

# CONVENTION COLLECTIVE HÔTELS, BARS CAFES ET RESTAURANTS

ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES



# SOMMAIRE

## Convention collective de la « HBCR »

### CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

Page 1	Article 1 : Champ d'application
Page 1	Article 2 : Classement des entreprises – Code APE – NAF
Page 1	Article 3 : Objet
Page 1	Article 4 : Durée
Page 2	Article 5 : Dénonciation partielle ou totale
Page 2	Article 6 : Révision
Page 2	Article 7 : Avenants
Page 2	Article 8 : Interprétation de l'accord professionnel

### CHAPITRE II – CONTRAT DE TRAVAIL

Page 3	Article 9 : Extras
--------	--------------------

### CHAPITRE III – EMPLOIS

Page 3	Article 10 : Personnel visé
Page 3	Article 11 : Classification des emplois
Page 4	Article 12 : Définitions des fonctions agents de maîtrise
Page 8	Article 13 : Description des emplois par filière professionnelle
Page 24	Article 14 : Apprentissage
Page 24	Article 15 : Promotion
Page 25	Article 16 : Emploi et perfectionnement professionnel
Page 25	Article 17 : Définitions des cadres et assimilés

### CHAPITRE IV – REMUNERATION

Page 29	Article 18 : Rémunération mensuelle
Page 30	Article 19 : Avantages en nature
Page 30	Article 20 : Prime d'ancienneté
Page 31	Article 21 : Prime d'assiduité mensuelle
Page 31	Article 22 : Gratification annuelle

### CHAPITRE V – DUREE DU TRAVAIL

Page 31	Article 23 : Durée du travail hebdomadaire
Page 31	Article 24 : Contingent d'heures supplémentaires
Page 31	Article 25 : Jours fériés chômés
Page 32	Article 26 : Travail de nuit



## **CHAPITRE VI – HYGIENE**

Page 32 Article 27 : Visite médicale des agents affectés à certains emplois

## **CHAPITRE VII – SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL**

Page 32 Article 28 : Maladie et accident non professionnel

## **CHAPITRE VIII – DISPOSITIONS DIVERSES**

Page 34 Article 29 : Dépôt – signature - extension

## **RECAPITULATIF : Avenants et arrêtés**



# ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS et AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

## CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES

### Article 1 : Champ d'application

Le présent accord s'applique à tous les établissements du Territoire relevant des activités énumérées ci-dessous répertoriées selon la nomenclature des activités françaises (N.A.F. 93).

- Hôtels avec ou sans restaurant (551 A - 551 C)
- Restaurants et cafés-restaurants (553 A - 553 B)
- Cafés - tabacs (554 A)
- Débits de boissons (554 B)
- Cantines (555 A)
- Restauration collective sous contrat, traiteurs, gamelliers, organisations de réception (555 C - 555 D)
- Accueil des personnes âgées (853 D)
- Auberges de jeunesse, exploitations de terrains de camping, autre hébergement touristique (552 A, 552 C, 552 E, 552 F)
- Bals et discothèques (923 H)

### Article 2 : Classement des entreprises - Code APE - NAF

Entrent dans le présent champ d'application, les employeurs dont l'activité principale exercée entraîne leur classement dans une rubrique énumérée à l'article 1er ci-dessus.

Le code de l'activité principale exercée selon les nomenclatures d'activités françaises (N.A.F.), attribué par la DTSEE<sup>1</sup> à l'employeur constitue une présomption de classement. Par suite, il incombe à l'employeur de justifier qu'il n'entre pas dans le présent champ d'application en raison de l'activité principale qu'il exerce, laquelle constitue le critère de classement.

### Article 3 : Objet

Le présent avenant s'inscrit dans le cadre de l'accord interprofessionnel territorial.

En conséquence, toutes les clauses de l'accord précité sont applicables aux travailleurs et aux entreprises relevant des secteurs énumérés à l'article 1er.

Il a pour objet de compléter et/ou d'adapter l'accord interprofessionnel aux conditions de travail spécifiques à la branche étudiée.

### Article 4 : Durée

Le présent accord professionnel est conclu pour une durée indéterminée, conformément aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la négociation collective.

---

<sup>1</sup> La direction territoriale de la statistique et des études économique devient l'institut territorial de la statistique et des études (ITSEE) le 25 juillet 1985. Le sigle perd son T en 1999 (ISEE)

## **Article 5 : Dénonciation partielle ou totale**

1) Le présent accord professionnel peut être dénoncé en partie ou en totalité par l'une ou l'autre des parties signataires moyennant un préavis de 3 mois. La partie qui souhaite dénoncer le présent accord professionnel le notifie aux autres signataires par lettre recommandée.

Si l'accord professionnel est dénoncé par la totalité des signataires employeurs ou des signataires salariés, une nouvelle négociation s'engagera à la demande d'une des parties intéressées dans les 3 mois qui suivent la date de dénonciation.

Il en est de même si l'accord professionnel est dénoncé à la demande d'une des parties intéressées, dans les conditions prévues à l'article 14 de la délibération n° 277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail<sup>2</sup>, en ce qui concerne le secteur visé par la dénonciation.

2) La dénonciation doit donner lieu à dépôt conformément à la réglementation en vigueur.

3) L'accord professionnel dénoncé continuera à produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur du nouvel accord professionnel destiné à le remplacer ou, à défaut de conclusion d'un nouvel accord professionnel, pendant une durée d'un an à compter de l'expiration du délai de préavis de 3 mois.

## **Article 6 : Révision**

Le présent accord professionnel pourra, à tout moment et d'un commun accord, être révisé moyennant un préavis de 2 mois. Au cas où l'une des parties contractantes formulerait une demande de révision partielle du présent accord professionnel, l'autre partie pourra se prévaloir du même droit.

La demande de révision n'interrompt pas l'application de l'accord professionnel : elle doit être signifiée par lettre recommandée aux autres parties.

La lettre recommandée doit spécifier les articles auxquels s'applique la révision et préciser le nouveau texte que la partie demanderesse propose d'y substituer.

Les modifications demandées sont mises à l'étude dans les 15 jours de la présentation de la demande aux autres parties.

Les dispositions soumises à révision devront faire l'objet d'un accord dans un délai de trois mois. Passé ce délai, si aucun accord n'est intervenu, la demande de révision sera réputée caduque.

## **Article 7 : Avenants**

Des avenants pourront être conclus à tout moment et entrer en vigueur d'accord parties pour régler certaines questions particulières et non prévues par l'accord interprofessionnel ou par le présent accord professionnel.

## **Article 8 : Interprétation de l'accord professionnel**

Une commission paritaire d'interprétation est chargée de répondre à toute demande relative à l'interprétation des textes du présent accord professionnel et de ses avenants.

### Composition

La commission est composée paritairement d'un représentant de chaque organisation syndicale patronale signataire et d'un nombre égal de représentants des organisations syndicales de salariés signataires dans la limite de quatre représentants pour chacun des collèges salariés et employeurs.

Ces organisations choisiront leurs représentants en priorité parmi leurs membres appartenant à ces secteurs d'activités.

---

<sup>2</sup> Cf. article Lp.334-9 du code du travail de Nouvelle-Calédonie

La commission élaborera son règlement intérieur de fonctionnement, les décisions devant être prises à l'unanimité des membres la composant.

Cette commission devra se réunir à la demande de la partie la plus diligente, adressée aux autres organisations syndicales signataires, en vue de pouvoir formuler sa réponse dans un délai maximum de un mois. Le texte en réponse sera communiqué aux organisations syndicales signataires de l'accord professionnel et fera l'objet du dépôt prévu à l'article 10 de la délibération n°277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail <sup>3</sup>.

## CHAPITRE II – CONTRAT DE TRAVAIL

### Article 9 : Extras

L'emploi d'extra qui, par nature est temporaire, est régi par les dispositions légales en vigueur.

Un extra est engagé pour la durée nécessaire à la réalisation de la mission. Il peut être appelé à être occupé dans un établissement quelques heures, une journée entière ou plusieurs journées consécutives.

## CHAPITRE III – EMPLOIS

Chapitre modifié par avenant n° 24 du 21/03/2016 (disponible sur le site internet du MEDEF-NC)

### 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.

---

<sup>3</sup>

Cf. articles Lp.332-5, Lp.334-1 et R.334-1 du code du travail de Nouvelle-Calédonie

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.

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.

### **CATEGORIE 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).

### **CATEGORIE 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 ;
- 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.

## DEFINITIONS GENERALES DES CATEGORIES I à VI

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
<b>CATEGORIE I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaux courants exigés par les différentes filières professionnelles</li> <li>- Application de consignes précises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaille sous consignes simples et précises</li> <li>- Sous les ordres directs d'une personne de qualification supérieure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'exécution des tâches confiées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niveau VI de l'éducation nationale</b>, à savoir personnel occupant des emplois n'exigeant pas une formation au-delà de la scolarité obligatoire</li> </ul>
<b>CATEGORIE II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaux simples ou répétitifs ou analogiques</li> <li>- Application de consignes précises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle direct par une personne de niveau supérieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'exécution conformément aux consignes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niveau VI de l'éducation nationale</b>, avec expérience professionnelle acquise dans un ou plusieurs métiers de la profession</li> </ul>
<b>CATEGORIE III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaux qualifiés</li> <li>- Exécution d'opérations en application de modes opératoires connus ou indiqués dans des instructions préalables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructions précises indiquant les limites des initiatives à prendre</li> <li>- Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'exécution et du contrôle de son travail</li> <li>- Peut coordonner l'activité d'agents de qualification inférieure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niveau V de l'éducation nationale</b> : 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.)</li> <li>- <b>Niveau V bis de l'éducation nationale</b> : 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 certificat de formation professionnelle</li> <li>La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères peut être exigée</li> </ul>
<b>CATEGORIE IV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaux qualifiés</li> <li>- 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructions indiquant l'objectif à atteindre</li> <li>- Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niveau IV b de l'éducation nationale</b> : 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)</li> <li>- <b>Niveau IV c de l'éducation nationale</b> : 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</li> </ul>

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
<b>CATEGORIE V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- 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</li> <li>- Technicité et compétence exigées dans l'activité déterminée associées à une certaine connaissance d'autres secteurs d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructions de caractère général fixant un cadre d'activité et les conditions d'organisation</li> <li>- Contrôle par une personne le plus habituellement d'un niveau de qualification supérieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de son travail dans le cadre fixé avec une certaine liberté dans le choix des moyens et la Succession des étapes</li> <li>- Cette responsabilité est souvent caractérisée par l'encadrement, directement ou par l'intermédiaire d'agents de maîtrise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niveau IV de l'éducation nationale</b> : 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.).</li> </ul>
<b>CATEGORIE VI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en application d'une très haute technicité soit directement, soit par l'intermédiaire d'agents encadrés.</li> <li>- Conception des instructions d'application, organisation du programme de travail d'après les directives reçues.</li> <li>- 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directives indiquant les règles à respecter, les objectifs et les moyens.</li> <li>- Contrôle par un cadre ou par le Directeur de l'établissement lui-même avec possibilité de recours vers ces derniers en cas de difficulté.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niveau III de l'Éducation Nationale</b> : 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).</li> </ul>

## Article 13 : Description des emplois par filière professionnelle

### CATEGORIE 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**

**Equipier(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.
- ⇒ 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 des locales 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.

- ⇒ Jardinage.
- ⇒ Entretien piscine et plage.
- ⇒ 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...

## CATEGORIE 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 - Equipier(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...

### ■ SERVICE 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.

- ⇒ 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.

### ■ SERVICE 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.

- ⇒ 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...

## CATEGORIE III

---

### ■ SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

**Superviseur équipier(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...

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

## **CATEGORIE 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.
- ⇒ 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...

#### ■ SERVICE 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, entremétier, 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.
- ⇒ Utilisation des techniques bureautiques.
- ⇒ Tri, classement et transmission de documents.
- ⇒ Organisation de rendez-vous.
- ⇒ Accueil téléphonique.
- ⇒ Bonne connaissance de l'anglais.
- ⇒ Etc...

**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.

## CATEGORIE 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...

## ■ SERVICE 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, entremétier, 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...

#### ■ 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

**Économe - 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 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.
- ⇒ 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.

## CATEGORIE 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...

## ■ SERVICE DE RESTAURATION

### Service restaurant – bar

**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 VI** 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,
- ⇒ 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.
- ⇒ 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 :**

- ⇒ 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 en 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 <sup>4</sup> ci-dessous, ou par des diplômes équivalents,
- Soit d'une expérience professionnelle prouvée qui leur donne des connaissances et des capacités équivalentes.

B. Occuper, dans l'entreprise, des fonctions où ils mettent en œuvre les connaissances qu'ils ont acquises et qui comportent généralement des responsabilités, de l'initiative et du commandement.

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.

---

#### 4

- Ecoles hôtelières (Licences et Masters),
- Ecoles d'ingénieurs délivrant un diplôme d'ingénieur reconnu par l'Etat,
- Institut supérieur des affaires,
- Ecole des hautes études commerciales,
- Ecoles supérieures de commerce et d'administration des entreprises,
- Ecole supérieure des sciences économiques et commerciales,
- Instituts supérieurs d'études politiques,
- Agrégations, doctorats, diplômes d'études approfondies, diplômes d'études supérieures spécialisées,
- Licences et Masters délivrés par les universités françaises,
- Diplôme d'études supérieures d'économie du conservatoire national des arts et métiers,
- Diplôme d'études supérieures de technologie du conservatoire national des arts et métiers.

- ⇒ 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 :**

- ⇒ 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 suit 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.
- ⇒ 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.

## CHAPITRE IV – REMUNERATION

### Article 18 : Rémunération mensuelle

5.1. - La rémunération mensuelle déterminée ci-dessous s'inscrit dans le cadre de la loi de mensualisation n° 78-49 du 19 janvier 1978 <sup>5</sup>. Elle est calculée pour 169 heures et est indépendante du nombre de jours travaillés dans le mois ; le paiement mensuel ayant pour objet de neutraliser les conséquences de la répartition inégale des jours entre les douze mois de l'année.

Le taux horaire se calculera en divisant la rémunération mensuelle définie au premier paragraphe ci-dessus par 169 heures.

Les rémunérations mensuelles sont adaptées à l'horaire réel. En particulier, si des heures supplémentaires sont effectuées en sus de l'horaire hebdomadaire de 39 heures ou équivalent, elles sont rémunérées en supplément avec les majorations correspondantes, conformément aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur, à moins que l'intéressé ne soit rémunéré par un forfait mensuel convenu incluant ces majorations conformément à l'article 60 de l'accord interprofessionnel territorial. De même, les heures non travaillées pourront donner lieu à réduction de salaires, sauf dans les cas où le maintien de ceux-ci est expressément prévu par des dispositions légales ou conventionnelles.

La mensualisation n'exclut pas les divers modes de calcul du salaire aux pièces, à la prime ou au rendement.

### 5.2 - Rémunérations forfaitaires

Lorsque les travailleurs occupent des fonctions qui le justifient, ils pourront être rémunérés selon un forfait déterminé en tenant compte des caractéristiques des fonctions exercées et de la nature des responsabilités assumées.

L'employeur est alors tenu de communiquer, lors de l'embauchage et lors de toute modification du contrat de travail, tous les éléments de la rémunération forfaitaire convenue.

Le forfait global comprendra la rémunération de toutes les heures de travail effectif y compris les heures supplémentaires éventuelles dans la limite du contingent annuel prévu à l'article 24 ; Il doit être calculé de façon à ne pas léser l'intéressé par rapport à un salarié payé sur une base horaire.

### 5.3 - Révision de la rémunération

Les parties signataires conviennent de se rencontrer une fois par an, pour négocier la valeur du point, conformément aux dispositions de l'article 12 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail <sup>6</sup>. Compte tenu des dispositions ci-après, la prochaine rencontre aura lieu fin 1999.

### 5.4 - Rémunération par catégorie :

Catégorie	A compter du 1er février 2023 (a) En XPF
I (b)	164 218
II	165 207
III	167 671
IV	174 110
V	183 713
VI	221 538

(a) Avenant salarial n° 32 du 01/02/2023  
(b) Fusion des catégories I A et I B ;  
Article 2 de l'avenant n° 5 du 17/10/2002

<sup>5</sup> Cf. articles Lp.143-2 et Lp.143-3 du code du travail de Nouvelle-Calédonie

<sup>6</sup> Cf. article Lp. 333-1 du code du travail de Nouvelle-Calédonie

L'article 18.5.4 « Rémunération par catégorie », est complété par les dispositions suivantes à compter du 1er janvier 2016 (modifié par avenant n° 24 du 21/03/2016 - disponible sur le site internet du MEDEF-NC) :

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.

<b>Rémunération mensuelle</b>	
Cadres	352 279*
Cadres dirigeants	400 000

(\*modifié par avenant n°28 du 28/11/2018)

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.

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

### **Article 19 : Avantages en nature**

Lorsque des avantages en nature sont accordés, leur contre-valeur pourra être déduite du salaire au titre de retenue sur salaire.

Cette contre-valeur est fixée comme suit :

- 1) La nourriture, comportant la fourniture par l'employeur de repas, est évaluée au maximum à 200 F. CFP par repas.

L'obligation de nourriture ne s'impose qu'à la triple condition que :

- L'entreprise exploite un service de restauration,
- Soit ouverte à la clientèle au moment des repas,
- Et pour autant que la fonction du salarié l'oblige à être présent à son poste de travail depuis un minimum de trois heures au moment des dits repas.

Si l'entreprise, qui réunit ces trois conditions, décide de ne pas respecter cette obligation, elle versera une indemnité compensatrice calculée suivant les mêmes modalités que ci-dessus.

- 2) Le logement, fourni au salarié, est évalué au maximum :
  - Pour une journée à 420 Frs,
  - Pour un mois à 10.000 Frs.

### **Article 20 : Prime d'ancienneté**

Les travailleurs des catégories I à VI percevront une prime d'ancienneté calculée sur le salaire de base mensuel de la catégorie professionnelle suivant les taux ci-dessous :

- 2 % après 2 ans d'ancienneté,
- + 1 % par année supplémentaire jusqu'à 15 %.

La durée du service sera décomptée à partir du premier janvier précédant l'embauche pour les travailleurs engagés au cours du premier semestre et du premier janvier suivant l'embauche pour ceux engagés au cours du deuxième semestre.

## **Article 21 : Prime d'assiduité mensuelle**

Article modifié par avenant n° 28 du 28 novembre 2018 (disponible sur le site internet du MEDEF-NC)

Les agents des catégories I à VI, hormis les agents rémunérés au forfait, qui compteront 6 mois d'ancienneté minimum, percevront une prime d'assiduité de 4.000 Frs par mois.

Cette prime payable à échéance du mois considéré est supprimée pour toute absence à l'exception des absences pour repos compensateurs et congés payés.

## **Article 22 : Gratification annuelle**

Les agents des catégories I à VI percevront une gratification annuelle dont la forme, le mode de calcul, de répartition, ainsi que la période de versement seront déterminés au sein de chaque entreprise.

Pour les cadres, cette prime pourra être forfaitaire et intégrée au salaire mensuel.

# **V – DUREE DU TRAVAIL**

## **Article 23 : Durée du travail hebdomadaire**

Afin de tenir compte du caractère discontinu du travail du personnel des hôtels, cafés et restaurants à l'exclusion des employés de bars et cabarets, la durée de présence de 44 heures correspond à 39 heures de travail effectif.

Les parties signataires conviennent d'abandonner, pour les postes concernés, la durée de travail équivalente de 44 heures à raison d'une heure par année civile, jusqu'à concurrence de 39 heures hebdomadaires soit :

- ⇒ 43 heures hebdomadaires à compter du 1er janvier 1999
- ⇒ 42 heures hebdomadaires à compter du 1er janvier 2000
- ⇒ 41 heures hebdomadaires à compter du 1er janvier 2001
- ⇒ 40 heures hebdomadaires à compter du 1er janvier 2002
- ⇒ 39 heures hebdomadaires à compter du 1er janvier 2003

## **Article 24 : Contingent d'heures supplémentaires**

Le contingent annuel d'heures supplémentaires pouvant être effectuées de plein droit est de 240 heures par personne. Les autres dispositions de l'article 46 de l'accord interprofessionnel territorial s'appliquent au présent accord.

## **Article 25 : Jours fériés chômés**

Compte tenu de la nature de leurs activités, les établissements ne peuvent interrompre le travail les jours fériés. Le roulement de travail sera établi de telle sorte que ces journées soient équitablement réparties entre le personnel au cours d'une même année civile.

En ce qui concerne la réglementation des jours fériés, qu'ils soient chômés par une partie du personnel ou qu'ils soient travaillés, les parties signataires sont convenues de se référer aux dispositions du premier alinéa de l'article 75 de l'accord interprofessionnel territorial (2), à savoir :

Le chômage éventuel des jours fériés n'emporte pas de réduction des salaires mensuels ou forfaités lorsque les conditions suivantes sont remplies par le travailleur :

- ⇒ Trois mois d'ancienneté dans l'entreprise,
- ⇒ 200 heures de travail au cours des 2 mois précédant le jour férié considéré,
- ⇒ Présence au travail, sauf autorisation d'absence préalablement accordée, le dernier jour de travail précédant et le premier jour de travail suivant le jour férié.

Les jours fériés suivants sont considérés comme chômés : 1er janvier - lundi de Pâques - 1er mai - 14 juillet – 15 août - 24 septembre - 11 novembre - 25 décembre.

Le 15 août peut faire l'objet d'une substitution par un autre jour non déjà férié chômé de la liste, par négociation interne dans l'entreprise. Cette substitution sera par contre définitive une fois actés dans l'entreprise lors de la première négociation (\*).

L'agent qui travaille l'un ou l'autre de ces 7 jours aura droit à une majoration de 50 % et de 150 % pour le 1er mai.

Néanmoins, d'accords partis, ces jours pourront donner lieu à un repos compensatoire dans les 30 jours qui suivent le jour férié considéré, à la place de la majoration.

(\*) Avenant salarial n° 21 du 9 avril 2014

## **Article 26 : Travail de nuit**

Lorsque le travail comporte habituellement le travail de nuit effectué entre 22 heures et 6 heures et à la condition que le nombre d'heures de nuit soit au moins égal à 6, il est attribué une majoration égale à 10 % du salaire de base de la catégorie de la personne en poste de nuit.

## **VI – HYGIENE**

### **Article 27 : Visite médicale des agents affectés à certains emplois**

Le personnel affecté aux emplois de cuisine ou de manipulation de denrées alimentaires pourra, outre la visite médicale d'embauche et la visite annuelle obligatoire, être assujéti à des visites de contrôle trimestrielles.

## **VII – SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL**

### **Article 28 : Maladie et accident non professionnel**

#### **A. Personnel sous contrat à durée indéterminée et sous contrat à durée déterminée supérieure à six mois**

1) En cas d'absence au travail justifiée par l'incapacité résultant de maladie ou d'accident, dûment constatée par certificat médical et contre-visite s'il y a lieu, les salariés bénéficieront des dispositions suivantes, à condition :

- D'avoir justifié dans les quarante-huit heures de cette incapacité,
- De rentrer dans le cadre des maladies ou accidents pris en charge par la CAFAT.

#### **2) Indemnisation :**

##### **2.1 - Délai de carence avant indemnisation :**

Lors de chaque arrêt, les délais d'indemnisation commenceront à courir à compter du :

- 1er jour pour la première absence,
- 5ème jour à partir de la deuxième absence,

L'absence s'appréciant à chaque fois sur les douze mois antérieurs au premier jour de l'incapacité. En cas d'hospitalisation, le délai de carence est supprimé.

## 2.2 - Taux d'indemnisation :

- Les temps d'indemnisation sont ouverts au personnel à compter de la fin de la période d'essai jusqu'à 5 ans d'ancienneté. Ils seront augmentés de dix jours par période entière de cinq ans d'ancienneté sans que chacun d'eux puisse dépasser 90 jours.

L'ancienneté prise en compte pour la détermination du droit à l'indemnisation s'apprécie au premier jour de l'incapacité.

- Pendant 30 jours, les salariés recevront 90 % de la rémunération brute qu'ils auraient gagnés s'ils avaient continué à travailler.

Pendant les 30 jours suivants, ils recevront les deux tiers de cette même rémunération.

- S'il n'y a pas eu d'absence sur la période des douze mois antérieurs au premier jour de l'incapacité, l'indemnité est portée à 100 % pour la durée de l'arrêt dans la limite de 30 jours.

- Arrêts successifs : Pour le calcul des indemnités dues au titre d'une période de paye, il est tenu compte des indemnités déjà perçues par l'intéressé durant les douze mois antérieurs au premier jour de l'incapacité, de telle sorte que, si plusieurs absences pour maladie ou accident ont été indemnisées au cours de ces douze mois, la durée totale d'indemnisation ne dépasse pas celle applicable en vertu des alinéas précédents.

## 2.3 - Rémunération :

La rémunération à prendre en considération est celle correspondant à l'horaire pratiqué pendant l'absence de l'intéressé, dans l'établissement ou partie d'établissement. Toutefois, si par suite de l'absence de l'intéressé l'horaire du personnel restant au travail devait être augmenté, cette augmentation ne serait pas prise en considération pour la fixation de la rémunération.

**3)** L'indemnisation ci-dessus s'inscrit dans le cadre de l'article 7 de la loi de mensualisation notamment du 7<sup>ème</sup> alinéa relatif aux garanties d'indemnisation globale <sup>7</sup>, le présent régime ne pouvant se cumuler avec tout autre régime ayant le même objet.

**4)** Lorsque les deux parents travaillent, ou lorsque l'un d'eux vit seul au foyer, sur présentation d'un certificat médical attestant la nécessité de la présence de l'un des parents auprès d'un enfant seul, malade au foyer, l'absence pourra être prise et sera indemnisée dans les mêmes conditions que celles fixées au paragraphe 2 ci-dessus, sans pouvoir dépasser dix jours sur les douze mois antérieurs au premier jour de l'incapacité.

**5)** Maladies ou accidents prolongés : la prolongation de l'indisponibilité au-delà d'une période de six mois peut entraîner cessation du contrat de travail dans les conditions de l'article 76 bis de l'accord interprofessionnel territorial <sup>8</sup>.

### **B. Personnel sous contrat à durée déterminée inférieure ou égale à six mois**

Les taux et les temps d'indemnisation sont les suivants :

- Pendant un jour par semaine de contrat, dans la limite de 15 jours, en fonction de la durée du contrat, les salariés recevront 90 % de la rémunération brute qu'ils auraient gagnée s'ils avaient continué à travailler. Pendant les 15 jours suivants, ils recevront les deux tiers de cette même rémunération.

- S'il n'y a pas eu d'absence sur la période antérieure au premier jour de l'incapacité, l'indemnité est portée à 100 % pour la durée de l'arrêt dans la limite de 15 jours.

---

<sup>7</sup> Cf. articles Lp.332-5, Lp.334-1 et R.334-1 du code du travail de Nouvelle-Calédonie

<sup>8</sup> Cf. article Lp.334-2 du code du travail de Nouvelle-Calédonie

## VIII – DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 29 : Dépôt - signature - extension

Le présent accord professionnel sera déposé conformément aux dispositions de l'article 10 de la délibération n° 277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail<sup>1</sup>, auprès des services de l'inspection du travail et au secrétariat-greffe du tribunal du travail.

Toute organisation syndicale représentative de salariés, au sens de l'article 19 de l'ordonnance n° 85-1181 du 13 novembre 1985, ainsi que toute organisation syndicale ou association ou groupement d'employeurs ou des employeurs pris individuellement peuvent adhérer au présent accord professionnel.

Les parties signataires en demandent l'extension à l'Exécutif du Territoire, conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail<sup>9</sup>.

Fait à Nouméa, le 4 janvier 1999

<b>DELEGATION PATRONALE :</b>	<b>DELEGATION SYNDICALE :</b>
Fédération Patronale de Nouvelle-Calédonie (F.P.N.C.)	Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de Nouvelle-Calédonie (U.S.O.E.N.C.)
Union des Hôtels Touristiques de NC (U.H.T.N.C.) actuellement appelée Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)	Union Territoriale Force Ouvrière (U.T.F.O.)
Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)	Union des Syndicats de Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)
Syndicat des Restaurateurs	Fédération des Cadres et Collaborateurs de Nouvelle-Calédonie (F.C.C.N.C)

---

<sup>9</sup> Cf. article Lp.334-12 du code du travail de Nouvelle-Calédonie

Art. 2. - Le présent arrêté qui vu l'urgence, entre immédiatement en vigueur par voie d'affichage, communiqué partout où besoin sera.

Pour le Délégué du Gouvernement,  
Haut-Commissaire de la République  
et par délégation :  
*Le Secrétaire Général de la Nouvelle-Calédonie,*  
Bernard BOULOC

**Décision n° 1657-T du 29 mars 1999  
relative au versement d'une subvention**

Le Délégué du Gouvernement pour la Nouvelle-Calédonie et les Iles Wallis et Futuna, Haut-Commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie, Chevalier de la Légion d'Honneur, Chevalier de l'Ordre National du Mérite, Exécutif du Territoire,

Vu la loi modifiée n° 88-1028 du 9 novembre 1988 portant dispositions statutaires et préparatoires à l'autodétermination de la Nouvelle-Calédonie en 1998 ;

Vu la loi n° 90-1247 du 29 décembre 1990 portant suppression de la tutelle administrative et financière des communes de Nouvelle-Calédonie et dispositions diverses relatives à ce Territoire ;

Vu la délibération n° 162 des 29 et 30 décembre 1998 relative au budget 1999 du territoire,

D é c i d e :

Art. 1<sup>er</sup>. - Une subvention de trois millions de francs CFP (3.000.000 F CFP) sera versée à l'institut territorial de formation des maîtres pour l'achat d'un véhicule.

Art. 2. - La dépense est imputable au Budget du Territoire, exercice 1999, chapitre 943 "Enseignement et formation", sous-chapitre 943.64 "Institut de formation des maîtres", article 691 "Subventions exceptionnelles versées".

- 50 % à la signature
- le solde sur présentation d'un état de mandatement visé par le comptable.

Pour le Délégué du Gouvernement  
Haut-Commissaire de la République  
et par délégation :  
*Le Secrétaire Général Adjoint,*  
Alain MARC

**Arrêté n° 1659-T du 29 mars 1999 relatif à l'extension  
de l'accord professionnel de travail des Hôtels,  
Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements  
similaires du 4 janvier 1999**

Le Délégué du Gouvernement pour la Nouvelle-Calédonie et les Iles Wallis et Futuna, Haut-Commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie, Chevalier de la Légion d'Honneur, Chevalier de l'Ordre National du Mérite, Exécutif du Territoire,

Vu la loi modifiée n° 88-1028 du 9 novembre 1988 portant dispositions statutaires et préparatoires à l'autodétermination de la Nouvelle-Calédonie en 1998 ;

Vu l'ordonnance modifiée n° 85-1181 du 13 novembre 1985 relative aux principes directeurs du droit du travail et à l'organisation et au fonctionnement de l'Inspection du Travail et du Tribunal du Travail en Nouvelle-Calédonie et Dépendances, notamment en son article 21 ;

Vu la délibération modifiée n° 277 des 23 et 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail, notamment en son article 38 ;

Vu l'avis émis par la Commission Consultative du Travail le 4 mars 1999,

A r r ê t e :

Art. 1<sup>er</sup>. - Les dispositions de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires conclu le 4 janvier 1999 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Art. 2. - Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

*Le Délégué du Gouvernement  
pour la Nouvelle-Calédonie et les Iles Wallis et Futuna,  
Haut-Commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie,*  
Dominique BUR

**Décision n° 1699-T du 29 mars 1999 portant  
nomination des représentants des organisations  
professionnelles et syndicales au comité de gestion  
du Fonds de Concours pour le Soutien  
Conjoncturel du Secteur Minier**

Le Délégué du Gouvernement pour la Nouvelle-Calédonie et les Iles Wallis et Futuna, Haut-Commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie, Chevalier de la Légion d'Honneur, Chevalier de l'Ordre National du Mérite, Exécutif du Territoire,

Vu la loi modifiée n° 88-1028 du 9 novembre 1988 portant dispositions statutaires et préparatoires à l'autodétermination de la Nouvelle-Calédonie en 1998 ;

Vu la délibération n° 502 du 17 août 1994 portant création d'un fonds de concours pour le soutien conjoncturel du secteur minier ;

Vu la délibération n° 161 du 29 décembre 1998 portant organisation et modalités de fonctionnement du fonds de concours pour le soutien conjoncturel du secteur minier et modifiant le code territorial des impôts,

D é c i d e :

Art. 1<sup>er</sup>. - Sont nommés membres du comité de gestion du fonds de concours pour le soutien conjoncturel du secteur minier pour les exercices 1999 et 2000, au titre des représentants des organisations professionnelles et syndicales :

# AVENANTS INCLUS (CQP ET AUTRES)

## A LA CONVENTION COLLECTIVE HOTELS, BARS CAFES ET RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES

---

- Avenant n°11 : CQP Employé(e) d'hébergement (Back office)
- Avenant n°13 : CQP Employé(e) d'hébergement (Front office)
- Avenant n°18 : Modification du CQP Employé(e) d'hébergement (Front office)
- Avenant n°19 : Révision du CQP Employé(e) d'hébergement (Back office)
- Avenant n°25 : Dispositif de la commission de service / service charge dans les hôtels de Nouvelle-Calédonie

**AVENANT N° 11**  
**A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HÔTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**  
**ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES (HBCR)**

**CREATION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE**

**Article 1 : CONTEXTE**

Le plan d'action concernant le tourisme, voulu par les pouvoirs publics, prévoit à l'horizon 2015 des hébergements nouveaux (passage de 2.000 à 4.000 chambres sur des secteurs d'hôtellerie de classe internationale « Boutique Hôtel », « Resort » et intermédiaire. Ce plan fait par ailleurs, une place importante aux actions à mettre en œuvre en matière de formation professionnelle pour faire face aux besoins de professionnalisation du secteur (adaptation aux normes et standards internationaux) et besoin d'emplois supplémentaires (passage de 4.500 salariés du tourisme à 7.500 salariés).

Afin de répondre à ces besoins en compétences recherchées sur le marché de l'emploi calédonien, les partenaires sociaux de la branche « HBCR » ont décidé, avec l'appui du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, de travailler à la mise en place de Certificat de Qualification Professionnelle (CQP), conformément à la délibération n°39 CP du 29 novembre 2006 qui permet à toute branche professionnelle de créer des référentiels d'emploi et de certification et de demander leur inscription au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC).

Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) sont créés et délivrés par la branche professionnelle. Ils permettent aux demandeurs d'emploi et aux salariés d'acquérir une qualification opérationnelle reconnue.

**Article 2 : CREATION ET CLASSIFICATION**

Les partenaires sociaux signataires du présent accord décident de créer un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) intitulé : **Employé(e) d'Hébergement (back office)**.

Ce certificat permet l'accès à la Catégorie II de la classification : **Employé(e) d'Hôtellerie et/ou de restauration (avec formation professionnelle reconnue)** mais il n'est pas obligatoire pour accéder à cette catégorie.

**Article 3 : REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

Le référentiel professionnel est annexé au présent document (Annexe « A »), y sont précisées les descriptions de

- ✦ L'emploi type ;
- ✦ Des activités concernées ;
- ✦ Des connaissances associées ;
- ✦ Des capacités associées.

**Article 4 : REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

Les formations et/ou évaluations permettant d'acquérir le « CQP Employé(e) d'Hébergement (back office) » doivent respecter impérativement le référentiel de certification, en annexe « B » du présent accord, qui définit

- ✦ Les caractéristiques de l'emploi ;
- ✦ Les unités capitalisables certifiées ;
- ✦ Le dispositif d'évaluation ;
- ✦ Les fiches d'évaluation (par unité capitalisable -UC-).

**Article 5 : VOIES D'ACCES**

Un parcours de formation se soldant par une épreuve finale portant sur les 3 activités du titre ;

Le candidat obtient le CQP quand il a validé favorablement les 3 Unités Capitalisables du référentiel.

La durée de validité d'une Unité Capitalisable est de 5 ans. Chaque Unité Capitalisable obtenue donne lieu à une attestation. L'ensemble des Unités Capitalisables obtenues donne lieu à la délivrance d'un CQP.

*Handwritten signatures and initials:*  
B, R, C, S, W, H, H, AV, ex., BC, DF, 112, FO.

**Article 6 : DELIVRANCE**

Les attestations d'Unités Capitalisables et des Certificats de Qualification Professionnelle sont délivrées par les professionnels de la branche conformément au modèle joint (Cf. Annexe « C »).

**Article 7 : INSCRIPTION AU REPERTOIRE DES CERTIFICATIONS DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE**

Les partenaires sociaux conviennent de demander l'inscription du « CQP Employé(e) d'Hébergement (back office) » au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC).

**Article 8 : EXTENSION**

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 38 de la délibération 277 des 23 et 24 février 1988.

Fait à Nouméa, le 19 avril 2007

MEDEF - NC  
M. Georges TORRANI

Mme Dominique DALY

M. François PERONNET

Association des Hôtels de NC (A.H.N.C.)  
M. Edouard XUMA

M. Jules NEKOENG

M. Bruno CAZAUBON

M. Yannick GLOUX-BAUCHET

Association des Chaînes Hôtelières Internationales de NC (A.C.H.I.N.C.)

Mme Pascale PANCHOU pour M. Georges TORRANI

Syndicat des Restaurants, Bars & Discothèques  
M. Jean-Pierre CUENET

Fédération des Métiers & de l'Artisanat  
M. Michel DESMEUZES

CGT-FORCE OUVRIERE

M. Bernard BELLIER - Mme Bernadette LAMATAKI - Mme Violetta SIULI

COGETRA / USGCINC

M. Jean-Pierre KABAR

FCCNC

M. Bernard SCHALL

SLUA

M. Huïmen HAOCAS

USOENC

M. Sébastien LOHIER

USTKE

M. Marcellin SIMUTOGA

UT CFE CGC

M. Téva SLIMAN

Mme Aude VERDUGER

M. Joseph PIME

Mme Dominique FONTAINE

**Pour la Direction du Travail et de l'Emploi**

Excusée : Mme Nathalie SAKIMAN, en charge de la négociation collective

**Pour la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC)**

M. Pierre-Henri CHARLES, Directeur

## ANNEXE « A »

### REFERENTIEL PROFESSIONNEL

#### “EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE)”

##### Définition

L'employé(e) d'hébergement (back-office) travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier. Il nettoie, entretient et remet en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes (escaliers, couloirs, ascenseurs, hall...). Il applique des méthodes et procédures précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle. Il informe le responsable des anomalies constatées (éclairage défectueux, fuites d'eau...). Il peut être amené à effectuer l'entretien courant du linge de l'hôtel.

##### Conditions générales d'exercice de l'emploi-type

L'emploi-type s'exerce seul ou à deux, en contact avec la clientèle. L'activité implique la station debout et des allées et venues dans les étages, avec de multiples manutentions légères (produits, linge...) et parfois des déplacements d'objets encombrants (matelas, chaises, sommiers...).

Le planning de travail préétabli doit être scrupuleusement respecté : travail par roulement, fin de semaine, en horaires décalés.

Les dimanches et jours fériés sont ouverts.

Les contrats saisonniers ainsi que les emplois à temps partiel sont fréquents.

Le port d'une tenue de travail est réglementé par l'établissement.

Risques : allergies aux produits, contamination microbienne, risques mécaniques (gestes ergonomiques).

##### Contexte de réalisation

Le travail de l'employé(e) d'hébergement (back-office) varie en diversité selon un certain nombre de facteurs que nous listons ci-dessous :

- Type d'établissement (standing) :
  - Gîte, hôtel économique et 1 étoile
  - Hôtel chaîne 2 étoiles
  - Hôtel chaîne 3 et 4 étoiles
  - Hôtel chaîne 4 étoiles luxe
  - Résidence hôtelière ou de tourisme (appart-hôtel...)
  - Hôtellerie collective, sociale ou associative
- Capacité de l'hôtel
- Taux d'occupation
- Typologie de la clientèle (hommes d'affaires, touristes, familles...)
- Taille de l'équipe de travail
- Situation de l'hôtel (ville, provinces, îles...)

##### Conditions d'accès à l'emploi-type

Cet emploi est accessible de façon variable. Selon le type d'établissement, certains recrutements privilégient l'expérience professionnelle et la connaissance du secteur par rapport aux diplômes. La notion de « bassin d'emploi » est également à prendre en considération dans la sélection et la formation de personnel. Savoir lire, écrire en français et utiliser les termes professionnels basiques en anglais et japonais est préconisé.

##### Champs d'intervention et de responsabilité

L'employé d'hébergement (back-office) est toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur, gérant, gouvernante...). Ce dernier donne les indications précises oralement ou par écrit. L'employé d'hébergement (back office) doit les respecter dans le cadre de son travail journalier, en particulier pour celles qui ont trait à la sécurité au travail et dans un établissement recevant du public.

##### Interlocuteurs et nature des relations

Internes à l'établissement :

Directeur/trice : Hiérarchique

Gérant/e : Hiérarchique

Gouvernante : Hiérarchique

Femme de chambre confirmée: Hiérarchique/Fonctionnelle

Femmes de chambre : Fonctionnelle

Equipier ou employé d'hébergement (back office) : Fonctionnelle

Lingère : Fonctionnelle

Personnel technique : Fonctionnelle

Relations Externes à l'établissement : Clients : Direct

# ACTIVITE 1 - NETTOYAGE ET PREPARATION DES CHAMBRES DES CLIENTS

## DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

### 1.1 Compétence 1 : Entretenir les chambres et les sanitaires en milieu hôtelier

L'employé(e) d'hébergement (back office) remet en état quotidiennement les chambres occupées et " en départ ", selon des procédures professionnelles adaptées à l'établissement.

#### Compétences de base :

- ☞ Préparer le chariot de travail selon :
  - Les informations reçues par la hiérarchie (occupation des chambres départs prévus, plan d'entretien périodique des locaux prévu, etc.)
  - Les procédures et usages de l'établissement (prise en main du chariot, dépôt du chariot en fin de service, demande de produits)
  - Les normes spécifiques concernant la préparation des produits d'entretien (sécurité au travail et HACCP)
- ☞ Remettre en état la chambre en départ (à blanc) et en recouche en respectant les consignes communiquées suivant le planning et les modes opératoires d'intervention :
  1. Aérer, enlever le linge sale, les déchets (cendriers, corbeilles à papier), mettre la vaisselle à tremper
  2. Mouiller les parois carrelées des sanitaires et mettre les produits adéquats à agir dans la salle de bains et les WC ; ce temps d'action est nécessaire pour un nettoyage efficace qui optimise l'action des produits utilisés
  3. Faire le lit selon la procédure
  4. Nettoyer la salle de bains, garnir en linge éponge et produits d'accueil
  5. Faire les poussières dans la chambre de haut et bas en suivant les murs de la chambre tout en garnissant la chambre des produits d'accueil et papeterie manquante
  6. Nettoyer les extérieurs s'il y en a, les vitres, les baies vitrées et le mobilier extérieur
  7. Nettoyer les sols :
    - .Moquette : nettoyage des sols extérieurs et de la salle de bains puis aspiration de la moquette selon procédure
    - .Carrelage : aspiration des sols extérieurs et intérieurs puis nettoyage des sols carrelés avec un produit adéquat
  8. Veiller à la présentation des produits d'accueil
  9. Vérifier le bon fonctionnement de tous les appareils électriques
  10. Vérifier la disposition du mobilier et l'agencement général de la chambre
  11. Régler la climatisation (départ)
  12. Procéder à un auto-contrôle final
- ☞ Réaliser la couverture selon la procédure en vigueur dans l'établissement (4 étoiles et +)
  - Préparer le lit pour le coucher (rabattre le couvre-lit, positionner fleur et/ou chocolat, bonbon sur l'oreiller)
  - Rafraîchir la salle de bain (changer serviettes si nécessaire)
- ☞ Respecter les consignes particulières concernant les chambres VIP et « Ne pas déranger »
- ☞ Signaler toute imperfection (par rapport au standard) ou défectuosité à son hiérarchique (oral & écrit selon l'urgence) ou au(x) service(s) concerné(s) suivant la procédure dans l'établissement
- ☞ Veiller aux effets personnels du client
  - Effectuer son travail en respectant l'emplacement et la fragilité des effets personnels
  - Vérifier que le client n'a pas oublié des effets personnels (départ) et si c'est le cas, informer les services concernés après les avoir mis de côté avec soin
- ☞ Rendre compte à la hiérarchie, éventuellement en renseignant les documents de travail clairement et complètement en fonction des attentes.

### 1.2 Compétence 2 : Echanger avec les clients en milieu hôtelier

L'employé d'hébergement (back office) est amené à échanger avec le client dans le cadre de son activité

#### Compétences de base :

- ☞ A la porte de la chambre du client :
  - Saluer et faire part de l'objet de sa présence : prévenir le client de ses intentions
  - S'exprimer en français ou anglais ou japonais (phrases types acquises) avec courtoisie
  - Agir avec discrétion si le client est présent au moment de l'intervention dans la chambre
  - Prendre congé selon les usages
- ☞ En fonction des directives de la hiérarchie informer ou orienter le client selon les questions posées :
  - Répondre aux questions avec précision et le cas échéant, l'orienter vers les services compétents qui pourront y répondre et ensuite revenir vers le client pour s'assurer qu'il a été satisfait dans sa demande.
  - S'assurer si la réponse donnée est en adéquation avec la demande initiale.

### 1.3 Exemples d'indicateurs de l'Activité 1

- Le respect des temps de réalisation des consignes de travail
- Le respect des standards de l'établissement
- La qualité des questionnaires de satisfaction complétés par les clients
- Les règles de discrétion attendues dans la profession sont respectées.

## ACTIVITE 2 - ENTRETIEN DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

### DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

L'employé(e) d'hébergement (back office) remet en état quotidiennement les locaux communs (couloirs, offices et dépendances), les bureaux, les sanitaires publics et les espaces loisirs selon les procédures professionnelles adaptées à l'établissement.

#### 2.1 Compétence : Nettoyer et entretenir les locaux

- ☞ Préparer le matériel adapté
  - Vérifier que le matériel est adapté et au complet en fonction des consignes de travail reçues
  - Vérifier que les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes du fabricant (HACCP, sécurité du travail) et les surfaces à traiter
- ☞ Suivre la procédure de travail dans la réalisation de l'activité
  - Suivre l'ordre logique de nettoyage
  - Adapter le matériel de nettoyage au type de sol (moquette, carrelage...) et nettoyer en conséquence (aspirer, balayage humide...)
  - Adapter le matériel d'essuyage selon les surfaces
  - Réaliser le lavage des sanitaires communs en respectant les règles d'hygiène propre à l'hôtellerie (HACCP...)
  - Repérer les anomalies et rendre compte oralement ou par écrit à sa hiérarchie.

#### 2.3 Exemples d'indicateurs de l'Activité 2

- Pas de plainte de clients
- Le respect des temps de réalisation des consignes de travail

## ACTIVITE 3 – PRISE EN CHARGE DE L'ENTRETIEN COURANT DU LINGE DE L'HOTEL

### DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

A partir des consignes et des procédures mises en place par la hiérarchie, l'employé d'hébergement (back office) est en mesure de gérer quotidiennement le linge courant de l'hôtel (serviettes, peignoirs, draps....hors rideaux, revêtements du mobilier et linge personnel du client, ce dernier relevant du pressing de l'hôtel) .

#### 3.1 Compétence 1 : Participer à la gestion du linge

- Trier, compter les pièces de linge
- Respecter le principe de la marche en avant (sale et propre ne se croisent jamais)
- Participer à l'inventaire du linge
- Renseigner les documents de gestion du linge (entrées, sorties...)
- Contrôler la circulation du linge en service au sein de l'établissement
- Réceptionner, distribuer le linge de l'hôtel ou du client

#### 3.2 Compétence 2 : Entretenir le linge

- Traiter en machine, plier, repasser le linge hôtel et client
- Avoir des notions de nettoyage simple
- Nettoyer et entretenir régulièrement les machines par des gestes simples
- Réaliser des travaux de petite couture

#### 3.3 Exemples d'indicateur de l'Activité 3

- Pas de perte de linge
- Pas d'écart de linge au moment de l'inventaire

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including initials like 'TH', 'M', 'LS', 'HH', 'AV', 'BC', 'JN', 'DF', 'DD', and a large signature.

## DESCRIPTION DES CONNAISSANCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DE L'EMPLOI TYPE

### Connaissances liées à l'établissement

- Connaître les normes de qualité de l'établissement et les usages hôteliers en matière d'image de marque
- Connaître le type de clientèle et ses habitudes
- Connaître les services proposés aux clients par l'hôtel
- Connaître l'environnement de l'hôtel.
- Connaître l'activité et le fonctionnement des autres services.
- Connaître la voie hiérarchique.

### Connaissances liées au poste occupé

- Connaître les activités de son poste
- Connaître les procédures d'entretien courant, périodique et soigné.
- Connaître les notions de base de la démarche HACCP (éventuelle)
- Connaître, lire et interpréter les fiches techniques d'utilisation des produits d'entretien
- Connaître le fonctionnement des machines d'entretien (aspirateur, etc....) et leur entretien courant.
- Connaître les modes opératoires de son activité
- Connaître les bases sur les textiles et leurs modes d'entretien
- Savoir compter et écrire

### Connaissances liées à la relation clientèle

- Connaître les normes de l'établissement en matière d'accueil du client : prise de contact avec le client, marge de manœuvre et d'intervention, formules de politesse...)
- Comprendre et parler l'anglais et le japonais : niveau de base permettant de répondre aux questions récurrentes des clients.

### Connaissances liées à la sécurité

- Connaître les consignes incendie pour les établissements recevant du public.
- Connaître les normes usuelles de sécurité dans la sphère des chambres d'hôtel.

## DESCRIPTION DES CAPACITES ASSOCIEES A L'EXERCICE DES ACTIVITES DE L'EMPLOI TYPE

### Capacités relationnelles/client

- Agir avec discrétion
- Courtoisie
- Respecter le port des vêtements professionnels : propreté, netteté
- Respecter les consignes de présentation

### Capacités d'organisation et d'information

- Respecter les temps de travail et les tournées
- Réaliser un autocontrôle
- Remonter les infos

### Capacités relationnelles en interne

- Respecter les consignes de travail
- Respecter les horaires
- Transmettre les consignes utiles aux collègues
- Respecter les règles de courtoisie en équipe

JN MF BC AD

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including initials like 'F1', 'AV', 'ex.', 'HH', 'C', 'Z', 'R', 'L', 'M', '7A', and a large signature.

## ANNEXE « B »

### REFERENTIEL DE CERTIFICATION

#### “EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE)”

##### 1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI

L'employé(e) d'hébergement (back office) travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier. Il travaille toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur, gérant, gouvernante....). Ce dernier donne les indications précises oralement ou par écrit. L'employé d'hébergement (back office) doit les respecter dans le cadre de son travail journalier, en particulier pour celles qui ont trait à la sécurité au travail et dans un établissement recevant du public.

1. Il nettoie, entretient et remet en ordre les chambres
2. Il nettoie et entretient les sanitaires et parties communes de l'établissement
3. Il prend en charge l'entretien courant du linge de l'hôtel

Il exerce son activité au contact de la clientèle, d'où l'importance de la présentation, du relationnel et du sens du service. Compte tenu du contexte de travail avec une clientèle étrangère (anglophone et japonaise), il est requis un comportement et des relations professionnelles adaptées ; cela suppose une capacité à comprendre et à communiquer très simplement avec la clientèle anglophone et japonaise.

Les gestes et postures courants dans l'exercice des activités demandent à l'employé(e) d'hébergement (back office) une condition physique compatible avec cette caractéristique.

L'hôtellerie fonctionnant sept jours sur sept, les cycles de travail (horaires et jours de repos) sont nécessairement adaptés à ce fonctionnement. De même, les périodes de forte activité correspondent souvent aux périodes estivales, souvent corollaires aux périodes de vacances scolaires.

##### 2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES

###### 2.1 Activités et compétences certifiées

Le processus d'évaluation en vue d'obtenir la certification se décompose en 3 unités capitalisables (UC) correspondant à chaque activité du CQP.

Pour mémoire les activités et compétences associées définies dans le référentiel professionnel sont les suivantes :

###### Activité 1 – Nettoyage et préparation des chambres des clients

Compétence 1 : Entretien des chambres et des sanitaires en milieu hôtelier

Compétence 2 : Répondre aux demandes des clients en milieu hôtelier

###### Activité 2 - Entretien des locaux publics et collectifs

Compétence : Nettoyer et entretenir les locaux

###### Activité 3 – Prise en charge de l'entretien courant du linge

Compétence 1 : Participer à la gestion du linge

Compétence 2 : Entretien le linge

###### 2.2 Process d'évaluation

Chaque UC fait l'objet d'une évaluation en 2 étapes :

1. *Observation d'une mise en situation de travail représentative de l'activité à évaluer*, associant la mise en œuvre de connaissances (savoirs), savoirs faire et comportements (savoir être) nécessaires à l'exercice correct de l'emploi. L'évaluation est réalisée par au moins 2 évaluateurs à partir d'une « fiche d'évaluation » présentée dans la partie 3.5. La durée de l'observation est décrite dans la partie 3.2
2. *Entretien avec le candidat.*  
L'entretien a 4 objectifs :
  - vérifier les connaissances (savoirs) associées à certains des savoir faire mis en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),
  - poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7),
  - vérifier les connaissances et savoir faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,
  - faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including initials like "th", "M", "HH", "ex.", "JN", "DF", "DD", "BC", and various scribbles.

### 3. DISPOSITIF D' EVALUATION

#### 3.1 Plateau technique

Les épreuves d'évaluation de chaque UC se dérouleront dans un établissement hôtelier de type 3 étoiles au minimum, agréé centre d'examen et permettant d'évaluer les 3 activités.

La mise en situation en environnement réel permet l'évaluation la plus objective possible des comportements exigés face à la clientèle.

Le choix de l'établissement hôtelier incombe au centre de formation en accord avec la commission de branche. Il devra initier une phase préparatoire nécessaire afin que :

- les évaluateurs se familiarisent avec l'environnement avant le jour des évaluations,
- Les candidats se rendent et prennent connaissance des lieux, matériels couramment utilisés par l'hôtel dans l'exercice de cet emploi (chariot, types de consignes, procédures et documents internes à l'entreprise...).

L'hôtel choisi mettra à disposition un étage ou une partie des chambres en activité, une partie du hall et des lieux communs de l'établissement.

Le jour de l'évaluation, les candidats porteront un badge « stagiaire en évaluation », les évaluateurs porteront également un badge « évaluateur ».

L'évaluation de chaque UC se fera donc en situation réelle, suivant le scénario proposé au jury et tiré au sort au début de la session.

#### 3.2 Nature et type des épreuves

##### UC 1 : Effectuer les opérations de préparation et de nettoyage des chambres des clients

0h15 : Préparation du chariot et du matériel selon le travail à effectuer à partir d'un office

2h00 : Réalisation de la remise en état de 3 chambres (2 départs et 1 recouche) à partir des consignes orales et/ou écrites

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h30 : Entretien individuel

Durée épreuve : 3h00

##### UC 2 : Entretenir des locaux publics et collectifs en milieu hôtelier

0h15 : Préparation du chariot et du matériel selon le travail à effectuer à partir d'un office

0h30 : Nettoyage d'un couloir d'hôtel (sols, dépoussiérage, vitres....)

0h30 : Nettoyage du ou d'une partie du hall de l'hôtel (sols, dépoussiérage, vitres....)

0h30 : Nettoyage et réapprovisionnement des sanitaires publics de l'établissement

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h30 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h30

##### UC 3 : Prendre en charge l'entretien courant du linge de l'hôtel

0h20 : Tri et lancement d'une machine

0h30 : Contrôle d'un chariot de linge propre hôtel muni d'un bon de livraison du fournisseur

0h30 : Repassage et pliage de linge sélectionné

0h30 : Réalisation d'une opération de couture simple à la main et à la machine

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h30 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h35

#### 3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,
- La fiche d'évaluation pour tous les candidats,
- Le guide d'entretien professionnel.

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,
- Le détail des prestations à réaliser.

#### 3.4 Le Jury : composition et mode d'intervention

Le jury sera composé d'au moins 2 professionnels du secteur d'activité ayant une expérience avérée en hébergement et occupant une fonction d'encadrement direct (gouvernante générale, assistante gouvernante générale) ou une fonction de direction d'établissement hôtelier.

Au moins 1 des évaluateurs devra utiliser régulièrement l'anglais et avoir des notions de japonais dans son activité professionnelle courante pour pouvoir tester les connaissances linguistiques des candidats.

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

- Les évaluateurs devront être présents 30 minutes avant le début des épreuves pour :
  - valider que les conditions d'évaluation sont réunies dans l'établissement hôtelier où se déroule les épreuves,
  - faire connaissance avec les candidats et leur rappeler les conditions d'évaluation.

Les évaluateurs remettent les fiches de travail aux candidats.

### 3.5 Supports d'évaluation

Les évaluateurs utiliseront pour chaque épreuve une fiche d'évaluation identique pour chaque candidat. Cette fiche reprend l'ensemble des critères définis au chapitre 4, complétée d'une appréciation de l'entretien professionnel.

Le degré de maîtrise des compétences associées à chaque activité est codifié de la manière suivante :

- 1 Ne répond pas aux exigences
- 2 Répond correctement aux exigences

## 4. PROPOSITION DE FICHES D' EVALUATION

4 éléments sont fondamentaux dans les critères d'appréciation :

- L'application des règles d'hygiène et de sécurité,
- Le respect des consignes,
- La remontée d'informations,
- La relation avec la clientèle.

Ces contraintes sont observées et évaluées tout au long de la prestation.

### 4.1 UC 1 – Préparation et nettoyage des chambres des clients

UC 1	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
La préparation du chariot est conforme à la fiche de travail : linge en quantité suffisante en fonction du nombre de chambre à effectuer et des clients (peignoirs pour VIP); choix, quantité et dosage des produits; les produits et le linge sont « rangés professionnellement » sur le chariot		
Les étapes des modes opératoires sont respectées afin de garantir l'hygiène, la sécurité et une organisation du travail optimum :		
1. Chambre en départ (à blanc)		
2. Chambre en recouche		
3. Respect des consignes en cas de pancarte « ne pas déranger »		
4. Service couverture		
5. Chambres VIP		
Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les temps de réalisation sont respectés.		
Les règles de discrétion sont respectées.		
La relation avec la clientèle et l'équipe est courtoise (Sourire, Bonjour, Au Revoir), opportune et efficace		
La communication en langue anglaise est limitée à la compréhension de la demande du client et une réponse appropriée avec les termes usuels et professionnels basiques		
La langue japonaise est limitée à la connaissance de formules de politesse et de relais vers un locuteur japonais ainsi qu'un vocabulaire de base		
Les imperfections, défauts et anomalies (effets personnels oubliés) sont remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents		
Les documents sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué à la hiérarchie		
Un autocontrôle de la chambre est réalisé avant départ		
L'aspect général de la chambre est de qualité et les standards de l'établissement sont respectés. : sois, salle de bains, chambre, lit, produits d'accueil, terrasse, mobilier (placement.....)		

### 4.2 UC2 – Entretien des locaux publics et collectifs en milieu hôtelier

UC 2	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
Le matériel de travail (chariot, petit matériel, aspirateur, mono- brosse...) est au complet en fonction des consignes reçues et sa présentation est conforme aux usages hôteliers tout au long de la journée de travail.		
Les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes du fabricant, les surfaces à traiter, les règles d'hygiène et de sécurité.		
Les étapes des modes opératoires sont respectées afin de garantir l'hygiène, la sécurité et une organisation du travail optimum :		
1. Sanitaires publics		
2. Halls d'entrée		
3. Couloirs		
4. Offices		
5. Salles de réception et de loisirs		
6. Locaux administratifs et vestiaires		
Le maniement des matériels mécanisés est conforme aux instructions du constructeur, adapté aux surfaces à traiter		
Les lieux de nettoyage sont balisés afin de garantir la sécurité des clients et du personnel		
Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les temps de réalisation sont respectés.		
La relation avec la clientèle et l'équipe est courtoise, opportune et efficace (Sourire, Bonjour)		

Handwritten notes and signatures at the bottom right of the page, including "th", "43", "m", "L3", and various initials and scribbles.

UC 2 Suite	1	2
La communication en langue anglaise est limitée à la compréhension de la demande du client et une réponse appropriée avec les termes usuels et professionnels basiques		
La langue japonaise est limitée à la connaissance de formules de politesse et de relais vers un locuteur japonais ainsi qu'un vocabulaire de base		
Les imperfections, défauts et anomalies sont remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents		
Les documents sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué à la hiérarchie		
Un autocontrôle des lieux publics nettoyés est réalisé avant départ		
L'aspect général des lieux publics est de qualité et les standards de l'établissement sont respectés. : agencement du mobilier et des éléments de décoration, état des sols, sanitaires irréprochables		

**4.3 UC 3 – Prise en charge de l'entretien courant du linge de l'hôtel**

UC 3	1	2
Le comptage du linge lors de l'inventaire est effectué en fonction des consignes de la hiérarchie et les documents sont renseignés selon la procédure.		
Les documents de gestion quotidienne du linge (entrées, sorties...) sont renseignés selon les procédures de l'établissement		
La distribution du linge client est réalisée dans les délais, en respectant les procédures de réception du linge et les critères de qualité en vigueur.		
Le tri et le lavage du linge sont conformes aux consignes et standards de qualité de l'hôtel		
Le repassage, pliage, petite couture main et machine sont conformes aux consignes et standards de qualité de l'hôtel		
Le principe de la marche en avant est respecté (sale et propre ne se croisent jamais)		

Pour la délivrance des trois unités capitalisables, les candidats devront obtenir 100% de « répond correctement aux exigences » (colonne 2) pour chaque fiche d'évaluation.

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner of the page, including initials like 'M', 'AV', 'ex.', 'HLL', 'IN', 'OF', 'DD', 'BC', and a large signature.

ANNEXE « C »

MODELE DE CERTIFICATION DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

“EMPLOYE(E) D’HEBERGEMENT (BACK OFFICE)”

LOGO  
de l'organisme ayant réalisé la formation



CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

En application de la décision de la Commission Mixte Paritaire du 00 / 00 / 0000.



Suite à la délibération du Jury Professionnel, en date du 00 / 00 / 0000, le Certificat de Qualification Professionnelle

**EMPLOYE D’HEBERGEMENT (Back Office)**

SYNDICAT DES RESTAURANTS, BARS ET DISCOTHEQUES DE NOUVELLE CALEDONIE



Est décerné à M. \_\_\_\_\_

Né le 00 / 00 / 0000 A : Ville \_\_\_\_\_

ACHINC

Le Représentant des Professionnels \_\_\_\_\_

Le Titulaire du CQP \_\_\_\_\_

FEMA

Handwritten signatures and initials: TR, 43, CAS, M, HH, L3, etc.

Handwritten initials: JN, DF, DD, BC, etc.

**Article 2 :** Le présent arrêté sera notifié aux intéressés, transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
de l'économie, du travail  
et de la fonction publique,  
ANNIE BEUSTES*

**Arrêté n° 2007-4787/GNC du 15 octobre 2007 admettant une entreprise au bénéfice de l'allocation spécifique du régime d'assurance chômage partiel**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 533 du 2 février 1983, instituant un régime d'assurance chômage partiel et total au profit des salariés de Nouvelle-Calédonie, notamment ses articles 4 et suivants ;

Vu la délibération n° 298 du 14 août 2007 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 2007-28D/GNC du 24 août 2007 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2007-4818/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2007-4820/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions du président et de la vice-présidente du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la demande présentée par la société Hôtel Le Lagon en date du 26 juillet 2007,

**A r r ê t e :**

**Article 1<sup>er</sup> :** La société Hôtel Le Lagon est admise au bénéfice de l'allocation spécifique du régime d'assurance chômage partiel en faveur de six (6) salariés pour la période du 1<sup>er</sup> août 2007 au 1<sup>er</sup> novembre 2007 inclus.

**Article 2 :** L'allocation est versée au profit des salariés selon les modalités prévues aux articles 4 et suivants de la délibération modifiée n° 533 du 2 février 1983 susvisée et sur la base de cent cinquante six (156) heures indemnissables par salarié.

**Article 3 :** L'arrêté n° 2007-1361/GNC du 29 mars 2007 est retiré.

**Article 4 :** Le présent arrêté sera notifié à l'intéressée, transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
de l'économie, du travail  
et de la fonction publique,  
ANNIE BEUSTES*

**Arrêté n° 2007-4789/GNC du 15 octobre 2007 relatif à l'extension de l'avenant n° 11 du 19 avril 2007 à l'accord professionnel de la branche "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires"**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'ordonnance modifiée n° 85-1181 du 13 novembre 1985 relative aux principes directeurs du droit du travail et à l'organisation et au fonctionnement de l'inspection du travail et du tribunal du travail en Nouvelle-Calédonie et dépendances, notamment en son article 21 ;

Vu la délibération modifiée n° 277 des 23 et 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail, notamment en ses articles 38 et suivants ;

Vu la délibération n° 298 du 14 août 2007 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 2007-28D/GNC du 24 août 2007 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2007-4818/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2007-4820/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions du président et de la vice-présidente du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'avis favorable émis par la commission consultative du travail le 7 juin 2007 ;

Vu l'avis administratif publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie le 3 mai 2007,

**A r r ê t e :**

**Article 1<sup>er</sup> :** Les dispositions de l'avenant n° 11 à l'accord professionnel de la branche " hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires " signé le 19 avril 2007 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

**Article 2 :** Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
de l'économie, du travail  
et de la fonction publique,  
ANNIE BEUSTES*

**AVENANT N° 13**  
**A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HÔTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**  
**ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES (HBCR)**

**CREATION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE**  
**Employé(e) d'Hébergement (front office)**

**Article 1 : CONTEXTE**

Le plan d'action concernant le tourisme, voulu par les pouvoirs publics, prévoit à l'horizon 2015 des hébergements nouveaux (passage de 2.000 à 4.000 chambres sur des secteurs d'hôtellerie de classe internationale « Boutique Hôtel », « Resort » et intermédiaire. Ce plan fait par ailleurs, une place importante aux actions à mettre en œuvre en matière de formation professionnelle pour faire face aux besoins de professionnalisation du secteur (adaptation aux normes et standards internationaux) et besoin d'emplois supplémentaires (passage de 4.500 salariés du tourisme à 7.500 salariés).

Afin de répondre à ces besoins en compétences recherchées sur le marché de l'emploi calédonien, les partenaires sociaux de la branche « HBCR » ont décidé, avec l'appui du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, de travailler à la mise en place de Certificat de Qualification Professionnelle (CQP), conformément à la délibération n°39 CP du 29 novembre 2006 qui permet à toute branche professionnelle de créer des référentiels d'emploi et de certification et de demander leur inscription au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC).

Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) sont créés et délivrés par la branche professionnelle. Ils permettent aux demandeurs d'emploi et aux salariés d'acquérir une qualification opérationnelle reconnue.

**Article 2 : CREATION ET CLASSIFICATION**

Les partenaires sociaux signataires du présent accord décident de créer un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) intitulé : **Employé(e) d'Hébergement (front office)**.

Ce certificat permet l'accès à la **Catégorie III** de la classification de l'accord professionnel de travail.

**Article 3 : REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

Le référentiel professionnel est annexé au présent document (Annexe « A »), y sont précisées les descriptions de

- ✦ L'emploi type ;
- ✦ Des activités concernées ;
- ✦ Des connaissances associées ;
- ✦ Des capacités associées.

**Article 4 : REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

Les formations et/ou évaluations permettant d'acquérir le « CQP Employé(e) d'Hébergement (Front office) » doivent respecter impérativement le référentiel de certification, en annexe « B » du présent accord, qui définit

- ✦ Les caractéristiques de l'emploi ;
- ✦ Les unités capitalisables certifiées ;
- ✦ Le dispositif d'évaluation ;
- ✦ Les fiches d'évaluation (par unité capitalisable -UC-).

**Article 5 : VOIE(S) D'ACCES**

Un parcours de formation se soldant par une épreuve finale portant sur les 3 activités du titre.

Le candidat obtient le CQP quand il a validé favorablement les 3 Unités Capitalisables du référentiel. La durée de validité d'une Unité Capitalisable est de 5 ans. Chaque Unité Capitalisable obtenue donne lieu à une attestation. L'ensemble des Unités Capitalisables obtenues donne lieu à la délivrance d'un CQP.

## Article 6 : DELIVRANCE

Les attestations d'Unités Capitalisables et des Certificats de Qualification Professionnelle sont délivrées par les professionnels de la branche conformément au modèle joint (Cf. Annexe « C »).

## Article 7 : INSCRIPTION AU REPERTOIRE DES CERTIFICATIONS DE LA NOUVELLE-CALEDONIE

Les partenaires sociaux conviennent de demander l'inscription du « **CQP Employé(e) d'Hébergement (Front office)** » au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC).

## Article 8 : EXTENSION

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 16 mai 2008

### MEDEF-NC

M. François PERONNET

M. Georges TORRANI

### Association des Hôtels de NC (A.H.N.C.)

M. Edouard XUMA

M. Jules NEKOENG

M. Olivier HELLY

M. Yannick GLOUX-BAUCHET

M. William PERRINE

### CGT-FORCE OUVRIERE

M. Bernard BENJER

### COGETRA / USGCINC

### FCCNC

M. Bernard SCHALL

### CSTNC

M. Eddy PERRALDI

### SLUA

M. Huimen HAOCAS

### USOENC

M. Steeve BOB

M. Pierre QAEZE

### Association des Chaînes Hôtelières Internationales de NC

(A.C.H.I.N.C.)

Mme Pascale PANCHOU

### Syndicat des Restaurants, Bars & Discothèques

### Union Professionnelle Artisanale (ex FEMA)

M. Philippe DOUXERE

### USTKE

M. Marcellin SIMUTOGA

### UT CFE CGC

M. Téva SLAMAN

Pour la Direction du Travail et de l'Emploi

Mme Nathalie SAKIMANI

Pour la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC)

M. Jérôme VUIBERT

Pierre-Henri CHARLES

SH 527.

## ANNEXE « A »

### REFERENTIEL PROFESSIONNEL

#### “EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE)”

##### Définition

L'employé(e) d'hébergement (front office) travaille à la réception (hall) d'un établissement hôtelier ou parahôtelier. Il reçoit, identifie les besoins et oriente les personnes qui se présentent à l'accueil ou les appels téléphoniques. Il conseille les clients sur les activités touristiques, culturelles et sportives. Il prend en charge les réservations. Il gère la relation à la clientèle au comptoir depuis sa réception (check in), pendant son séjour, et au moment de son départ (check out). Il applique des procédures précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle.

##### Conditions générales d'exercice de l'emploi-type

L'emploi-type s'exerce dans une partie du hall de l'établissement hôtelier. De façon générale, les activités impliquent la station debout (réception, conciergerie) et s'exercent en contact avec la clientèle.

Le planning de travail préétabli doit être scrupuleusement respecté : travail par roulement, fin de semaine, en horaires décalés.

Les dimanches et jours fériés sont ouverts.

Les contrats saisonniers ainsi que les emplois à temps partiel sont fréquents.

Le port d'une tenue de travail est réglementé par l'établissement.

##### Contexte de réalisation

Le travail de l'employé(e) d'hébergement (Front-office) varie en diversité selon un certain nombre de facteurs que nous listons ci-dessous :

- Type d'établissement (standing) : Gîte, hôtel économique et 1 étoile  
Hôtel chaîne 2 étoiles  
Hôtel chaîne 3 et 4 étoiles  
Hôtel chaîne 4 étoiles luxe  
Résidence hôtelière ou de tourisme (appart-hôtel...)  
Hôtellerie collective, sociale ou associative
- Capacité de l'hôtel
- Taux d'occupation
- Typologie de la clientèle (hommes d'affaires, touristes, familles...)
- Taille de l'équipe de travail
- Situation de l'hôtel (ville, provinces, îles...)

##### Conditions d'accès à l'emploi-type

Cet emploi est accessible de façon variable. Selon le type d'établissement, certains recrutements privilégient l'expérience professionnelle et la connaissance du secteur par rapport aux diplômes (établissements 1 ou 2 étoiles). La notion de « bassin d'emploi » est également à prendre en considération dans la sélection et la formation de personnel. Des formations spécifiques de niveau V (CAP hébergement, d'employé d'hôtel...) sont appréciées dans ces mêmes établissements ainsi que les agents d'hôtellerie titulaires d'un titre professionnel. Cependant, l'emploi est principalement accessible avec des formations de niveaux IV et III (Bac avec une formation spécialisée ou BTS Hôtellerie) ou avec une expérience confirmée complétée par des stages de formation continue. Etre bilingue français/anglais et avoir des notions de base de japonais est préconisé, voire obligatoire dans certains établissements haut de gamme.

##### Champs d'intervention et de responsabilité

L'employé d'hébergement (front office) est toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur, gérant, responsable hébergement, chef de réception.....). Ce dernier donne les indications précises oralement ou par écrit. L'employé d'hébergement (front office) doit les respecter dans le cadre de son travail journalier.

##### Interlocuteurs et nature des relations

*Interne à l'établissement :*

- Directeur/trice : Hiérarchique
- Gérant/e : Hiérarchique
- Responsable hébergement : Hiérarchique
- Chef de réception : Hiérarchique
- Réceptionniste : Fonctionnelle
- Concierge : Fonctionnelle
- Agent de réservation : Fonctionnelle
- Standardiste : Fonctionnelle
- Bagagiste : Fonctionnelle
- Gouvernante : Hiérarchique / Fonctionnelle
- Personnel technique : Fonctionnelle
- Personnel de restauration : Fonctionnelle

*Relations Externes à l'établissement : Clients : Direct*

## ACTIVITE 1 – ASSURER LA GESTION DU STANDARD TELEPHONIQUE DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

### 1.1 Compétence 1 : Répondre, transférer et orienter les appels téléphoniques des clients

L'employé(e) d'hébergement (front office) répond, transfère, oriente les appels des clients internes et externes. Il prend les messages et les transmet au service et/ou personne concernés.

#### Compétences de base :

- ☛ Maîtriser l'outil technique :
  - Apprentissage des différents types de standards
- ☛ Répondre aux appels des clients :
  - Respecter les procédures et usages de l'établissement (pas plus de 3 sonneries avant de décrocher...)
  - Utiliser un langage poli, courtois et accueillant (sourire au téléphone), se présenter
  - Prendre en charge les besoins et les demandes des clients
- ☛ Transférer et orienter les appels :
  - En fonction des besoins et de la demande des clients
- ☛ Prendre et transmettre les messages
  - En fonction des besoins et de la demande des clients

### 1.2 Compétence 2 : Assurer l'information des prestations de l'établissement

L'employé(e) d'hébergement (front office) conseille les clients particuliers et professionnels sur les différentes prestations de l'établissement (restaurant, banquet, activités sportives...).

#### Compétences de base :

- ☛ Conseiller les clients sur les différentes prestations et produits de l'établissement
  - Informer les clients sur les différentes prestations de l'établissement

### 1.3 Exemples d'indicateurs de l'Activité 1

- La qualité des échanges avec la clientèle est constante
- Les règles de discrétion attendues dans la profession sont respectées

## ACTIVITE 2 – PRISE DE RESERVATIONS DES CLIENTS DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

### 2.1 Compétence 1 : Enregistrer et planifier les réservations des chambres

L'employé(e) d'hébergement (front office) effectue les réservations des chambres à la demande des clients et/ou des agents intermédiaires (tour opérateur, agence de voyage...) en fonction des disponibilités de l'établissement.

#### Compétences de base :

- ☛ Posséder des connaissances en informatique
- ☛ Conseiller les clients et enregistrer les réservations :
  - Analyser les besoins des clients
  - Vérifier l'occupation des chambres en fonction des demandes et de la saisonnalité
  - Enregistrer les réservations en tenant compte du plan d'occupation des chambres
  - Effectuer les formalités administratives liées à la réservation
  - Reformuler les offres proposées pour garantir la bonne compréhension de la demande
  - Encourager à la vente avec un argumentaire commercial simple et ceci aux meilleurs intérêts de l'hôtel
- ☛ Planifier l'occupation des chambres :
  - Tenir à jour le plan d'occupation des chambres
  - Communiquer le plan d'occupation aux personnes concernées selon les procédures de l'établissement

### 2.2 Compétence 2 : Assurer l'information des prestations de l'établissement

L'employé(e) d'hébergement (front office) conseille les clients particuliers et professionnels sur les différentes prestations de l'établissement (restaurant, banquet, activités sportives...).

#### Compétences de base :

- ☛ Conseiller les clients sur les différentes prestations de l'établissement
  - Informer les clients sur les différentes prestations de l'établissement
  - Relayer l'information

### 2.3 Exemples d'indicateurs de l'Activité 2

- La qualité des échanges avec la clientèle est constante
- Les règles de discrétion attendues dans la profession sont respectées
- Nombre et nature des réclamations des clients
- Ecart entre les réservations programmées et arrivées effectives des clients
- Ecart entre la demande du client et le produit fournis

## ACTIVITE 3 - ACCUEIL DES CLIENTS A LA RECEPTION ET/OU A LA CONCIERGERIE

### DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

#### 3.1 Compétence 1 : Accueillir et répondre aux demandes des clients dans une langue universelle

L'employé(e) d'hébergement (front office) accueille et prend en charge le client à son arrivée.

##### Compétences de base :

- ☛ Accueillir de manière courtoise, polie et chaleureuse les clients à leur arrivée
  - Saluer les clients dans leur langue et leur souhaiter la bienvenue
  - Prendre en charge les clients en fonction de leur demande
  - Être à l'écoute de la demande des clients
  - Conseiller et orienter les clients sur les différentes prestations de l'établissement en interne et en externe (taxi..)  
[Mission de réception ou de conciergerie le cas échéant]
- ☛ Traiter les appels des clients
  - Respecter les procédures et usages de l'établissement (pas plus de 3 sonneries avant de décrocher...)
  - Utiliser un langage poli et courtois
  - Prendre en charge les besoins et les demandes des clients
  - Transférer et orienter les appels en fonction des besoins et de la demande des clients
  - Prendre et transmettre les messages en fonction des besoins et de la demande des clients et s'assurer de leur suivi

#### 3.2 Compétence 2 : Accomplir les formalités administratives à l'arrivée, pendant le séjour et au départ des clients

L'employé(e) d'hébergement (front office) assure le suivi administratif du client jusqu'à son départ.

##### Compétences de base :

- ☛ A l'arrivée des clients, effectuer leur enregistrement en fonction de leur réservation « Check in »
  - Remplir les fiches clients (nom, coordonnées...)
  - Expliquer aux clients le fonctionnement de l'établissement
  - Contrôler le mode de paiement envisagé par le client (maîtriser les différents modes de paiement)
  - Contrôler l'adéquation entre la réservation demandée par le client et l'attribution de la chambre
  - Assurer la remise des clefs des chambres
- ☛ Pendant le séjour des clients, assurer le suivi des comptes clients
  - Ouvrir les comptes clients
  - Enregistrer les dépenses sur les comptes clients
  - Effectuer le suivi journalier (véracité des données avec les services environnants)
- ☛ Au départ des clients, effectuer la clôture des comptes clients « Check out »
  - Effectuer les règlements et les encaissements des clients
  - S'assurer de la satisfaction des clients
  - Saluer les clients et leur souhaiter bon retour

#### 3.3 Compétence 3 : Assurer le suivi relationnel du séjour des clients

L'employé(e) d'hébergement (front office) assure le suivi relationnel du client tout au long de son séjour.

##### Compétences de base :

- ☛ Répondre aux demandes des clients en faisant preuve d'empathie
  - Être à l'écoute des clients
  - Orienter, conseiller les clients
  - S'assurer de la satisfaction des clients
  - Gérer les réclamations des clients
- ☛ Remonter toute information utile à sa hiérarchie sur le séjour du client : demande particulière, comportement de clients non conformes aux règles de l'établissement, souhait demandant des démarches complémentaires...

#### 3.4 Compétence 4 : Assurer les travaux administratifs de la réception

L'employé(e) d'hébergement (front office) assure les travaux administratifs de la réception de l'établissement

##### Compétences de base :

- ☛ S'assurer du suivi administratif de la réception
  - Effectuer le suivi des fiches clients
  - Contrôler et clôturer sa caisse
  - Gérer le coffre destiné aux clients situé à la réception (enregistrement, remise d'objets...)
  - Effectuer les opérations de change
  - Effectuer la facturation et les encaissements

### 3.5 Compétence 5 : Assurer la remise du courrier aux clients ainsi que l'information

L'employé(e) d'hébergement (front office) assure la remise des clefs des chambres ainsi que la transmission du courrier destiné à la clientèle.

#### Compétences de base :

- ☛ Gérer l'accès aux outils de communication modernes (NTIC)
  - Bureautique (Internet, messagerie, fax, ouverture de compte, système d'exploitation informatique...)
- ☛ Gérer la réception du courrier des clients [Mission de réception ou de conciergerie le cas échéant]
  - Effectuer le tri et la distribution du courrier
  - S'assurer des retours courriers si nécessaire (si client déjà parti)

### 3.6 Compétence 6 : Conseiller et réserver les activités touristiques, culturelles et sportives pour les clients

L'employé(e) d'hébergement (front office) assure le lien entre les clients et les sociétés extérieures proposant des activités touristiques, culturelles et sportives.

#### Compétences de base :

- ☛ Se renseigner sur les activités susceptibles d'intéresser les clients
  - Organiser des activités auprès des différentes sociétés
  - Négocier les meilleurs tarifs pour les clients
  - Assurer le suivi administratif des dossiers clients
  - Résolution ponctuelle des problèmes de la clientèle (Gestion des plaintes)
- ☛ Conseiller et orienter les clients
  - Analyser les besoins des clients
  - Effectuer des suggestions adaptées à la demande des clients
  - Conseiller au mieux les clients en fonction de leur besoin
  - Effectuer les réservations
  - Assurer le suivi de satisfaction auprès des clients

### 3.7 Compétence 7 : Gérer les bagages à l'arrivée et au départ des clients [Mission de réception ou de conciergerie le cas échéant]

L'employé(e) d'hébergement (front office) assure la gestion des bagages client à son arrivée et à son départ

#### Compétences de base :

- ☛ Donner des consignes et s'assurer de leur application
- ☛ Organiser la réception et le suivi des bagages dans les chambres des clients
  - Effectuer ou faire effectuer et contrôler l'acheminement des bagages à l'arrivée et au départ des clients
  - Veiller à la bonne manipulation des bagages

### 3.8 Exemples d'indicateurs de l'Activité 3

- La qualité des échanges avec la clientèle
- Les règles de discrétion attendues dans la profession sont respectées
- Fiches clients renseignées quantitativement et qualitativement
- Respect des délais dans la transmission des informations
- Taux d'erreurs relevées dans la facturation et les encaissements clients
- La qualité des questionnaires de satisfaction complétée par les clients
- Le nombre de prestations réalisées par les clients

## DESCRIPTION DES CONNAISSANCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DE L'EMPLOI TYPE

### Connaissances liées à l'établissement

- ☛ Connaître les services et les prestations proposés aux clients par l'hôtel
- ☛ Connaître l'environnement de l'hôtel : activités culturelles, touristiques et sportives
- ☛ Connaître l'activité et le fonctionnement des autres services
- ☛ Connaître la voie hiérarchique

### Connaissances liées au poste occupé

- ☛ Connaître les activités de son poste
- ☛ Connaître les procédures propres à l'établissement (check in, check out, ...)
- ☛ Connaître les logiciels de réservation et de facturation propre à l'établissement
- ☛ Connaître le matériel bureautique en place pour une utilisation adaptée aux nécessités de l'emploi : ordinateur, imprimante, fax, internet...
- ☛ Connaître l'outil du standard téléphonique

### Connaissances liées à la relation clientèle

- ☛ Connaître les normes de l'établissement en matière d'accueil du client : prise de contact avec le client, marge de manœuvre et d'intervention, formules de politesse...
- ☛ Connaître le type de clientèle et ses habitudes (clientèle japonaise, australienne...)

- ☒ Connaître les règles commerciales définies par la direction de l'établissement
- ☒ Comprendre et parler l'anglais courant et adapté au milieu hôtelier
- ☒ Avoir des notions de japonais

### Connaissances liées à la sécurité

- ☒ Connaître les consignes incendie pour les établissements recevant du public
- ☒ Posséder des notions de premiers secours
- ☒ Permettre au client de se sentir en sûreté (vols, indiscretions, individus perturbateurs etc....)

## DESCRIPTION DES CAPACITES ASSOCIEES A L'EXERCICE DES ACTIVITES DE L'EMPLOI TYPE

### Capacités relationnelles/client

- ☒ Agir avec discrétion
- ☒ Etre à l'écoute du client : poser les bonnes questions pour préciser sa demande (analyse des besoins)
- ☒ Savoir reformuler les demandes des clients pour valider la compréhension
- ☒ Donner des explications simples, précises et synthétiques aux clients
- ☒ Savoir gérer des situations difficiles : clients malades, mécontents, bagages perdus....
- ☒ Etre courtois et accueillant
- ☒ Etre disponible (donner priorité au face à face client)
- ☒ Respecter le port des vêtements professionnels : propreté, netteté
- ☒ Respecter les consignes de présentation
- ☒ Utiliser un langage non verbal (gestuelle.....), un ton et timbre de voix accueillant et audible

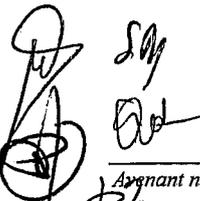
### Capacités d'organisation et d'information

- ☒ Respecter les procédures (faire remplir les fiches clients en intégralité.....)
- ☒ Savoir s'informer tout en étant discret
- ☒ Savoir trouver les alternatives en cas de problème d'organisation interne ou en relation avec une demande de la clientèle

### Capacités relationnelles en interne

- ☒ Respecter les consignes de travail
- ☒ Respecter les horaires
- ☒ Transmettre les consignes utiles aux collègues
- ☒ Respecter les règles de courtoisie en équipe

\*\*\*

OH  
  
  
 SA  
 AD  
 BT

HH  
 TR  
  
  


## ANNEXE « B »

### REFERENTIEL DE CERTIFICATION

#### “EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE)”

##### 1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI

L'employé(e) d'hébergement (front office) travaille à la réception (hall) d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier. Il reçoit, identifie les besoins et oriente les personnes qui se présentent à l'accueil ou les appels téléphoniques. Il conseille les clients sur les activités touristiques, culturelles et sportives. Il prend en charge les réservations. Il gère la relation à la clientèle au comptoir depuis sa réception (check in), pendant son séjour, et au moment de son départ (check out). Il applique des procédures précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle.

L'employé d'hébergement (front office) est toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur, gérant, responsable hébergement, chef de réception.....). Ce dernier donne les indications précises oralement ou par écrit. L'employé d'hébergement (front office) doit les respecter dans le cadre de son travail journalier.

1. Il assure la gestion du standard téléphonique
2. Il enregistre les réservations des clients
3. Il assure l'accueil et le suivi du séjour du client

Il exerce son activité au contact de la clientèle, d'où l'importance de la présentation, du relationnel et du sens du service. Compte tenu du contexte de travail avec une clientèle étrangère (anglophone et japonaise), il est requis un comportement et des relations professionnelles adaptées ; cela suppose une capacité à comprendre et à communiquer avec la clientèle anglophone et japonaise.

L'hôtellerie fonctionnant sept jours sur sept, les cycles de travail (horaires et jours de repos) sont nécessairement adaptés à ce fonctionnement. De même, les périodes de forte activité correspondent souvent aux périodes estivales, souvent corollaires aux périodes de vacances scolaires.

##### 2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES

###### 2.1 Activités et compétences certifiées

Le processus d'évaluation en vue d'obtenir la certification se décompose en 3 unités capitalisables (UC) correspondant à chaque activité du CQP. Pour mémoire les activités et compétences associées définies dans le référentiel professionnel sont les suivantes :

###### Activité 1 - Assurer la gestion du standard téléphonique

Compétence 1 : Répondre, transférer et orienter les appels téléphoniques des clients

Compétence 2 : Assurer l'information des prestations de l'établissement

###### Activité 2 - Prise de réservations des clients

Compétence 1 : Enregistrer et planifier les réservations des chambres

Compétence 2 : Assurer l'information des prestations de l'établissement (Idem Standard)

###### Activité 3 – Accueil des clients à la réception et/ou à la conciergerie

Compétence 1 : Accueillir et répondre aux demandes des clients dans une langue universelle

Compétence 2 : Accomplir les formalités administratives à l'arrivée, pendant le séjour et au départ des clients

Compétence 3 : Assurer le suivi relationnel du séjour des clients

Compétence 4 : Assurer les travaux administratifs de la réception

Compétence 5 : Assurer la remise du courrier aux clients ainsi que l'information

Compétence 6 : Conseiller et réserver les activités touristiques, culturelles et sportives pour les clients

Compétence 7 : Gérer les bagages à l'arrivée et au départ des clients

###### 2.2 Process d'évaluation

Chaque UC fait l'objet d'une évaluation en 2 étapes :

1. *Observation d'une mise en situation de travail représentative de l'activité à évaluer*, associant la mise en œuvre de connaissances (savoirs), savoirs faire et comportements (savoir être) nécessaires à l'exercice correct de l'emploi. L'évaluation est réalisée par au moins 2 évaluateurs à partir d'une « fiche d'évaluation » présentée dans la partie 3.5. La durée de l'observation est décrite dans la partie 3.2

2. *Entretien avec le candidat.*

L'entretien a 4 objectifs :

- vérifier les connaissances (savoirs) associées à certains des savoir faire mis en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),
- poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7),
- vérifier les connaissances et savoir faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,
- faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.

### 3. DISPOSITIF D'EVALUATION

#### 3.1 Plateau technique

Les épreuves d'évaluation de chaque UC se dérouleront dans un établissement hôtelier de type 3 étoiles au minimum, agréé centre d'examen et permettant d'évaluer les 3 activités.

La mise en situation en environnement réel permet l'évaluation la plus objective possible des comportements exigés face à la clientèle.

Le choix de l'établissement hôtelier incombe au centre de formation en accord avec la commission de branche. Il devra initier une phase préparatoire nécessaire afin que :

- les évaluateurs se familiarisent avec l'environnement avant le jour des évaluations,
- Les candidats se rendent et prennent connaissance des lieux, matériels couramment utilisés par l'hôtel dans l'exercice de cet emploi (réception, standard, types de consignes, procédures et documents internes à l'entreprise...).

L'hôtel choisi mettra à disposition une partie de la réception et/ou de la conciergerie et du standard.

Le jour de l'évaluation, les candidats porteront un badge « stagiaire en évaluation », les évaluateurs porteront également un badge « évaluateur ».

L'évaluation de chaque UC se fera en situation réelle, suivant les scénarii proposés au jury et tirés au sort au début de la session et ce après un délai de préparation défini par le jury.

#### 3.2 Nature et type des épreuves

##### **UC 1 : Assurer la gestion du standard téléphonique**

0h45 : Répondre aux appels de 8 clients mystères, avec une gestion d'appels simultanés, ayant des besoins différents (informations à donner, orientation, transfert, prise de message) en langue universelle et japonais élémentaire.

0h30 : Entretien individuel

**Durée épreuve : 1h15**

##### **UC 2 : Prendre les réservations des clients**

1h00 : Prendre et enregistrer les réservations de 5 clients avec des demandes différentes ; deux des clients parleront en langue universelle

0h30 : Planifier l'occupation des chambres enregistrées

0h30 : Entretien individuel

**Durée épreuve : 2h00**

##### **UC 3 : Accueillir les clients à la réception de l'hôtel**

0h45 : Effectuer le « check in » de 3 clients en respectant les aspects relationnels et administratifs ; un parlera en langue universelle, un autre en japonais

0h15 : Répondre à la demande de 3 clients séjournant à l'hôtel ; un des clients parlera en langue universelle, un autre en japonais

0h10 : Répondre aux appels téléphoniques de 2 clients en même temps qu'un check-in et un check-out

0h20 : Enregistrer des dépenses clients pendant leur séjour

0h20 : Effectuer des règlements et des opérations de change

0h30 : Effectuer « le check out » de 3 clients en respectant les aspects relationnels et administratifs, un parlera en langue universelle et un autre en japonais

0h30 : Entretien individuel

**Durée épreuve : 2h50**

#### 3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,
- La fiche d'évaluation pour tous les candidats,
- Le guide d'entretien professionnel.

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,
- Le détail des prestations à réaliser.

#### 3.4 Le Jury : composition et mode d'intervention

Le jury sera composé d'au moins 2 professionnels du secteur d'activité ayant une expérience avérée en hébergement front office et occupant une fonction de relations publiques japonaises ou une fonction de direction d'établissement hôtelier.

Au moins 1 des évaluateurs devra utiliser la langue universelle et le japonais dans son activité professionnelle courante pour pouvoir tester les connaissances linguistiques des candidats.

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

Les évaluateurs devront être présents 30 minutes avant le début des épreuves pour :

- valider que les conditions d'évaluation sont réunies dans l'établissement hôtelier où se déroule les épreuves,
- faire connaissance avec les candidats et leur rappeler les conditions d'évaluation.

Les évaluateurs remettent les fiches de travail aux candidats, après tirage au sort des scénarii, ces derniers disposeront d'un délai de préparation défini par le jury.

### 3.5 Supports d'évaluation

Les évaluateurs utiliseront pour chaque épreuve une fiche d'évaluation identique pour chaque candidat. Cette fiche reprend l'ensemble des critères définis au chapitre 4, complétée d'une appréciation de l'entretien professionnel.

Le degré de maîtrise des compétences associées à chaque activité est codifié de la manière suivante :

- 1 Ne répond pas aux exigences
- 2 Répond correctement aux exigences

## 4. PROPOSITION DE FICHES D'EVALUATION

4 éléments sont fondamentaux dans les critères d'appréciation :

- L'application des méthodes et respect des consignes de l'établissement,
- Le respect des consignes,
- La remontée d'informations,
- La relation avec la clientèle.

Ces contraintes sont observées et évaluées tout au long de la prestation.

### 4.1 UC 1 – Assurer la gestion du standard téléphonique

UC 1	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
L'outil informatique est maîtrisé		
La réponse aux appels téléphoniques est professionnelle et efficace et notamment en langue universelle et en japonais élémentaire		
1. Respect des procédures et usages de l'établissement		
2. Réponse avant 3 sonneries		
3. Utilisation d'un langage poli, courtois et accueillant		
4. Prise en charge des besoins et demandes des clients		
5. Orientation et transfert des appels si nécessaire (appels simultanés) peu importe la langue du client		
6. Enregistrement des messages si nécessaire		
Les informations sur les prestations de l'hôtel sont transmises au client de façon claire et précise		
Les règles de discrétion sont respectées		
La relation avec l'équipe est courtoise, opportune et efficace		
La qualité des échanges avec la clientèle est constante sur l'ensemble des appels		
Les plaintes et les réclamations des clients sont traitées avec efficacité et courtoisie et remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents (constance du comportement)		
Les documents sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué à la hiérarchie		

### UC2 – Prendre les réservations des clients

UC 2	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
L'outil informatique est maîtrisé		
Les étapes de prise des réservations sont respectées afin de garantir un service au client et une organisation du travail optimum :		
1. Analyse des besoins		
2. Vérification de l'occupation des chambres en fonction des demandes		
3. Enregistrement des réservations en fonction du plan d'occupation des chambres		
4. Formalités administratives effectuées en fonction des procédures de l'établissement		
5. Reformulation des offres		
La planification de l'occupation des chambres est mise à jour après chaque réservation et communiquée aux personnes concernées selon les procédures de l'établissement		
Les informations sur les prestations l'hôtel sont transmises au client de façon claire et précise		
Les règles de discrétion sont respectées		
La qualité des échanges avec la clientèle est constante		
La communication avec la clientèle anglo-saxonne est maîtrisée		
Les plaintes et les réclamations des clients sont traitées avec efficacité et courtoisie et remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents (constance du comportement)		
Les documents administratifs sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué à la hiérarchie		

### 4.3 UC 3 – Accueillir les clients à la réception de l'hôtel

UC 3	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
L'accueil des clients est courtois, poli et chaleureux		
1. Saluer les clients dans leur langue + bienvenue		
2. Prise en charge des clients en fonction de leurs besoins		
3. Capacité d'écoute		
4. Conseil et orientation des clients sur les différentes prestations de l'établissement		
Les appels téléphoniques sont traités professionnellement et efficacement		
1. Savoir faire patienter le client		
2. Langage courtois et poli		
3. Prise en charge des besoins des clients		

24.  
S4  
A  
A  
A

H-H  
A  
A  
A  
A  
A

4. Transfert, prise et transmission des messages		
Le « check in » est effectué en fonction de la réservation des clients (fiches clients remplies correctement)		
Le suivi des comptes clients est effectué régulièrement (ouverture, enregistrement et clôture des comptes)		
Le « check out » est effectué au départ du client en tenant compte du compte client (encaissement et règlements des clients)		
Les règles de discrétion sont respectées		
La qualité des échanges avec la clientèle est constante		
La communication avec la clientèle anglo-saxonne est maîtrisée		
Les plaintes et les réclamations des clients sont traitées avec efficacité et courtoisie et remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents (constance du comportement)		
Les documents administratifs sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué		
Les opérations de change sont faites dans les normes de l'établissement		
Les informations et les courriers sont transmis aux clients régulièrement (tri, distribution)		
Les informations sur les activités touristiques, culturelles et sportives sont données au client de façon claire et précise (conseil et réservation)		
L'organisation de la réception et du suivi des bagages s'effectue dans les délais		

Pour la délivrance des trois unités capitalisables, les candidats devront obtenir 100% de « répond correctement aux exigences » (colonne 2) pour chaque fiche d'évaluation.

\*\*\*

04 -

SM  
  
  


HH  
  
  


ANNEXE « C »

MODELE DE CERTIFICATION DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

“EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE)”

LOGO  
de l'organisme ayant réalisé la formation



**CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE**

En application de la décision de la Commission Mixte Paritaire du 00 / 00 / 0000.

Suite à la délibération du Jury Professionnel, en date du 00 / 00 / 0000, le Certificat de Qualification Professionnelle

**EMPLOYE D'HEBERGEMENT (Front Office)**

Est décerné à M. \_\_\_\_\_

Né le 00 / 00 / 0000 A : Ville \_\_\_\_\_

Le Représentant des Professionnels \_\_\_\_\_

Le Titulaire du CQP \_\_\_\_\_

**SYNDICAT DES RESTAURANTS, BARS ET DISCOTHEQUES DE NOUVELLE-CALÉDONIE**



ACHINC

UPA-NC

Handwritten signatures and initials in the bottom left corner, including 'OK', 'SQ', and 'SR'.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner, including 'TR', 'H-H', and 'FD'.

**Article 3 :** Le présent arrêté sera notifié aux intéressés, transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,*  
HAROLD MARTIN

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
de l'économie, du travail  
et de la fonction publique,*  
ANNIE BEUSTES

**Arrêté n° 2008-4743/GNC du 14 octobre 2008 relatif au versement d'une subvention en faveur d'une association de jeunesse et d'éducation populaire de la Nouvelle-Calédonie au titre de l'exercice 2008**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,  
Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu la délibération n° 9/CP du 3 mai 2005 relative à la protection des mineurs à l'occasion des vacances scolaires et des temps de loisirs ;  
Vu la délibération n° 326 du 12 décembre 2007 relative au budget primitif 2008 de la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu la délibération n° 298 du 14 août 2007 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu la délibération n° 2004-28D/GNC du 24 août 2007 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;  
Vu l'arrêté n° 2007-4818/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu l'arrêté n° 2007-4820/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions du président et de la vice-présidente du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;  
Sur proposition du directeur de la jeunesse et des sports,

Arrête :

**Article 1er :** Une subvention d'un million neuf cent cinquante sept mille cinq cent onze francs CFP (1 957 511 F CFP) sera versée à l'association " Scouts et Guides de Nouvelle-Calédonie ", association de jeunesse et d'éducation populaire de la Nouvelle-Calédonie désignée ci-après. Le versement de la subvention s'effectuera lorsque l'arrêté sera exécutoire :

- subventions aux "associations de jeunesse et d'éducation populaire" article 657121

Nom du bénéficiaire	Intitulé du RIB + numéro de compte bancaire + numéro de code fournisseur	Montant de la subvention en F CFP
Scouts et guides de NC	Code fournisseur n° : 003211 SGCB n° 18319 06711 53494727109	1 957 511 F CFP

**Article 2 :** La dépense est imputable au budget de la Nouvelle-Calédonie exercice 2008-chapitre 945.18 "jeunesse, sports, loisirs et culture".

**Article 3 :** L'association de jeunesse et d'éducation populaire de Nouvelle-Calédonie bénéficiaire de cette subvention est tenue de fournir au gouvernement de la Nouvelle-Calédonie un compte rendu d'utilisation des sommes attribuées dans un délai d'un an à compter de la date de leur versement.

**Article 4 :** A défaut de ce justificatif, un ordre de reversement sera émis à l'encontre de l'association pour le montant des sommes non justifiées.

**Article 5 :** Le présent arrêté sera notifié à l'intéressée, transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,*  
HAROLD MARTIN

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
de la jeunesse et des sports,*  
MAURICE PONGA

**Arrêté n° 2008-4747/GNC du 14 octobre 2008 relatif à l'extension de l'avenant n° 13 du 16 mai 2008 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,  
Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu le code du travail de Nouvelle-Calédonie ;  
Vu la délibération n° 298 du 14 août 2007 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu la délibération n° 2007-28D/GNC du 24 août 2007 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;  
Vu l'arrêté n° 2007-4818/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu l'arrêté n° 2007-4820/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions du président et de la vice-présidente du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;  
Vu l'avis émis par la commission consultative du travail le 11 septembre 2008 ;  
Vu l'avis administratif publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie le 26 juin 2008,

Arrête :

**Article 1er :** Les dispositions de l'avenant n° 13 à l'accord professionnel de la branche hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires signé le 16 mai 2008 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

**Article 2 :** Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté.

**Article 3 :** Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
de l'économie, du travail  
et de la fonction publique,  
ANNIE BEUSTES*

**Arrêté n° 2008-4753/GNC du 14 octobre 2008 relatif au versement de la participation de la Nouvelle-Calédonie à la chambre de commerce et d'industrie de Nouvelle-Calédonie pour l'opération d'extension des infrastructures terminales de l'aéroport de Nouméa La-Tontouta - dotation complémentaire**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 312 du 25 septembre 2007 relative au budget supplémentaire 2007 de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 326 du 12 décembre 2007 relative au budget primitif 2008 de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 298 du 14 août 2007 fixant le nombre des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 2007-28D/GNC du 24 août 2007 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2007-4818/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2007-4820/GNC du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions du président et de la vice-présidente du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup> :** Une dotation complémentaire d'un milliard cinq cents millions de francs CFP (1,5 milliard F CFP) est attribuée à la chambre de commerce et d'industrie de Nouvelle-Calédonie à titre de participation au financement de l'opération d'extension des infrastructures terminales de l'aéroport de Nouméa-La Tontouta.

**Article 2 :** Une convention passée entre la Nouvelle-Calédonie et la chambre de commerce et d'industrie de Nouvelle-Calédonie fixe les modalités d'utilisation de la dotation complémentaire conformément aux dispositions du présent arrêté.

Le président du gouvernement est habilité à signer cette convention.

**Article 3 :** Le présent arrêté sera notifié à l'intéressée, transmis au haut-commissariat de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
du transport aérien international,  
et des communications  
JEAN-CLAUDE BRIAULT*

*Le membre du gouvernement  
chargé d'animer et de contrôler le secteur  
du budget et des finances,  
PASCAL VITTORI*

**Arrêté n° 2008-4755/GNC du 14 octobre 2008 relatif au versement d'une participation au concert organisé par l'association Megamiouz**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 326 du 12 décembre 2007 relative au budget primitif 2008 de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 407 du 21 août 2008 relative au budget supplémentaire de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 298 du 14 août 2007 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 2007-28D/GNC du 24 août 2007 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2007-4818/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2007-4820/GNC-Pr du 22 août 2007 constatant la prise de fonctions du président et de la vice-présidente du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la demande de l'association Megamiouz en date du 17 août 2008,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup> :** Il sera versé la somme de quinze millions de francs CFP (15.000.000 F CFP) à l'association Megamiouz à titre de participation financière à l'organisation du "Wela Papa Kiki Festival" qui se déroulera les samedi 29 et dimanche 30 novembre 2008.

**Article 2 :** La dépense sera imputée au chapitre 945 28 article 6409 (LC 7588) du budget de la Nouvelle-Calédonie. Le versement sera effectué sur le compte de l'association Megamiouz n° : 17939 09110 04925800108 49.

**AVENANT N° 18**  
**A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HÔTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**  
**ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES (HBCR)**

**MODIFICATION CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE**  
**Employé(e) d'Hébergement Front Office**

**Article 1 :**

Cet avenant vient en modification de l'avenant n°13 portant création du Certificat de Qualification Professionnelle **Employé(e) d'hébergement Front Office**.

**Article 2 :**

Les partenaires sociaux signataires du présent accord décident de modifier le référentiel de certification du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) intitulé : **Employé(e) d'Hébergement Front Office**.

Les modifications sont les suivantes :

**N° 3.2 Nature et type des épreuves :**

UC 1 : Assurer la gestion du standard téléphonique

**Suppression de l'entretien individuel**

Durée épreuve : **0h45**

UC 2 : Prendre les réservations des clients

**Suppression de l'entretien individuel**

Durée épreuve : **1h00**

**Les 0h30 pour la planification de l'occupation des chambres enregistrées est incluse dans l'heure de mise en situation pour la prise et l'enregistrement des 5 réservations.**

UC 3 : Accueillir les clients à la réception de l'hôtel

**Suppression de l'entretien individuel**

Durée épreuve : **2h20**

Récapitulatif heures d'examen

UC1 = 0h45

UC2 = 1h00

UC3 = 2h20

Ajout d'un entretien individuel général en fin d'examen = 0h15

Soit un total d'heures de **4h20**

(Un après-midi ou une matinée, soit la mobilisation d'un jury sur une journée pour 2 candidats.)

**N° 3.3 Organisation des épreuves :**

Le jury et chaque candidat recevront un **badge** en plus des documents fournis : livret de déroulement de l'épreuve, documents d'évaluation, fiche d'entretien professionnel.

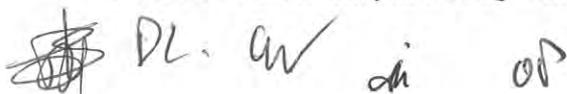
**N° 3.4 Le jury : composition et mode d'intervention :**

**Une personne de plus compose le jury qui s'établit comme suit :**

- Un professionnel japonais
- Un professionnel français – anglais
- Un président du jury présent durant toute la durée de l'épreuve pour veiller au bon déroulement.
- La coordinatrice de la formation, à titre consultatif uniquement en cas de réclamations, litiges...

**N° 3.5 Supports d'évaluation :**

Auparavant 1 = Ne répond pas aux exigences et 2 = Répond correctement aux exigences.



Modification du sens,  
**1 = ACQUIS soit** Répond correctement aux exigences.  
**2 = NON ACQUIS soit** Ne répond pas aux exigences.

Les présentes modifications sont apportées au référentiel de certification qui, ainsi modifié, figure en annexe.

**Article 3 : TRANSMISSION DE L'AVENANT A LA DFPC ET AU RCP NC**

Les partenaires sociaux conviennent de transmettre pour information l'avenant n°18 du « **CQP Employé(e) d'Hébergement (Front office)** » à la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC).

**Article 4 : EXTENSION**

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 9 novembre 2012

**MEDEF-NC**

Catherine WEHBE

Dominique MICHAUD

Dominique LEFEIVRE

Pascale DONIGUIAN

**CSTNC**

**Syndicat des Restaurants, Bars & Discothèque**

Jean-Pierre CUENET

**COGETRA**

**Fédération de l'hôtellerie de Nouvelle-Calédonie**

Jean RAMBAUD

**CGT-FORCE OUVRIERE**

**USOENC**

**USTKE**

**UT CFE CGC**

**SLUA**

**FCCNC**

**CGPME-NC**

**UPA**

**ANNEXE**  
**REFERENTIEL DE CERTIFICATION**  
**“EMPLOYE (E) D’HEBERGEMENT FRONT OFFICE”**

**1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI**

L'employé(e) d'hébergement (front office) travaille à la réception (hall) d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier. Il reçoit, identifie les besoins et oriente les personnes qui se présentent à l'accueil ou les appels téléphoniques. Il conseille les clients sur les activités touristiques, culturelles et sportives. Il prend en charge les réservations. Il gère la relation à la clientèle au comptoir depuis sa réception (check in), pendant son séjour, et au moment de son départ (check out). Il applique des procédures précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle.

L'employé d'hébergement (front office) est toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur, gérant, responsable hébergement, chef de réception.....). Ce dernier donne les indications précises oralement ou par écrit. L'employé d'hébergement (front office) doit les respecter dans le cadre de son travail journalier.

1. Il assure la gestion du standard téléphonique
2. Il enregistre les réservations des clients
3. Il assure l'accueil et le suivi du séjour du client

Il exerce son activité au contact de la clientèle, d'où l'importance de la présentation, du relationnel et du sens du service. Compte tenu du contexte de travail avec une clientèle étrangère (anglophone et japonaise), il est requis un comportement et des relations professionnelles adaptées ; cela suppose une capacité à comprendre et à communiquer avec la clientèle anglophone et japonaise.

L'hôtellerie fonctionnant sept jours sur sept, les cycles de travail (horaires et jours de repos) sont nécessairement adaptés à ce fonctionnement. De même, les périodes de forte activité correspondent souvent aux périodes estivales, souvent corollaires aux périodes de vacances scolaires.

**2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES**

**2.1 Activités et compétences certifiées**

Le processus d'évaluation en vue d'obtenir la certification se décompose en 3 unités capitalisables (UC) correspondant à chaque activité du CQP. Pour mémoire les activités et compétences associées définies dans le référentiel professionnel sont les suivantes :

**Activité 1 - Assurer la gestion du standard téléphonique**

Compétence 1 : Répondre, transférer et orienter les appels téléphoniques des clients  
Compétence 2 : Assurer l'information des prestations de l'établissement

**Activité 2 - Prise de réservations des clients**

Compétence 1 : Enregistrer et planifier les réservations des chambres  
Compétence 2 : Assurer l'information des prestations de l'établissement (Idem Standard)

**Activité 3 – Accueil des clients à la réception et/ou à la conciergerie**

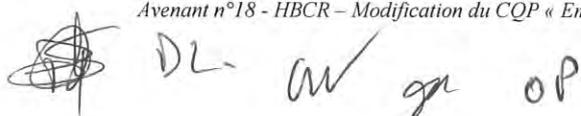
Compétence 1 : Accueillir et répondre aux demandes des clients dans une langue universelle  
Compétence 2 : Accomplir les formalités administratives à l'arrivée, pendant le séjour et au départ des clients  
Compétence 3 : Assurer le suivi relationnel du séjour des clients  
Compétence 4 : Assurer les travaux administratifs de la réception  
Compétence 5 : Assurer la remise du courrier aux clients ainsi que l'information  
Compétence 6 : Conseiller et réserver les activités touristiques, culturelles et sportives pour les clients  
Compétence 7 : Gérer les bagages à l'arrivée et au départ des clients

**Les 3 unités capitalisables sont bien évaluées au travers d'un sujet d'examen. Les sujets sont tirés au sort par les candidats. Une mallette avec les sujets et les documents nécessaires à la réalisation des 3 UC est préparée en amont pour les jurys.**

**2.2 Process d'évaluation**

Chaque UC fait l'objet d'une évaluation en 2 étapes :

1. *Observation d'une mise en situation de travail représentative de l'activité à évaluer*, associant la mise en œuvre de connaissances (savoirs), savoirs faire et comportements (savoir être) nécessaires à l'exercice correct de l'emploi. L'évaluation est réalisée par au moins 2 évaluateurs à partir d'une « fiche d'évaluation » présentée dans la partie 3.5. La durée de l'observation est décrite dans la partie 3.2



La mise en situation de travail est faite et les comportements en savoir-faire et savoir être sont analysés, le jury étant en face à face avec le candidat.

## 2. Entretien avec le candidat.

L'entretien a 4 objectifs :

- vérifier les connaissances (savoirs) associées à certains des savoir faire mis en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),
- poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7),
- vérifier les connaissances et savoir faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,
- faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.

L'entretien a lieu avec le candidat dans une pièce fermée où le jury et le candidat échangent sur la pratique professionnelle et sur les connaissances du métier. Le retour d'informations est fait à l'aide d'une fiche « synthèse entretien individuel ». Cf. documents ressources.

## 3. DISPOSITIF D'ÉVALUATION

### 3.1 Plateau technique

Les épreuves d'évaluation de chaque UC se dérouleront dans un établissement hôtelier de type 3 étoiles au minimum, agréé centre d'examen et permettant d'évaluer les 3 activités.

La mise en situation en environnement réel permet l'évaluation la plus objective possible des comportements exigés face à la clientèle.

Le choix de l'établissement hôtelier incombe au centre de formation en accord avec la commission de branche. Il devra initier une phase préparatoire nécessaire afin que :

- les évaluateurs se familiarisent avec l'environnement avant le jour des évaluations,

**Les évaluateurs connaissent le lieu choisi pour l'exercice du métier : le Lantana Beach.**

- Les candidats se rendent et prennent connaissance des lieux, matériels couramment utilisés par l'hôtel dans l'exercice de cet emploi (réception, standard, types de consignes, procédures et documents internes à l'entreprise...).

**Les candidats auront travaillé tout au long de la formation dans l'hôtel Le Lantana et auront aménagé eux-mêmes leur espace de travail qui sera identique le jour de l'examen.**

L'hôtel choisi mettra à disposition une partie de la réception et/ou de la conciergerie et du standard.

Le jour de l'évaluation, les candidats porteront un badge « stagiaire en évaluation », les évaluateurs porteront également un badge « évaluateur ».

L'évaluation de chaque UC se fera en situation réelle, suivant les scénarii proposés au jury et tirés au sort au début de la session et ce après un délai de préparation défini par le jury.

### 3.2 Nature et type des épreuves

#### UC 1 : Assurer la gestion du standard téléphonique

0h45 : Répondre aux appels de 8 clients mystères, avec une gestion d'appels simultanés, ayant des besoins différents (informations à donner, orientation, transfert, prise de message) en langue universelle et japonais élémentaire.

Durée épreuve : 0h45

#### UC 2 : Prendre les réservations des clients

1h00 : Prendre et enregistrer les réservations de 5 clients avec des demandes différentes ; deux des clients parleront en langue universelle

Durée épreuve : 1h00

#### UC 3 : Accueillir les clients à la réception de l'hôtel

0h45 : Effectuer le « check in » de 3 clients en respectant les aspects relationnels et administratifs ; un parlera en langue universelle, un autre en japonais

0h15 : Répondre à la demande de 3 clients séjournant à l'hôtel ; un des clients parlera en langue universelle, un autre en japonais

0h10 : Répondre aux appels téléphoniques de 2 clients en même temps qu'un check-in et un check-out

0h20 : Enregistrer des dépenses clients pendant leur séjour

0h20 : Effectuer des règlements et des opérations de change

0h30 : Effectuer « le check out » de 3 clients en respectant les aspects relationnels et administratifs, un parlera en langue universelle et un autre en japonais

Durée épreuve : 2h20

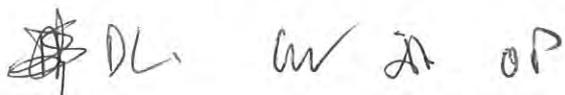
### 3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,
- La fiche d'évaluation pour tous les candidats,
- Le guide d'entretien professionnel.

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,



- Le détail des prestations à réaliser.

**Jury : livret du déroulement de l'épreuve – documents d'évaluation – fiche d'entretien professionnel - badge**

**Candidat : livret du déroulement de l'épreuve – badge - Cf. documents ressources.**

### 3.4 Le Jury : composition et mode d'intervention

Le jury sera composé d'au moins 3 professionnels du secteur d'activité ayant une expérience avérée en hébergement front office et occupant une fonction de relations publiques japonaises ou une fonction de direction d'établissement hôtelier.

**A ce jour : 3 professionnels présents :**

- Un professionnel japonais
- Un professionnel français – anglais
- Un président du jury présent durant toute la durée de l'épreuve pour veiller au bon déroulement.
- La coordinatrice de la formation, présente mais consultable uniquement en cas de réclamations, litiges...

Au moins 1 des évaluateurs devra utiliser la langue universelle et le japonais dans son activité professionnelle courante pour pouvoir tester les connaissances linguistiques des candidats.

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

Les évaluateurs devront être présents 30 minutes avant le début des épreuves pour :

- valider que les conditions d'évaluation sont réunies dans l'établissement hôtelier où se déroulent les épreuves,
- faire connaissance avec les candidats et leur rappeler les conditions d'évaluation.

**Présentation du jury au candidat. Présentation au jury du plateau pour la mise en situation professionnelle et pour le déroulement de l'entretien.**

Les évaluateurs remettent les fiches de travail aux candidats, après tirage au sort des scénarii, ces derniers disposeront d'un délai de préparation défini par le jury.

### 3.5 Supports d'évaluation

Les évaluateurs utiliseront pour chaque épreuve une fiche d'évaluation identique pour chaque candidat. Cette fiche reprend l'ensemble des critères définis au chapitre 4, complétée d'une appréciation de l'entretien professionnel.

Le degré de maîtrise des compétences associées à chaque activité est codifié de la manière suivante :

- 1 Répond correctement aux exigences
- 2 Ne répond pas aux exigences

## 4. PROPOSITION DE FICHES D'EVALUATION

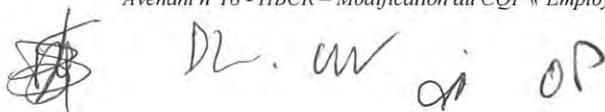
4 éléments sont fondamentaux dans les critères d'appréciation :

- L'application des méthodes et respect des consignes de l'établissement,
- Le respect des consignes,
- La remontée d'informations,
- La relation avec la clientèle.

Ces contraintes sont observées et évaluées tout au long de la prestation.

### 4.1 UC 1 – Assurer la gestion du standard téléphonique

UC 1	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
L'outil informatique est maîtrisé		
La réponse aux appels téléphoniques est professionnelle et efficace et notamment en langue universelle et en japonais élémentaire		
1. Respect des procédures et usages de l'établissement		
2. Réponse avant 3 sonneries		
3. Utilisation d'un langage poli, courtois et accueillant		
4. Prise en charge des besoins et demandes des clients		
5. Orientation et transfert des appels si nécessaire (appels simultanés) peu importe la langue du client		
6. Enregistrement des messages si nécessaire		
Les informations sur les prestations de l'hôtel sont transmises au client de façon claire et précise		
Les règles de discrétion sont respectées		
La relation avec l'équipe est courtoise, opportune et efficace		
La qualité des échanges avec la clientèle est constante sur l'ensemble des appels		
Les plaintes et les réclamations des clients sont traitées avec efficacité et courtoisie et remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents (constance du comportement)		
Les documents sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué à la hiérarchie		

 DL. UN OP

#### 4.2 UC2 – Prendre les réservations des clients

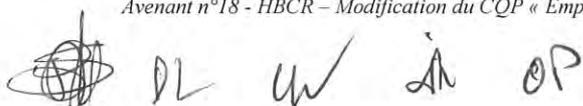
UC 2	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
L'outil informatique est maîtrisé		
Les étapes de prise des réservations sont respectées afin de garantir un service au client et une organisation du travail optimum :		
1. Analyse des besoins		
2. Vérification de l'occupation des chambres en fonction des demandes		
3. Enregistrement des réservations en fonction du plan d'occupation des chambres		
4. Formalités administratives effectuées en fonction des procédures de l'établissement		
5. Reformulation des offres		
La planification de l'occupation des chambres est mise à jour après chaque réservation et communiquée aux personnes concernées selon les procédures de l'établissement		
Les informations sur les prestations l'hôtel sont transmises au client de façon claire et précise		
Les règles de discrétion sont respectées		
La qualité des échanges avec la clientèle est constante		
La communication avec la clientèle anglo-saxonne est maîtrisée		
Les plaintes et les réclamations des clients sont traitées avec efficacité et courtoisie et remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents (constance du comportement)		
Les documents administratifs sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué à la hiérarchie		

#### 4.3 UC 3 – Accueillir les clients à la réception de l'hôtel

UC 3	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement		
L'hygiène corporelle est soignée		
L'accueil des clients est courtois, poli et chaleureux		
1. Saluer les clients dans leur langue + bienvenue		
2. Prise en charge des clients en fonction de leurs besoins		
3. Capacité d'écoute		
4. Conseil et orientation des clients sur les différentes prestations de l'établissement		
Les appels téléphoniques sont traités professionnellement et efficacement		
1. Savoir faire patienter le client		
2. Langage courtois et poli		
3. Prise en charge des besoins des clients		
4. Transfert, prise et transmission des messages		
Le « check in » est effectué en fonction de la réservation des clients (fiches clients remplies correctement)		
Le suivi des comptes clients est effectué régulièrement (ouverture, enregistrement et clôture des comptes)		
Le « check out » est effectué au départ du client en tenant compte du compte client (encaissement et règlements des clients)		
Les règles de discrétion sont respectées		
La qualité des échanges avec la clientèle est constante		
La communication avec la clientèle anglo-saxonne est maîtrisée		
Les plaintes et les réclamations des clients sont traitées avec efficacité et courtoisie et remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents (constance du comportement)		
Les documents administratifs sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué		
Les opérations de change sont faites dans les normes de l'établissement		
Les informations et les courriers sont transmis aux clients régulièrement (tri, distribution)		
Les informations sur les activités touristiques, culturelles et sportives sont données au client de façon claire et précise (conseil et réservation)		
L'organisation de la réception et du suivi des bagages s'effectue dans les délais		

Pour la délivrance des trois unités capitalisables, les candidats devront obtenir 100% de « répond correctement aux exigences » (colonne 2) pour chaque fiche d'évaluation.

\*\*\*



**Article 2 :** Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté.

**Article 3 :** Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé des affaires coutumières, du travail,  
de l'emploi et de l'insertion professionnelle,  
GEORGES MANDAOUÉ*

**Arrêté n° 2013-965/GNC du 16 avril 2013 relatif à l'extension de l'avenant salarial n° 17 du 13 décembre 2012 à l'accord professionnel de branche "des établissements privés hospitaliers"**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code du travail de Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 133 du 12 mai 2011 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 2011-47D/GNC du 16 juin 2011 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2011-4610/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2011-4612/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions du président et du vice-président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2012-15882/GNC-Pr du 19 décembre 2012 constatant la prise de fonctions d'un membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'avis émis par la commission consultative du travail le 28 février 2013 ;

Vu l'avis administratif publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie le 15 janvier 2013,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup> :** Les dispositions de l'avenant n° 17 à l'accord professionnel de la branche "des établissements privés hospitaliers", signé le 13 décembre 2012, entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

**Article 2 :** Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté.

**Article 3 :** Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé des affaires coutumières, du travail,  
de l'emploi et de l'insertion professionnelle,  
GEORGES MANDAOUÉ*

**Arrêté n° 2013-967/GNC du 16 avril 2013 relatif à l'extension de l'avenant n° 18 du 9 novembre 2012 à l'accord professionnel de la branche "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires"**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code du travail de Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 133 du 12 mai 2011 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 2011-47D/GNC du 16 juin 2011 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2011-4610/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2011-4612/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions du président et du vice-président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2012-15882/GNC-Pr du 19 décembre 2012 constatant la prise de fonctions d'un membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'avis émis par la commission consultative du travail le 28 février 2013 ;

Vu l'avis administratif publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie le 15 janvier 2013,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup> :** Les dispositions de l'avenant n° 18 à l'accord professionnel de la branche "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires", signé le 9 novembre 2012, entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

**Article 2 :** Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté.

**Article 3 :** Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé des affaires coutumières, du travail,  
de l'emploi et de l'insertion professionnelle,  
GEORGES MANDAOUÉ*

**AVENANT N° 19**  
**A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HÔTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**  
**ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES (HBCR)**

**REVISION DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE BACK OFFICE**

**Article 1 : CONTEXTE**

Malgré un ralentissement de l'activité touristique, des hébergements nouveaux sont créés et le plan d'action sur le tourisme voulu par les pouvoirs publics est toujours à l'ordre du jour, notamment en ce qui concerne les actions à mettre en œuvre en matière de formation professionnelle, pour faire face aux besoins de professionnalisation du secteur (adaptation aux normes et standards internationaux) et besoin d'emplois supplémentaires.

Afin de répondre à ces besoins en compétences recherchées sur le marché de l'emploi calédonien, les partenaires sociaux de la branche « HBCR » ont décidé, avec l'appui du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, de continuer la mise en œuvre du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP), conformément à la délibération n°39 CP du 29 novembre 2006 qui permet à toute branche professionnelle de créer des référentiels d'emploi et de certification, et de demander à nouveau son inscription au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC).

Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) sont créés et délivrés par la branche professionnelle. Ils permettent aux demandeurs d'emploi et aux salariés d'acquérir une qualification opérationnelle reconnue. Ils ont une durée de validité de 5 ans au-delà de laquelle la branche doit se réunir pour réviser et actualiser la certification.

**Article 2 : CREATION ET CLASSIFICATION**

Les partenaires sociaux signataires du présent accord décident de réviser le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) intitulé : **Employé(e) d'Hébergement Back Office**.

Ce certificat permet l'accès à la Catégorie II de la classification : **Employé(e) d'Hôtellerie et/ou de restauration (avec formation professionnelle reconnue)** mais il n'est pas obligatoire pour accéder à cette catégorie.

**Article 3 : REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

Le référentiel professionnel est annexé au présent document (Annexe « A »), y sont précisées les descriptions de

- ✚ L'emploi type ;
- ✚ Les activités concernées ;
- ✚ Les connaissances associées ;
- ✚ Les capacités associées.

**Article 4 : REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

Les formations et/ou évaluations permettant d'acquérir le « CQP Employé(e) d'Hébergement (back office) » doivent respecter impérativement le référentiel de certification, en annexe « B » du présent accord, qui définit

- ✚ Les caractéristiques de l'emploi ;
- ✚ Les unités capitalisables certifiées ;
- ✚ Le dispositif d'évaluation ;
- ✚ Les fiches d'évaluation (par unité capitalisable – UC -).

**Article 5 : VOIE D'ACCES**

Un parcours de formation se soldant par une épreuve finale portant sur les 3 activités du titre.

Le candidat obtient le CQP quand il a validé favorablement les 3 Unités Capitalisables du référentiel.

La durée de validité d'une Unité Capitalisable est de 5 ans. Chaque Unité Capitalisable obtenue donne lieu à une attestation. L'ensemble des Unités Capitalisables obtenues donne lieu à la délivrance d'un CQP.

Une validation des acquis de l'expérience permet au candidat de se présenter successivement à chacune des épreuves.

#### **Article 6 : VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)**

Le candidat ayant pour objectif de valider ses acquis professionnels doit justifier d'une expérience professionnelle de 3 ans et doit se soumettre à l'évaluation de chaque Unité Capitalisable pour laquelle il demande une reconnaissance de sa compétence. Ainsi, il peut être dispensé du temps de formation nécessaire aux candidats non professionnels. Il se renseigne auprès de la branche qui l'orientera vers les accompagnateurs habilités.

#### **Article 7 : DELIVRANCE**

Les attestations d'Unités Capitalisables et des Certificats de Qualification Professionnelle sont délivrées par les professionnels de la branche conformément au modèle joint (Cf. Annexe « C »).

#### **Article 8 : INSCRIPTION AU REPERTOIRE DES CERTIFICATIONS DE LA NOUVELLE-CALEDONIE**

Les partenaires sociaux conviennent de demander l'inscription à nouveau du « CQP Employé(e) d'Hébergement Back Office) » au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la Direction de la Formation Professionnelle Continue (DFPC).

**Article 9 : EXTENSION**

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 09 novembre 2012

**MEDEF-NC**

Catherine WEHBE

Dominique MICHAUD

Dominique LEFEIVRE

Pascale DONIGUIAN

CSTNC

**Syndicat des Restaurants, Bars & Discothèque**  
Jean-Pierre CUENET

COGETRA

**Fédération de l'hôtellerie de Nouvelle-Calédonie**  
Jean RAMBAUD

CGT-FORCE OUVRIERE

**CGPME-NC**

USOENC

**UPA**

USTKE

UT CFE CGC

SLUA

FCCNC

## ANNEXE « A »

### REFERENTIEL PROFESSIONNEL

#### “EMPLOYE (E) D'HEBERGEMENT BACK OFFICE”

##### Définition

L'employé(e) d'hébergement (back-office) travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier. Il nettoie, entretient et remet en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes (escaliers, couloirs, ascenseurs, hall...). Il applique des méthodes et procédures précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle. Il informe le responsable des anomalies constatées (éclairage défectueux, fuites d'eau...). Il peut être amené à effectuer l'entretien courant du linge de l'hôtel.

##### Conditions générales d'exercice de l'emploi-type

L'emploi-type s'exerce seul ou à deux, en contact avec la clientèle. L'activité implique la station debout et des allées et venues dans les étages, avec de multiples manutentions légères (produits, linge...) et parfois des déplacements d'objets encombrants (matelas, chaises, sommiers...).

Le planning de travail préétabli doit être scrupuleusement respecté : travail par roulement, fin de semaine, en horaires décalés.

Les dimanches et jours fériés sont ouvrés.

Les contrats saisonniers ainsi que les emplois à temps partiel sont fréquents.

Le port d'une tenue de travail est réglementé par l'établissement.

Risques : allergies aux produits, contamination microbienne, risques mécaniques (gestes ergonomiques).

##### Contexte de réalisation

Le travail de l'employé(e) d'hébergement (back-office) varie en diversité selon un certain nombre de facteurs que nous listons ci-dessous :

- Type d'établissement (standing) :
  - Gîte, hôtel économique et 1 étoile
  - Hôtel chaîne 2 étoiles
  - Hôtel chaîne 3 et 4 étoiles
  - Hôtel chaîne 4 étoiles luxe
  - Résidence hôtelière ou de tourisme (appart-hôtel...)
  - Hôtellerie collective, sociale ou associative
- Capacité de l'hôtel
- Taux d'occupation
- Typologie de la clientèle (hommes d'affaires, touristes, familles...)
- Taille de l'équipe de travail
- Situation de l'hôtel (ville, provinces, îles...)

##### Conditions d'accès à l'emploi-type

Cet emploi est accessible de façon variable. Selon le type d'établissement, certains recrutements privilégient l'expérience professionnelle et la connaissance du secteur par rapport aux diplômes. La notion de « bassin d'emploi » est également à prendre en considération dans la sélection et la formation de personnel.

Savoir lire, écrire en français et utiliser les termes professionnels basiques en anglais et japonais est préconisé.

##### Champs d'intervention et de responsabilité

L'employé d'hébergement (back-office) est toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur, gérant, gouvernante...). Ce dernier donne les indications précises oralement ou par écrit. L'employé d'hébergement (back office) doit les respecter dans le cadre de son travail journalier, en particulier pour celles qui ont trait à la sécurité au travail et dans un établissement recevant du public.

##### Interlocuteurs et nature des relations

Relations *Internes à l'établissement* :

Directeur/trice : Hiérarchique

Gérant/e : Hiérarchique

Gouvernante : Hiérarchique

Femme de chambre confirmée: Hiérarchique/Fonctionnelle

Femmes de chambre : Fonctionnelle

Equipier ou employé d'hébergement (back office) : Fonctionnelle

Lingère : Fonctionnelle

Personnel technique : Fonctionnelle

## ACTIVITE 1 - NETTOYAGE ET PREPARATION DES CHAMBRES DES CLIENTS

L'employé(e) d'hébergement (back office) remet en état quotidiennement les chambres occupées et " en départ ", selon des procédures professionnelles adaptées à l'établissement.

### 1.1 Compétence 1 : Entretenir les chambres et les sanitaires en milieu hôtelier

#### Savoir-faire généraux et techniques essentiels

- ✚ Préparer le chariot de travail selon :
  - Les informations reçues par la hiérarchie (occupation des chambres départs prévus, plan d'entretien périodique des locaux prévu, etc.)
  - Les procédures et usages de l'établissement (prise en main du chariot, dépôt du chariot en fin de service, demande de produits)
  - Les normes spécifiques concernant la préparation des produits d'entretien (sécurité au travail et HACCP)
- ✚ Remettre en état la chambre en départ (à blanc) et en recouche en respectant les consignes communiquées suivant le planning et les modes opératoires d'intervention :
  1. Aérer, enlever le linge sale, les déchets (candriers, corbeilles à papier), mettre la vaisselle à tremper
  2. Mouiller les parois carrelées des sanitaires et mettre les produits adéquats à agir dans la salle de bains et les WC ; ce temps d'action est nécessaire pour un nettoyage efficace qui optimise l'action des produits utilisés
  3. Faire le lit selon la procédure
  4. Nettoyer la salle de bains, garnir en linge éponge et produits d'accueil
  5. Faire les poussières dans la chambre de haut et bas en suivant les murs de la chambre tout en garnissant la chambre des produits d'accueil et papeterie manquante
  6. Nettoyer les extérieurs s'il y en a, les vitres, les baies vitrées et le mobilier extérieur
  7. Nettoyer les sols :
    - .Moquette : nettoyage des sols extérieurs et de la salle de bains puis aspiration de la moquette selon procédure
    - .Carrelage : aspiration des sols extérieurs et intérieurs puis nettoyage des sols carrelés avec un produit adéquat
  8. Veiller à la présentation des produits d'accueil
  9. Vérifier le bon fonctionnement de tous les appareils électriques
  10. Vérifier la disposition du mobilier et l'agencement général de la chambre
  11. Régler la climatisation (départ)
  12. Procéder à un autocontrôle final

#### Savoir-faire généraux et techniques associés :

En établissement 4\* et plus, l'employé d'hébergement BO devra également :

- ✚ Réaliser la couverture selon la procédure en vigueur dans l'établissement (4 étoiles et +)
  - Préparer le lit pour le coucher (rabattre le couvre-lit, positionner fleur et/ou chocolat, bonbon sur l'oreiller)
  - Rafraîchir la salle de bain (changer serviettes si nécessaire)
- ✚ Respecter les consignes particulières concernant les chambres VIP et « Ne pas déranger »

#### Connaissances requises

- ✚ Connaître les procédures d'entretien courant, périodique et soigné.
- ✚ Connaître les notions de base de la démarche HACCP (éventuelle)
- ✚ Connaître, lire et interpréter les fiches techniques d'utilisation des produits d'entretien
- ✚ Connaître le fonctionnement des machines d'entretien (aspirateur, etc....) et leur entretien courant.

#### Capacités relationnelles et organisationnelles – savoir-être

- ✚ Respecter le port des vêtements professionnels : propreté, netteté
- ✚ Respecter les consignes de travail et de gestes et postures



## 1.2 Compétence 2 : Communiquer (Echanger) avec les clients en milieu hôtelier

L'employé d'hébergement (back office) est amené à échanger avec le client dans le cadre de son activité

### Savoir-faire généraux et techniques essentiels

- ✚ A la porte de la chambre du client :
  - Saluer et faire part de l'objet de sa présence : prévenir le client de ses intentions
  - S'exprimer en français ou anglais ou japonais (phrases types acquises) de façon correcte et courtoise
  - Agir avec discrétion si le client est présent au moment de l'intervention dans la chambre
  - Prendre congé selon les usages
- ✚ En fonction des directives de la hiérarchie informer ou orienter le client selon les questions posées :
  - Répondre aux questions avec précision et le cas échéant, l'orienter vers les services compétents qui pourront y répondre et ensuite revenir vers le client pour s'assurer qu'il a été satisfait dans sa demande.
  - S'assurer si la réponse donnée est en adéquation avec la demande initiale.

### Savoir-faire généraux et techniques associés

- ✚ S'exprimer selon la clientèle approchée en français ou anglais ou japonais (phrases types acquises) avec courtoisie

### Connaissances requises

- ✚ Connaître les normes de l'établissement en matière d'accueil du client : prise de contact avec le client, marge de manœuvre et d'intervention, formules de politesse...
- ✚ Comprendre et parler l'anglais et le japonais : niveau de base permettant de répondre aux questions récurrentes des clients.

### Capacités relationnelles et organisationnelles – savoir-être

- ✚ Agir avec discrétion
- ✚ Courtoisie
- ✚ Respecter le port des vêtements professionnels : propreté, netteté
- ✚ Respecter les consignes de présentation

### Seuil requis / critères de performance

- ✚ Respecter les temps de réalisation des consignes de travail et les tournées
- ✚ Respect des standards de l'établissement
- ✚ Qualité des questionnaires de satisfaction complétés par les clients
- ✚ Respect des règles de discrétion attendues dans la profession.

## **ACTIVITE 2 - ENTRETIEN DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS**

L'employé(e) d'hébergement (back office) remet en état quotidiennement les locaux communs (couloirs, offices et dépendances), les bureaux, les sanitaires publics et les espaces loisirs selon les procédures professionnelles adaptées à l'établissement

### 2.1 Compétence 3 : Nettoyer et entretenir les locaux

#### Savoir-faire généraux et techniques essentiels

- ✚ Préparer le matériel adapté
  - Vérifier que le matériel est adapté et au complet en fonction des consignes de travail reçues
  - Vérifier que les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes du fabricant (HACCP, sécurité du travail) et les surfaces à traiter
- ✚ Suivre la procédure de travail dans la réalisation de l'activité
  - Suivre l'ordre logique de nettoyage
  - Adapter le matériel de nettoyage au type de sol (moquette, carrelage...) et nettoyer en conséquence (aspirer, balayage humide...)
  - Adapter le matériel d'essuyage selon les surfaces
  - Réaliser le lavage des sanitaires communs en respectant les règles d'hygiène propre à l'hôtellerie (HACCP...)

- Repérer les anomalies et rendre compte oralement ou par écrit à sa hiérarchie.
- Procéder à un autocontrôle final

#### Connaissances requises

- ☛ Connaître les procédures d'entretien courant, périodique et soigné.
- ☛ Connaître les notions de base de la démarche HACCP (éventuelle)
- ☛ Connaître, lire et interpréter les fiches techniques d'utilisation des produits d'entretien
- ☛ Connaître le fonctionnement des machines d'entretien (aspirateur, etc....) et leur entretien courant.
- ☛ Connaître les modes opératoires de son activité

#### Capacités relationnelles et organisationnelles – savoir-être

- ☛ Respecter les consignes de travail
- ☛ Respecter les consignes de présentation
- ☛ Respecter les horaires
- ☛ Transmettre les consignes utiles aux collègues

#### Seuil requis / critères de performance

- ☛ Pas de plainte de client
- ☛ Respect des temps de réalisation et des consignes de travail

### **ACTIVITE 3 – PRISE EN CHARGE DE L'ENTRETIEN COURANT DU LINGE DE L'HOTEL**

A partir des consignes et des procédures mises en place par la hiérarchie, l'employé d'hébergement (back office) est en mesure de gérer quotidiennement le linge courant de l'hôtel (serviettes, peignoirs, draps....hors rideaux, revêtements du mobilier et linge personnel du client, ce dernier relevant du pressing de l'hôtel)

#### 3.1 Compétence 4 : Participer à la gestion du linge

##### Savoir-faire généraux et techniques essentiels

- Trier, compter les pièces de linge
- Respecter le principe de la marche en avant (sale et propre ne se croisent jamais)
- Participer à l'inventaire du linge
- Renseigner les documents de gestion du linge (entrées, sorties...)
- Contrôler la circulation du linge en service au sein de l'établissement
- Réceptionner, distribuer le linge de l'hôtel ou du client

##### Connaissances requises

- ☛ Connaître, lire et interpréter les fiches techniques d'utilisation des produits d'entretien
- ☛ Connaître le fonctionnement des machines d'entretien (aspirateur, etc....) et leur entretien courant.
- ☛ Connaître les modes opératoires de son activité

##### Capacités relationnelles et organisationnelles

- ☛ Respecter les consignes de travail et de gestes et postures
- ☛ Respecter les horaires
- ☛ Transmettre les consignes utiles aux collègues

#### 3.2 Compétence 5 : Entretenir le linge

##### Savoir-faire généraux et techniques essentiels

- Traiter en machine, plier, repasser le linge hôtel et client
- Avoir des notions de nettoyage simple
- Nettoyer et entretenir régulièrement les machines par des gestes simples
- Utiliser des sèche-linge

##### Savoir-faire généraux et techniques associés

- Réaliser des travaux de petite couture et de détachage de base sur le linge courant de l'hôtel (serviettes, peignoirs, draps... hors rideaux, revêtements de mobilier et linge personnel du client, ce dernier relevant du pressing de l'hôtel)

##### Connaissances requises

- ☛ Connaître les bases sur les textiles et leurs modes d'entretien
- ☛ Connaître les notices d'utilisation du matériel
- ☛ Respecter les consignes de travail et de gestes et postures

*Handwritten signatures and initials:*  
 [Signature] DL or W OP

**Seuil requis / critères de performance**

- Pas de perte de linge
- Pas d'écart de linge au moment de l'inventaire

**DESCRIPTION DES CONNAISSANCES TRANSVERSALES AUX ACTIVITES DE L'EMPLOI  
TYPE**

**Connaissances liées à l'établissement**

- ✚ Connaître les normes de qualité de l'établissement et les usages hôteliers en matière d'image de marque
- ✚ Connaître le type de clientèle et ses habitudes
- ✚ Connaître les services proposés aux clients par l'hôtel
- ✚ Connaître l'environnement de l'hôtel.
- ✚ Connaître l'activité et le fonctionnement des autres services.
- ✚ Connaître la voie hiérarchique.

**Connaissances liées à la sécurité**

- ✚ Connaître les consignes incendie pour les établissements recevant du public.
- ✚ Connaître les normes usuelles de sécurité dans la sphère des chambres d'hôtel.

## ANNEXE « B »

### REFERENTIEL DE CERTIFICATION

#### “EMPLOYE (E) D'HEBERGEMENT BACK OFFICE”

##### 1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI

L'employé(e) d'hébergement (back office) travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier. Il travaille toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur, gérant, gouvernante....). Ce dernier donne les indications précises oralement ou par écrit. L'employé d'hébergement (back office) doit les respecter dans le cadre de son travail journalier, en particulier pour celles qui ont trait à la sécurité au travail et dans un établissement recevant du public.

1. Il nettoie, entretient et remet en ordre les chambres
2. Il nettoie et entretient les sanitaires et parties communes de l'établissement
3. Il prend en charge l'entretien courant du linge de l'hôtel

Il exerce son activité au contact de la clientèle, d'où l'importance de la présentation, du relationnel et du sens du service. Compte tenu du contexte de travail avec une clientèle étrangère (anglophone et japonaise), il est requis un comportement et des relations professionnelles adaptées ; cela suppose une capacité à comprendre et à communiquer très simplement avec la clientèle anglophone et japonaise.

Les gestes et postures courants dans l'exercice des activités demandent à l'employé(e) d'hébergement (back office) une condition physique compatible avec cette caractéristique.

L'hôtellerie fonctionne sept jours sur sept, les cycles de travail (horaires et jours de repos) sont nécessairement adaptés à ce fonctionnement. De même, les périodes de forte activité correspondent souvent aux périodes estivales, souvent corollaires aux périodes de vacances scolaires.

##### 2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES

###### 2.1 Activités et compétences certifiées

Le processus d'évaluation en vue d'obtenir la certification se décompose en 3 unités capitalisables (UC) correspondant à chaque activité du CQP.

Pour mémoire les activités et compétences associées définies dans le référentiel professionnel sont les suivantes :

###### Activité 1 – Nettoyage et préparation des chambres des clients

Compétence 1 : Entretien des chambres et des sanitaires en milieu hôtelier

Compétence 2 : Répondre aux demandes des clients en milieu hôtelier

###### Activité 2 - Entretien des locaux publics et collectifs

Compétence : Nettoyer et entretenir les locaux

###### Activité 3 – Prise en charge de l'entretien courant du linge

Compétence 1 : Participer à la gestion du linge

Compétence 2 : Entretien le linge

###### 2.2 Process d'évaluation

Chaque UC fait l'objet d'une évaluation en 2 étapes :

1. *Observation d'une mise en situation de travail représentative de l'activité à évaluer*, associant la mise en œuvre de connaissances (savoirs), savoirs faire et comportements (savoir être) nécessaires à l'exercice correct de l'emploi. L'évaluation est réalisée par au moins 2 évaluateurs à partir d'une « fiche d'évaluation » présentée dans la partie 3.5. La durée de l'observation est décrite dans la partie 3.2
2. *Entretien avec le candidat.*

L'entretien a 4 objectifs :

- vérifier les connaissances (savoirs) associées à certains des savoir faire mis en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),
- poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7),
- vérifier les connaissances et savoir faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,
- faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.



### 3. DISPOSITIF D'EVALUATION

#### 3.1 Plateau technique

Les épreuves d'évaluation de chaque UC se dérouleront dans un établissement hôtelier de type 3 étoiles au minimum, agréé centre d'examen et permettant d'évaluer les 3 activités.

La mise en situation en environnement réel permet l'évaluation la plus objective possible des comportements exigés face à la clientèle.

Le choix de l'établissement hôtelier incombe au centre de formation en accord avec la commission de branche. Il devra initier une phase préparatoire nécessaire afin que :

- les évaluateurs se familiarisent avec l'environnement avant le jour des évaluations,
- Les candidats se rendent et prennent connaissance des lieux, matériels couramment utilisés par l'hôtel dans l'exercice de cet emploi (chariot, types de consignes, procédures et documents internes à l'entreprise...).

L'hôtel choisi mettra à disposition un étage ou une partie des chambres en activité, une partie du hall et des lieux communs de l'établissement.

Le jour de l'évaluation, les candidats porteront un badge « stagiaire en évaluation », les évaluateurs porteront également un badge « évaluateur ».

L'évaluation de chaque UC se fera donc en situation réelle, suivant le scénario proposé au jury et tiré au sort au début de la session.

#### 3.2 Nature et type des épreuves

##### ~~UC 1 : Effectuer les opérations de préparation et de nettoyage des chambres des clients~~

0h15 : Préparation du chariot et du matériel selon le travail à effectuer à partir d'un office

2h00 : Réalisation de la remise en état de 3 chambres (2 départs et 1 recouche) à partir des consignes orales et/ou écrites

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h15 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h45

##### UC 2 : Entretien des locaux publics et collectifs en milieu hôtelier

0h15 : Préparation du chariot et du matériel selon le travail à effectuer à partir d'un office

0h45 : Nettoyage d'un couloir d'hôtel (sols, dépoussiérage, vitres....)

0h30 : Nettoyage du ou d'une partie du hall de l'hôtel (sols, dépoussiérage, vitres....)

0h30 : Nettoyage et réapprovisionnement des sanitaires publics de l'établissement

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h15 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h30

##### UC 3 : Prendre en charge l'entretien courant du linge de l'hôtel

0h20 : Tri et lancement d'une machine

0h30 : Contrôle d'un chariot de linge propre hôtel muni d'un bon de livraison du fournisseur

0h30 : Repassage et pilage de linge sélectionné

0h30 : Réalisation d'une opération de couture simple à la main et à la machine

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h15 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h30

Soit 7h45 d'épreuves

#### 3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,
- La fiche d'évaluation pour tous les candidats,
- Le guide d'entretien professionnel.

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

- Le déroulement des épreuves,
- Le détail des prestations à réaliser.

#### 3.4 Le Jury : composition et mode d'intervention

Le jury sera composé d'au moins 2 professionnels du secteur d'activité ayant une expérience avérée en hébergement et occupant une fonction d'encadrement direct (gouvernante générale, assistante gouvernante générale) ou une fonction de direction d'établissement hôtelier.

*[Handwritten signatures and initials]*

Au moins 1 des évaluateurs devra utiliser régulièrement l'anglais et avoir des notions de japonais dans son activité professionnelle courante pour pouvoir tester les connaissances linguistiques des candidats.

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

.../...

Les évaluateurs devront être présents 30 minutes avant le début des épreuves pour :

- valider que les conditions d'évaluation sont réunies dans l'établissement hôtelier où se déroulent les épreuves,
- faire connaissance avec les candidats et leur rappeler les conditions d'évaluation.

Les évaluateurs remettent les fiches de travail aux candidats.

### 3.5 Supports d'évaluation

Les évaluateurs utiliseront pour chaque épreuve une fiche d'évaluation identique pour chaque candidat. Cette fiche reprend l'ensemble des critères définis au chapitre 4, complétée d'une appréciation de l'entretien professionnel.

Le degré de maîtrise des compétences associées à chaque activité est codifié de la manière suivante :

- 1 ACQUIS, soit « Répond correctement aux exigences »
- 2 NON ACQUIS, soit « Ne répond pas aux exigences »

## 4. PROPOSITION DE FICHES D'EVALUATION

4 éléments sont fondamentaux dans les critères d'appréciation :

- L'application des règles d'hygiène et de sécurité,
- Le respect des consignes,
- La remontée d'informations,
- La relation avec la clientèle.

Ces contraintes sont observées et évaluées tout au long de la prestation.

.../...

UC 1 PREPARATION ET NETTOYAGE DES CHAMBRES DES CLIENTS CRITERES UC 1	1 ACQUIS	2 NON ACQUIS
La préparation du chariot est conforme à la fiche de travail pour 2 chambres standards à blanc et 1 chambre standard en recouche selon le type de lits dans les chambres. (en fonction des consignes de travail orales ou écrites reçues)		
Le chariot de service est conforme aux usages hôteliers tout au long de la pratique professionnelle		
Les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes d'utilisation du fabricant		
Vérifier que le client n'a pas oublié des effets personnels (départ) et en informer les services concernés		
a. La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au travail demandé.		
b. Le port de gants est respecté (notamment pour le nettoyage des sanitaires)		
c. Le matériel et les produits utilisés sont en adéquation avec le type de surfaces et le type de supports.		
Le mode opératoire de nettoyage d'une chambre standard A BLANC est respecté en termes d'hygiène, de sécurité des biens et des personnes. Si terrasse, elle est nettoyée et rangée		
1. Eteindre la climatisation		
2. Aérer la chambre		
3. Vider les poubelles		
4. Retirer tout le linge sale (en fonction de la politique de l'établissement)		
5. Mettre la vaisselle sale sur un plateau		
6. Mettre les produits de nettoyage dans la salle de bains et laisser agir (tout le sanitaire)		
7. Nettoyer et ranger la terrasse (si concerné)		
8. Faire tout le dépoussiérage dans la chambre		
9. Remettre en état la chambre (rideaux, cadres, meubles etc.)		
10. Avec des draps propres, refaire la literie au carré (lit, taies d'oreillers, coussins, couvre-lit, bad runner etc.)		
11. Nettoyer le lavabo		
12. Nettoyer la salle de bains (baignoire, douche, WC etc.), miroirs, Inox, rideau de douche		
13. Disposer les produits d'accueil, le linge propre, la verrerie		
14. Nettoyer le sol dans la salle de bains		
15. Reformer les bales vitrées		
16. Disposer les produits d'accueil et/ou de courtoisie dans la chambre (NPD, room directory.)		
17. Remettre toute la vaisselle propre dans la chambre		
18. Passer l'aspirateur (chaises, fauteuils), sols, nettoyer l'ensemble du mobilier		

*[Handwritten signatures and initials]*

10. Nettoyer le sol (tâche sur moquette) ou parquet flottant		
20. Nettoyer la porte d'entrée (intérieure et extérieure)		
Un autocontrôle des chambres en départ est effectué au moment de quitter la chambre nettoyée.		
L'accueil VIP est fait dans une chambre en départ (suivi des consignes données)		
Le mode opératoire de nettoyage d'une chambre standard EN RECOUCHE est respecté en termes d'hygiène, de sécurité des biens et des personnes. Si terrasse, elle est nettoyée et rangée.		
1. Eteindre la climatisation		
3. Vider les poubelles		
4. Retirer tout le linge sale (en fonction de la politique de l'établissement)		
5. Mettre la vaisselle sale sur un plateau		
6. Mettre les produits de nettoyage dans la salle de bains et laisser agir (tout le sanitaire)		
7. Nettoyer et ranger la terrasse (si concerné)		
8. Faire tout le dépoussiérage dans la chambre		
9. Remettre en état la chambre (rideaux, cadres, meubles etc.)		
10. Avec des draps propres, refaire la literie au carré (lit, taies d'oreillers, coussins, couvre-lit, bed runner etc.)		
11. Nettoyer le lavabo		
12. Nettoyer la salle de bains (baignoire, douche, WC etc.), miroirs, inox, rideau de douche		
13. Disposer les produits d'accueil, le linge propre, la verrerie		
14. Nettoyer le sol dans la salle de bains		
15. Refermer les baies vitrées		
16. Disposer les produits d'accueil et/ou de courtoisie dans la chambre (NPD, room directory..)		
17. Remettre toute la vaisselle propre dans la chambre		
18. Passer l'aspirateur (chaises, fauteuils), sols, nettoyer l'ensemble du mobilier		
19. Nettoyer le sol (tâche sur moquette) ou parquet flottant		
20. Nettoyer la porte d'entrée (intérieure et extérieure)		
Un autocontrôle des chambres en départ est effectué au moment de quitter la chambre nettoyée.		
Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les délais de production sont atteints (« priorités », etc.)		
A l'issue de son travail, la feuille de travail renseignée est remise à la hiérarchie signalant toute imperfection, défectuosité et anomalies. Les documents de travail renseignés sont clairs et compréhensibles par des tiers (maintenance, objets trouvés...)		
La relation avec la clientèle française et étrangère est courtoise, efficace et professionnelle		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie. (Nettoyage et rangement de son matériel.)		

UC 2 ENTREtenir DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS EN MILIEU HÔTELIER CRITERES UC 2	1 ACQUIS	2 NON ACQUIS
La préparation du chariot est conforme à la fiche de travail pour le nettoyage d'un hall d'accueil, d'un couloir, d'un office, d'un local administratif et des sanitaires publics (en fonction des consignes de travail orales ou écrites reçues)		
Le chariot de service est conforme aux usages hôteliers tout au long de la pratique professionnelle		
Les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes d'utilisation du fabricant		
Les consignes de sécurité sont banalisées dans le hall d'accueil (chariot rangé, panneau «sol glissant »...)		
a. La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au travail demandé.		
b. Le port de gants est respecté (notamment pour le nettoyage des sanitaires)		
c. Le matériel et les produits utilisés sont en adéquation avec le type de surfaces et le type de supports.		
Le mode opératoire de nettoyage d'un HALL D'ACCUEIL est respecté		
1. Nettoyer les colonnes mixtes		
2. Nettoyer les tables basses		
3. Entretien des fauteuils (dépoussiérage humide ou par aspiration et/ou détachage manuel)		
4. Nettoyer les chaises		
5. Nettoyer les étagères ou supports accrochés au mur (avec bibelots et revues etc...)		
6. Nettoyer les décorations (tableaux, affiches, lampes, abat-jour etc...)		
7. Nettoyer la vitrerie (entretien courant)		
8. Remettre en ordre les rideaux, persiennes, candriers et objets divers		
9. Vérifier les plantes et les fleurs (feuille ou fleur fanée)		
10. Nettoyer les surfaces horizontales (portes, poignées...)		
11. Dépoussiérage du sol		
12. Lavage du sol		
Un autocontrôle du nettoyage du couloir est effectué au moment de quitter les lieux.		

Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie. (Nettoyage et rangement de son matériel.)		
Le mode opératoire de nettoyage d'un OFFICE est respecté		
1. Ranger tous les produits sur les étagères		
2. Retirer tous les éléments souillés (franges, lavettes, torchons, chiffons etc...)		
3. Ranger le matériel de nettoyage propre		
4. Vérifier le matériel d'aspiration (sac plein, suceur débarrassé de ses poussières etc...)		
5. Ranger le matériel propre d'aspiration		
6. Emporter les sacs poubelles dans le local prévu à cet effet		
7. Mettre à laver les franges, les lavettes etc.		
8. Nettoyer son chariot de travail : rincer les seaux, nettoyer les piétements etc.		
9. Ranger son chariot de travail : documents, produits etc.		
10. Réapprovisionner son chariot de travail		
11. Réapprovisionner en produits de nettoyage son chariot de travail		
Un autocontrôle du nettoyage du couloir est effectué au moment de quitter les lieux.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie. (Nettoyage et rangement de son matériel.)		
Le mode opératoire de nettoyage des SANITAIRES PUBLICS est respecté		
1. Aérer le local		
2. Eliminer les déchets dans le sac poubelle du chariot		
3. Déposer les produits de nettoyage dans le lavabo, les toilettes, les urinoirs		
4. Déposer le produit sur le plan de travail du lavabo		
5. Déposer le produit sur la table à langer (si besoin)		
6. Vérifier le papier essuie-mains à usage unique et recharger si nécessaire		
7. Vérifier les distributeurs à papier hygiénique et recharger si besoin		
8. Vérifier les distributeurs à savon et recharger si besoin		
9. Nettoyer les cuvettes de W.C (réservoir de chasse, lunette, extérieur/intérieur de la cuvette et toutes les parties extérieures)		
10. Nettoyer la balayette des toilettes et son support		
11. Nettoyer le distributeur à papier		
12. Nettoyer les parois des murs des toilettes		
13. Nettoyer les patères, les portes et poignées de porte (intérieur et extérieur)		
14. Nettoyer l'interrupteur des toilettes		
15. Laver le sol dans les toilettes uniquement		
16. Nettoyer les lavabos, la robinetterie, le plan de travail du lavabo		
17. Nettoyer les distributeurs à savon et les distributeurs à papier à usage unique		
18. Nettoyer les miroirs et les vitres		
19. Nettoyer les éclairages accessibles (appliques murales et/ou néons)		
20. Remettre des sacs poubelle propres dans toutes les poubelles vides		
21. Mettre des galets dans les urinoirs		
Un autocontrôle du nettoyage des sanitaires est effectué au moment de quitter les lieux.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie. (Nettoyage et rangement de son matériel.)		
Le mode opératoire de nettoyage d'un LOCAL ADMINISTRATIF est respecté		
1. Aérer la pièce		
2. Eliminer les déchets dans le sac poubelle du chariot		
3. Nettoyer les bureaux : surface encombrée et surface dégagée		
4. Identifier si les objets, documents sont remis à leur place initiale		
5. Nettoyer les piétements de bureaux		
6. Nettoyer la lampe, le téléphone		
7. Nettoyer le siège de bureau		
8. Nettoyer les étagères et les placards du bureau		
9. Nettoyer les vitres		
10. Nettoyer la porte et la poignée de porte		
11. Nettoyer le sol		
Un autocontrôle du nettoyage du local administratif est effectué au moment de quitter les lieux.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie. (Nettoyage et rangement de son matériel, de son office.)		
Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les délais de production sont atteints (« priorités », etc.)		
A l'issue de son travail, la feuille de travail renseignée est remise à la hiérarchie signalant toute imperfection, défautuosité et anomalies.		

Handwritten initials: JW, OP

Les documents de travail renseigné sont clairs et compréhensibles par des tiers (maintenance, objets trouvés...)		
La relation avec la clientèle française et étrangère (anglophone) est courtoise, efficace et professionnelle		
La communication en langue anglaise est limitée à la compréhension de la demande du client et une réponse appropriée avec les termes usuels et professionnels est donnée		

UC 3 PRISE EN CHARGE DE L'ENTRETIEN COURANT DU LINGE DE L'HÔTEL CRITERES UC 3	1 ACQUIS	2 NON ACQUIS
1. Le tri du linge et le comptage du linge est effectué en lingerie		
2. Les documents de comptage sont identifiés et renseignés		
3. Le linge blanc est mis en machine (mise ne marche de la machine)		
4. Le principe de la marche en avant est respecté (linge sale et linge propre ne se croisent pas)		
5. Le repassage du linge est conforme aux consignes données : 1 pantalon – 1 chemise – 1 t-shirt		
6. Le pliage du linge est conforme aux consignes données : t-shirt et pantalon pliés – chemise sur cintre		
7. Un travail de couture est effectué : coudre un bouton		

Pour la délivrance des unités capitalisables 1 et 2, les candidats devront obtenir 100% de « répond correctement aux exigences » (colonne 1) aux items numérotés, avec une marge d'erreur tolérée de 10% par UC pour chaque fiche d'évaluation.

Les critères non numérotés, s'ils ne sont pas acquis, pourront être vérifiés lors de l'entretien avec le jury pour vérifier ou rattraper des points qui auront semblé litigieux.

Les critères transversaux numérotés a, b et c seront obligatoirement acquis.

Pour la délivrance de l'unité capitalisable 3, les candidats devront obtenir 100% de « répond correctement aux exigences » (colonne 1) aux items numérotés, avec une marge d'erreur tolérée de 10%.



AVENANT N° 11 - A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL « H B C R » - CREATION DE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

ANNEXE « C »

MODELE DE CERTIFICATION DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

“EMPLOYE (E) D'HEBERGEMENT BACK OFFICE”

LOGO  
de l'organisme ayant réalisé la formation



**CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE**

En application de la décision de la Commission Mixte Paritaire du 00 / 00 / 0000.

Suite à la délibération du Jury Professionnel, en date du 00 / 00 / 0000, le Certificat de Qualification Professionnelle

**EMPLOYE D'HEBERGEMENT (Back Office)**

Est décerné à M. \_\_\_\_\_

Né le 00 / 00 / 0000 A : Ville \_\_\_\_\_

Le Représentant des Professionnels \_\_\_\_\_

Le Titulaire du CQP \_\_\_\_\_

SYNDICAT DES RESTAURANTS, BARS ET DISCOTHEQUES DE NOUVELLE-CALÉDONIE

ACHINC

UPA

**Arrêté n° 2013-969/GNC du 16 avril 2013 relatif à l'extension de l'avenant n° 19 du 9 novembre 2012 à l'accord professionnel de la branche "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires"**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code du travail de Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 133 du 12 mai 2011 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 2011-47D/GNC du 16 juin 2011 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2011-4610/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2011-4612/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions du président et du vice-président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2012-15882/GNC-Pr du 19 décembre 2012 constatant la prise de fonctions d'un membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'avis émis par la commission consultative du travail le 28 février 2013 ;

Vu l'avis administratif publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie le 15 janvier 2013,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup>** : Les dispositions de l'avenant n° 19 à l'accord professionnel de la branche "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires", signé le 9 novembre 2012, entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

**Article 2** : Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté.

**Article 3** : Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé des affaires coutumières, du travail,  
de l'emploi et de l'insertion professionnelle,  
GEORGES MANDAOUÉ*

**Arrêté n° 2013-971/GNC du 16 avril 2013 relatif à l'extension de l'avenant salarial n° 22 du 29 novembre 2012 à l'accord professionnel de la branche "employés de maison"**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code du travail de Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 133 du 12 mai 2011 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 2011-47D/GNC du 16 juin 2011 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et de contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2011-4610/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2011-4612/GNC-Pr du 10 juin 2011 constatant la prise de fonctions du président et du vice-président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2012-15882/GNC-Pr du 19 décembre 2012 constatant la prise de fonctions d'un membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'avis émis par la commission consultative du travail le 28 février 2013 ;

Vu l'avis administratif publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie le 5 février 2013,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup>** : Les dispositions de l'avenant n° 22 à l'accord professionnel de la branche "employés de maison", signé le 29 novembre 2012, entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

**Article 2** : Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté.

**Article 3** : Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
HAROLD MARTIN*

*Le membre du gouvernement  
chargé des affaires coutumières, du travail,  
de l'emploi et de l'insertion professionnelle,  
GEORGES MANDAOUÉ*

**Arrêté n° 2013-973/GNC du 16 avril 2013 relatif à l'extension de l'avenant n° 28 du 14 décembre 2012 à l'accord professionnel de la branche "bâtiment - Travaux publics"**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code du travail de Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 133 du 12 mai 2011 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

**Avenant n°25**  
**DISPOSITIF DE LA COMMISSION DE SERVICE / SERVICE CHARGE**  
**DANS LES HÔTELS DE NOUVELLE CALEDONIE**

**EXPOSE DES MOTIFS ET CONTEXTE**

La branche professionnelle « HBCR » connaît depuis les 15 dernières années un contexte économique très tendu. Sa grille de rémunération plafonne dans les dernières grilles des salaires calédoniens. L'activité touristique connaît fléchissement ou stagnation, la fréquentation hôtelière est en baisse, et a du mal à se développer, face à des perspectives parfois défavorables. Nombre d'établissements sont conduits à réduire leurs investissements et leur création d'emploi, voire peinent à les maintenir, sous la pression des charges sociales.

La branche ne bénéficie que de peu de mesures accompagnatrices et doit donc mettre en œuvre de nouvelles pratiques qui permettent de sauvegarder ses emplois et d'améliorer, sans mettre en péril son équilibre fragile, le taux d'attraction de ses métiers et de ses conditions de travail.

De fait, elle doit aussi se préoccuper de répondre avec moins de difficultés à ses obligations conventionnelles de versement d'une gratification annuelle, gage d'une paix sociale et d'un équilibre, profitables à chacun.

**Article 1<sup>er</sup> - Objet**

Il est instauré un dispositif chargé de couvrir les frais de service et de constituer pour le personnel salarié de la branche « Hôtels, bar café et restaurants » un complément de rémunération annuel.

Il est obligatoire dans les hôtels et restaurants à partir de 40 salariés et plus, facultatif dans les autres établissements.

Il est intitulé : « **Commission de service** » (Service charge).

**Article 2 - Modalités de collecte et de versement des sommes**

**Article 2-1 : Collecte des sommes**

Chaque établissement procède à la collecte des fonds en appliquant sur les recettes qu'il perçoit, et donc chaque facture d'hébergement et de restauration de la clientèle, et des activités annexes lorsqu'elles ne sont pas sous - traitées, la « commission de service (service charge) » selon un pourcentage déterminé.

Le chiffre d'affaires concerné est celui de l'hébergement et de la restauration (sont comprises toutes les recettes nourriture et boisson des points de vente bar, room service, restaurants, mini bars, banquets) et des activités annexes lorsqu'elles ne sont pas sous-traitées.

Il affecte les sommes collectées sur un compte spécial ouvert à cet effet dans la comptabilité de l'établissement.

**Article 2-2 : Versement des sommes collectées :**

Il sera effectué :

- de manière égalitaire auprès de tous les salariés éligibles listés par les établissements,

DN TP NNW CH W.C. JX- F.C. OP AM DN gr

- au prorata de leurs heures de travail effectif annuelles, dans la limite de la durée contractuelle, hors heures supplémentaires et complémentaires (heures de travail effectif du personnel éligible, heures de délégations, accident du travail et congés de maternité étant considérées comme des heures de travail effectif),
- une avance sur la base du calcul de la commission de service au 30 novembre sera versée sur le salaire de décembre chaque année, au plus tard le 15 décembre, le solde intervenant sur la paie de janvier.
- après déduction des charges sociales patronales.

**Article 2-3 : Bénéficiaires :**

Tous les salariés éligibles sous contrat, sans distinction de catégorie, ayant au moins 1 an d'ancienneté au 31 décembre de chaque année.

**Article 3 - Date d'application et montant du pourcentage**

Le présent dispositif sera applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, avec une montée progressive du pourcentage prélevé. Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, il sera fixé à 1.5 %, et augmentera de 0.5 % au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année pour atteindre un taux maximal de 3% au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

**Article 4 - Période de transition**

Dans le cas de l'existence d'un complément de salaire type gratification annuelle hors intéressement (Prime de Fin d'Année, lié ou non aux résultats ou chiffre d'affaire de l'entreprise, 13<sup>ème</sup> mois), la « commission de service » (service charge) se substituera à ce dispositif lorsqu'il sera plus favorable, après comparaison au 15 décembre de chaque année de la période de référence.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, il viendra en remplacement des accords d'entreprises concernant la gratification annuelle lorsque ceux-ci arriveront à leur terme.

**Article 5 - Suivi de l'accord**

Les parties conviennent de se revoir en octobre 2020 pour un bilan.

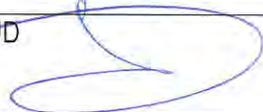
**Article 6 - Dépôt et procédure d'extension**

Le présent accord fera l'objet des procédures de publicité et de dépôt prévues par l'article Lp. 332-4 et Lp. 332-5 du code du travail.

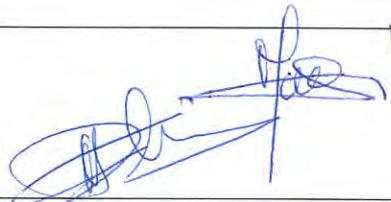
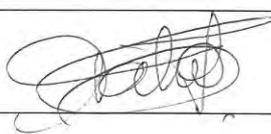
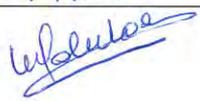
Le présent avenant entrera en vigueur le jour de la publication de l'arrêté d'extension du présent accord.

Les parties signataires demanderont l'extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 à Lp. 334-15 et R. 334-2 du code du travail.

Fait à Nouméa, le 02/06/2016

MEDEF-NC Catherine WEHBE		CSTNC
Dominique MICHAUD YR		FCCNC Jean SAUSSAY

DN TP MW EA W.C. Jx. OP F.C. A.M. DN

<b>Union de l'Hôtellerie de Nouvelle Calédonie</b>	<b>COGETRA</b>
Jean RAMBAUD	Axelle CLEMEN
Edouard XUMA	
Serge WOLF	
<b>Syndicat des Restaurants, Bars &amp; Discothèques</b>	<b>CSTC-FO</b>
	Alain MOUYRI
	Olivier POLIZZI 
<b>CGPME</b>	<b>USOENC</b>
	Henri WAIKATA
	TALIA GROLA. 
<b>UPA</b>	<b>USTKE</b>
	Claude FETA 
	Chanel WAUTRENO 
<b>ESTIVC</b>	<b>UT CFE CGC</b>
	Dominique MANATE 



Les sapeurs-pompiers volontaires qui, à la date d'application du présent arrêté, sont titulaires de la formation complète d'équipier SPV prévue à l'arrêté n° 2010-1417/GNC du 23 mars 2010 fixant les règles d'engagement et le contenu de la formation des sapeurs-pompiers volontaires sont réputés détenir la formation leur permettant d'exercer l'ensemble des activités de l'équipier.

**Article 22 :** Les sapeurs-pompiers volontaires qui, à la date d'application du présent arrêté, sont titulaires de la formation de chef d'équipe SPV prévue à l'arrêté n° 2010-1417/GNC du 23 mars 2010 fixant les règles d'engagement et le contenu de la formation des sapeurs-pompiers volontaires, sont réputés détenir la formation leur permettant d'exercer les activités de chef d'équipe.

**Article 23 :** Les sapeurs-pompiers volontaires qui, à la date d'application du présent arrêté, sont titulaires l'unité de valeur SAP2 prévue à l'arrêté du 19 décembre 2006 portant guide national de référence des sapeurs-pompiers professionnels et volontaires sont réputés détenir la formation leur permettant d'exercer les activités de chef d'agrès d'un engin comportant une équipe appliquée au secours à personnes et secours routiers.

**Article 24 :** Les sapeurs-pompiers volontaires qui, à la date d'application du présent arrêté, sont titulaires de l'unité de valeur DIV2 prévue à l'arrêté du 19 décembre 2006 portant guide national de référence des sapeurs-pompiers professionnels et volontaires sont réputés détenir la formation leur permettant d'exercer les activités de chef d'agrès d'un engin comportant une équipe appliquée aux « opérations diverses ».

**Article 25 :** Les sapeurs-pompiers volontaires qui, à la date d'application du présent arrêté, sont titulaires de la formation de chef d'agrès prévue à l'arrêté du 19 décembre 2006 portant guide national de référence des sapeurs-pompiers professionnels et volontaires sont réputés détenir les formations leur permettant d'exercer les activités de chef d'agrès « incendie », « secours à personne », « opérations diverses » et « secours routier ».

**Article 26 :** A titre dérogatoire, les candidats exerçant une activité opérationnelle pour lequel ils ne détiennent pas la formation correspondante pourront dans les douze mois suivant l'application du présent arrêté déposer une demande de validation des acquis de l'expérience ou de reconnaissance des attestations, titres et diplômes obtenus.

**Article 27 :** L'arrêté n° 2010-1417/GNC du 23 mars 2010 est abrogé.

**Article 28 :** Le présent arrêté entrera en vigueur dès son rendu exécutoire.

**Article 29 :** Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
PHILIPPE GERMAIN*

**Arrêté n° 2016-1717/GNC du 16 août 2016 relatif à l'extension de l'avenant n° 25 du 2 juin 2016 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires »**

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi modifiée n° 99-210 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code du travail de Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération n° 34 du 22 décembre 2014 fixant le nombre de membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la délibération modifiée n° 2015-26D/GNC du 3 avril 2015 chargeant les membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie d'une mission d'animation et du contrôle d'un secteur de l'administration ;

Vu l'arrêté n° 2015-4082/GNC-Pr du 1<sup>er</sup> avril 2015 constatant la prise de fonctions des membres du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2015-4084/GNC-Pr du 1<sup>er</sup> avril 2015 constatant la prise de fonctions du président et du vice-président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2015-5972/GNC-Pr du 3 juin 2015 constatant la fin de fonctions de M. André-Jean Léopold et la prise de fonctions de Mme Hélène Iékawé en qualité de membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2015-7760/GNC-Pr du 10 juillet 2015 constatant la fin de fonctions de Mme Sonia Backès et la prise de fonctions de Mme Isabelle Champmoreau en qualité de membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'arrêté n° 2016-3856/GNC-Pr du 25 avril 2016 constatant la fin de fonctions de M. Thierry Cornaille et la prise de fonctions de M. Philippe Dunoyer en qualité de membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;

Vu l'avis émis par la commission consultative du travail qui s'est tenue le 1<sup>er</sup> juillet 2016 ;

Vu l'avis administratif publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie n° 9292 du 28 juin 2016,

**A r r ê t e :**

**Article 1<sup>er</sup> :** Les dispositions de l'avenant n° 25 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » signé le 2 juin 2016, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

**Article 2 :** L'extension des effets de l'accord susvisé est faite à compter de la publication du présent arrêté.

**Article 3 :** Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

*Le président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie,  
PHILIPPE GERMAIN*

*Le vice-président du gouvernement  
de la Nouvelle-Calédonie  
JEAN-LOUIS D'ANGLEBERMES*

# ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE

HOTELS, BARS, CAFES,  
RESTAURANTS  
Et autres établissements similaires

Récapitulatif des avenants conclus  
depuis la signature de l'accord  
professionnel

Mise à jour : [Février 2023](#)

# ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Accord</b> <i>Extension</i>	<b>19.09.1984</b> <i>Arrêté n°85-284/M/5080 du 5.04.1985</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.09.1984</b>
		cat. I.A	58 600 F
		cat. I.B	62 500 F
		cat. II	67 000 F
		cat. III	73 000 F
		cat. IV	83 000 F
		cat. V	95 000 F
		cat. VI	120 000 F
		<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.1985</b>
		cat. I.A	61 000 F
		cat. I.B	65 000 F
		cat. II	71 000 F
		cat. III	76 000 F
		cat. IV	86 000 F
cat. V	99 000 F		
cat. VI	125 000 F		
<b>Avenant n° 1</b> <i>Extension</i>	<b>21.01.1987</b> <i>Il semblerait que l'extension n'ait pas été sollicitée</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.1987</b>
		cat. I.A	61 000 F
		cat. I.B	65 000 F
		cat. II	71 000 F
		cat. III	76 000 F
		cat. IV	86 000 F
		cat. V	99 000 F
		cat. VI	125 000 F
<b>Avenant n° 2</b> <i>Extension</i>	<b>21.12.1987</b> <i>Il y a un avis administratif mais pas de trace d'un arrêté d'extension</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.1988</b>
		cat. I.A	62 220 F
		cat. I.B	66 300 F
		cat. II	72 420 F
		cat. III	77 520 F
		cat. IV	87 720 F
		cat. V	100 980 F
		cat. VI	127 500 F
		<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.07.1988</b>
		cat. I.A	62 842 F
		cat. I.B	66 963 F
		cat. II	73 144 F
		cat. III	78 295 F
		cat. IV	88 597 F
cat. V	101 990 F		
cat. VI	128 775 F		

**ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Avenant n° 3</b> <i>Extension</i>	<b>18.01.1989</b> <i>Arrêté n°654 du 21.03.1989</i> <i>JONC du 04.04.1989</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>  cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.1989</b>  64 727 F 68 972 F 75 338 F 80 644 F 91 255 F 105 050 F 132 638 F
<b>Avenant n° 4</b> <i>Extension</i>	<b>16.02.1990</b> <i>Arrêté n°2521-T du 2.04.1990</i> <i>JONC du 24.04.1990</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>  cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI  <b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.1990</b>  68 000 F 71 500 F 78 500 F 82 260 F 93 080 F 107 150 F 135 300 F  <b>01.07.1990</b>
<b>Avenant n° 5</b> <i>Extension</i>	<b>16.01.1991</b> <i>Arrêté n°2089-T du 11.03.1991</i> <i>JONC du 26.03.1991</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>  cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI  <b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.1991</b>  70 040 F 73 650 F 80 860 F 85 570 F 96 830 F 111 470 F 140 750 F  <b>01.07.1991</b>
<b>Avenant n° 6</b> <i>Extension</i>	<b>18.10.1991</b> <i>Arrêté n°3035-T du 24.07.1992</i> <i>JONC du 11.08.1992</i>	<b>Classification des emplois</b> <b>Nouvel article 10 de l'accord portant sur les emplois</b>	

**ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Avenant n° 7</b> <i>Extension</i>	<b>17.04.1992</b>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.05.1992</b>
	<i>Arrêté n°2891-T du 20.07.1992</i>	cat. I.A	72 869 F
	<i>JONC du 28.07.1992</i>	cat. I.B	76 622 F
		cat. II	84 130 F
		cat. III	89 026 F
		cat. IV	100 745 F
		cat. V	115 974 F
		cat. VI	146 441 F
		<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.07.1992</b>
		cat. I.A	74 326 F
		cat. I.B	78 155 F
		cat. II	85 812 F
		cat. III	90 806 F
		cat. IV	102 760 F
	cat. V	118 293 F	
	cat. VI	149 370 F	
<b>Avenant n° 8</b> <i>Extension</i>	<b>03.02.1993</b>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.1993</b>
	<i>Arrêté n°1225-T du 19.03.1993</i>	cat. I.A	75 100 F
	<i>JONC du 06.04.1993</i>	cat. I.B	78 950 F
		cat. II	86 700 F
		cat. III	91 750 F
		cat. IV	103 800 F
		cat. V	119 500 F
		cat. VI	150 900 F
		<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.07.1993</b>
		cat. I.A	75 900 F
		cat. I.B	79 750 F
		cat. II	87 600 F
		cat. III	92 700 F
		cat. IV	104 850 F
	cat. V	120 700 F	
	cat. VI	152 450 F	
<b>Avenant n° 9</b> <i>Extension</i>	<b>13.04.1994</b>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.1994</b>
	<i>Arrêté n°2179-T du 8.06.1994</i>	cat. I.A	76 660 F
	<i>JONC du 21.06.1994</i>	cat. I.B	80 550 F
		cat. II	88 480 F
		cat. III	93 630 F
		cat. IV	105 900 F
		cat. V	121 910 F
		cat. VI	153 980 F
		<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.07.1994</b>
		cat. I.A	77 430 F
		cat. I.B	81 360 F
		cat. II	89 360 F

**ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<i>Suite Avenant n°9</i>		cat. III cat. IV cat. V cat. VI	94 560 F 106 960 F 123 130 F 155 520 F
<b>Avenant n° 10</b> <i>Extension</i>	<b>26.01.1995</b> <i>Arrêté n°719-T du 13.02.1995</i> <i>JONC du 28.02.1995</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.1995</b> 78 980 F 82 990 F 91 150 F 96 450 F 109 100 F 125 600 F 158 650 F
<b>Avenant n° 11</b> <i>Extension</i>	<b>13.12.1995</b> <i>Arrêté n°567-T du 9.02.1996</i> <i>JONC du 20.02.1996</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.1996</b> 79 800 F 83 800 F 92 100 F 97 400 F 110 200 F 126 850 F 160 250 F
<b>Avenant n° 12</b> <i>Extension</i>	<b>13.12.1996</b> <i>Arrêté n°463-T du 10.01.1997</i> <i>JONC 7202 du 18.02.1997</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.1997</b> 81 400 F 85 500 F 94 000 F 98 900 F 111 850 F 128 750 F 162 650 F
<b>Avenant n° 13</b> <i>Extension</i>	<b>18.12.1997</b> <i>Arrêté n°525-T du 30.01.1998</i> <i>JONC du 17.02.1998</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.1998</b> 83 028 F 87 210 F 95 880 F 100 878 F 113 528 F 130 680 F 165 090 F
<b>Avenant n° 14</b> <i>Extension</i>	<b>16.12.1998</b> <i>Arrêté n°1891-T du 6.04.1999</i> <i>JONC n°7368 du 20.04.1999</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.1999</b> 84 024 F 88 300 F 97 030 F 101 900 F 114 700 F 131 990 F 166 740 F

**ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Réactualisation de l'accord en date du 4 janvier 1999</b>			
<b>Accord</b> <i>Extension</i>	<b>04.01.1999</b> <i>Arrêté n°1659-T du 29.03.1999</i> <i>JONC n°7366 du 06.04.1999</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.1999</b> 87 385 F 90 950 F 98 000 F 102 410 F 115 273 F 132 650 F 167 574 F
<b>Avenant n° 1</b>	<b>21.12.1999</b>	<b>Clauses spécifiques aux "établissements accueillant des personnes âgées"</b>	
<b>Avenant n° 2</b> <i>Extension</i>	<b>06.01.2000</b> <i>Arrêté n°2000-605/GNC du 6.04.2000</i> <i>JONC n°7452 du 18.04.2000</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.2000</b> 87 385 F 90 950 F 98 000 F 102 410 F 115 273 F 132 650 F 167 574 F
<b>Avenant n° 3</b> <i>Extension</i>	<b>09.03.2001</b> <i>Arrêté n°2001-1707/GNC du 21.06.2001</i> <i>JONC n°7556 du 03.07.2001</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.03.2001</b> 90 880 F 94 580 F 100 000 F 104 458 F 117 002 F 133 977 F 169 250 F
<b>Avenant n° 4</b> <i>Extension</i>	<b>28.11.2001</b> <i>Arrêté n°2002-277/GNC du 7.02.2002</i> <i>JONC n°7613 du 19.02.2002</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> cat. I.A cat. I.B cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.2002</b> 93 606 F 97 417 F 102 000 F 106 547 F 118 757 F 135 316 F 170 942 F
<b>Avenant n° 5</b> <i>Extension</i>	<b>17.10.2002</b> <i>Arrêté n°2002-3715/GNC du 26.12.2002</i> <i>JONC n°7678 du 31.12.2002</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> (cat. IA et IB fusionnées) cat. I cat. II cat. III cat. IV cat. V cat. VI	<b>01.01.2003</b> 100 000 F 103 500 F 108 000 F 119 700 F 136 000 F 171 800 F

# ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Avenant n° 6</b> <i>Extension</i>	<b>19.11.2003</b> <i>Arrêté n°2004-391/GNC du 26.02.2004</i> <i>JONC n°7452 du 18.04.2000</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.2004</b>
		cat. I	103 411 F
		cat. II	106 000 F
		cat. III	109 100 F
		cat. IV	121 000 F
		cat. V	137 400 F
		cat. VI	173 500 F
<b>Avenant n° 7</b> <i>Extension</i>	<b>21.12.2004</b> <i>Arrêté n°2005-967/GNC du 14.04.2005</i> <i>JONC n°7859 du 19.04.2005</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.2005</b>
		cat. I	110 000 F
		cat. II	113 000 F
		cat. III	116 000 F
		cat. IV	126 000 F
		cat. V	140 000 F
		cat. VI	176 000 F
<b>Avenant n° 8</b> <i>Extension</i>	<b>21.02.2006</b> <i>Arrêté 2006-2525/GNC du 6.07.2006</i> <i>JONC n°7964 du 11.07.2006</i>	<i>Relatif à la Modification des définitions des métiers</i>	
<b>Avenant n° 9</b> <i>Extension</i>	<b>21.02.2006</b> <i>Arrêté n°2006-2527/GNC du 6.07.2006</i> <i>JONC n°7964 du 11.07.2006</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.03.2006</b>
		cat. I	115 000 F
		cat. II	117 500 F
		cat. III	120 000 F
		cat. IV	130 000 F
		cat. V	143 000 F
		cat. VI	180 000 F
<b>Avenant n° 10</b> <i>Extension</i>	<b>20.09.2006</b> <i>Arrêté n°2006-4677/GNC du 23.11.2006</i> <i>JONC n°8002 du 28.11.2006</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.2007</b>
		cat. I	120 000 F
		cat. II	122 000 F
		cat. III	124 000 F
		cat. IV	133 000 F
		cat. V	146 000 F
		cat. VI	183 000 F
<b>Avenant n° 11</b> <i>Extension</i>	<b>19.04.2007</b> <i>Arrêté n°2007-4789/GNC du 15.10.2007</i> <i>JONC n°8118 du 23.10.2007</i>	<i>Relatif à la création d'un Certificat de Qualification Professionnelle</i>  <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	
<b>Avenant n° 12</b> <i>Extension</i>	<b>22.10.2007</b> <i>Arrêté n°2007-6023/GNC du 28.12.2007</i> <i>JONC n°8148 du 28.12.2007</i>	<b>Fixation des rémunérations</b>	<b>01.01.2008</b>
		cat. I	SMG
		cat. II	125 000 F
		cat. III	129 000 F
		cat. IV	137 000 F
		cat. V	150 000 F
		cat. VI	187 000 F
<b>Avenant n° 13</b> <i>Extension</i>	<b>16.05.2008</b> <i>Arrêté n°2008-4747/GNC du 14.10.2008</i> <i>JONC n°8251 du 23.10.2008</i>	<i>Relatif à la création d'un Certificat de Qualification Professionnelle</i>  <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	

**ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS**

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Avenant n° 14</b> <i>Extension</i>	<b>5.12.2008</b> <i>Arrêté n°2009-925/GNC du 24.02.2009</i> <i>JONC n°8297 du 5.03.2009</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Cat. I Cat. II Cat. III Cat. IV Cat. V Cat. VI	<b>01.01.2009</b> SMG 128 750 F 132 870 F 141 000 F 154 000 F 191 000 F
<b>Avenant n° 15</b> <i>Extension</i>	<b>15.04.2010</b> <i>Arrêté n°2010-2209/GNC du 15.06.2010</i> <i>JONC n°8498 du 24.06.2010</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Cat. I Cat. II Cat. III Cat. IV Cat. V Cat. VI	<b>01.04.2010</b> 132 000 F 135 000 F 138 000 F 146 000 F 159 000 F 197 000 F
<b>Avenant n°16</b> <i>Extension</i>	<b>01.02.2011</b> <i>Arrêté n°2011-837/GNC du 19.04.2011</i> <i>JONC n°8639 du 28.04.2011</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI	<b>01.02.2011</b> 140 000 F 142 000 F 145 000 F 153 000 F 166 000 F 204 000 F
<b>Avenant n°17</b> <i>Extension</i>	<b>06.03.2012</b> <i>Arrêté n°2012-1495/GNC du 26.06.2012</i> <i>JONC n°8800 du 5.07.2012</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI	<b>01.04.2012</b> 150 000 F 151 000 F 154 000 F 160 500 F 173 500 F 211 000 F
<b>Avenant n°18</b> <i>Extension</i>	<b>12.12.2012</b> <i>Arrêté n°2013-2107/GNC du 6.08.2013</i> <i>JONC n°8938 du 15.08.2013</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI	<b>01.01.2013</b> 150 750 F 152 200 F 155 200 F 162 300 F 175 500 F 213 000 F
<b>Avenant n°18</b> <i>Extension</i>	<b>09.11.2012</b> <i>Arrêté n°2013-967/GNC du 16.04.2013</i> <i>JONC n°8899 du 25.04.2013</i>	<i>Certificat de Qualification Professionnelle Front Office</i>  <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	
<b>Avenant n°19</b> <i>Extension</i>	<b>09.11.2012</b> <i>Arrêté n°2013-969/GNC du 16.04.2013</i> <i>JONC n°8899 du 25.04./2013</i>	<i>Actualisation du</i> <i>Certificat de Qualification Professionnelle Back Office</i>  <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	
<b>Avenant n°20</b> <i>Extension</i>	<i>Arrêté...</i> <i>JONC ...</i>	<i>Actualisation du Certificat de Qualification Professionnelle Front Office</i>  <b>En cours</b>	

# ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Avenant n°21</b> <i>Extension</i>	<b>09.04.2014</b> <i>Arrêté n°2014-1813/GNC du 22.07.2014</i>	<b>Non relèvement en 2014</b> Catégorie I   151 985 F Le reste sans changement Modifications des articles 21 et 25	
<b>Avenant n°22</b> <i>Extension</i>	<b>26.11.2014</b> <i>Arrêté n°2015-241/GNC du 24.02.2015</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI	<b>01.01.2015</b> 154 030 F 154 250 F 157 055 F 163 930 F 176 550 F 214 060 F
<b>Avenant n°23</b> <i>Extension</i>	<b>26.11.2015</b> <i>Arrêté n°2016-709/GNC du 05.04.2016</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI	<b>01.01.2016</b> 154 280 F 154 600 F 157 455 F 164 330 F 176 950 F 214 460 F
<b>Avenant n°24</b> <i>Extension</i>	<b>21.03.2016</b> <i>Arrêté n°2016-1203/GNC du 14.06.2016</i>	Avenant à l'accord professionnel de travail des « Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires » (HBCR) - Chapitre III - Emplois <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	
<b>Avenant n°25</b> <i>Extension</i>	<b>02.06.2016</b> <i>Arrêté n°2016-1717/GNC du 16.08.2016</i>	Dispositif de la commission de service / service charge dans les hôtels de Nouvelle-Calédonie <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	
<b>Avenant n°26</b> <i>Extension</i>	<b>23.11.2016</b> <i>Arrêté n°2017-191/GNC du 17.01.2017</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI	<b>01.01.2017</b> 154 450 F 154 700 F 157 625 F 164 500 F 177 120 F 214 630 F
		Revalorisation de la prime d'assiduité à l'art 21 : <b>3900 F</b> au lieu de 3600 F <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	
<b>Avenant n°27</b> <i>Extension</i>	<b>22.11.2017</b> <i>Arrêté n°2018-443/GNC du 06.03.2018</i>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI Cadres	<b>01.01.2018</b> 155 917 F 156 240 F 158 728 F 164 994 F 177 651 F 215 274 F 350 875 F

# ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS

Signé le 19 septembre 1984 - Etendu par arrêté 85-284/M/5080 du 5 avril 1985

Réactualisé le 4 janvier 1999

Nature	Date de signature	Modifications décidées	Date d'application
<b>Avenant n°28</b> <i>Extension</i>	<p style="text-align: center;">28.11.2018</p> <p style="text-align: center;"><i>Arrêté n°2019-109/GNC du 15.01.2019</i></p>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI	<b>01.01.2019</b> 156 697 157 490 159 839 165 819 178 362 216 135
<b>Avenant n°29</b> <b><i>Non étendu</i></b>	20.12.2020	Complémentaire santé	
<b>Avenant n°30</b> <b><i>Non étendu</i></b>		Complémentaire santé	
<b>Avenant n°31</b> <i>Extension</i>	<p style="text-align: center;">24.11.2021</p> <p style="text-align: center;"><i>Arrêté n° 2022-1417/GNC du 8.06.2022</i></p>	Complémentaire santé	
<b>Avenant n°32</b> <i>Extension</i>	<p style="text-align: center;">01.02.2023</p> <p style="text-align: center;"><i>En cours</i></p>	<b>Fixation des rémunérations</b> Catégorie I Catégorie II Catégorie III Catégorie IV Catégorie V Catégorie VI  <b>Avenant inclus à la présente convention</b>	<b>01.02.2023</b> 264 218 165 207 167 671 174 110 183 713 221 538

# AVENANT N°31 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE

## « HÔTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

**L'avenant n°31 à l'Accord professionnel de la branche « Hôtels bars restaurants et autres établissements similaires » du 24 novembre 2021 annule et remplace l'avenant n°30 signé le 17 novembre 2021.**

### Préambule

Compte tenu du contexte économique et sanitaire particuliers, les parties conviennent qu'il n'est pas possible d'envisager des négociations salariales pour l'année 2021. Pour autant, les parties conviennent d'intégrer plusieurs dispositions visant à améliorer le statut des salariés.

### ARTICLE 1 : Généralisation de la complémentaire santé

Dans le Chapitre I « Dispositions générales » il est créé un article 8 bis intitulé « Généralisation de la complémentaire santé » :

#### **« Article 8 bis : Généralisation de la complémentaire santé »**

La couverture maladie complémentaire (ou complémentaire santé) est un dispositif qui permet un remboursement complémentaire partiel ou total des dépenses de santé en sus de ceux effectués par l'assurance maladie obligatoire (le RUAMM). Cette couverture prévoit a minima une :

- Prise en charge partielle ou totale de la participation des assurés aux tarifs de responsabilité du RUAMM (actes, consultations, médicaments, ...) ;

Les parties conviennent de la généralisation de la couverture complémentaire santé aux salariés de la branche dès lors que les conditions d'ouverture des droits aux prestations en nature et en espèces prévues par le contrat collectif d'assurance sont remplies.

La part patronale est au minimum de 50% du montant de la cotisation.

Ce dispositif doit être souscrit pour toute nouvelle adhésion auprès d'un organisme régi par la réglementation portant statut de la mutualité en Nouvelle-Calédonie ou auprès d'un assureur ou d'un organisme d'assurance régi par le code des assurances applicable en Nouvelle-Calédonie.

Toutefois, un salarié peut demander une dispense d'adhésion à la couverture complémentaire santé par notification écrite adressée à l'employeur dans les cas suivants :

- En cas d'employeurs multiples, si le salarié est déjà couvert par un contrat collectif de l'un de ses employeurs.
- Le salarié bénéficie déjà en tant qu'ayant droit d'une couverture complémentaire santé couvrant le même risque ;
- Le salarié est déjà couvert pour les mêmes risques par une complémentaire santé à titre individuel dans des conditions plus avantageuses que la couverture proposée par l'employeur ;
- Le salarié bénéficie de l'aide médicale gratuite.

Dans ce cas, le salarié justifie par tout moyen de sa couverture complémentaire santé ou de sa prise en charge au titre de l'aide médicale gratuite au moyen d'un justificatif annuel.

Il appartient au salarié de faire connaître à l'employeur son changement de situation lorsqu'il cesse d'être couvert. L'entreprise intégrera le salarié demandeur à sa complémentaire santé, à compter de la date où le changement de situation lui aura été communiqué.

W JM AC W

**ARTICLE 2 : Entretien annuel d'évaluation**

Dans le Chapitre III « Emplois », il est créé un article 16 bis « Entretien Annuel d'Evaluation » :

**« Article 16 bis : Entretien annuel d'évaluation**

Les entreprises mettent en place un entretien annuel d'évaluation pour l'ensemble de leurs salariés dont les modalités restent à la discrétion de chaque entreprise. L'entretien annuel d'évaluation permet notamment :

- De faire un bilan de l'année écoulée ;
- D'évaluer les compétences du salarié ;
- De fixer les objectifs pour l'année suivante ;
- D'échanger avec le salarié sur ces éventuels besoins notamment en formation. ».

**ARTICLE 3 : Accompagnement à la formation en cas de difficulté économique**

Dans le Chapitre III « Emplois », il est créé un article 16 ter « Dispositif d'accompagnement à la formation des salariés en cas de licenciement prévisible pour motif économique ».

**« Article 16 ter : Dispositif d'accompagnement à la formation des salariés en cas de licenciement prévisible pour motif économique**

Les salariés dont le licenciement pour motif économique est envisagé peuvent bénéficier d'un accompagnement spécifique à la formation ou la reconversion dans le cadre des dispositifs proposés par le Fond Interprofessionnel Assurance Formation (FIAF) (sous réserve d'acceptation du dossier par le FIAF). L'employeur propose aux salariés concernés de bénéficier de ces dispositifs. Les salariés font connaître leurs décisions d'acceptation ou de refus dans les plus brefs délais. ».

**ARTICLE 4 : Extension de l'avenant**

Les parties signataires demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du code du travail de Nouvelle-Calédonie. Le présent avenant entrera en vigueur dès publication au journal officiel de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 24 novembre 2021.

Suivent les signataires (noms et prénoms des représentants) :

**COLLEGE DES EMPLOYEURS :**

MEDEF-NC 	MEDEF-NC	MEDEF-NC / SRBDNC
MEDEF-NC / SRBDNC	MEDEF-NC / UHNC	MEDEF-NC / UHNC
CPME-NC <i>CAJ O Audrey</i> 	U2P	

*W* *Sm*

COLLEGE DES SALARIES :

CSTC-FO	CSTC-FO	COGETRA	COGETRA
CSTNC	CSTNC	FCCNC	USOENC
USOENC	USTKE	USTKE	UT-CFE-CGC <i>Melanie</i>

LA DIRECTION DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

## Avenant n°32 à l'Accord Professionnel de la branche « Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et Autres établissements similaires » (HBCR)

**Article 1 :** Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 23 novembre 2016 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant, à compter du **1<sup>er</sup> février 2023** :

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail comme suit :

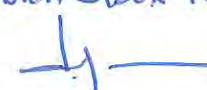
Catégories	Montant
I	164 218
II	165 207
III	167 671
IV	174 110
V	183 713
VI	221 538

**Article 2 :** Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le **1<sup>er</sup> février 2023**.

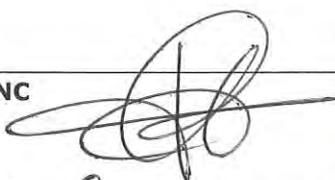
Les parties demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du Code du Travail.

Fait à Nouméa, le 01<sup>er</sup> février 2023

Pour le collège employeurs

<b>MEDEF-NC</b> Audrey ADO 	<b>MEDEF-NC</b> Yvanick Gloux Boncher 	<b>MEDEF-NC</b> SRBDVC Dominique PITHET 
<b>CPME-NC</b>	<b>CPME-NC</b> Taro Taro 	<b>U2P-NC</b>

Pour le collège salariés

<b>CSTC-FO</b>	<b>COGETRA</b>	<b>CSTNC</b>
<b>USOENC</b>  Marina Sefouherno	<b>USTKE</b> Héléna Fodé 	<b>UT-CFE-CGC / FCCNC</b>

Pour la Direction du Travail et de l'Emploi de la Nouvelle-Calédonie

<b>DTE-NC</b> Pierre PERRIER 
--