

Introduction :

L'industrie hôtelière appartient aux formes classiques de l'hébergement touristique et en a longtemps été la forme principale. Les hôtels de tourisme sont définis par la réglementation marocaine comme des établissements commerciaux d'hébergement classés, qui offrent des chambres ou des appartements meublés en location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois.

Alors on peut poser les questions suivantes :

- comment peut-on classer les hôtels ??
- Quelles sont les formes de l'hôtellerie ??

Section 1 : La classification des hôtels

Les hôtels sont classés en six catégories (1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles, et les hôtels classés luxe), en fonction des normes de confort. Les formes de propriété, les formes de gestion et de commercialisation et les équipements offerts, les clientèles visées et la localisation sont autant de critères de différenciation entre les différents types de structures hôtelières.

I. L'hôtel :

Définition:

Un hôtel est un établissement offrant un service d'hébergement payant, généralement pour de courtes périodes. Dans sa définition de l'hôtel, l'Agence Mondiale de Notation Hôtelière (World Hotel Rating Agency - WHR) requiert qu'il y ait

une réception. Les hôtels offrent souvent plusieurs autres services à leur clientèle, tels que la restauration, une piscine ou la garde d'enfants. Certains offrent des services de conférence et des salles de réunion et incitent les groupes à y tenir des congrès et des réunions.

Classification des hôtels :

Hôtels classés luxe : ces hôtels sont caractérisés par leur bon emplacement, la haute qualité de leurs équipements et leurs services, et la qualification du personnel.

Hôtels 5***** : ces hôtels ressemblent en grande partie aux hôtels classés luxe à quelques différences concernant les conditions particulières.

Hôtels 4**** : ils sont caractérisés par le grand standing et le confort des installations et des équipements.

Hôtels 3*** : ils sont caractérisés par le confort et la qualité des équipements et des installations.

Hôtels 2** : ils doivent offrir aux clients de bonnes conditions de confort et de commodité sur le plan des locaux des installations et des équipements.

Hôtels 1* : ce sont des établissements caractérisés par la simplicité des locaux et des équipements avec un minimum de confort.

II. Motel :

Unité de séjour qui permet aux voyageurs de passer une ou plusieurs nuits, lors de voyage. Le motel a ceci de particulier qu'il offre un accès sur le stationnement pour chacune des chambres. Les voyageurs sont donc libres d'aller et de venir sans avoir à passer par la réception, une fois l'enregistrement

complété. Toutefois, les motels n'offrent pas de service de repas.

III. Pension :

La pension est un établissement commercial d'hébergement destiné à une clientèle de séjour ou accessoirement de passage. L'exploitation de la pension est à caractère essentiellement familial et permanente.

IV. Auberge :

L'auberge est un établissement commercial de restauration au cadre intime et chaleureux, souvent situé à la campagne. Elle doit offrir à sa clientèle le choix entre des repas à la carte ou des menus variés. Elle comporte accessoirement un service d'hébergement.

V. Village de vacances :

Le village de vacances est un ensemble d'hébergement faisant l'objet d'une exploitation globale à caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances et de loisirs, selon un prix forfaitaire comportant la fourniture de repas ou de moyens individuels pour les préparer et l'usage d'équipements collectifs, permettant des activités de loisirs sportifs et culturels.

VI. Résidence touristique :

La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ensemble homogène de chambres ou d'appartements meublés, disposés en unités collectives ou pavillonnaires, offerts en location pour

une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une personne physique ou morale.

Section 2: Les formes d'hôtellerie

Dans le secteur de l'hôtellerie, on distingue sept catégories :

I. **L'hôtellerie indépendante :**

Elle regroupe les hôtels indépendants, ceux qui n'appartiennent pas à un groupe, elle est possédée et gérée par un partenariat des indépendants. Ce sous-secteur est majoritaire en nombre et comprend des styles d'établissements très divers du petit hôtel familial au grand palace.

II. **Les chaînes volontaires**

Les hôtels indépendants qui se groupent sous un enseigne commune, tout en gardant chacun leur liberté. Ils mettent en commun leur force commerciale, se présentent ensemble dans des guides et créent même pour certaines chaînes une centrale de réservation. Ils peuvent ainsi mettre en avant leur qualité commune

: Qualité de l'environnement, ambiance familiale, bâtiment ancien.

III. **Les chaînes intégrées :**

Plusieurs hôtels appartiennent ou dépendent par un partenariat du biais de la franchise, à une société mère. Dans chaque établissement est appliquée une politique générale.

Chaque établissement de l'enseigne présente généralement les mêmes caractéristiques (superficie, tarifs, service ...etc.) jusqu'à la décoration des chambres qu'est parfois identique, dans ce cas la, on parle de « standardisation ».

Grâce à la standardisation des produits proposés par ces chaînes, on distingue trois cas :

Certains groupes disposent d'une seule enseigne ; les établissements sont alors régis dans le cadre d'une chaîne unique.

D'autres groupes, offrent une gamme de produits hôteliers. Chacun de ces derniers se trouve associé à une dénomination particulière pour éviter une confusion d'image entre les différents établissements s'adressant à des clientèles distinctes. Dans le dernier cas, le groupe hôtelier applique à une partie de ses établissements l'enseigne qui a fait sa notoriété et autre, une dénomination qui ne trahit pas à priori l'appartenance à une chaîne.

IV. L'hôtellerie de préfecture :

Regroupe l'hôtellerie « non homologués », des petits hôtels familiaux, souvent situés en zone rurale et offrent rarement un service de restauration.

Pour être homologué, un hôtel doit correspondre à certaines normes de confort (surface, équipement...etc.) les hôtels homologués sont classés dans une de sept catégories d'étoiles suivants : sans étoile ; une étoile ; deux étoiles ; trois étoiles ; quatre étoiles ; et enfin de luxe.

V. L'hôtellerie super-économique :

Il s'agissait d'offrir des chambres à des prix défiant toute concurrence afin d'attirer ceux qui ne vont pas à l'hôtel, pour justement, des raisons de budget.

Ces hôtels arrivent à pratiquer des tarifs planchers tout en offrant des chambres avec un confort acceptable (téléphone dans la chambre, salle de petit déjeuner, parking...etc.),

VI. La résidence hôtelière :

Une résidence hôtelière propose des petits appartements que l'on loue le temps des vacances. Le secteur des résidences hôtelières a beaucoup évolué ces dernières années et offre aujourd'hui de nombreuses formules adaptées à différents types de clientèles.

VII. L'hôtellerie de plein air :

Ce sont des campings, un mode de vacance économique et donc fort apprécié des grandes familles d'autant plus que les campings se sont diversifiés, équipés et que l'accueil y est devenu de plus en plus professionnel. On trouve des campings 3 étoiles avec piscine, discothèque et stands d'animation.

Section 3 : la qualité appliquée aux hébergements

Tous les métiers de l'hôtellerie, sans exception, exigent des qualités spécifiques : un sens du service inébranlable (que l'on ne peut pas modifier ou changer), et même et surtout face à des clients irascibles (coléreux), mais aussi une prestation

impeccable et une résidence suffisante pour faire face à des journées souvent très « physiques ».

I. **La qualité requise à l'accueil « le sens du service avant tout » :**

Pour un hôtel de luxe ou de taille particulièrement imposante, l'équipe aura composée, en règle générale de :

- **Le réceptionniste:**

C'est la première et la dernière personne que rencontre un client en franchissant la porte de l'hôtel. Par la qualité de son travail, il défend l'image de l'établissement qui l'emploie.

Prend en charge l'accueil des clients, de la réservation au départ. Il assure le traitement des appels téléphoniques, la transmission du courrier et des messages. Il participe à la commercialisation des prestations de l'hôtel. Il rédige les factures, assure l'encaissement des notes et contrôle les paiements différés.

- **Le chef de réception:**

Représentant la direction auprès de la clientèle, on le rencontre surtout dans les établissements de taille importante. Son souci majeur : la satisfaction du client... sans pour autant remettre en cause le bon fonctionnement de l'hôtel.

Il doit faire preuve de qualités relationnelles, être fin diplomate et avoir une bonne mémoire pour pouvoir se rappeler les exigences de certains clients fidèles.

- **Le veilleur de nuit**

S'occupe de toute la maintenance d'un hôtel ouvert 24/24h pendant la nuit. Il remplace en quelque sorte le réceptionniste qui travaille en journée.

Il s'agit véritablement d'un métier de service. Aussi appelé « night audit », il accueille les personnes qui arrivent tardivement, les enregistre, les facture et leur donne la possibilité de rejoindre leur chambre.

- **Le main courantier :**

Est chargé de la tenue des comptes du client. Il centralise les notes et les dépenses qui ne sont pas comprises dans le prix de sa chambre : dîners, consommations au bar, communications téléphoniques... et établit les factures. C'est à lui aussi d'inscrire sur le registre la part du « service » qui sera prélevée du montant total des factures, et qui sera redistribuée ensuite au personnel.

- **Le caissier:**

Vérifie les notes des clients avant leur encaissement. Il peut aussi accepter les dépôts de valeurs (bijoux, chéquiers, documents importants...). Certaines opérations comptables lui sont parfois confiées. Au moment du départ du client, il présente cette facture au caissier qui vérifie la note avant de l'encaisser. Le caissier est aussi responsable du fonds de caisse, des entrées et sorties d'argent.

La qualité principale que doit avoir cet employé c'est l'honnêteté.

- **main courantier**

Le main-courantier est chargé de la tenue du compte de chaque client, c'est-à-dire de la collecte et de l'enregistrement des dépenses de chacun au sein de l'hôtel (utilisation du mini-bar, consommation service dans la chambre, téléphone...) et d'en établir la facture.

II. La qualité requise dans le hall « les petits plus qui font la différence » :

Le "Service de hall" regroupe plusieurs fonctions différentes. Le personnel de hall se tient à la disposition des clients pour leur rendre des services durant leur séjour.

La prestation qu'ils fournissent contribue à l'image de marque de l'hôtel.

- concierge :

le concierge doit posséder une bonne culture générale et maîtriser au moins deux langues étrangères afin de pouvoir donner le change à une clientèle raffinée et cosmopolite (qui rassemble des personnes de plusieurs pays). Il se doit ainsi d'être au fait des habitudes culturelles de chaque pays.

- voiturier, portier, liftier, bagagiste, chasseur...

Chacune de ces tâches ne demande pas de connaissance technique particulière mais une très bonne prestation, une bonne dose d'amabilité et beaucoup d'efficacité, il est également nécessaire de connaître une ou plusieurs langues étrangères pour comprendre et de se faire comprendre de la clientèle.

III. C. La qualité requise aux étages « efficacité et discrétion » :

Femmes de chambre, volets, gouvernantes... on ne les voit pas ou si peu et pourtant ils sont essentiels à la bonne marche d'un

hôtel. Jamais on ne pourra se passer d'une femme de chambre pour rendre une chambre accueillante et confortable.

- **une femme de chambre et valet de chambre:**

Soin et rapidité sont les qualités maîtresses de la femme de chambre. On lui demande d'avoir de l'ordre et de la méthode et d'être

- ◆ propre et méticuleuse ;
- ◆ discrète et silencieuse ;
- ◆ serviable et prévenante ;
- ◆ efficace dans son travail ;
- ◆ bien éduquée ; ponctuelle.

- **La lingère :**

Elle est responsable de l'entretien du linge ensemble des tissus) d'hôtel. Soigneuse et ordonnée, la lingère doit aussi avoir une bonne condition physique pour supporter le poids du linge.

- **Gouvernante**

Le travail de la gouvernante exige à la fois des qualités d'organisation, un esprit de décision, de l'énergie et une disponibilité permanente, surtout pour assumer des fonctions d'encadrement. La connaissance de langues étrangères est un atout.

IV. **La qualité requise à la direction « un but : remplir l'Hôtel » :**

Dans des hôtels dont l'activité est importante, on rencontrera des fonctions non spécifiques du secteur hôtelier, communes à toutes les grandes entreprises. Mais quelle que soit la taille d'un hôtel, les postes de directeur d'hôtel et de directeur d'hébergement restent les deux fonctions clés de l'encadrement.

- **Directeur d'hôtel :**

Le directeur d'hôtel doit :

- être polyvalent,
- avoir des connaissances techniques et l'expérience de terrain,
- être un homme à poigne comme un homme de contact.
- il doit être largement présent.
- maîtriser au moins une langue étrangère.

- **Directeur de l'ébergement :**

Le directeur de l'ébergement est comme le directeur un homme polyvalent qui doit avoir de solides connaissances en gestion, en commerce et l'expérience du terrain. Il est aussi un homme d'initiatives : il se doit d'innover pour améliorer les résultats de son établissement.

Conclusion :

L'hôtelier qui accueille et héberge un touriste étranger collecte des devises étrangères qui pèsent d'une manière appréciable sur la balance des comptes de notre pays.

Dans les pays à vocation touristique, comme le Maroc ce secteur en raison de son volume d'affaires, participe activement à la vie économique et sociale.

De part la nécessité de s'adapter constamment au marché, alors l'hôtellerie est inventive et crée de nouveaux produits, de nouveaux concepts répondant à l'évolution de la clientèle.

