

### Le personnel au cœur du système

Thème 2 – Le personnel au cœur du système

Le scénario est associé à la question du programme : « Le personnel : une ressource pour l'établissement ? »

#### Extraits du programme (classe de première)

Thème 2 - Le personnel au cœur du système (environ 20 % du temps)			
Le personnel constitue une ressource importante pour une entreprise hôtelière. Les formes et les situations de travail sont très variées et nécessitent une adaptabilité du personnel de service. Au-delà des compétences techniques, le personnel doit inscrire son action dans un cadre normatif et dans une démarche de développement durable inhérente aux évolutions sociétales.			
Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignements	Mise en œuvre
Le Personnel : une ressource pour l'établissement ?	Identifier la diversité et la richesse des parcours du personnel de service en hôtellerie restauration. (1re)	Les différents niveaux de qualification en production de services L'équipe ou la brigade de restaurant : composition, fonctions et place dans la hiérarchie et l'organisation de l'établissement. L'équipe ou la brigade du département hébergement : composition, fonctions et place dans la hiérarchie et l'organisation de l'établissement	À partir de l'étude d'annonces de recrutement issues de différentes sources (journaux spécialisés, page-recrutement des sites de chaînes hôtelières, etc.), on comparera les exigences des entreprises en termes de compétences. On identifiera les niveaux de formation, les critères mis en avant par les entreprises en fonction de la classification et de la structure des établissements (organisation). On s'attachera également à souligner l'existence de différents statuts de personnel (salarié, extra, personnel intérimaire, sous-traitant).

## Finalité et mise en œuvre du scénario

Cette séquence a pour but de permettre à l'élève de découvrir que le personnel est au cœur du système. L'étude menée permet aux élèves, en fin de séquence, d'apporter des éléments de réponse à la question posée : « Le personnel : une ressource pour l'établissement ? ».

Il n'y a pas de réponse unique à la question ; on pourra y répondre en choisissant, en complément, d'autres contextes de mise en œuvre que ceux proposés dans le scénario ci-après.

Au cours de la séance, la capacité développée est :

- Identifier la diversité et la richesse des parcours du personnel de service en Hôtellerie-Restauration

*La séquence se déroule en groupe à effectif réduit afin de privilégier la mise en activité.*

Durée indicative de la séquence	<b>2 heures (1 séance)</b>
Pré-requis	- Identifier la diversité des établissements de service en hôtellerie-restauration - Repérer les principales formes de restauration et d'hébergement - Identifier les métiers des activités de services - Identifier les spécificités liées à la notion de services

Organisation de la séance :

Durée de la séance	<b>2 heures</b>
Capacité visée	Identifier la diversité et la richesse des parcours du personnel de service en Hôtellerie – Restauration
Contexte et scénario de départ	Prévoir une salle de préférence équipée d'ordinateurs. Les élèves exploitent de préférence des ressources numériques sous la forme de sites d'offres d'emploi du secteur de l'hôtellerie (journal de l'hôtellerie, sites de recrutement du groupe Accor hôtels et du groupe Louvre Hôtels par exemple).
Notions	Les différents niveaux de qualification en production de services. L'équipe ou la brigade du département hébergement : composition, fonctions et place dans la hiérarchie et l'organisation de l'entreprise.
Étapes	<b>Activité 1 :</b> Les élèves, regroupés en binômes, sélectionnent dans une liste de postes du département hébergement proposée par l'enseignant, 2 postes à étudier. Chaque binôme étudie 2 postes différents de manière à couvrir le champ des 12 postes sélectionnés par l'enseignant. Ils recherchent sur internet ou sur une documentation fournie (annonces préalablement sélectionnées) des offres d'emploi en relation avec les postes choisis. À l'aide d'un tableau « trame » fourni (numérisé ou non), ils repèrent et notent les exigences des entreprises sur les profils recherchés en termes de compétences et de qualités professionnelles. Ces recherches, pour chaque poste étudié, se font dans des

	<p>établissements de catégories et de structures différentes (hôtellerie économique, hôtellerie de moyenne gamme, hôtellerie haut de gamme). Elles permettent aux élèves de repérer différents statuts des employés en entreprise (ex : CDI, CDD, extra, apprenti, intérimaire, etc.).</p> <p><b>Activité 2 :</b> Chaque binôme présente, par poste, le fruit de ses recherches en projetant le tableau renseigné et met en évidence les éventuelles différences repérées.</p> <p><b>Activité 3 (travail de synthèse) :</b> L'enseignant présente aux élèves une annonce d'offres d'emploi (plusieurs postes à pourvoir - 1 poste attribué par binôme) rédigée par un établissement qui ouvre ses portes ou qui a un besoin dans le cadre d'un recrutement saisonnier. Les binômes réalisent et présentent un diaporama. Ils sélectionnent et identifient pour chaque poste et en fonction du contexte proposé, les qualifications, compétences et qualités, que devrait présenter la personne à recruter afin de constituer « une équipe idéale ».</p>
Supports exploités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sites internet (sélectionnés par l'enseignant)</li> <li>- Liste de postes à étudier (au choix de l'enseignant)</li> <li>- Annonces de journaux spécialisés (sélectionnées par l'enseignant)</li> <li>- Tableau d'analyse d'offre d'emploi vierge (numérisé ou non)</li> <li>- Annonces de recrutement (réelles ou conçues)</li> </ul>
Évaluation(s) possible(s)	<p><b>Proposition 1</b> - À partir d'une annonce de recrutement (réelle ou créée) publiée par un établissement hôtelier (contexte à choisir : catégorie, capacité, localisation, etc.) à la recherche d'un poste de réceptionniste parue dans un journal spécialisé et de trois CV différents reçus suite à cette parution, l'élève dégage (sous forme de tableau de synthèse fourni) les points positifs et négatifs de chaque candidature en se référant au contexte d'organisation proposé. Il suggère, en argumentant, le CV à retenir pour un entretien d'embauche.</p> <p><b>Proposition 2</b> – Dans le cadre d'une DRH centralisée d'un groupe hôtelier exploitant des établissements de diverses catégories sous différentes enseignes (une ou plusieurs sur le créneau économique, une ou plusieurs sur le créneau moyenne gamme et une ou plusieurs sur le créneau haut de gamme), l'enseignant propose à l'élève trois CV de candidatures spontanées pour le poste de réceptionniste. À l'aide d'un tableau « trame » de synthèse, l'élève dégage les points forts et les faiblesses de chaque candidature proposée et choisit, en justifiant sa proposition, le CV qui conviendrait le mieux à chaque enseigne (économique, moyenne gamme et haut de gamme).</p> <p><i>Suggestion</i> : l'enseignant peut s'inspirer de groupes hôteliers comme Accor Hôtels ou Louvre Hôtels et de leurs nombreuses enseignes (connues des élèves) représentant les trois contextes d'organisation balisés (<b>exemples</b> : F1/Ibis Budget, Mercure/Novotel et Pullman/Sofitel pour le groupe Accor Hôtels ou Première Classe, Campanile, Kyriad Prestige/Golden Tulip pour le groupe Louvre Hôtels).</p>

## Annexes

### Annexe 1 : propositions de postes à étudier (liste non exhaustive)

Chef de réception	Responsable réservation
Assistant chef de réception / premier de réception	Employé(e) de réservation
Welcomer	Night-auditor
Butler	Chef concierge
Réceptionniste	Concierge
Chasseur/bagagiste	Gouvernant(e) général€
Voiturier	Assistant(e) gouvernant(e) général(e)
Gouvernant(e) d'étages	Gouvernante du soir
Femme de chambre/valet de chambre	Femme de chambre/valet de chambre du soir
Equipier	Lingère

### Annexe 2 : différentes annonces de recrutement (liste non exhaustive)

06/01/2016

#### CONCIERGE (H/F)

Référence de l'offre 198023 • Filière Réception | Concierge (h/f)

#### Etablissement

Sofitel Golfe d'Ajaccio Thalassa sea & spa

Face à la Baie d'Ajaccio et aux Îles Sanguinaires, la Corse prête sa beauté privilégiée à l'hôtel et à son institut de thalassothérapie. Avec une vue imprenable entre ciel, mer et rochers, une petite plage privée où bronzer et nager en toute quiétude, ainsi qu'une grande piscine extérieure à l'eau de mer chauffée d'avril à octobre, le rendez-vous est magique. Cadre idéal pour un long séjour de vacances ou une simple et inoubliable escapade forme.

#### Contrat

Type de contrat : emploi

Durée du contrat déterminée : oui

Durée du contrat (en mois) : 6

Statut : temps plein

Date prévisionnelle d'embauche : 01-04-2016

#### Contact

M. Piacentino Wally (RRH) h0587-hr@sofitel.com

04 95 29 40 14

#### Niveau d'études

Bachelor / Licence / Bac +3

Domaine d'études : Hôtellerie

Expérience professionnelle : 1 à 2 ans

#### Langues requises

Français (Langue d'usage)

Anglais (Langue d'usage)

Langue(s) souhaitée(s)

Italien (Langue de travail)



Vous facilitez le séjour du client en prenant en charge toutes ses demandes depuis son arrivée jusqu'à son départ. Vous offrez un accueil personnalisé et attentionné aux clients. Vous connaissez les prestations proposées par l'hôtel, en informez le client et l'invitez à les utiliser. Vous informez les clients des activités culturelles et touristiques de la ville ou de la région. Vous répondez à toutes les demandes des clients dans les meilleurs délais. Vous organisez le service conciergerie. Vous garanzissez la qualité de service proposée aux clients de la loge.

#### **Responsabilités principales :**

- Assurer un accueil personnalisé des clients en portant la plus grande attention à leurs requêtes et dans le respect des standards de notre marque Sofitel – Luxury Hôtel
- Assurer un accueil physique et téléphonique (traiter les arrivées clients, informer l'équipe des arrivées ; se tenir informé des arrivées et départs de clients VIP)
- Travailler en étroite relation avec la société de transport de luxe choisie par l'établissement afin de coordonner tous les transferts clients
- Adopter une attitude de conseil et d'empathie : aider le client pour toutes ses demandes et le conseiller de manière personnalisé selon ses souhaits
- Avoir une connaissance parfaite de tous les événements et services de l'établissement : effectuer la promotion des points de ventes de l'établissement (proposer et vendre en priorité les infrastructures de l'hôtel)
- Répondre aux sollicitations des clients (réservations restaurant, taxi...), anticiper leurs besoins, reconnaître les habitués
- Utiliser les moyens mis à disposition afin de conserver une trace de toutes demandes clients (s'assurer que toutes les informations clients sont répertoriées dans le système prévu à cet effet, en coordination avec le service Guest Relation)
- Aider au besoin ses collègues de la réception en les remplaçant quand cela est nécessaire
- Prendre en considération toutes les demandes ou plaintes des clients en les faisant remonter au service Guest Relation
- S'assurer que le client est en permanence satisfait des prestations et de son séjour, savoir gérer les imprévus : insatisfaction, urgence... et proposer les solutions et réponses adéquates
- Accepter et assumer toutes directives en matière d'exécution de tâches, de discipline et d'horaires de travail venant de la Direction ou du chef de réception
- Gérer les relations avec les prestataires extérieurs et s'intéresser et se renseigner en permanence sur toutes les nouveautés et activités sur l'île et grands événements afin de les proposer aux clients

#### **Département CORSE SUD ( 2A ) Région Corse Pays France**

Vous connaissez les habitudes des clients réguliers de l'hôtel. Vous vous assurez discrètement des mouvements dans le hall.

#### **Principales qualités :**

- Excellent relationnel : sens inné du contact, rigueur, très organisé, forte connaissance de l'univers de l'hôtellerie (restauration – hébergement), forte sensibilité client, aimer faire vivre aux clients des émotions, une expérience unique
- Goût pour la vente (proposer des activités...)
- Conserver à tout moment une attitude courtoise, professionnelle et chaleureuse envers la clientèle
- Sens aigu de la qualité dans l'hôtellerie de luxe
- Présentation soignée et professionnelle (très grand professionnalisme)
- Attitude positive et volontaire : aimable, avenant, souriant, chaleureux et courtois ; homme / femme d'action, de challenge et de solution (énergie et détermination dans l'action)
- Flexibilité, capacité d'anticipation et d'adaptation
- Sens aigu du travail en équipe
- Sens de l'écoute de la clientèle et anticipation des besoins
- Grande aptitude à communiquer en français et en anglais
- Remise en cause constante de ses connaissances

**Niveaux de formation et diplôme :**

- Ecole de conciergerie / Ecole hôtelière
- Bac+2 / + 3 : BTS hôtellerie

La connaissance du logiciel Opéra est souhaitée.

**Niveaux d'expérience :**

- Minimum deux ans dans la fonction avec plusieurs expériences en qualité de réceptionniste et en conciergerie dans des établissements haut de gamme
- Une expérience réussie sur un poste similaire dans l'hôtellerie de luxe serait un plus
- La connaissance de la Corse serait un très bel atout

---

14/01/2016

**VALET/FEMME DE CHAMBRE EN EXTRA**

Référence de l'offre **201844** • Filière **Etages | Valet / Femme de Chambre**

**Novotel Paris Gare de Lyon**

L'hôtel Novotel Paris Gare de Lyon est un hôtel 4 étoiles situé au centre de Paris, face à la Gare de Lyon. Nous disposons d'un bar, un restaurant, une piscine intérieure et un fitness center pour le bien-être de nos clients. L'hôtel dispose également de 6 salles de réunion pouvant accueillir jusqu'à 90 personnes. Nos chambres sont rénovées et le wifi est offert dans tout l'hôtel.

**Type de contrat :** emploi

Durée du contrat déterminée: non

Statut : extra

Date prévisionnelle d'embauche : 01-02-2016

**Niveau d'études :** sans diplôme

Domaine d'études : Hôtellerie

Expérience professionnelle : **1 à 2 ans**

**Langues requises :** français (langue d'usage)

Expérience en hôtel 3 et 4 étoiles.

Vous êtes en charge de la mise en état quotidienne, de la propreté et de l'hygiène des chambres, des salles de bain et des parties communes. Vous contribuez de façon globale à la satisfaction de la clientèle et à l'image de Novotel par la qualité de votre travail et l'exemplarité de votre comportement.



**Source : site recrutement ADECCA Hôtellerie-restauration**

**Offre d'emploi**

Femme / valet de chambre (H / F)

Ville : Cannes (06400)

Type de contrat : intérim

Début de contrat : à partir du 04 février 2016

Salaire : non précisé

Annonce proposée par : Adecco Tertiaire - Département BTP (04 92 19 38 28)

**Description du poste :**

Référence : 6070969 / Nombre de postes à pourvoir : 10

Sous la supervision de la gouvernante générale dans un palace et conformément aux règlements et procédures, vous serez responsable du nettoyage et du rangement des chambres. Vous devrez respecter les standards et procédures mis en place dans l'hôtel.

**Tâches à accomplir**

- Assurer la bonne gestion des produits d'accueil et prestations pour les clients et produits d'entretien mis à disposition
- Etablir et entretenir les relations efficaces avec l'ensemble des autres services
- Véhiculer les bonnes valeurs et les bons comportements dans le service aussi bien vis-à-vis de ses collègues que de la hiérarchie
- Veiller au meilleur confort du client en chambre : propreté, rangement et demandes particulières
- Veiller à ce que les clients soient servis avec diligence et courtoisie
- Faire en sorte que les clients réguliers et/ou importants reçoivent une attention toute particulière

Anglais professionnel indispensable.

**Savoir-être**

D'excellente présentation, doit constamment veiller à être souriant(e), à faire preuve d'amabilité et de courtoisie à l'égard de la clientèle, tout en assurant l'efficacité du service.

Doit faire preuve d'une attitude exemplaire constante.

Qualités personnelles : honnêteté, rigueur, fiabilité, méthode, qualités relationnelles

Une première expérience est souhaitée dans le domaine.

---

12/01/2016

**GOVERNANTE GÉNÉRALE (H/F)** - Référence de l'offre **198224** • Filière **Etages | Gouvernant(e)**

**Sofitel Quiberon Thalassa sea & spa**

À la pointe de la Presqu'île de Quiberon, le Sofitel Thalassa Sea and Spa surplombe l'océan. Notre établissement complexe de deux hôtels 5 étoiles bénéficie d'un Institut de thalassothérapie de 5000 m². Il comprend également trois bars et trois restaurants.

**Type de contrat** : emploi

Durée du contrat déterminée : oui - Durée du contrat (en mois) : **9**

Statut : temps plein

Date prévisionnelle d'embauche : 12-01-2016

DE POOTER Joline **H0562-HR3@sofitel.com**

02 97 50 48 43

**Niveau d'études** : BTS / DUT / Bac+2

Domaine d'études : Hôtellerie

Expérience professionnelle : 3 à 5 ans

**Langues requises**

Français (Langue d'usage)

Langue(s) souhaitée(s)

Anglais (Intermédiaire)

**Excellente présentation.**

Ordonnée, organisée et soucieuse des règles d'hygiène.

Excellentes aptitudes à manager et à communiquer, à l'oral comme à l'écrit.

Capacité à former les membres de l'équipe et à développer leurs compétences.

TARS

Opéra

La gouvernante générale contribue au bien-être des clients en garantissant la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres ainsi que des locaux et lieux communs placés sous sa responsabilité, dans le respect des standards de la marque.

**Management et animation d'équipe :**

- Recrutement, accueil et intégration du personnel
- Répartition des tâches quotidiennes et périodiques
- Coordination et planification du travail de l'équipe
- Traitement des problèmes et anticipation des conflits

**Technique hébergement :**

- Contrôle quotidien des chambres
- Contrôle et comptage du linge (qualité et quantité)
- Fonctionnement des installations
- Inventaires (produits, linge, etc...)

**Gestion :**

- Élaborer et exploiter budgets et tableaux de bord.
- Évaluer les ressources matérielles et immatérielles nécessaires à la bonne marche de l'établissement

**Communication :**

- Accueil et intégration des nouveaux personnels
- Animation de réunions internes, formations
- Contacts avec les clients

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (DGESCO)

Série STHR - STS

<http://eduscol.education.fr/>



---

04/01/2016

WELCOMER H/F

Référence de l'offre **194126** • Filière **Réception** | **Welcomer – Responsable relations clientèle (h/f)**

### **Pullman Paris Roissy CDG Airport**

Hôtel Managé bénéficiant d'un emplacement unique au cœur de Roissy, le Pullman Paris Roissy CDG Airport est un hôtel 4 étoiles signé par le designer Christophe Pillet. Il propose 305 chambres dont 11 suites. Le restaurant "Show Kitchen" de 116 places s'ouvre sur une terrasse paysagée de 50 places et se poursuit sur le Lobby Bar de 70 m<sup>2</sup>. L'offre MEeting se répartit sur 1600 m<sup>2</sup> avec 13 salons modulables à la lumière du jour, au panorama unique sur la place de Roissy. La piscine spectaculaire, le Fitness Center, le sauna et le hammam, offrent au Fit Lounge un vaste espace de 500 m<sup>2</sup>.

### **Contrat**

Type de contrat : emploi

Durée du contrat déterminée : non

Statut : temps plein

Date prévisionnelle d'embauche : 16-11-2015

DERVELLOIS Marie h8228-hr1@accor.com  
0170031911



**Niveau d'études** : BTS / DUT / Bac+2

Domaine d'études : Hôtellerie

Expérience professionnelle : 1 à 2 ans

### **Langues requises**

Français (Langue d'usage)

Anglais (Langue de travail)

TARS

Opéra

Vous veillez au bien être des clients tout au long de leur séjour. Vous accueillez tous les clients avec prévenance et attention. Vous anticipez et traitez les éventuelles insatisfactions pour y apporter rapidement une solution. Vous êtes l'interlocuteur principal de tous les clients. Vous contribuez à la satisfaction du client, ainsi qu'à sa fidélisation. Vous êtes en charge du suivi et de la mise à jour des fichiers clients. **N ET SES COLLABORATEURS**

La promesse Pullman s'articule autour de ses trois valeurs, **l'engagement, l'adaptabilité, et la créativité**, orchestrés dans l'hôtel par une politique de ressources humaines et de management spécifique :

- Body & Soul, le modèle d'attitudes de service spécifique à Pullman
- Welcomer, Quality & Attitude Manager, Event Manager..., des nouveaux métiers Pullman
- Une « école » de leadership Pullman centrée sur la créativité

**Source : site recrutement ADECCO Hôtellerie-restauration**

**Offre d'emploi : réceptionniste (H/F)**

Type contrat : intérim

Début de contrat : à partir du 17 janvier 2016

Salaire : 10.65 euros bruts (horaire)

Référence : 6094013 / Nombre de postes à pourvoir : 1

Description du poste

Adecco Conflans Restauration (01 39 72 01 10) recrute pour ses clients un réceptionniste (H/F) en contrat d'intérim sur Saint germain en Laye.

Présentation de notre client : hôtel 4 étoile basé à St-Germain-En-Laye.

**Votre mission :**

Vous êtes chargé(e) de l'accueil physique et téléphonique des clients, du check in/ check out, l'encaissement et la prise de réservations.

Vous devez impérativement connaître le logiciel FOLS.

Votre amabilité, efficacité et votre rigueur sont des qualités indispensables pour votre candidature.

Enfin, vous vous distinguez par une excellente présentation et vous êtes d'un naturel chaleureux, courtois et avenant.

**Votre profil :**

Idéalement issu(e) d'une formation hôtelière, vous justifiez d'une expérience récente de minimum 6 mois sur un poste similaire.

Vous avez une très bonne présentation, un sens du détail, discret, souriant et faites preuve de diplomatie. Disponible en journée le soir et le week-end.

**Votre contrat :**

Salaire horaire : autour de 10.65€ brut de l'heure.

Missions de 14h à 22H.

Contrat travail temporaire avec possibilité d'embauche.

Vos avantages CCE Adecco :

Mutuelle, prévoyance, loisirs, vacances (billetterie cinéma, parc de loisirs ...)

FASTT aide au service des intérimaires (1% logement, mutuelle).

Si vous souhaitez postuler : [adecco.e05@adecco.fr](mailto:adecco.e05@adecco.fr). Veuillez préciser dans l'objet du mail le titre de l'offre.

**Savoir-faire**

Contrôle des réservations, **édition rapports d'activité**, encaissement cartes de crédit, encaissement espèces / chèques, enregistrement arrivées / check in, enregistrement départs / check out, **facturation des consommations, hôtel 4 étoiles**, relation /réception, **remise / récupération clés, remise message**, réservation, **saisie informatique**.

Langues : **anglais**

**ACCECIT (société de sous-traitance en hôtellerie) recherche :**

**FEMMES DE CHAMBRES 3 et 4 étoiles :**

Poste basé sur Paris, de 8h30 à 15h, nettoyage de 15 chambres environ par service.  
Contrat de 130 heures pour une rémunération brute de 1267.5 Euros auxquels s'ajoutent les majorations conventionnelles.  
Disponible le WE.  
Expérience de 6 mois minimum.

**RECRUTEMENT SOCIETE ELIOR SERVICES**

Filière / Métier : HOTELLERIE - Réceptionniste (H/F)

Intitulé de l'offre : Réceptionniste H/F

Contrat : CDD - Temps complet

Durée du contrat : 4 mois

**Description de la mission :**

Recherche RECEPTIONNISTE 35h semaine (06h00 à 14h00 du lundi au vendredi/15h30 à 23h00 du lundi au jeudi puis 12h00 à 19h00 le vendredi/18h00 à 23h00 le dimanche puis 14h00 à 21h00 du lundi au jeudi, vendredi OFF.

**Vos missions seront les suivantes :**

Vous gérez l'accueil téléphonique et physique.  
Vous gérez le check in et check out.  
Vous orientez les clients et restez à leur disposition.  
Vous effectuez divers tâches administratives.

**Profil :**

Vous bénéficiez d'une expérience de 1 à 2 ans à un poste similaire dans un hôtel \*\*\*\*, vous êtes une personne dynamique et souriante, vous maîtrisez l'anglais (une deuxième langue serait appréciée) et connaissance de Homing.

Excellente présentation, bon relationnel, discrétion et courtoisie sont des qualités requises pour ce poste.

Le site est difficile d'accès en transport en commun.

Merci d'adresser votre LM CV à l'adresse suivante : A l'attention de Mme MARTINEZ :

[aurelie.martinez@elior.com](mailto:aurelie.martinez@elior.com)

Prime d'assiduité

Mutuelle

Tickets restaurants

Localisation du poste : France, Ville de Massy, Ile-de-France, ESSONNE (91)

**Annexe 3 : tableau d'analyse des annonces de recrutement**

CATÉGORIE D'HÔTEL	POSTE :					
	Formation	Niveau de langue	Expérience professionnelle	Exigences particulières	Statut	Missions
Hôtellerie économique						
Hôtellerie milieu de gamme						
Hôtellerie haut de gamme						