

AVENANT N° 24
A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES
HÔTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS
ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES (HBCR)

ARTICLE 1^{er}

Le Chapitre III – EMPLOIS est remplacé intégralement par les dispositions suivantes :

CHAPITRE III- EMPLOIS

Article 10 - Personnel visé

Les dispositions ci-après s'appliquent aux travailleurs salariés occupant les fonctions suivantes :

- ⇒ *Employés, techniciens et ouvriers,*
- ⇒ *Collaborateurs, agents de maîtrise.*
- ⇒ *Cadres et assimilés.*

Article 11 - Classification des emplois

Présentation du système retenu :

① - Le système de classification ci-après permet de classer les emplois des établissements en regroupant l'ensemble des catégories ouvriers, employés, techniciens, agents de maîtrise, en six catégories, auxquelles s'ajoute une catégorie « cadre » définie à l'article 17.

Les définitions des catégories reposent sur quatre critères qui sont l'autonomie, la responsabilité, le type d'activité et les connaissances requises.

Les connaissances requises pour tenir les emplois de chaque catégorie sont précisées par une référence à un niveau de formation retenu par les textes légaux de l'Éducation Nationale. Elles peuvent être acquises soit par la voie scolaire ou par une formation équivalente, soit par l'expérience professionnelle.

Ce nouveau système permettra d'apporter aux salariés de meilleures garanties en cas de mutation en raison des critères précités sur lesquels il est fondé.

② - Pour faciliter le classement des ouvriers, employés, techniciens et agents de maîtrise au sein des établissements, un certain nombre d'emplois sont donnés sous chaque définition, par catégorie. Ils sont donnés à titre d'exemple en application de la définition générale de chaque catégorie, qui reste dans tous les cas l'élément essentiel servant à déterminer la qualification du personnel relevant des diverses filières professionnelles utilisées par les établissements visés à l'article 1.

Chaque emploi est donné avec des indications générales des tâches et des fonctions relevant de cet emploi étant bien précisé que ces indications ne constituent pas une liste exhaustive et rigide des tâches de chacun.

En particulier le fait que les exemples des catégories inférieures ne soient pas répétés aux catégories supérieures n'exclut pas l'exécution temporaire des prestations mentionnées aux catégories inférieures.

L'activité de service de l'hôtellerie et de la restauration présentant la particularité de devoir, avant tout, s'adapter aux besoins du client, chaque agent peut être amené à effectuer des travaux annexés à son activité principale en tenant compte du caractère spécifique de chaque établissement.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including initials like "w.c.", "JLL", "MA", and a large signature on the right.

De même, selon la dimension de l'établissement, plusieurs fonctions d'une même catégorie pourront être cumulées par une seule personne.

Les catégories I, II, III et IV sont des catégories correspondant aux fonctions d'ouvriers, d'employés ou de techniciens, les catégories V et VI sont celles qui correspondent aux agents de maîtrise dont la définition est donnée ci-après.

Article 12 - Définitions des fonctions Agents de maîtrise

L'agent de maîtrise a les qualités humaines et les capacités professionnelles nécessaires pour assumer des responsabilités d'encadrement (connaissances techniques et de gestion, aptitude au commandement) dans les limites de la délégation qu'il a reçue. Cette délégation sera attribuée à des salariés ayant des connaissances ou une expérience professionnelle au moins équivalentes à celles des personnels encadrés.

Certains agents peuvent accéder, par assimilation, aux classifications prévues pour les agents de maîtrise, lorsqu'ils occupent des fonctions techniques ou spécialisées de haut niveau.

- Catégorie V :

L'agent de maîtrise de catégorie V encadre un groupe de salariés. Il dispose d'instructions relatives aux conditions d'organisation de travail du groupe lui permettant d'utiliser les moyens qui lui sont fournis en fonction d'un programme et des objectifs à atteindre.

Il prend notamment la responsabilité :

- ⇒ De participer à l'accueil du personnel nouveau et de veiller à son adaptation ;
- ⇒ De faire réaliser les programmes en recherchant la bonne utilisation du personnel et les moyens, de donner les instructions adaptées et d'en contrôler l'exécution ;
- ⇒ De décider et d'appliquer les mesures correctrices nécessaires pour faire respecter les normes d'activités ;
- ⇒ D'apprécier les compétences du personnel et de proposer les mesures propres à promouvoir l'évolution et les promotions individuelles ;
- ⇒ D'imposer le respect des dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité et d'en promouvoir l'esprit ;
- ⇒ De rechercher et de proposer des améliorations à apporter dans le domaine des conditions de travail ;
- ⇒ De transmettre et d'expliquer les informations professionnelles ascendantes et descendantes.

Le niveau de connaissances, qui peut être acquis par l'expérience professionnelle, correspond au niveau III de l'éducation nationale (2 ans de scolarité après le baccalauréat).

- Catégorie VI :

L'agent de maîtrise de catégorie VI assure l'encadrement d'un ou plusieurs groupes et en assure la cohésion.

Il est chargé de coordonner des activités différentes et complémentaires à partir de directives en précisant le cadre. Des objectifs et des règles de gestion lui sont assignés.

Il prend notamment la responsabilité :

- ⇒ De veiller à l'accueil des nouveaux membres des groupes et à leur adaptation ;
- ⇒ De faire réaliser les programmes ;
- ⇒ De formuler les instructions d'application ;
- ⇒ De répartir les programmes, en suivre la réalisation, en contrôler les résultats par rapport aux prévisions et prendre les dispositions correctives nécessaires ;
- ⇒ De contrôler la gestion de son unité en comparant régulièrement les résultats atteints avec les valeurs initialement fixées ;
- ⇒ De donner délégation de pouvoir pour prendre certaines décisions ;

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including initials like "w-c", "CW", "Ja", "D", "F.c", "oi", "JLL", "Tf", "MA", and a page number "2".

- ⇒ D'apprécier les compétences individuelles, déterminer et soumettre à l'autorité les mesures de formation ou de promotion en découlant ;
- ⇒ De promouvoir la sécurité à tous les niveaux ainsi que les recherches en matière d'amélioration des conditions de travail ;
- ⇒ De favoriser la circulation et la compréhension de l'information ;
- ⇒ De participer à l'élaboration des programmes et des dispositions d'organisation qui en découlent.

Il est généralement placé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise. Le niveau de connaissances, qui peut être acquis par l'expérience professionnelle, correspond au niveau III de l'éducation nationale conforté par une longue pratique professionnelle.

DÉFINITIONS GÉNÉRALES DES CATÉGORIES I A VI

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
Catégorie I	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux courants exigés par les différentes filières professionnelles. • Application de consignes précises. 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaille sous consignes simples et précises. • Sous les ordres directs d'une personne de qualification supérieure. 	<ul style="list-style-type: none"> • De l'exécution des tâches confiées. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau VI de l'Éducation Nationale, à savoir personnel occupant des emplois n'exigeant pas une formation au-delà de la scolarité obligatoire.
Catégorie II	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux simples ou répétitifs ou analogiques. • Application de consignes précises. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle direct par une personne de niveau supérieur. 	<ul style="list-style-type: none"> • De l'exécution conformément aux consignes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau VI de l'Éducation Nationale avec expérience professionnelle acquise dans un ou plusieurs métiers de la profession.
Catégorie III	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux qualifiés. • Exécution d'opérations en application de modes opératoires connus ou indiqués dans des instructions préalables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions précises indiquant les limites des initiatives à prendre. • Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieur. 	<ul style="list-style-type: none"> • De l'exécution et du contrôle de son travail. • Peut coordonner l'activité d'agents de qualification inférieure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau V de l'Éducation Nationale : personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (B.E.P. - 2 ans de scolarité au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré) ou du certificat d'aptitude professionnelle (C.A.P.). • Niveau V bis de l'Éducation Nationale : Personnel occupant des emplois supposant une formation spécialisée d'une durée maximum d'un an au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré, du niveau du

DN W-C JS Au In. Jee DN F.c et oi TP 3 JLL MA

				<p>certificat de formation professionnelle.</p> <p>La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères peut être exigée.</p>
	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
Catégorie IV	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux qualifiés. • Mise en œuvre de méthodes connues avec choix des moyens d'exécution et de leur mise en œuvre successive, en vue de l'objectif à atteindre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions indiquant l'objectif à atteindre. • Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de son travail dans la limite des instructions reçues. Il peut avoir le contrôle technique du travail exécuté par du personnel de qualification moindre. • Suivant la structure de l'entreprise, il peut éventuellement se voir confier, de façon temporaire ou permanente, des responsabilités hiérarchiques simples sur une équipe restreinte de qualification inférieure ou équivalente à la sienne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau IV b de l'Éducation Nationale : personnel occupant un emploi d'un niveau équivalent au Brevet Professionnel ou au Brevet de Maîtrise (2 ans de formation au moins et de pratique professionnelle après l'acquisition d'une formation de niveau V). • Niveau IV c de l'Éducation Nationale : Personnel occupant un poste exigeant normalement la possession du cycle préparatoire (en promotion sociale) à l'entrée dans un cycle d'études supérieures ou techniques supérieures.
Catégorie V	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilité d'actions qui peuvent aller jusqu'à la nécessité d'aborder des problèmes ayant des caractéristiques à la fois techniques, commerciales, administratives et dont l'exécution complexe (tant par la nature du problème que par le fait que, pour le résoudre, il faut entrer en relation avec d'autres responsables dans d'autres services de l'Établissement). • Bien qu'habituellement, les méthodes soient connues ou indiquées, doit mettre en œuvre les méthodes, procédés et moyens avec une certaine initiative en vue de l'objectif à atteindre. • Technicité et compétence exigées dans l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions de caractère général fixant un cadre d'activité et les conditions d'organisation. • Contrôle par une personne le plus habituellement d'un niveau de qualification supérieur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de son travail dans le cadre fixé avec une certaine liberté dans le choix des moyens et la succession des étapes. • Cette responsabilité est souvent caractérisée par l'encadrement, directement ou par l'intermédiaire d'agents de maîtrise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau IV de l'Éducation Nationale : Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation du niveau du baccalauréat, du brevet de technicien (B.T.), du brevet supérieur d'enseignement commercial (B.S.E.C.), soit 3 ans de scolarité au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré. Provisoirement, formation du niveau du brevet d'enseignement industriel (B.E.I.) et du brevet d'enseignement commercial (B.E.C.).

mn w.c au JS J. f on f.c M oi TP 4 JLL MA

	déterminée associées à une certaine connaissance d'autres secteurs d'activité.			
	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
Catégorie VI	<ul style="list-style-type: none"> Mise en application d'une très haute technicité soit directement, soit par l'intermédiaire d'agents encadrés. Conception des instructions d'application, organisation du programme de travail d'après les directives reçues. Responsabilité d'activités diversifiées et de leur coordination avec maîtrise de données et de contraintes d'ordre technique, commercial, administratif ainsi que du coût des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Directives indiquant les règles à respecter, les objectifs et les moyens. Contrôle par un cadre ou par le Directeur de l'établissement lui-même avec possibilité de recours vers ces derniers en cas de difficulté. 	<ul style="list-style-type: none"> Larges responsabilités dans les fonctions confiées avec dans le cas du personnel d'encadrement, animation professionnelle des hommes qui en dépendent, éventuellement par l'intermédiaire d'un ou plusieurs agents de maîtrise. 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau III de l'Éducation Nationale : Personnel occupant les emplois exigeant normalement une formation du niveau du brevet de technicien supérieur, du diplôme des Instituts Universitaires de Technologie ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur (2 ans de scolarité après le baccalauréat).

Article 13 - Description des emplois par filière professionnelle

CATÉGORIE I

Employé(e) polyvalent(e) d'hôtellerie et/ou de restauration (Sans qualification).

La polyvalence « et/ou » s'applique pour les établissements inférieurs ou égaux à un classement 3 étoiles ou dans des établissements de moins de 50 salariés (gîtes, relais, petits hôtels ... Etc.)

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➤ **Équipier(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie I** et aux critères qui y sont définis.

Service de Chambre

- Nettoyage et désinfection.
- Entretien.
- Débarrassage.
- Rangement.
- Approvisionnement des mini bars.
- Vérification du bon fonctionnement des équipements.
- Etc...

Et locaux publics et collectifs

- Nettoyage et désinfection.
- Débarrassage.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including initials like "DN", "JL", "DP", "MA", and "TP⁵".

- Rangement.
- Vérification du bon fonctionnement des équipements.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Etc...

SERVICE DE LINGERIE

➤ **Linger(e):**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie I** et aux critères qui y sont définis.

- Lavage et désinfection du linge.
- Repassage.
- Petits travaux de couture.
- Rangement.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Etc...

SERVICE DU HALL

➤ **Employé(e) service du Hall pouvant être dénommé(e) : Bagagiste ou Voiturier ou Portier :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie I et aux critères qui y sont définis.

- Réalise l'ensemble ou une partie des prestations de services du hall concernant l'arrivée, le séjour, le départ du client.
- Sécurité des biens et des personnes.
- Surveillance.
- Notions d'anglais.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

➤ **Agent de restauration- Plongeur (se)- Aide de cuisine :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie I** et aux critères qui y sont définis.

Service restaurant - bar - cafétéria - étages

- Participe à la mise en place salle.
- Participe à la mise en place des offices restaurant, bar, cafétéria et étages.
- Participe au service et au débarrassage.
- Nettoyage et désinfection de la salle et des offices.
- Entretien des cuivres, de l'argenterie et de la verrerie.
- Etc...

Et service cuisine

- Lavage et désinfection de la vaisselle.
- Lavage et désinfection de la batterie.
- Rangement.
- Nettoyage et désinfection de la cuisine.
- Nettoyage et désinfection des poubelles et du local-poubelles.
- Nettoyage des accès et parkings.
- Participe à la mise en place cuisine.
- Manutention et rangement des livraisons.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Etc...

SERVICES GENERAUX

➤ **Jardinier - Plagiste - Agent d'entretien :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie I et aux critères qui y sont définis.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including "J.P.", "D.N.", "F.C.", "J.L.", "D.", "M.A.", and "6".

- Jardinage.
- Entretien piscine, plage et terrain de golf de l'hôtel.
- Petits travaux d'entretien et de maintenance.
- Nettoyage.
- Rangement.
- Vérification du bon fonctionnement des équipements.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Peut être amené à conduire les véhicules de service.
- Etc...

CATÉGORIE II

Employé(e) polyvalent(e) d'hôtellerie et/ou de restauration (avec formation ou qualification reconnue).

La polyvalence « et/ou » s'applique pour les établissements égaux à un classement 3 étoiles ou dans des établissements de moins de 50 salariés (gîtes, relais, petits hôtels...Etc.)

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➤ Valet / Femme de chambre - Équipier(e) confirmé(e):

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.

Service de Chambre

- Nettoyage et désinfection.
- Entretien.
- Débarrassage.
- Rangement.
- Approvisionnement des mini bars.
- Vérification du bon fonctionnement des équipements.
- Chambres à blanc ou en recouche dans les normes et les délais fixés par la classification de l'établissement.
- Etc...

Et locaux publics et collectifs

- Nettoyage et désinfection.
- Débarrassage.
- Rangement.
- Vérification du bon fonctionnement des équipements.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Etc...

SERVICE DE LINGERIE

➤ Linger(e) confirmé(e) :

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.

- Lavage et désinfection du linge.
- Repassage.
- Petits travaux de couture.
- Rangement.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Inventaire du linge. ... Etc...

SERVICES DE RECEPTION ET DE SECURITE

➤ Agent de sécurité tournant - Veilleur de nuit :

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.

DN JS W-C CW J... J... DN F.O. JLL DC TP MA

- Assiste les arrivées et départs des clients.
- Sécurité des personnes et des biens.
- Tenue d'un registre de consignes des observations et incidents.
- Fait respecter la réglementation territoriale en vigueur.
- Fait respecter le règlement intérieur de l'hôtel.
- Effectue des rondes régulières.
- Vérifie les accès.
- Etc...

SERVICE DU HALL

➤ **Employé(e) de Hall confirmé(e):**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.

- Réalise l'ensemble ou une partie des prestations de services du hall concernant l'arrivée, le séjour, le départ du client.
- Sécurité des biens et des personnes.
- Surveillance
- Notions d'anglais.
- Bonne connaissance et expérience.
- Etc...

Désigné(e) par l'employeur il (elle) possède la maîtrise de sommelier et assure la supervision de ses collègues suivant les directives données par les agents de maîtrise et les cadres.

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

➤ **Commis(e) de restaurant et bar :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.

- Dressage du couvert.
- Débarrassage.
- Service de salle.
- Service de bar.
- Room service.
- Mise en place des offices restaurant, bar et étages.
- Nettoyage du restaurant, du bar et des offices.
- Participe aux tâches de l'employé(e) de restauration - plongeur (se).
- Notions d'anglais.
- Etc...

Service cuisine

➤ **Commis(e) de cuisine et/ou de pâtisserie :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.

- Mise en place cuisine.
- Préparation des aliments.
- Confection et dressage des mets.
- Nettoyage et désinfection de la cuisine et du matériel utilisé.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Rangement des denrées alimentaires.
- Participe aux tâches de l'employé(e) de restauration - plongeur (se)...Etc...

SERVICES GENERAUX

➤ **Commis livreur :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page:

DP
 DN FC DJ TP MA
 W-C CW JH

- Conduit les véhicules de service.
- Nettoyage et désinfection du véhicule.
- Entretien de son véhicule.
- Assure la manutention du matériel et des denrées transportées.
- Etc...

➤ **Aide maternelle en garderie d'enfants en milieu hôtelier**

- Participer à l'accueil de l'enfant et de ses parents au quotidien.
- Participer à l'identification des besoins de chaque enfant qui lui est confié et effectuer les soins qui en découlent individuellement et en groupe (repas, hygiène, sommeil et communication).
- Participer à la mise en place des activités d'éveil, de loisir.

➤ **Jardinier confirmé :**

- Jardinage.
- Entretien terrain de golf de l'hôtel.
- Petits travaux d'entretien et de maintenance.
- Nettoyage.
- Rangement.
- Vérification du bon fonctionnement des équipements.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Peut être amené à conduire les véhicules de service.
- Etc...

CATÉGORIE III

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➤ **Superviseur Equipier (e) :**

- Organise les mouvements de ramassage du linge et de l'approvisionnement des femmes de chambres.
- Participe à la répartition des tâches des équipiers (nettoyage des locaux publics, rangement etc...)
- Responsable du matériel qui est mis à sa disposition (petit et grand nettoyage)
- Se tient à disposition des gouvernantes pour effectuer des services en chambres.
- Doit connaître toutes les facilités de l'hôtel ainsi que celles des chambres.
- Participe à la gestion du pointage des équipiers, la planification des extras et les remplacements.
- Etc...

SERVICE DE LINGERIE – BUANDERIE

➤ **Linger(e) spécialisé(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie III et aux critères qui y sont définis et ayant des compétences particulières en détachage et couture.

SERVICE DU HALL

➤ **Superviseur Bagagiste :**

- Organise les mouvements de distribution des bagages et coordonne le travail des bagagistes.
- Est responsable des bagages clients durant leur transport, contrôle le mouvement des bagages laissés en consigne.
- Se tient à la disposition de la clientèle pour effectuer des services.
- Est responsable du matériel attribué à son service et de son rangement ainsi que du local à bagages.
- Doit connaître toutes les facilités de l'hôtel ainsi que celles des chambres.
- Participe à la gestion du pointage du service, la planification des extras, et les remplacements.
- Etc...

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including initials like 'J', 'F.C', 'J.C', 'M.A', and a circled '9'.

SERVICE DE RECEPTION

➤ Réceptionniste polyvalent(e) - Night auditor :

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie III et aux critères qui y sont définis.

- Accueil.
- Formalités d'arrivées et de départ.
- Réservation.
- Planification.
- Main courante.
- Change.
- Secrétariat.
- Caisse.
- Standard.
- Prise des messages.
- Informations pratiques, touristiques et culturelles.
- Vente d'excursions.
- Confirmation des vols passagers.
- Anglais.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

➤ Serveur (se) de bar et/ou de restaurant :

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie III et aux critères qui y sont définis.

- Service de salle.
- Service de bar.
- Room service.
- Service du vin.
- Accueil clientèle.
- Facturation.
- Dressage du couvert.
- Débarrassage.
- Découpe et flambage.
- Confection de cocktails.
- Mise en place des offices restaurant, bar et étages.
- Nettoyage du restaurant, du bar et des offices.
- Anglais.
- Etc...

Service cuisine

➤ Premier(e) commis(e) de cuisine - Cuisinier(e) :

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie III et aux critères qui y sont définis.

- Mise en place cuisine.
- Préparation des aliments.
- Confection et dressage des mets.
- Confection des menus.
- Nettoyage et désinfection de la cuisine et du matériel utilisé.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Rangement des denrées alimentaires dans le respect de la chaîne du froid.
- Etc...

➤ Superviseur Plongeur (se) :

Mission générale :

- Maintenir l'ensemble des locaux de service en parfait état de propreté.

- Gestion du pointage du service et planification des extras et remplacement.
- Contrôler et faire rectifier le travail/les tâches de l'équipe.
- Organiser les tâches et travaux en l'absence de sa hiérarchie.
- Contrôler quotidiennement l'état et le fonctionnement des machines et/ou du matériel.
- Veiller au stock de produits.
- Assurer l'entretien du matériel de nettoyage (balai, raclette) et leur stockage.
- Etablir un compte rendu et des consignes pour l'équipe du lendemain.
- Etc.

Hygiène :

- Applique et fait appliquer les normes et procédures en matière d'hygiène et de sécurité.
- Etablit le programme de nettoyage périodique hebdomadaire et quotidien des locaux de stockage, de préparation et de service.
- Etc.

SERVICES GENERAUX

➤ **Chauffeur :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie III et aux critères qui y sont définis.

- Conduit les véhicules de service, de transport de marchandises ou de personnes.
- Fait preuve à l'égard de la clientèle de courtoisie et de correction ; sur les circuits touristiques, doit pouvoir fournir toute information sur les lieux visités
- Met en œuvre toute mesure de sécurité à l'égard du matériel et des personnes qu'il transporte.
- Nettoyage et désinfection du véhicule.
- Entretien de son véhicule.
- Veille au respect de la chaîne du froid ou du chaud.
- Assure la manutention du matériel et des denrées transportées.
- Etc...

➤ **Magasinier / Réceptionnaire de marchandises :**

- Réception (quantité et qualité des produits, contrôle des bons de livraison, pesée, vérification).
- Rangement des articles.
- Sortie des marchandises.
- Participe aux inventaires.
- Entretien des locaux.
- Enregistrement des factures.

AUTRES SERVICES

➤ **Vendeur boutique en hôtellerie :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie III** et aux critères qui y sont définis.

- Agent ayant de l'expérience ou titulaire d'un CAP de vendeur,
- Exécute des travaux d'écritures simples liés à l'approvisionnement des rayons, encaisse les recettes.
- Informe, renseigne et documente la clientèle de sa propre initiative.

➤ **Jardinier paysagiste :**

- Aménager des parcs, jardins ou espaces verts,
- Réaliser les semis et la plantation d'après les plans de l'architecte paysager ;
- Effectuer également des travaux de terrassement, de drainage et l'entretien des végétaux une fois installés (taille, traitement, etc.).

➤ **Matelot**

- Exécute sous la responsabilité du capitaine, différentes opérations manuelles relatives à la conduite à bord des bateaux de mer

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page:

DN JS W.C CW J.A. Jee DN a J.C. J.L. Bi 11 MA

- Assure à la sécurité à bord et l'accueil des passagers.
- Exécute l'entretien du navire.

CATÉGORIE IV

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➤ **Gouvernante d'étage :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Gestion du matériel : produits d'entretien, produits d'accueil, matériel, uniformes, mobilier.
 - Gestion du personnel : organisation du travail.
 - Entretien et vérification des lieux supervisés : entretien et vérification du matériel, du mobilier et des locaux, planification des remises en état.
 - Gestion « service client » : prépare accueil V.I.P., gestion du pressing et nettoyage linge client, gestion des objets trouvés, garantie la qualité de la prestation.
 - Relations inter services : coordonne l'occupation avec la réception, détermine les travaux avec le service entretien, communique les clients douteux au service de sécurité et de réception.
 - Etc...

SERVICE DE RECEPTION

➤ **Premier(e) réceptionniste polyvalent(e) – Agent de réservation :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Accueil.
 - Formalités d'arrivées et de départ.
 - Réservation.
 - Planification.
 - Main courante.
 - Change.
 - Secrétariat.
 - Caisse.
 - Standard.
 - Prise des messages.
 - Informations pratiques, touristiques et culturelles.
 - Vente d'excursions.
 - Confirmation des vols passagers.
 - Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
 - Etc...

➤ **Hôte/Hôtesse d'accueil restaurant :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Réservation.
 - Accueil clientèle.
 - Veille au bon déroulement du repas.
 - Parfaite présentation.
 - Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
 - Etc...

SERVICE DU HALL

➤ **Concierge – Relation clientèle (japonaise ou autres) :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Informations et conseils pratiques, touristiques et culturels mis à jour en permanence.
 - Réception et expédition des bagages.

DN JS W-C

CW

Jx. Joo

DN

F.c
JLL

Di

12

MA

DP

- Peut avoir la charge de la remise des clefs, des opérations postales et éventuellement de la messagerie.
- Résolution de problèmes ponctuels de la clientèle avec discrétion.
- Suivi satisfaction clientèle.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

➤ **Chef de rang - Barman (barmaid) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie IV** et aux critères qui y sont définis.

- Service de salle.
- Service de bar.
- Room service.
- Service du vin.
- Accueil clientèle.
- Facturation et encaissement.
- Dressage du couvert.
- Débarrassage.
- Découpe et flambage.
- Confection de cocktails.
- Mise en place des offices restaurant, bar et étages.
- Nettoyage du restaurant, du bar et des offices.
- Connaissance parfaite des boissons françaises et étrangères.
- En banquet, peut être amené à prendre la responsabilité de manifestation de taille moyenne.
- Parfaite présentation.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

Service cuisine

➤ **Chef de partie tournant / Débutant / Intermédiaire / Confirmé :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie IV** et aux critères qui y sont définis.

- Assure une des fonctions de la cuisine : saucier, grillardin, entremettier, garde-manger, pâtissier...
- Responsabilité de l'entretien de son poste et du matériel utilisé.
- Etc...

SERVICES GENERAUX

➤ **Ouvrier(e) polyvalent(e) de maintenance :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie IV** et aux critères qui y sont définis.

- Travaux d'entretien généraux et de maintenance des bâtiments et des équipements.
- Veille au bon fonctionnement des machines et du matériel utilisés (engins de terrain de golf, maintenance de service machine des moteurs de bateau etc...)

➤ **Fontainier de golf d'hôtel**

- Entretien et maintenir en état de fonctionnement le réseau de distribution de l'eau d'irrigation du parcours. Formation dans les domaines de l'assainissement, l'hydraulique, de la plomberie ou des travaux publics souhaitée.

SERVICE ADMINISTRATIF

➤ **Secrétaire – Agent administratif :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie IV** et aux critères qui y sont définis.

- Saisie et présentation de documents.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including initials like 'DP', 'MA', 'JP', 'MA', 'Jx', 'FC', 'SU', 'W-C', 'aw', and 'DP'.

- Utilisation des techniques bureautiques.
- Tri, classement et transmission de documents.
- Organisation de rendez-vous.
- Accueil téléphonique.
- Bonne connaissance de l'anglais.

➤ **Employé(e) de comptabilité - aide-comptable**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie IV** et aux critères qui y sont définis.

- Opérations comptables.
- Etats de rapprochement, soldes, travaux comptables spécifiques (salaires, charges, déclarations fiscales, etc.).
- Notions d'anglais.
- Etc...

AUTRES SERVICES

➤ **Esthéticienne/Masseuse de détente et relaxation, d'institut d'hôtel ou de spa**

Titulaire d'un CAP ou BP avec 1 an d'expérience.

CATÉGORIE V

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➤ **Gouvernante - Assistant(e) Gouvernante Générale (pour les entreprises hôtelière jusques 4 étoiles)**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.

- Gestion du matériel : gestion des stocks (qualité, quantité, entretien), produits d'entretien, produits d'accueil, matériel, uniformes, mobilier.
- Gestion du personnel : organisation du travail.
- Entretien et vérification des lieux supervisés : entretien et vérification du matériel, du mobilier et des locaux, planification des remises en état.
- Gestion « service client » : prépare accueil V.I.P., gestion du pressing et nettoyage linge client, gestion des objets trouvés, garantit la qualité de la prestation.
- Relations inter services : coordonne l'occupation avec la réception, détermine les objectifs avec la direction, détermine les travaux avec le service entretien, communique les clients douteux au service de sécurité et de réception.
- Connait et fait appliquer les standards, procédures et programmes requis par la chaîne (pour les hôtels de marque internationale) afin de réaliser ses objectifs de qualité, d'accueil et d'image de l'hôtel.
- Maîtrise parfaite de l'anglais
- Excellent relationnel
- Etc...

SERVICE DE RECEPTION

➤ **Assistant(e) chef de réception :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.

- Maîtrise parfaite des fonctions de « Premier réceptionniste polyvalent » de la catégorie 4.
- Responsable prévision et planification.
- Peut-être en charge de la prospection de la clientèle et du développement des ventes.
- Supervise « les services des chambres, locaux publics et collectifs et du hall ».
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

➤ **Contrôleur de nuit – Responsable de nuit – Night auditor :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
- Contrôle des écritures journalières hébergement / restauration.
 - Contrôle de la facturation et des encaissements clients.
 - Préparation du rapport journalier des ventes.
 - Accomplit les formalités à l'arrivée et au départ des clients la nuit.
 - Peut être amené à assurer un contrôle sur le personnel de nuit.
 - Notions de sécurité.

SERVICE DU HALL

➤ **Chef concierge :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.
- Maîtrise parfaite des fonctions de « Concierge ».
 - Responsable de la mise à jour des informations et prestations proposées à la clientèle.
 - Anticipation besoins clientèle.
 - Veille à la satisfaction de la clientèle.
 - Parfaite maîtrise de l'anglais.
 - Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

➤ **Maître d'hôtel :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.
Accueil et conseil clientèle.
- Veille à la mise en place, au dressage, à la propreté de la salle de restaurant et des offices.
 - Participe à l'élaboration des menus et de la carte.
 - Peut assurer la fonction de sommelier.
 - Notions de cuisine et d'œnologie.
 - Gestion du personnel : organisation du travail, bonne présentation et formation du personnel.
 - Parfaite maîtrise de l'anglais.
 - Etc...

➤ **Chef barman (barmaid) :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.
- Responsable du bar.
 - Responsable animation et ambiance de l'établissement.
 - Responsable de l'approvisionnement et de la gestion des stocks (boissons, verrerie, petit matériel, etc.).
 - Gestion du personnel : organisation du travail, bonne présentation, formation du personnel.
 - Parfaite maîtrise de l'anglais.
 - Etc...

Service de cuisine

➤ **Sous-Chef de cuisine débutant / intermédiaire / confirmé**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.
- Maîtrise toutes les fonctions de la cuisine : saucier, grillardin, entremettier, garde-manger.
 - Etablissement cartes, menus et prix de revient.
 - Responsable de la bonne marche de la cuisine dans la petite restauration.
 - Responsable de l'hygiène de ses locaux.
 - Etc...

DN JS W-C CW J Jc DN Fc JI P¹⁵ MA

SERVICES GENERAUX

➤ **Technicien(ne) polyvalent(e) de maintenance - Assistant responsable de la maintenance**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.

- Planification du travail et gestion d'équipe
- Participation à la gestion de la maintenance préventive et curative.
- Connaissance de l'entretien des installations et bâtiments d'un établissement.
- Etc...

SERVICE ADMINISTRATIF

➤ **Économiste - Contrôleur - Acheteur :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.

- Contrôle qualité / quantité ; entrées / sorties marchandises.
- Gestion et tenue des stocks.
- Hygiène et qualité des produits.
- Sélection des produits et des fournisseurs.
- Inventaires permanents.
- Distribution des marchandises et denrées.
- Commandes.
- Rapprochements des bons de livraisons / commandes.
- Rapports : coûts, ratios, statistiques, rotation des stocks.
- Responsabilité des magasins - économats.
- Veille au respect de la chaîne du froid.
- De façon générale, en liaison avec les différents services, est responsable du contrôle d'exploitation.
- Etc...

➤ **Technicien(ne) Comptable - contrôleur de gestion**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.

- Responsabilités d'un comptable tournant maîtrisant tous les postes comptables en vue de remplacements éventuels (recettes, fournisseurs, crédit, caisse, paie, rapprochements bancaires, etc...)
- Possibilités d'encadrement d'employés de comptabilité.

➤ **Assistant(e) de réservation :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.

- Maîtrise parfaite des fonctions d'agent de réservation de la catégorie IV.
- Doit être capable de traiter toute demande de clientèle liée à l'hébergement, restauration, conférence...
- Participe au développement des ventes
- Maîtrise parfaite de l'anglais et notions de japonais.

➤ **Assistant(e) de délégué(e) commercial - coordinateur (trice):**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.

Collaborateur (trice) immédiat(e) d'un délégué commercial:

- Préparation des éléments servant à son travail, dans la limite de la délégation qu'il a reçue.
- Edition des devis hébergement, banquet, séminaire
- Rédaction des fiches de synthèse des manifestations
- Vérification et accueil des fonctions dans l'hôtel
- Mise à jour des plannings des manifestations
- Préparation et suivi des cotations et des contrats de groupe
- Relance des options clients
- Participation aux salons locaux
- Démarchage de la clientèle locale et internationale dans la limite de la délégation qu'il a reçue.

DN

JS

W-C

CW

Ja

DN

ca

F.c

JLL

Di

16

TP MA

- Relations avec les clients extérieurs (sociétés, réceptifs spécialisés...)
- Parfaite connaissance de l'anglais.
- Etc...

➤ **Informaticien**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie V** et aux critères qui y sont définis.
En relation directe avec l'ensemble des utilisateurs, les prestataires et les fournisseurs.

- Assure le support téléphonique pour l'ensemble des dépannages informatiques,
- Assure la maintenance du parc informatique et son renouvellement (installation et configuration de nouveaux PC, configuration de boîtes mail...).
- Assiste et forme les utilisateurs de tous les services,
- Participe à la sélection et à la commande du matériel,
- Participe à la gestion des sauvegardes, de la sécurité et de la confidentialité (vérification quotidienne des tâches de sauvegarde).

AUTRES SERVICES

➤ **Esthéticienne/Masseuse DE de détente et relaxation, d'institut d'hôtel ou de spa :**

Titulaire d'un BTS avec expérience

- Pratique des massages de bien-être ou de relaxation
- Maîtrise l'accueil, le conseil et l'accompagnement.
- Installe et réalise des massages.

CATÉGORIE VI

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➤ **Chef gouvernante - Gouvernante générale (pour les entreprises hôtelières jusques 4 étoiles)**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Gestion du matériel : linge (choix des fournisseurs), gestion des stocks, produits d'entretien, produits d'accueil, matériel, uniformes, mobilier.
- Gestion du personnel : recrutement, formation, planification du personnel, organisation du travail.
- Entretien et vérification des lieux supervisés : entretien et vérification du matériel, du mobilier et des locaux, planification des remises en état, planification des changements de décoration.
- Gestion « service client » : prépare accueil V.I.P., gestion du pressing et nettoyage linge client, gestion des objets trouvés, garantie la qualité de la prestation.
- Relations inter services : coordonne l'occupation avec la réception, détermine les objectifs avec la direction, détermine les travaux avec le service entretien, communique les clients douteux au service de sécurité et de réception.
- Etc...

SERVICE DE RECEPTION

➤ **Chef de réception :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Maîtrise parfaite des fonctions d' « Assistant(e) chef de réception » de la catégorie 5.
- Responsable prévision et planification.
- Peut-être en charge de la prospection de la clientèle et du développement des ventes.
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

DN JS W.C Aw Ia. DN F.c di JU TH MA 17

➤ **Responsable de restaurant-bar-room service-banquet :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Accueil et conseil clientèle.
- Veille à la mise en place, au dressage, à la propreté de la salle de restaurant et des offices.
- Participe à l'élaboration des menus et de la carte.
- Peut assurer la fonction de sommelier.
- Notions de cuisine et d'œnologie.
- Gestion du personnel : organisation du travail, bonne présentation et formation du personnel.
- Responsable de la bonne gestion des approvisionnements et maîtrise des coûts.
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Responsable du ou des bars.
- Responsable animation et ambiance de l'établissement.
- Responsable de l'approvisionnement et de la gestion des stocks (boissons, verrerie, petit matériel, etc.).
- Gestion du personnel : organisation du travail, bonne présentation, formation du personnel.
- Responsable de la bonne gestion des approvisionnements et maîtrise des coûts.
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

➤ **Responsable de la restauration – Assistant directeur de la restauration :**

- Superviser l'ensemble du pôle restauration de l'hôtel : organisation du travail, planification des horaires, gestion des embauches, seul ou sous la responsabilité du Directeur de la Restauration en fonction de la taille de l'établissement.
- Chargé de développer la rentabilité du restaurant en adéquation avec les objectifs fixés par la direction.
- Participe à l'élaboration des menus et de la carte.
- Gérer et développer les relations clients.
- Gérer les approvisionnements, la tenue des stocks et les commandes relatives au bar et à la cave et le choix des fournisseurs.
- Eventuellement organiser les réceptions.
- Parfaite maîtrise de l'anglais
- Etc...

Service cuisine

➤ **Chef de cuisine - assistant chef exécutif :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis. Selon la catégorie de l'établissement, l'ensemble des tâches peut être réalisé sous la responsabilité du directeur ou du responsable de la restauration.

- Gestion du personnel : organisation du travail, formation du personnel.
- Prépare et contrôle les plats.
- Contrôle la finition, la qualité et la présentation des plats.
- Etablissement des menus et des cartes.
- Responsable de l'hygiène alimentaire et de la propreté de la cuisine.
- Achat des marchandises.
- Elaboration des fiches techniques.
- Calcul du prix de revient.
- Responsable de la bonne gestion des approvisionnements et maîtrise des coûts.
- Etc...

➤ **Chef Pâtissier :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.

- Supervision de la créativité et de la production de service.
- Conception de la carte des desserts et réalisation des préparations complexes.
- Diplômé d'une école culinaire avec expérience professionnelle,

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including the number 18 and various initials.

- Aptitude à l'encadrement,
- Etc...

SERVICES GENERAUX

➤ Responsable de la maintenance - Assistant directeur (trice) technique :

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Responsable du service d'entretien et de maintenance de l'établissement.
- Gestion plannings préventifs d'entretien et plannings de réparation.
- Responsable des stocks d'appareils et de pièces de rechange.
- Connaissances générales pour l'entretien de toutes les installations et bâtiments d'un hôtel.
- Etc...

➤ Responsable des achats :

- Gestion des stocks et des flux de marchandises de l'Economat. Est en charge de la maîtrise des coûts d'approvisionnement et de la mise en place des procédures déterminées par la direction.
- Assure les commandes des articles
- Saisit et contrôle les bons de sortie
- Contrôle les livraisons
- Anime son équipe
- Participe à la maîtrise des coûts
- Veille au respect des règles d'hygiène
- Veille à l'optimisation de la rotation des stocks
- Supervise l'inventaire de l'Economat
- Recherche de nouveaux produits, fournit les éléments d'analyse au Directeur Administratif et Financier et fait respecter les délais de livraison.
- Gère également les litiges éventuels avec les fournisseurs liés aux approvisionnements.

➤ Responsable des ventes et du marketing -Assistant(e) directeur (trice) des ventes -Responsable de la communication :

- Contribue à la réalisation de la stratégie commerciale en maîtrisant les budgets, en assurant la promotion de l'image de l'Hôtel et du Groupe.
- Gère le fichier clients et développe le chiffre d'affaire sur son segment.
- Assiste le Directeur (trice) Vente et Marketing dans l'élaboration et la réalisation du Plan d'Action Commercial (PAC)
- Applique la politique commerciale de l'Hôtel et fait vivre la stratégie commerciale
- Travaille avec les commerciaux internes sur le marché,
- Collabore étroitement avec le service des Réservations
- Prospecte de nouveaux clients et fidélise les clients existants
- Négocie les contrats Tour-Opérateurs et Groupes
- Suit les résultats mensuels par marché
- Organise des semaines de rendez-vous avec les clients existants et prospects
- Participe aux salons nationaux et internationaux et aux workshops, aux visites d'inspection,
- Participe aux événements clients ponctuels organisés par l'Hôtel
- Suit la base de données contacts clients et la met régulièrement à jour
- Aisance relationnelle
- Parfaite maîtrise de l'anglais et des logiciels hôteliers
- Assure la relation médiatique sous la responsabilité de la direction générale
- Etc...

➤ Chef de sécurité :

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Responsable de la sécurité des biens et des personnes dans l'établissement.
- Application et mise à jour des consignes de sécurité en vigueur dans l'établissement.
- Responsable du maintien en l'état du matériel de sécurité (matériel incendie, etc.).

- Peut être amené à porter les premiers secours en cas d'accident.
- Peut être amené à participer au comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).
- Titulaire d'attestation et/ou du diplôme, à jour, de secourisme obligatoire.
- Maintien des registres liés à la sécurité.
- Notions d'anglais.
- Etc...

➤ **Responsable du golf – directeur (trice) adjoint du golf :**

- Assurer l'entretien du terrain et des matériels, coordonner les travaux d'entretien.
- Accueillir les clients.
- Assurer le respect des règles de fonctionnement propres au golf et connaître les techniques de golf afin d'assurer les cours à la clientèle.
- Utiliser et entretenir le matériel (affûtage, réglage, vidanges, remplacement des pièces d'usure, dépannage, etc...).
- Organiser, planifier et contrôler le travail du personnel (jardiniers, techniciens, proshop...).
- Connaître les techniques d'entretien des espaces verts en général, et en particulier les techniques d'entretien d'un terrain de golf (green, etc...), les produits phytosanitaires, les techniques en mécanique et en arrosage.
- Bon relationnel, disponible, attrait pour le sport, la nature et les travaux en extérieur.
- Seconde l'Intendant de terrain de golf et/ou le Directeur de golf ainsi que le Directeur Général de l'hôtel dans la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'établissement afin d'atteindre les objectifs financiers et de qualité du golf de l'hôtel.
- Développer les compétences de son équipe et les accompagner dans leur évolution professionnelle.
- Etc...

SERVICE ADMINISTRATIF

➤ **Assistant(e) de direction :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Collaborateur (trice) immédiat(e) d'un chef d'établissement : préparation des éléments servant à son travail.
- Habilité à prendre toutes les initiatives qui s'imposent.
- Parfaite connaissance de l'anglais.
- Etc...

➤ **Chef Comptable - Assistant directeur (trice) financier et /ou administratif :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Responsable des comptes généraux et d'exploitation de l'établissement.
- Responsable de la préparation du bilan annuel et de toutes opérations liées aux mouvements financiers de l'établissement.
- Etc...

➤ **Responsable informatique - Assistant directeur (trice) informatique :**

- Assure la gestion du parc informatique par son installation, son renouvellement, sa mise à jour, sa maintenance et apporte l'assistance dont ont besoin les utilisateurs.
- Administre les systèmes réseaux, forme et assiste les utilisateurs, encadre les éventuels collaborateurs du service.
- En qualité d'expert, participe aux études relatives aux mises en place de nouveaux logiciels.
- Maîtrise de l'anglais... Etc...

➤ **Responsable Formation :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis.

- Coordination.
- Relations avec les organismes extérieurs dispensateurs de formation.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including "JLL", "MA", and various initials.

- Responsable de l'accueil des stagiaires, du suivi des apprentis, des relations avec les établissements scolaires.
- Elaboration du plan de formation annuel et des formalités administratives attenantes.
- Exerce par délégation certaines tâches de ressources humaines.
- Etc...

➤ **Délégué(e) commercial(e) - responsable commercial(e) - assistant directeur (trice) commercial(e):**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie VI et aux critères qui y sont définis.

- Démarchage de la clientèle locale & extérieure.
- Traitement des demandes de client pour tout type de fonction conférence, banquet et séminaires.
- Participation aux salons et manifestations sur le marché local ou international.
- Promotion et mise en marché des produits destinés à la clientèle.
- Préparation et suivi des cotations et des contrats des groupes.
- Relations avec les réceptifs spécialisés (Tour operator).
- Production et analyse des rapports de production, statistique et résultats.
- Participation à la préparation des budgets et des plans commerciaux annuels.
- Anglais courant, lu, parlé et écrit.
- Etc...

➤ **Responsable RH – Assistant directeur (trice) des ressources humaines :**

- Assure le suivi administratif des salariés (congé, contrats, paie, maladie, formation etc.).
- Applique, sous la responsabilité du Directeur (trice) des RH ou de la direction l'ensemble de la politique de gestion des ressources humaines fixée par la direction, en termes de recrutement, intégration, formation, mobilité, gestion des carrières...
- participe à l'administration du personnel
- travaille en relation avec le Directeur (trice) des RH à l'adaptation des besoins de l'entreprise en terme de compétences
- Participe à l'organisation du dialogue et la veille sociale. Etc...

SERVICE DE RECEPTION

➤ **Responsable de réservation :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la **catégorie VI** et aux critères qui y sont définis sous la responsabilité du directeur (trice) des revenus, responsable de réception, directeur (trice) des ventes ou du directeur (trice) d'exploitation.

- Suit les règles de la position tarifaire définie par la direction de l'hôtel
- Maîtrise parfaite des fonctions d'Assistant de réservation de la catégorie V
- Etablit les rapports de production, statistiques et résultats
- Participe de par sa fonction au développement des ventes
- Connaissance des marchés locaux et internationaux en adéquation avec les produits commercialisés
- Gère la disponibilité des inventaires sur internet
- Maîtrise parfaite de l'anglais et notions de japonais

AUTRES SERVICES

➤ **Responsable de boutique en hôtellerie :**

- Assure la surveillance générale et permanente du personnel, du matériel et des locaux.
- Fait respecter les consignes de commercialisation de la direction de l'hôtel.
- Gère et anime la boutique, participe à l'établissement des commandes et à la tenue des rayons.

➤ **Responsable de spa ou de centre d'esthétique :**

Exerçant des responsabilités d'encadrement et de direction.

➤ **Capitaine :**

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including initials like 'JA', 'JS', 'W-C', 'Cw', 'Ja', 'Jo', 'DA', 'JLL', 'F.C', 'JA', 'MA', 'JP', and 'TP'.

Chef de l'expédition maritime.

- Assure la conduite, les manœuvres, la mise en route du navire, la responsabilité technique machine, passerelle et pont, le suivi des entretiens,
- Choisit les itinéraires en fonction de la météo, la distance, les horaires ;
- Gère la sécurité des navires ;
- A la responsabilité des passagers et de la cargaison ;
- Manage son équipage, assure la gestion humaine, administrative et la planification.

➤ **Responsable qualité :**

- Chargé de mettre en œuvre l'ensemble de la démarche qualité de l'entreprise (Qualité des produits, des services)
- Détermine les plans de contrôle, d'analyse, d'actions et de pilotage destinés à les mesurer et les améliorer ;
- Assure une coresponsabilité du niveau de satisfaction des clients.
- Met en place les différents outils de pilotage de la démarche qualité (outils de mesure, de reporting en relation avec les procédures chaînes/marques ou les obligations légales etc.).
- Assure également une veille réglementaire et technologique (conformité légales, prise en compte des dernières innovations) etc...

➤ **Responsable de garderie enfant loisirs en milieu hôtelier :**

- Recrute, forme et encadre les différents membres du personnel de la crèche.
- Accueille les parents et leurs enfants.
- Veille sur la santé et le confort des enfants.
- Assurer auprès d'eux une animation et un éveil adapté.
- Veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité dans son établissement.
- S'occupe de l'équipement de la garderie,
- Gère son budget et tous les aspects administratifs etc....

Article 14 - Apprentissage

Les employeurs sont tenus d'appliquer les dispositions législatives et réglementaires relatives à l'apprentissage.

Article 15 - Promotion

En cas de vacance ou de création de poste dans une des catégories définies aux articles 11 ; 12 et 13, l'employeur fera appel de préférence aux intéressés employés dans l'entreprise pour que la priorité soit donnée à ceux qui sont susceptibles, par leurs compétences et leurs aptitudes, de postuler à cet emploi, éventuellement après un stage de formation appropriée.

Article 16 - Emploi et perfectionnement professionnel

Soucieuses de faciliter la formation continue des intéressés, les parties contractantes s'engagent à examiner les objectifs. Compte-tenu de ceux-ci, elles déterminent les types et l'organisation dans le temps, de stages, sessions, conférences, cours de formation qui, avec le concours des entreprises ou à l'échelon du Territoire pourraient être proposés au Comité Consultatif de la Formation Professionnelle.

Article 17 - Définitions des cadres et assimilés

1 - Sont considérés comme cadres ou assimilés les personnels qui répondent aux deux conditions suivantes :

- A/ posséder une formation technique, administrative, juridique, commerciale ou financière résultant :
- Soit d'études sanctionnées par un des diplômes de l'enseignement supérieur énumérés au (1) ci-dessous, ou par des diplômes équivalents,

- Soit d'une expérience professionnelle prouvée qui leur donne des connaissances, des compétences et des capacités équivalentes.

B/ occuper, dans l'entreprise, des fonctions où ils mettent en œuvre les connaissances et les compétences qu'ils ont acquises et qui comportent des responsabilités, de l'initiative et du commandement sur délégation d'un cadre dirigeant ou en qualité de cadre dirigeant lui-même.

(1).

- Ecoles hôtelières (Licences et Masters), - Ecoles d'ingénieurs délivrant un diplôme d'ingénieur reconnu par l'Etat,
- Institut Supérieur des Affaires, - Ecole des Hautes Etudes Commerciales, - Ecoles Supérieures de Commerce et d'Administration des Entreprises, - Ecole Supérieure des Sciences Economiques et Commerciales, - Instituts Supérieurs d'Etudes Politiques, - Agrégations, Doctorats, Diplômes d'Etudes Approfondies, diplômes d'Etudes Supérieures Spécialisées, - Licences et Masters délivrés par les Universités françaises, - Diplôme d'Etudes Supérieures d'Economie du Conservatoire National des Arts et Métiers, - Diplôme d'Etudes Supérieures de Technologie du Conservatoire National des Arts et Métiers.

2 – Description des métiers relevant de la catégorie « cadre » et « cadre dirigeant »:

CATEGORIE CADRES

➤ Intendant(e) de terrain de golf d'hôtel ou Directeur (trice) du golf

- Assurer l'entretien du terrain et des matériels, coordonner les travaux d'entretien,
- Accueillir les clients.
- Utiliser et entretenir le matériel (affûtage, réglage, vidanges, remplacement des pièces d'usure, dépannage, etc...);
- Organiser, planifier et contrôler le travail du personnel de l'équipe d'entretien.
- Connaître les techniques d'entretien des espaces verts en général, et en particulier les techniques d'entretien d'un terrain de golf (green, etc...), les produits phytosanitaires, les techniques en mécanique et en arrosage;
- Bon relationnel, disponible, attrait pour la nature et les travaux en extérieur.
- Etc...

➤ Directeur (trice) d'exploitation ou directeur adjoint :

- Seconde le Directeur général de l'hôtel dans la mise en œuvre de la stratégie de l'établissement afin d'atteindre des objectifs de qualité de service, d'attitude et de rentabilité des départements Hébergement et Restauration.
- Développe les compétences de ses collaborateurs et les accompagne dans leur évolution professionnelle
- Est garant de l'innovation et du renouvellement des offres de service de son établissement
- Assure les missions du Directeur général de l'hôtel en son absence
- Parfaite maîtrise de l'anglais
- Etc...

➤ Directeur (trice) financier :

- Coordonner et gérer tous les systèmes financiers, tous les contrôles internes ainsi que la stratégie de dépenses d'investissement de l'hôtel
- Préparer et réviser les budgets, les prévisions, les résultats d'exploitation, les comptes rendus financiers et les déclarations de revenus, conformément aux réglementations du pays
- Assurer la planification à court et à long terme ainsi que la gestion quotidienne du service
- Définir et recommander les objectifs ainsi que le budget du service, et en assurer la gestion
- Veiller au respect des prescriptions légales, des obligations contractuelles et des procédures et politiques comptables du groupe ou de l'entreprise, en mettant en œuvre les procédures de sécurité, les vérifications comptables et les contrôles internes
- Parfaite maîtrise de l'anglais
- Etc...

➤ Directeur (trice) marketing et ventes :

DN J.C. Cw W.C. J.A. J.C. DN F.C. J.L. TR MA J.L.C.

- Assure la planification et la gestion des ventes de l'hôtel
- Maximise les revenus de l'hôtel pour atteindre / dépasser les objectifs de rentabilité
- Est garant(e) de toutes les activités commerciales, élabore et réalise le PAC (plan d'action commercial)
- Mets au point de nouveaux programmes et de nouvelles stratégies et évalue l'efficacité de leur mise en place
- Prospecte de nouveaux clients et fidélise les clients existants
- Participe aux salons nationaux et internationaux et aux workshop
- Participe aux visites d'inspection,
- Participe aux événements clients ponctuels organisés par l'Hôtel et son service
- Elabore et suit les actions marketing
- Supervise le service de réservation et des ventes, selon le type d'établissement
- Effectue les budgets des ventes de son périmètre et s'assure de leurs suivis
- Parfaite maîtrise de l'anglais
- Etc...

➤ **Directeur (trice) informatique :**

- Assure la direction du parc informatique par son installation, son renouvellement, sa mise à jour, sa maintenance et apporte l'assistance dont ont besoin les utilisateurs.
- Administre les systèmes réseaux, forme et assiste les utilisateurs, encadre les éventuels collaborateurs du service.
- En qualité d'expert, procède aux études relatives aux mises en place de nouveaux logiciels.
- Expérience informatique confirmée, sens de l'écoute, de la pédagogie, de la gestion d'équipe et de l'organisation indispensable.
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

➤ **Directeur (trice) de l'hébergement :**

- En charge de l'organisation et de la qualité des prestations offertes à la clientèle par les services réception, room service et étages
- Est le garant des résultats tant économiques que qualitatifs de son Département
- Participe à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de l'hôtel, à l'élaboration du plan marketing et du plan d'actions commerciales de l'établissement, optimise le TO de l'établissement, développe les prestations annexes etc...
- Parfaite maîtrise de l'anglais
- Etc...

➤ **Directeur (trice) de la restauration :**

Dans les structures ayant au moins deux restaurants et un bar

- Responsable de l'ensemble du pôle restauration de l'hôtel (le ou les restaurants, le ou les bars, le room-service et le service des banquets).
- Dirige, coordonne et supervise l'ensemble du personnel dans ces services et participe à leur recrutement.
- Chargé de développer la rentabilité du restaurant, il élabore et contrôle le budget de fonctionnement des points de vente, gère les achats, participe à la création de la carte et à la fixation des prix des menus en collaboration avec le chef de cuisine et le directeur de l'hôtel.
- Etc...

➤ **Gouvernant(e) Général(e) (entreprise hôtelière de 5 étoiles et de plus de 150 chambres) :**

Selon le type d'établissement

- Veille à l'hygiène et à la propreté des chambres et des locaux dont il/elle est responsable
- Supervise la réalisation des travaux de maintenance effectués dans les chambres à la demande de ses équipes;
- Optimise les effectifs par rapport à l'activité ;
- Anime et gère l'ensemble du personnel d'étage et de lingerie,

- Organise et répartit le travail des équipes.
- Organise les prestations VIP à mettre en place dans les chambres.
- Veille à la qualité des services et des prestations offerts au client pour sa partie.
- Assure les relations avec les sociétés extérieures et le suivi des prestations réalisées par ces sociétés.
- Met en œuvre et fait respecter les standards et procédures en place dans l'établissement.
- Gère et anime son équipe (recrutement, formation, plannings, évaluation etc.)
- Informe sa hiérarchie de toute situation « anormale » concernant la sécurité ou les risques d'accidents.
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

➤ **Directeur (trice) technique :**

- Responsable de la conduite technique et de la maintenance des installations dans son hôtel
- Veille à la sécurité des personnes et des biens ainsi qu'à la qualité des équipements
- Assure le fonctionnement des installations de sécurité incendie
- Contrôle régulièrement les installations techniques
- Prépare et suit les plans d'action de la commission de sécurité et des bureaux de contrôle
- Met en place et suivre le plan de maintenance préventive
- Conseille le directeur de l'hôtel sur les besoins en interventions spécialisées
- Participe activement au confort des clients
- Suit les budgets d'investissement et les budgets maintenance (contrats, achats...) et les relations avec les entreprises sous-traitantes
- Organise le travail du ou des agents de maintenance
- Etc...

➤ **Directeur (trice) des ressources humaines :**

- Veille au respect des obligations légales en appliquant la réglementation relative au droit du travail.
- Assure le suivi administratif des salariés (congé, contrats, paie, maladie, formation etc.).
- Applique l'ensemble de la politique de gestion des ressources humaines fixée par la direction en termes de recrutement, intégration, formation, mobilité, gestion des carrières...
- Supervise et participe à l'administration du personnel
- Adapte et anticipe sur les besoins de l'entreprise en termes de compétences
- Organise le dialogue et la veille sociale...Etc...

➤ **Chef exécutif :**

Sous l'autorité du directeur (trice) de la restauration, ou du directeur (trice) adjoint ou du directeur (trice) d'exploitation

- Intègre, forme, encadre et coordonne l'équipe de cuisine Organise et gère l'ensemble du processus de production culinaire
- S'assure de la qualité des prestations culinaires servies et de la satisfaction du client.
- Crée les fiches techniques, les cartes et menus.
- Optimise la gestion des coûts de matière première
- Gère l'ensemble des dépenses liées au bon fonctionnement de la cuisine
- Supervise et contrôle les inventaires de fin de mois
- Garantit les normes d'hygiène et de sécurité dans l'ensemble de la cuisine. Etc...

➤ **Directeur (trice) des revenus :**

- Optimise les revenus de l'hôtel pour l'ensemble de ses services (chambres, salles de conférence, spa ...) pour atteindre une rentabilité maximale.
- Analyse le taux d'occupation, le prix moyen et le revenu par chambre,
- Etablit une stratégie tarifaire et de vente claire et organisée auprès des agents de réservation, des commerciaux et des réceptionnistes,

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page: 07, 55, a, W-C, J., J., DN, F.C., J., MA, 25, JLL.

- Organise une cellule de veille concurrentielle pour déterminer la politique tarifaire des principaux concurrents,
- Elabore les budgets prévisionnels pour des actions commerciales,
- Effectue des prévisions rigoureuses,
- Travaille en relation directe avec le directeur de l'hôtel, le responsable de l'hébergement, le chef de réception, ou encore le chef du département vente et marketing.
- Etc...

CATEGORIE « CADRE DIRIGEANT »

➤ Directeur (trice) Général (e) de groupe hôtelier / Directeur (trice) Régional (e) de groupe hôtelier :

- En charge de l'administration et de l'exploitation de plusieurs ou de l'ensemble des établissements du groupe dont il supervise de manière opérationnelle les directeurs ;
- Son périmètre d'intervention comprend les aspects financiers, commerciaux, et le développement de l'enseigne,
- Préside le comité de direction.
- Pilote l'activité économique et veille au respect des normes et standards de l'enseigne.
- Etc...

3- Ne relèvent pas du présent avenant :

Les personnes :

- Qui exercent la totalité des responsabilités qui sont le fait caractéristique de l'autorité patronale, ou bien
- Qui occupent, aux termes de leur contrat de travail, des fonctions du ressort normal des catégories ouvrières, employés, techniciens, agents de maîtrise.

Ne sont également pas visés, les gérants dont la rémunération est essentiellement basée, d'après le contrat, sur le chiffre d'affaires ou la prospérité de l'entreprise.

ARTICLE 2

L'article 18.5.4 « Rémunération par catégorie », est complété par les dispositions suivantes à compter du 01 janvier 2016 :

Les appointements minimaux ci-dessous sont les appointements mensuels au-dessous desquels un ingénieur ou un cadre ne peut être rémunéré.

Dans ce minimum, sont comprises toutes les majorations conventionnelles accordées antérieurement à la date de la présente convention.

Rémunération mensuelle	
Cadres	350 000
Cadres dirigeants	400 000

Ils ne comprennent pas la gratification annuelle visée à l'article 22.

Ces appointements sont revus au moins une fois par an conformément aux dispositions des articles Lp.333-1, Lp.333-2 et Lp. 333-3 du code du travail de la Nouvelle Calédonie.

Clause de forfait

Un forfait en heures sur l'année pourra être mis en œuvre avec des salariés ayant la qualité de cadres. Plus particulièrement sont concernés les salariés dont la durée de travail ne peut être prédéterminée, affectés à des fonctions qui ne sont pas occupés selon l'horaire collectif applicable, et qui disposent d'une certaine autonomie définie par la liberté qui leur est reconnue dans l'organisation de leur emploi du temps et les responsabilités qui leur sont confiées.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including "MA 26" and "TP".

Elle est au moins égale à la rémunération minimale du salaire conventionnel de référence et des majorations prévues par le code du travail.

ARTICLE 3

Les parties signataires sont convenues, pour l'application du présent avenant, d'en demander l'extension à l'ensemble de la profession conformément aux dispositions de l'article LP 334-12 et LP 334-13 du Code du Travail.

Fait à Nouméa le 21 mars 2016.

MEDEF-NC Catherine WEHBE	CSTNC
Dominique MICHAUD	FCCNC Jean SAUSSAY
Union de l'Hôtellerie de Nouvelle Calédonie Jean RAMBAUD Edouard XUMA Serge WOLF	COGETRA Ollivier ICARDI
Syndicat des Restaurants, Bars & Discothèques	CSTC-FO Alain MOUYRI
CGPME	USOENC Paola TALIA
UPA	USTKE Claude FETA Chanel WAUTRENO
	UT CFE CGC Dominique MANATE

CV W.C. 5/3 J.A.

JLL

MA BFD
E TP