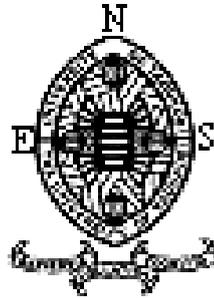


REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

**ECOLE NORMALE
SUPERIEURE**

**DEPARTEMENT DE
GEOGRAPHIE**



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

**HIGHER TEACHER'S
TRAINING COLLEGE**

**DEPARTMENT OF
GEOGRAPHY**

PRESTATIONS HOTELIERES ET PROMOTION DU TOURISME DANS LA VILLE D'EBOLOWA

Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur de
l'Enseignement Secondaire Général Deuxième Grade (DIPES II)

Par

ELLA ELLA Eric

*Licencié en Géographie
11Y252*

Sous la direction de

Dr TCHUIKOUA Louis Bernard
Chargé de cours

Année Académique 2015-2016

LISTE DES ENSEIGNANTS

NIVERSITE DE YAOUNDE I
ECOLE NORMALE SUPERIEURE

DEPARTEMENT DE GEOGRAPHIE
BP : 47 Yaoundé, Cameroun
e-mail : rjassako@yahoo.fr; dptgeog_ensy1@yahoo.fr



REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail - Patrie

LISTE DES ENSEIGNANTS DU DEPARTEMENT DE GEOGRAPHIE DE L'ENS DE YAOUNDE POUR LE COMPTE DE L'ANNEE ACADEMIQUE 2015-2016

A. ENSEIGNANTS PERMANENTS

1. Pr. ASSAKO ASSAKO René Joly, Professeur titulaire des Universités
2. Pr. LIEUGOMG Médard, Maître de Conférences
3. Pr. PRISO Daniel Dickens, Maître de Conférences
4. Pr. NDI Humphrey NGALA, Maître de Conférences
5. Pr. NGAGUE Jean Noel, Maître de Conférences
6. Dr. MENGUE MBOM Alex, Chargé de Cours
7. Dr. Eleno MANKA'A FUBE, Chargée de Cours
8. Dr. TCHUIKOUA Louis Bernard, Chargé de Cours
9. Dr. NDOCK NDOCK Gaston, Chargé de Cours
10. Dr. NDZIE SOUGA Clotaire, Chargé de Cours
11. M. FEUMBA Rodrigue Aimé, Assistant
12. Mlle PIEPPOU GNIGNI NSANGOU Louise, Assistante

B. ENSEIGNANTS VACATAIRES

1. Pr. TCHAWA Paul, Professeur titulaire des Universités, FALSH, Université de Yaoundé I
2. Dr. SIMEU KAMDEM Michel, Directeur de recherche, INC
3. Dr. ETOUNA Joachim, Chargé de recherche, INC
4. Dr NSEGBE Antoine de Padoue, Assistant, Université de Douala
5. M. NGOUCHEME MONGBET Ibrahim, Ingénieur informaticien, MINFOPRA

Yaoundé, le 06 Mai 2016

LE CHEF DE DEPARTEMENT DE GEOGRAPHIE

René Joly ASSAKO ASSAKO
Professeur titulaire des Universités

ABSTRACT

Ebolowa, the chief town of south region, embodies a multitude of touristic sites. Those sites are unfortunately under-exploited and less frequently visited. Mostly situated in the surroundings and distant from the town, those areas lack hotels. Thus, tourists are obliged to live in town and to alimitation of the visit duration in sites because however, hotels sum to face the same problems. They are almost empty and tourists' visits there are insignificant. This is the observations that lead to the choice of our research of topic namely: « hotel services and promotion of tourism in the tocon of Ebolowa». The method adapted to carry out our study efficiently was the hypothetico-deductive approach to which we joined the systemic approach method. We formulate hypothesis that we them verified. The data collected were both quantitative through a questionnaire, and qualitative, through interview and books reading. After, the result analysis, we research to the conclusion that inspite of the average services quality in hotels of Ebolowa, there are still many problems. Some of these problems are: the abundant number of non-classified hotels, a high number of dilettantes in the domain, a very few personnel, the ruinous state of buildings and their anarchic construction, and the problem of water and electricity unavailability in the area. All these factors do not favour the quality service expected from hotel and limit the promotion in the locality.

Key work: Hotels, tourist, town, services, hotel services, promotion, tourism.



DEDICACE

A

Mes défunts parents madame et monsieur ELLA, pour toute la bravoure dont ils ont faits part durant leur vivant et les multiples batailles dont ils ne se sont jamais résignés pour inculquer en moi des valeurs morales qui aujourd'hui me permettent de croire en mes rêves. Ils ont de ce fait été des modèles et une source d'inspiration pour moi.

REMERCIEMENTS

Nous adressons notre reconnaissance à notre Dieu tout puissant pour sa grâce
Un remerciement spécial à notre directeur de mémoire le Dr TCHUIKOUA Louis Bernard, pour les orientations, la patience, la rigueur dans le suivi et le soutien inconditionnel dont il a fait preuve envers nous et sans lesquels nous n'aurions pas réalisé ce travail.

Nous remercions l'ensemble des enseignants de l'Ecole Normale Supérieure de Yaoundé et particulièrement, le Chef de Département de géographie le Pr René Joly ASSAKO ASSSAKO, dont les directives, l'administration, les orientations et le sens du travail nous ont permis d'obtenir des enseignements utiles à notre formation et ont servi de base au travail réalisé.

Nous adressons aussi des remerciements profonds à nos camarades de la 53^{ème} promotion (DIPES I) et 55^{ème} promotion (DIPES II). L'esprit de collaboration et de solidarité agissant dont ils ont fait preuve nous ont inspiré durant notre formation et la conduite de ce travail.

Nous remercions également notre mère madame NGOTA Sara et son défunt époux pour tout le soutien qu'ils m'ont toujours apportés. Egalement, Mlle AFEME AYINA Martine Audrey et ma fille MOLO ELLA Yvana Raphaëlle Silvère pour leur réconfort toute au long de notre formation et les idées apportées dans les moments difficiles.

Nous ne pouvons pas manquer de signifier notre gratitude à l'endroit des membres de notre famille en l'occurrence mes frères et sœurs Mrs ELLA ELLA J.C. et NLEME D., EKOSSONO A., NWATCHOCK G.R., ELLA AKONO J.B., OBAM C. NWATCHOCK M.S., ELLA M., EKOSSONO P., MACHIA M., AKOUMBA ELLA V., NKOLO ELLA A., MFOUM S.N. pour leurs soutiens multiformes sans quoi nous n'aurions pas pu réaliser ce travail.

Nous remercions nos tantes et oncles qui, de près ou de loin ont pourvus pour ce travail plus particulièrement M ELEBIA L. MBE ELLA C. et Mme AWA ESSAM V. pour leurs conseils.

Nous ne saurons oublier nos différents amis et connaissances dont les conseils et soutiens multiformes nous ont aidés et qui de près ou de loin ont été des sources de motivation pour nous. Nous pensons en l'occurrence à TAFFOU J.B., ANGO BELLA M., SIEWE NKOUEKAM R. MANGA MBOMBA M. TOTTO TOTTO P. ETUNDI P.R., TOUCK J. M. MBARGA NDOUSA J. AMANG R. MBIDA ATANGANA A. Pour leurs apports matériels et immatériels durant notre formation. A mes amis de l'ADP (Amis Dynamique pour le Progrès) qui ont donné de leurs temps pour ma réussite sociale.

Nous adressons également nos remerciements à toutes les personnes qui de près ou de loin ont œuvrés pour la réalisation de ce travail.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

- **AIEST** : Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme
- **BTP** : Bâtiment travaux publique
- **CAN** : Coupe d'Afrique des Nations
- **CDE** : Camerounaise Des Eaux
- **CIDE** : Consortium International de Développement en Education
- **CNT** : Conseil National du Tourisme
- **CTN** : Commission Technique Nationale
- **CUE** : Communauté Urbaine d'Ebolowa
- **DSCE** : Document de la Stratégie de Croissance Economique
- **E.N.S** : Ecole Normale Supérieure
- **FENASCO** : Fédération Nationale des Sports Scolaires
- **MINRESI** : Ministère de la Recherche Scientifique et de l'Innovation
- **MINTOUL** : Ministère du Tourisme et de Loisirs
- **OMT** : Organisation Mondiale du Tourisme
- **OCDE** : Organisation de Coopération et Développement Economique
- **SDN** : Société Des Nations
- **SPIHT** : Syndicat des Patrons des Institutions d'Hôtels et Tourisme
- **SSDTC** : Stratégie Sectorielle de Développement du Tourisme au Cameroun
- **ST** : Sécurité du Territoire
- **UY1** : Université de Yaoundé 1

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1: tableau synoptique de la recherche.....	12
Tableau 2: Opérationnalisation de la variable dépendante	32
Tableau 3: opérationnalisation de la variable indépendante.....	21
Tableau 4: répartition des questionnaires par établissements classés et non classés enquêté .	24
Tableau 5: répartition des questionnaires de la clientèle dans les hôtels classés	26
Tableau 6 : récapitulatif des logiciels et leurs usages	27
Tableau 7: Pluviométrie d'Ebolowa	33
Tableau 8: localisation géographique de quelques hôtels de la ville d'Ebolowa et leur capacité d'accueil.....	45
Tableau 9: effectifs par catégorie et arrondissement.....	47
Tableau 10: Principales administrations publiques et leurs domaines d'intervention	54
Tableau 11 : Opinion sur le suivi des clients au sein de l'hôtel par les réceptionnistes	64
Tableau 12 : appréciation des chambres d'hôtels par les clients	68

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Carte de localisation de la ville d'Ebolowa	8
Figure 2: Synoptique des interconnexions du domaine touristique	22
Figure 3: schéma synoptique de la méthodologie de recherche.....	29
Figure 4 : Courbe des températures de la ville d'Ebolowa	34
Figure 5 : Répartition des hôtels d'Ebolowa par catégorie	46
Figure 6 : Parc hôtelier de la ville d'Ebolowa.....	49
Figure 7 : Le mode de financement des hôtels de la ville d'Ebolowa	49
Figure 8 : Sexe du personnel hôtelier enquêté	50
Figure 9 : Tranche d'âge du personnel.....	51
Figure 10: Synoptique du rôle du CNT dans l'amélioration de l'activité hôtelière d'Ebolowa.....	56
Figure 11 : Degré d'implication des promoteurs d'hôtels dans l'activité hôtelière	60
Figure 12 : Figure des appréciations des clients d'hôtels sur le premier contact avec les réceptionnistes	63
Figure 13 : Opinion sur le suivit des clients au de l'hôtel par les réceptionnistes	65
Figure 14 : Différentes appréciations des mets offerts.....	67
Figure 15 : Les types de pièces disponibles dans les hôtels.....	68
Figure 16 : Effectifs des arrivées touristiques à Ebolowa.....	70
Figure 17 : Synoptique contribution des prestations hôtelières dans l'amélioration touristique.....	75
Figure 18 : Opinions sur une possible revisite dans la ville d'Ebolowa	77
Figure 19 : Opinion des promoteurs d'hôtels de la ville d'Ebolowa sur les procédures de création et d'exploitation des hôtels	80
Figure 20: Synoptique des Conséquence de la concurrence déloyale sur le tourisme	83
Figure 21 : Opinions sur les effectifs du personnel employé des hôtels à Ebolowa.....	88
Figure 22 : Effectif du personnel qualifié et celui non qualifié	89
Figure 23 : Types de sanctions appliquées en milieux hôtelier	91
Figure 24 : Les appréciations des responsables des hôtels vis-à-vis des pouvoirs publics.....	92
Figure 25 : Les qualités perçues pour mieux vendre à meilleure marge.....	99

PLANCHES ET PHOTOGRAPHIES

Planche 1 : Présentation externe de Florence hôtel (hôtel trois étoiles)	38
Planche 2 : Aperçu des façades de quelques hôtels à deux étoiles	41
Planche 3 : Vue de certains hôtels à une étoile	42
Planche 4 : Etat des tables et couverts dans les hôtels avant l'arrivée des clients.	66

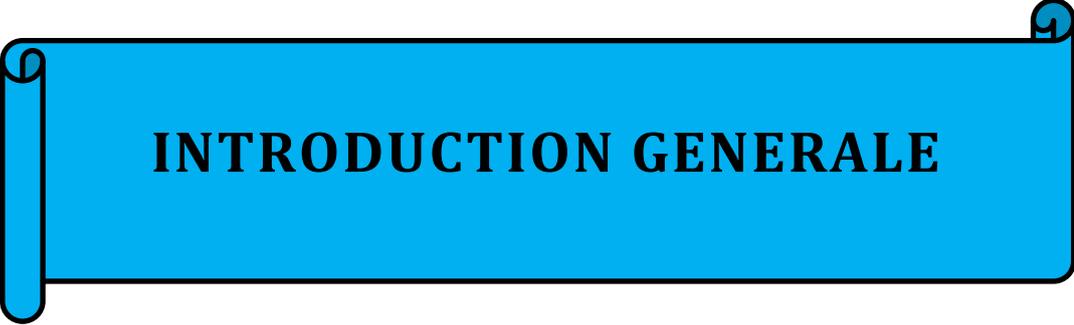
TABLE DES MATIERES

LISTE DES ENSEIGNANTS	i
ABSTRACT	ii
DEDICACE	iii
REMERCIEMENTS	iv
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	v
TABLE DES TABLEAUX	vi
TABLE DES FIGURES	vii
PLANCHES ET PHOTOGRAPHIES	viii
TABLE DES MATIERES	ix
INTRODUCTION GENERALE	1
INTRODUCTION GENERALE	2
PREMIERE PARTIE : CADRAGE GENERAL DE L'ETUDE	3
CHAPITRE I : EXPLORATION DU SUJET	4
1.1. CONTEXTE GENERAL	4
1.2. JUSTIFICATION DU SUJET	5
1.3. DELIMITATION DU SUJET	5
1.3.1. Délimitation thématique	6
1.3.2. Délimitation temporelle	6
1.3.3. Délimitation spatiale	6
1.4. REVUE DE LA LITTERATURE.....	8
1.4.1. Approche selon le poids de l'hôtellerie dans l'hébergement touristique.....	9
1.4.2 Approche selon le niveau de prestation des services dans un hôtel.....	9
1.4.3. Impact du poids de l'hôtellerie et du niveau de prestation des services d'un hôtel sur le tourisme.....	10
1.5. PROBLEMATIQUE	10
1.6. QUESTIONS DE RECHERCHE.....	11
1.6.1. Question principale	11
1.6.2. Questions spécifiques	11
1.7. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE	11
1.7.1. Objectif principal	11
1.7.2. Objectifs spécifique	11
1.8. HYPOTHESES DE LA RECHERCHE	12
1.8.1. Hypothèse principale	12
1.8.2. Hypothèses spécifiques.....	12
1.9. INTERET DE LA RECHERCHE.....	13
1.9.1. Intérêt académique	13
1.9.2. Intérêt pratique ou personnel	13
1.9.3. Intérêt socio-économique.....	13
Conclusion du chapitre	13

CHAPITRE II : CADRE CONCEPTUEL, THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE.....	14
2.1. CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE.....	14
2.1.1. Cadre conceptuel.....	14
2.1.2. Cadre théorique.....	17
2.1.3. Cadre opératoire.....	19
2.2. METHODOLOGIE.....	21
2.2.1. La collecte des données	22
2.2.1.1. La collecte des données secondaires	23
2.2.1.2. La collecte des données primaires.....	23
2.3. L'ECHANTILLONNAGE.....	24
2.3.1. La population cible	24
2.3.2. Méthode d'échantillonnage.....	25
2.3.2.1. Les strates.....	25
2.3.2.2. Taille de l'échantillon.....	25
2.3.2.3. Le traitement des données	26
2.4. LES DIFFICULTES RENCONTREES	27
2.4.1. Les difficultés économiques	27
2.4.2. Les difficultés dues aux coupures d'électricités	27
2.4.3. Les difficultés d'indisponibilités et comportementales	28
Conclusion du chapitre.....	30
CHAPITRE 3 : SITUATION HOTELIERES DE LA VILLE D'EBOWA	32
3.1. UN CLIMAT ET UNE VEGETATION FAVORABLE A L'ATTRACTIVITE DE L'ACTIVITE.....	32
3.1.1. Un climat promenant les variations touristiques annuelles	32
3.2. ETAT DES LIEUX HOTELIERS DE LA VILLE D'EBOWA.....	35
3.2.1. Cadre juridique	35
3.2.2. Les établissements hôteliers et leur répartition dans la ville d'Ebolowa.....	36
3.2.3. Le mode de financement de l'activité hôtelière et fonctionnement des hôtels dans la ville d'Ebolowa.....	49
3.2.3.1. Une activité marquée dans l'ensemble par des investissements personnels	49
3.2.3.2. Un personnel majoritairement masculin.....	50
Conclusion du chapitre.....	52
CHAPITRE 4 : ACTEURS DE L'ACTIVITE HOTELIERE ET APPORTS DES PRESTATIONS HOTELIERES DANS LA PROMOTION DU TOURISME DE LA VILLE D'EBOWA	53
4.1. LES ACTEURS DU TOURISME AU NIVEAU DES HOTELS DANS LA VILLE D'EBOWA.....	53
4.1.1. Le Mintoul	53
4.1.2. Le conseil national du tourisme	53
4.1.3. La Commission Technique Nationale.....	57
4.1.4. Les services déconcent.....	57
4.1.4.1. La délégation régionale du Sud.....	57
4.1.4.2. La délégation départementale de la Mvila	57

4.1.5. Les collectivités décentralisées	57
4.1.5.1. La Communauté Urbaine d'Ebolowa (CUE	58
4.1.4.5.2. Les mairies d'Ebolowa I et d'Ebolowa	58
4.2. LES PROMTEURS D'HOTELS DE LA VILLE D'EBOWA.....	58
4.2.1. Les promoteurs locaux.....	59
4.2.1.1. Les élites et les hommes d'affaires	59
4.2.1.2. Les agences de proximités.....	59
4.3. APPORTS DU PERSONNEL HOTELIERS DANS L'OPTIMISATION DU TOURISME A EBOLOWA.....	60
4.3.1. L'accueil hôtelier : un support de réussite pour la satisfaction du client.....	61
4.3.1.1. La disponibilité à renseigner le client	61
4.3.1.2. Les modalités d'orientations des clients.....	63
4.3.1.3. L'encadrement et l'assistance du client par le personnel : une mise en confiance du client	63
4.3.2. Enjeux des loisirs installés au sein des hôtels d'Ebolowa pour une meilleure promotion de tourisme	65
4.3.2.1. Le service de restauration.....	65
4.3.2.2. Le service de chambre	67
4.4. LES APPORTS ECONOMIQUES ET SOCIO-CULTURELS DES PRESTATIONS HOTELIERES DANS L'AMELIORATION DU TOURISME	69
4.4.1. Apports économiques et socio-culturels	69
4.4.1.1. Apports économiques liés aux prestations hôtelières.....	69
4.4.1.3. Les différents avis des touristes sur la qualité de services hôteliers	76
Conclusion du chapitre.....	77
TROISIEME PARTIE : PRESENTATION, CRITIQUE DES RESULTATS ET SUGGESTIONS	78
CHAPITRE 5 : PROBLEMES AUXQUELS SONT CONFRONTEES LES PRESTATIONS HOTELIERES DE LA VILLE D'EBOWA	79
5.1. DIFFICULTES DES PRESTATIONS HOTELIERES D'ORDRE JURIDIQUE.....	79
5.1.1. Les difficultés dues au cadre juridique	79
5.1.2. La Commission Technique Nationale des Etablissements et Agences de Tourisme	80
5.2. PROBLEMES DE PRESTATIONS HOTELIERES DE LA VILLE D'EBOWA LIES AUX INFRASTRUCTURES	80
5.2.1. Dualité entre les hôtels classés et les hôtels non-classés	80
5.2.1.1. Insuffisance des hôtels classés	80
5.2.1.2. Prépondérance des hôtels non-classés, clandestins et leurs impacts dans l'optimisation du tourisme à Ebolowa	82
5.2.2. L'état vieillissant des bâtiments hôteliers : un point perdu d'avance	84
5.2.3. Le disfonctionnement dans les institutions hôtelières	85
5.2.4.2. Des méthodes de construction d'hôtels à caractères inquiétants.....	87
5.3. UNE RESSOURCE HUMAINE CONFRONTEE A PLUSIEURS INADEQUATIONS	87
5.3.1. Un personnel insuffisant et peu qualifié	87

5.3.1.1. Insuffisance du personnel.....	87
5.3.1.2. Le manque de professionnalisme du personnel.....	88
5.3.2. La précarité des emplois	89
5.3.2.1. Les salaires bas.....	89
5.3.2.2. L'absence des plans de carrière.....	90
5.3.2.3. Les sanctions disproportionnées.....	90
5.3.2.4. Manque de professionnalisme dans tous les domaines du circuit hôtelier..	91
5.4. LES DIFFICULTES FACE LES SERVICES PUBLICS ET ABSENCE D'UNE MEILLEURE PROMOTION DU TOURISME A EBOLOWA	92
5.4.1. Les difficultés avec les services publics	92
5.4.2. Absence d'une promotion digne du tourisme de la ville par les services compétents	93
Conclusion du chapitre	93
CHAPITRE 6 : VERIFICATION DES HYPOTHESES, CRITIQUE DES RESULTATS ET RECOMMANDATIONS	94
6.1. VERIFICATION DES HYPOTHESES	94
6.1.1. Hypothèse 1	94
6.1.2. Hypothèse 2	94
VI.1.3. Hypothèse 3	95
6.2. CRITIQUES DES RESULTATS	95
6.2.1. Au niveau de la méthodologie	95
6.2.2. Au niveau de la collecte des données	96
6.2.3. Au niveau de moyens mobilisés	96
6.3. PERSPECTIVES POUR UN MEILLEUR FONCTIONNEMENT DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE DANS LA VILLE D'EBOLOWA.....	97
6.3.1. Respect des normes établies	97
6.3.1.1. Au niveau des autorités en charge de l'élaboration des lois régissant l'activité touristique.....	97
6.3.1.2. Au niveau des promoteurs d'hôtels de la ville	97
6.3.1.3. Au niveau du personnel.....	98
6.3.2. Mise en place d'une agence de tourisme et une amélioration d'un meilleur marketing dans la ville.....	98
6.3.2.1. La mise en place d'une structure pouvant organiser les voyages à destination de la ville	98
6.3.2.2. Amélioration du marketing hôtelier	98
6.3.3. Le professionnalisme dans les services à l'hôtel	99
Conclusion du chapitre	99
CONCLUSION GENERALE	100
BIBLIOGRAPHIE	102



INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Le tourisme est un secteur qui a connu une forte évolution ces deux dernières décennies. Elle est considérée comme première industrie du monde depuis 1994 et a ainsi booster l'économie de plus d'un pays. De l'année 1994 à l'année 2010, le nombre de touristes enregistré dans le monde a quasiment triplé (Michel B., 2001). Le Cameroun malgré toutes ses diverses attractions, n'est toujours pas une véritable destination touristique de référence. Avec sa multitude variété aux caractéristiques exceptionnelles géographique, climatique, culturelle, faunique et forestière justifiant entre autres les immenses ressources et potentialités qu'il possède soit 800 sites touristiques recensés (CIDE, 2005). Selon Njib (2000), la forêt camerounaise occupe tout le Sud du pays jusqu'à environ 6°30 de latitude Nord. Cela laisse supposer toute l'immense richesse que possède cette partie du pays. N'ayant n'a pu faire évoluer son secteur touristique jusqu'ici, le Cameroun cherche pour cela des voies et moyens pour valoriser cet immense potentiel qui portera à coup sûr un souffle nouveau à son économie, réduisant ainsi le niveau de pauvreté. C'est dans le cadre de cette visée globale que s'insère la thématique centrale des mémoires de la 55e promotion de la filière géographie de l'Ecole Normale Supérieure de Yaoundé à savoir : «Tourisme et développement». Cette thématique s'articule autour de quatre axes donc notre thème porte sur le deuxième à savoir : « Infrastructure touristique ». L'état évolutif du parc national hôtelier est parsemé d'une multitude d'obstacles causant un réel frein à ce domaine qui pourtant, est le socle de l'activité touristique car, l'hébergement est d'abord la priorité d'un touriste au cours de son voyage. C'est dans cette même foulée que notre thème s'intitulant : « **Les prestations hôtelières et la promotion du tourisme dans la ville d'Ebolowa** », tente de contribuer à cette réflexion. Il convient ici d'établir le lien entre les prestations hôtelières de la ville d'Ebolowa et son développement touristique. Ainsi, cette analyse portera sur les types d'hôtels présents à Ebolowa, sur les aptitudes des services hôteliers de manière à susciter chez un touriste le désir de revisite et sur les obstacles rencontrés dans cette activité. Le but ici étant d'établir le lien qui existe entre les prestations hôtelières et le développement du tourisme, à travers la méthode la démarche systémique ou, nous allons toutefois émettre des hypothèses qui seront vérifiées grâce aux données obtenues au travers d'une enquête, nous allons ainsi déduire les forces et les défaillances des prestations hôtelières dans l'optique de les corriger et de les rendre meilleures. Dans la première partie de notre travail qui concerne le cadre général, il sera question de clarifier la problématique et les hypothèses, les termes clés, les théories ainsi que la méthodologie. Ensuite, la deuxième partie est centrée sur la recherche et l'exploitation des données. Enfin, la troisième partie présente les résultats, les critiques de ces derniers et de faire des suggestions.



PREMIERE PARTIE : CADRAGE GENERAL DE L'ETUDE

Cette première partie sur laquelle porte notre réflexion, contient deux chapitres qui canalisent notre thème de recherche. Il donne ainsi les grandes lignes de notre travail. Il conviendra donc dans le premier chapitre de contextualiser le sujet, la justification, montrer ses délimitations, montrer sa particularité à travers une revue littéraire, ressortir sa problématique de cette recherche, son questionnement, son objectif et son hypothèse de recherche puis montrer ses intérêts. Le deuxième chapitre quant à lui traitera le cadre théorique et conceptuel de cette recherche toute en montrant la méthodologie employé.

CHAPITRE I : EXPLORATION DU SUJET

Un travail scientifique de mérite doit être fait sur la base d'un découpage et d'une maîtrise parfaite du site d'étude. Ce chapitre a pour but la délimitation du cadre spatio-temporel ainsi que la thématique, tout en exposant les thèses, les points de vue antérieurs certains auteurs, soit la revue de la littérature, ceci, dans le but de nous positionner c'est-à-dire, l'orientation et l'originalité de notre travail.

1.1. CONTEXTE GENERAL

Le tourisme est une activité intense et diversifiée qui favorise le développement sur divers plans dans les pays du monde. Il permet la création d'emplois, le renforcement économique dans les finances des Etats, l'aménagement de l'espace, etc. C'est une vieille activité qui date des premières civilisations. Elle a évolué au fil des années notamment avec les différents déplacements des peuples qui allaient d'une région à une autre pour des besoins économiques, commerciaux, de divertissement et de découverte. Entre le XVII^{ème} et le XVIII^{ème} siècle, ce secteur a connu une réelle évolution, les déplacements n'étaient plus le privilège des classes aisées mais une affaire de tous. Cette intensification des déplacements a conduit à l'établissement d'un guide de voyage sommaire en France, et c'est durant cette même période que le mot tourisme est créé en Europe. Cette activité a multiplié le flux de mobilité des humains et les sociétés de loisirs, facilité par les moyens de communications devenus de plus en plus croissants : le tourisme est devenu un phénomène de civilisation. L'ampleur qu'a acquise le tourisme l'a fait passer du plan limité d'un plaisir élitaire au plan général de vie sociale et économique (OMT, 1980).

Les Etats s'étant rendu compte des apports économiques, culturels et autres que pouvait générer le tourisme, ont mis sur pieds des réformes en vue de mieux les canaliser et promouvoir leur secteur touristique. Cette mise sur pied des réformes a permis de rendre le secteur touristique attractif et de l'encadrer en même temps. Elle a également intensifié le flux des touristes internationaux et a généré énormément de finances. Ce mouvement en grand nombre des touristes a permis d'établir les statistiques suivantes : en 1950 : 25,3 millions d'arrivée des touristes dans le monde et 662 millions en 1999 (Michel. B. 2001) ou encore, de 25,3 millions en 1950 à 1 087 000 000 en 2013 (OMT, 2014). Ces chiffres n'ont cessé d'augmenter.

Selon Atlas Afrique (2010), en 2000 le tourisme mondial a connu une augmentation de 7,4% engendrant une recette qui s'élève à 476 milliards d'euros. Parmi les 899 millions de touristes recensés dans le monde en 2007, 44.2 millions ont opté pour le tourisme en Afrique et les recettes générées par ce flux des touristes a pourvu au continent, un montant considérable de 28 milliards de dollars pour une croissance égale à +7,5%, taux supérieur à la moyenne mondiale qui est de 5,6% Atlas Afrique (2010). La même année, l'annuaire des statistiques du tourisme camerounais a recensé 1.787.169 touristes.

C'est dans ce même esprit de canalisation des apports du tourisme que, selon les tendances et politiques du tourisme de l'OCDE (2010), les pays membres de l'OCDE comme l'Allemagne, ont adopté en décembre 2008, des lignes directrices sur le tourisme. L'Australie, en mai 2008, le ministre du tourisme fédéral avait annoncé l'élaboration d'une stratégie touristique

nationale à long terme qui renforcerait les capacités de l'industrie touristique du côté de l'offre, en accordant une plus grande place à la main-d'œuvre et aux compétences.

Dans la même lancée, l'assemblée nationale camerounaise a délibéré et adopté *la loi N°98 /006 du 14 avril 1998 relative à l'activité touristique* (qui a été revue, améliorée et remplacée par la récente *loi N° 2016/006 du 18 avril 2016 régissant l'activité touristique et de loisirs au Cameroun*) le Président de la République l'a promulgué. Cette loi montre que le secteur touristique est l'une des préoccupations majeures de la relance économique nationale camerounaise du fait de ses multiples potentialités. C'est ainsi qu'en vue de développer ce secteur, l'objectif vise à doubler l'effectif annuel des touristes extérieurs à l'horizon de la stratégie mettant en place un code d'investissement touristique qui permettrait une stimulation de l'investissement privé dans ce secteur et favoriserait la création d'emplois. Ce plan d'organisation devant faire du Cameroun une destination touristique à horizon 2035.

Dans le cas de notre zone d'étude à savoir la ville d'Ebolowa chef-lieu de la région du Sud Cameroun, ses nombreux atouts touristiques devront être valorisés ainsi, la ville pourra attirer une multitude de touristes, ce qui en retour, nécessite une meilleure gestion hôtelière pour la satisfaction de ceux-ci durant leur séjour¹. Car, ils devront constituer un levier pour le décollage de l'activité touristique. Ainsi, avec ces possibles transactions intenses, la nécessité pour la ville d'avoir des infrastructures d'accueils de qualités est d'une importance indéniable. La faible présence de structures d'accueils et les services offerts se doivent donc d'être de meilleures qualités car, pour accueillir et entretenir les flux des touristes, il faut indiscutablement disposer d'un parc hôtelier compétitif dans le marché c'est-à-dire, capable de répondre aux besoins, aux attentes et procurer du bien être aux touristes.

1.2. JUSTIFICATION DU SUJET

La ville d'Ebolowa et sa périphérie regorgent une multitude de sites touristiques. Ces sites, à cause de leur accessibilité impraticable, sont moins visités. De plus, autour de ces sites, on note une faible présence des structures pouvant héberger les touristes. Le temps de visite est donc réduit afin de permettre à ces derniers de pouvoir regagner les structures plus appropriées. Seulement, le flux des touristes souvent présent dans la ville n'est pas plus important pour dire d'Ebolowa, qu'elle est une destination touristique de grande ampleur. En outre, certains hôtels paraissent vides à croire que, l'arrivée des touristes dans ces derniers connaît une courbe décroissante au fil des ans. C'est à la lumière de ces observations sur le terrain que nous sommes parvenus à la formulation de notre thème de mémoire : *prestations hôtelières et promotion du tourisme dans la ville d'Ebolowa*.

1.3. DELIMITATION DU SUJET

Pour mener à bien notre étude, il est important que nous le délimitons sur trois différents aspects à savoir : thématique, temporelle et spatiale.

¹ Document de stratégie pour la Croissance et l'emploi (2010)

1.3.1. Délimitation thématique

L'affluence humaine dans une région est un fait perceptible sur plusieurs plans à savoir : politique, économique, culturel et social. Ces transformations du milieu sont aussi un fait de l'activité touristique marquant notre ère et perceptible dans une période donnée. Les différentes régions du Cameroun en général, celle du Sud en particulier et plus précisément la ville d'Ebolowa regorgent de multiples variétés de potentialités allant des sites aux structures d'accueils faisant l'objet d'une variation assez considérable des flux touristiques. Cette dynamique entraîne de multiples changements sur les plans économiques et socio-culturels.

Le rôle des structures d'accueils tels les hôtels étant capital pour un bon fonctionnement de l'activité touristique, il nécessite de mettre en exergue la qualité du fonctionnement de ces structures hôtelières. Ce domaine étant assez vaste pour notre étude, nous allons nous intéresser au développement du tourisme favorisé par les services de loisirs (animation, restauration, divertissement), de réception, d'hébergement et de sécurité des hôtels. Nous évaluerons la nature des relations des acteurs du tourisme, le degré de satisfaction des touristes et les problèmes auxquels sont confrontées les prestations hôtelières dans la ville d'Ebolowa.

1.3.2. Délimitation temporelle

Notre étude tout au long de cette recherche va s'étendre sur quinze ans à savoir de l'année 2000 à l'année 2015. Ceci parce que la multitude des hôtels présents dans la ville ont vu le jour à la veille du comice de l'année 2010. Cela nous permettra de comprendre l'importance de la capacité d'accueil en infrastructure d'hébergement et de mieux juger le type de service offert dans les hôtels.

1.3.3. Délimitation spatiale

La ville d'Ebolowa se situe dans la région du Sud Cameroun, dans le département de la Mvila. Elle est située à une altitude minimale de 570 mètres et maximale de 620 mètres. Elle s'étend entre 2° 54' N 11° 09' E. La population totale est 120 000 habitants (2008) pour une densité de 21 hab. /km² pour une superficie de 56 000 km².

Sur la route nationale bitumée, elle est limitrophe à l'Est par la ville de Mengong sur l'axe Yaoundé-Ebolowa. Sur l'axe Ebolowa-Ambam, elle est limitrophe au Sud par la ville de Meyo Centre. Sur la nationale en terre, elle est limitrophe à l'Ouest par la ville d'Akom II. Par voix régionale non bitumée, elle est limitée au Nord-Ouest par la ville de Mbango. Par voix départementale, elle est limitée au Sud-Est par la ville de Mvangan, à l'Ouest par la ville de Biwong Bane.

Chef-lieu de la Région du Sud et du département de la Mvila, Ebolowa est reliée à Mbalmayo, chef-lieu du département du Nyong-et-So'o et à Yaoundé capitale politique du Cameroun, par un axe routier bitumé de 168 km, aux frontières gabonaise et équato-guinéenne par un axe de 120 km, et à l'océan Atlantique Kribi par deux axes non revêtus, un de 160 km via Akom II et un autre de 180 km par Lolodorf.

Les quartiers qui composent la ville d'Ebolowa sont les suivants :

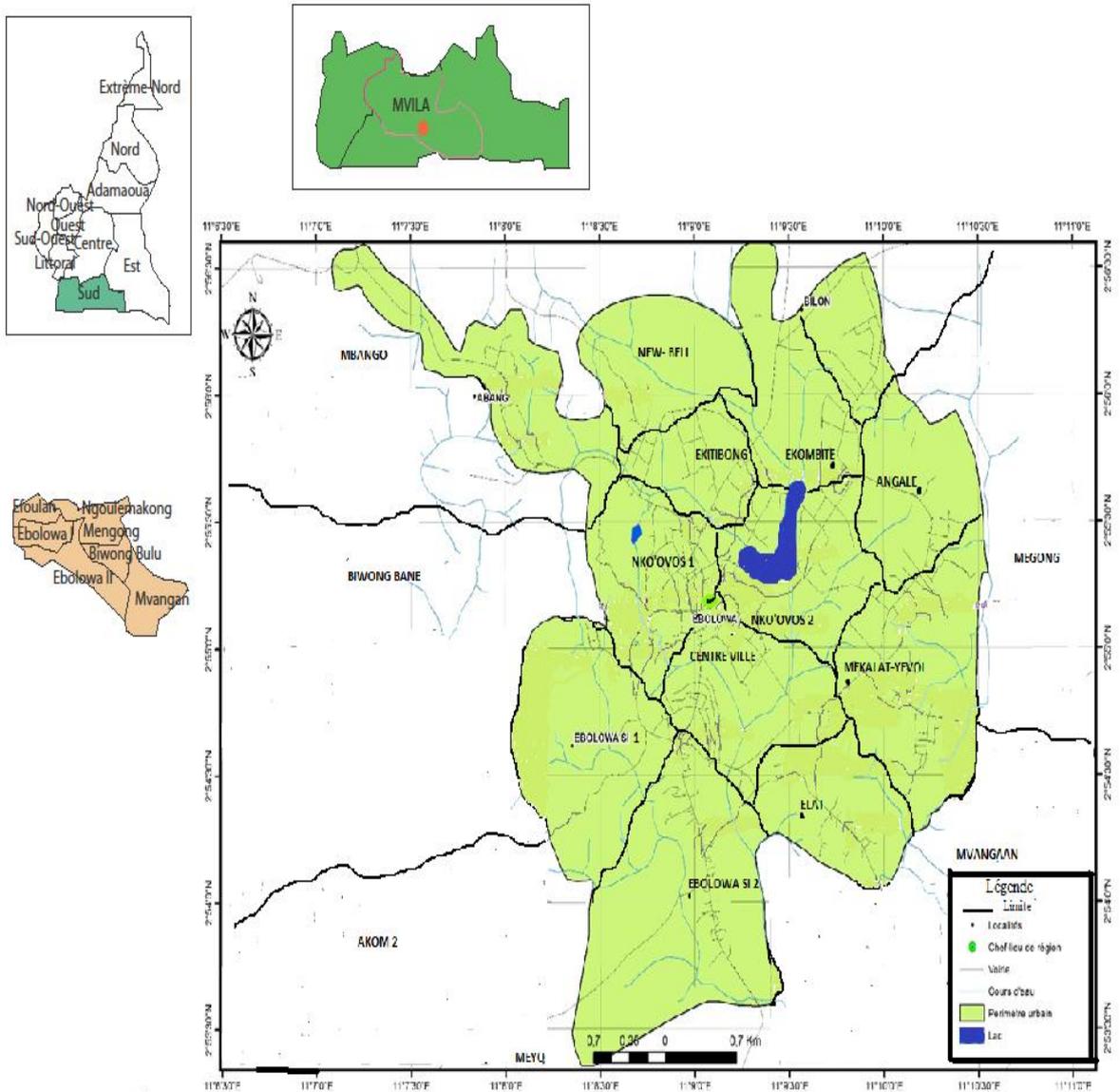
Constitution du noyau centre:

- Centre-ville ;
- Nko'ovos 1
- Nko'ovos 2

Les quartiers péricentraux :

- Le secteur Sud est un bloc constitué des quartiers suivants:
 - Amang,
 - Ebolowa Si 1, Ebolowa Si 2
- Le secteur Est est un bloc constitué des quartiers :
 - Elat,
 - Mekalat-Yévol
 - Angalé □
- Le secteur Nord est constitué des quartiers :
 - Ekombité
 - New Bell.

CARTÉ DE LOCALISATION DE LA VILLE D'EBOLOWA



Source : TSANA ALIMA. Adapté par ELLA

Figure 1 : Carte de localisation de la ville d'Ebolowa

1.4. REVUE DE LA LITTERATURE

Nombreux sont les auteurs qui ont fait de la structure hôtelière l'objet de leurs travaux. Les intérêts de ce champ d'étude ont été abordés séparément, et de plusieurs manières, pour, non seulement de mieux comprendre notre sujet, mais aussi de le circonscrire, donc la revue littéraire en question s'avère pertinente et nécessaire.

1.4.1. Approche selon le poids de l'hôtellerie dans l'hébergement touristique

Selon **Middleton (1988)**, les établissements touristiques comprennent tous les établissements commerciaux offrant la possibilité aux touristes de séjourner. C'est ainsi que l'on retrouve une variété d'hébergement pouvant accueillir les visiteurs qui se font de plus en plus nombreux sur le globe. **La norme de classement camerounaise des hôtels**, elle, par exemple prévoit sept formes d'hébergement touristiques parmi lesquels: l'hôtel de tourisme ; la résidence hôtelière de tourisme; le relais de tourisme ; le motel de tourisme ; le resort ; le palace ; le complexe hôtelier. Au fur et à mesure que s'est développé l'activité touristique, l'hôtel de tourisme a également installé ses repères et s'est distingué. Cela s'est fait à cause de la diversité des services qui pourvoient aux visiteurs tout le plaisir possible et, c'est la observation des faits qu'ont **Audoux, Mazzetti et Bessenay (2004)** quand ils affirment qu'un hôtel touristique c'est un établissement commercial qui offre à la journée, à la semaine ou au mois, des chambres ou des appartements meublés, du plus simple au plus luxueux, à une clientèle de passage et pouvant comporter un service de restauration. L'éditorial internaute **Camnews (2014)** renchérit cette pensée en relevant que, les hôtels, sont des établissements commerciaux qui louent des chambres ou des appartements meublés pour des prix journaliers est régulièrement sollicités comme lieux d'hébergement par les touristes. Il met ainsi en évidence la sollicitation de ses lieux qui sont d'une grande importance pour le touriste.

L'hôtel de tourisme, contrairement aux autres types d'hébergements, est donc plus sollicité par ses divers atouts.

D'autre part, l'hôtel pèse dans ce domaine à cause de ses multiples rentabilités car, il est pour des Etats un moyen de revenue économique évident. **L'éditorial internaute Camnews (2014)** affirmait : Certains des touristes, très fortunés, ne sont d'ailleurs attirés que par des établissements haut de gamme. Pour capter cette riche clientèle qui dépense beaucoup d'argent. Cela matérialise les dépenses que peuvent effectuer les personnes riches et donc l'influence que cela va apporter à l'économie. En plus de l'apport de devises, les touristes, par leur présence, constituent dans l'activité, un multiplicateur de l'économie locale, puisque les visiteurs utilisent toute sorte de services à l'intérieur de la société. On éviterait ainsi de trop fortes inégalités (**Luthi, 2007**).

1.4.2 Approche selon le niveau de prestation des services dans un hôtel

L'hôtel met un accent sur les services offerts aux clients, c'est pourquoi la nécessité de savoir comment le niveau de prestation offert se présente et ceci se mesurant par le degré de satisfaction des clients d'un hôtel. **Zeithaml (1981)**, et **Lovelock (1983)** ont dans cette vision relevé qu'un service possède de la valeur aux yeux de son offereur comme à ceux du consommateur. Une évidence nécessaire pour l'offeror de savoir comment est son service offert, chose qu'il appréhende au vu de la satisfaction de sa clientèle.

Sachant qu'un service peut être tangible et intangible, la mise au point d'une prestation nécessite au sein de l'hôtel un ensemble d'objets, un dispositif du personnel qualifié et un

standing propice. L'ensemble de ces éléments permet d'avoir une prestation de qualité et c'est dans cette logique que **Morin (1993)** déclare : les ingrédients nécessaires à la fabrication d'un bien sont le capital physique, la main d'œuvre et la matière première. **Eigleir et Langeard** repris par **Morin (1993)**, identifie pour la satisfaction des clients trois types de services dans les hôtels : le service de base principal, le service de base annexe et le service périphérique parmi lesquels la réception, le restaurant, le bar, la piscine etc. Service qu'il ne juge pas très important pour la clientèle.

Tournbis (2005) lui, va contre cette idée. Pour lui, l'accueil est capital car c'est la qualité de l'accueil qui amène le client à faire une représentation de ce qu'il a en face de lui. Epousant cette thématique, on en déduit la grande importance de la réception qui fait l'image de l'hôtel auprès du client, étant donné qu'il n'existe pas de deuxième première impression et que les clients actuellement, aiment se sentir particulier dans les services qu'on leur offre. Certains consommateurs ne veulent plus d'une standardisation de la démarche commerciale mais, souhaitent des services sur-mesure en adéquation avec leurs goûts, leurs centres d'intérêts, l'image qu'ils véhiculent (**Seth et Parvatiyar, 2002**). Ce point de vue de ces auteurs rejoint donc celui de **Berry (1983)**, selon lui, les clients sont devenus plus volatiles et infidèles et ont des goûts éclectiques.

Alors, l'enjeu n'est plus simplement de conquérir le client, mais aussi de développer des aptitudes à pouvoir le retenir et le fidéliser.

1.4.3. Impact du poids de l'hôtellerie et du niveau de prestation des services d'un hôtel sur le tourisme

Selon **Hetzel (2004)**, la fidélisation représente une partie du marketing relationnel. Dans cette approche, les avantages procurés par l'hôtel du fait de sa quantité et sa qualité de services concourent à une amélioration du dispositif en place de l'hôtel. Cette pensée va dans l'optique des idées de **File et Prince (1993)**, lorsqu'ils disent pour ce qui est des atouts de ce marketing qu'elle se traduit par une meilleure qualité, une valeur ajoutée et une augmentation de la satisfaction du touriste. **Reichheld et Sasser (1990)** relèvent cependant que ce système marketing concourt à bénéficier d'un bouche à oreille positif, une meilleure efficacité du mode opératoire etc. D'où **Czepiel (1990)** renchérit en la considérant comme un avantage concurrentiel.

Au vu de ces différentes approches, nous constatons que les auteurs ont omis de parler du tourisme de façon explicite dans ces rapports, ou alors l'ont fait avec beaucoup de légèreté. Ils se sont limités au plan d'hébergement et de la satisfaction du touriste et du rendement possible à l'hôtel.

Ces observations faites nous conduisent à nous atteler sur la promotion du tourisme par la rétention et la fidélisation du touriste engendré par les prestations hôtelières au Cameroun en générale et à Ebolowa en particulier.

1.5. PROBLEMATIQUE

Le Cameroun, pays de grand potentiel touristique se veut émergent. C'est ainsi que le secteur touristique qui a servi de propulseur économique à plusieurs pays dans le monde est tenu d'apporter un appui de grande importance dans la croissance de l'économie nationale. Ebolowa, ville regorgeant d'une multiple variété d'atouts touristiques pouvant faire de la

ville une réelle destination pour les touristes est cependant contrainte à de nombreux problèmes.

Ayant en son sein un ensemble d'environ 36 sites touristiques allant du naturel aux aménagements artificiels, la ville d'Ebolowa pour une promotion de son tourisme fait face aux problèmes d'accessibilité de ses sites. En effet, les sites à caractère naturel tel le piton d'Ako'okas ou encore le gouffre Mbil-bekon pour ne citer que ceux-là, sont situés à des distances assez considérables de la périphérie de la ville. Les voies pour y accéder sont tellement impraticables que pour s'y rendre, l'on emprunte des pistes souvent distantes à plus de plus de 20 km. D'autant plus cette situation est alarmante, il se substitue à cela la non protection et le manque d'entretien de ses sites. L'apport des collectivités locales étant infime, il en vient le plus souvent un empiètement et une destruction de sites pittoresques et paysages contribuant fortement à l'attraction des touristes dans la région. D'autre part, il se présente une absence sensible des manifestations culturelles régulières dans la ville pouvant entraîner la valorisation de la culture locale. Ainsi, les activités culturelles attractives de la localité ne contribuent pas assez pour le développement du tourisme. Leur fréquence d'organisation étant très faible. Au détriment de la *loi n° 2013/004 du 18 avril 2013 fixant les incitations à l'investissement privé en république du Cameroun*, les promoteurs du tourisme de la ville sont confrontés aux difficultés de financement des activités touristiques à cause des ressources limitées pour investir ou encore l'accès limité au crédit pour le développement de ce secteur.

Face à cette situation, l'activité hôtelière de la ville d'Ebolowa n'a pas échappé à cette ruée d'obstacles si bien que, le parc hôtelier se retrouve avec un effectif élevé d'hôtels en marge de la norme. De plus, l'évolution de l'activité hôtelière est retardée par des qualités à conduire à un manque à gagner pour l'élévation du tourisme dans la ville et des problèmes tels que les coupures régulières d'eau et d'énergie.

Face à cette situation, il est important pour nous de nous attarder sur le manque de professionnalisme en milieu hôtelier camerounais en général et dans la ville d'Ebolowa en particulier.

1.6. QUESTIONS DE RECHERCHE

1.6.1. Question principale

Quel est le lien qui existe entre les prestations hôtelières de la ville d'Ebolowa et la promotion du tourisme ?

1.6.2. Questions spécifiques

- Comment se présente la situation hôtelière dans la ville d'Ebolowa ?
- Quel est l'apport des prestations hôtelières dans la promotion du tourisme à Ebolowa?
- Quels sont les problèmes auxquels sont confrontées les prestations hôtelières ?

1.7. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

1.7.1. Objectif principal

Dans notre étude, l'objectif visé est celui de montrer qu'il existe un lien entre les prestations hôtelières et l'amélioration du tourisme à Ebolowa.

1.7.2. Objectifs spécifiques

- Montrer que les hôtels classés de la ville d'Ebolowa ont un effectif inférieur à celui des hôtels non-classés

- Montrer que les prestations hôtelières peuvent améliorer le tourisme à Ebolowa
- Montrer que les prestations hôtelières rencontrent de nombreux problèmes qui constituent un frein à l'amélioration du tourisme de la ville d'Ebolowa

1.8. HYPOTHESES DE LA RECHERCHE

1.8.1. Hypothèse principale

Il existe un lien de soutènement entre les prestations hôtelières et le développement du tourisme de la ville d'Ebolowa

1.8.2. Hypothèses spécifiques

- Le dispositif hôtelier de la ville d'Ebolowa a une faible capacité d'accueil d'hôtels classés contrairement aux hôtels non-classés.
 - Les prestations hôtelières améliorent le tourisme à Ebolowa
- Les prestations hôtelières rencontrent de nombreux problèmes pour promouvoir véritablement le tourisme dans la ville d'Ebolowa.

Tableau 1: tableau synoptique de la recherche

Questions	Objectifs	Hypothèses
Q : quel est le lien qui existe entre les prestations hôtelières de la ville d'Ebolowa et la promotion du tourisme ?	Ob : dans notre étude, l'objectif visé est celui de montrer qu'il existe un lien entre les prestations hôtelières l'amélioration du tourisme dans la ville d'Ebolowa	H : il existe un lien de soutènement entre les prestations hôtelières et le développement du tourisme de la ville d'Ebolowa
- Q1 : comment se présente la situation hôtelière à Ebolowa ?	Ob1 : montrer que les hôtels classés de la ville d'Ebolowa ont un effectif inférieur à celui des hôtels non-classés	H1 : le dispositif hôtelier de la ville d'Ebolowa a une faible capacité d'accueil d'hôtels classés contrairement aux hôtels non-classés
Q2 : quel est l'apport des prestations hôtelières dans la promotion du tourisme de la ville d'Ebolowa ?	Ob2 : montrer que les prestations hôtelières peuvent améliorer le tourisme à Ebolowa.	- H2 les prestations hôtelières améliorent le tourisme à Ebolowa
- Q3 : quels sont les problèmes auxquels sont confrontées les prestations hôtelières ?	- Ob3 : montrer que les prestations hôtelières font face à de nombreux problèmes qui constituent un frein à l'amélioration du tourisme de la ville d'Ebolowa	- H3 : les prestations hôtelières rencontrent de nombreux problèmes pour promouvoir véritablement le tourisme dans la ville d'Ebolowa.

1.9. INTERET DE LA RECHERCHE

En tant que travail qui se veut scientifique, notre thématique devrait susciter un certain nombre d'intérêts que ce soit au niveau académique, scientifique, ou en ce qui concerne le contexte socio-politique, économique et culturel dans lequel le sujet s'inscrit. De ce fait, notre thème qui est centré sur « les prestations hôtelières et la promotion du tourisme dans la ville d'Ebolowa » aura les intérêts suivants :

1.9.1. Intérêt académique

Sur le plan académique, nous rédigeons ce mémoire dans le cadre de l'obtention du DIPES II (Diplôme des Professeurs d'Enseignement Secondaires Deuxième Grade). Cela est un aboutissement d'un travail de conscience, d'efforts, de volonté et courage.

D'autre part, l'étude faite nous permettra de nous familiariser à la démarche de la recherche scientifique qui se veut objective, méthodique, et pratique. Aussi, cette recherche nous permettra de toucher du doigt, les phénomènes généralement perçus à distance afin de concrétiser les enseignements reçus dans le cadre des cours magistraux. De surcroît, cette recherche vise aussi à développer les facultés physiques et mentales de l'étudiant que nous sommes, dans la recherche, sa capacité à pouvoir collecter des données brutes, les traiter et produire des résultats objectifs, concrets, et généralisables qu'il pourra soumettre l'appréciation d'un jury du domaine scientifique concerné. Toute cette démarche lui permettra de développer des aptitudes à pouvoir restituer les résultats d'un travail scientifique.

1.9.2. Intérêt pratique ou personnel

Sur le plan pratique, ce travail va permettre de développer en nous des aptitudes à mener une recherche, à traiter les données et à nous familiariser à la science et à la communauté scientifique nationale et internationale. De plus, c'est un point marquant la différence de statut avec certaines formations. Par ailleurs, ce travail centré sur le tourisme nous permettra de relever l'importance de promouvoir le tourisme considéré comme économique dans notre pays. Afin de réduire le chômage dans les populations et améliorer les conditions socio-économiques, le but ici étant celui de favoriser le développement local tel qu'inscrit par les politiques de développement dans *la Loi n°98-6 du 14 avril 1998 relative à l'activité touristique.*

1.9.3. Intérêt socio-économique

Sur ce plan, l'intérêt de l'étude consiste à comprendre les logiques de la promotion du tourisme partant du milieu hôtelier du Cameroun de façon général et dans la ville d'Ebolowa en particulier. Ceci aussi bien par les différents acteurs privés du secteur touristique de la ville que par les différents services ministériels décentralisés présent dans le milieu hôtelier.

Conclusion du chapitre

Ce premier chapitre nous a permis de contextualiser notre recherche et d'en ressortir le problème. Ainsi, on a pu ressortir les grands axes de notre recherche et également nous avons donné ses différents intérêts.

CHAPITRE II : CADRE CONCEPTUEL, THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE

Ce chapitre nous permettra de présenter le cadre conceptuel et théorique de notre travail. Il nous servira de base dans notre travail, car, il nous permettra de présenter de façon claire la méthode qui nous permet de mener à bien notre étude.

2.1. CADRE CONCEPTUEL ET THEORIQUE

2.1.1. Cadre conceptuel

Tourisme

Depuis l'apparition du terme tourisme en Angleterre dès 1803, le tourisme a toujours fait l'objet de multiples définitions. Le problème sur la définition du terme est dû à sa multidisciplinarité. Géographes, anthropologues, sociologues et économistes ont apportés tour à tour des définitions. Chaque équipe de recherche privilégiant le plus souvent des définitions qui lui sont favorables au détriment des autres. Christine Demen Meier dans ses études portant sur « Le tourisme en Suisse Romande : Essai de définition » après avoir mis en exergue les travaux de Leiper (1979), Buck (1978), Boyer (2003), etc. montre que, Leiper, (1979) pour mieux appréhender le tourisme et définir ce terme, dégage trois approches : économique, technique et holistique. C'est dans cette même lancée qu'il identifie en 1993 trois niveaux de définitions : la notion populaire, le niveau heuristique et le niveau technique. Pour MAC Boyer (2003), le tourisme est perçu comme objet d'estimations statistiques : c'est un ensemble de consommation de biens et de services liés aux déplacements des personnes qualifiées de touristes. Dans sa vision, la définition du terme tourisme est tardive pour ce qui est de ses définitions économique et technique. La Commission consultative fédérale pour le tourisme à Berne (1979), donne la définition suivante du tourisme : c'est l'ensemble des relations et des phénomènes qui résultent du voyage et du séjour des personnes, le lieu de séjour n'étant ni le lieu de travail ni le domicile principal permanent. Comme pour ses définitions technique et économique, le tourisme connaît également une dimension holistique.

Selon le dictionnaire de la langue française, le tourisme c'est : l'action de voyager pour son agrément. Cela rentre dans la même logique de la définition apportée par les statisticiens de la SDN en 1937, définition qui semblait incomplète et a dû être complétée par l'AIEST² en 1954 pour permettre la mesure du phénomène touristique. Le tourisme est donc l'ensemble des relations et des phénomènes résultant du déplacement et du séjour de personnes étrangères dans une localité.

Pierre George (1990) dans le dictionnaire de géographie définit le tourisme comme un ensemble d'activités humaines mises en œuvre pour réaliser les voyages d'agrément.

Afin de pouvoir être centré sur la même vision, l'organisation mondiale du tourisme (OMT) apporte une définition internationale considérant le tourisme comme étant « l'ensemble d'activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les

² Association internationale d'experts scientifiques du tourisme

lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs ».

Dans notre contexte d'étude, nous considérerons le tourisme tel que vu par l'OMT en raison du fait que cette définition est dans l'orientation de cette étude.

Touriste

Le dictionnaire Larousse définit le touriste comme celui qui voyage pour son plaisir. Le touriste est toute personne qui quitte son lieu de résidence habituel pour une durée de plus de 24 heures. Pour l'annuaire statistique du tourisme (2011), un touriste est un visiteur qui passe au moins une nuit dans un hôtel. Selon SBIHI Samia et al (2013) un touriste est un voyageur ou un visiteur se déplaçant entre deux ou plusieurs pays ; ou entre deux ou plusieurs localités de son pays de résidence habituelle.

Dans notre étude, nous allons considérer le touriste tel que vu par l'annuaire statistique du tourisme.

Prestation

Le terme prestation peut être utilisé dans plusieurs sens. Il peut s'employer dans le domaine sportif, artistique et dans les services de l'entreprise. Pris dans le domaine du monde de l'entreprise, le terme a fait l'objet de plusieurs définitions.

Le dictionnaire Larousse (2008) le définit comme l'action de fournir quelque chose, notamment d'exécuter un travail pour s'acquitter d'une obligation légale ou contractuel. Le dictionnaire Larousse de poche (2011) renchérit cette définition en considérant une prestation comme un service fourni, un service étant considéré comme une activité ou un bénéfice qu'une partie peut offrir à l'autre, et qui est essentiellement intangible et ne donnant lieu à aucun transfert de propriété. Michel. B. (2001) donc, cela nous ramène à la définition du Guide des mesures et des services d'emploi du Québec selon lequel, une prestation de services est considérée comme une approche d'intervention qui correspond à une démarche logique, progressive et structurée visant soit à initier un premier contact avec l'entreprise afin de déterminer ses besoins, soit à donner suite à la demande d'une entreprise, afin de répondre de façon adaptée en matière de gestion de ressources humaines

Pour notre étude, nous définirons une prestation comme un ensemble de services réalisés par un établissement hôtelier dans le but de satisfaire les attentes d'un client afin de permettre le fonctionnement correct de la structure.

Hôtel

Selon le dictionnaire Larousse, un hôtel est un établissement commercial qui a pour but la location des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier.

Selon le règlement sur les établissements d'hébergement touristique (section I.1) au Québec, les établissements hôteliers se définissent comme: Les établissements offrant l'hébergement dans un ou plusieurs immeubles adjacents et qui constituent un ensemble. Cette définition inclut aussi toutes les entreprises exploitées à l'année ou de façon saisonnière, qui s'offrent en location à des touristes, notamment par des annonces dans des médias ou dans des lieux publics, au moins une unité d'hébergement pour une période n'excédant pas 31 Jours.

Cette catégorie inclut les hôtels, mais aussi les motels et les auberges.

Pour notre étude, nous allons définir l'hôtel comme un établissement commercial (incluant les hôtels, mais aussi les motels et les auberges) qui a pour but la location des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier.

Prestation hôtelière

Pour parfaire notre étude, nous définirons les prestations hôtelières comme un ensemble de services réalisés par toute personne intervenant dans le domaine hôtelier dans le but de satisfaire les attentes des hôtes et permettre le fonctionnement de l'hôtel.

Promotion

Concept diversifié selon son utilisation, le dictionnaire Larousse de poche (2011) le définit comme une accession à un niveau de vie supérieur à la culture.

Dans notre étude, nous le définirons comme un ensemble de processus pouvant permettre le développement économique, social et culturel dans une zone précise et en fonction des atouts disponibles.

Promotion du tourisme

Le tourisme étant considéré comme un déclencheur ou un catalyseur de développement, nous définirons la promotion du tourisme comme un ensemble de processus mis en place pour permettre l'amélioration du fonctionnement touristique dans une zone et entraînant ainsi son développement.

Ville

Pour ce terme, il existe de nombreuses définitions. Ils émanent du domaine statistique, économique, administratif, juridique etc.

Pierre Georges, considère la ville comme un groupement de population agglomérée définit par un effectif de population et par une forme d'organisation économique et sociale. Le dictionnaire Larousse quant à lui définit la ville comme étant une agglomération relativement importante dont les habitants sont voués à des activités professionnelles diversifiées, notamment dans le tertiaire. Pour le dictionnaire électronique Encarta 2010, la ville est une agglomération de grande ou moyenne importance dont les populations exercent en générale dans les activités du secteur tertiaire. Une ville se définit donc également par l'effectif de sa population, c'est ainsi que pour certains pays un espace est considérée comme étant une ville lorsqu'elle a une population minimum de 2000 habitants (cas de la France) ou de 5000 ou 10000 dans d'autres pays. Pour le cas particulier du Cameroun, la ville est tout chef-lieu d'une unité administrative ou toute agglomération de 5000habitants.

Mettant en interrelation une multitude de discipline, la ville est considérée comme étant d'un cadre physique, un espace à forte activité économique, un lieu particulier et privilégié de relations humaines.

Pris sur son aspect physique, elle se caractérise par un style de construction particulier, une organisation d'occupation spatiale planifiée, des aménagements de l'espace etc. qu'elle soit l'objet d'une émanation spontanée ou d'une émanation volontaire, la ville est loin d'être un fait du hasard car les sites répondent à des causalités précis d'ordre économique et ou politique.

Pris sur l'aspect économique, l'urbanisation est conséquence de la révolution industrielle. C'est le principal lieu de production mais aussi de consommation des produits industriels. Installé dans les villes pour des besoins de mains d'œuvre accessible, abondante et renouvelable, l'industrie jouit d'une facilité d'écoulement de ses produits dans la ville. D'où la considération de la ville comme un centre de flux à caractère économique.

La ville attire des populations environnant pour des raisons multiples et variées. C'est un lieu de rencontre où les individus sont en interactivité dans les échanges de toutes sortes.

La ville est donc un espace extrêmement chargé où les personnes vivent au contact de plusieurs cultures, et exerçant des activités multiples.

2.1.2. Cadre théorique

La loi de l'offre et de la demande

Elle stipule que, lorsque les prix montent, l'offre a tendance à augmenter et la demande a plutôt tendance à baisser or, lorsque les prix baissent l'offre a tendance à baisser et la demande a tendance à augmenter.

Adam Smith (1776) élabore les premières tentatives pour comprendre comment interagissent l'offre et la demande. L'hypothèse faite par lui est que, la demande va augmenter ou diminuer selon que le prix diminue ou augmente. David Ricardo (1817), en expliquant les hypothèses utilisées pour démontrer la loi de l'offre et de la demande, propose pour la première fois l'idée d'un modèle économique. Avec les travaux de Stanley Jevons, Carl Menger et Léon Walras durant la période du 19^{ème} siècle, l'école de pensée marginaliste voit le jour avec pour idée principale l'idée selon laquelle le prix est déterminé par le prix le plus élevé ce qui vient ainsi améliorer les idées d'Adam Smith à propos de la détermination des prix d'offre.

Cette théorie entre dans notre étude en ce sens qu'elle est utile à une entreprise pour évaluer ces coûts en fonction de sa clientèle. De plus, elle nous permettra non seulement d'analyser la fréquence d'hôtes dans les hôtels afin de comprendre si l'augmentation ou la baisse de celle-ci n'est pas une conséquence directe de l'offre au touriste par rapport à sa demande mais aussi, d'analyser le rendement du personnel par rapport à son gain.

La théorie de l'influence

Moscovici (1984), stipule que : l'influence sociale n'a pas une perspective unilatérale où l'influence va de la majorité à la minorité mais une perspective bilatérale, symétrique, dans le sens qu'aussi bien la majorité que la minorité sont à la fois des émetteurs et des récepteurs potentiels. Un effet d'action et de réaction existe et permet à un groupe d'occuper les deux positions par alternance. En effet, dans une relation humaine normale mettant un pôle majoritaire en interaction avec un pôle minoritaire au tour d'un objet de relation, qu'un des pôles fasse une pression sur l'autre afin de l'amener à adopter sa vision de l'objet qu'il veut dominante. Il s'agit en fait d'un processus au cours duquel, un pôle est contraint de faire sien la perception de l'objet que se fait l'autre pôle.

Nicole Prieur et Maryse Mayer (2005), établissant le lien avec la jurisprudence mettent en évidence trois types d'influences : l'influence morale, qui met en exergue l'idée selon laquelle le transfert des pouvoirs ne s'effectue pas de façon « officielle » par l'intermédiaire d'une convention ou d'une résolution des actionnaires, mais par une simple entente tacite des parties impliquées. L'influence économique qui stipule que la situation

économique d'un individu influence fortement son entourage, c'est l'influence qui affecte les fonctions de production, de distribution ou de consommation des richesses d'une société. L'influence contractuelle, c'est une situation où pour prendre une décision le concerné n'est assujéti à aucune influence. En effet, ce type d'influence tire généralement son origine de la signature d'un document légal autorisant le transfert des pouvoirs.

Son application dans notre étude est qu'elle aidera à mieux étudier les relations existantes entre les acteurs en charge de l'application et du fonctionnement du tourisme.

La théorie du professionnalisme

Le modèle normatif

Véronique Malleret dans son rapport de recherche sur « les systèmes de mesures de la qualité dans les entreprises de service » propose le modèle normatif. En effet, c'est à la suite des travaux des auteurs tels que Kaplan et Norton (1992), Malleret (1994), Lebas (1995), Ramanathan (1982), Malleret (1993) qu'elle propose ce modèle normatif.

La diversité des informations qu'elle a pu recueillir sur la qualité de service, la diversité même des axes selon lesquels on peut structurer ces informations, l'ont conduit à proposer un modèle théorique dont les caractéristiques devraient permettre à la fois de mesurer et de gérer la qualité de service. Ce modèle stipule qu'il est indispensable de mesurer l'impact, c'est-à-dire la qualité perçue car le client juge l'entreprise sur ses perceptions.

Négliger les mesures de perception revient à imposer au client une définition de la qualité, celle de l'entreprise, en faisant l'hypothèse qu'il s'en satisfera. On risque alors de se focaliser sur des attributs du service qui n'intéressent pas le client ou de négliger des points cruciaux pour lui. Pour la même raison, il est important d'associer, aux traditionnels questionnaires fermés, des questionnaires ouverts permettant au client de s'exprimer plus librement sur ce qu'il appelle la qualité. Cette théorie s'appuie sur les quatre types d'informations : des informations concernant la qualité des intrants. Les Intrants étant considérés comme tout ce qui entre dans le système de production de services, des clients, des informations. Des informations concernant la qualité du processus de production de service, c'est-à-dire les machines utilisées et leur fiabilité, les procédures de travail, la qualification et l'attitude du personnel, le cadre dans lequel le service a lieu. Des informations concernant le résultat du processus, c'est-à-dire la qualité offerte au client (temps d'attente, fiabilité, amabilité...). Des informations concernant l'impact du résultat, c'est-à-dire la perception que le client a de la qualité offerte.

Dans notre étude, cette loi nous sera d'une utilité car, on devra recueillir un certain nombre d'avis des clients des hôtels au moyen d'un questionnaire en vue de pouvoir mesurer le professionnalisme du personnel mis à leur disposition.

L'organisation scientifique du travail

Il a pris naissance vers 1880 avec le développement de la production industrielle : tant en réaction contre les méthodes de l'artisanat, que pour faire face aux nécessités de la production en grande série au moindre coût. Taylor a été à l'origine de cette étude. Son système Taylor repose sur :

- La spécialisation : chaque salarié effectue toujours le même travail;

- La parcellisation : le processus de production est décomposée en une multitude de tâches impliquant des gestes simples à accomplir ;
- L'individualisation : chaque poste de travail est organisé de telle façon que le salarié ait le moins de relations possibles avec les autres postes afin d'augmenter les cadences de production. Il est possible ainsi de récompenser individuellement les ouvriers par un salaire aux pièces et des primes pour tout dépassement des normes de production ;
- Le temps imposé : le temps pour accomplir une tâche est calculé à l'avance et sert de norme ;
- La séparation de l'exécution et du contrôle : ces deux actions sont réalisées par des individus différents ;
- la séparation entre la conception, la coordination et l'exécution : le personnel d'encadrement est seul responsable de la conception du travail et de sa coordination. Pour Taylor l'ouvrier perd trop de temps en "flânerie" ainsi qu'en gestes inutiles.

Cette théorie nous aidera car, nous allons étudier l'organisation et le fonctionnement du personnel hôtelier afin d'en déceler les dysfonctionnements et voir si cette théorie permet de trouver des solutions ou pas à ces problèmes.

2.1.3. Cadre opératoire

Notre recherche portant sur : « Les prestations hôtelières et promotion du tourisme dans la ville d'Ebolowa » peut être décomposé en variables suivantes :

- **Opérationnalisation des variables du thème de recherche**

De cette thématique, il en découle les variables suivantes

➤ **Variables dépendantes** : Promotion du tourisme
 Cette variable s'opérationnalise de la manière suivante

Tableau 2: Opérationnalisation de la variable dépendante

Variables	Dimensions	Indicateurs
Promotion du tourisme	Politique	<ul style="list-style-type: none">- Textes et lois en vigueur- Contraintes- Les réalisations d'ordre politique faites- Les modalités d'organisation et fonctionnement- Acteurs
	Economie	<ul style="list-style-type: none">- Développement des activités touristiques connexes à l'hôtellerie- Les acteurs- Fidélisation de la clientèle- Les difficultés et les réalisations- La plus-value- Densification de l'activité hôtelière
	Sociale	<ul style="list-style-type: none">- Aménagement des sites touristiques- Créations d'emplois- Typologie des employés- Développement du flux touristique

Tableau 3: opérationnalisation de la variable indépendante

Variables	Dimensions	Indicateurs
Prestations hôteliers	Politique	<ul style="list-style-type: none"> - La volonté politique - Textes et lois en vigueur sur les prestations hôtelières - Stratégies de mises en place des textes en vigueur - Mode d'organisation et fonctionnement - Rapport structure hôtelière-Etat - Partenariats - Impacts des textes sur les prestations - Acteurs
	Economie	<ul style="list-style-type: none"> - Mode de financement - Quantité de services - Niveau de prestations - Difficultés rencontrées
	Sociale	<ul style="list-style-type: none"> -qualification du personnel -catégorie du personnel -Satisfaction des services offerts -Niveau de vente de l'image de la structure à l'échelle des réseaux sociaux -Confort de l'hôtel -Impact des coutumes sur les services -Capacité d'accueil de la structure

2.2 METHODOLOGIE

Dans l'optique de mener à bien notre recherche, notre démarche méthodologique sera articulée de la manière suivante :

Premièrement, nous avons fait usage de la démarche systémique pour mettre en évidence les interactions entre les différentes composantes de notre étude lors de nos analyses. Notre étude porte sur un système dans lequel on retrouve des acteurs en interconnexion qui s'influencent mutuellement et donc le problème du manque de professionnalisme fragiliserait le système et constitue donc la faille à remédier. Les interconnexions sont mis en évidence sur la figure suivante :

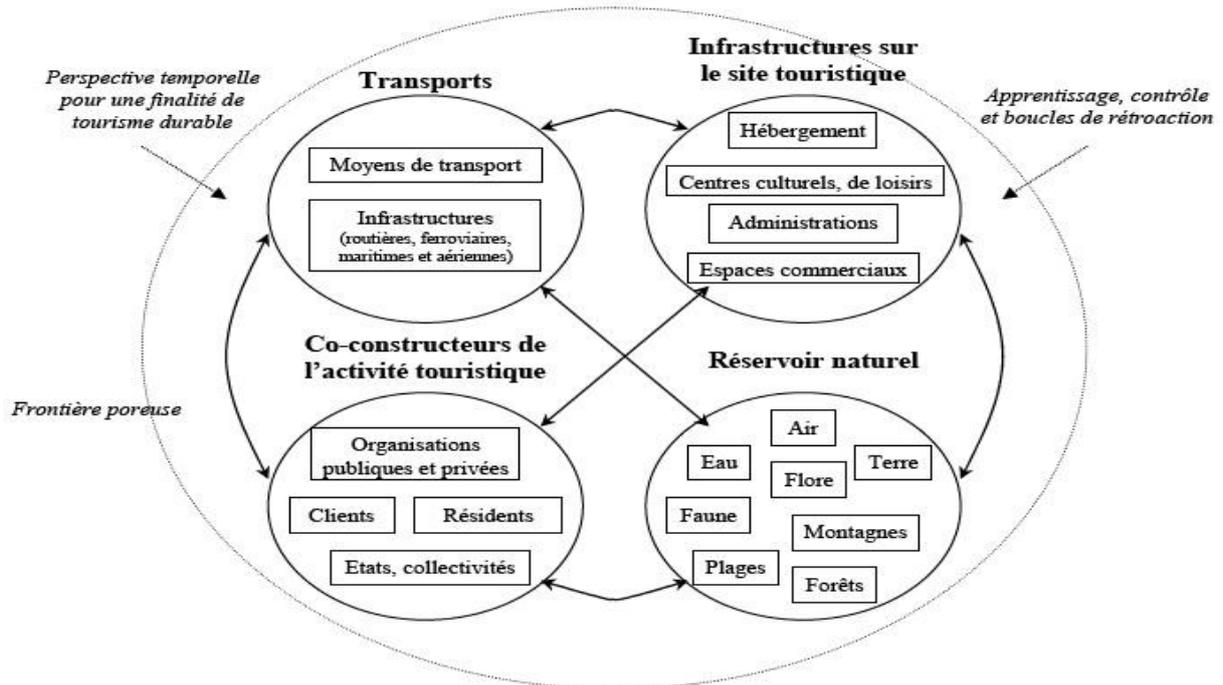


Figure 2: Synoptique des interconnexions du domaine touristique

Source : <http://nathalie.diaz.pagesperso-orange.fr>

Deuxièmement nous avons par la suite émis des hypothèses. Nous avons pour cela procédé par une approche mixte (qualitative et quantitative) qui a consisté pour l'approche qualitative à des observations, des entretiens, par protocoles et nous permet de récolter amples informations, donc certaines d'entre elles n'étaient pas attendues. A cet effet, l'approche quantitative utilisée ici repose sur un corpus théorique qui permet de formuler des hypothèses et la phase empirique d'une telle recherche se réalise souvent en conduisant une enquête par un questionnaire (PINARD R, 2004), ce qui a été le cas pour notre étude. Raison pour laquelle nous avons émis une hypothèse centrale. A partir de cette hypothèse centrale, nous avons fait des enquêtes sur le terrain par l'usage d'un questionnaire comportant des questions fermées, des interviews organisées autour des guides d'entretiens adressés aux responsables des services déconcentrés et des collectivités centralisées de la localité choisie à travers un échantillonnage afin d'avoir un éventail de données variés qui nous permettront de vérifier la probabilité de nos informations et d'obtenir les réponses à nos différentes questions de recherche, et aussi de valider ou de rejeter l'hypothèse de départ.

Ensuite, nous avons évalué nos informations en consultant toute la bibliographie, webographie possible en la matière dans les différentes bibliothèques et structures en charge du domaine touristique de la zone d'étude. De manière plus précise, nous avons mené cette recherche comme suit :

2.2.1. La collecte des données

Notre étude a eu recours à deux types de données à savoir : primaires et secondaires. Les procédures employés pour les avoir n'ont toutefois pas été les mêmes.

2.2.1.1. La collecte des données secondaires

La collecte des données secondaires dans notre étude s'est faite via la recherche documentaire. Il a été question de rassembler et d'exploiter avec un esprit critique quelques œuvres allant dans notre thématique. En effet, Il s'est agi pour nous ici d'une exploration et analyse d'un certain nombre de documents écrits, numériques, audio ou visuels qui nous ont permis, non seulement de mieux cerner notre sujet de réflexion, de le circonscrire dans l'espace et le temps, vérifier son objectivité, mais aussi de nous approprier de ce qui auparavant avait déjà été dit ou pas dans ce domaine ou encore les limites de ce qui est fait pour mieux nous orienter sur les axes et volets à prendre en considération dans le traitement de ce thème. Il s'agit entre autre des mémoires, des thèses, des ouvrages généraux, de certains articles scientifiques, des revues et des dictionnaires spécialisés.

La suite de notre collecte de données secondaires s'est faite par l'exploitation des bibliothèques de : l'E.N.S, du MINRESI, du MINTOUL et la bibliothèque du département du tourisme à l'UY1.

Cette collecte s'est également fait par fouille de la toile par le moteur de recherche google.

A cet effet, nous avons consulté les documents suivants : ouvrages, rapports, mémoires, thèses, des dictionnaires, articles, sites internet.

2.2.1.2. La collecte des données primaires

La collecte des données primaires ou de première mains nous a été facilité grâce à des multiples descentes sur le terrain d'étude, cela a nécessité la distribution des questionnaires à notre population cible ici entendue comme étant, l'ensemble des individus sur lesquels le chercheur peut inférer les résultats de ces recherches³. Les descentes sur le terrain nous ont également permis de toucher du doigt le phénomène faisant office à notre étude. Cela a été fait en trois principales phases :

- **la phase de pré-enquête**

Elle s'est déroulée au mois de Janvier 2016, elle a consisté à effectuer une première descente sur le terrain afin d'évaluer la faisabilité de notre recherche et également de pouvoir tester le questionnaire initiale. Nous avons ainsi exploré la zone, déceler quelques problèmes touristiques dans le parc hôtelier hôteliers non évoqué dans notre conception de départ. Cela nous a également orientés pour la suite de notre travail en nous permettant de définir de façon définitive nos grandes articulations. La phase de pré-enquête nous a permis d'autres part à mieux circonscrire notre population cible en ciblant de façon judicieuse les hôtels à enquêter.

- **L'enquête proprement dite**

Elle a nécessité un recours vers des personnes ressources de la localité et d'autres en séjour dans la ville. Pour aboutir à de meilleures collectes, nous avons adopté plusieurs démarches.

³ Sime Sime p. (2010). migration et impacts socio-économiques et spatiaux dans la ville de Yaoundé : cas du quartier Obili. p 25.

➤ Démarche d'enquête pour la collecte des données qualitatives

Il a été question ici des entretiens à l'aide d'un guide d'entretien réalisé auprès de certains directeurs d'établissements hôteliers de la ville et celui réalisé auprès du responsable en charge du contrôle du respect des normes dans les hôtels de la ville. Nous avons également eu des échanges avec quelques riverains sur l'état évolutif du tourisme dans la ville et sur l'état évolutif des établissements hôteliers. De plus, nous avons faits des observations directes afin de mieux étudier le comportement des acteurs en charge des établissements hôteliers de la ville.

➤ Démarche d'enquête pour la collecte des données quantitatives

Nous avons mené ces démarches à l'aide d'un questionnaire que nous avons administré à deux types de populations : celle des hôtels classés et des hôtels non-classés. A l'intérieur des hôtels choisis, nous avons optés pour les responsables ou pour le personnel d'établissements hôteliers car, ils sont mieux placés pour nous apporter plus de clarté sur le mode de fonctionnement de leurs structures. Ensuite nous avons opté pour une enquête auprès de la clientèle de ces mêmes établissements. En effet, notre pré-enquête nous a permis de savoir que la ville d'Ebolowa dispose de 15 hôtels classés par étoile et de 28 non autorisés.

Nous avons ainsi opté de nous investiguer d'abord dans les hôtels classés, par la suite, nous avons poursuivi dans les hôtels non-classés. Ne pouvant mener notre recherche dans tous ces établissements non classés, nous avons choisi aléatoirement les établissements non classés étant donné que le mode de fonctionnement est quasiment identique, nous avons fait une projection ou une assimilation pour aboutir au tableau suivant :

Tableau 4: répartition des questionnaires par établissements classés et non classés enquêté

Catégorie d'hôtel	Effectifs	Nombre de questionnaires distribués
Hôtels classés	15	15
Hôtels non classés	28	28
Total	43	43

Source : enquête de terrain, Mars 2016

2.3. L'ECHANTILLONNAGE

2.3.1. La population cible

La population cible pour notre étude choisit ici sont les hôtels que nous avons répartie en deux groupes les hôtels classés et les hôtels non-classés. Par ailleurs, nous avons les services en charge du fonctionnement du tourisme de la ville à savoir : la délégation départementale du tourisme et la CUE.

2.3.2. Méthode d'échantillonnage

2.3.2.1. Les strates

Dans cette méthode nous avons utilisé l'échantillonnage stratifié. A cet effet, nos strates sont constituées de deux grands groupes à savoir : les hôtels non-classés et les hôtels classés parmi lesquels : on aura les hôtels une étoile, deux étoiles et trois étoiles. Les personnes rencontrées dans les collectivités décentralisées et à la délégation départementale du tourisme de la Mvila ici ont été des personnes ressources et des pièces à conviction pour l'élaboration de ce présent travail.

2.3.2.2. Taille de l'échantillon

La méthode utilisée pour notre échantillon est la loi de Gauss ci-après :

$$n = \frac{t^2 N}{t^2 + (2e)^2 (N - 1)}$$

Avec :

N= taille de la population totale

t= le quantile d'ordre correspondant au seuil de 5%

e= la marge d'erreur

n= l'échantillon

t= 1,96 e= 0,05 N= 43

En application, nous avons :

$$n = \frac{1,96^2 \times 43}{1,96^2 + (2 \times 0,05)^2 (43 - 1)} = 38,76 \approx 39$$

Et donc après calcul nous avons obtenus :

$$n = 39$$

Notre échantillon ici est donc de 39 questionnaires. Compte tenu des raisons devant nous conduire à mesurer la satisfaction des clients sur les services offerts, nous devrions pouvoir obtenir d'eux leurs différents avis et appréciations sur ces services. Pour cela, nous avons élaborés un questionnaire pour les différents clients d'hôtels enquêtés. Nous les avons par la suite produit en 61 exemplaires ne pouvant déterminer les effectifs exactes des clients que nous étions susceptibles de rencontrer dans ces milieux. Ce qui nous a ramené à un total de questionnaires égale à 100. D'où,

n = 100

Ces questionnaires ont a été administrés ainsi :

- compte tenu du fait que nous avons 43 hôtels parmi lesquels 15 hôtels classés et 28 non-classés, nous avons 1 questionnaire par hôtel classé pour le personnel et pour les hôtels non-classés, on a procédé par un tirage aléatoire simple pour distribuer les 24 questionnaires restants. Le principe de fonctionnement dans ces structures est pratique.
- Pour la distribution des questionnaires des clients dans les hôtels classés, on a procédé par le calcul selon la formule suivante :

$$nQ = \frac{\text{effectif de la classe} \cdot \text{effectif total}}{100}$$

nQ= nombre de questionnaire

Le tableau ci-après donne les résultats obtenus.

Tableau 5: répartition des questionnaires de la clientèle dans les hôtels classés

Catégorie des hôtels classés	Effectifs	Pourcentage	Nombre de questionnaires distribués
1 étoile	7	47%	10
2 étoiles	7	47%	10
3 étoiles	1	6%	1
Total	15	100	21

Source : enquête de terrain mars 2016

2.3.2.3. Le traitement des données

Après la collecte des données primaires et secondaires, il a été question pour nous de les traiter afin d'en ressortir les analyses et résultats conséquents. Cette étape, nous l'avons effectué en deux phases : la phase de traitement manuel et statistique des données et celle du traitement numérique des photographies et des cartes.

- Dans la première phase, nous avons procédé au dépouillement c'est-à-dire de relever les réponses fournies par chaque individu sur le questionnaire afin de faire une analyse croisées des données présentes dans le questionnaire, cela a été possible avec les logiciels tels que **IBM SPSS et Microsoft Excel**. Ceci nous a permis, en plus de monter un masque de saisie, aussi de mener des analyses croisées. Ces données introduites nous ont donc permis de ressortir des tableaux, graphes et figures qui seront interprétées.

- La deuxième méthode a consisté au traitement numérique des images photos et cartes. A l'aide des logiciels tels que : adobe Illustrator, Photofiltre, photofiltre IBM SPSS. Le tableau ci-après donne un récapitulatif du rôle de chaque logiciel utilisé.

Tableau 6 : récapitulatif des logiciels et leurs usages

Logiciels	usages
IBM SPSS	Pour la saisie et le dépouillement des questionnaires
Adobe Illustrator,	Pour la réalisation des cartes
Microsoft Excel et World 2013	Pour la saisie des données des résumés et la génération des tableaux statistiques et graphes
photofiltre	Pour le traitement des photos

Source : enquête de terrain Mars 2016

Les photos utilisées proviennent d'une part de nos propres prises à l'aide d'appareils photos numériques qui nous ont permis d'avoir les clichés des différents phénomènes et éléments observés sur le terrain et aussi des images téléchargées sur internet.

2.4. LES DIFFICULTES RENCONTREES

Durant notre collecte de données sur le terrain, nous avons été confrontés à diverses difficultés notamment des difficultés d'ordre économique, électrique, comportementales et spatio-temporel.

2.4.1. Les difficultés économiques :

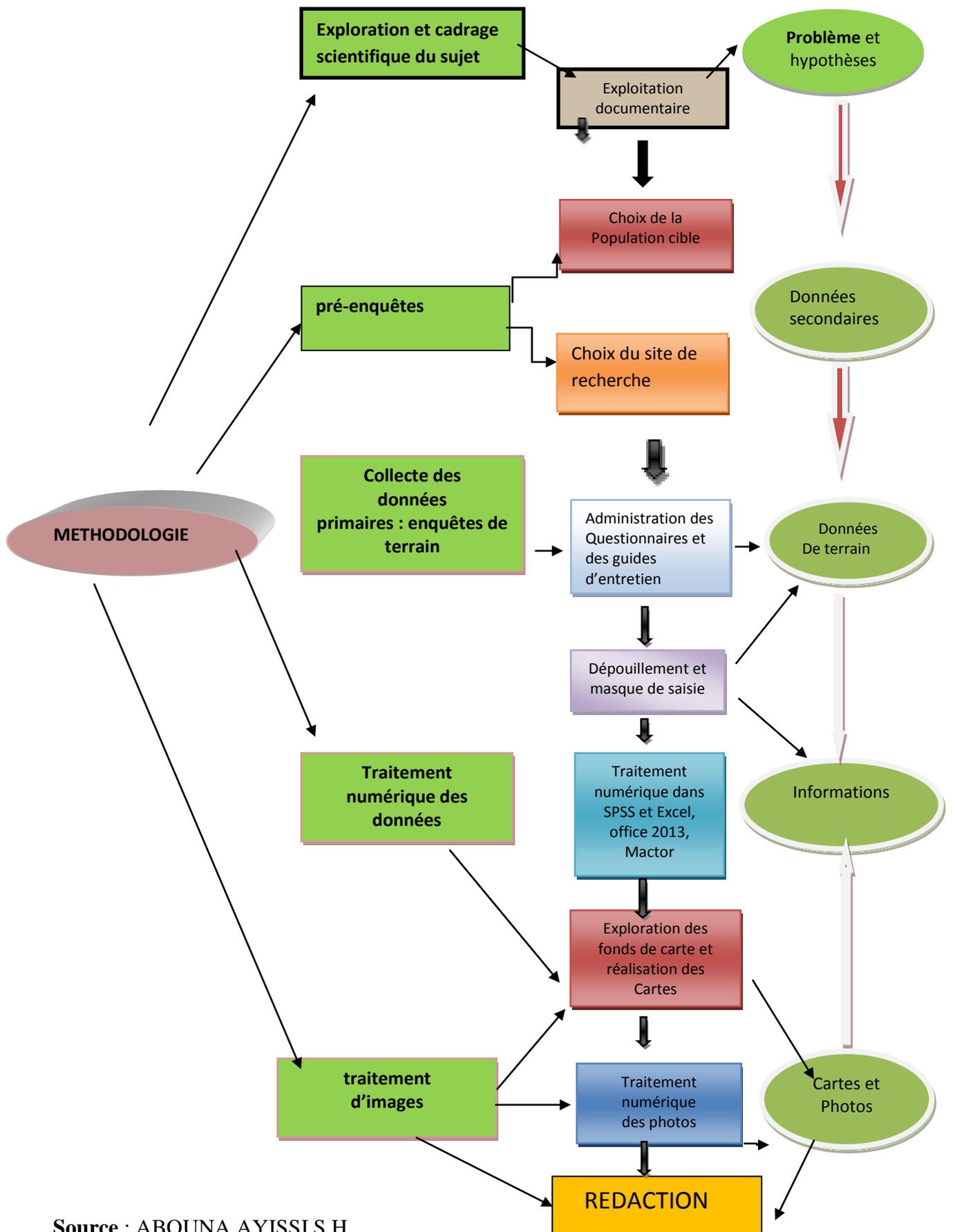
La mobilisation d'un certain nombre de fonds est capitale pour une recherche qui se veut efficace, en étant encore qu'étudiants, nous éprouvions d'énormes difficultés à pouvoir mener de façon efficace notre recherche dans la mesure où celle-ci nécessitait une mobilisation matérielle et financière énormes importante. Les revenus dont nous disposions étaient assez infimes pour nous satisfaire sur les multiples activités et tours que nous avons prévus entreprendre sur le terrain. De façon plus concrète, les multiples descentes sur le terrain souhaité au préalable n'ont pu être effectuées. Une fois sur place ont été limités cela nous a empêché d'effectuer plusieurs descentes dans les mêmes les hôtels ou nous pouvions avoir la chance de rencontrer plusieurs clients.

2.4.2. Les difficultés dues aux coupures d'électricités

Lors de notre descente effective sur le terrain, nous avons été confrontés au problème d'électricité qui a eu une incidence sur notre durée de séjour dans la zone d'étude. En effet, ne pouvant réellement pas faire une investigation efficiente dans les établissements hôteliers sans toutefois faire face à l'hostilité des personnes que nous voulions rencontrer si nous ne disposions pas d'un accord du préfet, nous avons donc d'abord dû faire recours à l'autorité à cette voix. Nous avons cependant été assujettis par les difficultés d'énergie régulièrement absente qui nous a valait plus de trois jours d'attentes pour nous voir délivrer une autorisation.

2.4.3. Les difficultés d'indisponibilités et comportementales

Les difficultés ici ce sont beaucoup présentés sur l'accès à certains responsables des hôtels. En effet, certains responsables ne sont pas résident dans la ville alors, les rencontrer est un véritable coup de chance car il a fallu se rendre à cet hôtel tous les jours de notre séjour dans la ville. D'autre part, la rencontre avec la responsable de l'hôtel Nulle Part Ailleurs n'a pu avoir lieu à cause du personnel qui ne nous permettait pas de la rencontrer et pourtant sa présence dans l'hôtel était effective.



Source : ABOUNA AYISSI S.H

Figure 3: schéma synoptique de la méthodologie de recherche

Conclusion du chapitre

Ce chapitre nous a permis de fixer les bases conceptuelles et théoriques de notre travail. Il a donc été question de définir les concepts clés de notre étude, ensuite, de présenter les théories qui orientent notre travail et puis d'énoncer la problématique.



DEUXIEME PARTIE : EXPLOITATION DES DONNEES ET CONDITIONS DU TERRAIN

Dans cette deuxième partie, nous aurons deux chapitres. Le troisième chapitre traite de l'état actuel des hôtels de la ville d'Ebolowa en termes d'effectif et son mode de fonctionnement. Le quatrième chapitre quant à lui sera une présentation des acteurs de l'activité hôtelière et l'apport des prestations hôteliers dans la promotion du tourisme à Ebolowa.

CHAPITRE 3 : SITUATION HOTELIERES DE LA VILLE D'EBOLOWA

Après avoir présenté de manière globale nos différentes préoccupations et la manière dont nous comptons les aborder, il est à présent question pour nous de nous intéresser à l'objet de notre première interrogation qui est la situation de l'activité hôtelière dans la ville d'Ebolowa. Compte tenu des relations existantes entre l'activité hôtelière et le climat, il serait donc judicieux pour nous de présenter au préalable les caractéristiques climatiques de la zone renfermant notre objet d'étude.

3.1. UN CLIMAT ET UNE VEGETATION FAVORABLE A L'ATTRACTIVITE DE L'ACTIVITE

Le milieu naturel de la ville est diversifié, nous le présenterons donc ainsi qu'il suit :

3.1.1. Un climat promenant les variations touristiques annuelles

La ville d'Ebolowa bénéficie d'un climat tropical et est caractérisée par de nombreux mois de pluies fortes. Il n'y a qu'une courte saison sèche et celle-ci est peu marquée. Le chef-lieu de la région du Sud affiche 24.2° C de température en moyenne sur toute l'année. Les précipitations annuelles sont de plus de 1867mm. Selon Köppen et Geiger, le climat de la ville d'Ebolowa est classé am. Le tableau qui suivra présente les données de pluviométrie de la région du Sud de Janvier à Décembre de 2010 à 2014. Les données montrent que la région du Sud a deux saisons pluvieuses : de Mars à Juin et de Septembre à Novembre ; une longue saison sèche de Décembre à Février et une petite saison sèche de Juillet à Août.

En fonction du calendrier climatique de la ville, il a été révélé que les structures hôtelières connaissent une plus grande présence touristique en période de saison sèche. C'est durant cette période que la ville est truffée de vacanciers, de visiteurs et autres. Cette période est plus favorable que celle des saisons pluvieuses parce qu'elle coïncide non seulement avec les fêtes de fin d'années, les vacances mais également avec la présence d'un temps agréable aux activités touristiques. Inversement aux saisons pluvieuses, il est plus complexe pour les visiteurs de pouvoir satisfaire leurs besoins touristiques en temps de pluies.

Tableau 7: Pluviométrie d'Ebolowa

		2010		2011		2012		2013		2014	
		NJ	H	NJ	H	NJ	H	NJ	H	NJ	H
Ebolowa	JAN	5	225	4	20,3	6	67,9		75,3	2	74,8
	FEV	8	53,2	13	117,9	13	111,3		83,3	6	36,6
	MAR	11	112,6	13	115,1	10	88,1		281,0	19	2017
	AVR	16	218,7	18	287,8	17	241,5		151,3	20	327
	MAI	21	331,3	4	51,7	13	285,1		165,0	14	147,6
	JUIN	10	89,4	9	169,9	13	170,6		136,0	13	64,9
	JUIL	8	49,5	4	22,8	2	7,0		133,0	7	43,3
	AOU	8	71,4	5	30,9	4	45,2		57,0	4	6,7
	SEP	22	200,1	13	164,6	18	283,2		139,0	18	258,3
	OCT	20	194,7	26	453,5	21	267,1	25	343,4	24	333,3
	NOV	22	236,7	14	164,3	18	154,4	10	145,6	18	268,4
	DEC	4	64,2	0	0	6	68,9	04	477	4	59,1
	TOTAL	155	1846,8	123	1598,8	141	1790,3		1757,6	122	1821,7

Source : MINT/DR-SU NJ= Nombre de jours, H=hauteur des précipitations

Ainsi donc, au vu de ce tableau on constate d'emblée que : la période où les hôtels de la ville d'Ebolowa ont une importante clientèle en terme d'effectif au courant de l'année s'étale sur cinq mois à savoir : Janvier, Février, Juillet, Aout et Décembre. La saison pluvieuse qui sévit durant sept mois ralentit cette activité.

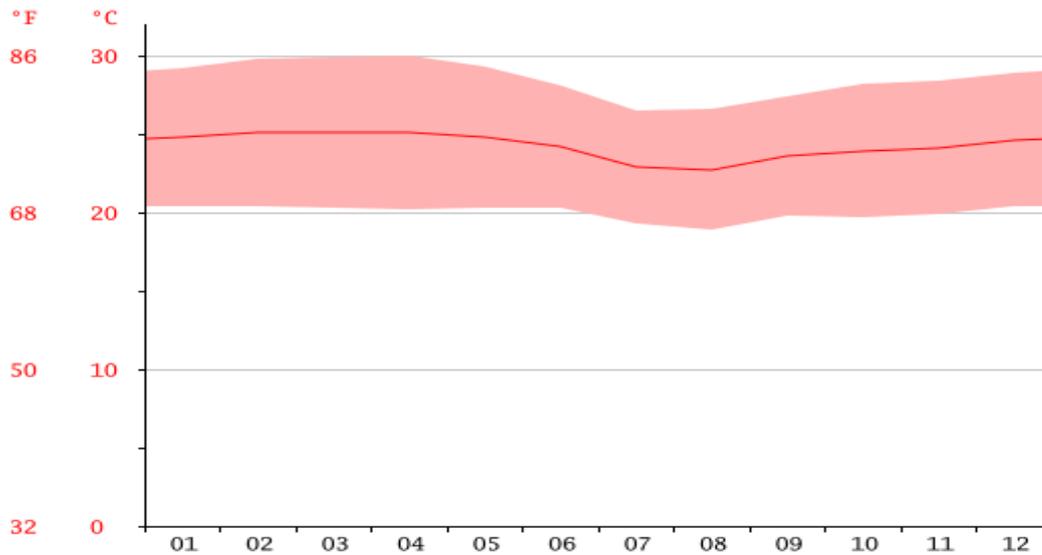


Figure 4 : Courbe des températures de la ville d’Ebolowa

Source : CLIMATE-DATA.ORG

La figure ci-dessus montre les variations de températures dans la ville d’Ebolowa. C’est ainsi qu’on peut remarquer sur cette courbe que, le mois le plus chaud de l’année est celui de Février avec une température annuelle de 25.1° C. A l’inverse du mois de Février, le mois d’Août est le mois le plus froid de l’année avec une température s’élevant à seulement 22.7° C.

3.1.1.2. Un relief attractif et dont la substance contribue à la promotion de l'écotourisme

La ville d'Ebolowa a une végétation dominée par des formations variantes de forêts et de sols. La végétation naturelle est la forêt mixte telle que décrite par Letouzey (1981). La plupart des espaces sont intégralement recouvertes des plantations cacaoyères, champs et jachères faisant l'objet de curiosité des touristes présents dans la zone. La présence de la chaîne de montagnes d'environ 1000 mètre constituant le mont Ebolowo'o qui encercle la ville suscite des curiosités chez plus d'un passant. La multitude variante du relief attire plusieurs acteurs à contribuer à la promotion de l'écotourisme dans la zone tel que le font quelques GIC présent dans la ville

3.2. ETAT DES LIEUX HOTELIERS DE LA VILLE D'EBOLOWA

L'activité touristique en général et celle hôtelière en particulier est régie par une série de lois et décrets, c'est pourquoi il serait important de faire une présentation du cadre juridique avant d'en venir au domaine hôtelier et son mode de fonctionnement.

3.2.1. Cadre juridique

L'activité touristique de la ville d'ebolowa obéit à un arsenal juridique riche et varie jusqu'ici en vigueur au Cameroun, il s'agit des textes ci-après :

- ✓ La loi n° 2016/006 du 18 avril 2016 régissant l'activité touristique et de loisir au Cameroun
- ✓ la loi n° 98/006 du 14 avril 1998 relative à l'activité touristique ;
- ✓ le décret n° 99/443 du 25 mars 1999 fixant les modalités d'application de cette loi ;
- ✓ le décret n° 99/111 du 27 mai 1999 portant création d'un Compte d'Affectation Spéciale pour le Développement et le Soutien de l'Activité Touristique ;
- ✓ le décret n° 99/112 du 27 mai 1999 portant organisation et fonctionnement du Conseil

National du Tourisme ;

- ✓ La loi n° 2016/006 du 18 avril 2016 régissant l'activité touristique et de loisirs au Cameroun.

A ces textes s'ajoutent :

- ✓ la loi N° 94/01 du 20 janvier 1994 portant régime des forêts, de la faune et de la pêche et son décret d'application N°95/531 du 23 août 1995 ;
- ✓ la loi N° 96/12 du 05 août 1996 portant loi cadre relative à la gestion de l'environnement ;
- ✓ le décret N° 74/179 du 07 mars 1974 portant réglementation des prises de vue photographiques et son arrêté d'application n° 94/CAB/PR du 05 avril 1974.

Il convient également de mentionner d'autres textes à caractère international en application au Cameroun.

- ✓ la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES) signé à Washington, D.C., le 03 mars 1973 ;
- ✓ les textes relatifs à la Charte du tourisme, au Code du touriste du 26 septembre 1985, au Code mondial d'éthique du tourisme du 1er octobre 1999, élaborés par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) et applicables au Cameroun en tant que membre de cette Organisation.

Enfin, le Cameroun est membre des conférences des Ministres du Tourisme de la CEMAC et de l'OCI (Organisation de la Conférence des Pays Islamiques) (SSDTC, 2005).

3.2.2. Les établissements hôteliers et leur répartition dans la ville d'Ebolowa

- **historique**

La ville d'Ebolowa dans les années 2000 disposait d'un nombre d'hôtel relativement faible en effectif, de 2000 à 2010, plusieurs hôtels ont déposés les clés à cause d'une présence touristique faible. On a par exemple le défunt hôtel le Dragon, les hôtels tels l'hôtel le Ranch avait également connus une période d'épuisement. L'activité était ralentie dans toute la ville. De 2010 à 2016 plusieurs hôtels ont vus le jour, les quelques rares hôtels qui étaient en fonction avant l'avènement du comice sont par exemple l'hôtel le Ranch et la Mvila hôtel. La grande majorité émanant de l'année 2010 à 2015⁴.

L'étude de notre terrain rend compte d'une variété d'information contradictoire sur les effectifs des hôtels. Les résultats des enquêtes auprès de la délégation départementale du tourisme font état de 12 hôtels classés et de 25 non-classés. Cependant, pour la CUE, la ville dispose de 15 hôtels classés et de 28 hôtels non classés.

Pour notre étude, et compte tenu de la fiabilité de ses statistiques qui présentent des données assez complètes nous travaillerons d'avantage avec les résultats obtenus auprès de la CUE.

Selon la *Loi n°98-6 du 14 avril 1998 relative à l'activité touristique*, et plus précisément dans son chapitre II traitant des *conditions d'exercice des activités touristiques*, il ressort en l'article 15 alinéa 1er que : les établissements de tourisme, les structures d'organisation de voyages et de séjours, les sites touristiques, peuvent être classés ou non classés, suivant les normes nationales et/ou internationales. C'est conformément à cette loi et à son décret d'application N°99/443 /PM DU 25 MARS 1999 Fixant ses modalités d'applications que nous avons dans notre étude obtenus les résultats de classements des hôtels ci-après : la ville d'Ebolowa compte quinze (15) hôtels classés et vingt-huit (28) hôtels non-classés. La norme de classement des hôtels prévoit un certain nombre de différence entre les hôtels de différentes catégories.

Suivant les hôtels que dispose la ville d'Ebolowa, la norme de classement des hôtels prévoit que :

⁴ Propos de Mr Essomba, directeur de confort hôtel

- Pour les hôtels une étoile, le nombre de chambre minimum est de 10 chambre et l'immeuble (ou les immeubles), le mobilier, l'agencement, les installations et la décoration sont de qualité courante et en bon état d'entretien.
- Pour les hôtels deux étoiles, le nombre minimum de chambre est de 20, l'immeuble (ou les immeubles), le mobilier, l'agencement, les installations et la décoration sont de bonne qualité et en bon état d'entretien.
- Pour les hôtels à trois étoiles, le nombre minimum de chambre s'élève à 30 chambres.

L'immeuble (ou les immeubles), le mobilier, l'agencement, les installations et la décoration sont de très bonne qualité, en bon état d'entretien et de bon goût. Contrairement aux hôtels une et deux étoiles, elle doit avoir des installations sportives parmi lesquelles une piscine et un terrain de tennis et volley-ball.

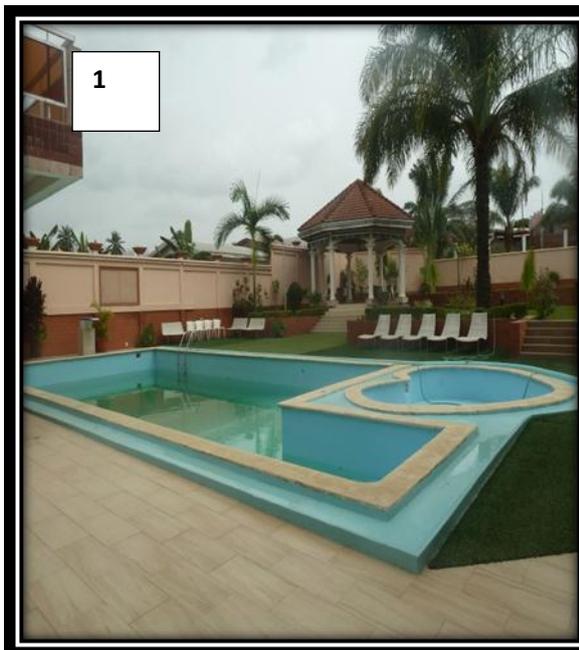
Déoulant de cela, on peut faire la présentation des hôtels cités ci-après :

➤ Hôtel trois étoiles

Actuellement il n'en existe qu'un seul dans la ville : Florence **hôtel**. Situé dans le quartier nommé **Ékitibong**, il a une capacité d'accueil de **51 chambres**. Pour l'épanouissement et le bonheur de la clientèle de plus en plus exigeante en terme de qualité du service, l'hôtel florence s'est doté d'un night-club VIP⁵ qui a eu le privilège de bénéficier de la prestation des grandes pointures de la culture camerounaise à l'instar du groupe X-Maléa ou encore Dynastie le Tigre. L'impressionnante piscine qui complète le décor avec sa couleur d'un bleu rafraichissant adouci par un espace vert qui rappelle l'importance de la nature dans ce concentré de luxe, s'offre à la grande satisfaction des hôtes qui sont rassures face au désagrément de la canicule équatoriale. L'imposant bâtiment convainc au premier regard, l'opinion publique sur la fiabilité des services et du respect des normes en BTP. La planche ci-après apporte une appréciation assez vivante de la structure qui impose par son élégance et sa beauté architecturale pour le grand plaisir d'une clientèle qui compte parmi les plus sélectives.

⁵ Very importante person

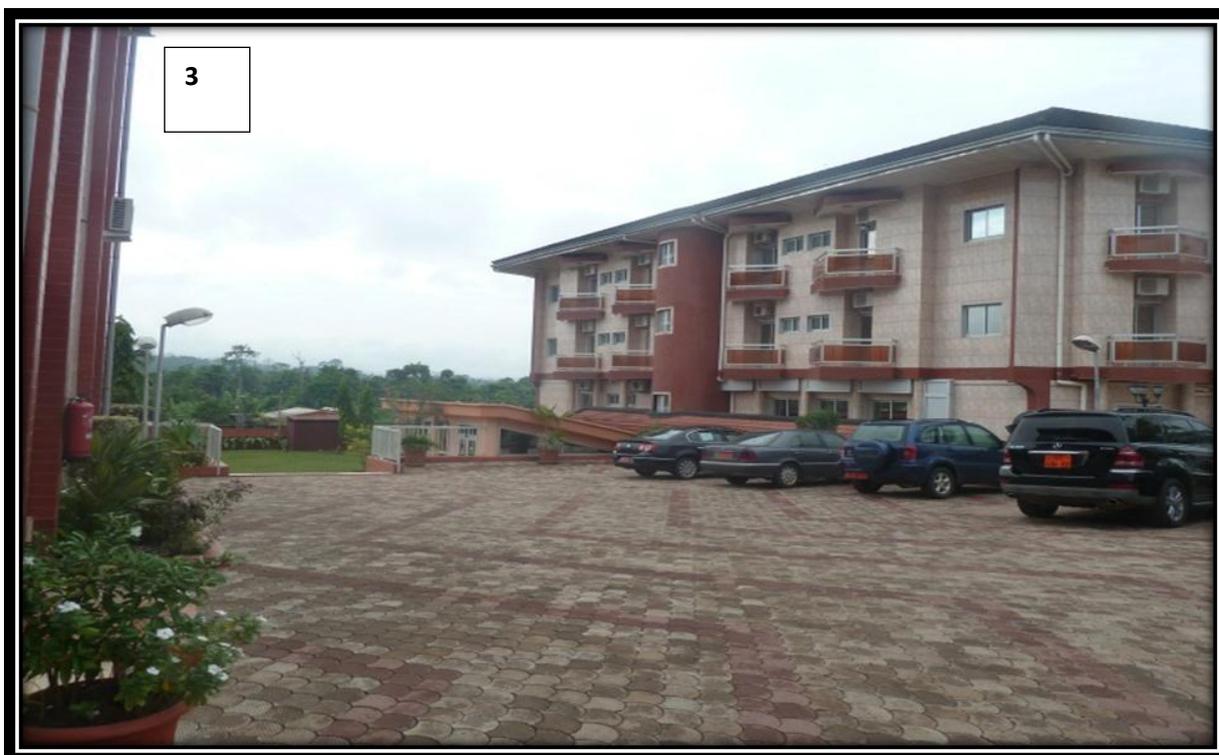
Planche 1 : Présentation externe de Florence hôtel (hôtel trois étoiles)



Cliché Ella Ella,

Photo 1: La piscine disponible de Florence hôtel

Photo 2 : Vue de face de Florence hôtel



Clichés Ella Ella, Mars 2016

Photo 3: Vue sur le parking arrière de Florence hôtel

Sur cette planche, on peut observer l'un des coins de loisirs de l'hôtel : une piscine pour les détenteurs photo 1. Sur la photo 2, le type de construction des bâtiments. Ils répondent aux standards architecturaux prédéfinis par la loi en vigueur sur la construction des hôtels. Par la suite, sur la photo 3 on a une vue sur le parking arrière de l'hôtel, le premier étant situé à l'avant.

➤ Hôtels à deux étoiles

Nous avons pu localiser ses établissements ainsi qu'il suit :

- ✓ le Plumitif hôtel situé à au quartier Ebolowa – Si 2 avec 28 chambres;
- ✓ l'hôtel le Ranch situé au quartier Ebolowa – Si 1, 40 chambres ;
- ✓ Sara hôtel, située à Nko'ovos et contenant 30 chambres ;
- ✓ l'hôtel Kapso situé à Angalé avec 20 chambres ;
- ✓ Nulle part ailleurs hôtel situé au quartier Nko'ovos, on y retrouve 13 chambres ;
- ✓ Vallée hôtel, situé à Nko'ovos avec une capacité de chambre s'élevant à 25 chambres ;
- ✓ Hôtel Forest inn, situé à Mekalat avec un dispositif de 15 chambres. L'hôtel les Destinées à Angalé, avec 42 chambres.

Ces hôtels mettent à la disposition des touristes des atouts attractifs tels que les restaurants, les bars les salles de conférences et les night-clubs. A cela, s'ajoute la proximité avec certains lieux de divertissements ou encore, la possibilité d'avoir une vue panoramique sur les joyaux de la nature. On peut citer entre autre l'hôtel le Ranch au pied du rocher Marial.



Clichés ELLA ELLA, terrain Mars 2016

Photo 4: L'hôtel le Ranch au pied du rocher Marial

Sa situation permet d'offrir une vue panoramique sur le rocher Marial Site sacré d'importance pour les chrétiens catholiques de la ville. Cet espace avait reçu en 1991 l'onction de Mgr J.-Baptiste AMA alors évêque du Diocèse d'Ebolowa. Ce rocher est en fait l'une des montagnes qui forment le Mont Eboléwo'o qui représente le grand réseau de chaînes montagneuses qui encerclent la ville qui culmine derrière le Quartier Ebolowa-Si1 et Abang (1000 m env.).

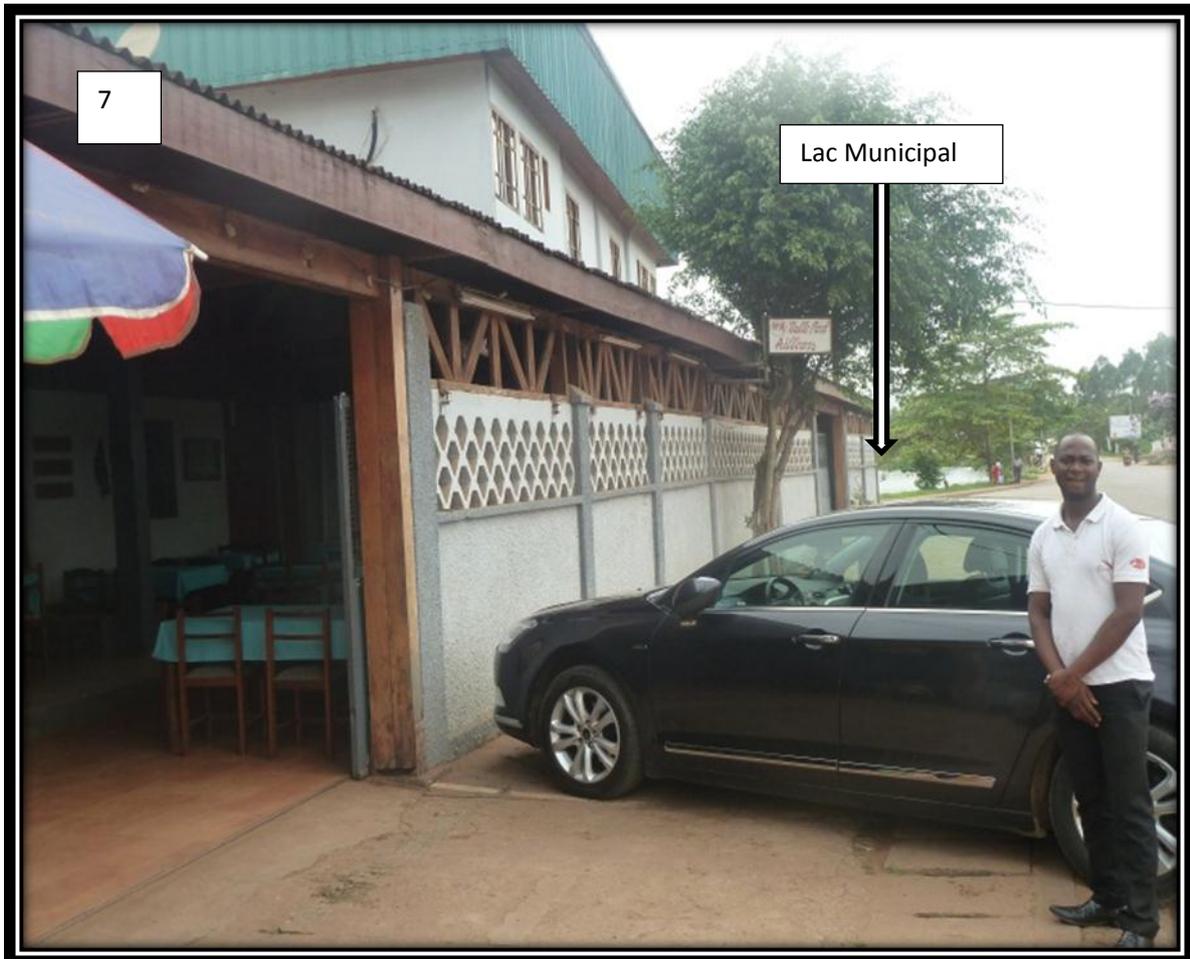
Planche 2 : Aperçu des façades de quelques hôtels à deux étoiles



Photo 5: Vue de face de l'hôtel le Ranch



Photo 6: Vue de face de Kapso hôtel



Clichés ELLA ELLA, terrain Mars 2016

Photo 7: hôtel Nulle Part Ailleurs jouissant de la proximité du Lac Municipal

Sur cette planche, les objectifs visés sont ceux la présentation de quelques hôtels deux étoiles et puis la mise en évidence de la qualité du bâti et du parking, car un hôtel deux étoiles comme on le voit sur les photos 5et 6 doit avoir un parking d'une place pour trois

➤ Les hôtels à une étoile

Les hôtels classés à une étoile dans la ville d'Ebolowa sont au nombre de 7, ils sont situés sur toute l'étendue de la ville. Selon les quartiers de la ville on a pu établir la localisation des hôtels suivants :

- ✓ Aba hôtel (10 chambres) situé au quartier administratif ;
- ✓ Hôtel Bibi et Fils (07 chambres) qui est localisé dans le quartier d'Ebolowa-si
- ✓ l'hôtel le Cinquantenaire (30 chambres) localisé dans Ebolowa 2eme dans le quartier Angalé ;
- ✓ Arizona Hotel situé à Ebolowa 2eme Mekalat Avec 11 chambres ;
- ✓ MVILA Hôtel Ébolowa 1er Ebolowa – Si, 15 chambres
- ✓ Hotel les Destinées dans Ébolowa 2ème à Angalé, 42 chambres
- ✓ Hôtel la Girafe situé à Mekalat avec 10 chambres

On totalise en effet une capacité de chambre estimé à 117 pour 120 lits offerts par ces structures hôtelières à une d'étoiles.

La planche suivante fait une représentation en image de quelques hôtels une étoile de la ville d'Ebolowa.

Planche 3 : Vue de certains hôtels à une étoile



Clichés ELLA ELLA, terrain Mars 2016

Photo 9 : Vue sur la façade avant de l'hôtel le Cinquantenaire

Photo 8 : Cadre intérieur de l'hôtel Aba

L'observation de la planche ci-dessus montre quelques aspects caractéristiques des hôtels une étoile. Sur la photo huit, on a un bâtiment répondant à un standing irréfutable un parking pouvant contenir plus de trois véhicules. Sur la photo 9 on observe un sol carrelé comme le demande la norme de classement.

➤ Les hôtels non-classés

Ce sont des hôtels considérés majoritairement comme non-autorisés qui parfois ne respectent pas les normes pour être classé ou simplement sont en attente d'un reclassement de la part du ministère.

Comme hôtels non-classés dans la ville d'Ebolowa, il nous est parvenue la présence effective de 28 établissements, la grande partie étant des établissements d'hébergement bas de gamme. Leur répartition sur l'espace de la zone d'étude est la suivante d'après *la Synoptique des potentialités touristiques d'Ebolowa* élaboré par la Commuté Urbaine d'Ebolowa.

Dans la Commune d'arrondissement d'Ebolowa I^{er} :

On a :

- la Cabane Bamb situé à Nko'ovos ;
- le Calipso à Ebolowa-Si I ;
- Motel Santa à Nko'ovos ;
- Cote d'azur A Nko'ovos ;
- Sweet motel à Ebolowa-Si 2 ;
- Auberge hebergement à Ebolowa-Si 2 ;
- motel Confort à Ebolowa-Si 2 ;
- Ozila hebergement à Nko'ovos,
- Waftel Hôtel à Nko'ovos,
- hôtel le Progres à Ebolowa-Si 2 ;
- auberge FANEJ à Ebolowa-Si I ;
- auberge DON BOSCO à Nko'ovos;
- Les COOPERA à Ebolowa-Si I

Dans la Commune d'arrondissement d'Ebolowa II^{ème} :

on a :

- Hôtel grand Bazar à Angalé ;
- le Sud Camtours à Angalé ;
- Le Zenith à Nko'ovos ;
- Auberge Cra A Ekombité ;
- Hôtel La Sandrione à Ekombité,
- La Floride Herbergement à Nko'ovos ;
- Hôtel Le Repos à Nko'ovos ; l'Odisse à Mekalate ;
- Hôtel Bel Ivoire à Mekalate ;
- Bel Air Plus à Angalé ;
- Angale Palace à Angalé.

La photo ci-dessous, représente un hôtel non-classé.



Cliché Ella Ella, terrain Mars 2016

Photo 10 : Etablissement d'hébergement non-classé : le Zénith hôtel

La photo ci-dessus met en évidence un établissement d'hébergement dont la construction s'avère ne pas répondre aux critères des normes de classements et matérialisant en même temps l'arrivée hasardeuse de certains investisseurs dans le domaine hôtelier.

Tableau 8: localisation géographique de quelques hôtels de la ville d'Ebolowa et leur capacité d'accueil

N ^o	Nom de l'établissement	localisation	Quartiers	Catégories	Nombre de chambres
1	Florence hôtel	Ébolowa 1er	Ekitibong	***	51
2	hôtel Nulle part ailleurs	Ebolowa 2ème	Nko'ovos	**	13
3	Plumitif hôtel	Ebolowa 1er	Ebolowa-si 1	**	28
5	Hôtel le Ranch	Ébolowa 1er	Ebolowa-si 1	**	40
6	Kapso hôtel	Ebolowa 2ème	Angalé	**	20
7	vallée hôtel	Ébolowa 2eme	Nko'ovos	**	25
8	Hôtel Forest inn,	Ébolowa 2eme	Mekalat	**	15
9	SARA Hotel	Ebolowa 2eme	Nko'ovos	**	30
10	Mvila Hôtel	l Ébolowa	Ebolowa – Si	*	15
11	Girafe hôtel	Ébolowa 2eme	Hôtel Mekalat	*	10
12	Hôtel les destinées	Ébolowa 2ème	Angalé	*	42
13	Aba hôtel	Ébolowa 1er	quartier administratif	*	10
14	hôtel Bibi et Fils	Ébolowa 1er	d'Ebolowa-si	*	07
15	Arizona Hotel	Ebolowa 2eme	Mekalat	*	11
16	Hôtel le Cinquantenaire	Ebolowa 2eme	Angalé	*	30
17	Hôtel Bel ivoire	Ébolowa 2eme	Mekalat	NC	15
18	Hôtel le Repos Nko'ovos	Ébolowa 2eme	Nko'ovos	NC	6
19	Hôtel la Sandrione	Ébolowa 2eme	Ékombité	NC	15
20	Hôtel le Progrès	Ébolowa 1er	Ebolowa – Si 2	NC	12
21	Hotel grand Bazar	Ébolowa 2eme	Angalé	NC	15
22	Cabane Bamb	Ébolowa 1er	Nko'ovos	NC	22
23	Calipso	Ebolowa – Si	Ébolowa 1er	NC	20
24	motel Santa	Ébolowa 1er	Nko'ovos	NC	12
25	Cote d'azur	Ébolowa 1er	Nko'ovos	NC	10
26	Sweet motel	Ébolowa 1er	Ebolowa – Si	NC	8
27	Hebergement hôtel	Ébolowa 1er	Ebolowa – Si	NC	13 à 14
28	motel Confort	Ébolowa 1er	Ebolowa – Si 2	NC	11
29	la Floride herbergement	Ébolowa 2eme	Nko'ovos	NC	12

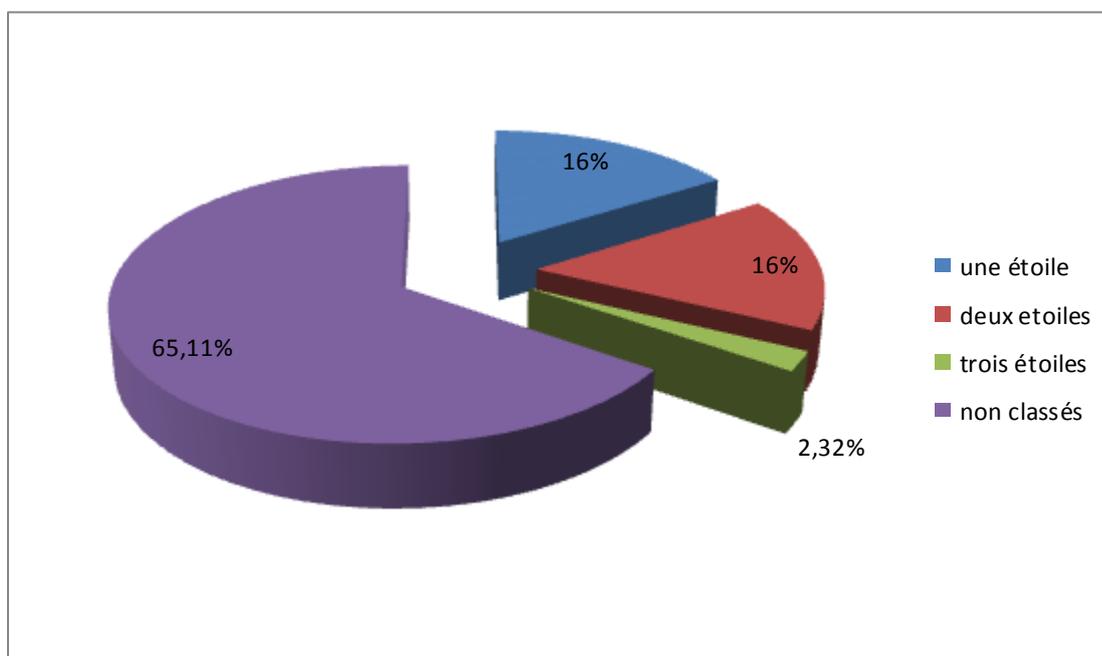
30	Auberge Ozila hebergement	Ébolowa 1er	Nko'ovos	NC	5
31	Fanej Ébolowa	1er Ebolowa	Ebolowa – Si	NC	14
32	auberge CRA	Ébolowa 2eme	Ékombité	NC	53
33	auberge Don Bosco	Ébolowa 1e NC 30	Nko'ovos	NC	30
34	les Coopera	Ébolowa 1er	Ebolowa – Si 1	NC	5
35	auberge Sud CamtourS	Ébolowa 2eme	Angalé	NC	8
36	le Zenith	Ébolowa 2eme	Nko'ovos	NC	17
37	auberge Angale palace	Ébolowa 2eme	Angalé	NC	8
38	auberge Odisse	Ébolowa 2eme	Mekalat	NC	12

Source : enquête de terrain, Mars 2016

Le tableau ci-dessus fait un récapitulatif de tous les hôtels de la ville d'Ébolowa en donnant la capacité d'accueil de chacun d'eux. Cela permet de savoir en plus de la localisation de ses différents hôtels, leur classement mais aussi d'avoir une idée sur l'effectif total disponible des chambres.

La figure ci-dessous met en évidence la présence d'un nombre supérieur en hébergement touristique non-classés par rapport à celui des établissements classés. Ses résultats rejoignent les résultats présentés par Tchindjang et al. (2006) et puis ceux d'Ewolo Onana, (2009).

La figure ci-dessous illustre mieux nos résultats sur les effectifs hôteliers à Ébolowa.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 5 : Répartition des hôtels d'Ébolowa par catégorie

On observe sur cette figure que les établissements non-classés représentent à eux tout seuls plus de la moitié du parc hôtelier, soit 64,44% un taux largement élevé pour les autres catégories d'hôtels de la ville. Les hôtels pouvant fournir des services haut de gamme tels les hôtels à deux ou trois étoiles sont à un faible pourcentage dans la présentation du parc hôtelier.

Ebolowa Etant constitué de deux Communes d'arrondissement, on a la répartition ci-après :

Tableau 9: effectifs par catégorie et arrondissement

	1*	2*	3*	Non Classés	TOTAL
CAE1	3	2	1	13	19
CAE2	4	5	-	15	24
TOTAL	7	7	1	28	43

Source : EDANE EDANE D. A., chef service, CUE, 2016

Le constat fait ici est que la Commune d'arrondissement d'Ebolowa 2 a un nombre d'hôtels plus élevé contrairement à la Commune d'arrondissement d'Ebolowa 1. L'une des raisons expliquant ce fait est que ce soit dans cette partie de la ville que s'est déroulé le comice et bon nombre d'hôtels y sont installés.

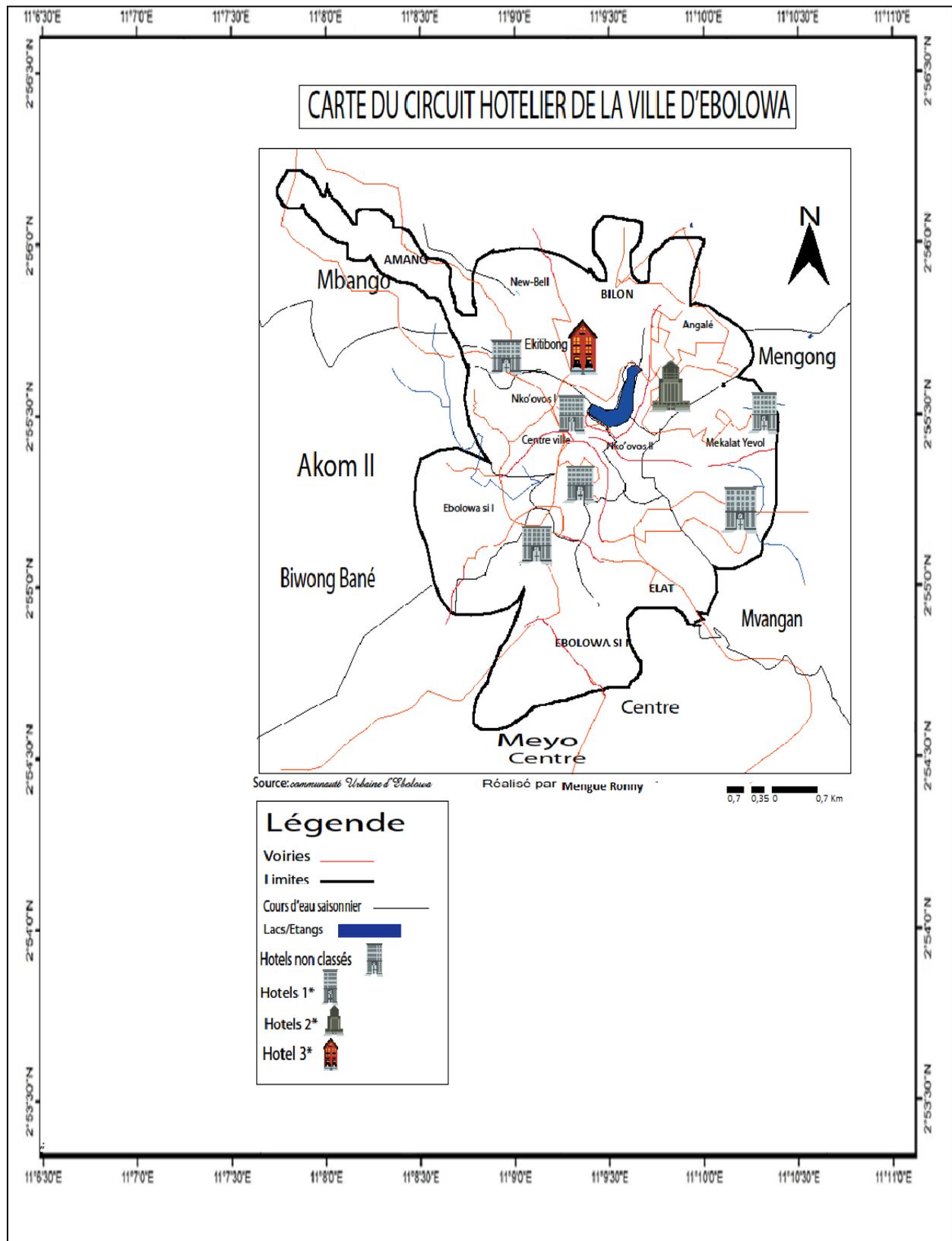


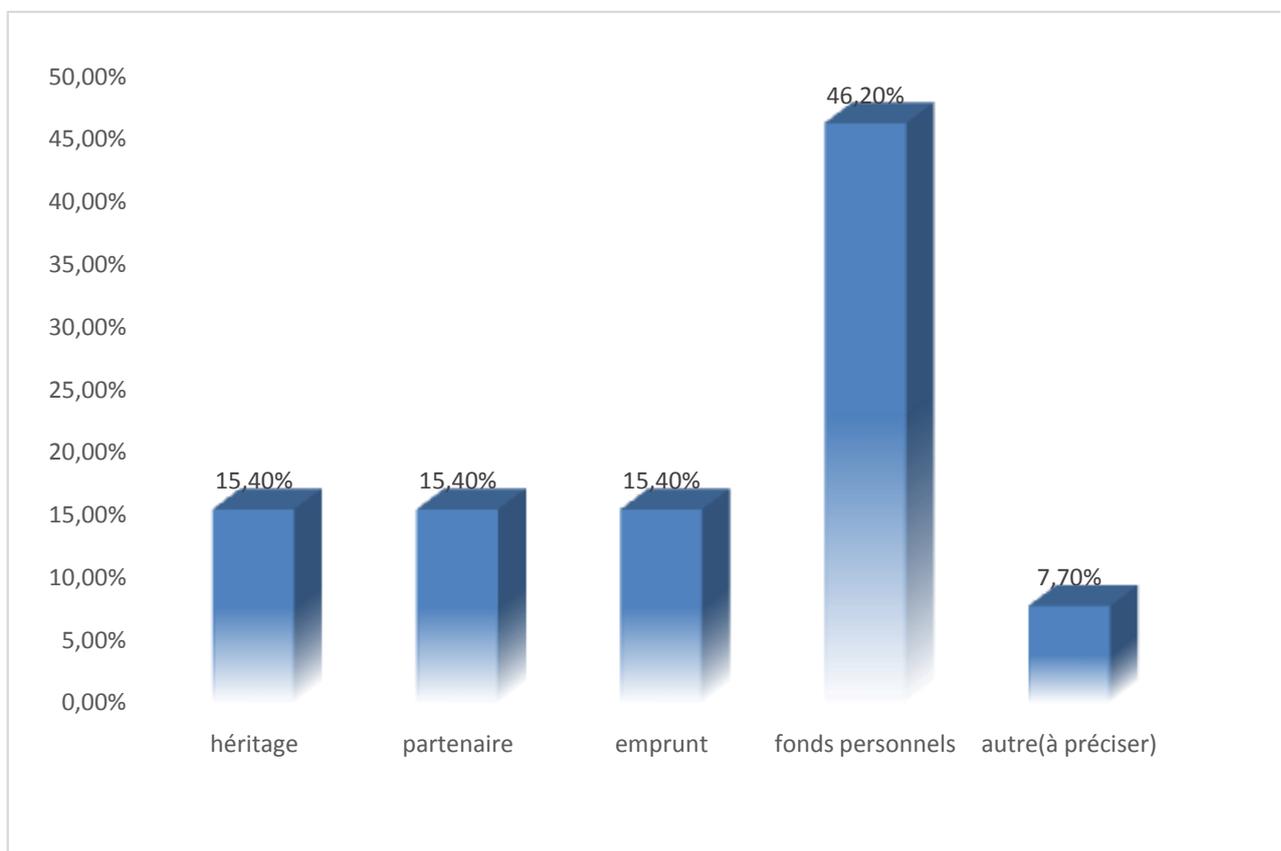
Figure 6 : Parc hôtelier de la ville d'Ebolowa

3.2.3. Le mode de financement de l'activité hôtelière et fonctionnement des hôtels dans la ville d'Ebolowa

3.2.3.1. Une activité marquée dans l'ensemble par des investissements personnels

Ebolowa ville compte 43 hôtels parmi lesquels 28 sont parmi les établissements d'hébergements à catégories non-classés. Le secteur touristique hôtelier de la ville est couvert par les efforts de l'Etat et ceux du privé. Le privé se retrouve assez impliqué dans le secteur, cela met en évidence *la loi n° 2013/004 du 18 Avril* qui est une mesure incitative aux promoteurs pour le développement. L'administration de notre outil de collecte de données nous a justifié la présence des promoteurs d'hôtels privés en grand effectif. L'analyse des données à abouti au fait selon lesquels, la plus part des promoteurs d'hôtels ici présent agissent soit de façon personnel soit en partenariat. Les fonds investis sont soit des fonds personnels, des fonds empruntés, des fonds hérités ou encore des partenariats.

La figure réalisée ci-après nous apporte plus de clarté sur cette observation.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 7 : Le mode de financement des hôtels de la ville d'Ebolowa

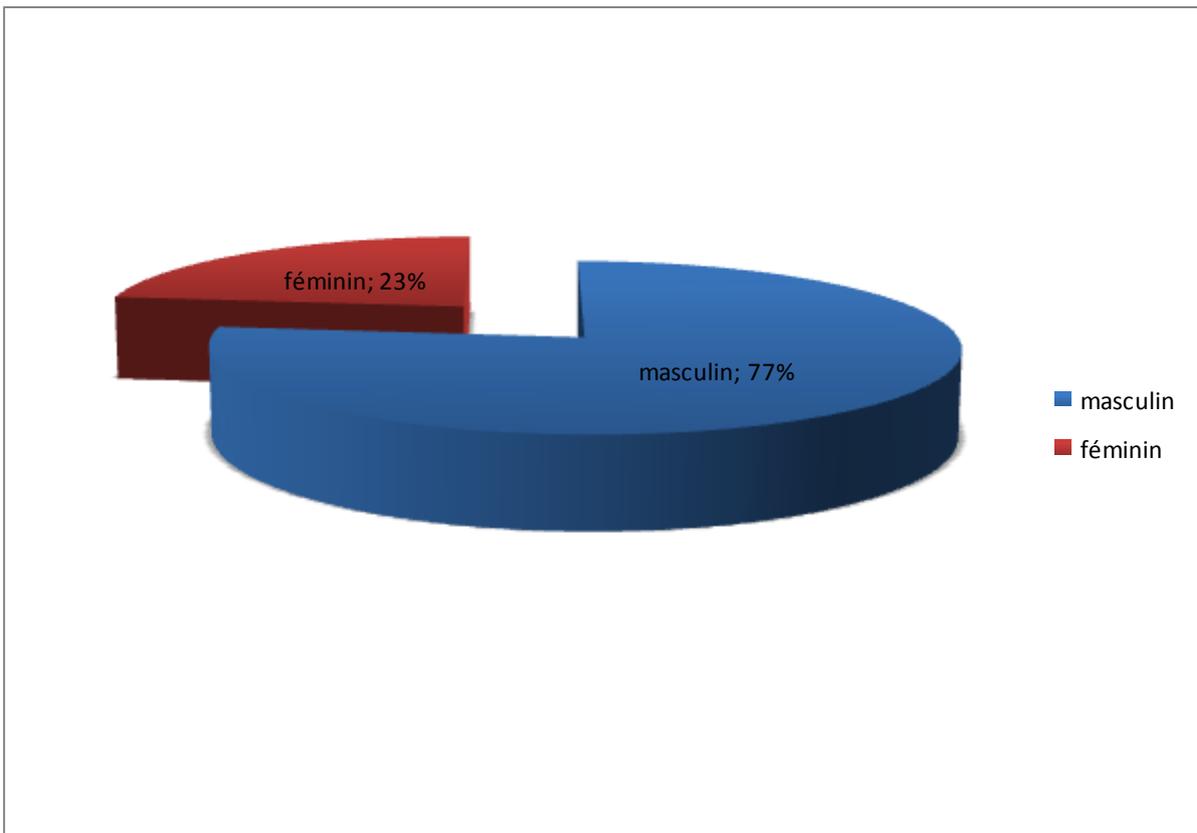
Nous pouvons remarquer sur ce graphique que, l'origine des fonds permettant de financer le fonctionnement des hôtels est diversifié. Nous disposons des fonds personnels évalués à 46,20%. Cela justifie le fait que ce secteur soit beaucoup couvert par les hommes d'affaires et les élites qui possèdent très souvent des capitaux assez importants. Les héritages, les emprunts et les partenariats sont représentés à 15,40%, cela amène à comprendre que les promoteurs d'hôtels ici ont un mode de financement beaucoup plus personnel c'est la raison

pour laquelle on retrouve en effectif plus d'hôtels et établissements non-autorisés par rapport aux hôtels classés qui nécessitent des sommes de financements beaucoup plus importantes.

3.2.3.2. Un personnel majoritairement masculin

Nos investigations de terrain, ont révélé la présence d'un personnel employé jeune et variant entre trois tranches d'âges à savoir les intervalles d'âges suivant :(20-29) ans, (30-39) ans et (40- 49) ans. Elle est en grande partie masculine. Pour la grande partie, c'est un personnel majoritairement non qualifié qui a appris le métier dans le tas. La figure ci-après nous renseigne mieux sur les tranches d'âges du personnel employé.

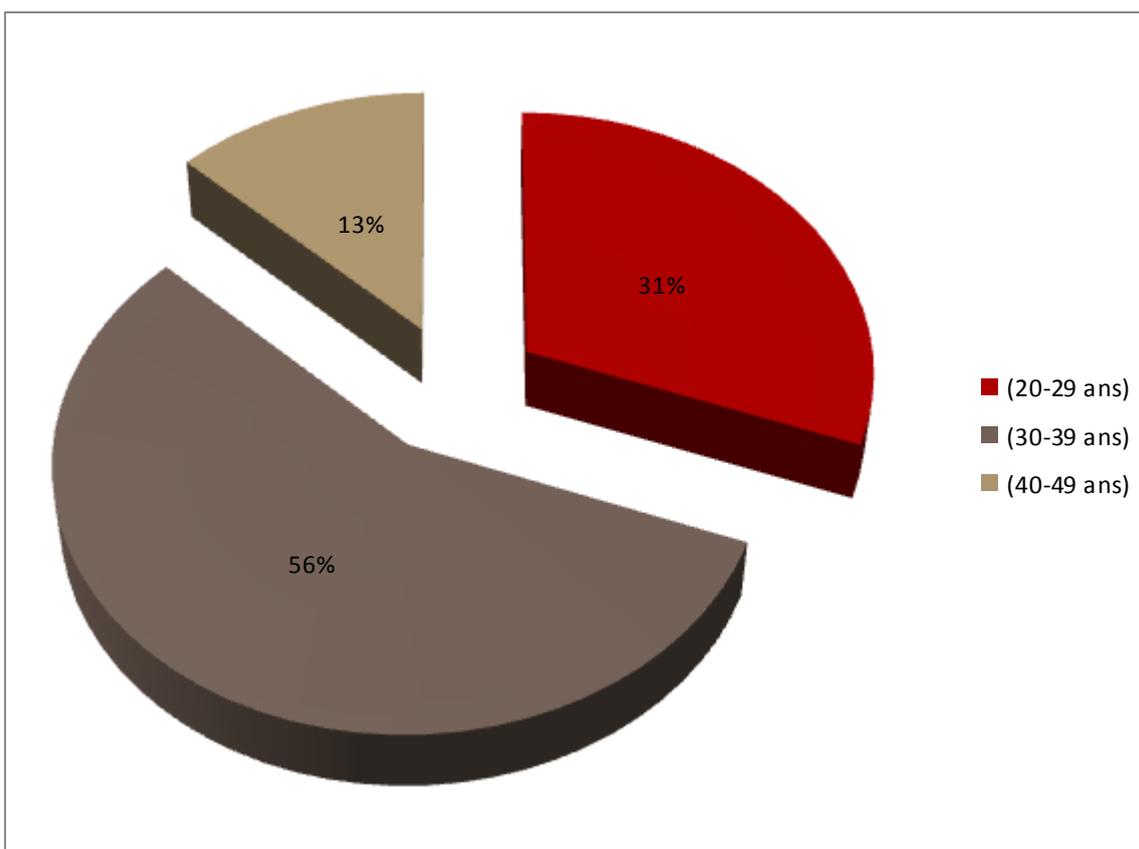
Source : enquête de terrain, Mars 2016



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 8 : Sexe du personnel hôtelier enquêté

Sur cette courbe, on observe un pourcentage de femmes employées de (23%) largement inférieur au sexe masculin représenté à 77%. Cela nous révèle que le circuit hôtelier d'Ebolowa embauche plus hommes que de femmes. Ces résultats épousent les résultats obtenus par le CIDE (2014) qui ont montré que le circuit hôtelier camerounais a plus d'hommes que de femmes.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 9 : Tranche d'âge du personnel

Au regard de cette figure, on remarque que, l'effectif d'âge le plus employé varie entre 30 et 39 ans, soit un taux de 56%. Cette tranche d'âge est suivit de celle oscillant entre 20 et 29 ans soit un taux de 31%. La tranche d'âge la moins représentative est celle variant entre 40 et 49 ans qui représente les 13% restant. Cela nous révèle plusieurs explications :

La tranche d'âge la moins représentative à savoir de 40 à 49 ans est ainsi parce que 'à certains postes de responsabilité, les structures hôtelières ont besoin de personne mature et souvent expérimentés donc la nécessité d'avoir certaines aptitudes et connaissances est impartial. Par exemple, les responsables tels que les directeurs d'hôtels qui devraient d'après *la norme de classement des hôtels* être titulaire d' un BTS⁶ option gestion hôtelière ou diplôme jugé équivalent +cinq (5) ans d'expérience professionnelle. D'autres parts, il est nécessaire d'avoir cette tranche d'âge à des postes pas très mobile car le rendement physique en dépend fortement. Les autres postes de chefs de services ont également un niveau requis pour les postulants. Cela *justifie* la loi n° 2016/ 006 du 18 avril 2016 régissant l'activité touristique et de loisirs au Cameroun venant remplacer la loi n°98-6 du 14 avril 1998 relative à l'activité touristique qui stipule dans son chapitre II alinéa 1 stipule que : Nul ne peut exercer les fonctions de directeur ou de gérant d'une structure d'organisation de voyages et de séjours, d'un établissement de tourisme ou d'un site touristique, classé, s'il ne

⁶Le BTS est le Brevet de Technicien Supérieur.

➤ justifie de qualifications professionnelles fixées par voie réglementaire. C'est la raison pour laquelle cette tranche d'âge est moins représentative.

➤ Si la tranche d'âge comprise dans l'intervalle 20 à 30 ans est nombreuses c'est d'abord pour deux principales raisons. La première est le fait que ce soit cette tranche d'âge qui soit en quête de travail, donc la demande d'emplois est assez forte.

La deuxième raison repose sur son dynamisme, car l'accomplissement des travaux hôteliers nécessitent des efforts parfois physiques d'où le besoin important de leur apport physique et énergétique.

Conclusion du chapitre

L'étude de ce chapitre nous permis de maîtriser les conditions physiques qui règnent dans notre zone d'étude, de savoir quelles sont les différentes lois qui régissent l'activité touristique dans la zone et enfin quelles sont les différents hôtels de la ville, leurs catégories ainsi que leurs localisations.

CHAPITRE 4 : ACTEURS DE L'ACTIVITE HOTELIERE ET APPORTS DES PRESTATIONS HOTELIERES DANS LA PROMOTION DU TOURISME DE LA VILLE D'EBOWA

La mise en place du dispositif hôtelier dans la ville d'Ebolowa a été accélérée avec la venue du comice agro-pastoral de 2011, plusieurs hôtels ont ainsi été créés d'où le tissu hôtelier actuel. Pour qu'on parvienne cependant à la mise en place des hôtels et à leurs offres de services aux touristes, il faudrait l'existence d'un dispositif bien structuré afin de permettre aux prestataires hôteliers d'exercer en toute aisance.

4.1. LES ACTEURS DU TOURISME AU NIVEAU DES HOTELS DANS LA VILLE D'EBOWA

L'OMT est la plus grande la plus importante institution du tourisme dans le monde, c'est elle qui a la charge de l'élaboration des règles et principes applicable dans tous les domaines touristiques de ses pays membres dans le monde. En ce qui particulièrement concerne les hôtels, c'est elle qui établit les normes au préalable selon lesquelles doivent être classés les hôtels avant que celles-ci ne soient réajustées et adoptées selon le contexte des différents pays du monde.

Il sera ainsi question dans cette partie de notre étude de présenter les acteurs nationaux qui permettent aux prestataires hôteliers de la ville d'Ebolowa d'exercer leur métier.

Le secteur touristique camerounais est organisé autour de trois entités qui collaborent avec le secteur privé. On a donc pour cela différents acteurs.

4.1.1. Le Mintoul

L'organisation du Mintoul est actuellement régit par *le décret n° 2005/450 du 09 novembre 2005*. Aux termes de ce décret, le Mintoul est chargé de plusieurs missions qui sont les suivantes : l'élaboration des stratégies et les plans de développement du tourisme Camerounais ; faire l'inventaire et la mise en valeur des sites touristiques sur toute l'étendue nationale ; s'assurer de la formation en matière touristique et hôtelière ; l'élaboration des normes dans l'hôtellerie et la restauration ainsi que du contrôle des établissements de tourisme ; il est chargé de la promotion du tourisme intérieur et extérieur ; d'élaboration les projets de textes relatifs au tourisme, et des relations entre le Gouvernement et les associations ou les organismes privés nationaux ou étrangers intéressés par le tourisme au Cameroun.

C'est donc à lui que revient la latitude de faire valoir de façon générale le tourisme du Cameroun et de façon particulière celui d'Ebolowa. Ainsi, les hôtels classés présents dans la ville d'Ebolowa ont reçu un accord signé du ministère en charge du tourisme. Parmi ses fonctions, elle est le point central de toutes les statistiques faites sur l'évolution du tourisme en vue de son amélioration. Donc pour pouvoir exercer, les différents hôtels devraient se conformer aux règles venant du Mintoul.

4.1.2. Le conseil national du tourisme (CNT)

Le conseil national du tourisme a été créé par *la loi N° 98/006 du 14 avril 1998* et organisé par *le décret n° 99/112 du 27 mai 1999*. Il est présidé par le Premier ministre, chef

de Gouvernement. Ce Conseil permet au gouvernement d'établir des relations d'investissements, d'organisations, d'aménagements et de partenariats touristiques grâce à des recommandations concourant au développement du tourisme. Il est chargé aussi d'émettre un avis sur toutes les questions dont il est chargé par le Ministre en charge du tourisme etc.

Le rôle important que joue le Conseil National du Tourisme est celui du développement des relations en synergie avec les différentes administrations et institutions pour le développement du tourisme qui est une activité transversale méritant une interconnexion. C'est la raison pour laquelle on retrouve dans les établissements hôteliers pour notre cas d'étude la présence de plusieurs ministères investie dans le fonctionnement de cette activité pour de meilleurs prestations en vue de la promotion du tourisme, plusieurs critères en dépendent et donc cette implication de plusieurs services. A l'aide d'un tableau, nous allons montrer les différents services mis-en rapport par la CNT pour de meilleurs prestations hôtelières.

Tableau 10: Principales administrations publiques et leurs domaines d'intervention

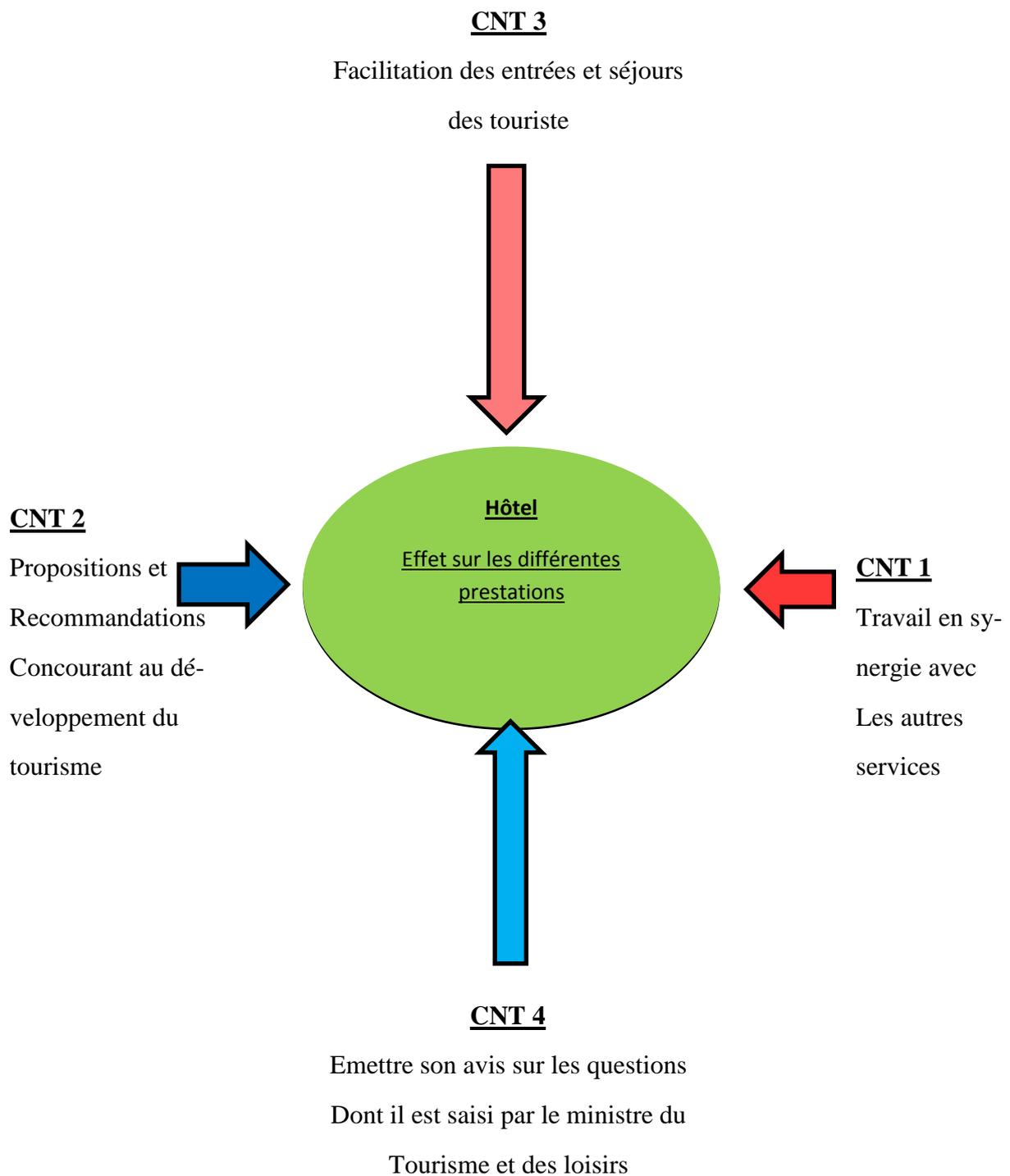
Désignation de l'administration	Domaines d'intervention
Ministère de l'Environnement et de la Protection de la Nature	Gestion des aires protégées
Ministère des Forêts et de la Faune (MINFOF)	Gestion des forêts, de la faune, des aires de conservation, de la chasse et de l'exportation des trophées
Ministère de la Culture (MINCULT)	Inventaire des principales activités culturelles et promotion de la culture nationale
Ministère de l'Enseignement Supérieur (MINESUP)	Formation et perfectionnement en matière de tourisme
Ministère des Enseignements Secondaires (MINESEC)	Formation et perfectionnement en matière de tourisme
Ministère de l'Économie et des Finances (MINEFI)	Fiscalité du tourisme, compte satellite du tourisme, douane et change
Ministère de la Planification, de la Programmation du Développement et de l'Aménagement du Territoire (MINPLAPDAT)	Programmation des investissements, de l'aménagement du territoire (zones d'aménagement touristique)
Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural (MINADER)	Exportation des denrées alimentaires Amélioration du cadre de vie en milieu rural
Ministère de la Défense (MINDEF)	Sécurité des personnes et des biens (touristes)
Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation (MINATD)	Tutelle des collectivités locales qui assurent la mise en place des offices de tourisme
Délégation Générale à la Sûreté Nationale (DGSN)	Sécurité des personnes et des biens, contrôle des arrivées aux frontières, délivrance des visas aux postes frontières
Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Économie Sociale et de l'Artisanat (MINPMEESA)	Exportation des objets d'artisanat

Ministère du Commerce(MINCOMMERCE)	Activités commerciales
Ministère chargé de l'Industrie, des Mines et du Développement Technologique (MINIMIDT)	Code des investissements
Ministère de la Santé (MINSANTE)	Conformément à la loi cadre n°96/03 du 04 janvier 1996 portant loi cadre dans le domaine de la santé, le Ministère de la Santé s'occupe de la couverture sanitaire du territoire, de la mise en œuvre d'une politique de médecine préventive par la promotion de l'hygiène, l'assainissement de l'environnement, l'éducation sanitaire et la vaccination.
Ministère des Transports (MINT)	Fixation des tarifs de transport, tutelle des ADC, chartérisation
Ministère de la Communication (MINCOM)	Éducation touristique des populations/campagnes médiatiques de sensibilisation des populations, promotion du tourisme.
Ministère des Relations Extérieures (MINREX)	Délivrance des visas d'entrée au Cameroun, communication des informations sur le Cameroun aux touristes
Ministère des Travaux Publics (MINTP)	Désenclavement des zones et sites touristiques
Ministère des Domaines et des Affaires Foncières (MINDAF)	Problèmes domaniaux et fonciers
Ministère de la Recherche Scientifique et de l'Innovation (MINRESI)	Recherche et vulgarisation à travers ses instituts spécialisés (IRAD, IRZ ...)

Source : Stratégie sectorielle de développement du tourisme au Cameroun, 2005

Le tableau ci-dessus dresse les principaux ministères qui interviennent dans le tourisme d'une façon générale. Tous ces services n'agissent pas directement dans les hôtels mais sont d'une grande influence sur l'activité hôtelière.

C'est là un rôle joué par le CNT dans les hôtels à Ebolowa. Nous allons élucider cela à l'aide d'une figure.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 10: Synoptique du rôle du CNT dans l'amélioration de l'activité hôtelière d'Ebolowa

La figure ci-dessus matérialise les apports des actions de la CNT sur les prestations hôtelières qui concernent en générale toutes les structures hôtelières mais il est question ici de notre zone d'étude.

En effet, les différents services travaillant en synergie agissent dans l'hôtel pour une meilleure rentabilité. On peut prendre l'exemple sur le MINCOMMERCE qui a un

- rôle important au sein des hôtels parce que ceux-ci sont des lieux commerciaux. On peut encore citer le MINCOM pour la couverture téléphonique etc.
- Lorsque la CNT fait des propositions ou des recommandations sur le tourisme et que celles-ci sont appliquées, cela concourent tout simplement à l'amélioration du tourisme national et donc des services offerts dans les hôtels à Ebolowa. Il en est de même lorsqu'il est appelé à émettre un avis sur la question du tourisme auprès du ministre en charge du tourisme.
- Son rôle d'étudier et proposer les mesures susceptibles de faciliter l'entrée, le séjour des touristes favorisent l'arrivée en flux des touristes dans les hôtels d'Ebolowa.

4.1.3. La Commission Technique Nationale (CTN)

Créé par le décret N° 99/443/PM du 25 mars 1999 auprès du ministre en charge du tourisme, la CTN a plusieurs fonctions parmi lesquels : celle d'émettre un avis et d'examiner les multiples demandes de construction, d'extension, d'ouverture ou d'exploitation d'un établissement touristique. C'est aussi à elle que revient la charge de suspension ou de retrait, de l'autorisation, de l'agrément ou de la licence d'exploitation. Ainsi dit, elle est l'organe qui délivre les autorisations de construction et d'exploitation d'un site afin d'exercer les activités hôtelières dans la ville d'Ebolowa.

4.1.4. Les services déconcentrés

Ebolowa est le siège de la délégation régionale du tourisme dans le Sud et de celui de la délégation départementale du tourisme dans la Mvila. Les deux délégations intégrant le même bâtiment.

4.1.4.1. La délégation régionale du Sud

Ce service avait d'abord pour siège la ville de Kribi, la construction du bâtiment devant contenir ses services ayant presque été achevé, la délégation a été délocalisé pour la ville d'Ebolowa et ce depuis très peu car. L'actuel délégué régional du tourisme dans le Sud est une femme. C'est ce service déconcentré du Mintoul qui est à la tête du tourisme de la région et donc oriente et coordonne l'activité touristique dans les différents départements du Sud.

4.1.4.2. La délégation départementale de la Mvila

Située dans les mêmes locaux que la délégation régionale, elle a elle-même été déplacé du bâtiment abritant les services du gouverneur du quartier administratif ou région pour regagner son actuel local au quartier dit Oyenga. Il nous a donc été difficile de faire un organigramme car tous les locaux ne sont pour l'instant pas occupés mais la délégation est existante et mène son activité qui est celui de s'assurer de la bonne marche du tourisme dans la ville d'Ebolowa.

4.1.5. Les collectivités décentralisées

Les lois d'orientation du 22 juillet 2004 relatives à la décentralisation, conformément aux dispositions de la constitution du 18 janvier 1996, font ressortir deux objectifs majeurs. Selon ces textes, la décentralisation au Cameroun vise, en premier lieu, l'approfondissement

du processus démocratique par une adaptation de l'administration aux objectifs et aux exigences du pluralisme en vue de permettre la promotion d'une démocratie locale. En second lieu, au plan économique, elle a pour but la promotion du développement local et régional à travers l'émergence d'initiatives par les différents acteurs ainsi que la mise en place d'un cadre de développement défini à partir des préoccupations, des ressources, des innovations et donc dans notre étude, les services décentralisés sont des acteurs de pointe dans les activités hôtelières vu les compétences qui lui ont été conférées.

4.1.5.1. La Communauté Urbaine d'Ebolowa (CUE)

La CUE est sous l'autorité du délégué du gouvernement. La CUE est celle qui coordonne les activités communales de la ville.

De par la loi citée ci-dessus, les compétences qui lui sont transférées portent sur la promotion du développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif de ces collectivités. Ainsi, la CUE joue un rôle important pour le tourisme en générale mais plus particulièrement du secteur hôtelier de la ville d'Ebolowa. En tant que plus haute institution des collectivités territoriales, elle est le point d'assemblage et de décision de toutes les activités hôtelières misent à leurs compétences. On peut citer par exemple

- l'élaboration des plans d'occupation des sols, des plans ou schémas d'aménagements ;
- l'organisation des manifestations culturelles traditionnelles ;
- la promotion de l'artisanat et du tourisme ;
- la mise en valeur et la surveillance des sites et monuments touristiques ;
- la lutte contre la pollution ;
- la gestion, la protection et l'entretien des sites et parcs naturels.

C'est ainsi que la CUE a réalisé jusqu'ici des projets tels que l'embellissement de la ville ou le concours de la prime à l'hôtel le plus propre concourant à la promotion du tourisme à Ebolowa.

4.1.4.5.2. Les mairies d'Ebolowa I et d'Ebolowa II

Ebolowa est divisée en deux Communes d'arrondissements, ce qui met en place la présence de deux Mairies placées sous le contrôle du conseil municipal qui n'est autre que la CUE.

En plus de leurs rôles régaliens, elles pourvoient au développement du tourisme. En effet, ce sont les organes qui sont en permanence sur le terrain, les organes exécutifs. Elles ont un rôle important dans l'activité hôtelière : c'est à elles que revient par exemple le rôle de collecte des différents impôts dans les hôtels selon les compétences qui leurs sont transmises. C'est leurs accords qui ont servis aux promoteurs de tourisme et d'hôtels de construire les établissements touristiques présents dans la ville en leurs délivrant des titres fonciers pour l'occupation des sols, en attribuant des permis de bâtir.

4.2. LES PROMTEURS D'HOTELS DE LA VILLE D'EBOLOWA

En rapport avec *le décret n° 2013/299 du 9 septembre 2013*, portant création, organisation et fonctionnement du Comité paritaire du suivi de la stabilité des incitations dans l'investissement privé au Cameroun, la ville d'Ebolowa fait l'objet des sollicitations des investisseurs privés. Les promoteurs des hôtels ainsi retrouvés dans la ville d'Ebolowa sont diversifiés, on en a regroupés deux types : les investisseurs locaux et les investisseurs étrangers.

4.2.1. Les promoteurs locaux

4.2.1.1. Les élites et les hommes d'affaires

Ils sont la partie la plus représentative dans le domaine des investissements hôteliers de la localité. C'est la raison pour laquelle, la majorité des hôtels de la ville a un mode de financement personnel (confère fig 8). Ils prennent des initiatives, avec les différents accords des mairies et délégations du tourisme, ils financent, contribuent à l'activité hôtelière en augmentant la capacité d'accueil en hébergement de la ville d'Ebolowa. Nous pouvons vérifier l'action de ces derniers par le nombre d'hôtels à financement personnel présent dans la ville. On peut citer parmi ceux-ci Florence hôtel, l'hôtel le Ranch, Nulle part ailleurs.

Ils participent également en allouant des fonds pour la réalisation des projets de certaines personnes, c'est le cas du sénateur Mbita qui a eu à subventionner les projets de certains hôtels de la place⁷.

4.2.1.2. Les agences de proximités

➤ Les Syndicats

Ils sont des organes qui sont créés pour faire fonctionner un secteur donné avec certaines normes propres à lui et parfois pour défendre les droits. Le syndicat en activité par nous perçu dans la ville est le Syndicat des Patrons des Institutions d'Hôtels et Tourisme (SPIHT) qui emmène les patrons à travailler en commun accord, cela permet d'éviter des pertes de clients et favorise un fonctionnement harmonieux entre les différents hôtels. Son principe voudrait que, lorsqu'un hôtel n'a pas de capacités à répondre à un besoin des clients, il met un hôtel habilité au service de ces clients. C'est le cas vécu par nous sur le terrain lorsqu'en présence du directeur de Florence hôtel pour besoin d'enquête le **30/03/2016**, il a reçu un appel faisant part d'une réservation pour un séminaire. Le séminaire devant durer quelques jours, et les chambres de l'hôtel étant presque insuffisants pour héberger tous les séminaristes, le directeur a mis le Kapso hôtel au service d'un certain nombre de séminaristes.

➤ Les médias

Les chaînes de radio telle que *la Radio Oyenga* ou la chaîne de télévision locale tv Sud , sont souvent appelés à vendre les services des hôtels de la ville d'Ebolowa mais cela se fait uniquement à l'échelle du département malheureusement.

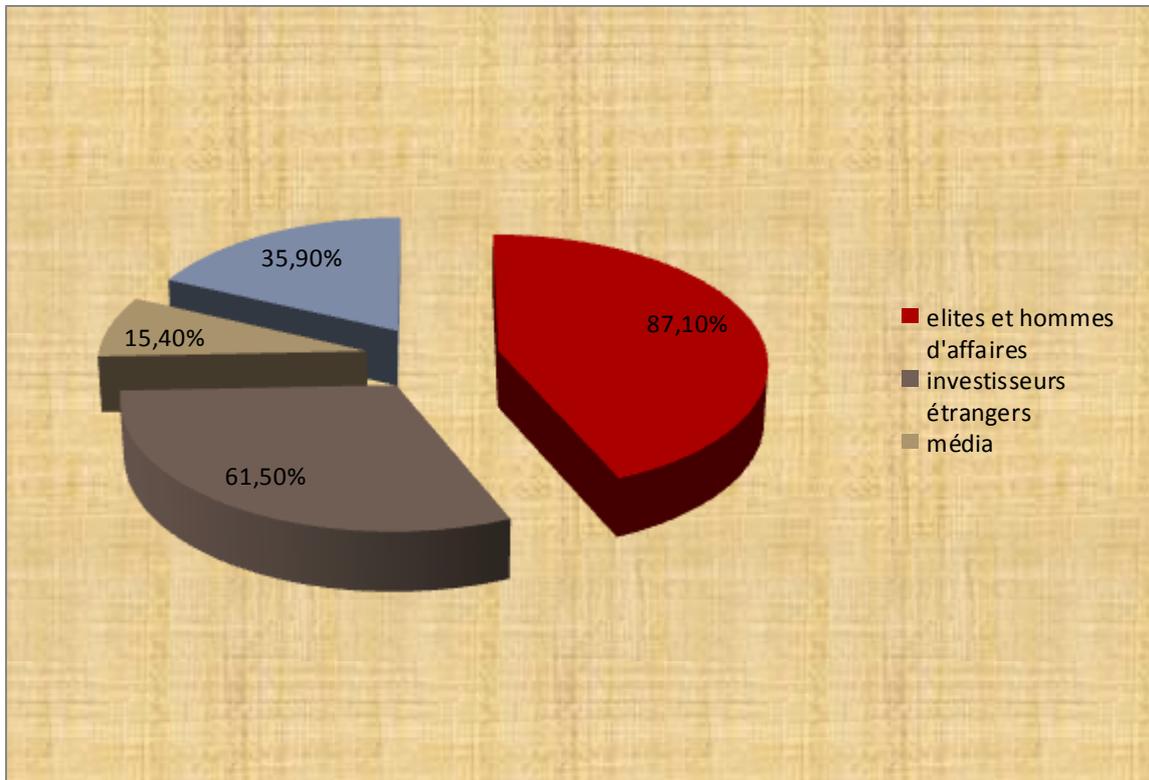
4.2.2. Les investisseurs étrangers

Les investisseurs étrangers sont également des hommes d'affaires qui favorisent l'implantation des structures hôtelières et l'évolution de cette activité dans la ville.

Ils sont pour la plus part des partenaires étrangers qu'un pays contacte par rapport à certains besoins dont il est en manque afin de l'aider à solutionner ce problème. Ce partenariat peut prendre plusieurs formes : des contrats de travaux, les accords de partenariats économiques gagnant- gagnant ou des aides directes. La ville compte plusieurs hôtels dont les

⁷ Affirmation faite d'un employé de l'hôtel Kapso

investisseurs sont des nationaux mais pas des natifs de la zone. Exemple de l'hôtel le Cinquantenaire, le Kapsò hôtel.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 11 : Degré d'implication des promoteurs d'hôtels dans l'activité hôtelière

L'analyse de cette figure justifie que les hommes d'affaires et les élites sont ceux qui investissent le plus dans l'activité hôtelière de la ville. Ils sont représentés à 87,10% légèrement supérieur au pourcentage des investisseurs étrangers qui est de 61,50%. Les autres, parmi lesquels on retrouve les Syndicats, les GIC sont en troisième plan avec 35,90% et enfin les médias qui sont à 15,40%.

Cela peut se justifier par le fait que les élites natives de la zone, sont soucieuses du développement du tourisme de la ville en plus des besoins économiques. Les médias eux sont faiblement représentés à cause du matériel utilisé non performant.

4.3. APPORTS DU PERSONNEL HOTELIERS DANS L'OPTIMISATION DU TOURISME A EBOLOWA

L'organisation parfaite d'un hôtel entraîne des résultats satisfaisants au sein de l'établissement, en effet un service rendu à une personne trouve de la valeur lorsqu'il est bien fait. C'est ainsi que les prestations hôtelières bien faites produisent chez les visiteurs une envie de revisite GOUIRIAND P. (1990). L'accueil est la communication et il faut bien communiquer le message d'accueil. Un client d'hôtel se fait une idée d'ensemble au premier contact alors, il est impératif qu'il soit satisfait de l'accueil.

4.3.1. L'accueil hôtelier : un support de réussite pour la satisfaction du client

Le bon accueil est en effet une qualité qui concerne tout le personnel hôtelier, on devrait ressentir la sensation d'être bien accueillie dans tous les services sollicités car il faut que le souci de bien accueillir s'intègre dans les esprits du personnel afin de rendre meilleur le séjour des touristes. Mais, c'est un rôle que devrait jouer la réception mieux que n'importe quel service de l'hôtel car c'est le lieu où s'effectue le premier contact réel entre les convives et l'établissement. C'est la raison pour laquelle dans cette partie, les attributions du réceptionniste abordées pour mener à bien cette étude ont été celles à pouvoir générer chez le touriste l'envie d'une revisite ceci, en évaluant chez le réceptionniste ses aptitudes à fournir l'information aux clients, à les orienter, à les encadrer et les assister.

4.3.1.1. La disponibilité à renseigner le client

La disponibilité des réceptionnistes dans les hôtels d'Ebolowa est acceptable, la volonté de s'entretenir avec les clients se fait percevoir dans leur métier. Durant la période de notre étude de terrain proprement dite, nous avons pu nous rendre compte du respect et de la qualité avec laquelle les réceptionnistes nous ont reçus (confère photo 11). Quelques exceptions ont été faites pour des raisons d'occupation dans le service et donc nous ne voulions compromettre l'activité. Ainsi, nous avons par la suite emprunté une issue pour mieux appréhender comment étaient perçus les services des réceptionnistes auprès de certains clients et ils ont dit pour la majorité être assez satisfait de l'accueil faite. Pour certains, le réceptionniste a été courtois envers eux dès leurs arrivées dans l'hôtel, il a réussi en quelque temps à leur faire comprendre qu'il est disponible pour eux. « *J'ai beaucoup été flatté par la bonne humeur de la réceptionniste, et j'espère qu'elle l'a toujours durant son service* ⁸ ». Les réponses à nos préoccupations ont été apportées sans ambiguïté aucune et avec un sourire pour les accompagner. La figure 12 ci dessous illustre le degré de satisfaction des clients abordés dans hôtels sur la disponibilité des réceptionnistes à être présent au premier contact

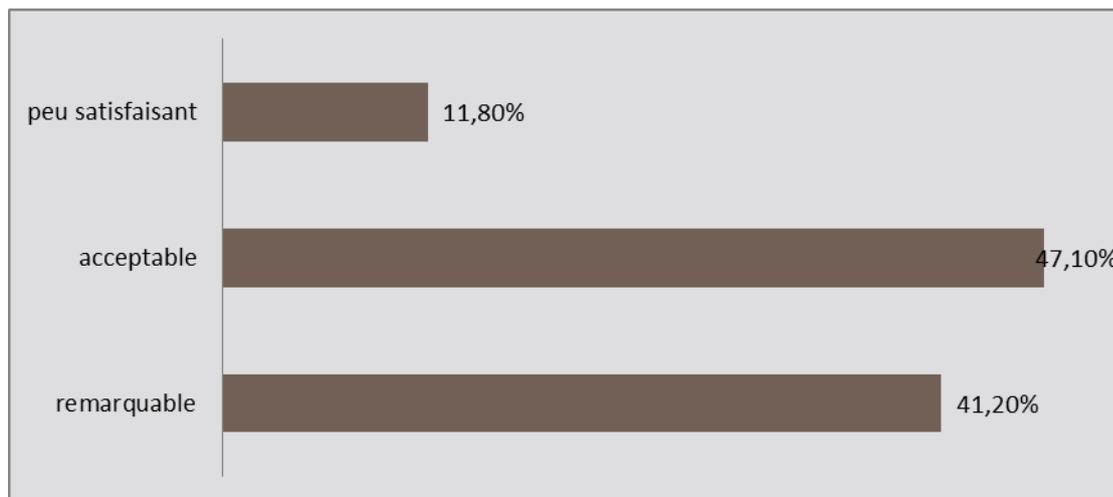
⁸ Parole d'un ressortissant d'Allemagne envers la réceptionniste en chef de Florence hôtel le 29/03/2016



Cliché Awa Essam C. terrain Avril 2016

Photo 11 : Salle de réception de Florence hôtel

La photo ci-dessus met en évidence la manière donc est reçu un visiteur au service de réception. Un grand espace bien meublé avec des guides du tourisme de la ville mis à la disposition des clients qui se retrouve dans cette espace. C'est ainsi que l'on peut observer sur cette photo, la façon dont nous avons été reçu en attendant de rencontrer le chef de personnel pour un entretien. Nous avons donc pu profiter d'une vision globale du tourisme à Ebolowa.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 12 : Figure des appréciations des clients d’hôtels sur le premier contact avec les réceptionnistes

L’analyse de cette figure montre que, le premier contact qu’a eu la majorité des clients des hôtels de la ville d’Ebolowa a été pour eux une satisfaction. C’est ainsi que nous avons pu avoir plusieurs réponses. Ceux qui ont trouvés la disponibilité remarquable sont représentés 41,20% ; ceux qui l’ont jugé acceptable sont à 47,10%. Cela montre que, les réceptionnistes dans l’ensemble sont présents pour les clients d’hôtels mais il manque des efforts à apporter. Cela se justifie par la présence de ces convives qui trouvent la prise de contact des réceptionnistes en leur endroit peu satisfaisante soit, 11,80%.

4.3.1.2. Les modalités d’orientations des clients

En ce qui concerne l’orientation des touristes après leur réception à l’accueil, ceux-ci sont soit orienté vers une personne qui les conduit au service sollicité soit ils patientent le temps que le réceptionniste se libère. Cela a été un constat fait dans la majeure partie des hôtels non classés et quelques hôtels une étoile ou les réceptionnistes exercent plusieurs fonctions à la fois. Les clients ayants répondu à nos différentes questions ont toutefois avoués avoir patientés un peu plus de temps. Sinon, dans la majeure partie du temps une orientation est faite par le réceptionniste pour faciliter aux clients de façon directe ou indirecte le contact avec les autres services sollicités.

4.3.1.3. L’encadrement et l’assistance du client par le personnel : une mise en confiance du client

Les clients des hôtels dans la ville d’Ebolowa disent être satisfait de l’accueil des réceptionnistes à répondre présent à leurs multiples exigences malgré quelques absences souvent observées dans l’exécution de certains besoins voulus. Le suivi est tel que le tempérament est assez posé chez les deux acteurs car la manière de gérer les humeurs des uns et des autres oblige une maîtrise de soi assez forte.

Ainsi donc, en ce qui concerne l’orientation et l’encadrement fait par les réceptionnistes, le tableau ci-après donne les réponses qu’ont apporté les clients à nos interrogations.

Tableau 11 : Opinion sur le suivi des clients de l'hôtel par les réceptionnistes

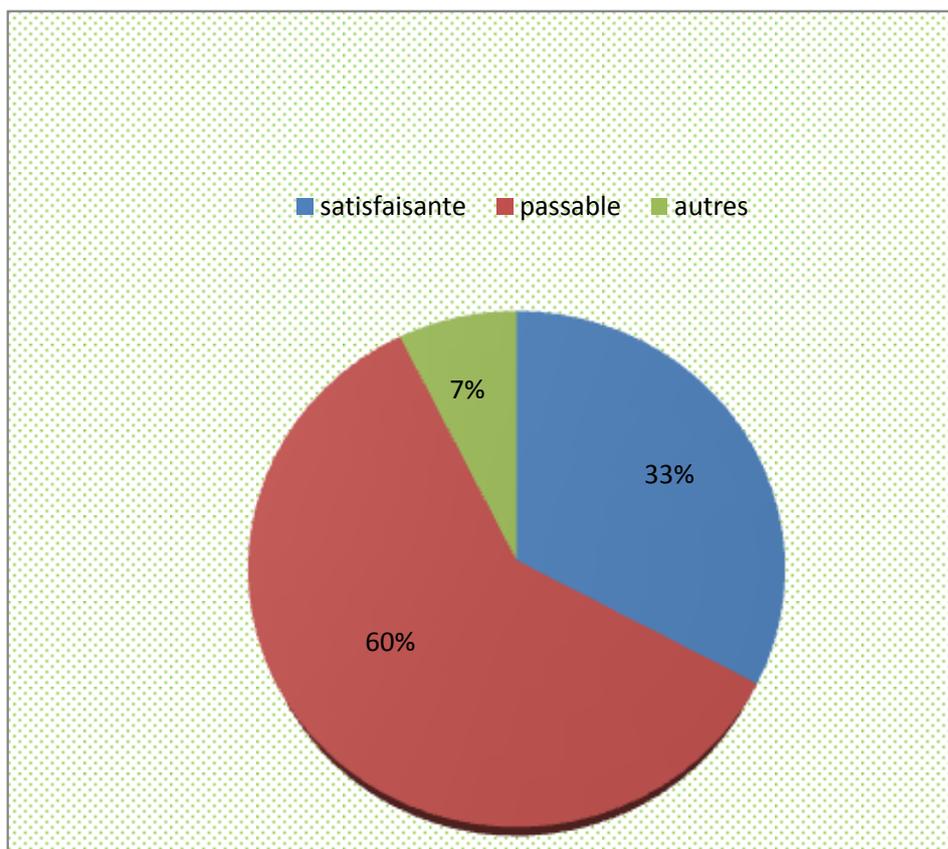
appréciation	effectifs	pourcentages
satisfaisante	12	33%
passable	21	60%
autres	2	7%
total	35	100%

Source : enquête de terrain E., terrain Mars 2016

De l'observation de ce tableau, il en ressort que : sur 35 clients d'hôtels interrogés sur la manière dont ils ont été orientés de la réception aux autres services et du suivi des réceptionnistes des hôtels respectifs dans lesquels ils se trouvaient,

- 21 clients trouvent passable les réceptionnistes à ce niveau d'observation ;
- 12 clients trouvent satisfaisant le travail abattu par les réceptionnistes à ce niveau
- 2 clients répondent autres

Ce qui matérialise les efforts faits par les réceptionnistes pour mener à bien leur métier.



Source : enquête de terrain, 2016

Figure 13 : Opinion sur le suivit des clients au de l'hôtel par les réceptionnistes

L'analyse de ce graphe révèle que les $\frac{3}{5}$ des clients trouvent acceptable le travail réalisé par les réceptionnistes. Parmi eux, on prend en considération le fait qu'il ya ceux qui ont répondu par estime du milieu ou de façon aléatoire. Combiné à ceux qui ont dit trouver les services des réceptionnistes dans un conteste autre que celui proposés par nous (7%), il en ressort que l'accueil est bien fait mais connaît encore des difficultés auxquelles il faut remédier.

4.3.2. Enjeux des loisirs installés au sein des hôtels d'Ebolowa pour une meilleure promotion de tourisme

D'autres points importants au sein d'un établissement hôtelier sont les loisirs et son hébergement. Par loisirs ici on entend : restauration et divertissement. Par hébergement on fait référence aux chambres à coucher. Ainsi sont les points abordés dans cette sous partie. De prime à bord, nous pouvons dire que les hôtels de la ville d'Ebolowa en infrastructures de loisirs principalement de divertissements sont limités. Et pour ce qui est des restaurants bars, la majorité en possède.

4.3.2.1. Le service de restauration

➤ La qualité de service offert par les restaurateurs

Nous avons constaté d'un point de vue global que la majorité des hôtels soumis à notre étude possèdent au moins un restaurant/bars. Les quelques cas où l'on note l'absence des bars/ restaurants sont les hôtels non classés. Lorsque parviennent les touristes au

restaurant, les tables sont bien dressées, le couvert propre et bien disposés. Les tables sont bien dressées, le couvert propre et bien disposés. La planche ci-après justifie ces affirmations.

Planche 4 : Etat des tables et couverts dans les hôtels avant l'arrivée des clients.



Clichés : Ella Ella E., terrain Mars 2016

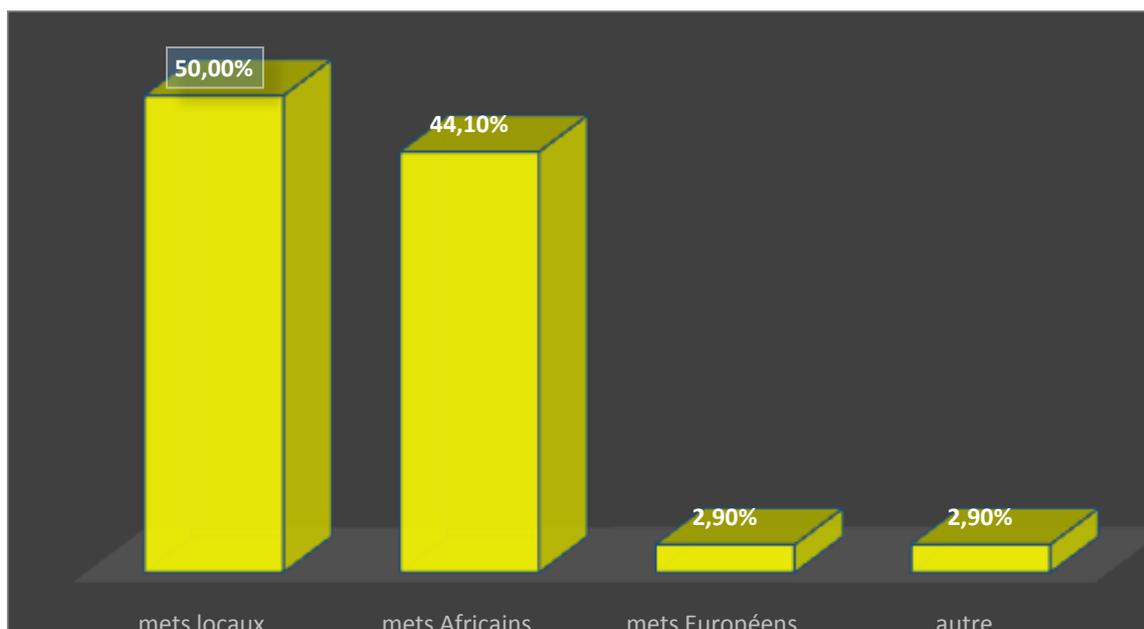
Photo 12 : restaurant du Kapso hôtel

Photo 13 : restaurant de Nulle Part Ailleurs

La photo 12 représente la salle du restaurant du Kapso hôtel, tandis que la photo 13 représente celui de l'hôtel Nulle Part Ailleurs. Cette planche met en évidence, la mise en place des tables et du couvert dans les restaurants hôteliers d'Ebolowa d'où l'existence des restaurants dans les hôtels.

Par la suite, à la question de savoir si le personnel est courtois, si les appréciations sur les services offerts par le service en place a été demandé, les résultats ont été positifs et nous ont permis de faire le constat selon lequel, les mets les plus prisés par les touristes clients d'hôtels sont les mets locaux. (Confère figure 15 ci-dessous).

Toutefois, les clients ont admis s'être confrontés à certains problèmes liés aux prestations qui leurs étaient offerts.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 14 : Différentes appréciations des mets offerts

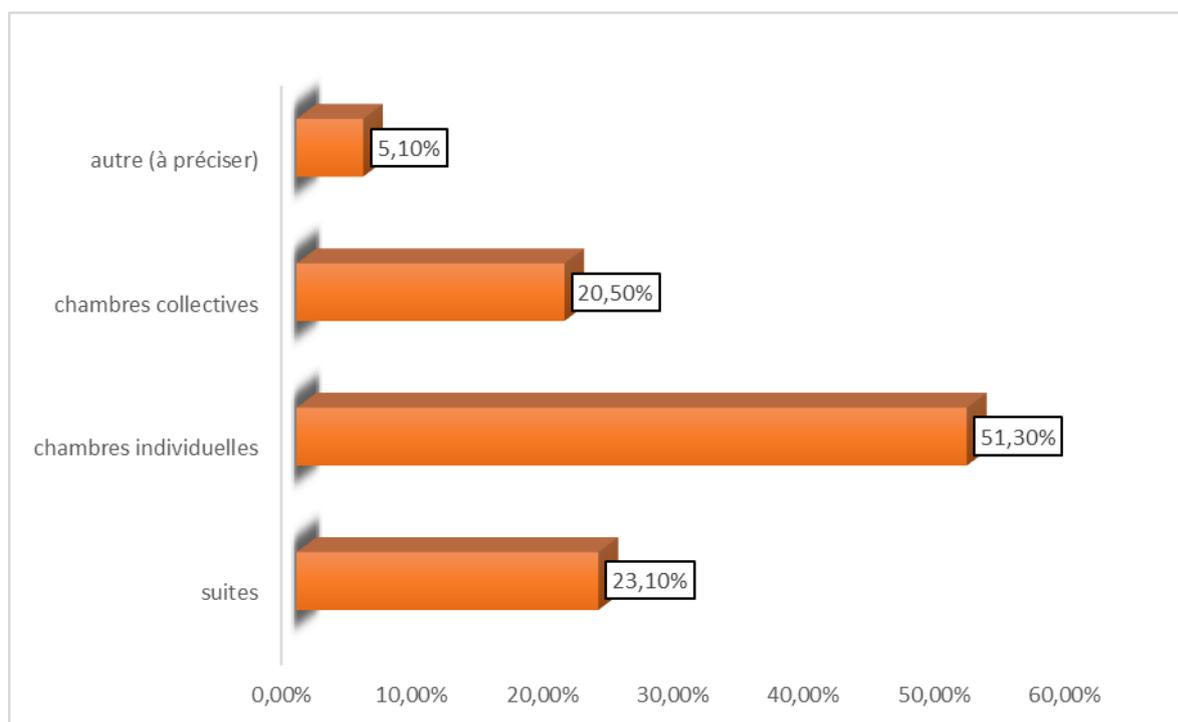
Des différents mets offerts, on constate que les plus prisés sont les mets locaux qui ne sont pas très éloignés des mets africains. Cela justifie les affirmations faites plus hauts et pourrait également s'expliquer par le fait que la ville en terme de touristes reçoit plus les nationaux issus d'autres régions et les africains de l'Afrique centrale.

- La contribution des divertissements disponible au sein des hôtels

En ce qui concerne les divertissements, excepté le Florence hôtel qui met à la disposition de sa clientèle les moyens de distractions tels que la piscine et un night-club, le parc hôtelier souffre d'une carence d'espace aménagé pour se divertir. Si bien que les zones de loisirs externes en bénéficient et plus qu'il y va du tourisme, c'est toujours au profit d'une optimisation touristique car les touristes logés dans les hôtels, vont faire de nouvelles découvertes dans la ville.

4.3.2.2. Le service de chambre

Le parc hôtelier de la ville d'Ebolowa n'est pas assez grand si bien que sa capacité d'accueil en est influencée. Nous disposons dans le circuit de 43 établissements pour 617 lits. Le circuit dispose des chambres individuelles, des chambres collectives, des suites et des appartements. Cela se présente comme suit :



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 15 : Les types de pièces disponibles dans les hôtels

L'effectif des chambres et même du type influe sur l'activité hôtelière, les personnes ressources auxquelles nous avons eu recours pour cette information à savoir le réceptionniste de Vallée hôtel nous a fait savoir qu'il y'a des moments où, les réservations ne sont plus possible car il manque des chambres libres. Les quelques clients abordés cependant disent ne pas trouver de soucis via la qualité du confort et la sécurité dans les chambres tout de même incertain par moment. Sur les questions posées, les réponses obtenues auprès des clients ont conduit aux résultats selon lesquels, les chambres seraient propres et bien rangées, d'aucuns les trouvent modestes quelques-uns trouvent les chambres sécurisées et luxueuses. Ces données sont compilées dans le tableau ci-après :

Tableau 12 : appréciation des chambres d'hôtels par les clients

appréciations	Effectifs	Pourcentage
propres et bien rangées	18	52,9%
sécurisées	3	5,9%
luxueuses	2	5,9%
modestes	12	35,3%
Total	35	100%

Source : enquête de terrain, Mars 2016

De l'analyse des résultats ci-après, il en ressort que moins de clients ont évoqué le luxe, cela est dû à la diversité des hôtels qu'on retrouve dans la ville allant des établissements non-classés à celui classé à 3 étoiles. Plusieurs ont répondu modestes, propres et bien rangées. C'est la partie qui fréquente les hôtels de catégories non-classés à ceux de 2 étoiles car, seule quelques hôtels de la ville ont des chambres haut standing exemple de Florence hôtel.

Pour les touristes rencontrés dans les lieux, c'est plus une question d'accueil, de propreté, de sécurité et de tranquillité qui leur est important dans la zone.

Ainsi, voilà justifiés les différentes réponses obtenue auprès des convives hôteliers.

4.4. LES APPORTS ECONOMIQUES ET SOCIO-CULTURELS DES PRESTATIONS HOTELIERES DANS L'AMELIORATION DU TOURISME

4.4.1. Apports économiques et socio-culturels

Les services offerts dans les hôtels ont forcément des avantages économiques sociaux et culturels. Nous en citerons quelques-uns :

4.4.1.1. Apports économiques liés aux prestations hôtelières

Les services des hôtels contribuent économiquement à la promotion du tourisme sur plusieurs plans.

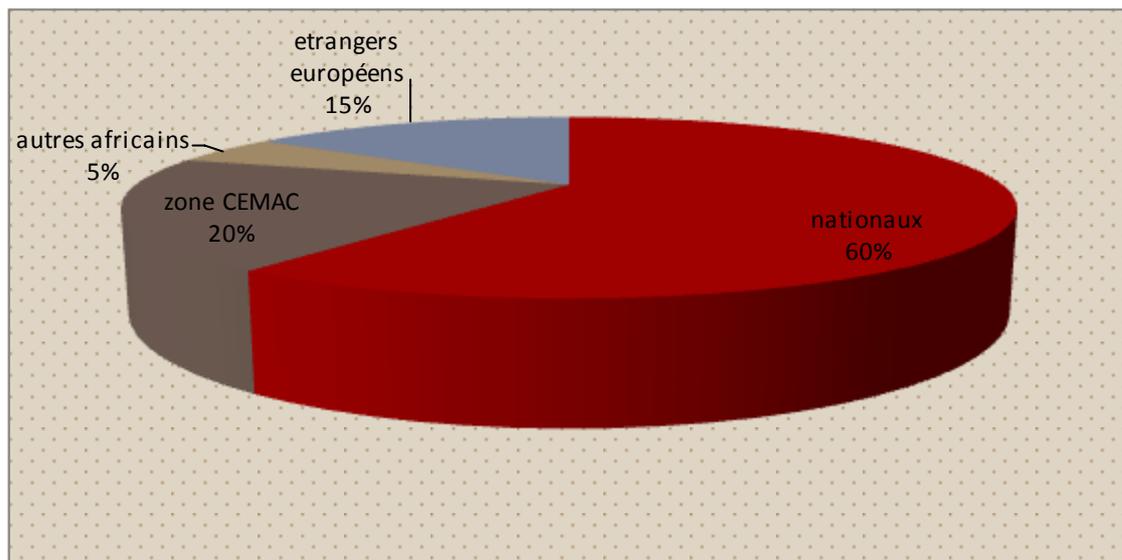
La paye des taxes fiscales : les recettes générées permettent aux établissements hôteliers de pouvoir s'acquitter de leurs différentes taxes. Etant donné la multitude de services impliqués dans le fonctionnement d'un hôtel, les frais prélevés contribuent non seulement à faire augmenter le PIB de l'Etat mais aussi à l'aider dans son optique à développement du secteur touristique camerounais et à baisser le taux de pauvreté au Cameroun.

Ainsi, les données sur les prix des chambres offertes ont été obtenues auprès du personnel hôtelier, nous les avons généralisés comme suit afin de mieux percevoir les recettes possibles générées par les hôtels de la ville sur un an.

- Un hôtel non-classé offre des chambres à des prix allant de 5000 milles francs à 15000 milles francs
- Un hôtel une étoile offre des chambres allant de 5000 milles à plus de 15000 milles francs
- Un hôtel deux étoiles offres des chambres allant de 10000 à plus de 20000 milles francs
- Un hôtel trois étoiles offre des chambres allant de 15000 à plus de 40000 milles.

Nous allons calculer à partir des 10000 touristes recensés en 4 années, le nombre de touristes possible en en une semaine et nous essaierons de ressortir les recettes probables du parc hôtelier de la ville d'Ebolowa.

Considérant la figure ci-dessous,



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 16 : Effectifs des arrivées touristiques à Ebolowa

Cette figure met en évidence les arrivées touristiques de la ville d'Ebolowa : les locaux sont plus représentés soit 60% qui représente le tourisme national, par la suite on a les touristes venus de la zone CEMAC 20%. Les européens eux sont représentés à 15%, pour les autres pays africains ont a 5%.

Nous pouvons effectuer les calculs ci-après :

Si, sur les quatre(04) dernières années on a recensé 10000 touristes à Ebolowa, pour une capacité d'accueil d'environ 373 chambres offertes par les hôtels classés, combien de touristes environ aura-t-on ?

❖ Calculons le nombre de touriste pour une année :

Posons : $x = \text{nombre de touristes en quatre ans} \times 1\text{an} / 4\text{ans}$.

$X1 =$ nombre de touriste inconnu.

On aura en application :

Si 4 an \longrightarrow 10000 touristes

$$X 1 = \frac{10000}{4} = 2500 \text{ touristes}$$

Pour 1ans \longrightarrow X

Donc, en un an on a : **2500 touristes** environ dans la ville d'Ebolowa.

❖ Calcul du nombre de touriste possible de la ville pour un mois.

Si 1ans \longrightarrow 12 mois

On sait que, 1ans = 12mois alors, 12 mois = 2500 touristes.

On aura donc :

X_2 = nombre de touristes en douze mois X 1mois / 12 mois.

$$\begin{array}{l} \text{Si 12mois} \longrightarrow 2500 \text{ touristes} \\ \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \longleftarrow X_2 = \frac{1 \times 2500}{12} = 208,33 \text{ touristes} \\ \text{Pour 1mois} \longrightarrow X_2 \end{array}$$

$X_2 = 208,33$ relativement égale à **208 touristes**

Si donc en un mois la ville d'Ebolowa est en mesure de recevoir 208 touristes, le nombre de touriste en une semaine est le suivant :

1 mois est égal à 4 semaines, cela revient à dire que en 4 semaines environ la ville reçoit 208 touristes et donc en une semaine on aura donc d'après le même principe du calcul effectué ci-dessus : **52 touristes** pour une semaine.

Sachant qu'on dispose de 43 hôtels dans la ville, le montant possible généré par ceux-ci est le suivant :

En prenant au minimum le prix de la chambre offerte c'est-à-dire 5000 fcfa, on a en une semaine :

$$52 \times 5000 = 260000 \text{ fcfa.}$$

Par mois, ce chiffres s'élève à :

$$4 \text{ semaines} = 1 \text{ mois d'où } 1 \text{ mois} = 260000 \text{ fcfa. Alors :}$$

Un mois = $260000 \times 4 = 1040000$ fcfa. Suivant le même principe de calcul on aura pour les recettes probables générées en une année :

$$1040000 \times 12 = 12480000 \text{ fcfa.}$$

Donc en un an les hôtels d'Ebolowa génèrent environ **12.480.000 fcfa.**

Ces chiffres étant approximatifs à cause du refoulement de nos questions par les responsables d'hôtels sur la question de leurs revenus mensuels.

Pour la question des taxes, les hôtels payent en fonction des recettes générées. Etant donc données les recettes obtenues par calcul, on conclut à un apport considérable de la part des hôtels pour les comptes des fonds publics.

D'autre part, l'activité hôtelière conduit le tourisme à un meilleur essor avec la mise sur pied des projets d'aménagements des sites touristiques par la Commune en ce qui concerne le tourisme. En effet, la présence des touristes présent dans les hôtels a boosté les pouvoirs publics à repenser les méthodes pouvant épauler le secteur hôtelier à produire le

sentiment de bien-être chez les touristes et susciter en eux une envie de revisite dans la ville. C'est le cas des projets en cours de la CUE en accord commun avec la délégation départementale du tourisme de la Mvila : pour la création d'un espace récréatif autour du Lac Municipal qui consistera à l'assainissement du lac, l'aménagement d'un parcours et à la construction d'un point de repos sur pilotis et le projet du parc de loisirs d'Ebolowa

- **L'effet multiplicateur de l'activité hôtelière** : la présence des hôtels dans la ville d'Ebolowa a généré des petits métiers tels, les calls box, les tournedos⁹, les salons de coiffures, les bars.

- **La création des espaces de loisirs** : nous avons pu observer dans les carrefours à proximités des sites hôteliers la création des snacks bars. Ces constats ont été faits principalement au carrefour Mekalat ; à Nko'ovos (qui bénéficie également de l'apport des transports en commun vue l'absence des agences de voyages touristiques dans la ville et du fait d'être au centre-ville); au carrefour Ekitibong pour ne citer que ceux-là.

Ces activités créées sont influencés par les arrivées touristiques de la ville, de la présence des touristes dans la zone mais de plus ces activités procurent des fonds aux mairies qui pourraient orienter une partie de ces dus dans la réalisation des projets d'assainissements de la ville qui par ricochet contribue à rendre la ville propice au développement touristique.

4.4.1.2. Apport socio-culturels

L'activité touristique de façon générale et hôtelière façon particulière est une activité qui met en contact plusieurs personnes. Ces contacts génèrent chez l'un et l'autre des aptitudes nouvelles qui peuvent influencer son évolution. Dans le cas de la ville d'Ebolowa, l'évolution socio-culturelle qu'a apportée la présence des touristes se fait sur les plans suivant :

Embellissement et valorisation des espaces de la ville : la ville d'Ebolowa en générale et les hôtels en particuliers ont souvent faits l'objet d'accueils des touristes lors de certains évènements. Nous pouvons citer le déroulement dans la ville du comice agro-pastorale de 2011 qui a entraîné une augmentation de la capacité hôtelière pour la satisfaction des touristes devant arriver. L'extension du parc hôtelier a ainsi permit de valoriser certaines richesses jusque-là peu connues du grand public. Il s'agit notamment du quartier Elat dont l'histoire est peu connue par le grand public et c'est la construction de l'hôtel du comice qui cependant attire la curiosité de la zone or, Il s'agit-là d'un véritable site touristique historique car, c'est un quartier créés par les missionnaires protestants américains installé dans cette ville en 1902. Les hôtels de la ville ont une fois de plus été sollicités pour héberger les touristes lors des évènements suivants : la CAN jumelé Guinée-Gabon, les jeux de la FENASCO de 2016 et les différentes fêtes nationales qui entraînent la présence des pays voisins au sein de la ville. Les services hôteliers sollicités ont favorisés l'embellissement pour mieux divertir les convives. C'est ainsi qu'on a la présence dans la ville des espaces verts tels la place « *Square Paul Biya* » en plein centre-ville cadre reposant pour les visiteurs, l'aménagement des sites touristiques tel *Doum ébet' akok* à Ebolowa-si 1.

On note également la journée du jeudi propre instauré par le délégué du gouvernement de la CUE. Elle consiste à emmener les populations à faire un investissement humain dans la ville le jeudi matin jusqu'à 10 heure et pendant ces heures-là, aucune activité économique ne

⁹ Les tourne dos sont des sortes de restaurants assez simples pour accueillir des personnes n'ayant pas les moyens de s'offrir le luxe des restaurant de classes.

se déroule. Cette activité tend à rendre la ville propre, ce qui est un atout pour l'activité hôtelière qui amplifie ainsi le développement du tourisme en fidélisant les visiteurs et génèrent en eux une envie de revisite.

La diffusion des mets locaux : L'un des maillons essentiel de l'industrie du tourisme est sans doute conteste la restauration. Au Cameroun, quel que soit la catégorie de l'établissement, que l'on soit dans le formel ou l'informel, la restauration est un formidable atout. La cuisine et/ou la restauration telle qu'exercée au Cameroun, constitue un pôle majeur de promotion du tourisme EBOUMBOU D. (2010). Tel énoncé par l'auteur, l'art culinaire est un facteur de promotion touristique car, la cuisine camerounaise est aimé par plusieurs touristes (confère figure 15). Les touristes sont parfois curieux alors, au cours de leurs visites ils découvrent les recettes de l'art culinaire local.

La diffusion des cultures locales : Les différentes relations auxquels sont exposés les touristes dans la ville les conduits à la découverte des modes de vie, coutumes et traditions des populations locales, les découvertes et achats des objets d'arts locaux etc. Cependant, le tourisme culturel ici est beaucoup plus observé chez les touristes qui vont en zone rurale pour visiter les sites touristiques naturel de la zone en bénéficiant de par la même occasion du tourisme culturel à travers l'architecture des maisons en terre battue traduisant un savoir-faire local. Ils peuvent rencontrer des cérémonies funèbres.

Le renforcement du dispositif sécuritaire : la présence des étrangers dans la ville entraine des modes de vies turbulentes telles les agressions. Pour la sécurité des touristes et personnes, les hôtels travail en connivence avec la Surveillance du Territoire (ST) qui joue un rôle important dans la promotion du tourisme. En effet, chaque structure hôtelière présente dans la zone est dans l'obligation de disposer d'un registre appelé Fiche de Statistiques Hôtelière produite chaque mois. Cette fiche permet à la ST de s'assurer des différentes identités des personnes arrivées dans les hôtels à travers leur enregistrement auprès des réceptionnistes. En cas de besoin d'enquête sur une tiers-personne par la ST, la Fiche de Statistique Hôtelière faciliterait les enquêtes afin de s'assurer de la sécurité des clients et même des populations riveraines de la localité. Pour cela, chaque hôtel doit pouvoir mettre une chambre à la disposition de ce service quand besoin s'impose, et l'agent en charge de la mission en question est libre d'arriver dans l'hôtel sollicité à tout moment pour l'exercice de son métier. La fiche des statistiques doit être apportée aux services de polices chaque mois et passé un délai de 10 jours, la délégation peut frapper l'établissement d'une amende de 50.000 franc cfa. De plus, lorsque la Fiche de Statistique Hôtelière comporte des incohérences ou des infractions, le réceptionniste à qui revenait la charge du remplissage de celle-ci peut être sanctionnée selon *l'article 199 du Code Pénal Camerounais*.

La figure 17 suivante nous explique mieux les apports des services hôteliers dans l'amélioration du tourisme dans la ville d'Ebolowa.

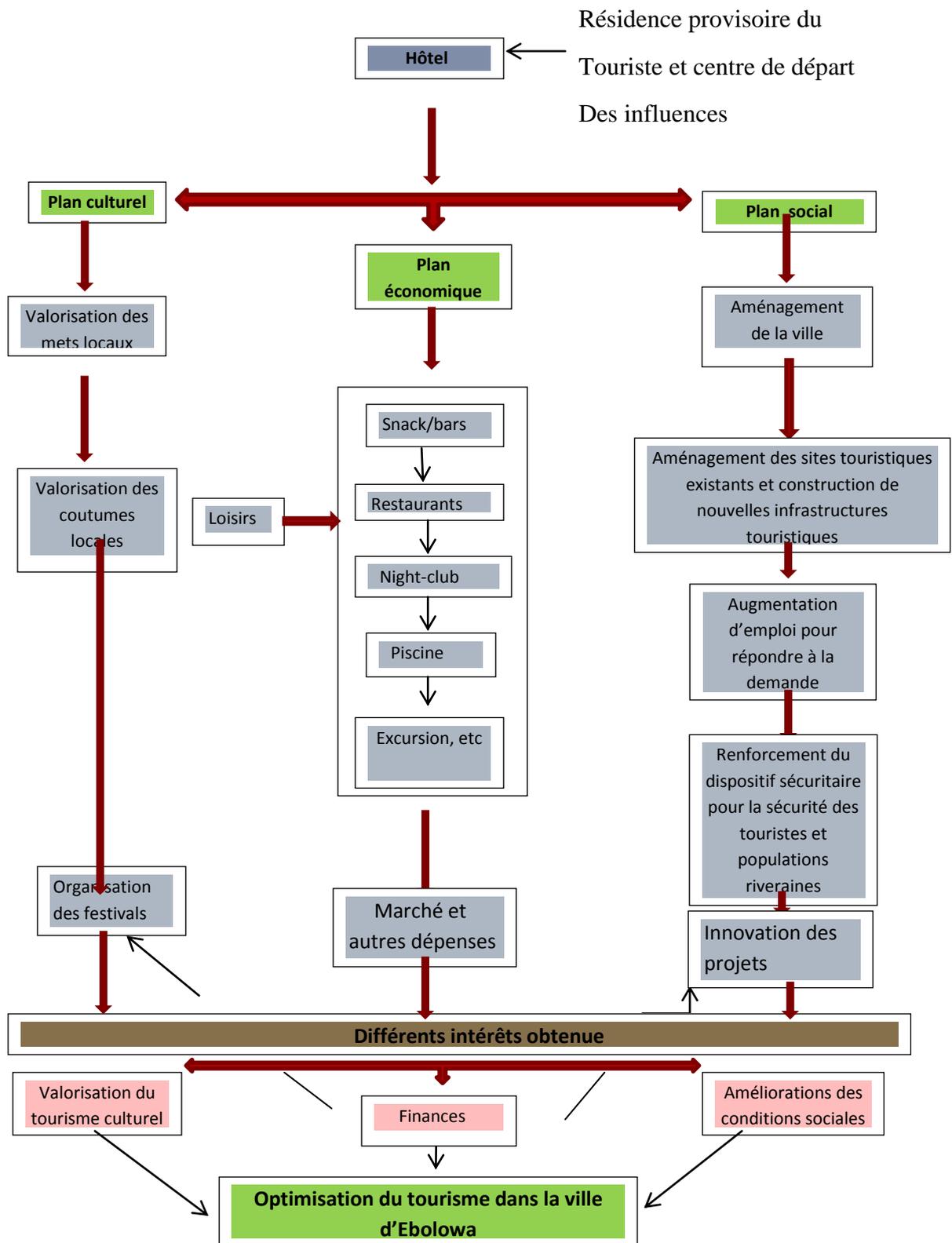
La création des emplois : la mise en place des hôtels dans la ville et leurs besoins de satisfaction de la clientèle à conduit les promoteurs à employer son personnel au sein de la société locale. C'est ainsi qu'à la question qui leur a été posé sur les emplois créés, les promoteurs ont répondu avoir créés au moins trois emplois en ce qui concerne les hôtels bas de gamme (les hôtels majoritairement non-autorisés) et au moins dix emplois en moyenne pour les hôtels classés.



Cliché Ella Ella E. terrain Mars 2016

Photo 14: mise en évidence des emplois créés par les hôtels d'Ebolowa

La photo ci-dessus montre les employés de l'hôtel Nulle Part Ailleurs à la réception de l'hôtel. On peut dénombrer sur cette photo la présence de cinq jeunes employés qui nous ont cependant faits comprendre qu'ils sont de service en journée et qu'une équipe viendra en remplacement en soirée. Cette photo et les dires des employés interrogés confirment les déclarations faites par les responsables de personnels hôteliers sur les emplois créés.



Source : enquête de terrain, Mars 2016.

Figure 17 : Synoptique contribution des prestations hôtelières dans l'amélioration touristique

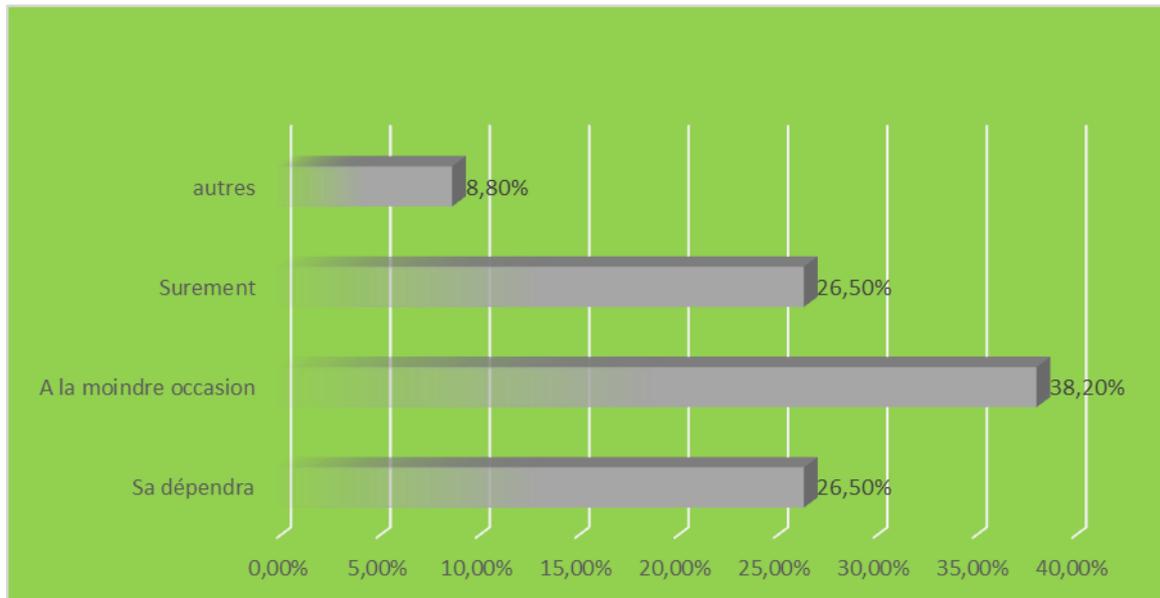
A partir de cette figure, on constate que l'hôtel est le point de départ des influences de la présence des touristes parce que c'est son hébergement provisoire. Les services qui lui sont offerts peuvent être pour lui une motivation pour prolonger son séjour ou alors l'encourager à une revisite des lieux. Cependant, la présence des touristes dans la zone contribue à l'amélioration du tourisme sur plusieurs cas. En ce qui nous concerne, on se limite à trois cas.

- Sur le social : dans le souci de rendre la ville plus attractive, on fait des aménagements. Les sites existants sont mieux aménagés, les nouvelles infrastructures voient le jour et les emplois sont créés pour la demande touristique qui se veut croissante, la sécurité est renforcée et il y a possibilité d'innovation des projets.
- Sur le plan économique : plus un client met du temps dans une zone, plus il fait des dépenses. Les dépenses sont faites pour ses loisirs, ses achats et ses besoins privés. Tout cela concourt à un gain en finances pour la localité car les taxes sont prélevées par les mairies en tant que collectivités décentralisées.
- Sur le plan culturel : les échanges humains entraînent le mélange de cultures, les découvertes de coutumes à travers des festivals tel que Ebwa-fé qui se déroule en période de fin décembre, des traditions et autres sont diffusés d'où la valorisation de la culture de la localité.

Tous ces aspects abordés finissent par conduire le tourisme de la zone à un essor meilleur.

4.4.1.3. Les différents avis des touristes sur la qualité de services hôteliers

Afin de mieux approuver le degré de satisfaction ou non des uns et des autres, il a été nécessaire de ressasser les processus déjà en cours dans notre étude. Pour ce faire, nous avons évalué ses différentes satisfactions sur l'aperçue des clients par rapports aux services donc ils font l'objet dans les hôtels ainsi que leurs points de vue sur l'activité touristique vécue dans la ville. Les différentes réponses apportées nous font comprendre que l'activité touristique dans la ville en général est en cours de relèvement. Les nombreuses personnes interrogées disent aimer les attitudes portées envers les étrangers car dans les hôtels il y a de l'amabilité, du respect et le personnel est aussi bienveillant. Les chambres actuelles moins confortables pour certains sont tout de même propres et bien rangées. Les sites sont adéquat pour la tranquillité des convives avec par endroit des aires de distractions, des espaces pour les détente. Le souci est toutefois le manque de renseignement possible sur l'orientation du site c'est-à-dire la faible présence de signalisation présente pour y parvenir. La figure ci-dessous nous en dit plus sur les avis des touristes.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 18 Opinions sur une possible revisite dans la ville d'Ebolowa

De l'analyse de la figure, 38,20% disent revenir à la moindre occasion et 26,50% reviendront surement : cela justifie les réponses données par les uns sur la satisfaction des offres hôtelières de la ville et des réalités vécues qui ont marqué les touristes.

26,50% pensent que leur revisite dépendra de leurs différents emplois de temps, leurs humeurs et 8,50% n'ont pas apportés de réponses claires. Cependant, le pourcentage de 26,50% personnes qui ont répondu *sa dépendra* inclus les personnes peu satisfaites par la qualité des services que leur ont offert les établissements hôteliers ou un quelconque mécontentement mais aussi et des personnes qui aimerais bien y revenir mais empêchées pour des raisons privées.

Conclusion du chapitre

Le désir de satisfaction dans un service est une sureté de l'attachement du client à l'établissement. Nous avons ainsi étudié le niveau de satisfaction des clients touristes nationaux et internationaux de la ville d'Ebolowa. Les résultats apportés ont montrés un niveau de satisfaction moyen à l'échelle locale mais encore très faibles pour faire de la ville d'Ebolowa une zone assez attractive dans le domaine du tourisme.

TROISIEME PARTIE : PRESENTATION, CRITIQUE DES RESULTATS ET SUGGESTIONS

La troisième partie de notre recherche comporte les chapitres cinq et six. Le chapitre cinq porte sur les problèmes que rencontrent les prestations hôtelières et le sixième lui est consacré à la vérification de nos hypothèses de recherches, à la critique de nos résultats et aux différentes suggestions.

CHAPITRE 5 : PROBLEMES AUXQUELS SONT CONFRONTEES LES PRESTATIONS HOTELIERES DE LA VILLE D'EBOWA

Lors de la 8e session du Conseil national du tourisme tenue en 2012, le ministre d'Etat, ministre du Tourisme et des Loisirs, M. Bello Bouba Maïgari, avait déclaré que le chiffre d'un million d'arrivées de touristes au moins en 2020, projeté dans le Document de stratégie pour la croissance et l'emploi (DSCE), est sous-estimé et sera largement dépassé compte tenu des perspectives qui s'ouvrent au tourisme camerounais du côté de l'Asie. Et notamment de la Chine qui a signé avec le Cameroun un mémorandum d'entente pour l'organisation de voyages en groupe des Chinois au Cameroun. « Pour nous au MINTOUL, il est possible de s'attendre à deux millions d'arrivées de touristes au Cameroun à l'horizon 2020 », soutenait le ministre d'Etat sur ce point¹⁰. Un tel accomplissement ne s'aurait s'effectuer sans le grand apport du parc hôtelier. Daniel Nganhoul, secrétaire permanent du Conseil national du Tourisme, lui affirme que : « toutes ces structures sont déjà vétustes et nécessitent d'importants financements pour leur remise à niveau ». Ajouté à ces phrases, il est clair de constater que ce secteur souffre aussi d'une carence professionnelle et d'un faible effectif du personnel. Ces maux dont souffre également le parc hôtelier de la ville, sont associés à quelques-uns spécifiques que nous mettrons en évidence dans ce chapitre.

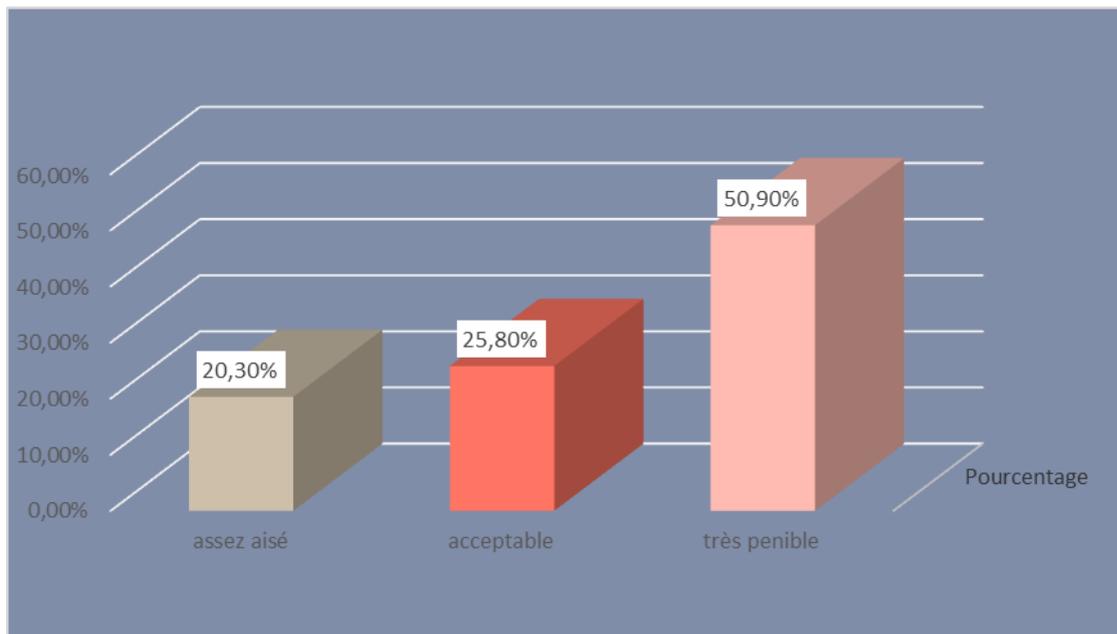
5.1. DIFFICULTES DES PRESTATIONS HOTELIERES D'ORDRE JURIDIQUE

Dans cette partie, nous ferons référence à deux facteurs d'ordre national influençant directement les prestations hôtelières à Ebolowa.

5.1.1. Les difficultés dues au cadre juridique

Les textes de la loi n°98/006 du 14 avril 1998 relative à l'activité touristique et son décret d'application n°99/443 du 25 mars 1999 connaissent une énorme centralisation des compétences, la loi n° 2016/00 du 18 avril régissant l'activité touristique et de loisirs au Cameroun n'apporte pas un grand soutien sur le plan des autorisations et sanctions des établissements de tourisme parmi lesquels font partir les hôtels. Les décisions sur les autorisations et les retraits émanent du service central à savoir le Mintoul. En plus du temps énorme que cela peut prendre pour une quelconque décision, les conditions d'ouverture d'un établissement de tourisme, sont jugés pénible par les promoteurs de tourisme. Cette situation est l'une des causes de la prolifération anarchique des établissements clandestins.

¹⁰ Écrit par www.237online.com Vendredi, 22 Août 2014 à 13 :30



Source : enquête de terrain, terrain Mars 2016

Figure 19 : Opinion des promoteurs d’hôtels de la ville d’Ebolowa sur les procédures de création et d’exploitation des hôtels

La figure ci-après justifie les affirmations des promoteurs d’hôtels de la ville d’Ebolowa qui pour la majeure partie soit 50,90% juge les textes applicables à l’exercice de l’activité hôtelière pénible.

5.1.2. La Commission Technique Nationale des Etablissements et Agences de Tourisme

Cette commission constitue une illustration de la trop grande centralisation du pouvoir de décision en matière d’autorisation des agréments à l’exercice des activités touristiques (SSDTC, 2005)

Cette situation encourage la prolifération des établissements non-autorisés qui trouvent compliqué les voies d’accès pour se voir attribuer une autorisation de création et d’exploitation des établissements d’hébergements.

5.2. PROBLEMES DE PRESTATIONS HOTELIERES DE LA VILLE D’EBOLOWA LIES AUX INFRASTRUCTURES

A ce niveau il existe dans la ville d’Ebolowa une pléthore de difficultés rencontrées.

5.2.1. Dualité entre les hôtels classés et les hôtels non-classés

5.2.1.1. Insuffisance des hôtels classés

La ville d’Ebolowa possède un parc hôtelier qu’on pourrait considérer comme faible, la remarque faite pourrait paraître paradoxale compte tenu du faible taux de fréquentation ou de remplissage que connaissent les hôtels de la ville. Cela pourrait cependant être vérifié. Une étude faite sur la répartition saisonnière des arrivées touristiques entre 2000 et 2003 confirme que la haute saison touristique au Cameroun s’étale de décembre à juin (SSDTC, 2005). En

prenant cela comme exemple dans notre étude, tout en sachant que durant ces quatre dernières années, la délégation départementale du tourisme de la Mvila a recensé 10000 touristes.

Nous pouvons procéder par les calculs déjà effectué plus haut (confère **chap 4** : 4.4.1.1.)

En reprenant donc pour point de départ le calcul des touristes sur un mois, on a :

$X_2 =$ nombre de touristes en douze mois X 1mois / 12 mois.

$$\begin{array}{l} \text{Si 12mois} \longrightarrow 2500 \text{ touristes} \\ \text{Pour 1mois} \longrightarrow X_2 \end{array} \quad \longleftrightarrow \quad X_2 = \frac{2500}{12} = 208,33 \text{ touristes}$$

$X_2 = 208,33$ relativement égale à 208 touristes

Donc le nombre de touriste possible dans la ville d'Ebolowa en un mois est d'environ **208 touristes**.

En un mois on a donc environs 208 touristes dans la ville d'Ebolowa, or la saison haute du tourisme au Cameroun va de Décembre à Juin donc 7 mois.

➤ Le nombre de touriste durant 7mois.

$$\begin{array}{l} \text{Si 1mois} \longrightarrow 208 \text{ touristes} \\ \text{Pour 7 mois} \longrightarrow X_3 \end{array} \quad \longleftrightarrow \quad X_3 = 208 \times 7 = 1456 \text{ touristes}$$

$X_3 = 1456$ touristes pour 7 mois.

Les résultats obtenus :

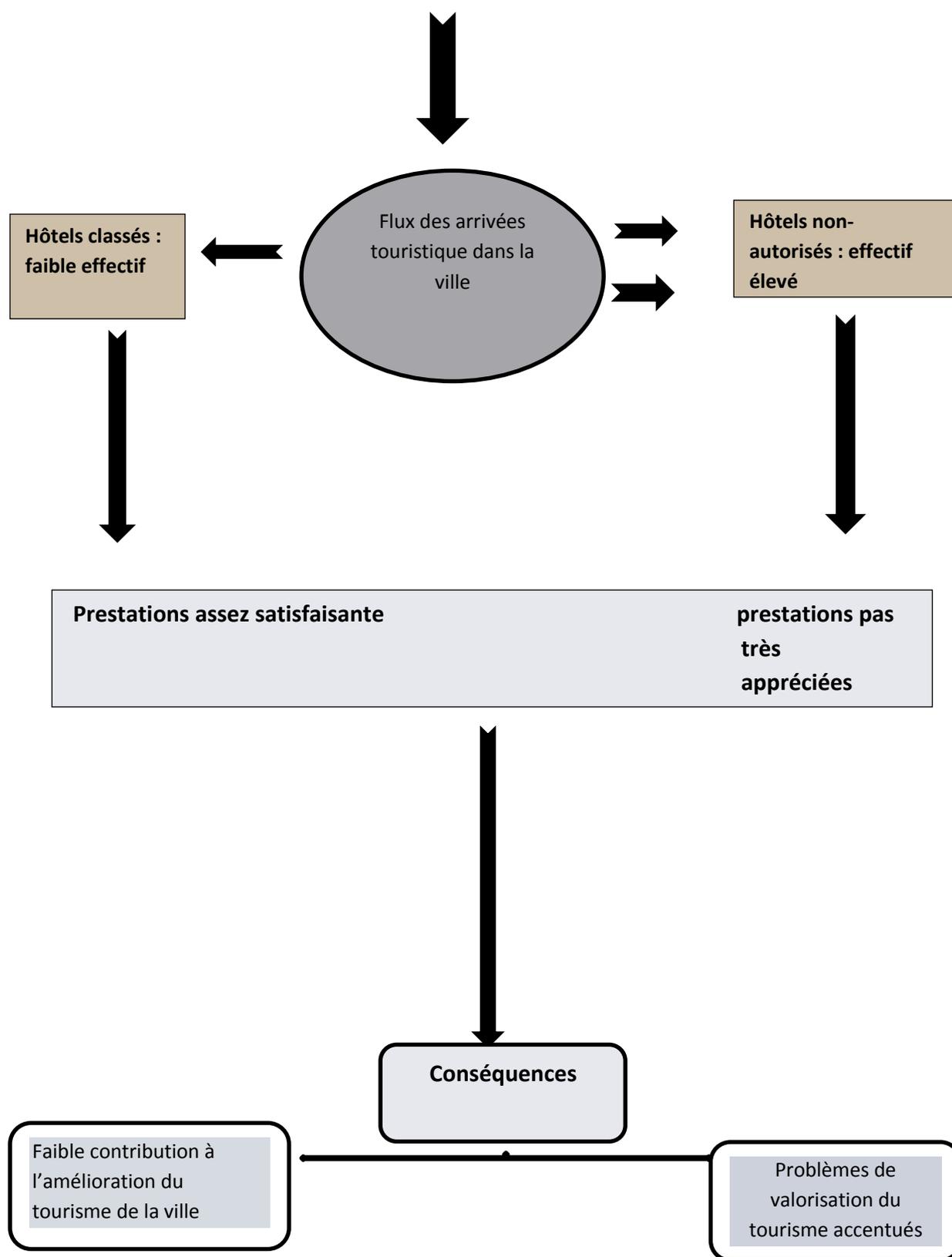
Soit : **1456 touristes** en **7 mois** ou encore, **208 touristes** pour **1 mois** pour environ **373 chambres** disponibles.

Interprétation :

Il y a en fin de compte **373 chambres** pour 1456 touristes sur **7 mois**. Cela justifie l'insuffisance de la capacité hôtelière de la ville d'Ebolowa. En effet, pris sur un mois la différence entre le nombre de touriste et le nombre de chambre disponible n'est pas grand, elle est d'environ **165 chambres** restantes. Etant donné la faiblesse du taux d'arrivée, si ce flux augmente de peu avec la volonté de l'Etat à faire du Cameroun une destination touristique, la situation serait presque ingouvernable par ces hôtels classés.

5.2.1.2. Prépondérance des hôtels non-classés, clandestins et leurs impacts dans l'optimisation du tourisme à Ebolowa

La présence des hôtels non-classés dans la ville d'Ebolowa est un réel problème pour la promotion du tourisme de la zone. Sachant que, les visiteurs trouvent déjà à redire sur la présentation physique et la qualité parfois approximative des prestations dans les établissements hôteliers classés, la situation n'est pas plus brillante dans bon nombre de ceux opérant en marge de la réglementation où le respect des normes et standards internationaux n'est pas le premier souci. Accentué par les difficultés à obtenir une autorisation ou encore pour des recherches simples de gain, ces hôtels posent plusieurs problèmes. Leur fonctionnement en marges de la norme conduit à l'introduction de plusieurs services confus. En effet, beaucoup de ces hôtels opèrent de façon à vouloir à tout prix se faire un chiffre d'affaire, le principal étant le gain personnel. En parallèle activité avec les hôtels classés, il se crée donc une sorte de concurrence déloyale ou les mesures d'évaluations ne sont pas identiques pour les deux types d'hôtels. **La théorie de l'offre et de la demande** joue un rôle dans ce processus parce qu'en effet, les hôtels classés en effectif réduit ne peuvent comporter qu'un nombre de visiteurs précis en fonction de leur standing, les hôtels en marge des normes eux réduisent les prix ce qui affecte directement les types de services offerts du parc hôtelier de la ville qui ne sont plus crédibles. Le schéma ci-dessous illustre ces faits :



Source : enquête de terrain, Mois et année

Figure 20: Synoptique des Conséquence de la concurrence déloyale sur le tourisme

5.2.2. L'état vieillissant des bâtiments hôteliers : un point perdu d'avance

L'état des bâtiments vieillissant dans le parc hôtelier de la ville d'Ebolowa n'est pas un aspect négligeable, car il faut pouvoir s'assurer du bien être des touristes et de leur sécurité. Le manque d'entretien des bâtiments servants d'hôtels est un réel frein à l'activité hôtelière, la représentativité des structures dégradés et vieilles n'est pas un marketing favorable pour le tourisme de la ville. La perception que se fait un client à la simple vue de l'aspect négligé de l'infrastructure conduit à l'imagination du type de service qu'il offre, conduisant de façon irréfutable à un désintéressement de ces services. C'est ainsi que la mauvaise image que se fait ce visiteur entraîne à un recul du flux de clients de cet hôtel. Comme le dit si bien **la théorie du professionnalisme** : il est indispensable de mesurer l'impact, c'est-à-dire la qualité perçue car le client juge l'entreprise sur ses perceptions.



Photo 15 : direction et le service de réception d'un hôtel 1étoile

Sur la photo ci-dessus, on observe la vue de face qui est la première observation du client cette structure hôtelière. L'aspect que celle-ci présente, est celle d'une image faisant une contre-publicité de cette institution hôtelière.

5.2.3. Le dysfonctionnement dans les institutions hôtelières

5.2.3.1. Problème d'adduction d'eau

La question d'eau dans la ville d'Ebolowa est fondamentale. La ville connaît d'énormes problèmes de coupure. Du coup, cette situation affecte multiples activités humaines de la ville parmi lesquels l'activité hôtelière. Le besoin en eau dans le milieu hôtelier est assez grand car les multiples tâches qui y sont exercées nécessitent une énorme quantité d'eau mais également une eau de bonne qualité. Dans un hôtel, un visiteur ne devrait pas avoir à s'inquiéter pour des besoins en eau. La qualité de l'eau avec laquelle les tâches sont effectuées doit être de bonne qualité car il y a des personnes qui ont des peaux sensibles alors, si l'eau avec laquelle la lessive faite est impropre, cela peut causer des maladies aux visiteurs. De même, une eau de mauvaise qualité utilisée pour la restauration des visiteurs peut être la cause de nombreuses maladies. Un hôtel ne devrait pas se trouver en manque d'eau dans les toilettes. Cependant, avec les coupures d'eau répétitives, les services sont ralentis et la situation quise pose nécessite pour les hôtels de prévoir pendant leur construction des astuces de réserves d'eau tel que les installations des châteaux d'eaux. Connaissant parfaitement la situation difficile de l'accessibilité à l'eau vécue par eux dans la ville, certains constructeurs d'hôtels n'ont pas pris en considération la mise en service d'une ressource efficace pour pouvoir pallier à ce problème de coupure d'eau et ne se contentent ainsi que de la fréquence d'écoulement des eaux de la ville ce qui pourtant crée des limites à leurs services.



Cliché Ella Ella, Mars 2016

Photo 16 : Approvisionnement en eau dans les hôtels d’Ebolowa (Line palace hôtel)

La photo représentée ci-dessus montre une technique de réserve en eau plutôt complexe et limitée : l’utilisation d’un fût plastique. En effet, cette photo apporte plusieurs explications. De prime à bord, l’évidence mise en valeur ici est le fait que l’hôtel pour faire des réserves d’eaux en remplissant son réservoir d’eau fait recours outre à la CDE, mais aussi aux eaux de pluies ou alors à une eau issue d’un site situé hors de la structure.

Le réservoir utilisé en question étant déjà limité par sa capacité de contenance par rapport aux multiples utilités de l’eau dans les hôtels, mais il se pose un problème plus important qui est celui de la qualité de l’eau désormais contenue dans ce réservoir, les buts pour lesquels elle est utilisée et enfin son mode d’utilisation.

5.2.4.2. Des méthodes de construction d'hôtels à caractères inquiétants

Selon *la loi n° 2016/006 du 18 avril 2016 régissant de l'activité touristique et des loisirs, au deuxième chapitre alinéa 2 de l'article 7*, la construction, la transformation ou l'extension d'un établissement de tourisme devrait se faire par acquisition d'une autorisation auprès du ministre en charge du tourisme. Pour la construction, un jeu complet de plans de construction signés par un architecte agréé par l'Ordre National des Architectes du Cameroun (plans de masse et de situation du terrain, plan d'ensemble, de distribution, de façade, de toiture, de béton armé, de lots technologiques coupes et détails du projet et un plan des fosses Septiques). Cela se fait dans le but de s'assurer de la fiabilité du bâtiment et du respect des normes de l'hôtel en cours. Cependant il se pose le problème suivant : beaucoup de propriétaires des hôtels se sont lancés dans des projets de construction de leurs établissements sans autorisation du ministère nous a rapporté le chargé de contrôle des hôtels de la délégation du tourisme **monsieur Elamé**. Il continu en faisant la remarque que, Ceux-ci par contre s'investissent d'abord dans l'activité avant de se voir attribuer un agrément et lorsque leurs établissements non autorisés sont amendés, après paiement ils reprennent du service une fois les scellés levés avec quiétude sachant que le prochain contrôle aura lieu au bas mot deux ans plus tard.

Notre constat fait sur le terrain a été clarifié par la construction de certains hôtels dont les propriétaires on pourrait le penser ce sont tout juste permis de transformer des bâtiments déjà existant pour les utiliser à des fins hôtelières. Seulement, les résultats qui en découlent sont très peu favorables pour le type de service que peut offrir ces hôtels mais également pour l'élévation du tourisme dans la zone.

5.3. UNE RESSOURCE HUMAINE CONFRONTEE A PLUSIEURS INADEQUATIONS

Le problème des ressources humaines dans la ville d'Ebolowa est un fait fréquent observé. En réalité, la masse des employés a appris dans le tas et manque d'un professionnalisme évolué et d'autres raisons en plus.

5.3.1. Un personnel insuffisant et peu qualifié

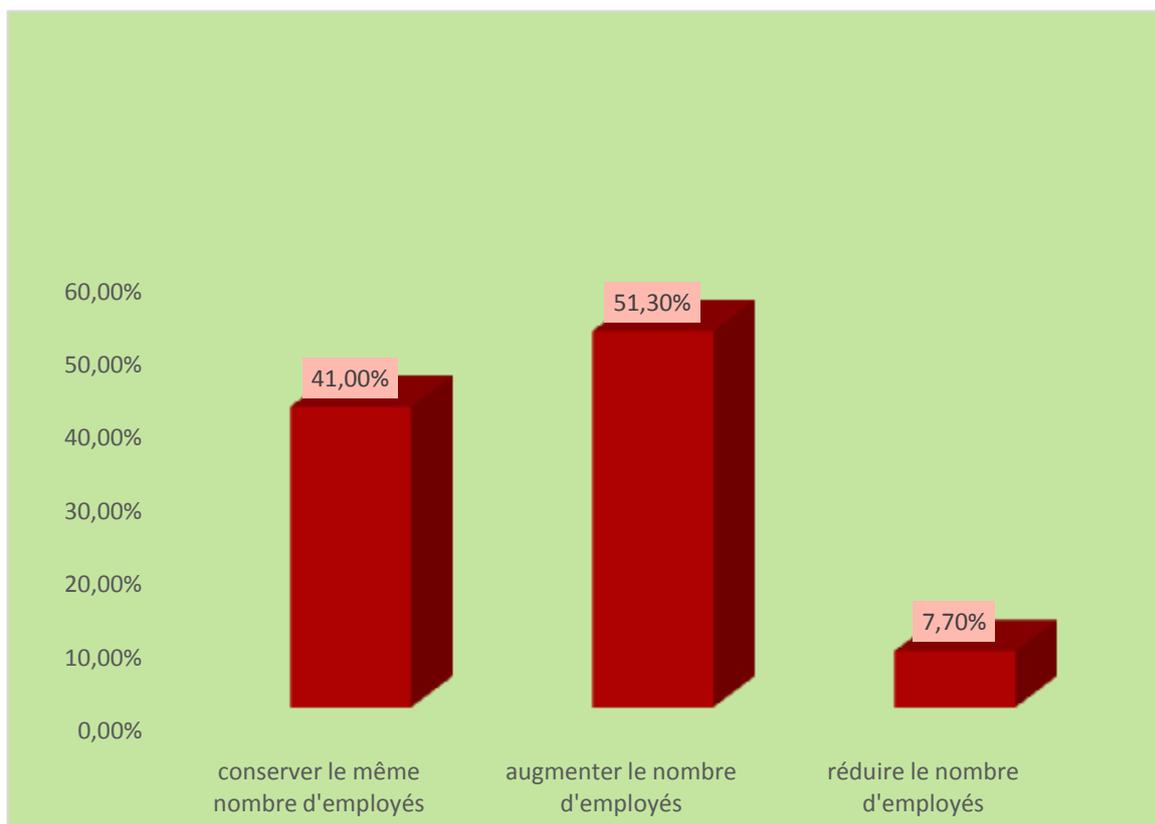
5.3.1.1. Insuffisance du personnel

Dans les différents hôtels ou nous avons menés notre étude, nous avons rarement rencontrés des hôtels ou à un même service, nous retrouvions à la fois plus d'une personne. Les quelques cas où nous avons aperçu plus d'une personne à la fois dans un même service ont été à Florence hôtel, à l'hôtel le Ranch, à Kapso.

Nous avons également fait face à plusieurs autres situations ou, le réceptionniste nous a fait comprendre qu'il assurait également le rôle de valet de chambre¹¹. Notre interrogation sur les effectifs insuffisants a donc pu être justifiée lorsque posant quelques questions à plusieurs employés d'hôtels de la place, il s'est toujours posé le problème de travail énorme pour une seule personne. Alors ont-ils dit : le travail serait mieux fait si, ils se voyaient associer quelques personnes dans leurs effectifs (réceptionniste de Girafe hôtel).

On constate ici la mise en pratique de la **théorie de l'organisation du travail**.

¹¹ Valet de chambre ou Homme de chambre



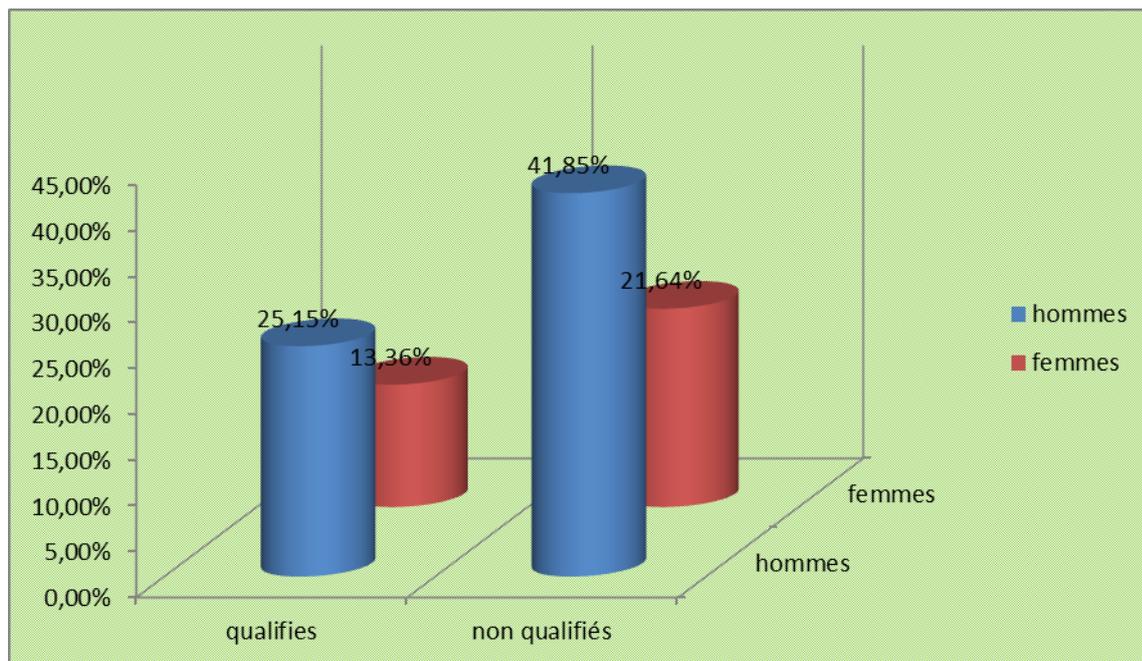
Source : enquête de terrains, Mars 2016

Figure 21 : Opinions sur les effectifs du personnel employé des hôtels à Ebolowa

Le nombre d'employés qui trouvent que les effectifs du personnel hôtelier sont satisfaisants est de 41% ; 51,30 % pensent qu'il est nécessaire d'apporter un ajout en personnel tandis que 7,70 % pensent que les effectifs présents sont à réduire. Ainsi donc, l'analyse de cette figure met donc en évidence l'insuffisance du personnel du parc hôtelier de la ville d'Ebolowa car, la grande partie ayant répondu qu'il est nécessaire d'augmenter le personnel est celle confrontée aux difficultés d'un travail exigeant beaucoup d'effort pour une personne seule.

5.3.1.2. Le manque de professionnalisme du personnel

Durant notre investigation sur le terrain, nous avons constaté par nos recherches que le personnel employé est très peu qualifié. On pourrait se dire que le mode de recrutement dans les hôtels ici est sociable car, l'absence de rigueur sur les critères d'embauches et des performances constitue une première série des causes du manque de professionnalisme. Nous avons lors de notre enquête proprement dite, vérifié à l'aide de notre questionnaire ce manque de professionnalisme. Ainsi nous avons constaté que la majorité du personnel employé apprend le travail d'hôtellerie dans le tas.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 22 : Effectif du personnel qualifié et celui non qualifié

On peut observer à partir de cette figure que le personnel hôtelier à Ebolowa est constitué à plus d'hommes que de femmes et que le pourcentage des hommes non qualifiés aux métier hôtellerie s'exprime à un taux de **41,5%** contrairement à l'effectif des hommes qualifiés qui est de **25,15%**. Les effectifs des femmes non qualifiées cependant s'élèvent à **21,64%** contre un effectif de femme qualifiée qui est de **13,36%**.

Ces résultats s'expliquent par le fait que ce sont les jeunes hommes qui sont en quête de travail, les jeunes filles par contre sont pour la plus part vouées à d'autres prérogatives. Le grand effectif du personnel non qualifié lui s'explique par le fait que ces jeunes à la recherche du travail proposent leurs services à tous les employeurs possibles qui se présentent devant eux. C'est ainsi qu'une main-d'œuvre non qualifiée est mise en activité. Et du coup, ON constate le non recrutement de personnes formées et l'attribution des postes techniques sans tenir compte des profils des cadres.

Ce graphe vérifie donc la réalité selon laquelle le personnel est recruté de manière irrégulière c'est-à-dire : par affinité, par complaisance des situations sociales des uns et des autres ou alors pour les besoins d'une main d'œuvre abondante et moins chère.

5.3.2. La précarité des emplois

La précarité des emplois en milieu hôtelier connaît plusieurs raisons, nous les avons regroupés ici en trois :

5.3.2.1. Les salaires bas

Le problème de salaire dans l'activité hôtelière de la ville est effectif. Connaissant déjà le problème d'un travail en double à cause d'un effectif réduit du personnel, les employés du secteur disent avoir un salaire relativement minime. Lors de nos différentes discussions avec les concernés, ils ont faits comprendre que cela était plutôt une mauvaise volonté de la part

des responsables qui payent moins et attendent pourtant de meilleurs rendements de la part du personnel. En fait, le salaire perçu par le personnel est bien moins important que le travail effectué qui va très souvent aux heures supplémentaires. Or, cette situation n'est pas vécue de la même façon chez les responsables qui eux gagnent plus en services reçus dans leurs structures ceci en effectuant moins de dépense.

5.3.2.2. L'absence des plans de carrière

En phase de découragement sur les opportunités parfois manquées de la vie active, les jeunes perdent espoir de décrocher un jour un emploi stable. C'est ainsi que plusieurs d'entre eux perdent de vue leurs objectifs et puis désormais manquent d'un plan de carrière fixe. Ils se retrouvent donc dans la logique selon laquelle il faut trouver un quelconque emploi juste pour avoir son gagne-pain et pouvoir subvenir à ses besoins primaires.

Les personnes en services dans le circuit hôtelier de la ville d'Ebolowa ont mentionnés dans leurs réponses l'attitude des responsables à ne pas porter d'attention à leurs suggestions. L'évidence mise en cause dans leurs motivations est le comportement des certains patrons qui ne s'y connaissent pas dans le domaine mais, critiquent et veulent des rendements sans toutefois considérer pas les avis des employés.

5.3.2.3. Les sanctions disproportionnées

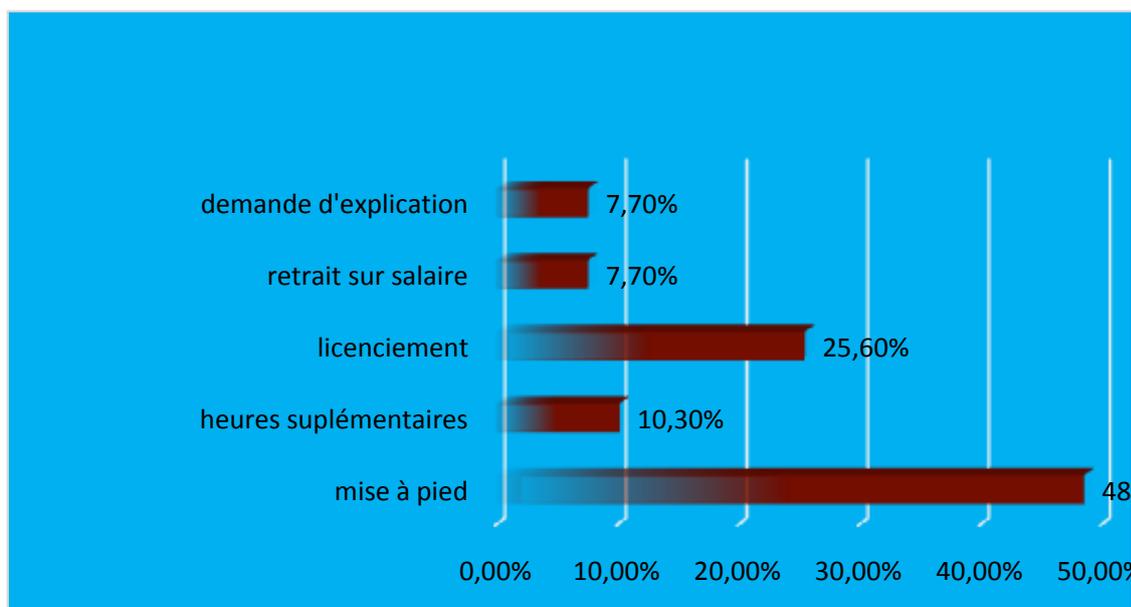
La valorisation d'un service ne saurait fonctionner correctement sans la présence des sanctions. Le manque de rigueur dans le régime des sanctions et des récompenses crée des instabilités du personnel. Les types de sanctions possibles sont les suivantes :

- ✓ Rappel à l'ordre
- ✓ Avertissement
- ✓ blâme
- ✓ Mise à pieds
- ✓ Licenciement
- ✓ Heures supplémentaires

✓

A ces sanctions, les personnes employées se plaignent d'être victimes de retraits sur leur salaire déjà insignifiant ou encore de faire l'objet des licenciements exagérés de la part de leurs administrations.

Toutefois, les responsables des hôtels admettent agir dans les normes et pour le fonctionnement de leur hôtels car, nous le faisait remarquer le directeur de Aba hôtel : parfois le personnel employé ne laisse pas le choix, si on laisse passer certaines fautes elles se reproduiraient autant.



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 23 : Types de sanctions appliquées en milieux hôtelier

Ce graphe nous présente le pourcentage de mise à pied ; celui-ci : 48,70% il s'en suit les licenciements qui sont à 25,60%. A ces derniers suivent les heures supplémentaires à 10,30% qui sont précédées des retraits sur les salaires et demande d'explications représentées à 7,70%. L'analyse de ce graphe montre que les sanctions les plus employées sont les mises à pied et les licenciements, elles sont beaucoup plus appropriées dans certains hôtels que dans d'autres. Cela voudrait dire que le personnel hôtelier est à mesure de perdre son service à la moindre erreur car, les demandes d'explications sont soit très peu utilisées soit plus dans certains établissements hôteliers de la ville.

5.3.2.4. Manque de professionnalisme dans tous les domaines du circuit hôtelier

Le circuit hôtelier souffre d'un énorme manque de professionnalisme général. Cela s'observe par la prolifération des hôtels non-autorisés qui ne respectent pas les normes car, les travaux de constructions se voient confier aux techniciens en manque de qualification. Les établissements hôteliers majoritairement non-autorisés appartiennent pour la plus part à des personnes qui se sont retrouvés dans le milieu comme par un fait de hasard, c'est la raison pour laquelle on retrouve des établissements à la mesure d'une maison d'habitation car les plans de constructions d'un hôtel n'étaient pas celle du départ.

La présence des personnes en manque de professionnalisme à des postes techniques qui entraîne un dysfonctionnement dans la structure hôtelière tel des embauches non contrôlés, des licenciements abusifs.

5.4. LES DIFFICULTES FACE LES SERVICES PUBLICS ET ABSENCE D'UNE MEILLEURE PROMOTION DU TOURISME A EBOLOWA

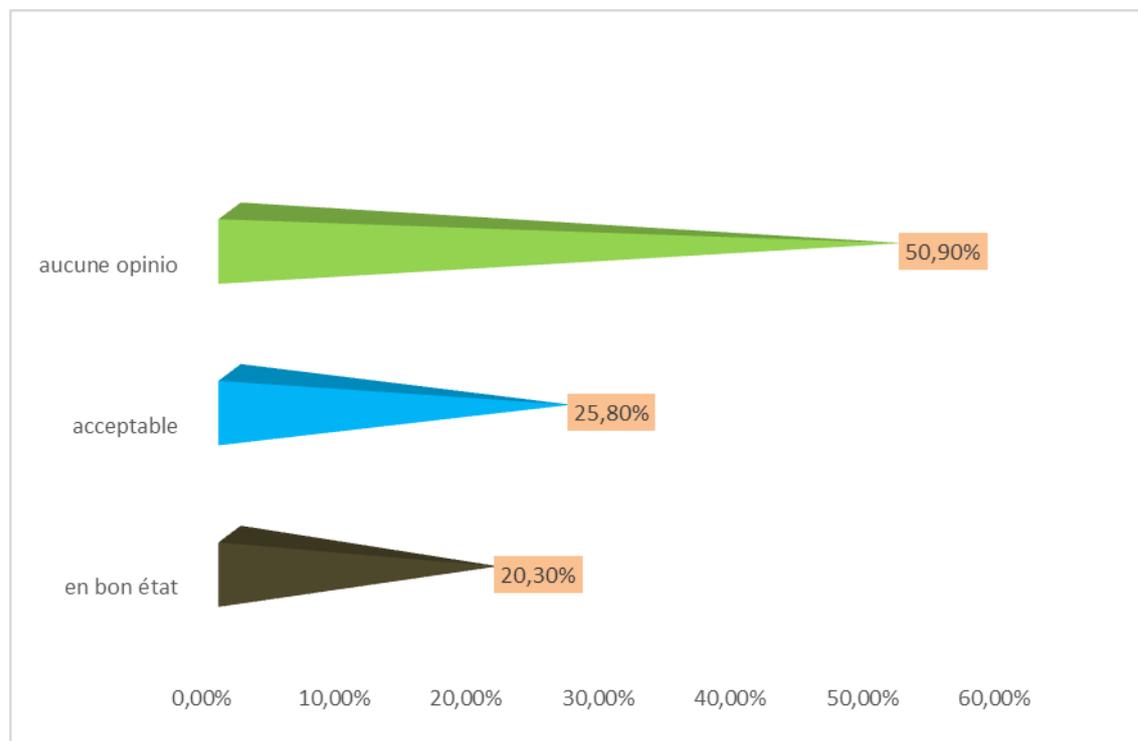
5.4.1. Les difficultés avec les services publics

La **théorie de l'influence** semble s'appliquée dans cette partie. Elle met en relief les influences qui s'exercent entre les uns et les autres.

Les Prestataires hôteliers disent être constamment exposés aux pouvoirs publics. En effet ; ceux-ci disent être fréquemment sujet au harcèlement des administrations qui opèrent des descentes plusieurs fois l'an, assortis des amendes pour le moins incompréhensible, se basant sur la superficie du bâti exploitée et non sur les résultats financiers possibles qu'enregistre les entreprises.

Il est cependant quelques-uns qui estiment que, les rapports existants entre les gérants des structures hôtelières et les agents des services décentralisés et déconcentrés sont un peu trop ambiguë. Ils subissent disent-ils, une influence de la part de ses agents. D'aucuns ont même révélés que pour leur part, ce n'est que de l'arnaque de la part de ces services qui rendent difficiles l'exercice de leur activité dans la ville.

Au terme de ce qui précède, nous avons pu dans nos travaux faire ressortir la figure suivante qui illustre les caractéristiques des responsables de ces différentes institutions et la figure ci-après nous en donne plus de détails



Source : enquête de terrain, Mars 2016

Figure 24 : Les appréciations des responsables des hôtels vis-à-vis des pouvoirs publics

L'analyse de cette figure justifie les relations plus ou moins dégradées des promoteurs hôteliers avec les agents des services déconcentrés. En effet, si le pourcentage des responsables d'hôtels n'ayant aucune opinion sur les rapports avec les services de contrôles est à 50,90% taux le plus élevé de la figure, c'est parce que ces derniers lors des contrôles abusent de leurs pouvoirs pour pouvoir extorquer de l'argent aux responsables des hôtels, d'où le non retenu de certains chefs d'hôtels qui ont dit que c'est juste de l'arnaque.

5.4.2. Absence d'une promotion digne du tourisme de la ville par les services compétents

La ville d'Ebolowa comme beaucoup d'autres localités nationales souffre d'une absence en son territoire d'une agence de voyage touristique (tours opérator). Le tourisme de la ville accuse également un grand retard à cause la valorisation de ces produits touristiques peu connus. Le marketing fait n'est pas rentable, les informations sur internet ne sont actualisées que pour quelques hôtels qui ont pu s'offrir le luxe d'avoir un site internet pour leur publicité.

Conclusion du chapitre

Au terme de ce chapitre, nous avons pu ressortir les problèmes dont souffre l'industrie hôtelière du parc hôtelier de la ville d'Ebolowa. Cette mise en valeur des problèmes ici vécu permettra de pouvoir apporter des aboutissements satisfaisants pour une meilleure optimisation du tourisme dans la ville d'Ebolowa.

CHAPITRE 6 : VERIFICATION DES HYPOTHESES, CRITIQUE DES RESULTATS ET RECOMMANDATIONS

Après avoir abordé les différents aspects de nos questions et objectifs de recherche, il est question présentement pour nous de confronter les résultats de notre travail avec les hypothèses et questions émises au départ afin de vérifier si celles-ci conviennent ou alors si elles sont en opposition de phase. Ce qui nous permettra non seulement de valider ou d'invalider ces hypothèses, mais aussi de vérifier si les objectifs de la recherche ont été atteints. D'autres parts, nous émettrons des réserves sur les résultats du travail afin d'en relever les limites de celui-ci, mais aussi de proposer de nouvelles perspectives pour une meilleure prise en main du problème de recherche posé.

6.1. VERIFICATION DES HYPOTHESES

Notre travail qui était fondé sur une approche systémique qui toutefois, est parti d'une hypothèse centrale selon laquelle il existe un lien entre les prestations hôtelières et la promotion du tourisme dans la ville d'Ebolowa. De cette hypothèse centrale, il est découlé trois hypothèses spécifiques.

6.1.1. Hypothèse 1

A la question spécifique de savoir Comment se présente la situation hôtelière dans la ville d'Ebolowa ? Nous avons émis comme hypothèse : « Le dispositif hôtelier de la ville d'Ebolowa a une faible capacité d'accueil d'hôtels classés contrairement aux hôtels non-classés ». Afin de valider cette hypothèse ou non, nous avons procédé par une analyse et exploitation des données primaires et secondaires collectées et qui nous ont révélées que la ville fait état de compte de 43 hôtels parmi lesquels 15 seulement sont classés et les 28 autres sont non-classés (confère tab 8). D'autre part, sur la question de savoir à quelle catégorie appartient leur structure, les réponses obtenues ont justifiées les résultats présentées sur la figure 6. Alors, au vue de ces résultats, l'observation faite ici est celle de constater que les effectifs des hôtels non classés représentent les $\frac{3}{4}$ des effectifs des hôtels classés. Ces résultat a été atteints par: Tchindjang et al. (2006) et puis d'Ewolo Onana, (2009) sur des études similaires.

Au vu de ce qui précède, nous pouvons dire que cette hypothèse spécifique peut être validée.

6.1.2. Hypothèse 2

A la question spécifique de savoir : Quel est l'apport des prestations hôtelières dans la promotion du tourisme de la ville d'Ebolowa? Nous avons émis comme hypothèse «les prestations hôtelières améliorent le tourisme dans la ville d'Ebolowa ». Les réponses obtenues pour notre étude nous ont révélé que les clients dans l'ensemble trouvent que offres ne sont pas totalement mauvaises. C'est la raison pour laquelle les hôtels de la ville sont visités. Ainsi, les résultats qui nous sont parvenus montrent les volontés politiques et élitaires à améliorer l'activité hôtelière notamment avec l'implication de plusieurs administrations ministérielles : rôle que joue le CNT. La clientèle hôtelière a permis d'accroître le produit touristique de la ville sur le plan de loisirs avec la création des night-clubs, le réaménagement de quelques sites touristiques existants, de la création des activités connexes par effets multiplicateurs et l'aménagement de l'espace. Tous ces effets ont donnés aux visiteurs l'envie

de revenir dans la ville. Cela a aussi été justifié à partir du niveau de satisfaction des clients sur les services reçus et leurs possibilités de revenir qui sont considérable (confère fig 19).

Etant donné l'influence d'un touriste dans une zone de par ses apports les hôtels par leurs prestations contribuent donc à l'amélioration du tourisme dans la ville d'Ebolowa tel observé sur la figure n 18. Nous pouvons donc valider cette hypothèse.

VI.1.3. Hypothèse 3

A la question de de savoir : Quels sont les problèmes auxquels sont confrontées les prestations hôtelières ? Nous avons proposé comme hypothèse : «Les prestations hôtelières rencontrent de nombreux problèmes pour promouvoir véritablement le tourisme dans la ville d'Ebolowa.». Après avoir effectués différentes analyses, il en résulte que les prestations hôtelières à Ebolowa souffrent d'un mal causé par le manque de professionnalisme en milieu hôtelier. L'insertion hasardeuse dans le milieu des promoteurs entraîne une désorganisation dans le domaine, on retrouve un fort taux du personnel pas qualifié (fig. 23) et connaissant une multitude de problèmes internes. La fréquence des hôtels classés par rapport aux hôtels non classés pose un problème sur la qualité de service et un manque à gagner pour les recettes fiscales. La difficulté auxquelles font face les promoteurs pour l'obtention d'une autorisation contribue à la prolifération des hôtels-non classés (fig. 20). A cela s'ajoute des problèmes régionaux telle la coupure d'eau.

Compte tenu de toutes ces justifications, notre hypothèse peut être validée.

Au vu de tout ce que nous venons d'évoquer, il en résulte que les prestations hôtelières ont pu générer dans la ville quelques loisirs et permette à certains touriste de vouloir revenir dans cette zone. Mais alors, compte tenu des multiples problèmes auxquels ils sont exposés, ils ne participent pas suffisamment au développement du tourisme dans la ville d'Ebolowa. On peut donc affirmer qu'il existe bien un lien entre les prestations de services hôteliers et la promotion du tourisme. Alors il est impératif de lui apporter des issues pouvant aider à remonter le niveau actuel des prestations hôtelières en particulier et du tourisme en général.

6.2. CRITIQUES DES RESULTATS

La recherche scientifique est exigeante, elle obéit à un certain nombre de canons de la science qui nécessite de la part du chercheur une attitude propre, afin d'engendrer des résultats objectifs et crédibles. Cependant, pour aboutir à des résultats approuvables, il est nécessaire de mobiliser un certain nombre de potentialités matérielles et immatérielles dont les jeunes chercheurs sont très souvent en manque. C'est la raison pour laquelle nous avons été confrontés à un certain nombre d'obstacles qui pourraient contraindre nos résultats obtenus et dont les critiques nous permettront de nous améliorer.

6.2.1. Au niveau de la méthodologie

Lors du choix de la population cible, nous n'avons pas pris en considération la présence de la population riveraine. Cependant, il s'est révélé important pour nous de prendre des informations auprès des populations pour avoir une plus grande ouverture sur les changements possible des sites hôteliers et des activités que leur présence a pu générer tout autour.

D'autres part, le choix de la formule du calcul de l'échantillonnage n'a pas été chose aisée pour nous car, ne disposant pas d'une population assez élargie et ne pouvant pas avoir les statistiques des arrivées dans les hôtels d'Ebolowa nous avons de façons aléatoire décidés de produire un nombre de questionnaire égale à soixante pour la clientèle.

De tout ce qui précède, on pourrait aboutir à des résultats n'ayant pas toutes leurs efficacités car certaines personnes ressources auprès desquelles on n'a pas eu à enquêter auraient pu nous apporter bien plus d'informations.

6.2.2. Au niveau de la collecte des données

Cette phase de la recherche s'est déroulée à travers la collecte des données secondaires et primaires. En ce qui concerne les données secondaires, en dehors du fait qu'elles étaient difficiles à accéder, à cause de la perplexité et l'hostilité des responsables des services consultés, l'absence de permission d'accès aux documentations, les rendez-vous non honorés par les responsables de ces services publics. Tous ces freins ne nous ont pas permis de mener une recherche documentaire efficace mais plutôt des informations très limitées. Ce qui ne nous a pas permis de répondre à certaines de nos attentes de notre recherche. En ce qui concerne la collecte des données primaires, les limites rencontrées à ces résultats peuvent se situer sur les éléments suivants :

Premièrement, la multitude d'hôtels présent dans la zone d'étude qui nous a conduit à nous limiter au nombre d'hôtel classés et non-autorisé connus départ (il est ici question de 43 hôtels pour être exact) et ceci a eu pour impact la non prise en compte de certains hôtels qui auraient pu nous offrir de nouvelles informations ou d'autres orientations que nous n'avons pas évoqués. Toujours dans ce sens en nous limitant à ces quelques structures, nous avons aussi limité nos réponses aux questions de recherche et nous sommes peut-être passés à côté de la possibilité d'avoir un éventail de données sur les autres aspects de promotion du tourisme dans le domaine hôtelier de la localité. Par ailleurs, l'entretien avec certains responsables et une importante quantité de clients n'a pas été chose possible à cause du fort manque de disponibilité et la non- maîtrise des horaires. Tout ceci pourrait remettre en question le caractère représentatif des informations et résultats obtenus à l'issue de cette recherche. Ce qui a conduit à une perte des questionnaires car les ayant parfois laissés pour qu'ils soient remplis et que nous passions par la suite les récupérer mais hélas.

Deuxièmement, la disponibilité des responsables de certain services publics et administratifs. Notamment le délégué départemental du tourisme dans le Sud qui n'était presque jamais présent car trop occupé, nous ne pourrions oublier de mentionner le chef de personnel de Florence hôtel qui n'a pas été facile d'accès et de plus n'honorait pas aux différents rendez-vous que nous prenions. Cela nous a contraints à nous contenter du questionnaire déposé quelques jours auparavant ce qui nous a privés de certaines informations qui auraient pu être d'un grand apport à notre recherche. Tous ces éléments sus évoqués limitent un peu la teneur des résultats obtenus de la recherche.

6.2.3. Au niveau de moyens mobilisés

La disponibilité des fonds mobilisés a été une des limites les plus imputables à nos résultats les moyens financiers mis à notre disposition ne nous permettaient pas d'effectuer des long trajets afin de recueillir plus d'information dans la ville. De plus, ce manque de moyens financiers et logistiques non seulement ne nous a pas permis de mener une recherche efficiente en couvrant tous les contours du site, de nos questions de recherche et objectifs.

Tous ces différents points évoqués ne nous a pas permis de respecter certaines contraintes spatio-temporelles qui nous ont été accordées et ont largement influencé l'atteinte de nos objectifs. Aucune œuvre humaine ne pouvant être parfaite, tous ces éléments évoqués peuvent justifier les manquements et limites que présentent nos différents résultats à l'issue de notre recherche. C'est pourquoi afin de rendre plus efficace les prestations hôtelières pour une meilleure promotion du tourisme, il est important pour nous de proposer un certain nombre de mesure et orientation conséquente.

6.3. PERSPECTIVES POUR UN MEILLEUR FONCTIONNEMENT DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE DANS LA VILLE D'EBOWA

6.3.1. Respect des normes établies

Le fonctionnement d'un système ne pourrait s'effectuer sans une discipline interne des différents acteurs en charge de cette activité. C'est ainsi qu'il est important de suivre la réglementation en vigueur.

6.3.1.1. Au niveau des autorités en charge de l'élaboration des lois régissant l'activité touristique

Le pouvoir public pour rendre le secteur touristique prompt à sortir de son état actuel, doit pouvoir être souple dans les conditions à accomplir pour permettre aux investisseurs locaux de s'imprégner de ce secteur. En effets le caractère trop centralisé empêche les uns et les autres à s'accommoder et être en accord avec la loi. La resente *loi n^o 2016/ 006 du 18 avril régissant l'activité touristique et de loisirs au Cameroun* pourrait être un début de solution au problème qui se présente.

L'Etat doit se presser dans son projet de finalisation l'hôtel du comice. Il doit créer et multiplier les écoles de formation pour permettre la professionnalisation du secteur.

Cependant, il doit aussi pouvoir se rendre compte du temps que cela pourrait prendre pour étudier un dossier en vue de délivrer une autorisation pour exploitation d'un site touristique. De plus il doit chercher comment améliorer le classement des hôtels non-classés comme cela a été fait en France ou les hôtels qui jadis occupaient le rang des hôtels de zéro étoile ont fusionné avec les hôtels une étoile et ce depuis deux milles dix. Cela pourrait permettre de mieux discipliner le milieu hôtelier tout en évitant de mettre en état d'inactivité certains promoteurs voulant cependant exceller dans le domaine.

6.3.1.2. Au niveau des promoteurs d'hôtels de la ville

Les promoteurs de la ville devraient prendre des dispositions adéquates pour rendre leur activité plus promettant. On le dit souvent le changement commence d'abord par nous-même alors un peu de discipline ferait du bien.

- Ils doivent s'assurer de leur niveau d'implication dans le domaine afin de ne plus se retrouver dans ce domaine comme par un fait du hasard. Pour cela ils doivent s'assurer que le bâtiment qu'ils vont exploiter est un bâtiment qui respecte les normes et que ce n'est pas une aventure ou chacun voudrait tout juste se faire un chiffre d'affaire au détriment des satisfactions des touristes ;

- Ils devraient mieux choisir les personnes qui sont censées gérer leurs établissements soit une enquête de moralité car ceux-ci sont très souvent imbus de leurs pouvoirs. Alors pour éviter les problèmes de gestions internes telles que les problèmes de salaires avec les employés, le problème d'heures supplémentaires, le recrutement par affinités.

6.3.1.3. Au niveau du personnel

Le personnel doit pouvoir être qualifié, il devrait y avoir une régulation au niveau des emplois. Les effectifs du personnel non qualifiés sont trop élevés pour un secteur qui se veut productif. Il ne saurait voir ses services améliorés avec un personnel non qualifiés qui d'abord excède largement le personnel qualifié mais de plus n'envisage pas le faire de si tôt.

6.3.2. Mise en place d'une agence de tourisme et une amélioration d'un meilleur marketing dans la ville.

6.3.2.1. La mise en place d'une structure pouvant organiser les voyages à destination de la ville

Avec toutes ces qualités touristiques, la région du Sud en générale n'a pas d'agence touristique permettant de vendre ses produits touristiques. Il est donc déjà d'abord important de mettre sur pied une agence pouvant organiser les voyages vers la ville.

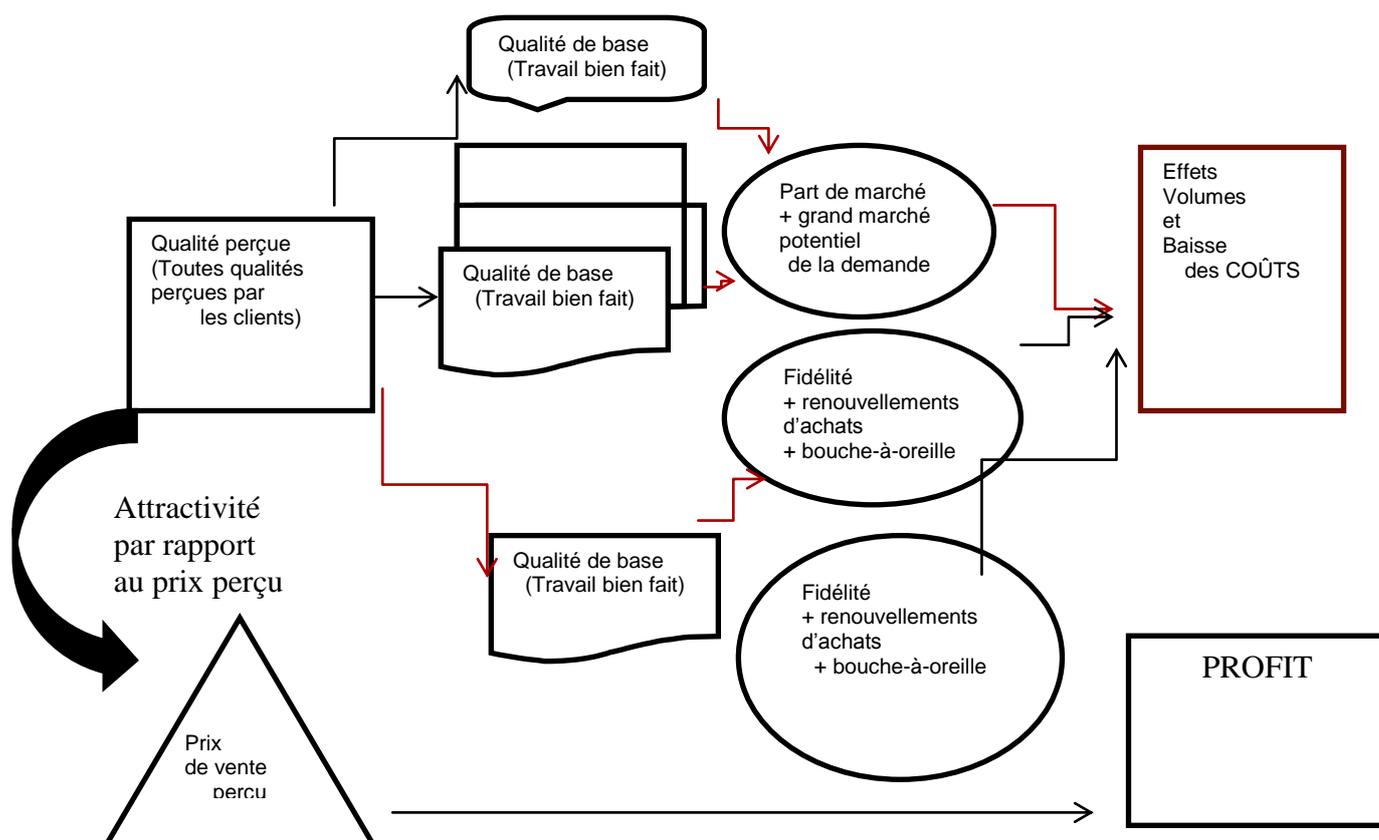
6.3.2.2. Amélioration du marketing hôtelier.

Les quelques hôtels de la ville possédant un site internet devraient penser à actualiser leurs informations sur la toile, il faut prévoir plus d'affiches pour une publicité visuelle car nos recherches nous ont montré que la majorité des clients présents dans les hôtels sont arrivés là par une information du style bouche à oreille qui est juste un pour l'information et la publicité des hôtels mais pas le meilleur qui soit. Le visuel est le point qui attire la curiosité du client.

Qualité perçue = Qualité vendue

La « qualité perçue » sera une « qualité vendue » car un produit qui exprime ses qualités se vendra d'autant plus facilement. La décision d'achat d'un consommateur est aussi bien incitée par des éléments rationnels (prix ou utilité) que faite de façon impulsive et émotionnelle, relevant des perceptions immédiates (**Jean-Louis G., 2006**)

La figure ci-dessous illustre mieux cela.



Source : © Groupe Eyrolles

Figure 25 : Les qualités perçues pour mieux vendre à meilleure marge

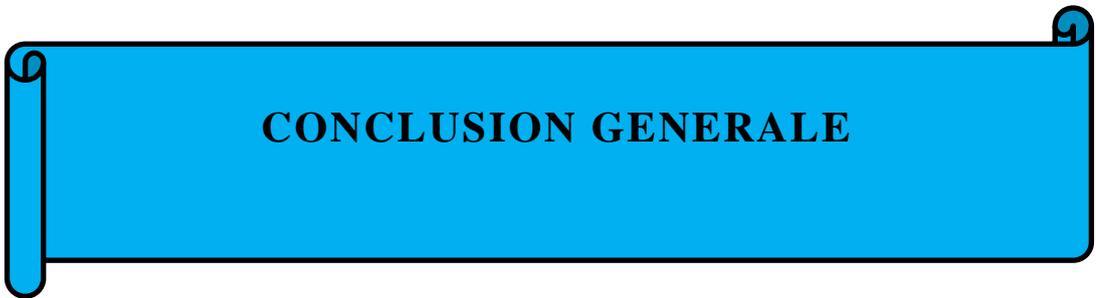
L'observation de ce schéma montre l'influence de l'objet perçu par le client. Cela captive le touriste, le fidélise. Celui-ci peut donc faire des dépenses énormes sur les produits à de meilleurs coûts sans s'en soucier.

6.3.3. Le professionnalisme dans les services à l'hôtel

- Il faut toujours pouvoir s'assurer de la satisfaction du client car, lorsqu'il se sent en sûreté, le client est influencé sur ces choix :
- Etre courtois et disponible ;
- Ecouter attentivement afin de mieux servir le client
- Etre formé au poste sollicité.

Conclusion du chapitre

Dans ce chapitre, il était question de procéder à une critique des résultats et de faire des suggestions au regard des résultats que nous avons pu avoir. Ainsi, les prestations hôtelières à Ebolowa a des problèmes de professionnalisme et cela se répercute sur tout le circuit hôtelier ce qui le détourne de son véritable rôle dans le tourisme.



CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

En définitive, l'étude que nous achevons portait sur « **les prestations hôtelières et promotion du tourisme dans la ville d'Ebolowa** ». L'axe central sur lequel celui-ci s'inscrit tourisme et développement, est un axe adopté par le département de géographie de l'Ecole Normale Supérieure de Yaoundé. Notre thème d'étude se fonde sur la problématique du professionnalisme en milieu hôtelier. A cet effet, l'objectif de cette étude consistait à montrer qu'il existe un lien entre les prestations hôtelières et l'amélioration du tourisme à Ebolowa. C'est la raison pour laquelle, dans le but d'atteindre cet objectif, nous avons articulé notre raisonnement de la manière suivante : nous sommes parti d'une approche systémique car dans notre travail il y a interconnexion de plusieurs, élément, puis nous avons émis des hypothèses que nous avons validés à l'issue de nos investigations.

Pour mieux cerner les bordures de notre sujet, après avoir mis en évidence le cadrage général de l'étude et les orientations méthodologiques dans une première partie, nous avons ensuite dans une seconde partie fait un état de lieux en partant les conditions climatiques et du relief à la présentation des différents types d'hôtels de la ville, leur mode de fonctionnement et leurs répartition sur l'espace de la ville. Ceci dans le but de montrer que les hôtels classés de la ville d'Ebolowa sont à un effectif inférieur à celui des hôtels non-classés. Après avoir abordé ces aspects, nous nous sommes orientés vers les apports de prestations hôtelières et les problèmes auxquels elles sont liées dans l'optique de montrer qu'il existe un lien entre les prestations hôtelières et le développement du tourisme. A l'issue de toutes ces démarches, il en résulte que, la ville d'Ebolowa est couvert par un parc hôtelier ayant un effectif d'hôtels non-classés élevé contrairement aux hôtels classés. La majorité ayant été mise sur pied à la veille du comice. La situation qui se vit dans ces hôtels est celle où les prestations faites actuellement sont à un faible pourcentage pour contribuer de manière efficiente au développement du tourisme malgré les quelques appréciations des visiteurs. Car en effet, les hôtels rencontrent plusieurs problèmes allant de la structure (bâtiments vieillissants, problèmes d'adduction d'eaux, construction ne respectant pas les normes.) aux problèmes d'organisation internes (le personnel non qualifié, problèmes de salaires, licenciements inopinés.). À cela s'ajoutent les problèmes de coupures d'énergie et d'eau fréquente dans la région etc. Voilà pourquoi nous avons à l'issue de ce travail apportés quelques suggestions qui devront être améliorés par les autorités compétentes en vue de promouvoir le tourisme sur tout l'étendu national.

BIBLIOGRAPHIE

1- OUVRAGES METHODOLOGIQUES

Huberman A.M. et al (), Analyse des données qualitatives, DE BOECK UNIVERSITE, 626P.

Depelteau F. (), La démarche d'une recherche en science humaines : De la question de départ à la communication des résultats, DE BOECK UNIVERSITE, 417p.

Herzlich C. (), Réussir sa thèse en sciences sociales, NATHAN, 121p.

2- OUVRAGES GENERAUX :

- **Alexandre P. et Binet J. (1963)** : *Boulou-Beti-Fang. Le groupe dit Pahouin*. P.U.F., Paris, 152 p

- **Audoux, P.R., P.R. Mazzetti. et 1. Bessenay. (2004)** : *L'hôtel: théorie et pratique*, Paris De la grave édition, 298p.

-**Balfet M. (2001)** : *Marketing des services touristiques et hôteliers*, Ellipse Edition Marketing S.A, Paris 288 P.

-**Boyer M. (2003)** : *le tourisme en France*, EMS-collection, France 304 p

-**Delbene R. (2003)** : *Etude socio-économique. Concession Forestière No 1050, UFA 09-017 et 09018. Département de la Mvila. Arrondissement d'Ebolowa et de Mvangan*. MINFOF, Cameroun, 433 p.

- **Ewolo Onana, Z. (2009)** : *Projet d'appui à la promotion de l'emploi et à la réduction de la pauvreté. Etude sur une filière porteuse d'emplois, le tourisme*, Rapport provisoire BIT/MINEFOP, Yaoundé, 110p.

-**File et Prince, (1993)**: *evaluating the effectiveness of interactive marketing*, In Journal of Marketing vol 7 pp. 49-58

-- **Lovelock, C. H, et J. Wirtz. (2004)**: *Services Marketing, People, Technology, Strategy*. 5è ed. Prentice Hall, 690 p

- **Mboui J., et Njomkap, J.C.S. (1996)**. *Etude socio-économique de la Province du Sud. Projet Gestion de Forêts Camerounaises*. Sud, Cameroun. 107 p.

Pierre G. (1990) : *Dictionnaire de la géographie*, Paris, France 512p

Tchindjang, M., Abossolo, S.A., Amougou, J.A. et Menga, F.V. (2006) : *Les difficultés de développement de l'écotourisme dans les aires protégées du Cameroun*, In stituto de Estudos SócioAmbientais ; Boletim Goiano de Geografia Vol 26 n° 2, pp.11-47.

-- **Ricardo R. (1817)**: *the principles political economy and taxation*, in p. Sffra (ed) the works and correspondance, vol 4 tome 1, Cambridge, university press

3- MEMOIRES ET THESES

--**Abouna Ayissi S.C. (2015)** : *Décentralisation et gestion des espèces forestières ligneuses protégées dans l'Arrondissement de Mbalmayo, Département du Nyong et So'o au Cameroun*,

Mémoire de DIPESS 2, Université de Yaoundé 1, Ecole Normale Supérieure de Yaoundé, Cameroun, 122 P.

- **Luthi K. (2007)** : *Développement touristique local l'exemple d'Ollantaytambo au Pérou*, Mémoire de licence, institut de géographie de l'université de Lausanne, 63 P.

- **Guy Morin, (1993)** : *Analyse de la qualité dans les services touristiques expérimentation d'un outil d'évaluation dans le cas d'un hôtel*, mémoire de maîtrise, université du Québec à Montréal 208 P.

- **Nguekam Wambe E. (2010)** : *Effet des pratiques culturelles sur la diversité des plantes médicinales à Ebolowa*, mémoire de DEA, Université de Yaoundé I, Cameroun, 63 P.

-- **Sbihi S. et Acheraïou O. (2013)** : *Essai d'analyse de l'impact socio-économique de l'activité touristique sur la commune d'Azeffou*, Mémoire de master 2, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, Algérie, 110 p.

Nicole prieur et Maryse Mayer (2005), vol 53, no 1

4- ARTICLES ET RAPPORTS

-**Anonyme, (2006)** : *Développement et la présentation d'un Programme de Formation en gestion durable des plantes médicinales, et son exécution dans 20 Communautés rurales dans les provinces de l'Ouest et du Sud Cameroun*. Rapport technique OPED/PNDP.

-- **Atlas (2010)**: « *le tourisme en Afrique* », Paris, France les éditions du Jaguar pp 74-74.

-- **Berry, L, (1983)**: « *Emerging Perspectives of Services Marketing*», In Journal of Services Marketing, pp. 25-28.

- **Bikié H. Ndoye O. et Sunderlain W.D. (2000)**. *L'impact de la crise économique sur les systèmes agricoles et le changement du couvert forestier dans la zone forestière humide du Cameroun*. CIFOR, Yaoundé, Occasional paper n° 27. 21 p.

-**CUE, (2012)** : *Elaboration du plan directeur d'urbanisme d'Ebolowa*, rapport diagnostic, Ebolowa, Cameroun, 205 p.

- **CUE, (2015)** : *Synoptique du tourisme*, Ebolowa, Cameroun, 7p.

- **CIDE, (2014)** : *Assistance technique pour la réalisation d'une étude diagnostique de la formation technique et professionnel et la présentation d'un plan d'action dans les métiers de tourisme au Cameroun*, Cameroun, 224 P.

- **Czepiel 1. A. (1990)**: « *Service Encounters and Service Relationships: Implications for Research* », Journal of Business Research, vol. 20, p. 13-20.

--**Eboumbou D. (2010)** : *la problématique du développement de l'industrie touristique au Cameroun : l'impact du secteur de la restauration dans l'économie*, Yaoundé, Cameroun.

-- **File, K., et R. S. Prince. (1993)**: « *Evaluating the effectiveness of interactive marketing* », The Journal of Services Marketing, vol. 7, no 3, p. 49-59.

- **Gouvernement du Québec**, *Ministère du Tourisme, Plan stratégique de Marketing du tourisme québécois 1989-1992*. Rapport Samson Bélair, Février 1989.
- **Hetzel. P. (2004)** : *Le marketing relationnel*. Coll. « Que sais-je? ». Paris: Presses universitaires de France, 127 p.
- **Lovelock, C. H. (1983)**, «*Classifying services to gain strategic marketing insights*», *Journal of Marketing*, vol. 47, pp 9-20.
- Mintoul, (2011)** : *Annuaire des statistiques du tourisme*, Yaoundé-Cameroun.
- **Mintoul, (2005)** : *Stratégie Sectorielle De Développement Du Tourisme Au Cameroun*, Yaoundé, Cameroun, 119 P.
- OCDE**, *Politique du tourisme et tourisme international dans les pays membres de l'OCDE*. Paris, 1983, 162 p. et 1986, 197 p.
- **OMT**, Baromètre des voyages et des touristes. Madrid, no.4, déc.1991.
- **OMT**, Assemblée de Manille, 1980.
- Pinard Roger. (2004)** : *le choix d'une approche méthodologique mixte de recherche en éducation*, vol 24, p 58-82
- **Reichheld F. F. et W. E. Sasser. (1990)**: «*Zero Defections: Quality comes to Services* », *arvard Business Review* H, Septembre-Octobre, p. 105-111.
- **Sheth 1. N. et Parvatiyar A. (2002)**: « *Evolving Relationship Marketing into a Discipline*», *Journal of Relationship Marketing*, vol. 1, p. 3-16.
- Zeithaml V. (1981)**: « *How consumer evaluation process differ between goods and services*, » In *American Marketing Association*, pp.186-190.

5 -LOIS ET DECRETS

- Loi N° 98/006 du 14 avril 1998 – relative à l'activité touristique
- DECRET N°99/443 /PM DU 25 MARS 1999 Fixant les modalités d'applications de la loi n° 98 /006 du 14 avril 1998 relative à l'activité touristique.
- loi N° 2016/006 du 18 avril 2016 régissant l'activité touristique et de loisirs au Cameroun

6- WEBOGRAPHIE

- http://fr.wikipedia.org/wiki/tourisme_et_d%C3%A9veloppement_durable consulté le 11/03/2016 à 17h56
- <http://www.fao.org/tour/foris/webview/forestry2/index.jsp?siteld=4321&sitreeld=14110&langld=2&geold=o> consulté le 03/04/2016 à 10h50
- <http://www.observatoire.comifac.net/indicators.tourisme.php?step=2&country=CMR>, consulté le 11/04/2016-<http://nathalie.diaz.pagesperso-orange.fr> consulté le 27/05/2016
- [http:// www.camnews.24](http://www.camnews.24). Net/fr/ économie/ internationale, consulté le 28/05/2016

ANNEXES

QUESTIONNAIRES N° 1 (la clientèle hôtelière)

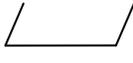
ENQUETE PORTANT SUR : LES PRESTATIONS HOTELIERES ET LA PROMOTION DU
TOURISME DANS LA VILLE D'EBOWA

- Répondre en portant le n° de la réponse qui vous convient
- Les questions posées sont but académiques, nul besoin de décliner votre nom ou de décliner votre identité
- Toutes les informations fournies sont confidentielles

SECTION I : Identification de l'enquête

N°	QUESTIONS	MODALITES	REPONSES	SAUTS
Q1	Sexe de l'enquêté	1- Masculin 2- Féminin	/ /	
Q2	Age de l'enquêté	1- Entre 20 et 30 ans 2- Entre 30 et 40 ans 3- Entre 40 et 50 ans 4- Entre 50 et 60 ans 5- Plus de 60 ans	/ /	
Q3	Votre statut matrimonial	1- Marié (e) 2- Divorcé (e) 3- Célibataire 4- Veuf (ve)	/ /	
Q4	Votre pays d'origine	1-	/ /	
Q5	Votre profession	1- Fonctionnaire 2- Employé du secteur privé 3- Indépendant 4- Ouvrier 5- Autre à préciser	/ /	

SECTION II : Situation des lieux

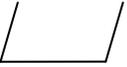
N°	QUESTIONS	MODALITES	REPOSES	SAUTS
Q6	De quelle façon vous êtes retrouvez dans cette hôtel pour la première fois	1- Publicité 2- De bouche à oreille 3- Recommandé par un proche 4- Autre à préciser.....		Si 1 → Q7
	Cela a été fait à partir de	1- l'internet 2- Paneaux publicitaires 3- Autres		
Q7	Pourriez-vous recommander cet hôtel à un proche	1-Oui 2- Non		Si1 → Q21
Q8	Aimez -vous le cadre spatiale que vous offre cet hôtel	1-Oui 1- Non		Si2 Q9
Q9	Qu'est ce qui d'après vous fait le charme de cet hôtel	1- Son environnement naturel et attractif 2- Sa décoration interne et externe 3- La qualité de ses services 4- Autre à préciser	    3 réponses possibles	→
Q10	Quelle est la cause de votre insatisfaction sur le cadre spatial de cet hôtel	1- L'accessibilité 2- L'espace restreint 3- La mauvaise organisation 4- Autre à préciser		Si1→ Q22
Q11	Trouvez- vous le personnel de cet hôtel bien organisé	1- Oui 2- Non		Si2→ Q23
Q12	Le réceptionniste vous accorde-t-il de l'importance lors de vos	1- Oui 2- Non		

	inquiétudes	3- Autre à préciser.....		
Q13	Ressentez-vous quelques fois une hésitation de la part du réceptionniste lorsqu'il vous transmet une information	1- Oui 2- Non 3- Souvent	<input type="checkbox"/>	
Q14	L'hôtel met-il à votre disposition les outils de communications suivants	1-Téléphone 2-Outil internet 3-Fax 4-Autre à préciser	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3 réponses possibles	
Q15	Comment trouvez-vous les chambres de cet hôtel	1- Propre et bien rangée 2- Sécurisée 3- Luxueuse 4- Modeste 5- Autre à préciser	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 réponses possibles	
	Comment caractérisez-vous l'attitude du réceptionniste au cours de votre premier contact	1- Satisfaisante 2- Tolérable 3- Autre	<input type="checkbox"/>	
Q16	A votre entrée dans la salle de restauration, un membre de l'équipe est-il venu à votre rencontre	1-Oui 2- Non	<input type="checkbox"/>	
Q17	Comment trouvez-vous l'effectif du personnel actif dans la salle	1- Excessif 2- Satisfaisant 3- Insuffisant 4- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/>	Si2 et 3 → Q31
Q18	Le personnel en place s'est-il informé de vos préférences du genre : coin de la salle, près de la fenêtre etc. avant de vous faire assoir	1- Oui 2-Non	<input type="checkbox"/>	
Q19	Comment avez-vous jugé l'état du couvert et des tables	1- Propre et bien rangés 2- Pas en très bon état 3-En mauvais état	<input type="checkbox"/>	

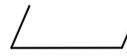
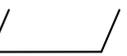
Q20	Après lecture du menu, comment trouvez-vous le temps d'attente pour être servis	1 -Très long 2-Favorable 3-Rapide	<input type="checkbox"/>	Si1 → Q32
	Quel mets préférez- vous	1- Mets locaux 2- Mets africains 3- Mets européens 4- Autre à préciser	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Q21	Après consommation, le personnel prend-il la peine de demander vos appréciations	1- Oui 2 Non	<input type="checkbox"/>	
Q22	Le coût des services offert est selon vous	1- Honneureux 2- Raisonnable 3- Vil prix 4- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/>	

SECTION III : Les contraintes

N°	QUESTIONS	MODALITES	REPONSES	SAUTS
Q22	Comment se présente l'accessibilité de l'hôtel	1- Pas assez de panneaux de renseignement disponible 2- Etat de route peu commode 3- satisfaisant 4- Autre à préciser.....	/ /	
Q23	Avez-vous déjà eu un manque d'eau courante durant votre séjour dans cet hôtel	1- Oui 2- Non 3- Quelques fois 4- La lenteur dans le service	/ /	
Q24	Quel était le moyen d'approvisionnement en eau à ce moment	1- Eau coulante issue du château d'eau 2- Eau issue d'un forage 3- Aucune idée 4- Autre à préciser.....	/ /	
Q25	connaissiez-vous des coupures d'énergie dans l'hôtel	1- Oui 2- Non 3- Quelques fois 4- Autres	/ /	
	Cela a-t-il causé des inconvénients à votre personne	1-Oui 2-Non 3-Un peu		
Q26	Avez-vous déjà été sujet à un cas de vol dans l'hôtel	1- Oui 2- Non	/ /	Si1 → Q27
Q27	Où s'est produit cet acte	1- Chambre d'hôtel 2- Parking d'hôtel 3- Bar-restaurant d'hôtel 4- Autre à préciser.....	/ /	
Q28	Le personnel hôtelier a-t-il déjà manifesté des attitudes de mécontentement devant vous	1- Oui 2- Non	/ /	
Q29	Quel rendement peut-on espérer d'un personnel mécontent	1- Rendement favorable 2- Rendement satisfaisant 3- Rendement médiocre	/ /	

		4- Boycott de travail 5- Autre à préciser.....		
Q30	Pensez-vous qu'un ajout du personnel de salle dans celui ici présent serait pour :	1- Un grand apport 2- Un moyen de désordre dans le service 3- Autre à préciser.....		

SECTION IV : Améliorer les prestations hôtelières

N°	QUESTIONS	MODALITES	REPONSES	SAUTS
Q31	Pensez-vous que les services offerts par cet hôtel seraient encore mieux si :	1- Le personnel était revu à la hausse 2- Si le personnel était réduit en effectif 3- Le personnel restait le même 4- Autre à préciser.....		
Q32	Pensez-vous qu'un temps d'attente pour être servis très long et énervant pourrait s'améliorer par :	1- La conscience professionnelle 2- La simple volonté du personnel 3- L'ajout du personnel hôtelier 4- Autre à préciser		
Q33	Pour pallier aux attitudes relevant du manque de professionnalisme hôtelier quelle serait la meilleure méthode	1- S'assurer de la formation d'un postulant 2- Rééduquer le personnel 3- Licenciement du personnel handicapant la structure 4- Autre à préciser.....		
Q34	Durant votre séjour dans l'hôtel, vous a-t-on fait par des atouts touristiques que regorge la ville	1- Oui 2- Non		
Q35	Avez-vous déjà visité un de ses sites touristiques	1- Oui 2- Non		
Q36	Reviendrez-vous dans la ville	1- Dès que possible 2- Sa dépendra 3- un jour peut être		

QUESTIONNAIRES N° 2 (personnel hôtelier)

ENQUETE PORTANT SUR : LES PRESTATIONS HOTELIERES ET LA PROMOTION DU TOURISME DANS LA VILLE D'EBOWA

- Répondre en portant le n° de la réponse qui vous convient
- Les questions posées sont but académiques, nul besoin de décliner votre nom ou de décliner votre identité
- Toutes les informations fournies sont confidentielles

SECTION I : Identification de l'enquête

N°	QUESTIONS	MODALITES	REPONSES	SAUTS
Q1	Sexe de l'enquête	1- Masculin 2- Féminin	<input type="checkbox"/>	
Q2	Age de l'enquête	1- Entre 20 et 30ans 2- Entre 30 et 40ans 3- Entre 40 et 50 ans 4- Entre 50 et 60 ans 5- Plus de 60 ans	<input type="checkbox"/>	
Q3	Votre statut matrimonial	1- Marié (e) 2- Divorcé (e) 3- Célibataire 4- Veuf (ve)	<input type="checkbox"/>	
Q4	Votre pays d'origine		<input type="checkbox"/>	
Q5	A quel service appartenez-vous	1- Restauration 2- Réception 3- Chambre 4- Sécurité 5- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/>	

SECTION II : SITUATION DES HÔTELS ET LEURS PRESTATIONS A **EBOLOWA**

N°	QUESTIONS	MODALITES	REPOSES	SAUTS
Q6	Parmi les catégories suivantes dans quelles catégories se classe votre hôtel	1- Hôtel une étoile 2- Hôtel deux étoiles 3- Hôtel trois étoiles 4- Hôtel quatre étoiles 5- Hôtel cinq étoiles 6- Hôtel non classés	/ /	
	Quel est l'effectif de votre personnel employé	1- 1-30 2- 31-60 3- 61 et plus	/ /	
	Combien de femmes compté vous dans vos effectifs	1- 1-10 2- 11-20 3- 21-30 4- 31 et plus	/ /	
	Combien ont été en formation	1- 1-5 2- 6-10 3- 11-15 4- 16-20 5- 21 et plus	/ /	
	Combien d'hommes employés vous	1- 1-10 2- 11-20 3- 21-30 4- 31 et plus	/ /	
	Combien ont été en formation	1- 1-5 2- 6-10 3- 11-15 4- 16-20 5- 21 et plus	/ /	
Q7	Existe-t-il des textes régis pour la coordination de vos prestations hôtelières	4- Oui 5- Non	/ /	Si 1 → Q8
Q8	Par qui sont-ils établis	1- Ministère 2- Responsable de l'hôtel 3- Autre à préciser.....	/ / / /	Si 1 → Q9 Si 2 →
Q9	Comment trouvez-vous les textes ministériels en vigueur sur les services hôteliers	1- Pénible 2- Flexible 3- Autre à préciser.....	/ /	
Q10	Quelles sont les sanctions possibles en cas de non-respect de la réglementation en vigueur au sein de la structure	1- Demande d'explication 2- Retrait sur le salaire 3- Heures supplémentaires 4- Mise à pied 5- Licenciement	/ /	

		6- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/>	
Q11	Quelle stratégie utilisez-vous pour le fonctionnement correct de votre hôtel	1- La rigueur 2- La conscience professionnelle 3- Les motivations 4- Autre à préciser.....		
Q12	Quel est le mode de financement de votre hôtel	1- Héritage 2- Partenaire 3- Emprunt 4- Fond personnel 5- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 réponses possibles	Si2 → Q13
Q13	Parmi les propositions suivantes, avec lequel êtes-vous en partenariat	1- Etat 2- ONG 3- Famille 4- Hommes d'affaires 5- Elites 6- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/>	
Q15	Votre personnel cause-t-il anglais ou français	1- Oui 2- Non 3- Un peu	<input type="checkbox"/>	
Q16	Prennent -ils les suggestions des clients en compte	1- Oui 2- Non	<input type="checkbox"/>	Si2 → Q17
Q17	Pourquoi ne prennent-ils pas en considération les suggestions des clients	1- Ça va le plus souvent à l'encontre des règles de l'hôtel 2- C'est sans importance 3- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/>	
Q18	Votre personnel a appris le métier	1- Formation 2- Sur le tas 3- Autre à préciser.....	<input type="checkbox"/>	
Q19	Quelle est la capacité d'accueil de votre/vos restaurants-bars	1- Moins de 200 places 2- De 200 à 400 places 3- De 401 à 600 places 4- De 601 à 800 places 5- Plus de 800 places	<input type="checkbox"/>	Bien vouloir répondre à la question 20

Q20	Selon cette capacité d'accueil, trouvez-vous le personnel en service dans cette espace	1- Excessif 2- Suffisant 3- Insuffisant		
Q21	De quel type d'hébergement dispose votre structure	1- Suite 2- Chambre individuelle 3- Chambre collective 4- Autre à préciser.....	 3réponses possibles	
Q22	Quelle est la capacité d'accueil en hébergement de votre structure	1- Moins de 500 lits 2- De 500 à 1000 lits 3- De 1001 à 1500 lits 4- De 1501 à 2000 lits 5- Plus de 2000 lits		
Q23	Ressentez-vous toujours une réelle satisfaction en vos clients après vos différents services	1- Très souvent 2- Quelque fois 3- Rarement 4- Autre à préciser.....		

SECTION III : LES CONTRAINTES DES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

N°	QUESTIONS	MODALITES	REPOSES	SAUTS
Q24	D'après votre constat personnel, qui serait à l'origine d'un handicap pour l'application des textes régis par l'administration de l'hôtel	1- Clients 2- Personnel 3- Autre à préciser.....	/ /	Si2 → Q25
Q25	Existe-t-il des sanctions en cas de non-respect des textes par le personnel	1- Oui 2- Non	/ /	Si1 → voir Q10
Q26	vos stratégies mises en place pour l'application des textes sur les prestations hôtelières se présentent comme :	1- Une réussite 2- Un essai 3- Un échec 4- Autre à préciser.....	/ / / /	→
Q27	Comment jugez-vous la procédure à suivre pour la création ou l'exploitation d'un établissement hôtelier	1- Assez aisé 2- Acceptable 3- pénible	/ /	Si 3 Q28
Q28	Qu'est ce qui pourrait à l'origine des mésententes entre hôtels et administrations	1- Abus de pouvoir 2- Arnaque 3- Refus d'application des règles 4- Refus de paiement des taxes 5- Autres à préciser.....	/ /	→
Q29	Le personnel hôtelier a-t-il déjà été mécontent de sa hiérarchie	1- Oui 2- Non	/ /	Si1 Q30
Q30	Quelles ont été les causes du mécontentement du personnel	1- Manque de salaire 2- Salaire très bas 3- Problèmes de paye des heures supplémentaires 4- Autre à préciser.....	/ / / / 2 réponses possibles	
Q31	Jugez-vous votre salaire consistant	1- Oui 2- Non	/ /	Si2 → Q32
Q32	Quelle est la fréquence de coupure d'énergie et d'eau	1- Très souvent 2- Pas très ressentie 3- Autre à	/ /	

	dans la ville	préciser.....		
	Quels moyens utilisez-vous pour satisfaire votre clientèle en cas de coupure d'énergie	1- groupe électrogène 2- panneau solaire 3-autres.....		
	Quels moyens utilisez-vous pour satisfaire la clientèle en cas de coupure d'eau	1- Château d'eaux 2-Ravitaillement par les eaux de forages 3- Autres.....		

SECTION IV : SOLUTION POUR LA PROMOTION DU TOURISME

N°	QUESTIONS	MODALITES	REponses	SAUTS
Q33	Combien d'emplois directs environ ont pu générer votre structure	1- Moins de 30 emplois 2- Entre 30 et 60 emplois 3- Entre 61 et 90 emplois 4- Plus de 100 emplois	/ /	
Q34	Combien d'emplois indirects ont pu générer votre structure	1- Moins de 50 emplois 2- Entre 50 et 100 emplois 3- Entre 101 et 150 emplois 4- Entre 151 et 200 emplois 5- Plus de 201 emplois	/ /	
Q35	Pour une meilleure prestation de service jugez-vous important de :	1- Aménager l'espace si besoin 2- Augmenter le nombre d'employés 3- Licencier certain employés 4- Créer d'autres postes de travail pour le personnel excédent 5- Autre à préciser.....	/ /	
Q36	Pour une meilleure promotion du tourisme, lors de l'implantation de votre structure, avez-vous pris en compte l'étude de l'impact environnemental	1- Oui 2- Non	/ /	Si1→Q38 Si2→Q39
Q37	Lors de votre installation sur ce site avez-vous :	1- Déplacés et recasés les populations locales 2- Gérer les problèmes de pollutions 3- Employés les populations locales 4- Autre à préciser.....	/ /	→
Q38	Pensez-vous promouvoir le tourisme	1- Oui 2- Non	/ /	Si1 Q39
Q39	De quelle manière pensez-vous promouvoir le tourisme dans la zone	1- Grace à votre apport dans le budget du tourisme 2- Par le fait de valoriser la culture locale au travers de vos services offerts 3- En favorisant le développement de votre site 4-	/ /	

Q40	Pour la prise en compte du développement durable, comment agissez-vous dans le compte du tourisme	<ul style="list-style-type: none"> 1- Reboisement 2- Création des espaces verts 3- Création des lacs artificiels 4- Aménagements des sites naturels 5- Autre à préciser..... 		
Q41	La présence des hôtels a-t-elle un impact sur le développement de la localité	<ul style="list-style-type: none"> 1- Oui 2- Non 		Si1→ Q42
Q42	Quels sont les impacts	<ul style="list-style-type: none"> 1- Aménagement de l'espace 2- Construction des infrastructures 3- Création des emplois 4- Destruction de la faune et de la flore 		
Q43	Quels sont les acteurs directs de la politique de promotion du tourisme	<ul style="list-style-type: none"> 1- L'état 2- L'OMT 3- Délégation 4- Elite 5- Autre à préciser..... 	 	
Q44	Quels sont les acteurs indirects	<ul style="list-style-type: none"> 1- ONG 2- Hommes d'affaires 3- Autre à préciser..... 		

Guide d'entretien avec le Délégué Départemental du tourisme et des loisirs d'Ebolowa

Enquêteur :Début : |__|__| |__|__|

Enquêté : Fin : |__|__| |__|__|

Date de l'entretien |__|__| |__|__| |__|__|

Visa de l'enquêté

Notre entretien monsieur, se tiendra autours de quatres principaux axes. Le premier point portera sur l'état des lieux des structures hôtelières, le second sur les politiques touristiques hôtelières et le troisième sur les impacts de l'activité touristique hôtelière dans la promotion du tourisme de la ville et enfin le quatrième point portera sur les acteurs de la promotion du tourisme de la ville.

- 1) Quel est, selon leur classement en étoile, le nombre d'hôtels que compte la ville d'Ebolowa ?
 - 2) Pouvez-vous nous faire un état des arrivées de touristes dans la ville ses dernières années ?
 - 3) A combien estimez-vous le nombre de touriste enregistré dans la ville l'année dernière ?
 - 4) Quelle est la politique touristique hôtelière présente dans la région ?
 - 5) Est-elle propre à la localité ?
 - 6) Quelles sont les stratégies de mises en application de cette politique ?
 - 7) Existe-il des organes de suivis et de contrôles de ses politiques, si oui quels sont les organes concernés ?
 - 8) Existe-il des sanctions en vigueur sur l'activité touristique hôtelière en cas de non-respect des textes, si oui les quelles ?
 - 9) Quelles sont les résultats et limites de ses politiques ?
 - 10) Quels sont en terme de finances, de développent du milieu et de celui des métiers y afférents les apports des services hôteliers dans la promotion du tourisme de la ville ?
 - 11) Quelles sont les contraintes auxquelles est soumise l'activité touristique en milieu hôtelier?
 - 12) Quels sont les problèmes que posent les services hôteliers à la promotion du tourisme de la ville ?
 - 13) Quels sont les différents acteurs de développement du tourisme de la ville ?
-