus d'un titre. Tout d'abord, de nouvelles normes techniques renforcèrent les critères de qualification de 1950 (RF, 1965). Deux hôtels Sofitel ouvrirent à Strasbourg puis Cherbourg. La chaîne Hilton fut autorisée à s'implanter en France pour construire deux hôtels de 268 chambres à Orly et de 492 chambres à Paris⁹. En 1967, Paul Dubrule et Gérard Péllisson, qui fondèrent ensuite le groupe Accor, ouvrirent un premier Novotel à Lesquin près de l'aéroport de Lille. Les années soixante marquent donc le début de l'expansion en France des chaînes hôtelières étrangères et françaises.

Durant la décennie 1970-1980 furent créées les chaînes Concorde, Méridien (par Air France), Mercure, Ibis, Campanile. Les hôtels de chaîne intégrée¹⁰ économique privilégièrent l'implantation à proximité des nouveaux axes routiers où les terrains étaient moins chers, la construction de parking aisée et la visibilité forte (Lefevre, 2011, p. 316). Dans Paris, entre 1966 et 1976, 10 hôtels de plus de 500 chambres furent construits¹¹. Si bien que, en 1974, l'AIH (Association internationale de l'hôtellerie) reprocha aux transporteurs aériens d'avoir fait des prévisions de croissance du trafic trop optimistes entraînant un suréquipement hôtelier¹². De plus en plus d'établissements indépendants rejoignirent une chaîne volontaire¹³ comme les Logis de France, InterHotel, Mapotel, les Relais du Silence, Relais et Châteaux.

L'industrialisation concerna d'abord les grands hôtels. Levitt (1972 ; 1976) a répertorié les éléments de l'industrialisation dans le domaine des services : l'augmentation de la taille des organisations, d'où des économies d'échelle ; la mobilisation de capitaux plus importants ; un accroissement de la productivité par la rationalisation du travail ; le recours accru à des outils technologiques ; la division du travail et la spécialisation du personnel ; le renforcement des contrôles pour obtenir une qualité suivie ; et finalement un autre état d'esprit que celui de l'artisanat.

⁹ La nouvelle hôtellerie parisienne. *France Aviation*, mars 1973, n° 219, p. 2, source gallica.bnf.fr [en ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/x58j7ev4>. (Consulté le 10-3-2021).

¹⁰ Les chaînes intégrées (Holiday Inn Express, Ibis, Sheraton, Novotel) rassemblent des hôtels qui dépendent directement (filiale) ou par contrat (de franchise, de gestion) de l'état-major de la chaîne qui prend en charge certaines fonctions (développement, promotion, réservation, suivi de la qualité, gestion, etc.). Les hôtels versent un pourcentage de leur chiffre d'affaires à la chaîne. Les chaînes intégrées font, pour la plupart, partie d'un groupe (IHG, Marriott International, Hilton Worldwide, Accor).

¹¹ *Ibid.*

¹² *L'Hôtellerie*, 6 mars 1997, n° 2 500, p. 21.

¹³ Une chaîne volontaire regroupe des hôtels indépendants du point de vue de leur exploitation qui décident de s'unir sous une même enseigne et de respecter une charte en vue de bénéficier d'un effet de chaîne et de partager certaines fonctions (promotion, réservation, achats, conseil, formation). Les hôtels versent une cotisation généralement proportionnelle au nombre de chambres de l'établissement.

Dans l'hôtellerie, comme on l'a vu, les chaînes et les hôtels de grande capacité se multiplièrent. Compte tenu du coût croissant du personnel et sous l'influence des méthodes d'exploitation hôtelière américaines, le travail fut rationalisé. L'entretien des chambres fut réalisé de moins en moins par un couple valet-femme de chambre, mais uniquement par des femmes de chambre¹⁴. Bourseau (1956, p. 563 s.) cite largement un article paru en 1954¹⁵, qui présente une méthode rationnelle pour faire seul les lits. Grâce aux progrès techniques (mains-courantes électro-mécaniques puis électroniques, pneumatiques pour échanger des documents), les tâches de secrétariat du personnel de réception diminuèrent. Les clients qui, pour la plupart, n'avaient plus chez eux de domestique (Gouirand, 2007), furent priés de participer au service en portant leurs bagages (pas de bagagiste dans le premier Novotel construit en 1967), en cirant eux-mêmes leurs chaussures, en téléphonant directement à l'extérieur sans passer par le standard, en se servant dans le minibar. Gouirand (*ibid.*) relève, avec un peu de nostalgie, que les clients qui connaissaient les codes implicites de l'hôtel disparurent. Avec le développement de la clientèle d'affaires, le personnel hôtelier se trouva souvent face à des consommateurs qui ne réglaient pas leur note et exigeaient du personnel ce qu'on exigeait d'eux : efficacité et rapidité. Les réservations n'arrivaient plus à l'hôtel par courrier, mais par téléphone, par télex ou via une centrale de réservation. Dans le hall de l'hôtel, le nombre d'employés diminua. Parmi les métiers cités par Leospo (1918), certains disparurent du fait du progrès technique : caissier, dactylographe, liftier, téléphoniste. D'autres ne correspondaient plus à un besoin de la clientèle : garçon de vestibule, huissier, *billard marker*, garde du lavabo. D'autres, sauf dans des établissements de grande taille, furent sous-traités : mécanicien, chauffeur, menuisier, tapissier, électricien. Certains métiers ne subsistaient que dans les hôtels haut de gamme : voiturier (appelé « conducteur » par Leospo), portier, chasseur-groom, bagagiste, concierge.

Dès 1964, l'État avait compris que la transformation du brevet de technicien en baccalauréat permettrait de rassurer les familles et aurait une influence sur l'orientation vers l'enseignement technique. En 1965, trois baccalauréats de technicien, dans le domaine industriel, furent institués (Brucy, 1998, p. 206). Cette année-là, fut mis en place non pas un baccalauréat hôtelier, mais le **brevet de technicien** hôtellerie (BTH) avec deux options A - cuisine, restaurant et B - réception et tâches de secrétariat (Ministère de l'Éducation, 1980a). L'examen, pour l'option B, vers laquelle les jeunes filles étaient invitées à s'orienter, comportait une épreuve de service hôtelier avec une mise en situation à la réception, dans les chambres et à l'économat (ou, au choix, une épreuve pratique et orale de couture et lingerie) et une épreuve de secrétariat (dactylographie et classement). Pour les élèves des deux options, une épreuve de main-courante était également prévue. Le référentiel prévoyait, pour tous, des cours de caisse et de main-courante en première et terminale¹⁶, des cours de technologie du service hôtelier (1 heure en terminale) et des travaux pratiques dans ce domaine (en terminale : 3 h en option A et 6 en option B). Le référentiel pour l'enseignement de l'hébergement, très détaillé, s'étend sur 10 pages (*ibid.*, p. 72-81) alors qu'on ne compte que 6 pages pour le service de restaurant (étude et service des vins compris) et 5 pour la cuisine. Il est précisé que « *L'étude du fonctionnement de tous les services d'un hôtel-restaurant [...] est confiée au professeur de réception, aidé par le personnel de l'hôtel ou du restaurant d'application.* » et que « *Les élèves seront formés dans l'hôtel d'application, ou si l'établissement n'en possède pas, au cours*

¹⁴ Dans le livre *Technologie hôtelière* (Bessay et Mazzetti, 1991, p. 251), le valet est désigné comme celui qui est chargé du cirage des chaussures, du nettoyage des glaces et vitres dans les chambres, du nettoyage des locaux communs, des travaux pénibles tels que déplacement de meubles, du transport du linge et du port des bagages.

¹⁵ Kehrer John S. Comment simplifier le travail, une meilleure méthode pour faire les lits. *Hommes et techniques*, septembre 1954, n° 117.

¹⁶ En 1971, dans un journal professionnel, un professeur de mécanographie explique que, au lycée de Strasbourg, les élèves pratiquent la main-courante mécanisée (extrait de *L'Hôtellerie*, 6 mars 1997, n° 2 500, p. 15).

de stages brefs dans des hôtels proches du lycée. » Trois grands domaines sont abordés : (1) la technologie hôtelière, (2) la caisse et la main-courante et (3) les travaux pratiques y compris la couture pour les jeunes filles. Ceux-ci s'avèrent très pratiques : accueil d'un client, renseignements, conversation téléphonique, rédaction de documents divers, entretien de la chambre, trempage, lavage, essorage, séchage du linge, etc.

Le premier diplôme hôtelier de l'enseignement supérieur fut le **brevet de technicien supérieur (BTS)** gestion hôtelière. La première promotion commença les études à l'école hôtelière de Paris (rue Médéric) en 1968¹⁷. L'examen comportait une étude de cas sur des « *aspects de la gestion hôtelière* », une composition d'économie générale ou touristique, un mémoire sur la vie de l'entreprise hôtelière, deux épreuves de droit et un rapport de stage en langue étrangère, mais aucune épreuve pratique donc aucune épreuve en lien avec les techniques hôtelières. Il n'y eut que trois promotions et ce premier BTS fut remplacé par deux BTS avec chacun deux options¹⁸ dont une seule comportant de l'hébergement, l'option A1 (gestion hôtelière). Mais lors de l'examen, aucune épreuve de techniques hôtelières n'était prévue (MEN, 1974). Le sujet pouvait être abordé par le candidat dans l'épreuve d'entretien qui prend la forme d'une présentation de 20 minutes d'un travail écrit de 20 à 30 pages portant sur un sujet intéressant l'hôtellerie ou la restauration et de sa soutenance devant un jury comportant obligatoirement un professionnel. L'enseignement prenait la forme de travaux professionnels de synthèse : travaux administratifs, travaux pratiques, visites d'entreprises, études de cas et de travaux orientées vers les besoins de la grande hôtellerie, maniement des ordinateurs et autres appareils électroniques utilisés en hôtellerie et travaux de responsabilité en services hôteliers dont l'élaboration de guides de travail à l'usage des exécutants. On peut se demander quelle forme prenaient les travaux de responsabilité en services hôteliers dans les lycées ne possédant pas d'hôtel d'application.

Pour ce qui est des métiers d'exécutant, le **certificat d'aptitude professionnel (CAP)** employé d'hôtel fut réformé, en 1964, avec deux options : « Grande hôtellerie » et « Petite et moyenne hôtellerie », ce pour tenir compte de la naissance des chaînes hôtelières, sans doute. Mais il ne concerna que des effectifs d'élèves très faibles¹⁹.

Le premier **brevet d'études professionnelles (BEP)** hôtellerie-collectivités, né en 1969, comportait une option services qui associait le restaurant et l'hébergement.

Et l'ordinateur fut

À partir de 1980, le transport aérien, du fait de la dérégulation, connut une croissance importante. De 1985 à 1995, le nombre d'avions dans le ciel français doubla (Fayolle, 2003). Les voyages organisés se multiplièrent (Caradec et Petite, 2008). Le parc hôtelier se développa également pour accueillir aussi bien les touristes de loisirs que la clientèle d'affaires. En 1985, le premier hôtel Formule 1 sortit de terre à Évry (Lefevre, 2011, p. 339). À partir des années 1990, les chaînes étrangères (Choice, Holiday Inn) firent une percée en France.

¹⁷ *L'Hôtellerie*, n° 2 500, 6 mars 1997, p. 7

¹⁸ BTS gestion des hôtels et des restaurants avec option A1 – gestion hôtelière et option A2 – gestion d'entreprises de restauration collective et BTS production culinaire avec option B1 – cuisine classique et option B2 – restauration et cuisine de collectivité (MEN, 1974).

¹⁹ Céreq. *Regards sur les flux de l'enseignement technique et professionnel (Reffet)* [en ligne]. Disponible sur <http://mimosas.cereq.fr/reflet/>. (Consulté le 11-3-2021).

L'informatisation des hôtels commença avec l'informatisation des réservations. En 1965, aux États-Unis, la chaîne Holiday Inn créa le système Holidex qui permettait aux employés des hôtels et aux agents de voyages connectés de réserver une chambre pour un client dans tous les établissements de la chaîne. Compte tenu du grand nombre de données (réservations, gestion de l'occupation, consommations, informations sur les clients, comptabilité, gestion des stocks, etc.) qu'elle génère, l'exploitation hôtelière se prêtait bien à l'informatisation (Sheldon, 1983) ce qui fut de plus en plus courant à partir de 1980²⁰. En effet, les secrétaires de réception et les caissiers-mécanographes devinrent des réceptionnistes de plus en plus polyvalents qui travaillaient avec un PMS²¹ (*property management system* ou logiciel d'exploitation hôtelière). Selon Gouirand (2007), « *les employés de réception sont devenus des "informaticiens" pour lesquels la relation avec la clientèle, si elle garde toute son importance, n'est toutefois possible qu'avec le secours d'un ordinateur* ». On pourrait ajouter, depuis les années 2000, la tablette et le smartphone qui permirent, dans certains hôtels, de supprimer le grand comptoir de réception destiné à cacher les documents et les ordinateurs. Ainsi libéré, le réceptionniste, physiquement plus proche du client, fut parfois dénommé ambassadeur ou *welcomer*. Les concierges ne subsistèrent que dans les grands hôtels haut de gamme. Du fait de la mondialisation et donc du développement du tourisme international, les employés furent de plus en plus confrontés à des cultures et des langues différentes (*ibid.*). On observa une féminisation du personnel hôtelier dans le hall où les clients commencèrent à voir les premières cheffes de réception et femmes aux clefs d'or²² (*ibid.*). Une preuve de la professionnalisation du métier de réceptionniste est la création d'un concours de réceptionniste (le trophée David Campbell) par l'AICR (Association internationale des chefs de réception) en 1992 puis le concours du meilleur ouvrier de France réceptionniste en hôtellerie en 2015.

Les premiers logiciels implantés, à partir de la fin des années 70 dans les plus grands hôtels, sur des terminaux dédiés, nécessitaient un apprentissage poussé. Puis les PMS, installés sur des PC, devinrent de plus en plus faciles à utiliser par des employés acculturés à l'informatique personnelle. La communication entre tous les services fut facilitée²³. Avec le développement du smartphone, les clients eurent moins besoin de faire appel aux employés.

Le chef (ou la cheffe) de réception (dans les grands établissements, sous les ordres d'un directeur d'hébergement, comme la gouvernante), en plus des fonctions de management et de gestion d'exploitation de tout chef de service, selon la taille de l'hôtel, pouvait être amené à assurer la commercialisation de l'hôtel, à optimiser l'occupation et le prix moyen en utilisant les méthodes et les outils de *yield management* et à gérer l'e-réputation de l'établissement. Ces tâches complexes échurent souvent à des spécialistes internes ou externes (commercial, *yield* ou *revenue manager*, *community manager*) qui avaient suivi des études supérieures spécialisées.

Les réservations accaparèrent de moins en moins de personnel de l'hôtel puisque les clients réservèrent de plus en plus sur le site Web de l'hôtel ou de la chaîne ou des agences de voyages en ligne qui s'intercalèrent entre le client et l'hôtel en prenant au passage une confortable commission. Avec les

²⁰ En 1980, le *Hilton Paris* et le *Méridien Montparnasse* étaient informatisés, mais pas le *Grand Hôtel* (place de l'Opéra à Paris) qui ne le fut qu'en 1986.

²¹ Comme le logiciel Hotel Information Systems (HIS) qui pouvait être interfacé avec le Restaurant Management System (RMS) de Remanco (Sheldon, 1983).

²² C'est en 1986 qu'on vit la première femme concierge en France (source : Union nationale des concierges d'hôtels - les clefs d'or).

²³ En 1982, certains hôtels américains disposaient d'un système permettant à la femme de chambre en saisissant un code sur le clavier du téléphone de la chambre d'indiquer à la réception l'état de la chambre (Gamrecki John, Frumkin Paul. Telephone systems: what's available. *Hotel and Motel Management*, 10 April 1982, n° 197).

réseaux sociaux, les sites de commentaires en ligne et la multiplication des questionnaires de satisfaction, l'avis des clients devint une source d'information sur la performance des employés. Les démarches d'amélioration de la qualité, les visites de client mystère, la multiplication des normes et des labels firent peser sur le personnel et les propriétaires une pression importante (Monchatre, 2011).

Comme l'affirment Guégnard et Mériot (2010), « *La chambre est au cœur du business de l'hôtellerie et la qualité du nettoyage a une importance stratégique dans le succès des hôtels.* » Les techniques d'entretien des chambres et des locaux communs n'ont guère changé au cours du temps. Le travail des étages fut rationalisé, mais pas robotisé. Dans une unité d'hébergement, il faut toujours enlever le linge sale et les déchets, traiter les surfaces, faire le lit, ranger, etc. Certes, il existe des produits d'entretien plus efficaces, des chariots de ménage, des lits releveurs, des outils de communication aisée, mais le métier de femmes de chambre est demeuré un métier physique qui échoit très souvent, en France, à des femmes immigrées, non diplômées et invisibles (Ferreira de Macêdo, 2003 ; Guégnard et Mériot, 2010). Les seuls hommes exécutants dans les étages, dans les grands hôtels, furent les équipiers chargés de l'entretien des locaux communs et des tâches nécessitant de la force physique. Compte tenu des difficultés de gestion de ce personnel, de plus en plus d'hôtels, même haut de gamme, firent appel, pour l'entretien des chambres à des sous-traitants : ils n'eurent plus qu'à payer une prestation de service pour chaque chambre nettoyée au lieu de rémunérer et manager du personnel. Ces sous-traitants eurent recours au même profil de personnel.

Dans le domaine de la blanchisserie, les machines ont beaucoup progressé. Même si de nombreux hôtels sous-traitent cette fonction, la manutention du linge propre et sale reste toujours nécessaire et dévolue aux femmes de chambre ou à des lingères.

Dans les hôtels de luxe de taille importante, les femmes de chambre et équipiers, même s'ils bénéficiaient encore de conditions de travail et de rémunération plus intéressantes – encore que la rémunération au pourcentage a disparu (Duvauchelle, 2007) –, devinrent de simples techniciens de la propreté, sans autonomie (Guibert *et al.*, 2013).

L'encadrement continua à être assuré par des gouvernantes, les gouvernants étant rares comme on peut le voir sur une photo²⁴ des membres et partenaires de l'AGGH (association des gouvernantes générales de l'hôtellerie). Leur métier requérait des compétences de management, de communication, de logistique (achats, gestion des stocks, du linge), d'hygiène et de sécurité (des biens et des personnes) et de contrôle de la qualité (Van de Calseyde, 1988 ; Bian, 1989). Le métier de gouvernante s'est professionnalisé si bien que fut créé en 2007, à l'initiative de l'AGHH, le concours du meilleur ouvrier de France gouvernant(e) des services hôteliers.

L'enseignement des techniques hôtelières a-t-il pris en compte ces bouleversements ?

Un **BTS** hôtellerie-restauration fut institué, en 1980 avec deux options²⁵ dont « *l'une orientée vers les professions de l'hôtellerie au sens large et incluant aussi la restauration (option hôtellerie)* » (Ministère de l'Éducation, 1980b, p. 8). Il prévoyait, pour les élèves qui n'étaient pas issus d'un BTH, une classe de mise à niveau comportant de nombreuses heures de travaux pratiques et de cours de technologie. En première année, les étudiants des deux options suivaient deux heures de cours de techniques hôtelières, en classe entière, consacrés à des points en lien surtout avec la restauration (achats ; réception des

²⁴ Membres. Association des gouvernantes générales de l'hôtellerie [en ligne] Disponibles sur <https://tinyurl.com/y9993e9v>. (Consulté le 9-3-2021)

²⁵ Option A – Hôtellerie, option B – Restauration (Ministère de l'Éducation, 1980)

marchandises ; économat ; contrôles des coûts et des ventes) et peu avec l'hôtellerie sinon « *étude des problèmes relatifs à la vente* » : réservation, accueil du client, formalités à l'arrivée, notion de service, qualité de service (*ibid.*, p. 46-47). En deuxième année, seuls les étudiants de l'option hôtellerie suivaient 4 heures (en atelier et non pas en classe entière) de techniques hôtelières (*ibid.*, p. 47) : réalisation d'études de marché, projet d'aménagement des locaux, prévisions d'activités, statistiques, management du personnel, contrôle de l'activité, etc. Il s'agissait donc de former des personnes amenées à prendre un poste de responsabilité (*ibid.*, p. 8). Le BTS hôtellerie-restauration fut réformé en 1990 avec désormais une option A – Mercatique et gestion hôtelière et une option B – Art culinaire, art de la table et du service. L'enseignement de l'hébergement et de la communication professionnelle, qui devait prendre en compte les cours de mercatique, intégrait l'organisation du travail hôtelier, mais aussi le management, la dynamique commerciale, la négociation-vente et la démarche qualité. Ce BTS fut complété, en 2005, par un BTS responsable de l'hébergement à référentiel européen dans lequel certains cours étaient dispensés en langue étrangère et qui comptait, en première et deuxième année, 6 heures d'organisation et techniques de la réception et 3 heures d'organisation et techniques des étages.

Il fallut attendre 1992 pour que le BTH devienne un **baccalauréat technologique série hôtellerie**. Celui-ci permit aux élèves d'accéder de droit à l'Université et non pas seulement au BTS. Le passage de la technique à la technologie fut le signe qu'il ne s'agissait plus de former des techniciens destinés au marché du travail, mais de faire réfléchir les élèves sur les techniques avant d'entrer dans l'enseignement supérieur. Le mouvement fut encore plus accentué en 2015, avec le baccalauréat technologique série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration : le nombre d'heures de technologie diminua (4 h par semaine pour la technologie de services de restaurant et hôteliers au lieu de 7) et les stages passèrent à 4 semaines au lieu 8.

Si un baccalauréat professionnel (bac pro) restauration fut créé en 1987, il n'y eut jamais de bac pro hébergement, malgré les demandes, en 1987 et 1992, dans le cadre de la 17^e commission paritaire consultative (tourisme, hôtellerie, loisirs), d'un syndicat professionnel (Céreq, 2009). Mais en 1995, une **mention complémentaire** accueil-réception de niveau IV, accessible après le bac, fut instituée.

Dans le **BEP** hôtellerie-restauration, de 1990 à 2001, on trouvait une option hébergement. L'enseignement de l'hébergement au niveau BEP disparut en 2001 : le BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie, malgré son intitulé, ne formait qu'à la cuisine et au restaurant, ce qui fut entériné, en 2011, avec le BEP restauration.

En 1990, le **CAP** employé d'hôtel fut remplacé par le CAP hébergement (seulement 8 575 diplômés en 8 ans) puis, en 2001, le CAP services hôteliers (8 410 diplômés jusqu'en 2018) qui ne formaient qu'au métier d'employé dans les étages de l'hôtel et non pas à ceux du hall. En 2017, le CAP services hôteliers disparut, remplacé par le CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant avec, parmi les activités professionnelles étudiées : l'accueil, la prise en charge, l'information du client et la vente au restaurant, mais aussi à l'hôtel ; l'entretien de la chambre ; le comptage, tri et rangement du linge ; la facturation et l'encaissement.

Depuis 1980²⁶, les enseignants chargés des cours d'hébergement abandonnèrent sans regret les travaux pratiques de type secrétariat²⁷. Ils formèrent aux techniques de vente et d'accueil²⁸ au moyen de simulations de situation professionnelles (Douillach *et al.*, 2002, p. 85) et à l'utilisation d'un *PMS*. Au niveau BTS, ils intégrèrent la commercialisation, la gestion de la e-réputation et le *yield management*²⁹. Grâce à leurs contacts avec les professionnels et leurs associations³⁰, ils purent adapter leurs enseignements, même si l'évolution des diplômes nationaux ne peut pas être aussi rapide que celle des métiers hôteliers.

Conclusion

L'hôtellerie a connu depuis 1918 de nombreux bouleversements : le secteur s'est industrialisé, de nombreux métiers hôteliers ont disparu du fait de l'évolution des attentes de la clientèle et du recours à l'outil informatique. La plupart des postes nécessitent un grand professionnalisme, sauf les métiers « physiques » comme ceux de femme de chambre, d'équipier, de lingère ou de bagagiste. Les formations à ces métiers en lycée hôtelier ont progressivement disparu car, le plus souvent, des personnes sans qualification sont embauchées pour occuper ces postes.

L'enseignement de l'hébergement a connu également des évolutions importantes. Longtemps, il fut très « technologique », les travaux pratiques de réception et d'entretien des chambres prenant la forme de périodes de formation en entreprise ou dans l'hôtel d'application de l'école hôtelière. Mais depuis 1980, cet enseignement a pris en compte la dimension commerciale des métiers et les démarches qualité.

Cette étude de l'évolution de l'hôtellerie française et de l'enseignement des techniques hôtelières présente des limites. Les référentiels de quelques diplômes n'ont pas été trouvés. Les méthodes d'enseignement utilisées par les enseignants avec leurs élèves ou étudiants mériteraient d'être approfondies.

Les enseignements de la cuisine et du service en salle nécessiteraient la même étude. Certes, ces enseignements ont évolué depuis 1918 pour s'adapter aux changements qu'a connus la restauration hors foyer. Mais le regret d'un âge d'or de la restauration et le mythe du qui-peut-le-plus-peut-le-moins³¹, en valorisant la cuisine et le service gastronomiques, n'ont-ils pas retardé les adaptations nécessaires alors que les professeurs d'hébergement, moins soucieux de tradition, n'ont guère de regret de l'époque des palaces du début de *XX^e* siècle ?

²⁶ C'est en 1980 que les premiers élèves-professeurs préparant le CAPET hôtellerie-tourisme option hébergement entrèrent au centre de formation des professeurs techniques implantés à Toulouse et dépendant de l'ENSET (École normale supérieure de l'enseignement technique) de Cachan.

²⁷ Pendant longtemps, les travaux pratiques d'hébergement prenaient la forme d'exercice de manipulation de documents prétendument utilisés dans les hôtels comme ceux dans le livre *Travaux pratiques d'organisation hôtelière* (Mazzetti et Francillon, 1973).

²⁸ La version de 1991 du livre *L'hôtel – Théorie & Pratique* (Bessenay et Mazzetti, 1991) comporte quelques pages sur les techniques d'accueil.

²⁹ Le *yield management* est présenté dans la version de 2000 du livre *L'hôtel – Théorie & Pratique* (Audoux *et al.*, 2000).

³⁰ En particulier ceux de l'Association internationale des chefs de réception, de l'Association des gouvernantes des grands hôtels, de l'Union nationale des concierges d'hôtels - les clefs d'or

³¹ Cinotti Yves. Pitié pour les canards ! *L'Hôtellerie*, 13 avril 1995, n° 2 403, p. 25 [en ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/y9sd5kwl>. (Consulté le 18-3-2021).

Références bibliographiques

AAEEHG (Association des anciens élèves de l'École hôtelière de Grenoble), 2018, *Ecole hôtelière Lesdiguières de Grenoble : un siècle d'histoire et de passion.*, Veurey, Éditions Le Dauphiné libéré.

BIAN Monique, 1989, *Le Service des étages*, Toulouse, Cepadues.

BOURSEAU Marcel, 1956, *Traité pratique d'industrie hôtelière équipement, gestion, administration*, Paris, France, Flammarion, 1195 p.

BOYER Marc, 2005, *Histoire générale du tourisme du XVIe au XXIe siècle*, Paris, France, L'Harmattan, 327 p.

BRUCY Guy, 1998, *Histoire des diplômés de l'enseignement technique et professionnel, 1880-1965 : l'État, l'école, les entreprises et la certification des compétences*, Paris, France, Belin, 285 p.

BRUCY Guy, MAILLARD Fabienne et MOREAU Gilles, 2013, *Le CAP : un diplôme du peuple (1911-2011)*, Rennes, France, Presses universitaires de Rennes, 314+xii p.

CARADEC Vincent et PETITE Ségolène, 2008, « Voyages organisés à la retraite et lien social », *Retraite et société*, 2008, vol. 4, n° 56, p. 139-168.

CÉREQ, 2009, « Le baccalauréat professionnel : état des lieux avant la réforme », *Net.doc*, septembre 2009, n° 57, p. 66.

CINOTTI Yves, 2019, « Contenus et modalités de formation dans les écoles hôtelières de 1910 à 1919 » dans Christophe Bouneau et Gil Galasso (eds.), *Hôtellerie, service en salle et société au début du XXe siècle : centenaire des séjours de Marcel Proust à Balbec*, Pessac, Maison des sciences de l'homme d'Aquitaine, p. 121-131.

CORNEAU Alain, 1914, « À l'école des hôteliers modernes », *Le pays de France*, 10 juin 1914 p.

DEHON-POITOU Françoise, 2007a, « La Première Guerre mondiale est lourde de conséquences pour Nice et l'hôtellerie niçoise », Nice.

DEHON-POITOU Françoise, 2007b, « Syndicats, mouvements sociaux et droit du travail de la Belle Époque aux années d'après-guerre », Nice.

DOUILLACH Danièle, CINOTTI Yves et MASSON Yannick, 2002, *Enseigner l'hôtellerie-restauration*, Cachan, LT Ed. J. Lanore, 130 p.

DUTEN Jean-Pierre, 2007, « Divers métiers de l'hôtellerie de la Belle Époque », Nice.

DUVAUCHELLE Richard, 2007, « L'évolution des relations sociales entre hôteliers et employés au sein des palaces de Cannes de 1980 à nos jours », Nice.

EVANNO Yves-Marie, 2016, « La guerre, aubaine pour le développement hôtelier dans le Morbihan (1940-1945) ? » dans Jean-Yves Andrieux et Patrick Harismendy (eds.), *Pension complète ! Tourisme et hôtellerie (XVIIIe-XXe siècle)*, Rennes, Presses universitaires de Rennes (Collection « Art & société »), p. 155-167.

FAYOLLE Corinne, 2003, « La dérégulation du transport aérien en Europe », *Guerres mondiales et conflits contemporains*, 2003, vol. 1, n° 209, p. 75-89.

- FERREIRA DE MACÉDO Maria Bernardete Ferreira de, 2003, « Femmes de ménage et veilleurs de nuit : une approche sexuée du travail précaire dans un hôtel en France », *Cahiers du Genre*, 2003, vol. 2, n° 35, p. 189-208.
- GAUTIER Marcel, 1932, *L'Hôtellerie : étude théorique et pratique*, Paris, France, Impr. la Renaissance, 11, cité Dupetit-Thouars, 376 p.
- GOUIRAND Pierre, 2007, « Évolution des métiers dans l'hôtellerie », Nice.
- GOUIRAND Pierre, 1987, *Essai historique sur une théorie de l'accueil*, Université de Nice, Nice, 449 p.
- GUÉGNARD Christine et MÉRIOT Sylvie-Anne, 2010, « Hôtels et dépendances. Les femmes de chambre en Europe », *Travail et Emploi*, 2010, n° 121, p. 55-66.
- GUIBERT Pascal, LAZUECH Gilles et TROGER Vincent, 2013, « Les femmes de chambre de l'hôtellerie de luxe ou le déclassement d'une élite invisible », *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, 30 septembre 2013, n° 123, p. 27-44.
- GUINOT Jean-Pierre, 1946, *Formation professionnelle et travailleurs qualifiés depuis 1789 - Thèse pour le doctorat en droit. Université de Paris, faculté de droit*, Paris, Éditions Domat-Montchrestien, 290 p.
- LEFEVRE Jean-Christophe, 2011, *Histoire de l'hôtellerie : une approche économique*, Paris, Publibook, 409 p.
- LEMBRÉ Stéphane, 2016, *Histoire de l'enseignement technique*, Paris, La Découverte (collection « Repères »), 125 p.
- LEOSPO Louis, 1931, *Traité d'industrie hôtelière - Cours théorique et pratique*, Paris, France, E. Flammarion, 817 p.
- LEOSPO Louis, 1918, *Traité d'industrie hôtelière - Cours théorique et pratique*, Paris-Nice, France, L. Andrau, 391 p.
- LESUR Jean-Marc, 2005, *Les hôtels de Paris - De l'auberge au palace, XIXe-XXe siècles*, Neuchâtel, Suisse, Alphil (collection « Histoire des transports, du tourisme et du voyage »), 274 p.
- LEVITT Theodore, 1976, « The industrialization of service », *Harvard Business Review*, octobre 1976, vol. 54, n° 5, p. 63-74.
- LEVITT Theodore, 1972, « Production-Line Approach to Service », *Harvard Business Review*, octobre 1972, vol. 50, n° 5, p. 20-31.
- LOZATO-GIOTART Jean-Pierre et BALFET Michel, 2004, *Management du tourisme - Les acteurs, les produits, les marchés et les stratégies*, Paris, Pearson Education.
- MCI (MINISTÈRE DU COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE), 1918, « Bulletin de l'enseignement technique ».
- MCI (MINISTÈRE DU COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE), 1914, « Bulletin de l'enseignement technique ».
- MEN (MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE), 1974, *Brevets de technicien supérieur – Gestion des hôtels et restaurants – Production culinaire*, Institut national de recherche et de documentation pédagogique, 98 p.

MENJS (MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS), 1957, « Arrêté du 28 mars 1957 portant rectificatif à l'arrêté du 4 mars 1949 fixant l'organisation du Brevet d'enseignement hôtelier 1re partie ».

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, 1980a, *Brevet de technicien hôtellerie*, Centre national de documentation pédagogique, 85 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, 1980b, *Brevets de technicien supérieur hôtellerie-restauration*, Centre national de documentation pédagogique, 51 p.

MONCHATRE Sylvie, 2011, « Ce que l'évaluation fait au travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 11 octobre 2011, vol. 4, n° 189, p. 42-57.

MOULINS Amédée, 2011, « L'enseignement de l'industrie hôtelière au collège de Thonon et à l'école primaire supérieure d'Aix-les-Bains », *Revue pédagogique*, 2011, vol. 59, n° 2, p. 565-572.

MTPTT (MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS, DES TRANSPORTS ET DU TOURISME), 1950, « Classement des hôtels de tourisme », *Journal officiel de la République française*, 7 juill. 1950 p. 7355-7356.

PELPEL Patrice, 1993, *Histoire de l'enseignement technique*, Paris, Hachette Éducation.

RF (RÉPUBLIQUE FRANÇAISE), 1965, « Normes et procédures de classement des hôtels, relais et motels de tourisme », *Journal officiel de la République française*, 4 avr. 1965 p. 2659-2663.

RF (RÉPUBLIQUE FRANÇAISE), 1937, « Loi relative à l'affichage et à l'homologation des prix des hôtels, pensions de famille et maisons meublées, ainsi qu'à la détermination des hôtels de tourisme », *Journal officiel de la République française*, 8 juin 1937 p. 6347-6348.

RF (RÉPUBLIQUE FRANÇAISE), 1934, « Règlement du brevet d'enseignement hôtelier », *Journal officiel de la République française*, 1934 p. 1115.

RF (RÉPUBLIQUE FRANÇAISE), 1931, « Création de brevets (écoles pratiques et écoles de métiers) », *Journal officiel de la République française*, 1931 p. 5834.

RF (RÉPUBLIQUE FRANÇAISE), 1919, « Loi relative à l'organisation de l'enseignement technique industriel et commercial », *Journal officiel de la République française*, 1919 p. 7744-7748.

RF (RÉPUBLIQUE FRANÇAISE), 1911, « Décret du 24 octobre 1911 instituant un certificat de capacité professionnelle », *Bulletin de l'enseignement technique*, 18 nov. 1911 p. 360-362.

RIBEILL Georges, 2016, « Hôtellerie et chemins de fer : des intérêts croisés bien compris » dans Jean-Yves Andrieux et Patrick Harismendy (eds.), *Pension complète ! Tourisme et hôtellerie (XVIIIe-XXe siècle)*, Rennes, Presses universitaires de Rennes (Collection « Art & société »), p. 43-58.

SANDOVAL-STRAUSZ A. K., 2007, *Hotel – An American history*, New Haven, Yale University Press, 375 p.

SÉGUINIOL Jean, 1911, « L'enseignement technique et pratique de l'industrie hôtelière en Allemagne, en Suisse, en Autriche et en Italie », *Bulletin de l'enseignement technique*, 1911 p. 36-64.

SÉNAT (SÉNAT DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE), 1963, *Annexe n° 23 du rapport général fait au nom de la Commission des Finances, du Contrôle budgétaire et des Comptes économiques de la Nation (1), sur le projet de loi de finances pour 1964*, s.l.

SHELDON Pauline J., 1983, « The impact of technology on the hotel industry », *Tourism Management*, 1983, vol. 4, n° 4, p. 269-278.

SIGAUX Gilbert, 1965, *Histoire du tourisme*, Editions Rencontre., Lausanne, 128 p.

TCF (TOURING-CLUB DE FRANCE), 1903, « Revue mensuelle du Touring-Club de France ».

VAN DE CALSEYDE Yves, 1988, *La Gouvernante*, Paris, Ed. BPI.