

**centre
d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

cahier 9 : les emplois-types de l'hôtellerie et du tourisme

REPertoire FRANÇAIS DES EMPLOIS

La Documentation Française

comité du répertoire français des emplois

Le Répertoire Français des Emplois étant une réalisation interministérielle confiée au Centre d'études et de recherches sur les qualifications, l'orientation, la programmation et le contrôle des différentes opérations auxquelles il donne lieu ont été confiés à un Comité siégeant auprès de la Direction du Centre.

Ce Comité est composé des représentants des directions d'administration et organismes nationaux suivants :

- Direction générale de la Programmation et de la Coopération du Ministère de l'Éducation ;
- Direction des Affaires générales et financières du Ministère des Universités ;
- Direction générale de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques ;
- Délégation générale à la recherche scientifique et technique ;
- Délégation à l'emploi ;
- Service des Affaires Sociales du Commissariat général du Plan d'Équipement et de la Productivité ;
- Secrétariat général de la Formation Professionnelle ;
- Service des études informatiques et statistiques du Ministère de l'Éducation et du Ministère des Universités ;
- Service des études et de la statistique du Ministère du Travail et de la Participation ;
- Agence Nationale pour l'Emploi ;
- Office National d'information sur les Enseignements et les Professions.

Le Centre d'études et de recherches sur les qualifications, institué par le titre III du décret n° 70-239 du 19 mars 1970, est un organisme public, placé auprès de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions, dont disposent en commun le Ministre de l'Éducation, qui en assure la tutelle, le Ministre des Universités, le Ministre du Travail et de la Participation et les Ministres de l'Industrie et de l'Agriculture. Le Centre est également chargé d'apporter sa collaboration au Commissariat général du Plan d'Équipement et de la Productivité, à la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale, et au Comité interministériel de la Formation professionnelle et de la Promotion sociale.

Le Répertoire Français des Emplois, instrument d'une politique sociale moderne.

Au cours des années 60, le besoin de modernisation des méthodes et des moyens traditionnels de l'intervention publique sur le marché du Travail a provoqué un profond mouvement de réflexion et de réforme. Cette recherche d'une politique plus active a été marquée par la mise en place d'échelons d'étude sur l'emploi dans les régions, l'expérimentation de nouveaux services d'information et de conseils professionnels, les premières tentatives de bourses nationale ou régionales des offres et demandes, les aides à la mobilité et à la conversion ainsi que par le développement et la diversification des stages de formation pour adultes. Elle a trouvé son aboutissement dans l'ordonnance du 13 juillet 1967, créant une Agence nationale pour l'Emploi.

C'est à cette même époque que les Pouvoirs publics, notamment à l'occasion des travaux de planification, ont pris conscience de l'insuffisance des instruments d'analyse et de prévision dont ils disposaient pour compléter la politique économique. Celle-ci, responsable des équilibres globaux de la production et de l'emploi, c'est-à-dire du niveau d'activité, exige en effet d'être accompagnée ou prolongée par des actions plus sélectives, destinées à agir sur la population active elle-même, voire sur la nature du travail offert par les entreprises, afin de résorber les manifestations persistantes d'un chômage plus structurel ou catégoriel que conjoncturel.

Le progrès dans la connaissance était d'autant plus urgent que la politique sociale, avec en particulier l'affirmation de l'aménagement du territoire, l'essor de la formation professionnelle et continue, la diffusion de l'information professionnelle, se voyait dotée de nouveaux et puissants moyens d'action, dont la mise en œuvre coordonnée et efficace implique des diagnostics sûrs, capables de révéler les principaux déséquilibres du marché du travail, qu'il convient de prévenir ou de corriger pour assurer le plein emploi.

Or, l'une des conditions essentielles de cette maîtrise du marché du Travail, bien dégagée dès 1960-1964 par les travaux conduits pendant cette période par le Ministère du Travail sur l'évolution des qualifications professionnelles, est la connaissance du contenu des emplois et de son changement.

Cette information, à travers les statistiques d'offres et de demandes d'emplois, la description démographique, économique ou sociale de l'activité nationale, les nomenclatures officielles ou le vocabulaire professionnel, les grilles de rémunérations établies par les conventions collectives, nous échappait complètement jusqu'ici ⁽¹⁾.

Telle est la raison pour laquelle le Ministère de l'Éducation, chargé de la tutelle du Centre d'études et de recherches sur les qualifications, alliait ses efforts à ceux du Ministère du Travail et du Ministère des Universités, pour constituer en 1974 avec le Commissariat général du Plan, le Secrétariat général de la Formation professionnelle et l'Institut national de la statistique et des études économiques, un Comité du Répertoire Français des Emplois. Le CEREQ recevait à cette occasion une aide exceptionnelle de la Délégation générale à la recherche scientifique, du Fonds national de l'emploi ainsi que du Fonds de la formation professionnelle.

L'objet du Répertoire, ses objectifs et son usage sont précisés dans la note de présentation qui suit. Celle-ci doit retenir toute l'attention du lecteur. La Documentation Française édite depuis 1975 les différents articles de ce Répertoire, comportant la description d'emplois-types, dans des cahiers distincts. L'ensemble sera ultérieurement fondu dans une édition unique, dont les tables, guides et index faciliteront et enrichiront la consultation. Parallèlement, le CEREQ assure lui-même la gestion et la mise à jour de la banque de données informatisée constituée à partir des observations de situations de travail réalisées en entreprise.

(1) - Sur ce point, voir : "L'analyse des qualifications et les classifications d'emplois"
Bibliothèque du CEREQ - volume n° 5 - La Documentation française - Septembre 1973

Pour accomplir cette lourde tâche, le Département de la qualification du travail du CEREQ a mis en place une équipe centrale spécialisée d'analystes et de rédacteurs, qui travaille en étroite collaboration avec des Centres inter-régionaux, dont la création a été suscitée auprès de l'Université. Ce n'est pas un des moindres intérêts du Répertoire que d'être en définitive l'œuvre d'une collaboration harmonieuse et efficace entre l'Agence nationale pour l'Emploi, le Ministère de l'Éducation et les instituts de recherche universitaire, dont chercheurs, ingénieurs et conseillers sont réunis dans des équipes mixtes.

Mais ce Répertoire n'aurait pas pu être entrepris sans l'accueil particulièrement favorable qu'ont réservé, dès l'origine, à son projet, les organisations syndicales ou professionnelles, patronales et ouvrières associées aux activités du CEREQ. Leur appui et la collaboration active des entreprises, qui se manifestent lors de l'organisation des enquêtes ou par une participation attentive à l'élaboration des résultats, sont en définitive le meilleur gage de la qualité, de l'objectivité et de la neutralité qu'il faut véritablement atteindre pour aboutir dans le domaine complexe et délicat de la description des emplois où la vie de chacun et les intérêts se retrouvent nécessairement. Il semble donc que ce travail technique et scientifique, jugé nécessaire par les Pouvoirs publics, se révélera utile dans les relations professionnelles ou la gestion des entreprises.

Le Directeur du Centre
d'études et de recherches sur les qualifications

Gabriel DUCRAY

présentation générale du répertoire français des emplois

I. - RAPPEL ET PRÉCISION DES OBJECTIFS ADMINISTRATIFS ET SCIENTIFIQUES DU RÉPERTOIRE.

La décision de constituer un Répertoire Français des Emplois découle de la constatation d'un certain nombre de lacunes dans l'information quantitative et qualitative disponible sur les emplois en France.

1) Les données globales sur le volume de l'emploi et sa répartition (par professions, catégories socio-professionnelles, niveaux de qualification), ainsi que sur le marché du travail (offres et demandes d'emplois par catégorie) sont incomplètes et imprécises, par suite de :

- l'incertitude du vocabulaire : les appellations en usage recouvrent des réalités mal définies, souvent différentes suivant les entreprises, les secteurs et les régions ;
- l'inadéquation des systèmes de classification : les nomenclatures, qui se fondent sur des critères rarement explicites, souvent hétérogènes, (le critère privilégié est tantôt la technique, tantôt le secteur d'activité, tantôt la formation) sont d'une application difficile ⁽¹⁾.

Les statistiques disponibles sur l'emploi recouvrent donc des réalités très différentes et les comparaisons entre secteurs sont particulièrement malaisées.

2) Il n'existe pas de système stable de repérage des emplois, rendant compte à tout moment de situations évolutives et se référant à un type constant d'informations. Il est donc pratiquement impossible d'étudier l'évolution des emplois dans le temps, ce qui limite gravement les possibilités de prévision.

3) Les organismes chargés de l'orientation, du placement et de la définition d'objectifs de formation ont besoin d'informations concrètes et précises sur le contenu des emplois et les situations de travail. Celles dont ils disposent actuellement sont incomplètes et surtout hétérogènes : elles ne peuvent être ordonnées par rapport à un dispositif central d'information systématique.

De manière générale, les données disponibles sur l'emploi relèvent de systèmes distincts centrés, les uns sur l'entreprise, les autres sur l'activité économique ou les individus, et répondant à des préoccupations différentes (économie, sociologie, ergonomie, gestion...).

Il était donc indispensable de définir un instrument comparable à ceux dont disposent aujourd'hui les principaux pays industriels qui ont élaboré des répertoires ou systèmes de classification fondés sur une observation systématique des réalités.

Telles sont les préoccupations auxquelles doit satisfaire le Répertoire Français des Emplois. Cette opération implique :

- la définition d'un cadre général d'analyse des situations de travail, fixant les dimensions suivant lesquelles les contenus d'emplois sont observés et rapprochés. Ce cadre général doit fournir une référence commune aux différents systèmes d'information sur les emplois et permettre d'en suivre l'évolution dans le temps sans imposer des refontes périodiques des nomenclatures ;
- la mise en place d'un dispositif permanent d'observation permettant d'étudier sur place un grand nombre de situations concrètes de travail en vue de leur analyse et de leur regroupement en un nombre plus limité d'emplois-types faisant l'objet de descriptions détaillées.

L'information recueillie doit notamment répondre aux besoins concrets des individus confrontés à des problèmes de choix de situation. Mais elle doit aussi mettre en évidence les continuités et les écarts entre emplois-types, pour permettre de contribuer à la définition des objectifs de formation. La possibilité de comparer point par point les éléments des contenus d'activité est donc essentielle. Elle suppose le recours à l'observation directe et la couverture d'un champ aussi vaste que possible.

(1) Des efforts ont été entrepris pour dégager de tels critères dans les révisions récentes des Conventions collectives.

Ainsi conçu le Répertoire Français des Emplois a pour objectif de rassembler et d'analyser des données comparables sur l'ensemble des situations de travail dans toutes les professions. Mais pour éviter toute fausse interprétation de sa véritable portée, il convient de préciser nettement qu'il ne peut à lui seul :

- expliquer les diverses situations rencontrées ;
- dénombrer les effectifs au travail ;
- prévoir les changements quantitatifs et qualitatifs de l'emploi ;
- introduire un classement hiérarchique dans la description des professions.

Il est au contraire l'outil indispensable pour procurer les matériaux qu'exige une réponse améliorée à ces préoccupations fondamentales, mais souvent abandonnées par manque d'informations pertinentes et permettant de progresser véritablement.

II - LA MÉTHODE ET SA PORTÉE

L'observation des situations de travail réalisée dans le cadre du Répertoire Français des Emplois s'attache en priorité à la description des éléments permettant à l'utilisateur de se prononcer sur la **capacité d'un individu à occuper un emploi**.

En effet :

- **pour l'individu**, les préférences et les contraintes qui interviennent dans son orientation ou son placement professionnels ne peuvent être prises en compte que dans la mesure où il possède ou peut acquérir la capacité nécessaire pour occuper l'un des emplois auxquels il postule ;
- **pour l'entreprise**, ses objectifs techniques, sociaux et économiques ne peuvent être atteints que dans la mesure où elle peut se procurer en un lieu et un moment donnés, les personnes disposant des qualifications nécessaires pour effectuer le travail qu'elle offre ;
- **pour la collectivité**, les indicateurs globaux (démographiques, économiques, ergonomiques) concernant les emplois ne peuvent intéresser la population à la recherche d'une activité que dans la mesure où la classification des emplois retenue permet une correspondance avec les capacités acquises ou possédées par les individus qui se présentent sur le marché du travail.

Comment apprécier cette capacité à occuper un emploi ?

- la **simple énumération des tâches** réalisées dans un travail donné conduit à décrire une grande diversité de combinaisons de tâches, résultant des différents modes de division du travail en usage dans les entreprises, mais **n'apporte pas d'information sur la qualification** requise des individus pour occuper ces postes.
- par ailleurs, aucune des méthodes actuellement en usage pour **l'évaluation directe des acquis et des connaissances** mobilisés dans un ensemble de situations de travail **ne paraît suffisamment établie scientifiquement**, et susceptible de généralisation.

Le Répertoire Français des Emplois est fondé quant à lui sur **l'observation et l'analyse systématiques** du contenu des **situations de travail**.

Suivant la définition adoptée, qui s'inspire des apports de la recherche théorique, la situation de travail correspond à **l'intervention d'un individu dans le fonctionnement d'une entreprise** (ou organisation) **considérée comme un système socio-technique**.

L'observation d'une situation de travail porte donc essentiellement sur les rapports entre l'individu et les éléments de ce système.

L'analyse ultérieure des observations de situations de travail cherche à mettre en évidence des **modes de travail** (méthodes, langages techniques) dominants dans un ensemble de situations.

On a considéré par hypothèse que **l'identité des modes de travail valait équivalence des capacités techniques et professionnelles** effectivement utilisées par un individu pour occuper un emploi.

La notion de situation de travail s'applique, on l'a vu, à un ensemble d'interventions situé dans un contexte technique et organisationnel donné ; cependant, la description synthétique de ces situations qui est publiée dans le Répertoire ne s'identifie pas nécessairement à une organisation particulière de la division du travail. C'est pourquoi la notion de situation de travail se distingue de celles de :

- **poste de travail**, ensemble de tâches délimité par la division du travail propre à chaque entreprise à un moment donné et dont le découpage peut varier à l'infini, sans nécessairement affecter de manière fondamentale les modes d'intervention de l'individu ;
- **profession**, notion ambiguë qui s'applique surtout à des individus ou groupes d'individus ayant en commun un statut socio-professionnel plutôt qu'une identité d'activités ;
- **métier**, ensemble d'acquis, de connaissances et d'habiletés appliqués à la transformation d'un produit et utilisés dans le cadre d'une technique dominante. Les conditions d'application de cette technique sont susceptibles d'évoluer et la notion de métier peut ne plus recouvrir un contenu défini, ni se référer à un bagage professionnel homogène.

Le Répertoire Français des Emplois présente des **regroupements de situations de travail**, intitulés **emplois-types**, dont les caractéristiques sont suffisamment communes pour pouvoir être occupées par un même individu.

Les modalités suivant lesquelles ont été opérés ces regroupements sont définies plus spécifiquement dans la présentation de chaque groupe d'emplois. De manière générale, référence a été faite à trois principaux critères :

- champ d'intervention de l'individu (ou **situation fonctionnelle** dans l'organisation de l'entreprise) ;
- **nature et niveau de ses interventions**, caractérisés en particulier par référence à des personnes, à des documents et à des équipements ;
- **domaine de spécialisation**, défini par rapport à un ensemble de connaissances ou de techniques mises en œuvre par ces interventions. Pratiquement, lorsqu'une description d'activités est commune à plusieurs spécialisations très poussées (essentiellement dans les emplois techniques), il n'est pas fait de distinction entre emplois-types, mais les principales applications sont spécifiées.

Les **modalités d'accès** aux emplois observés parmi la population enquêtée ont été prises en considération comme "information témoin" plutôt que comme élément déterminant des regroupements. En effet, ces modalités d'accès peuvent refléter autant les conditions propres à un marché du travail déterminé que les nécessités objectives de l'emploi.

Les critères de regroupement ainsi définis permettent d'aboutir aux résultats présentés dans les cahiers consacrés à chaque groupe d'emplois. Ils ne peuvent évidemment répondre directement à une infinité d'objectifs et satisfaire tous les utilisateurs, mais la valeur générale du Répertoire est assurée par le fait qu'aucune nomenclature se proposant de définir des emplois ne peut faire abstraction du **contenu des activités** dans les emplois définis.

Le Répertoire reste compatible de ce fait avec les objectifs plus particuliers d'une pluralité d'utilisateurs, qui en fonction de leurs besoins propres, peuvent être conduits, soit à des agrégations d'emplois-types, soit à des partitions plus détaillées entre emplois du fait de l'introduction de critères complémentaires.

Dans cette perspective, le Répertoire Français des Emplois rassemble deux types d'informations :

- **les données caractéristiques ou classantes**, qui servent essentiellement à définir les interventions de l'individu dans l'entreprise et à fonder les regroupements en emplois-types (1) ;

(1) : Le type d'investigation choisi (observation de situations individuelles en entreprise) se prête mal à la collecte de données significatives et de portée générale sur les salaires, qu'il s'agisse de leur mode de détermination et/ou de leur niveau. Cette information relève d'un autre type d'observation.

– **les données descriptives ou variables de distribution** qui apportent des indications complémentaires, d'une part sur l'environnement dans lequel se situent les emplois-types (taille, branche, localisation de l'entreprise, conditions de travail), d'autre part sur la population d'individus observés (âge, sexe, cheminement professionnel...).

Les articles descriptifs d'emplois-types qui figurent dans chaque fascicule sont fondés essentiellement sur le premier type de données. Le deuxième type est susceptible d'utilisations complémentaires, notamment comme point de départ de recherches ultérieures.

III - L'ORGANISATION DE L'OBSERVATION DES SITUATIONS DE TRAVAIL

1 - Le mode d'investigation et la sélection des emplois

Le champ d'investigation couvert et la manière de l'aborder répondent à un certain nombre de caractéristiques :

a) La multiplicité d'enquêtes sur le terrain.

Aucune consultation d'experts ou concertation avec les professionnels ne peut remplacer l'enquête sur le terrain, surtout si elle est réalisée sur une échelle suffisamment grande pour fournir des indications sur l'extrême diversité des situations de travail, dont ne rendent pas compte les informations disponibles habituellement. Il est naturellement impossible d'être exhaustif dans ce domaine, mais il est possible d'observer un nombre suffisant de situations-types et d'isoler les variables qui s'y rattachent.

L'interview du titulaire sur son lieu de travail contribue à concrétiser et préciser l'information. Des entretiens préalables avec le responsable de l'entreprise, puis avec le chef hiérarchique, permettent de situer l'emploi dans son environnement et rendent plus pertinentes les informations recueillies auprès du titulaire.

b) Le découpage des groupes d'emplois observés.

Le Répertoire Français des Emplois doit fournir les bases d'une révision des nomenclatures en usage. On ne saurait donc préjuger des regroupements d'emplois auxquels il aboutira, ni l'enfermer dans les schémas de classification habituels.

Dans l'impossibilité d'embrasser d'un seul coup la totalité de l'univers des emplois, il faut cependant trouver un point d'entrée.

L'approche sectorielle, consistant à observer à tour de rôle l'ensemble des emplois existant dans les entreprises appartenant à une même branche ou à un même secteur (ex. : chimie, mécanique, etc.) a été rejetée. En effet, elle aurait conduit à étudier en même temps des emplois n'ayant entre eux rien en commun (ceux de la production, de la gestion et des services généraux) et à étudier par contre séparément des emplois très proches (ex. : les électriciens de maintenance employés dans la branche mécanique et dans la branche chimie). Aucun traitement valable n'aurait donc pu être mené à bien avant l'achèvement de la totalité des observations.

L'approche retenue est inter-sectorielle. Les grands groupes de spécialités (ex. : gestion, électricité...) fondées sur une technologie dominante sont étudiés ensemble. Ces groupes peuvent être retrouvés dans la nomenclature des emplois actuellement utilisée conjointement par le Ministère du Travail et l'INSEE dans l'enquête annuelle auprès des établissements industriels et commerciaux occupant plus de 10 salariés, sur laquelle sont opérées un certain nombre d'agrégations ou de désagrégations. Cette manière de voir facilite l'analyse des facteurs techniques et permet de procéder au fur et à mesure à des regroupements, puis d'assurer des sorties intermédiaires sans attendre la fin de l'opération.

Cependant l'analyse inter-sectorielle présente un inconvénient du point de vue de l'accès aux entreprises, dont certaines doivent être visitées à plusieurs reprises pour observer différents groupes d'emplois. De plus les frontières entre groupes ne sont jamais étanches et les interférences entre niveaux distingués par la nomenclature doivent être envisagées.

C'est pourquoi on s'est efforcé de conduire simultanément l'observation de groupes d'emplois proches. De plus, les regroupements opérés au fur et à mesure ont un caractère provisoire et des possibilités de passages d'un groupe à l'autre ou de fusions restent ouvertes jusqu'à ce que l'ensemble des traitements soit achevé.

c) Échantillonnage.

Le caractère assez approfondi des enquêtes, le temps et les moyens qu'elles exigent, ont conduit à limiter leur nombre, évalué entre 15 et 20.000. Ce chiffre peut paraître important globalement. Il est, en fait, relativement faible, si l'on considère la variété des critères à prendre en compte dans le choix des observations. Il n'est donc pas possible de considérer que la sélection de situations de travail à observer constitue véritablement un échantillonnage statistique.

En fait, une première sélection d'établissements comportant des emplois correspondant aux groupes étudiés est opérée à partir d'un fichier détaillé (le plus souvent les résultats de l'enquête sur la structure des emplois conduite par le Ministère du Travail) en fonction de répartition de fréquences et d'hypothèses sur l'incidence possible de l'activité sur le contenu des emplois. Cette première sélection est complétée par la gestion d'un tableau de bord définissant des critères plus précis correspondant à un jeu d'hypothèses relatif aux facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur les contenus d'emplois et une série de cas à couvrir selon un certain quota au cours des enquêtes.

2 - Le questionnaire d'enquête.

Il comprend trois parties :

La première concerne l'entreprise. Elle identifie sommairement son activité, son organisation et la structure de ses emplois et enregistre des informations sur l'évolution des contenus d'emplois et la politique générale de recrutement. Elle se propose donc d'éclairer les observations proprement dites.

La deuxième concerne le chef hiérarchique du titulaire, et doit permettre de situer l'emploi dans le service et dans le processus de production, d'apprécier son degré d'autonomie et d'apporter une première information sur les conditions de recrutement.

La troisième s'adresse au titulaire lui-même. Elle comporte un certain nombre de questions fermées, mais constitue surtout un guide d'entretien destiné à aider l'observateur à obtenir les informations essentielles pour la compréhension et l'analyse des situations de travail. Les questions posées portent sur quatre thèmes principaux :

- Le contenu de l'activité du titulaire, qui fait l'objet :
 - d'une part, d'une description détaillée, en réponse à une question ouverte, afin de définir ce que fait le travailleur, pourquoi il le fait, comment il le fait, en relation avec les activités en amont et en aval du processus ;
 - d'autre part, d'une analyse portant sur la nature des différentes interventions (sur les équipements, les documents et du point de vue des relations fonctionnelles).
- Les conditions de cette activité : situation hiérarchique, autonomie, responsabilité ;
- Les caractéristiques personnelles du titulaire : emplois précédents, âge, sexe, formation, conditions d'accès à l'emploi ;
- Les conditions de travail : localisation, horaires, caractéristiques physiques, rythmes, contraintes.

3 - Le réseau d'observation.

Il a été constitué avec le souci d'associer autant que possible à la réalisation du Répertoire Français des Emplois les administrations et les organismes publics qui auront à en utiliser les résultats.

Ainsi, le réseau d'observation mis en place par le CEREQ en 1974, repose sur des équipes mixtes inter-régionales, comprenant des universitaires et des conseillers de l'Agence nationale pour l'Emploi.

Huit centres interrégionaux associés fonctionnent actuellement ; ils sont répartis sur l'ensemble du territoire national et sont placés sous la responsabilité des organismes suivants :

- AIX-EN-PROVENCE - Laboratoire d'économie et sociologie du Travail ;
- DIJON - Institut de Recherche sur l'Économie de l'Éducation (IREDU) ;
- GRENOBLE - Institut de Recherche Économique et de Planification (IREP) ;
- LILLE - Institut de Sociologie (Université de Lille I) ;
- Université de Paris X - Nanterre - UER de Sciences économiques ;
- RENNES - Institut de Gestion (IGR) ;
- STRASBOURG - UER de sciences économiques (Université Louis Pasteur) ;
- TOULOUSE - Centre d'études juridiques et économiques de l'emploi.

Le réseau ainsi constitué comporte huit responsables d'équipes et vingt-six chargés d'enquêtes, soit au total trente-quatre personnes. Ces équipes participent à la préparation des enquêtes et à leur exploitation, elles procèdent à l'observation des situations de travail en entreprise et à la codification partielle des données recueillies.

IV - EXPLOITATION DES DONNÉES

Le Répertoire Français des Emplois conduit à trois résultats qui sont :

- la rédaction d'articles descriptifs sur les emplois-types ;
- la constitution d'une banque de données ménageant toutes les possibilités de traitements complémentaires pour répondre à des interrogations particulières ou enrichir la recherche sur les emplois ;
- la mise au point et la diffusion d'une méthode d'analyse des emplois.

De ce triple point de vue le Répertoire a exigé la mise au point d'une codification, de traitements informatiques et d'une technique de rédaction.

La codification concerne tous les éléments caractéristiques essentiels des situations de travail observées. Elle implique une interprétation lorsqu'il s'agit de traduire de manière synthétique des informations complexes à caractère qualitatif (fonction du titulaire, place dans le processus de production, nature des interventions sur les documents et les équipements, relations fonctionnelles). Elle constitue une simple transcription lorsqu'il s'agit de données quantitatives ou facilement repérables (diplômes, caractéristiques du titulaire, questions fermées sur les conditions de travail). Autant que possible, le système de codification mis au point s'intègre dans des cadres existants (nomenclature des emplois, des branches d'activité, des produits, des formations) afin de permettre les raccordements souhaitables.

Les traitements informatiques se déroulent en plusieurs étapes et tiennent des rôles différents.

Les données brutes ayant fait l'objet d'une codification subissent un premier traitement, destiné à faire ressortir des caractéristiques plus synthétiques, analysées par rapport à un nombre limité de thèmes. Puis, les observations sont comparées deux à deux pour évaluer les distances qui les séparent sur chacun de ces thèmes. Enfin, des procédures d'analyse typologique font apparaître des regroupements entre observations. Ces regroupements sont confrontés avec ceux qui résultent de l'analyse du contenu des questionnaires, menée parallèlement. C'est le résultat de cette confrontation qui sert de base à la définition et à la description d'emplois-types.

Dans une deuxième phase, des procédures semblables ont été mises en œuvre pour procéder à des rapprochements entre observations réalisées dans le cadre de groupes d'emplois différents et éventuellement à des agrégations nouvelles.

Enfin, des procédures spécifiques ont été élaborées pour faire face à des besoins particuliers, et effectuer des traitements complémentaires, soit des observations initiales, soit des emplois-types résultant des premiers traitements.

La rédaction des descriptions d'emplois-types est effectuée par des équipes de rédacteurs, qui ont à suivre plus particulièrement des groupes d'emplois déterminés, depuis l'information initiale et le cadrage des observations, la réalisation de pré-enquêtes, jusqu'à la rédaction proprement dite, en passant par les opérations de regroupement et l'application des procédures informatiques. Durant ces différentes phases, une coopération étroite est assurée avec le réseau d'observation, qui peut participer directement à la rédaction. Des contacts suivis sont également maintenus à cette occasion avec les organismes professionnels patronaux et syndicaux, qui sont consultés sur le cadre d'observation ainsi que sur les résultats des traitements.

V - PUBLICATION

Dans sa forme rédigée, le Répertoire Français des Emplois est publié sous forme de cahier concernant chacun un groupe d'emplois et comportant une présentation générale de ce groupe, des descriptions d'emplois-types et (lorsque plusieurs fascicules auront été édités), un index analytique.

Les cahiers parus antérieurement à celui-ci ont été consacrés aux emplois de l'assurance, de la banque, de l'électricité et de l'électronique, de la gestion et de l'administration des entreprises, du commerce et de la distribution, de l'informatique, de la santé et aux emplois des activités sociales, socio-culturelles et de conseil. Suivront ultérieurement les emplois des transports, de la métallurgie et de la sidérurgie, de la mécanique, de l'information et de la communication, des industries de transformation, du bâtiment et des travaux publics et de l'artisanat.

La publication de l'ensemble doit s'achever vers la fin 1979.

CONCLUSION

Ainsi, la réalisation du Répertoire Français des Emplois se confirme bien être l'œuvre collective souhaitée par les pouvoirs publics et à laquelle se sont associés sans réserve les organisations professionnelles, les syndicats et les entreprises. C'est grâce à cette concertation et à cette coopération que les difficultés pratiques ou techniques qu'accompagnent nécessairement une œuvre de cette ampleur se trouvent en définitive surmontées.

Tout laisse donc espérer qu'au terme de cet effort, les questions touchant à la formation, à l'information et à l'emploi pourront être traitées par les pouvoirs publics, les entreprises ou les syndicats d'une manière plus efficace.

**Les emplois-types
de l'hôtellerie et du tourisme**

Liste des articles

HÔTELLERIE

HT 01	Directeur d'hôtel-restaurant familial
HT 02	Responsable de centre de vacances
HT 03	Econome
HT 04	Chef de cuisine
HT 05	Cuisinier
HT 06	Commis de cuisine
HT 07	Agent de service aux cuisines
HT 08	Responsable de restauration
HT 09	Maître d'hôtel
HT 10	Serveur de restaurant
HT 11	Sommelier-caviste
HT 12	Agent de service restauration
HT 13	Serveur de débit de boissons
HT 14	Gouvernante (hôtellerie)
HT 15	Lingère (hôtellerie)
HT 16	Employé d'étage (hôtellerie)
HT 17	Réceptionnaire (hôtellerie)
HT 18	Employé du hall (hôtellerie)
HT 19	Auxiliaire hôtelier de voyages

TOURISME

HT 20	Chef d'agence de voyages
HT 21	Concepteur-forfaitiste
HT 22	Vendeur technique d'agence de voyages
HT 23	Vendeur-billetiste
HT 24	Représentant local d'agence de voyages
HT 25	Agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs
HT 26	Guide-conférencier
HT 27	Responsable local d'animation et de développement touristiques
HT 28	Pisteur-secouriste

ASSURANCES

AS 26	Chargé d'assistances
-------	----------------------

Ce travail a été réalisé par le CEREQ avec la participation de Conseillers professionnels de l'Agence Nationale pour l'Emploi et des équipes de recherche des Universités :

- d'AIX-EN-PROVENCE - Laboratoire d'économie et sociologie du Travail ;
- de DIJON - Institut de Recherche sur l'Economie de l'Education (IREDU) ;
- de GRENOBLE - Institut de Recherche Economique et de Planification (IREP) ;
- de PARIS X - Nanterre - UER de Sciences économiques ;
- de RENNES - Institut de Gestion (IGR) ;
- de STRASBOURG - UER de Sciences économiques (Université Louis-Pasteur) ;
- de TOULOUSE - Centre d'études juridiques et économiques de l'emploi ;

L'analyse et la rédaction ont été assurées par :

- Béatrice GUILLIET
- Edith KIRSCH
- Marie-Françoise LAURENÇON

Octobre 1978

Conception graphique : M.-C. VIRVAUX

utilisation des articles du répertoire

Le Répertoire Français des Emplois est destiné à constituer un véritable outil de travail. Les informations qu'il rassemble ont été organisées de manière systématique en vue de consultations permanentes pour des fins très variées. C'est pourquoi une attention particulière a été accordée à son mode de présentation et à l'articulation des différents éléments constituant des articles.

Chaque article décrit un emploi type. Il peut naturellement faire l'objet d'une lecture d'ensemble, permettant de prendre une vue générale d'un emploi considéré.

Mais l'analyse et la comparaison des emplois-types peuvent se faire par une lecture transversale des différentes rubriques des articles qui les concernent :

- soit à l'aide des différentes **rubriques** mentionnées en marge du texte et servant au classement de l'information par thème; un **index analytique** sera progressivement élaboré pour faciliter ce type de consultation ;
- soit à partir du **vocabulaire** utilisé pour décrire les activités et en particulier des verbes caractéristiques et expressions mis en relief dans la présentation⁽¹⁾.

Pour faciliter ces différentes consultations, tous les articles sont organisés de façon identique autour des rubriques et sous-rubriques suivantes :

RUBRIQUES

- Appellations
- Définition
- Situation fonctionnelle

- Délimitation des activités
- Description des activités
- Responsabilité et autonomie

- Environnement

- Conditions d'accès
- Emplois et situations accessibles

SOUS-RUBRIQUES

- Entreprise
- Service

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Les sous-rubriques ne sont remplies que dans la mesure où il existe une information significative et de portée générale.

Les articles font l'objet d'une **numérotation** provisoire. Ils sont présentés dans un ordre conforme au **plan de regroupement** exposé dans la présentation de chaque fascicule.

Cette présentation fournit elle-même des informations générales utiles à la compréhension des articles et portant notamment sur :

- **les entreprises** dans lesquelles se situent les emplois observés : activité économique, fonctions exercées, organisation ;
- **les modes de division du travail et les facteurs** susceptibles d'influer sur le contenu des emplois ;
- **les critères** suivant lesquels ont été effectués les regroupements d'observations de situations de travail en emplois-types ;
- **les particularités de ces emplois** du point de vue des conditions de recrutement et des carrières, et des conditions générales de travail.

(1) Parallèlement, le Répertoire donne lieu à la création d'une banque de données susceptible de traitements spécifiques complémentaires, en cours de constitution. Cette banque permet l'enregistrement des informations détaillées recueillies lors des enquêtes.

L'objet et le contenu de chacune des rubriques décrivant un emploi-type sont les suivants :

<p>Appellations</p>	<p>L'intitulé de l'article doit répondre à trois caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir un caractère suffisamment général pour englober une grande variété de situations concrètes ; - éviter toute confusion, soit avec un emploi-type voisin, soit avec des appellations se référant à un niveau déterminé d'une classification professionnelle de type conventionnel ou statutaire ; - être facilement compris et indiquer suffisamment le contenu d'activité. <p>Il s'agit dans certains cas de l'expression la plus fréquemment utilisée, dans d'autres, d'un terme spécialement créé pour répondre à ces critères.</p> <p>D'autres appellations rencontrées au cours des enquêtes, sont citées à titre d'illustration. Il s'agit d'exemples et non d'un inventaire des nombreuses appellations en usage pour désigner les situations de travail correspondant à l'emploi-type. Une même appellation recouvre d'ailleurs parfois des situations différentes selon l'entreprise, relevant de plusieurs articles.</p> <p>Les appellations utilisées par l'Agence Nationale pour l'Emploi pour l'identification des offres et demandes d'emplois dans le cadre du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME) font l'objet d'une table de correspondance.</p>
<p>Définition</p>	<p><i>La définition constitue un résumé synthétique des activités. Elle comporte toujours l'indication de ce que font les titulaires, des situations de travail correspondant à l'emploi-type décrit et des finalités de leur travail. Elle tend à permettre d'identifier le champ et le niveau d'intervention. Elle utilise un ensemble de mots-clés autour desquels s'articule la description des activités.</i></p>
<p>Situation fonctionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Cette rubrique sert à localiser les situations de travail correspondant à l'article dans l'activité économique. Cette localisation se fait par référence à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la branche d'activité économique - la nature de l'entreprise ou de l'établissement - la nature ou la fonction des services <p>Les différences constatées dans l'organisation du travail, susceptibles d'influer sur le contenu des emplois, sont mentionnées sous cette rubrique.</p>
<p>Délimitation des activités</p>	<p>Étant donné l'extrême diversité des situations concrètes observées l'emploi-type ne correspond pas à une situation normalisée et figée. Il correspond à des ensembles d'activités habituellement associées dans les situations concrètes de travail qui les distinguent de celles regroupées sous d'autres articles.</p> <p>Les délimitations d'activités qui résultent de la construction d'emplois-types par regroupement et synthèse des situations observées et les variantes qui peuvent être liées à certains modes de division du travail adoptés sont définies, si nécessaire, du point de vue des :</p> <ul style="list-style-type: none"> - frontières avec un autre emploi-type : les caractéristiques distinctives ou les recouvrements partiels sont soulignés si nécessaire, avec renvoi aux articles concernés. - spécialisations particulières à l'intérieur des activités décrites dans un même article, avec indication des différents critères de spécialisation (selon le produit, le type de production, la circonscription géographique, par exemple) ; - limites d'extension des activités propres à certaines situations. Certains titulaires n'exercent qu'une partie des activités décrites, d'autres ont des activités plus étendues. - ainsi que de l'accroissement de l'autonomie ou des responsabilités rendu possible par l'expérience professionnelle acquise dans l'emploi.

**Description
des activités**

Le détail des activités communes aux situations de travail qui ont été observées et regroupées pour constituer l'emploi-type correspondant à l'article est décrit sous cette rubrique.

La description est articulée autour de 3 notions successives :

- **le type d'activité** : il est noté sous forme de sous-titre lorsque l'emploi-type couvre plusieurs activités. Chaque activité regroupe l'ensemble des opérations liées, concourant à un résultat particulier du travail. Cet ensemble constitue un tout isolable dans le travail de l'intéressé et doit être :
 - **identifiable** en raison de la spécificité du résultat attendu. Celui-ci est généralement matérialisé par l'état ou la nature d'un produit ou d'un document ou une trace consignnant les actes accomplis ou leurs effets. Mais il peut aussi ne pas être matérialisé, notamment lorsqu'il s'agit de transmissions orales, de consultation, conseil ou information.
 - **complet**, c'est-à-dire rassembler toutes les opérations concourant au résultat ;
 - **homogène**, c'est-à-dire effectué dans des conditions techniques et professionnelles similaires, quel que soit l'objet (produits, cas, circonstances...) auquel il s'applique concrètement. Pour cette raison, deux procédures identiques appliquées à des domaines technologiques différents sont considérées comme relevant d'activités distinctes.
 - **les séquences de l'activité** numérotées et définies par des substantifs. Elles marquent les étapes successives et complémentaires du travail, certaines d'entre elles étant conditionnelles ;
 - **les opérations** décrites par des verbes. Elles correspondent aux actes significatifs de la qualification du travail ou essentiels pour la compréhension des descriptions.
- Seuls sont décrits les aspects propres à l'emploi-type et qui le différencient des autres ; pour les aspects communs, des renvois sont faits à d'autres articles.
- Les activités, séquences, opérations qui ne font pas partie intégrante de l'ensemble des situations de travail mais de certaines d'entre elles seulement sont précédées de la mention "*peut aussi*".

**Responsabilité
et autonomie**

• Instructions

Les éléments relatifs à cette rubrique sont rassemblés autour de quatre sous-rubriques.

Cet intitulé concerne les informations particulières relatives à la manière dont se définit et se déclenche le travail décrit, qu'il s'agisse :

- **d'instructions** proprement dites d'exécution stricte, ou se prêtant à interprétation, ou révisables avec l'intéressé.
- **de consignes générales** ou d'objectifs
- **d'habitudes ou pratiques** de travail acquises,
- **ou de documentation de référence**

• Contrôle

On précise ici l'**existence et les modalités du contrôle** ou du suivi du déroulement des activités ou des résultats du travail.

• Conséquences
d'erreurs

L'information constitue un rappel de la **nature et des conséquences des erreurs** liées à l'activité, permettant d'apprécier les responsabilités qui peuvent en résulter ou les difficultés propres au travail.

• Relations
fonctionnelles

Il s'agit :

- d'un **rappel des responsabilités hiérarchiques**
- d'un **résumé des relations professionnelles non-hiérarchiques** :
 - dans le service
 - hors du service, dans l'entreprise
 - hors de l'entreprise

Il **spécifie l'étendue et la diversité des contacts de travail avec d'autres personnes et leur nature.**

<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rythme • Particularités 	<p>Les éléments caractéristiques du cadre de travail sont rassemblés ici : ils complètent ceux relatifs aux relations interpersonnelles de la rubrique précédente pour la définition du "milieu de travail" : emplacement, sédentarité et déplacements, latitudes éventuelles, horaires.</p> <p>Sont notées ici les informations relatives aux échéances et à la répartition des activités dans le temps : déroulement et découpage du travail, délais intervenant entre le renouvellement d'une même tâche, ou la succession des activités.</p> <p>Quelques indications sont données sur les traits caractéristiques de l'emploi du point de vue des intérêts ou des contraintes.</p>
<p>Conditions d'accès</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances particulières 	<p>Elles varient considérablement en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la diversité des politiques de recrutement des entreprises ; - et du caractère évolutif du marché du travail. <p>Il n'existe donc pas un niveau de formation unique objectivement requis, mais un éventail de conditions d'accès qui varient autant en fonction des habitudes et des tensions du marché du travail, ou de la structure et de l'évolution du système de formation, que du contenu des tâches à effectuer.</p> <p>C'est donc l'éventail des conditions d'accès constaté au moment des observations que reflète cette rubrique. Son contenu n'a pas un caractère normatif et ne prétend pas à l'exhaustivité. Il cherche à souligner la diversité.</p> <p>Cette description des conditions d'accès fait apparaître à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les substitutions entre modes d'accès ; - la référence plus ou moins précise (et parfois inexistante) à des spécialités professionnelles ou de formation. <p>La présentation distingue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les modes d'accès directs : à la sortie d'une formation initiale ou d'une formation ultérieure constituant une interruption de la vie professionnelle (type FPA). Ces modes d'accès se réfèrent suivant les cas à des types de formation, à des diplômes ou à des spécialités. Les indications fournies sont parfois précédées de la mention "minimum" lorsqu'un relèvement du niveau d'embauche est constaté dans certaines entreprises, par suite, soit de pratiques qui leur sont propres, soit de l'accroissement des disponibilités sur le marché du travail. - les autres modes d'accès (accès indirect) qui supposent l'acquisition d'une expérience professionnelle préalable soit chez l'employeur, soit dans une autre entreprise. La nature de cette expérience est éventuellement différenciée suivant les niveaux de départ. Le caractère général de certaines informations est volontaire. Il résulte soit de différences entre politiques d'entreprise, soit de la souplesse de la politique à l'intérieur des entreprises. <p>Le cas échéant, on trouvera ici des indications complémentaires sur les domaines de connaissances recherchées en plus de la formation requise.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Il est impossible de procéder à un inventaire d'ensemble des carrières susceptibles d'être poursuivies à partir d'un emploi déterminé.</p> <p>Cette rubrique est limitée aux emplois directement accessibles à partir d'un emploi-type donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit dans le cadre du même emploi et sans changement majeur du contenu des activités, par extension des responsabilités entraînant généralement une promotion ; - soit dans le cadre d'un autre emploi-type, par modification du contenu de l'emploi ou de son champ d'application (ce qui n'implique pas nécessairement une promotion). <p>Il s'agit seulement de repérer ici les possibilités de passage et d'évolution des situations professionnelles. Cette énumération n'implique pas de jugement sur les chances réelles d'accès et de promotion, qui sont sélectives et directement commandées par la structure pyramidale des emplois et par la politique des entreprises.</p>

description générale des emplois de l'hôtellerie et du tourisme

I - LE CHAMP DE L'ÉTUDE

1 - Définition

Les emplois-types de l'hôtellerie et du tourisme, analysés dans ce cahier, ont été définis comme ceux qui concourent à accueillir, héberger et nourrir des personnes temporairement éloignées de leur domicile ou de leur milieu de vie habituel (1).

L'accueil, dans son acception la plus courante, est le service qui consiste à recevoir des personnes arrivant dans un lieu qui ne leur est pas familier afin de leur fournir toutes les informations qu'elles pourraient souhaiter. Cette fonction est remplie dans l'hôtellerie par les services de réception. En matière d'activité touristique, l'accueil consiste en outre à prévoir l'arrivée de visiteurs en mettant en place les éléments nécessaires à la pratique des activités qui ont motivé leur déplacement, en aménageant des lieux de villégiature ou en organisant des activités susceptibles d'agrémenter leur séjour.

L'hôtellerie, qui réunit l'ensemble des services consistant à héberger et nourrir à titre onéreux, fournit une partie des structures d'accueil nécessaires aux touristes. Elle ne peut toutefois être considérée comme une activité exclusivement touristique, les prestations ne s'adressant pas toutes à des voyageurs (ex : restauration de collectivités, centres d'hébergement à caractère social...).

2 - Délimitation du champ de l'étude

L'analyse des activités correspondant à cette définition a conduit à exclure du champ de l'étude :

- Les emplois spécifiques de l'**organisation et de la réalisation du transport**, qui mettent en œuvre des techniques particulières et font l'objet d'un autre fascicule du Répertoire Français des Emplois (Cahier n° 10). Toutefois, parmi les auxiliaires de transport, les agences de voyages dont l'activité consiste à coordonner différents services offerts aux touristes (en particulier hôtellerie et transport) sont concernées par ce cahier.
- Certains emplois liés à l'**accueil et à la prise en charge de touristes** :
 - les hôtesses d'accueil exerçant dans des organismes à vocation touristique (ex : Offices de tourisme...) ont un rôle identique à celui des personnes chargées de l'accueil ou de l'information de visiteurs dans d'autres établissements : ces activités seront décrites dans le cahier consacré à la création et à la diffusion de l'information ;
 - les animateurs de loisirs en centres de vacances, offices de tourisme et autres lieux de villégiature ont des activités identiques à celles des animateurs socio-culturels ou à celles des éducateurs de la petite enfance, décrites dans le Cahier n° 8 "Les emplois-types des activités sociales, socio-culturelles et de conseil" (voir articles TS 13 et TS 11) ;
 - le personnel spécialisé dans l'organisation de congrès, dont l'activité sera décrite avec les emplois de la publicité et des relations publiques.
- Certains emplois de **direction** :
 - les directeurs d'établissements hôteliers importants et d'agences de voyages de très grande taille : ils consacrent une grande partie de leur temps à des activités de gestion et de promotion commerciales semblables à celles des directeurs de grande surface de vente et des directeurs commerciaux (Cahier n° 5, "Les emplois-types du commerce et de la distribution," voir articles CD 07 et CD 01) ;
 - les responsables de terrains de camping et de caravanning : le contenu de leur emploi varie en fonction de leur statut et de l'importance du terrain ; il peut être axé soit sur la gestion et la promotion commerciale de l'installation dont ils sont propriétaires, soit sur la surveillance et l'entretien des installations, ce qui les apparente à certains gardiens d'immeubles ; ils peuvent en outre avoir une activité identique à celle des réceptionnaires de l'hôtellerie (voir article HT 17) en ce qui concerne l'accueil des vacanciers et la facturation des frais de séjour.

(1) Voir également "Les emplois et les formations dans le tourisme en France" CEREQ, Dossier n° 10, La Documentation Française, juillet 1975, où l'activité touristique a été définie comme consistant à "transporter, accueillir, loger, nourrir, distraire et guider des touristes."

– Des emplois de l'hôtellerie et des agences de voyages dont le contenu est proche d'emplois-types décrits par ailleurs, il en va ainsi :

- des main-courantiers (responsables dans les hôtels de la tenue des comptes des clients et de leurs dépôts), des caissiers de débit de boissons et de restaurants (y compris ceux qui facturent les consommations dans les libre-service) : leurs activités sont identiques soit à celles des caissières (voir Cahier n° 5, article CD 28) soit à celles des responsables des caisses (voir Cahier n° 5, article CD.19) ;

- des prospecteurs démarcheurs d'agence de voyages : leurs activités ne diffèrent pas de celles des représentants (voir Cahier n° 5, article CD 21) ;

- des contrôleurs de l'hôtellerie et de la restauration : ils peuvent être assimilés aux contrôleurs ou aux techniciens de gestion décrits dans le Cahier n° 4, "Les emplois-types de la gestion et de l'administration des entreprises" (voir articles FC 03 et FC 11) ;

- les agents de maintenance (dits également équipiers d'hôtel) effectuant dans les établissements hôteliers le gros entretien et les réparations de matériel et de locaux, relèvent d'autres spécialités techniques (ex. : électricité, plomberie...).

Inversement, on a intégré dans ce cahier des emplois gravitant autour des activités touristiques mais ne s'y rapportant pas exclusivement. Il s'agit du pisteur-secouriste (article HT 28) et du chargé d'assistances (article AS 26 qui doit être rapproché des emplois-types des assurances).

3 - Correspondance avec les nomenclatures d'emplois existantes (1).

Nomenclature des Emplois

Une partie seulement des emplois concernés par cette étude se retrouve dans les rubriques suivantes de la Nomenclature des Emplois :

100 Chef d'une entreprise non inscrite au Répertoire des métiers

423 Cuisiniers

930 Cadres supérieurs de l'hôtellerie

931 Personnel qualifié de la réception

932 Personnel qualifié de l'hôtellerie

933 Autres personnels

Parmi les emplois décrits dans ce cahier et ne faisant pas l'objet de rubriques particulières de la Nomenclature des Emplois figure le personnel des agences de voyages, assimilé aux métiers des services administratifs et du commerce, ce qui n'est pas toujours pertinent.

Code des Métiers

La correspondance entre le Code des Métiers utilisé pour le recensement de 1975 et une partie des emplois décrits dans ce cahier figure au tableau I.

Comme la Nomenclature des Emplois, le Code des Métiers regroupe le personnel des agences de voyages avec d'autres emplois administratifs et commerciaux.

Par ailleurs, certaines rubriques du code utilisé pour la publication de données statistiques réunissent des emplois de nature et de niveaux très différents, n'appartenant pas tous à l'hôtellerie (voir en particulier la rubrique 86 04).

(1) Nomenclatures en usage à la parution de ce cahier.

Tableau 1. Table de correspondance entre le Code des Métiers et les emplois-types décrits dans le Répertoire Français des Emplois.

Code de publication (1)	Code de chiffrage et intitulé des rubriques	Numéro et intitulé des articles du Répertoire Français des Emplois
45 01	45 15 Aide de cuisine 45 16 Cuisinier d'établissement	HT 04 Chef de cuisine HT 05 Cuisinier HT 06 Commis de cuisine Partiellement : HT 07 Agent de service aux cuisines
84 04	84 04 Hôtelier, restaurateur et cafetier	HT 01 Directeur d'hôtel - restaurant familial Partiellement : HT 08 Responsable de restauration Partiellement : HT 13 Serveur de débit de boissons
86 01	86 01 Garçon de café, serveur de restaurant	HT 09 Maître d'hôtel HT 10 Serveur de restaurant HT 11 Sommelier - caviste HT 12 Agent de service restauration Partiellement : HT 13 Serveur de débit de boissons
86 02	86 02 Guide cicérone, hôtesse de l'air et assimilés	HT 19 Auxiliaire hôtelier de voyages HT 24 Représentant local d'agence de voyages HT 25 Agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs HT 26 Guide conférencier
86 04	86 18 Personnel de service de l'hôtellerie, employé de garderie d'enfants, personnel de services divers 86 19 Désinfecteur, plongeur (hôtels-restaurants) 86 24 Cadres de l'hôtellerie et assimilés	Partiellement : HT 08 Responsable de restauration Partiellement : HT 07 Agent de service aux cuisines HT 14 Gouvernante HT 15 Lingère HT 16 Employé d'étage HT 17 Réceptionnaire HT 18 Employé du hall

(1) Code utilisé, lors du recensement de 1975, pour établir les tableaux où figure la répartition de la population active par profession.

4 - Renseignements statistiques

On dispose de trois sources statistiques principales sur l'emploi dans l'hôtellerie et le tourisme : l'enquête Structure des emplois de l'INSEE qui ne touche que les établissements de plus de dix salariés, le recensement de la population de 1975, les statistiques des établissements affiliés au régime d'allocations spéciales aux travailleurs sans emploi publiées par l'UNEDIC. Les renseignements les plus complets sont donnés par le recensement de 1975.

La répartition par sexe et profession de la population active concernée par cette étude figure au tableau 2. Une comparaison avec la population nationale montre qu'à l'exception de la cuisine, le taux de féminisation de ces professions est important, particulièrement dans celles qui sont liées à l'accueil du public.

Tableau 2. Répartition de la population active par sexe, suivant la profession.

Professions (voir tableau 1 pour intitulés précis)	% hommes	% femmes	Effectif total (100 %)
45 01 Personnel de cuisine	65,6	34,4	128 900
84 04 Hôtelier, restaurateur, cafetier	44,6	55,4	175 200
86 01 Garçon de café, serveur de restaurant	44,1	55,9	135 400
86 02 Guide, hôtesse de l'air	10,1	89,9	31 100
86 04 Personnel de service hôtellerie et autres secteurs, cadres de l'hôtellerie (1)	18,9	81,1	499 400
Population active totale recensée	62,7	37,3	21 774 900

(1) Les chiffres sont donnés à titre indicatif du fait de l'hétérogénéité de la rubrique (voir tableau 1)

Source : Recensement de 1975.

La répartition de l'ensemble de la population active de l'hôtellerie selon son statut (voir tableau 3), en faisant apparaître une proportion d'indépendants sans salariés et d'aides familiaux supérieure à la moyenne nationale, souligne le caractère encore très familial de ce secteur.

**Tableau 3. Répartition de la population active de l'hôtellerie
(rubrique 67 de la Nomenclature des activités professionnelles (NAP))
selon son statut (1)**

Statut	Hôtellerie	Ensemble de la population active recensée
Indépendants sans salariés	23,2	10,4
Employeurs	10,1	3,6
Aides familiaux	6,3	3,5
Apprentis sous contrat	1,2	0,7
Salariés d'établissements privés	56,1	59,4
Salariés de l'Etat et des collectivités locales	2,7	16,7
Effectif total (100 %)	562 200	20 943 900

(1) Les catégories dont l'effectif est inférieur à 2 500 ne figurent pas dans ce tableau.

Source : Recensement de 1975.

Ce caractère familial est confirmé par le tableau 4 qui met en évidence la forte proportion de non salariés dans l'hôtellerie, phénomène qui est particulièrement important dans les débits de boissons. Toutefois, la proportion est inverse dans la restauration de collectivités (rubriques 67 02) et les installations d'hébergement dites complémentaires (rubriques 67 12 et 67 13). De même, la proportion de non salariés est très faible dans les agences de voyages et les offices de tourisme.

**Tableau 4. Répartition de la population active ayant un emploi par statut
selon l'activité économique.**

Rubriques NAP	% de non-salariés (1)	% de salariés (2)	Effectif total	Remarques complémentaires
67 01 Restaurants et cafés-restaurants (sans hébergement)	37,8	62,2	135 300	
67 02 Cantines	1,8	98,2	54 100	dont 62 % de femmes
67 04 Débits de boissons (sans spectacle)	71,3	28,7	82 000	dont 45 % de femmes non-salariées
67 05 Cafés-tabacs	72,2	27,8	37 200	dont 42 % de femmes non-salariées
67 06 Débits de boissons avec spectacle	43,5	56,5	1 600	
67 07 Cafés associés à une autre activité	84,1	15,9	28 400	dont 53 % de femmes non-salariées
67 08 Hôtels avec restaurant	36,3	63,7	131 300	
67 09 Hôtels sans restaurant	27,2	72,8	43 700	
67 10 Wagons-lits et wagons-restaurants	1,2	98,8	4 600	
67 12 Installations d'hébergement à équipements développés (centres de vacances)	5,7	94,3	38 900	dont 75 % de femmes
67 13 Installations d'hébergement à équipements légers (surtout terrains de camping)	20,8	79,2	5 000	
Ensemble de rubrique 67 de la NAP	40,00	60,00	562 200	
74 09 Agences de voyages	10,3	89,7	11 900	
97 12 Offices de tourisme (services non marchands à caractère public)	2,3	97,7	4 100	
Population active totale recensée	18,0	82,0	20 943 900	

(1) Non salariés y compris aides familiaux.

(2) Salariés y compris apprentis.

Source : Recensement de 1975.

II - LES ACTIVITÉS HOTELIÈRES ET TOURISTIQUES

A - CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

1 - Le rôle de l'Etat et des collectivités locales

Le développement du tourisme a motivé de la part de l'Etat et des collectivités locales d'importantes actions relatives aux infrastructures qui se sont ajoutées à celles, plus traditionnelles, en matière de prix, d'hygiène, de sécurité... Les activités hôtelières et touristiques concernant, à des degrés divers, la plupart des ministères, une importante réglementation a été produite (1) et les instances d'intervention ou de consultation se sont multipliées (ex. : services d'études des ministères, comités, commissions, missions d'aménagement...).

Parallèlement, des établissements publics prennent en charge localement les problèmes de développement et d'animation touristiques ainsi que l'accueil des visiteurs (ex. : Offices municipaux de tourisme, Chambre d'agriculture, Parcs naturels...).

Parmi les moyens dont disposent les pouvoirs publics pour contrôler, coordonner et promouvoir les activités hôtelières et touristiques, signalons :

- le contrôle des conditions de création et d'exploitation des établissements : définition de normes de classement permettant de situer le niveau des prestations fournies et des prix pratiqués par les établissements hôteliers, réglementations strictes s'appliquant aux débits de boissons, aux agences de voyages, aux associations de tourisme...

- l'élaboration de plans et schémas prospectifs d'équipement et d'aménagement qui s'accompagnent de mesures d'incitation (attribution d'aides financières : subvention, prêts, primes d'équipement...) et de contrôle strict des projets de constructions ;

- les interventions d'aide technique et de conseil : elles se sont multipliées ces dernières années, notamment en milieu rural avec le développement de formules d'hébergement parallèles à l'hôtellerie traditionnelle et l'animation d'activités de loisirs. Dans les Chambres d'agriculture, des services se consacrent exclusivement au tourisme en espace rural (par exemple : aide à la création puis, par des centrales de réservation, à l'exploitation de gîtes ruraux). Dans les parcs naturels nationaux, des personnes sont chargées de veiller au développement économique, social, culturel des zones périphériques des parcs, conçues dès leur origine comme de futures zones touristiques (voir exposé des motifs de la loi du 22 juillet 1960 relative à la création des parcs nationaux). Les Offices municipaux de tourisme, outre leur mission d'accueil, ont également une fonction d'aide technique et de conseil en matière de développement touristique auprès des municipalités qui les ont créés.

2 - L'industrie hôtelière et touristique (2)

L'apparition de phénomènes de consommation de masse a provoqué dans l'hôtellerie et le tourisme, un développement de type capitaliste semblable à celui qui a pu être observé dans l'industrie et le commerce.

Ces transformations sont particulièrement sensibles dans l'hôtellerie où de nouveaux établissements, le plus souvent intégrés à des chaînes, ont accéléré l'évolution de l'ensemble du secteur en venant concurrencer l'hôtellerie traditionnelle. Ces nouveaux établissements représentent ce que l'on appelle néo-hôtellerie et néo-restauration. Généralement de taille moyenne ou grande, ils sont implantés principalement à proximité d'axes de circulation et dans des zones dont l'activité touristique ou économique est importante.

L'hôtellerie traditionnelle, caractérisée par des entreprises à établissement unique, reste majoritaire. Les formes d'exploitation familiale y sont fréquentes, surtout dans les restaurants indépendants et dans les établissements d'hébergement de petite taille jusqu'à deux étoiles.

Les entreprises traditionnelles adaptant à leurs besoins les nouvelles méthodes de gestion, voire de production, les différences entre les deux formes d'hôtellerie vont en s'atténuant lorsque la taille des établissements augmente et que leur classement s'élève.

La transformation du secteur se caractérise par :

(1) Voir brochure n° 1445 éditée en 1978 par la Direction des Journaux Officiels où sont réunis l'ensemble des textes relatifs au Tourisme.

(2) Le terme "industrie hôtelière et touristique" recouvre l'ensemble des organismes à but lucratif concernés par cette étude.

a - La concentration et les groupements

La concentration, liée aux investissements financiers réalisés dans l'hôtellerie et le tourisme par des groupes de nature diverse (banques, compagnies aériennes, sociétés d'exploitation d'autoroutes...) peut se faire suivant différentes modalités non exclusives les unes des autres :

- Création de chaînes d'établissements ayant des activités semblables : hôtels ou restaurants de tourisme, agence de voyages...

- Création de filiales ayant des activités diversifiées, un même groupe parvenant ainsi à contrôler le fonctionnement d'hôtels et de restaurants de tourisme, de traiteurs, de restaurants de collectivités, d'entreprises réalisant la conception et l'aménagement de certains de ces établissements, de centrales d'achat...

- Constitution d'ensembles intégrés qui proposent une gamme de forfaits où sont incluses différentes prestations s'adressant à une clientèle aussi variée que possible.

Les centres de congrès dans lesquels, à proximité des équipements destinés aux réunions, sont implantés des hôtels, restaurants, commerces..., sont des réalisations de ce type ainsi que les stations de tourisme intégrées dont l'exemple le plus caractéristique est celui des stations de sports d'hiver dites de la "troisième génération."

L'intégration à un tel ensemble procure aux établissements hôteliers des avantages dont ne peuvent bénéficier les établissements indépendants : sources extérieures d'investissements permettant une rationalisation des constructions ou des modernisations, accords entre filiales du même groupe pour la réalisation des travaux, prise en charge par le siège de services communs à l'ensemble d'une chaîne (par exemple : actions promotionnelles, études de marchés, opérations administratives et comptables, centrales d'achat et de réservation...).

Les hôteliers, restaurateurs et agents de voyages indépendants ont constitué, afin de répondre à cette concurrence, des **groupements** permettant la mise en commun de plusieurs services. La taille de ces groupements est extrêmement variable, le nombre d'établissements membres pouvant être inférieur à une dizaine ou atteindre plusieurs milliers, ce qui justifie l'utilisation du terme "**chaînes volontaires**" pour désigner les groupements hôteliers.

Les groupements de petite taille n'offrant parfois qu'un nombre limité d'avantages à leurs membres (actions promotionnelles communes et centrales d'achat le plus souvent), certains grands hôtels indépendants adhèrent à des groupements locaux et, parallèlement, établissent des liens commerciaux avec des chaînes internationales qui les font bénéficier de leurs services. Ils conservent alors une large autonomie de fonctionnement mais doivent se conformer à des directives commerciales émanant du siège de la chaîne.

b - De nouvelles méthodes de production et de distribution

Ces méthodes présentent quatre caractéristiques interdépendantes :

- apparition d'une production de masse et accentuation de la distinction entre les étapes de production et de distribution. Ceci affecte principalement la restauration (méthodes de fabrication industrielle et développement de l'activité traiteur liés au progrès des techniques de cuisson et de conservation) et les agences de voyages (production de série par des établissements spécialisés) ;

- utilisation de formules de distribution en usage dans le commerce : système de libre-service en restauration et vente sur catalogue dans les agences de voyages ;

- utilisation de l'informatique dans les établissements de grande taille pour les opérations de réservation, billetterie, facturation...

- rationalisation de la production sur le plan des méthodes de travail et de la gestion, ce dernier point se traduisant par l'introduction de la comptabilité analytique dans les établissements et au niveau de chaque service pour les calculs de coûts.

c - L'évolution des politiques commerciales

Les politiques commerciales dans l'industrie hôtelière et touristique visent, quelle que soit la taille ou la nature de l'établissement, à régulariser les taux de fréquentation afin de parvenir à une rentabilité maximale des investissements. Parallèlement aux méthodes pratiquées ailleurs (publicité, démarchage, tarifs préférentiels...) d'autres formules de commercialisation et de promotion sont apparues ces dernières années qui peuvent avoir une incidence importante sur l'activité des établissements :

- Signature par les hôteliers, en vue de l'accueil de groupes, de contrats avec des agents de voyages ou tout organisme susceptible de leur garantir une clientèle.
- Correction de l'incidence du facteur saisonnier par la diversification des activités :

- tourisme dit "d'affaires" qui peut représenter une part majoritaire de l'activité de certaines agences de voyages et, pour les établissements hôteliers de grande taille, se traduit par l'accueil de congrès, colloques et autres réunions de travail. La plupart des hôtels de catégorie égale ou supérieure à trois étoiles ont ainsi été dotés des installations nécessaires (y compris sur le plan des équipements audio-visuels), soit au moment de leur construction, soit à l'occasion d'une rénovation ;
- organisation d'activités sportives et de loisirs susceptibles d'attirer une clientèle toute l'année. Ceci a été prévu dès la conception des stations de tourisme intégrées ; ailleurs, ces questions sont prises en charge par les Offices de tourisme et les syndicats d'initiative.
 - Spécialisation des établissements en fonction de leur marché (par exemple : restaurants de collectivités, établissements situés à proximité d'axes de circulation ou en zone touristique...) et parfois, dans un marché donné, en fonction d'une image de marque que l'établissement choisit de promouvoir.

3 - Le tourisme social (1)

a - Historique et définition

Par "tourisme social," on désigne dans cette étude les formules de vacances proposées par des organismes à but non lucratif.

Le tourisme social a connu son développement le plus important au lendemain de la seconde guerre mondiale. Son origine remonte à 1936 où la mise en place des congés payés a entraîné la création de nombreuses associations de tourisme et de loisirs qui sont venues se joindre aux associations à caractère socio-éducatif déjà existantes (mouvement des Auberges de jeunesse...).

Les associations créées avant et après la guerre relevaient de mouvements d'idées différents mais poursuivaient des objectifs semblables :

- mettre en place des structures d'accueil au moindre coût afin de faciliter le départ en vacances des couches sociales les moins favorisées ;
- contribuer à l'épanouissement de l'individu par des actions de type socio-éducatif.

La création par les municipalités, comités d'œuvres sociales d'entreprises publiques, comités d'entreprises privées... de centres et villages de vacances destinés à leur personnel procédaient des mêmes intentions.

L'abaissement des coûts par rapport au secteur commercial a pu être obtenu par :

- l'absence de marge bénéficiaire ;
- la faible part des investissements consacrés aux infrastructures : "villages de toile," restauration de bâtiments anciens...
- la réduction des frais de personnel, compensée par une utilisation maximale du bénévolat et la prise en charge de certaines tâches (entretien courant...) par les usagers des installations, membres des associations ou collectivités gestionnaires.

Dans les formules d'hébergement adoptées, l'animation et les équipements permettant une vie collective occupent toujours une place importante, contrairement à ce qui se produit dans l'hôtellerie traditionnelle, conçue pour des activités et une occupation individuelles.

(1) Pour une analyse plus poussée, voir R. LANQUAR et Y. RAYNOUARD, "Le tourisme social," PUF 1978, Collection Que Sais-je ?

b - La situation actuelle

Les buts poursuivis et les moyens adoptés ont conféré au tourisme social son originalité par rapport à l'industrie hôtelière et touristique. Actuellement, bien que les organismes à but non lucratif s'efforcent de ne pas s'éloigner des principes qui les animaient à leur création, l'évolution quantitative et qualitative de la demande a entraîné des transformations de méthodes qui tendent à atténuer certaines différences entre les secteurs social et commercial du tourisme.

Pour répondre à l'augmentation de la demande, les organismes à but non lucratif ont dû accroître le nombre et les capacités d'accueil de leurs installations, ce qui les a conduits à calquer leurs méthodes de gestion sur celles du secteur commercial et à centraliser certains services (par exemple : finances, administration, réservation...) au niveau d'un siège.

L'accroissement de la taille des installations, la diversification de la "clientèle" ont, entre autres facteurs, distendu ou supprimé les liens de solidarité existants, modifiant ainsi les conditions de la vie collective. Parallèlement, le niveau d'exigence des usagers concernant les prestations offertes s'est élevé.

La prise en compte de tous ces facteurs a conduit à :

- modifier les politiques d'investissement pour augmenter le confort des installations ;

- renoncer en partie au bénévolat pour faire appel à des professionnels et à un personnel de service plus nombreux.

Afin d'amortir les investissements et les coûts de fonctionnement provoqués par cette évolution, les principales associations de tourisme font fonctionner en permanence une partie de leurs installations. Elles cherchent donc à limiter l'incidence du facteur saisonnier en accueillant des populations différentes selon les époques de l'année et en diversifiant leurs activités dans les limites permises par leur statut (ex. : accueil de stagiaires en formation continue, de classes de neige ou de mer, de colloques...).

De son côté, l'industrie hôtelière et touristique s'est inspirée de certaines formules expérimentées par le tourisme social : villages de vacances, locations dans les stations de tourisme intégrées de résidences meublées annexées à des hôtels, ouverture de terrains de camping privés (appelés hôtellerie du plein air), intérêt grandissant des hôteliers pour l'animation d'activités récréatives, organisation de circuits plus aventureux par les agences de voyages.

Par ailleurs, les différentes formules d'hébergement en milieu rural, parfois assimilées au tourisme social parce que peu onéreuses, non gérées par des professionnels de l'hôtellerie et devant beaucoup à l'aide de l'Etat, témoignent de préoccupations voisines (rapprochement entre citadins et ruraux par exemple).

Du fait de cette évolution, les organismes à but non lucratif sont actuellement en situation difficile face aux établissements à caractère commercial avec lesquels ils sont en concurrence : freinés dans leur croissance par des contraintes financières (sources extérieures de financement limitées à l'aide de l'Etat) ou des dispositions légales (ex. : interdiction aux associations de faire de la publicité...), ils s'efforcent néanmoins de se développer en limitant leurs augmentations de tarifs pour tenter de répondre à un besoin (près de la moitié des Français ne partent pas en vacances et seulement 10 % de ceux qui partent ont accès à des installations de tourisme social (1)).

B - LES ÉTABLISSEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'HOTELLERIE ET DU TOURISME

Les établissements d'hébergement et de restauration à caractère commercial peuvent, à la demande de leur propriétaire, faire l'objet d'un classement prononcé par les Préfets ou le ministère chargé du tourisme lorsque des dérogations sont sollicitées. La demande de classement est obligatoire pour les hôtels de préfecture et les maisons meublées. Pour les autres établissements, le classement est en quelque sorte un label accordé par l'Etat ; il est nettement moins sollicité par les restaurateurs que par les hôteliers, un hôtel classé pouvant abriter un restaurant qui ne l'est pas.

(1) Chiffres donnés par R. LANQUAR et Y. RAYNOUARD. *Op. cit.*

1 - L'hébergement

Les normes de classement de l'hôtellerie homologuée de tourisme sont fixées par l'arrêté modifié du 16 décembre 1964 qui distingue quatre types d'établissements : les hôtels, les hôtels-résidence, les relais et les motels. Le classement, symbolisé par un nombre d'étoiles, se fait principalement en fonction de critères d'aménagement : nombre minimum et confort des chambres, caractéristiques des locaux communs (hall, ascenseurs, salons...) équipements sanitaires, électriques, téléphoniques, présence d'un garage ou d'un parc de stationnement. Les autres normes font référence aux services de réception (importance des unités, usage de langues étrangères par le personnel) et de restauration (service du petit déjeuner, présence obligatoire d'un restaurant à caractère gastronomique dans tous les relais et d'un service de restauration même simplifié à partir de quatre étoiles dans les hôtels).

Tableau 5. Hôtellerie homologuée : hôtels et chambres par catégorie, situation au 1^{er} janvier 1966 et au 1^{er} janvier 1975.

Catégorie		1966	1975
Une étoile	Etablissements	7 898	9 696
	Chambres	156 395	173 552
Deux étoiles	Etablissements	3 470	4 937
	Chambres	105 609	136 578
Trois étoiles	Etablissements	1 085	1 738
	Chambres	51 317	75 126
Quatre étoiles	Etablissements	244	309
	Chambres	20 002	23 250
Quatre étoiles luxe	Etablissements	48	91
	Chambres	8 864	15 051
Total	Etablissements	12 745	16 771
	Chambres	342 187	423 557

Source : INSEE, Annuaire statistique de la France, 1977,

Les règles de classement des établissements non homologués de tourisme et des maisons meublées sont fixées par un arrêté du 31 janvier 1977. Le classement distingue deux catégories comportant elles-mêmes des sous-catégories en fonction des équipements de l'établissement (éclairage, chauffage, eau courante, ratio équipements sanitaires/nombre de chambres...) et de sa situation géographique.

Les centres d'hébergement de vacances proposent généralement hébergement et restauration. Expérimentés par des organismes à but non lucratif, ils peuvent maintenant présenter un caractère commercial.

La formule la plus répandue est celle du *village de vacances* dont la création et l'exploitation sont réglementées (décret du 25 mai 1968). Ils peuvent, en fonction de leurs équipements et des prestations fournies aux vacanciers, faire l'objet d'un classement ou obtenir, lorsqu'ils sont à but non lucratif, un agrément du ministère chargé du tourisme afin de bénéficier d'aides financières.

Les villages doivent comprendre des hébergements individuels et collectifs, des locaux affectés à la gestion et aux services, des équipements collectifs destinés aux activités sportives et récréatives et, pour les repas, un restaurant ou des cuisines individuelles.

Les maisons familiales de vacances sont sous la tutelle du ministère de la Santé et relèvent exclusivement du Tourisme social. Elles sont généralement constituées par un bâtiment unique hébergeant plusieurs familles qui assurent bénévolement certains services collectifs. Cette formule est actuellement en régression, les maisons existantes se transformant en villages de vacances.

Les auberges de jeunesse proposent un hébergement de courte durée et peu onéreux. Actuellement, celles qui sont situées à proximité des grands centres touristiques se limitent de plus en plus à ce type de prestation, les auberges situées dans de petites agglomérations développant des formes d'animation socio-culturelle tournées vers la population locale.

Les centres de vacances correspondent à l'appellation actuelle des colonies de vacances accueillant des enfants en dehors des périodes scolaires. Le ministère de l'Éducation vient d'engager une expérience de rénovation de ces installations sur le plan des équipements et des activités proposées afin de les rendre plus attractifs et d'en prolonger la période d'utilisation. Certains centres accueillent des classes de neige, de mer ou des classes vertes en dehors des vacances scolaires.

L'hébergement en milieu rural se situe à mi-chemin entre les établissements à caractère commercial et le tourisme social. Les établissements concernés (gîtes ruraux et communaux, auberges paysannes, chambres d'hôtes) sont créés et gérés par des ruraux ou des collectivités locales. Leur création est encouragée par l'État pour qui certaines formules (en particulier les gîtes communaux) peuvent contribuer à l'animation de collectivités souffrant de l'exode rural tout en contribuant à la sauvegarde du patrimoine bâti.

Les terrains de camping et de caravanning peuvent être soit privés, soit gérés par des collectivités locales ou des associations. Ils peuvent faire l'objet d'un classement qui est fonction de leurs équipements. Restant la formule d'hébergement la moins onéreuse, ils connaissent un développement important (aménagement d'environ 1 500 terrains entre 1971 et 1977) encore en deçà des besoins. Contrairement à ce qui se produit dans les autres centres d'hébergement de vacances, l'organisation d'activités de loisirs reste sporadique et peu développée dans les terrains de camping.

2 - La restauration

Les restaurants de tourisme (ou restaurants publics) peuvent être indépendants, membres d'une chaîne, intégrés à un hôtel ou situés à bord de moyens de transport.

Ils peuvent être classés, selon les normes fixées par l'arrêté modifié du 29 avril 1963, en fonction de la qualité de la cuisine, de l'aménagement de la salle de restaurant, de la nature des matériels et équipements utilisés (vaisselle, matériel de cuisson, de réfrigération, de lavage...). Les exigences relatives à la qualification du personnel, à la taille et à la composition des équipes varient en fonction de la capacité d'accueil du restaurant et, en cuisine, de sa situation géographique (implantation dans un centre urbain important ou non). Les critères d'appréciation de la qualification du personnel sont soit ses diplômes, soit son expérience, soit (en cuisine) sa renommée.

La restauration de collectivités " s'adresse à une clientèle contrainte d'y recourir par obligations scolaires, médicales, professionnelles ou autres ; les repas sont alors fournis aux consommateurs sans but lucratif " pour la collectivité qui les sert (1).

Les organismes concernés peuvent prendre eux-mêmes en charge la préparation des repas dans leurs propres installations et avec leur propre personnel ou passer un contrat avec une entreprise de restauration collective qui fournira tout ou partie des prestations (aménagement du restaurant, approvisionnement, préparation et distribution des repas).

3 - Les débits de boissons

L'ouverture et l'exploitation de débits de boissons à consommer sur place sont strictement réglementées par le Code des débits de boissons et des mesures contre l'alcoolisme.

Les débits de boissons sont répartis en quatre catégories selon l'étendue de la licence dont ils sont assortis, cette licence déterminant la nature des boissons qu'ils sont autorisés à servir.

Ils peuvent être situés dans un hôtel, un restaurant ou être complètement indépendants. Dans ce cas, une autre activité peut leur être associée (tabacs, journaux...). Une place particulière doit être faite aux brasseries, grands cafés-restaurants où l'activité dominante est, selon l'heure de la journée, tantôt le débit de boissons, tantôt la restauration.

4 - L'organisation de voyages et de séjours

Les activités relatives à l'organisation de voyages et de séjours sont réglementées par la loi du 11 juillet 1975 et son décret d'application pris le 28 mars 1977.

Ces activités sont :

- " l'organisation de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ou la vente des produits de cette activité ;
- la prestation des services pouvant être fournie à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de places dans les moyens de transport de voyageurs, la mise à la disposition ou la location, même partielle, de ces moyens de transport, la réservation des chambres dans les établissements hôteliers ou dans les locaux d'hébergement collectif, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
- la prestation des services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de villes, de sites ou de monuments, le service de guides-interprètes, d'accompagnateurs ou de courriers " (Article 1^{er} de la loi).

Cette loi s'applique aux agences de voyages, aux associations de tourisme à but non lucratif et aux Offices de tourisme et syndicats d'initiative.

(1) Voir Recommandation n° 1.1.77 du groupe permanent d'étude des marchés de denrées alimentaires (GPEM/DA), Brochure n° 5540 de la série Marchés Publics publiée par la Direction des Journaux Officiels.

Les agences de voyages peuvent être indépendantes ou filiales d'un groupe (compagnie aérienne ou banque le plus souvent) et ne comporter qu'un établissement ou plusieurs succursales.

Du point de vue de leurs activités, on peut distinguer deux catégories d'agences de voyages :

- celles qui sont exclusivement ou essentiellement productrices de voyages et de séjours (ou "tours operators");
- celles qui sont exclusivement ou essentiellement distributrices des produits et prestations décrits à l'article 1^{er} de la loi du 11 juillet 1975.

Les voyages mis au point par les producteurs sont décrits dans des brochures proposées au public par des agences distributrices qui appartiennent ou non à la même entreprise que les producteurs. Une agence peut vendre ses propres produits et ceux de la concurrence. Producteurs et distributeurs ont en commun l'organisation de voyages et séjours à la demande.

Les associations et organismes sans but lucratif doivent obtenir un agrément du ministère chargé du Tourisme pour pouvoir se livrer aux opérations mentionnées dans l'article 1^{er} de la loi du 11 juillet 1975. Elles ne peuvent effectuer ces opérations qu'en faveur de leurs membres et ne doivent faire aucune publicité pour des voyages ou séjours. Leur activité s'apparente à celle des agences organisant des produits à la demande, la participation des adhérents à la préparation des voyages pouvant être importante.

5 - Les offices de tourisme et syndicats d'initiative

Ils sont chargés de promouvoir à l'échelon local les activités se rapportant au tourisme.

A ce titre :

- ils accueillent les visiteurs et les informent sur la région où ils sont implantés ;
- ils informent la population locale sur les autres régions pour lui permettre d'organiser ses déplacements, villégiatures et loisirs ;
- ils coordonnent les activités d'animation et de mise en valeur de leur région en participant eux-mêmes à ces activités ;
- ils vendent aux visiteurs différentes prestations liées au séjour dans une région : titres d'hébergement et de restauration, excursions, locations de moyens de transport... et organisent des séjours individuels et collectifs.

Les Offices municipaux de tourisme sont des établissements publics à caractère industriel et commercial, institués dans les stations classées par arrêté préfectoral à la demande du conseil municipal intéressé. Ils ont été créés par la loi du 10 juillet 1964 qui définit leurs missions, leurs modalités de fonctionnement et les conditions requises pour accéder à leur direction.

Les syndicats d'initiative sont des associations privées régies par la loi de juillet 1901, leur conseil d'administration comprenant toujours des membres du conseil municipal de la localité où ils sont implantés.

Les Offices de tourisme et syndicats d'initiative homologués par le ministère chargé du Tourisme sont classés en deux catégories en fonction de leurs ressources, de leur implantation, des services qu'ils sont à même de fournir et de la qualification de leur personnel.

III - L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET L'INSERTION DES EMPLOIS DANS LES ENTREPRISES

1 - Les principes généraux d'organisation du travail

L'organisation du travail dans les établissements hôteliers et touristiques est, quel que soit leur domaine d'activité (hébergement, restauration, agences de voyages...), déterminée par la taille des unités et la nature des prestations fournies. Dans l'industrie hôtelière, ces prestations sont elles-mêmes fonction des choix commerciaux opérés par les établissements.

La division du travail est, quel que soit l'établissement, toujours basée sur un clivage entre la production (ou la préparation) des prestations et leur mise à la disposition de la clientèle, ce qui se traduit par une séparation plus ou moins nette entre :

- cuisine et service de salle en restauration ;
- service au bar et service en salle dans les débits de boissons ;
- réception et service dit des étages en ce qui concerne l'hébergement ;
- production de voyages et de séjours et exploitation commerciale dans les agences de voyages.

Après cette différenciation initiale, l'augmentation de la taille des établissements s'accompagne de l'apparition des services généraux. Les tâches administratives et de gestion sont rapidement prises en charge par un personnel spécialisé, tout ou partie de ces travaux pouvant être confiés à un cabinet extérieur dans les établissements petits ou moyens. Dès que les établissements d'hébergement prennent de l'importance, l'entretien des locaux est pris en charge par un personnel particulier.

A partir de ces principes, la division du travail prend des formes différentes selon les domaines d'activités.

2 - L'organisation du travail dans l'hôtellerie

Dans les petits établissements à caractère familial, la polyvalence est de règle, chaque personne assurant un nombre de prestations plus ou moins grand selon la taille de l'établissement. On assiste toutefois à une répartition des rôles entre les individus. Ainsi, lorsque l'établissement cumule hébergement et restauration, la même personne prend souvent en charge la cuisine et les travaux de gestion, une autre s'occupant plutôt de l'accueil et du service de la clientèle.

Dans les établissements de taille moyenne et grande deux formes de division du travail vont se superposer avec l'accroissement de la taille : l'une, hiérarchique, se fonde sur les niveaux de qualification appréciés par l'expérience et le savoir-faire, l'autre repose sur les prestations à fournir et peut donner lieu à une très forte spécialisation du personnel, s'accompagnant ou non de la création d'unités distinctes.

La division du travail la plus poussée se rencontre dans les établissements qui privilégient un service personnalisé ou de prestige procurant une assistance maximale à la clientèle. Elle est minimale dans ceux qui, se voulant essentiellement fonctionnels, d'une part ont automatisé et rationalisé leurs équipements et leurs méthodes, d'autre part se sont spécialisés dans l'hébergement ou la restauration et dans une clientèle donnée.

De nombreuses situations intermédiaires existent entre ces deux pôles. Une classification plus fine des établissements pourrait être faite en fonction de leur ratio effectifs employés / capacité d'accueil (ou repas distribués en restauration). En règle générale néanmoins, la division du travail est moins fine dans les nouveaux établissements hôteliers ce qui aboutit à une limitation du nombre d'unités et d'emplois spécialisés.

a - L'organisation des services d'hébergement

A partir d'un service unique de **réception**, peuvent se différencier cinq unités auxquelles correspondent des emplois spécialisés :

- la réservation,
- la réception qui assure l'accueil et l'enregistrement de la clientèle à son arrivée,
- la loge, rendant divers services à la clientèle et dont dépend le personnel du hall,
- le standard téléphonique,
- la caisse ou main courante.

L'automatisation des équipements (y compris l'utilisation de l'informatique) peut entraîner la disparition du service réservations, du standard, de la main courante.

La loge, importante dans la plupart des hôtels quatre étoiles luxe, n'existe pas dans tous les quatre étoiles en néo-hôtellerie et tend à disparaître à partir de trois étoiles dans tous les établissements.

Dans les services dits **d'étages**, à côté des équipes chargées de la préparation de l'hébergement, peuvent exister une lingerie et une buanderie qui gèrent et entretiennent le linge de tout l'établissement, y compris celui des autres services. Ces unités n'existent que dans les établissements d'assez grande taille et à partir de deux étoiles.

Traditionnellement, la division du travail des services d'étages est géographique : dans les hôtels de grande taille, chaque étage constitue une unité séparée, l'ensemble étant supervisé par une gouvernante. La simplification du service remet en cause ce type de division et tend à supprimer l'emploi de gouvernante en dehors des périodes d'affluence et au-dessous de 140 chambres environ.

b - L'organisation des services de restauration et des débits de boissons

Dans les cuisines importantes existe une spécialisation par type de préparations (ou parties) qui peut être très fine dans les restaurants gastronomiques ou se limiter à deux ou trois parties dans les autres cuisines, y compris celles des restaurants de collectivités. Chaque spécialité est prise en charge par un cuisinier (ou chef de partie), souvent assisté d'un ou plusieurs commis de cuisine. Les spécialités sont hiérarchisées entre elles et peuvent faire l'objet d'une rotation du personnel. Une division du travail peut également exister parmi le personnel peu qualifié : préparation d'une seule catégorie d'aliments, lavage d'une seule sorte de vaisselle...

En salle de restaurant, la division du travail est traditionnellement géographique : chaque serveur est affecté à un groupe de tables ou rang. Dans certains restaurants, généralement gastronomiques, le service des boissons est assuré par un personnel spécialisé.

Dans les restaurants fonctionnant en libre-service, les interventions en salle se limitent à des travaux de débarrassage et de nettoyage assurés par du personnel peu qualifié.

Dans les débits de boissons, la distinction production-distribution n'est pas toujours nette. Une séparation entre service au bar (où sont en outre préparées les consommations) et service en salle peut exister lorsque l'affluence ou la taille de l'établissement l'exigent. Dans les grands cafés existe, comme dans les restaurants, une division géographique du travail en salle.

Plusieurs types de prestations en matière de restauration et de service des boissons peuvent coexister dans un même établissement. Elles donnent généralement lieu à la création d'unités distinctes (restauration gastronomique ou simplifiée, cafétéria ou bar...) coordonnées par un seul responsable. Toutefois, des prestations différentes selon le moment de la journée peuvent être assurées dans une même salle et par le même personnel : c'est le cas en particulier des brasseries, des restaurants situés dans les gares, les aéroports...

Lorsqu'un même établissement assure hébergement et restauration, chaque entité fonctionne de manière autonome. Cette juxtaposition entraîne toutefois dans les hôtels de luxe la création d'unités spécialisées assurant un service de restauration dans les chambres : repas complets préparés par la cuisine de l'établissement ou mets simples et boissons préparés sur place dans un office ou une cafétéria. Géographiquement situées dans les étages, ces unités dépendent des services de restauration.

c - L'organisation des centres d'hébergement de vacances

Ces établissements fournissent trois types de prestations : hébergement, restauration, animation d'activités de loisirs. Ils comprennent en outre des services généraux comparables à ceux des autres établissements hôteliers. Les services d'hébergement et de restauration, par contre, y sont un peu différents de ceux de l'industrie hôtelière.

La taille de la **réception** est proportionnelle à celle de l'installation, elle est généralement assez développée et peut avoir plusieurs implantations géographiques dans les villages de vacances.

Les vacanciers prenant généralement en charge l'entretien de leurs appartements, l'équivalent du service **d'étages** est réduit ; un personnel de service assure l'entretien des parties communes de l'installation et intervient dans les appartements au départ des vacanciers. La lingerie, par contre, présente les mêmes caractéristiques que dans l'industrie hôtelière.

Certains villages de vacances ne comportent pas de restaurant. L'organisation des **services de restauration**, lorsqu'ils existent, est comparable à celle des restaurants de collectivités car les données à prendre en compte sont identiques (menu unique, quantités à préparer connues). Un service minimal peut être assuré en salle de restaurant (dressage du couvert et transport des plats de la cuisine aux tables). Lorsqu'ils existent, les **débts de boissons** se limitent à un service au bar.

L'**animation** peut avoir un caractère différent selon la nature de l'installation et la population accueillie, ce qui détermine la spécialisation du personnel. Dans les établissements accueillant des familles, à côté de l'animation destinée aux adultes, existent généralement d'importants services prenant en charge les enfants.

d - Les services généraux des établissements hôteliers

Les grands établissements hôteliers disposent de **services administratifs et de gestion** plus ou moins importants selon qu'ils sont ou non rattachés à une chaîne ou à un groupement, les sièges prenant en charge une partie des travaux. La tendance actuelle est de décentraliser certaines opérations de gestion en chargeant les différents responsables de service (responsable de restauration, chef de cuisine, parfois maître d'hôtel...) d'analyser la rentabilité de l'unité qu'ils dirigent. Toutefois, dans les restaurants indépendants, même importants, la direction garde le contrôle de toutes les unités, ce qui limite à la fois le développement des services administratifs et la participation des chefs de service à la gestion de l'établissement.

L'apparition d'un **économat** correspond à un allègement des tâches du chef d'établissement ou du chef de cuisine qui, dans les petites entreprises, s'occupent des approvisionnements. La cave peut faire partie intégrante de l'économat ou avoir une existence autonome dans les établissements possédant plusieurs débits de boissons et salles de restaurant ou lorsque le service des vins est assuré par des sommeliers qui font également fonction de caviste.

Les services d'entretien de locaux réunissent des spécialités d'autant plus nombreuses et diverses que l'établissement est important et, en ce qui concerne les hôtels, luxueux.

3 - L'organisation du travail dans les agences de voyages

Les agences de voyages sont organisées autour de deux grandes fonctions :

- la production de voyages qui consiste à combiner différents services achetés à des prestataires (compagnies de transport, hôteliers, agents de voyages étrangers...) pour mettre sur pied un voyage dont les lignes générales ont été préalablement définies par le producteur lui-même ou le client ;
- l'exploitation commerciale qui consiste à vendre soit à un réseau de distribution, soit à des particuliers ou à des entreprises, puis à effectuer les opérations liées à ces ventes : réservation, confection des titres de transport (ou billetterie), facturation, constitution des carnets de voyages et, dans les agences productrices, suivi du niveau des ventes, relation avec les prestataires de services, prise en charge des voyageurs.

Par ailleurs, le développement des services administratifs et de gestion est proportionnel à la taille de l'établissement. Important chez les producteurs, il est réduit dans les agences distributrices qui confient souvent ces opérations à des cabinets spécialisés.

a - La production de voyages et de séjours

Dans les agences essentiellement productrices existent des services spécialisés dans l'organisation de voyages et séjours. Ces départements peuvent se subdiviser en différentes unités selon :

- le mode de production et de distribution des voyages : production à la demande ou en série destinée à être vendue sur catalogue ;
- les caractéristiques des produits : destination, moyen de transport utilisé, finalité du voyage...

Production et exploitation commerciale sont généralement séparées : seuls les services travaillant sur commande sont en contact avec leurs clients.

Dans les agences essentiellement distributrices, la production ne se fait qu'à la demande. Dans la majorité des cas, elle ne donne pas lieu à la création d'un service mais à la spécialisation de personnes qui ont par ailleurs d'autres activités. Lorsque les commandes particulières sont peu nombreuses, elles sont prises en charge par le chef de l'agence de voyages.

b - L'exploitation commerciale des produits

L'exploitation commerciale est prise en charge par un nombre plus ou moins grand d'unités selon la taille de l'agence. La spécialisation se fait en fonction des produits ou des étapes du processus d'exploitation commerciale. Les deux modes de division du travail peuvent se recouvrir et donner des combinaisons très diverses.

Dans les agences productrices apparaissent :

- un service de promotion commerciale plus ou moins développé selon que l'agence possède ou non son propre réseau de distribution ;
- un service d'exploitation commerciale proprement dit, qui reçoit les commandes du réseau de distribution et effectue les opérations occasionnées par ces ventes, à l'exception de la prise en charge de la clientèle. La division du travail maximale conduit à créer une unité par étape du processus de distribution, avec spécialisation par type de produit dans certaines unités. L'utilisation de l'informatique accélère et simplifie les procédures ;
- un service chargé de la prise en charge des clients au départ et parfois durant tout leur voyage. Les effectifs de ce service, qui n'existe de façon permanente que dans les agences importantes, augmentent en période touristique.

Dans les agences distributrices, la promotion commerciale est assurée par le chef d'agence. La prise en charge des voyageurs est occasionnelle (uniquement pour des voyages de groupes organisés à la demande) ; elle donne lieu à l'embauche de personnel vacataire ou, lorsqu'il s'agit d'une assistance au départ, est effectuée par le personnel commercial de l'agence.

Vente et traitement des ventes peuvent être séparés ou réalisés par les mêmes personnes. Plus l'établissement est petit, plus le personnel est polyvalent. A l'intérieur des unités chargées du traitement des ventes existe généralement une spécialisation par type de produit (ex. : billetterie air, fer, mer...). Polyvalence et spécialisation peuvent coexister dans une même agence, certains employés pouvant travailler " en portefeuille, " c'est-à-dire traiter la totalité des commandes de clients (généralement des entreprises) dont ils sont les interlocuteurs attitrés.

4 - Les Offices de tourisme et syndicats d'initiative

Les syndicats d'initiative sont souvent des unités à faible effectif où l'organisation du travail est essentiellement fondée sur l'utilisation des compétences individuelles et la polyvalence.

Les Offices municipaux de tourisme diversifient leurs services en fonction de leurs activités. De ce fait, à côté des unités chargées de l'information du public existent des services qui fournissent des prestations comparables à celles des agences de voyages ou des services de réception des établissements hôteliers : organisation de circuits, séjours et congrès, accompagnement d'excursions, réservations, vente des prestations fournies par les stations où l'office est implanté... Des animateurs socio-culturels peuvent également être employés dans les offices municipaux de tourisme.

5 - Présentation des emplois-types

Ce qui a été dit des activités hôtelières et touristiques et de l'organisation du travail dans les entreprises montre que les évolutions rencontrées (en particulier l'intégration de différents établissements dans une même structure) ne remettent pas en cause les fondements de la division du travail dans le secteur.

Les prestations à fournir sont bien différenciées et prises en charge par des unités ayant leurs propres modalités de fonctionnement, quel que soit leur statut (entreprises indépendantes, service...). Ceci permet de classer les emplois en fonction des prestations qu'ils concourent à produire : restauration, hébergement, organisation de voyages et de séjours ; dans ce dernier cas on peut distinguer la commercialisation des prestations, l'accueil des visiteurs sur place et l'assistance en cas de difficultés.

Par ailleurs, la division du travail entre intervenants spécialisés opère, quelles que soient les prestations fournies ou les unités d'appartenance, un clivage entre la production (ou la préparation) des prestations et leur distribution. Selon qu'ils participent de l'une ou de l'autre, les emplois présentent ou non un caractère commercial.

Les situations de travail observées ont été classées en différentes catégories déterminées par ces deux critères (prestations fournies - fonction de production ou de distribution) puis regroupées en emplois-types selon la nature des activités exercées.

Les emplois-types obtenus se différencient par leur place sur le processus de production ou de distribution des services.

La plage d'intervention sur ce processus est plus ou moins étendue selon l'organisation du travail des établissements. Les regroupements en emplois-types :

- ne rendent pas compte de la division maximale du travail mais d'une situation moyenne ; les fractionnements possibles comme les recouvrements d'activités entre plusieurs emplois-types figurent dans la rubrique " délimitation des activités " de chaque article ;
- restituent les différences de niveaux d'intervention fondées sur des critères techniques mais réunissent dans une même description des situations différant :
 - par leur niveau hiérarchique lorsque seules des tâches de gestion et de coordination les particularisent ;
 - par leur statut et le type d'organisation auquel ils appartiennent ; c'est le cas par exemple de l'article Responsable local d'animation et de développement touristiques (HT 27) qui réunit des salariés d'entreprises privées et plusieurs catégories d'agents de l'Etat et des collectivités locales.

Les rapports entre emplois-types diffèrent selon les activités (voir tableau 6 : Présentation générale des emplois-types). Dans l'hôtellerie, la division hiérarchique du travail apparaît nettement, surtout en restauration. Les différences de contenu d'emploi sont souvent liées à des différences de niveau d'intervention, d'où l'existence de filières (voir § IV Les modes d'accès aux emplois et les cheminements professionnels). Ces stratifications ne se retrouvent pas dans le domaine de l'organisation de voyages et de séjours. Les différences entre niveaux d'intervention y sont moins tranchées et, dans les agences de voyages, correspondent souvent au clivage production-distribution des prestations. La prise en charge du public donne lieu à des interventions bien distinctes.

Certains emplois-types participant de plusieurs des catégories définies ont été positionnés dans le tableau ci-joint de façon à rendre compte de ces associations.

Il en va ainsi :

- des emplois-types correspondant à des fonctions de direction (articles HT 01, HT 02, HT 20) ; intervenant dans des unités de taille petite ou moyenne, les titulaires des emplois observés coordonnent l'ensemble des activités de leur établissement en participant directement à certaines d'entre elles ;

- du vendeur-billetiste (article HT 23) qui confectionne toujours les titres de transport mais, selon les agences de voyages, peut ou non être en contact avec la clientèle ;

- de deux emplois-types ressortissant principalement à la restauration mais pouvant avoir un rôle en matière d'hébergement, à savoir :

- l'économe (HT 03) qui, dans les établissements assurant à la fois restauration et hébergement, organise l'approvisionnement de ces deux services ;

- l'auxiliaire hôtelier de voyages (article HT 19) intervenant de nuit à bord de trains ou d'avions.

Tableau 6

Présentation générale des emplois-types de l'hôtellerie et du tourisme

Place sur le processus		Emplois liés essentiellement à la production ou à la préparation des prestations	Emplois liés essentiellement à la distribution des prestations		
Prestations					
	Restauration	HT 04 Chef de cuisine HT 05 Cuisinier HT 06 Commis de cuisine HT 07 Agent de service aux cuisines	HT 08 Responsable de restauration HT 09 Maître d'hôtel HT 10 Serveur de restaurant HT 11 Sommelier-caviste HT 13 Serveur de débit de boissons HT 12 Agent de service restauration		
	Hébergement	HT 03 Econome	HT 01 Directeur d'hôtel-restaurant familial	HT 02 Responsable de centre de vacances	HT 19 Auxiliaire hôtelier de voyages
Organisation de voyages et séjours	Commercialisation de produits touristiques	HT 14 Gouvernante (hôtellerie) HT 15 Lingère (hôtellerie) HT 16 Employé d'étage (hôtellerie)	HT 17 Réceptionnaire (hôtellerie) HT 18 Employé du hall (hôtellerie)		
		HT 20 Chef d'agence de voyages			
		HT 21 Concepteur-forfaitiste	HT 23 Vendeur-billetiste	HT 22 Vendeur technique d'agence de voyages	
	Accueil sur place	HT 27 Responsable local d'animation et de développement touristique	HT 24 Représentant local d'agence de voyages	HT 25 Agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs	HT 26 Guide-conférencier
	Assistance	HT 28 Pisteur-secouriste	AS 26 Chargé d'assistances (assurances)		

IV - LES MODES D'ACCÈS AUX EMPLOIS ET LES CHEMINEMENTS PROFESSIONNELS

Les informations données ici et dans les rubriques "conditions d'accès" de chaque article ne constituent pas un tableau exhaustif des conditions dans lesquelles se fait actuellement l'accès aux emplois de l'hôtellerie et du tourisme. En effet, l'échantillon d'observations, construit en vue de l'analyse de situations de travail, ne représente pas une base statistique pour l'étude des modes d'accès aux emplois. Il est toutefois intéressant de présenter les tendances qui se dégagent avec le plus de netteté et vont dans le même sens que les conclusions d'études réalisées par ailleurs (1).

Parmi les conditions d'accès communes à l'ensemble du secteur figure l'usage de langues étrangères, dont l'anglais, pour tous les emplois supposant un contact fréquent avec une clientèle ou des fournisseurs étrangers. Par ailleurs, toutes les personnes employées dans des établissements publics ou des collectivités locales (ex. : certains restaurants de collectivités, Offices municipaux de tourisme, parcs nationaux...) sont soumises à des règles de recrutement et de promotion propres au secteur public.

Les modes d'accès et les cheminements professionnels dans l'hôtellerie et le tourisme sont très affectés par la mobilité et se caractérisent par une importante valorisation de l'expérience professionnelle et des qualités personnelles.

La formation professionnelle facilite la promotion et peut lui être indispensable, mais elle doit généralement être complétée par une expérience dans des emplois de niveau inférieur à celui du diplôme possédé. Actuellement, ce phénomène est particulièrement net dans les agences de voyages où, la demande étant très supérieure à l'offre, les exigences à l'embauche se sont élevées et les évolutions de carrières paraissent lentes et aléatoires.

L'importance de la mobilité professionnelle tient à trois facteurs :

a) Le passage dans des emplois différents, même de niveaux proches, ou le changement d'employeur sans changement d'emploi permettent un **élargissement de l'expérience professionnelle** sur les plans technique et commercial ; ce type de mobilité peut être considéré comme indispensable pour accéder à la direction d'un établissement, progresser dans certains emplois (dans la restauration par exemple) ou accéder à d'autres (concepteur-forfaitiste dans une agence productrice de voyages en particulier).

b) Dans l'hôtellerie, les promotions sont fréquentes et, en salle de restaurant, peuvent être rapides. Toutefois, du fait de la **structure du secteur** (nombreuses entreprises de petite taille), elles nécessitent souvent un changement d'établissement.

c) **Les conditions de travail** (horaires contraignants et décalés rendant difficile la vie familiale) conduisent assez fréquemment le personnel de cuisine à quitter la restauration de tourisme pour la restauration de collectivités où le rythme de travail est moins astreignant. Par ailleurs, les emplois imposant des déplacements fréquents ou des séjours prolongés à l'étranger (auxiliaire hôtelier de voyages, agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs, représentant local d'agence de voyages en particulier) sont rarement occupés durant toute la vie professionnelle.

(1) Voir "L'insertion professionnelle et les emplois des jeunes formés aux métiers du tourisme" Document CEREQ - Février 1978 ainsi que les résultats de l'Observatoire national des entrées dans la vie active.

Les modes d'accès et les cheminements professionnels les plus courants ont été schématisés dans les tableaux ci-après. On peut classer les emplois-types concernés en trois groupes en fonction de leurs modalités d'accès :

a) Emplois-types nécessitant une expérience professionnelle dans l'hôtellerie et le tourisme :

- cuisinier et chef de cuisine, ce dernier emploi étant l'aboutissement de la filière qui débute par commis de cuisine ;
- maître d'hôtel, qui conduit lui-même à responsable de restauration dont le nombre de postes reste toutefois limité ;
- sommelier-caviste, qui nécessite à la fois une expérience du service de salle et des connaissances en œnologie ;
- gouvernante ;
- représentant local d'agences de voyages ;
- concepteur-forfaitiste et chef d'agence de voyages qui se situent au terme de filières assez variées.

b) Emplois-types auxquels on peut accéder à la sortie de l'appareil de formation ou après une expérience dans d'autres emplois :

- commis de cuisine : l'accès se fait généralement avec un CAP de cuisinier souvent préparé par apprentissage mais peut se faire sans ce diplôme en néo-restauration ; la formation est alors assurée par l'entreprise au moyen de stages ou se fait sur le tas ;
- serveur de restaurant : l'accès peut se faire avec ou sans formation professionnelle dans le secteur de la restauration ; la possession du CAP de commis de restaurant (souvent obtenu par la voie de l'apprentissage) facilite toutefois la promotion à un emploi de maître d'hôtel ;
- réceptionnaire, où les titulaires du brevet de technicien hôtellerie sont nombreux et qui constitue une promotion possible pour les employés du hall ;
- vendeur-billetiste et vendeur technique d'agence de voyages, emplois entre lesquels existe une mobilité ;
- agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs : les qualités personnelles sont un facteur aussi important que la formation et l'expérience dans le recrutement,

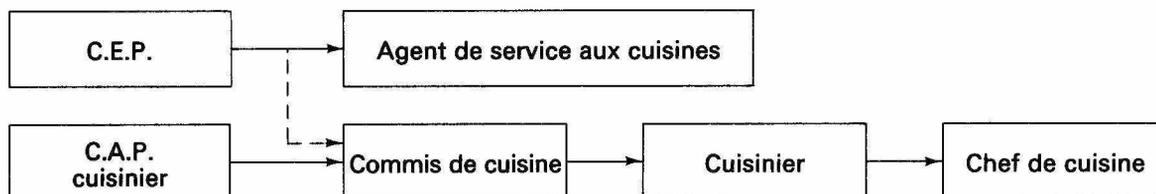
c) Emplois-types dont l'accès ne nécessite ni formation professionnelle, ni expérience préalable, l'adaptation à l'emploi se faisant sur le tas :

- agent de service aux cuisines,
- agent de service restauration,
- serveur de débit de boissons, une mobilité existant entre cet emploi et celui de serveur de restaurant,
- employé d'étage,
- employé du hall.

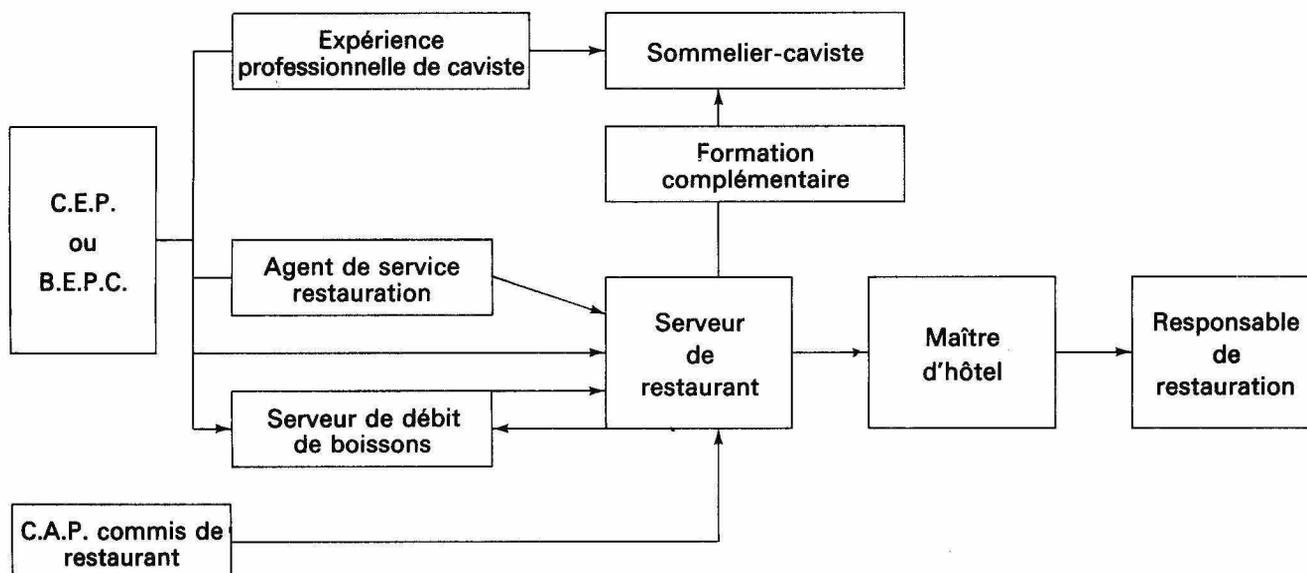
Tableau 7

Modes d'accès et cheminements professionnels dans l'hôtellerie

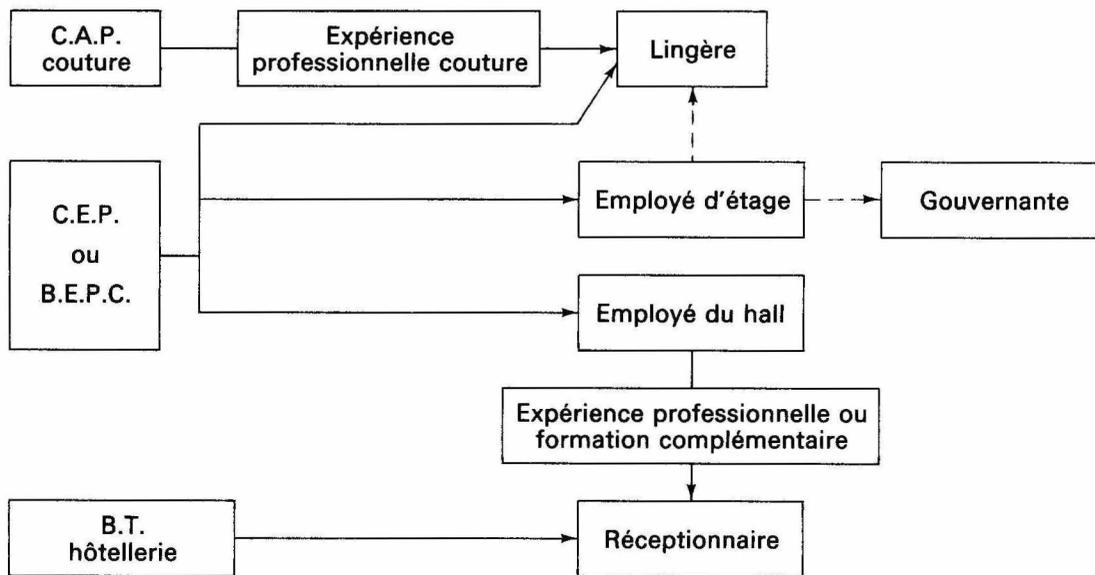
A - RESTAURATION : CUISINE



B - RESTAURATION : SALLE ET DÉBITS DE BOISSONS



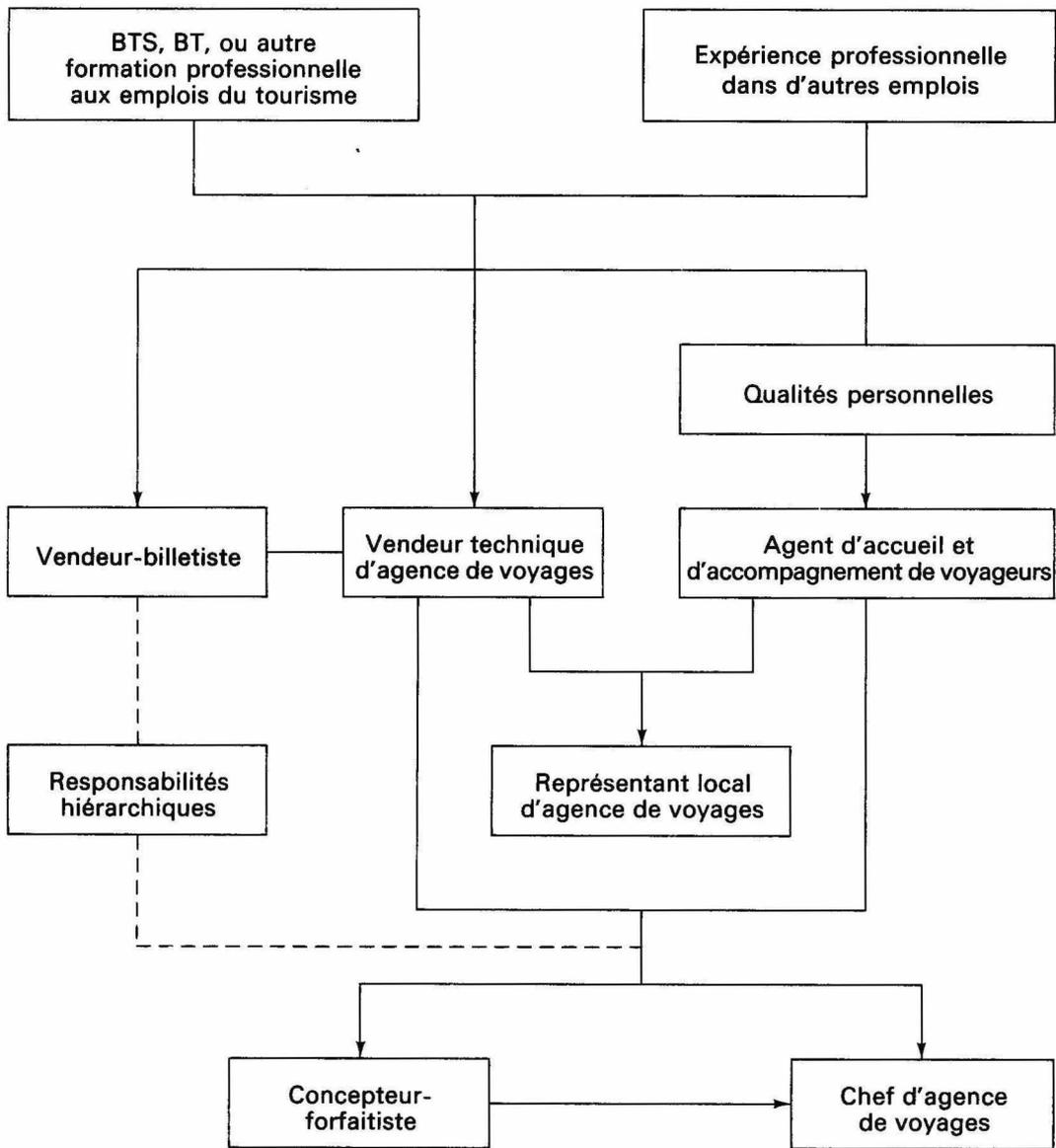
C - HÉBERGEMENT



Légende : _____ accès fréquemment observé - - - - - autres accès

Tableau 8

Modes d'accès et cheminements professionnels dans les agences de voyages



Légende : ——— accès fréquemment observé - - - - - autres accès

V - LES CONVENTIONS COLLECTIVES ET LES CLASSIFICATIONS

Dans les établissements ayant une activité hôtelière.

La classification de l'ensemble des personnels ayant des activités ressortissant à l'hôtellerie et exerçant sur l'ensemble du territoire métropolitain, quelle que soit l'activité de l'entreprise où ils travaillent, se réfère encore aux arrêtés de salaires du 22 février 1946 (dits arrêtés Parodi), complétés ou modifiés par six arrêtés parus entre le 1^{er} avril 1946 et le 31 décembre 1947.

Les postes **d'encadrement** désignés par les appellations en usage dans l'hôtellerie, y sont classés suivant cinq catégories (cadres supérieurs, cadres et trois échelons de maîtrise), les connaissances et l'expérience requises ainsi que les activités et responsabilités propres à l'emploi étant spécifiées dans chaque cas. Un coefficient salarial minimum est affecté à chaque échelon de maîtrise et à chaque poste de cadre ; les appointements des cadres supérieurs sont quant à eux, fonction de la taille et de la catégorie des établissements.

Les postes **d'ouvriers et d'employés**, également désignés par les appellations en usage dans l'hôtellerie, sont classés en fonction des services dans lesquels ils exercent et suivant cinq catégories (manœuvres ordinaires ou spécialisés, travailleurs spécialisés, qualifiés ou hautement qualifiés) en fonction des travaux qui leur sont confiés, de leur formation et de leur expérience professionnelle. Les coefficients salariaux affectés à chaque poste varient selon le classement et, pour certains emplois, la taille des établissements.

Des conventions collectives ou accords locaux (le plus souvent départementaux) ont été signés postérieurement à ces arrêtés. Dans la majorité des cas, les textes qui règlent les rapports entre salariés et employeurs sur des points touchant au droit du travail et à la vie des établissements hôteliers concernés, ne font pas de référence aux classifications professionnelles ou visent les arrêtés de 1946. Plus récemment ont été signées, dans la néo-restauration et la néo-hôtellerie, des conventions collectives nationales non étendues qui présentent les mêmes caractéristiques. Il s'agit de :

- la convention collective nationale du 1^{er} juillet 1970 concernant le personnel de restauration publique ;
- la convention collective nationale du 1^{er} février 1975 concernant le personnel des restaurants d'entreprises ;
- la convention collective nationale du 1^{er} juillet 1975 concernant le personnel hôtellerie et restauration des hôtels.

Les services d'hébergement ou de restauration situés dans des établissements relevant d'autres secteurs d'activités ont parfois été visés dans les conventions collectives ou statuts concernant ces secteurs : c'est le cas par exemple des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif (voir annexe à la convention collective nationale du 31 octobre 1951), des établissements d'hospitalisation privée (voir avenant du 18 juin 1968 à la convention collective nationale du 14 juin 1951), des foyers de jeunes travailleurs (voir convention collective du 7 juin 1969 modifiée le 5 décembre 1972) et des municipalités gérant des restaurants de collectivités ou des centres et villages de vacances.

Enfin, certaines entreprises hôtelières et la plupart des associations de tourisme ont mis au point leur propre classification du personnel ou ont signé des accords s'appliquant exclusivement à leurs établissements. Ces textes ne concernent pas uniquement le personnel hôtelier. Les emplois sont caractérisés par les tâches à effectuer, l'étendue des responsabilités à assumer et parfois les conditions de recrutement.

Dans les autres organismes de tourisme.

Dans les **agences de voyages et de tourisme**, la convention collective nationale de travail du 31 octobre 1973, étendue et complétée par des arrêtés signés en 1975, 1976 et 1977, comporte en annexe une classification des emplois. Chaque poste, affecté d'un coefficient salarial, y est défini en fonction des tâches à effectuer, des connaissances, diplômes, expériences et parfois performances requises ainsi que des responsabilités confiées.

La convention collective nationale du 15 novembre 1975, étendue par l'arrêté du 1^{er} mars 1976 et concernant les **organismes de tourisme à caractère non lucratif** comporte également en annexe une classification des emplois. Les critères de classement sont identiques à ceux de la convention collective des agences de voyages et de tourisme, les cadres étant classés en fonction du type d'organisme auquel ils peuvent être affectés (organismes à vocations communale, intercommunale, départementale ou régionale). Le personnel des syndicats d'initiative et offices de tourisme relève de cette convention collective.

**Table de correspondance entre les articles
du Répertoire Français des Emplois
et les appellations de métiers et d'emplois utilisées
par l'Agence Nationale pour l'Emploi**

N° de l'article	Articles R.F.E.	N° du R.O.M.E.	Appellations R.O.M.E. ⁽¹⁾
HT 01	Directeur d'hôtel-restaurant familial		Non couvert par le R.O.M.E.
HT 02	Responsable de centre de vacances	29 200 29 140	Directeur d'installation (villages de vacances) Hôtesse (villages de vacances)
HT 03	Econome	28 240 28 190	Econome (hôtellerie-restauration) Econome (villages de vacances)
HT 04	Chef de cuisine	28 230	Chef de cuisine
HT 05	Cuisinier	28 220	Chef de partie
HT 06	Commis de cuisine	28 210 28 200	Commis de cuisine Garçon de cuisine
HT 07	Agent de service aux cuisines	28 160 28 200	Plongeur (restauration) Garçon de cuisine
HT 08	Responsable de restauration	28 310 28 320 28 400 28 440	Directeur de restaurant Gérant de brasserie Directeur des bars Gérant de restaurant de collectivités
HT 09	Maître d'hôtel	28 290 28 300	Maître d'hôtel Premier Maître d'hôtel
HT 10	Serveur de restaurant	28 260 28 270 28 430	Garçon de restaurant Chef de rang Serveur de restaurant de collectivités
HT 11	Sommelier-caviste	28 280	Sommelier
HT 12	Agent de service restauration	28 170 28 180 28 190 28 250	Officier (restauration) Etagère Cafetier Commis de restaurant
HT 13	Serveur de débit de boissons	28 340 28 350 28 360 28 370 28 380 28 390	Garçon de comptoir Garçon limonadier Gérant de limonade Commis de bar Barman Chef barman
HT 14	Gouvernante (hôtellerie)	28 110	Gouvernante d'hôtel
HT 15	Lingère (hôtellerie)	28 090	Lingère
HT 16	Employé d'étage (hôtellerie)	28 100	Femme de chambre d'hôtel

N° de l'article	Articles R.F.E.	N° du R.O.M.E.	Appellations R.O.M.E. ⁽¹⁾
HT 17	Réceptionnaire (hôtellerie)	28 010 28 030 28 040 28 050 28 060 28 070 28 120 28 130 29 130	Hôtesse d'information (chaînes hôtelières) Veilleur de nuit Concierge (hôtel) Réceptionnaire (hôtel) Réceptionnaire polyvalent (hôtel) Chef de réception Employé de réservation qualifié (hôtel) Main courantier (hôtel) Réceptionniste (village de vacances)
HT 18	Employé du hall (hôtellerie)	28 020	Chasseur
HT 19	Auxiliaire hôtelier de voyages	25 400 25 410	Partiellement couvert par : Hôtesse de bord (transport aérien) Steward
HT 20	Chef d'agence de voyages	29 100	Chef d'agence de voyages
HT 21	Concepteur-forfaitiste	29 030	Forfaitiste (agence de voyages)
HT 22	Vendeur technique d'agence de voyages	29 020 29 040	Vendeur sur brochure (agences de voyages) Agent de comptoir (agences de voyages)
HT 23	Vendeur-billetiste	29 010	Billetiste (agences de voyages)
HT 24	Représentant local d'agence de voyages	29 090 29 060	Permanent local (agences de voyages) Agent d'accueil (agences de voyages)
HT 25	Agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs	29 070	Partiellement couvert par : Accompagnateur (agences de voyages)
HT 26	Guide-conférencier	29 080	Guide interprète
HT 27	Responsable local d'animation et de développement touristiques	29 120	Partiellement couvert par : Directeur d'office de tourisme
HT 28	Pisteur-secouriste		Non couvert par le R.O.M.E.
AS 26	Chargé d'assistances		Non couvert par le R.O.M.E.

(1) Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois.

Certaines fiches R.O.M.E. correspondent à des emplois-types qui ont été ou seront décrits dans d'autres cahiers du Répertoire Français des Emplois (Commerce et distribution, Gestion et administration des entreprises, Activités sociales, socio-culturelles et de conseil, Création et diffusion de l'information en particulier); elles ne figurent donc pas dans cette table.

directeur d'hôtel-restaurant familial

HT 01

Autres appellations	Directeur d'hôtel - Patron d'hôtel-restaurant.
Définition	<i>Gère et administre l'établissement dont il est généralement propriétaire, organise la préparation matérielle de l'hébergement et du service de la clientèle, participe directement à l'accueil et au service.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise et service	Hôtel ou hôtel-restaurant à caractère familial, de taille petite ou moyenne.
Délimitation des activités	<p>Le directeur d'hôtel-restaurant familial :</p> <ul style="list-style-type: none">- Cumule des fonctions faisant l'objet d'emplois spécifiques dans des établissements de taille plus importante (ex. : responsable de restauration (HT 08), économiste (HT 03), gouvernante (HT 14), réceptionnaire (HT 17), cuisinier (HT 05)...).- Peut, selon l'organisation du travail dans l'établissement et sa taille, s'occuper plus particulièrement soit de la cuisine, soit de l'hébergement et du service de la clientèle (sans toutefois s'y consacrer exclusivement) et effectuer un nombre plus ou moins grand de tâches matérielles.
Description des activités	<p>GESTION ET ADMINISTRATION DE L'ÉTABLISSEMENT (voir article responsable de restauration (HT 08)).</p> <p>1 - Gestion comptable et administration</p> <ul style="list-style-type: none">- Fixe le prix de journée et les prix de vente des repas et consommations en respectant les règles de détermination des prix.- Contrôle et règle les factures des fournisseurs.- Facture les différentes prestations fournies à la clientèle (ou contrôle les facturations établies) et procède aux encaissements au départ des clients (voir article réceptionnaire (HT 17)).- Prépare les éléments de sa comptabilité afin de les transmettre à un cabinet comptable ou, plus rarement, tient lui-même l'ensemble des documents comptables et administratifs (ex. : main courante, échéancier, documents relatifs aux charges sociales, documents fiscaux, statistiques demandées par l'administration...).- Analyse les documents de gestion, éventuellement avec le comptable et, s'il y a lieu, prend des mesures correctives afin d'améliorer les résultats commerciaux. <p>2 - Commercialisation</p> <ul style="list-style-type: none">- Négocie les conditions matérielles et financières dans lesquelles des réceptions (banquets, parfois séminaires...) peuvent être organisées dans son établissement.- <i>Peut aussi</i>, afin d'éviter de trop grandes variations du taux de remplissage de l'établissement, proposer ses services à des organismes susceptibles de lui amener une clientèle (entreprises, associations, agences de voyages...). <p>3 - Administration et encadrement du personnel</p> <ul style="list-style-type: none">- Recrute le personnel qui lui est nécessaire et détermine les conditions de travail et de rémunération dans l'établissement.- Répartit le travail entre les employés et en contrôle l'exécution, soit pour l'ensemble de l'établissement, soit pour les services dont il s'occupe plus particulièrement.- Paie le personnel.

PRÉPARATION MATÉRIELLE DE L'HÉBERGEMENT ET DU SERVICE

1 - Mise en état des locaux et du matériel

(voir articles responsable de restauration (HT 08) et gouvernante (HT 14)).

- Détermine les travaux d'aménagement et de réfection à entreprendre, négocie leurs conditions de réalisation avec une entreprise extérieure et en suit l'exécution.
- *Peut aussi* acheter les matériaux nécessaires et effectuer tout ou partie des travaux.
- Choisit et réalise l'agencement et la décoration des chambres et parties communes de l'établissement.
- Décide des achats de matériel, linge, fournitures... nécessaires et effectue lui-même ces achats.

2 - Approvisionnements (voir article économiste (HT 03))

- Reçoit les fournisseurs ou leurs représentants ou se rend sur les lieux de vente, étudie la qualité et le prix des marchandises.
- Commande les produits nécessaires à l'hôtel et au restaurant ou les achète sur le lieu de vente.
- Réceptionne les marchandises.

3 - Entretien quotidien des locaux et du matériel

- Circule dans tous les services de l'établissement pour contrôler la propreté et l'agencement des locaux en intervenant si quelque chose ne lui paraît pas satisfaisant (voir articles : gouvernante (HT 14) et responsable restauration (HT 08)).
- *Peut aussi* dans les établissements de petite taille ou pour remplacer une personne absente, participer à la préparation des chambres et au nettoyage des locaux (voir articles employé d'étage (HT 16) et serveur de restaurant (HT 10)), ainsi qu'à l'entretien du linge (voir article lingère (HT 15)).

ACCUEIL ET SERVICE DE LA CLIENTÈLE

1 - Réservations et accueil (voir article réceptionnaire (HT 17))

- Tient à jour le planning des réservations et le planning d'occupation des chambres en fonction des demandes qu'il reçoit et des arrivées.
- Accueille les clients à leur arrivée et leur indique leur chambre.
- Renseigne la clientèle sur le fonctionnement de l'établissement, la localité, la région...

2 - Restauration

- Détermine les menus seul ou, lorsqu'il ne cuisine pas lui-même, avec le cuisinier.
- Réalise l'ensemble des préparations culinaires : épluche les légumes, confectionne les mets, dresse les plats... parfois avec l'aide d'un commis de cuisine (voir article cuisinier (HT 05)).
- Accueille les clients en salle de restaurant, les place et note leur commande (voir article maître d'hôtel (HT 09)).
- *Peut aussi* participer au service de table, établir la note des clients de passage et encaisser (voir article serveur de restaurant (HT 10)).
- Effectue le service des boissons au bar et parfois en salle (voir article serveur de débit de boissons (HT 13)).

3 - Autres activités liées à l'hébergement de la clientèle

- Se tient à la disposition de la clientèle pour lui fournir différents services : transmet des communications téléphoniques, réveille à l'heure souhaitée, réserve des places pour un spectacle... (voir article réceptionnaire, (HT 17)).
- Reçoit les clients mécontents ou ayant des difficultés particulières et s'efforce de trouver des solutions satisfaisantes aux problèmes posés.
- *Peut aussi* organiser des soirées récréatives dans son établissement, mettre sur pied et accompagner des excursions dans la région.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le directeur d'hôtel-restaurant familial détermine lui-même les objectifs commerciaux à atteindre et les moyens d'y parvenir en fonction de ses possibilités financières.

Il doit respecter et appliquer les réglementations en vigueur (réglementation commerciale, législation du travail...).

Il veille à la satisfaction de sa clientèle.

● Contrôle

Contrôle systématique de l'activité par le directeur d'hôtel-restaurant familial lui-même qui analyse ses résultats commerciaux : évolution du chiffre d'affaires, du taux de remplissage...

● Conséquences d'erreurs

Toute erreur (par exemple manque de rigueur dans la comptabilité et la gestion des stocks de denrées périssables, investissements excessifs, mauvaises relations avec la clientèle...) a, directement ou indirectement, des répercussions financières qui peuvent rendre difficile, voire impossible l'exploitation de l'établissement.

● Relations fonctionnelles

Le directeur d'hôtel-restaurant familial :

- Encadre une équipe dont la taille peut varier selon les saisons mais, en général, est inférieure à une dizaine de personnes ; cette équipe peut être constituée exclusivement de membres de la famille du directeur d'hôtel-restaurant familial.
- Remet au comptable les éléments qui lui sont nécessaires (lorsqu'il ne tient pas lui-même sa comptabilité) et analyse avec lui les résultats.
- Négocie avec les fournisseurs et les entrepreneurs à l'occasion des approvisionnements, de l'achat de matériel, de travaux de réfection...
- Entre en contact avec différentes administrations pour toutes les questions touchant au fonctionnement ou au contrôle de l'établissement : demande d'homologation, embauche, questions fiscales, enquêtes administratives...
- Entretient des relations régulières (collaboration, consultation...) avec les organismes professionnels du secteur hôtelier et ses confrères.
- Peut discuter de l'organisation de réceptions et négocier les conditions d'hébergement de groupes avec des clients potentiels.
- Est en contact permanent avec la clientèle séjournant dans son établissement.

Environnement

● Milieu

Travail impliquant des déplacements dans tout l'hôtel-restaurant pour superviser le fonctionnement des services.

● Rythme

Horaires irréguliers, de très grande amplitude et soumis aux exigences de la clientèle. Les dimanches et jours fériés sont généralement ouverts.

Certains travaux administratifs et comptables nécessaires au fonctionnement de l'établissement se font quotidiennement (ex. : courrier, traitement ou rédaction de factures...).

En zone touristique, le rythme de travail est plus soutenu à certaines époques de l'année.

● Particularités

Autonomie et variété des contacts généralement appréciées.

Fonctions assez souvent remplies par un couple, les tâches étant plus ou moins nettement réparties entre les deux conjoints.

Risque de fatigue physique ou nerveuse du fait de l'amplitude des horaires et de la multiplicité des tâches à assumer, surtout en période d'affluence.

Conditions d'accès

Accès direct : non observé.

Accès indirect : après une expérience de plusieurs années, à titre salarié ou en tant qu'aide-familial, dans le secteur de l'hôtellerie ou de la restauration (voir articles réceptionnaire (HT 17), employé d'étage (HT 16), serveur de restaurant (HT 10), cuisinier (HT 05)).

L'achat ou le développement d'un établissement nécessite la détention d'un capital.

Emplois et situations accessibles

Possibilité d'extension de l'établissement, éventuellement suivie de l'homologation dans une catégorie supérieure, entraînant un accroissement des activités de gestion et de contrôle et une moindre participation aux tâches matérielles et au service de la clientèle.

responsable de centre de vacances

HT 02

Autres appellations	Directeur de centre de vacances - Chef de centre - Maîtresse de maison (ou hôtesse) de village de vacances - Directeur d'Auberge de Jeunesse.
Définition	<i>Gère un centre de vacances, en définit le fonctionnement, veille au bon déroulement du séjour des personnes qui y sont accueillies.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	<p>Associations et groupements d'associations de tourisme et de loisirs, le plus souvent régis par la loi de 1901.</p> <p>Services sociaux de municipalités et d'entreprises.</p> <p>Villages de vacances privés.</p> <p>Direction de centres et villages de vacances.</p>
Délimitation des activités	<p>Le responsable de centres de vacances a un champ d'intervention plus ou moins large selon l'organisme qui l'emploie, la taille de l'installation dont il est responsable et sa position hiérarchique :</p> <ul style="list-style-type: none">- Il peut diriger l'ensemble du centre de vacances ou n'être responsable que des questions touchant à l'accueil, à l'hébergement et à la restauration des vacanciers.- Il peut ou non participer à la définition du budget de l'établissement.- Il peut ou non effectuer des activités de prospection destinées à améliorer le taux de remplissage de l'installation.- Il peut ou non faire fonction d'économiste (voir article HT 03) et composer tout ou partie des menus.
Description des activités	<p>GESTION DE L'ÉTABLISSEMENT ET MISE AU POINT DE SON FONCTIONNEMENT</p> <p>1 - Affectation des moyens</p> <ul style="list-style-type: none">- Etablit, en collaboration avec la direction de l'organisme dont il dépend, un budget prévisionnel sur la base :<ul style="list-style-type: none">● des résultats de l'exercice précédent ;● d'un prix de journée qu'il peut fixer lui-même ;● des besoins spécifiques de l'établissement en ce qui concerne le personnel, les équipements, les travaux d'entretien à effectuer...● d'une estimation du taux de remplissage de l'installation.- Procède en cours de saison aux ajustements qui pourraient être indispensables en modifiant la répartition de la masse budgétaire entre les différents postes.- Achète de nouveaux équipements et, après accord de l'autorité dont il dépend, fait effectuer des travaux d'entretien et d'aménagement afin d'améliorer la qualité des prestations offertes tant en ce qui concerne l'hébergement et la restauration que les possibilités de loisirs.- Embauche tout ou partie du personnel et donne son avis sur les recrutements qu'il n'effectue pas lui-même.

2 - Remplissage de l'installation

- Reçoit régulièrement du service de réservations de l'organisme dont il dépend les prévisions d'effectifs à héberger aux différentes périodes de l'année puis, avant chaque arrivée, les dossiers des inscrits.
- Recherche si nécessaire (ou systématiquement pour un nombre de lits déterminé en accord avec la direction générale) la clientèle permettant de parvenir à un remplissage maximum de l'installation :
 - communique au siège et, s'il y a lieu, à des services régionaux de réservations le volume des places disponibles ainsi qu'un texte d'information sur les possibilités offertes par le centre afin qu'une publicité soit faite auprès des membres de l'association ou du public ;
 - prospecte des clients potentiels ou reçoit des demandeurs (associations sportives, groupes souhaitant être hébergés durant des séminaires résidentiels...), négocie avec eux les conditions financières et matérielles dans lesquelles ils pourraient être accueillis.

3 - Préparation matérielle de l'accueil et des séjours

- Etablit périodiquement, en fonction des caractéristiques de la population attendue, un planning prévisionnel d'occupation des locaux tant en ce qui concerne les chambres ou appartements que les parties communes de l'installation (voir article réceptionnaire (HT 17)) en prévoyant les modifications d'aménagement nécessaires (dans certains établissements, l'attribution de logements peut se faire au moment de l'accueil des vacanciers).
- Informe les différents services des arrivées prévues et définit avec le personnel les horaires et les modalités des prestations à fournir (par exemple : services de repas, activités de loisirs...) en fonction du nombre de personnes et du type de clientèle à héberger.
- Organise, le cas échéant en accord avec les responsables de chaque service, le calendrier des présences et l'emploi du temps du personnel en procédant aux modifications d'affectation qui pourraient être indispensables.
- Prévoit, si nécessaire, les transferts entre les points d'arrivée des transports en commun et le centre de vacances (par exemple : loue des autocars...).

ACCUEIL ET SÉJOUR

1 - Accueil

- Accueille les arrivants et peut vérifier lui-même la conformité de leur dossier d'inscription, remplir différents documents d'enregistrement et, le cas échéant, facturer et encaisser tout ou partie des frais de séjour (voir article réceptionnaire (HT 17)).
- Modifie, si nécessaire, l'aménagement des appartements ou les attributions prévues en fonction des besoins des personnes accueillies (installation d'un lit d'enfant, attribution d'un logement de plain-pied à des personnes âgées...).
- Informe les vacanciers individuellement ou collectivement du fonctionnement du centre de vacances, des horaires pratiqués, des services fournis, des activités proposées... et peut simultanément leur présenter la région où est implanté l'établissement ainsi que l'organisme dont il dépend.

2 - Déroulement des séjours

- Détermine avec l'économiste les approvisionnements nécessaires en fonction du nombre et du type de repas à servir chaque jour en veillant à respecter le prix de journée fixé au moment de l'élaboration du budget.
- Supervise, en circulant dans l'établissement, le fonctionnement des services et le déroulement des activités, intervient chaque fois qu'il le juge nécessaire (par exemple : rappelle les règles de sécurité, modifie les affectations en fonction des charges de travail...).
- Réunit régulièrement les responsables des différents services pour faire le point sur leur fonctionnement et tenter de l'améliorer si besoin est.
- S'informe auprès des résidents des conditions dans lesquelles s'effectue leur séjour, recueille leurs suggestions, reçoit ceux qui ont des réclamations à formuler ou des difficultés et s'efforce de résoudre les problèmes posés.
- *Peut aussi* proposer des activités socio-culturelles, sportives ou éducatives en fonction de sa connaissance de la population accueillie et de son expérience, participer à l'animation de ces activités ou prendre en charge certains aspects matériels de leur organisation (ex. : réservations en vue d'une excursion, contrats avec des artistes ou conférenciers...).

3 - Bilans

- Etablit régulièrement des rapports statistiques, comptes d'exploitation... rendant compte de l'activité du centre de vacances et permettant un contrôle budgétaire ainsi qu'une meilleure connaissance de la population accueillie.
- Contrôle par sondage périodique l'état des appartements libérés et effectue en fin de saison un inventaire des locaux et du matériel en spécifiant les améliorations et rénovations nécessaires et en suggérant l'acquisition de nouveaux équipements.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le responsable de centre de vacances organise les services de l'établissement dans les limites budgétaires qui lui sont imparties (mais à la définition desquelles il peut être associé) et en fonction des objectifs généraux de l'organisme qui l'emploie. Il a toute latitude pour adapter le fonctionnement du centre au type de population accueillie, variable selon les périodes de l'année.

Lorsqu'il est responsable du remplissage de l'installation, il doit prendre des mesures commerciales permettant d'atteindre le taux optimum déterminé au moment de l'élaboration du budget.

● Contrôle

Le contrôle des activités du responsable de centre de vacances consiste essentiellement en une analyse des documents comptables, comptes rendus d'activité, statistiques, qu'il transmet régulièrement à son autorité de tutelle.

Un contrôle exceptionnel peut être effectué par le siège de l'organisme à la suite de plaintes formulées par les personnes hébergées.

● Conséquences d'erreurs

Des erreurs dans la gestion du centre de vacances (prévisions budgétaires ou évaluation des besoins en personnel erronées, choix de matériel de mauvaise qualité...) peuvent entraîner des pertes financières.

Des décisions inadaptées peuvent mécontenter soit les vacanciers, soit le personnel et perturber l'ambiance et le fonctionnement du centre de vacances.

● Relations fonctionnelles

Le responsable de centre de vacances :

- Exerce des responsabilités d'encadrement hiérarchique et parfois technique sur des équipes d'importance variable selon la taille et le mode de fonctionnement de l'établissement.

- Est en relation fréquente avec ses autorités de tutelle :

- discute des questions touchant au fonctionnement et à la gestion du centre et demande leur accord avant d'engager des dépenses importantes ;
- transmet les documents rendant compte de l'activité et du fonctionnement du centre et les textes publicitaires destinés à améliorer son taux de remplissage.

- Est informé par les services de réservation de l'organisme des effectifs prévus et reçoit d'eux les dossiers des inscrits.

- A des échanges fréquents avec les responsables d'autres centres de vacances dépendant du même organisme afin d'en harmoniser le fonctionnement et la gestion.

- Reçoit les diverses instances locales ou les administrations lors de visites de contrôle ou d'information (par exemple : municipalités, services du ministère chargé de la Jeunesse et des Sports...).

- Contacte ou reçoit les représentants d'organismes susceptibles de fournir une clientèle au centre de vacances.

- Négocie avec des fournisseurs, des prestataires de services, des entrepreneurs :

- pour les achats de matériel et éventuellement les approvisionnements ;
- pour organiser le transfert des personnes accueillies, des excursions, des spectacles...

- lorsque des travaux sont décidés auquel cas il assure également le suivi des chantiers.

- Est en contact fréquent avec les vacanciers.

Environnement

● Milieu

Travail en bureau avec déplacements très fréquents dans tout l'établissement pour superviser le fonctionnement de l'ensemble des services.

Déplacements à l'extérieur de l'établissement pour se rendre au siège de l'organisme de tutelle, chez des fournisseurs, des prestataires de service ou des clients potentiels, visiter d'autres centres de vacances...

<ul style="list-style-type: none"> ● Rythme ● Particularités 	<p>Les horaires, souvent irréguliers, ont une grande amplitude. Les dimanches et jours fériés sont ouverts.</p> <p>Une grande partie des activités s'effectue selon un rythme hebdomadaire lié au flux des arrivées et des départs des vacanciers.</p> <p>L'autonomie, l'importance des responsabilités confiées, sont généralement appréciées ainsi que les possibilités de contact avec une population variée.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct : non observé.</p> <p>Accès indirect après plusieurs années d'expérience :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans des emplois à caractère social, à titre salarié ou bénévole (voir articles animateur socio-culturel (TS 13), assistant de service social (TS 01), éducateur de la petite enfance (TS 11), dans le cahier n° 8 : " Les emplois-types des activités sociales, socio-culturelles et de conseil "); - en tant qu'animateur d'activités sportives dans les centres formant à des techniques sportives. <p>Ces expériences sont généralement précédées d'une formation aux activités socio-éducatives, socio-culturelles ou sportives et se substituent assez souvent à des pratiques professionnelles totalement différentes.</p> <p>Le Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur de centre de vacances et de loisirs peut être exigé à l'embauche.</p> <p>Connaissances particulières</p> <p>La connaissance de l'anglais ou de l'allemand peut être utile dans les centres de vacances recevant des étrangers.</p> <p>L'adaptation à l'emploi et le perfectionnement des responsables de centre de vacances sont généralement pris en charge par leur employeur qui organise lui-même des stages ou s'adresse à des instituts de formation (stages de gestion, comptabilité, législation du travail, relations humaines...).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par extension des responsabilités du fait de l'expérience : accès à la direction d'un centre pour ceux qui sont en position d'adjoint au directeur, direction d'un centre plus important, voire de plusieurs centres de vacances.</p> <p>Accès possible à un poste de responsabilité au siège de l'organisme de tutelle, ce qui semble toutefois exceptionnel.</p>

Autres appellations	Adjoint d'économat - Gestionnaire de cuisine de collectivité.
Définition	<i>Organise l'approvisionnement en denrées alimentaires et en produits d'entretien nécessaires à la bonne marche de l'établissement, effectue les opérations permettant de contrôler les mouvements de stocks.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> ● Entreprise ● Service 	<p>Entreprises hôtelières :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● hôtels-restaurants et restaurants de grande taille ; ● entreprises assurant la restauration à bord des trains et des avions, entreprises de transport maritime ; ● restaurants de collectivités. ● centres et villages de vacances et centres d'hébergement à caractère social. <p>Economat, magasins.</p>
Délimitation des activités	<p>L'économe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalise des opérations d'approvisionnement, de tenue de stocks proches de celles qu'effectue l'employé administratif du commerce (voir article CD 27, Cahier n° 5 : les emplois-types du commerce et de la distribution), mais à la différence de celui-ci, n'a aucune activité liée à la vente et n'exerce que dans l'hôtellerie. - Peut avec de l'expérience accéder à des responsabilités d'encadrement du personnel (embauche et organisation du travail).
Description des activités	<p>APPROVISIONNEMENTS</p> <p>1 - Passation des commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détermine les quantités de marchandises à commander (produits alimentaires, produits d'entretien...) en fonction de l'état des stocks, après avis ou consultation du chef de cuisine ou des cuisiniers avec qui il peut composer les menus. - S'informe auprès des fournisseurs des produits nouveaux, discute avec eux des prix et s'assure que les tarifs demandés correspondent à ceux qui sont en vigueur sur le marché. - Passe ses commandes par écrit ou téléphone au fournisseur ou à un économat central desservant plusieurs établissements ou se rend directement sur le lieu de vente pour acheter certains produits (fruits, légumes...). <p>2 - Réception des commandes et contrôle des factures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle les livraisons : vérifie la nature, la qualité et la quantité (par pesage ou comptage) des marchandises reçues. - Vérifie la conformité de la facture reçue avec les bons de commande et de livraison et avec les tarifs convenus. - Enregistre les factures sur les fiches de stocks et les transmet à la comptabilité ou au secrétariat qui les remettra au service chargé de leur paiement. - Participe au rangement des produits dans les différents rayons de l'économat. <p>TENUE DE STOCKS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte systématiquement sur un registre d'entrées, dans les rubriques prévues pour chaque produit et à partir des feuilles de commandes ou des bons de livraison, les quantités reçues, le prix payé, le nom des fournisseurs... en utilisant les codes correspondants lorsque la gestion des stocks est informatisée. - Reporte systématiquement sur un registre des sorties la quantité des produits distribués, le nom des services destinataires, en utilisant le cas échéant les feuilles de sorties remplies par ces services.

- Procède périodiquement à l'inventaire des stocks de produits alimentaires et d'entretien.
- Evalue régulièrement les différences entre les entrées et les sorties de stocks.
- Calcule le taux de rotation des stocks.
- Modifie le niveau minimum des stocks en fonction de l'évolution de la consommation.
- Contrôle la bonne utilisation des marchandises pour éviter le gaspillage.

PEUT AUSSI EFFECTUER DES OPÉRATIONS COMPTABLES

- Calcule quotidiennement le prix de revient des menus.
- Etablit des statistiques concernant le prix de revient, le nombre de repas servis..., trace des courbes d'évolution et compare les résultats avec les prévisions.
- *Peut aussi* participer chaque année à la définition d'un budget prévisionnel pour chaque service de l'établissement (restauration, bar...).

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle

L'économiste décide généralement seul des commandes à passer, dans les limites du budget qui lui est imparti et de manière à n'être jamais en rupture de stocks.

L'économiste doit pouvoir communiquer à tout moment l'état de ses stocks à la direction de l'établissement.

Les services comptables contrôlent régulièrement les dépenses engagées par rapport au budget prévisionnel. L'économiste doit présenter, avec une périodicité qui varie selon les établissements, un bilan budgétaire à la direction.

Les services vétérinaires effectuent chaque semaine une analyse bactériologique de certains aliments stockés.

- Conséquences d'erreurs

Un manque de vigilance concernant l'hygiène des produits peut entraîner une intoxication chez les usagers du restaurant.

Des erreurs dans les commandes peuvent entraîner une rupture de stocks ou au contraire un gaspillage de certaines denrées.

Des erreurs dans les opérations comptables entraînent une perte de temps du fait des vérifications nécessaires.

- Relations fonctionnelles

L'économiste :

- Peut exercer une responsabilité hiérarchique sur une équipe d'importance variable.
- A des échanges quotidiens avec tous les services de l'établissement pour la distribution des produits.
- Est fréquemment en relation avec les cuisiniers et le chef de cuisine pour échanger des avis sur la composition des menus et les approvisionnements à effectuer.
- Présente un bilan budgétaire à la direction.
- Peut participer avec la direction au recrutement des membres de son équipe.
- Transmet aux services comptables les factures en vue de leur règlement.
- Discute des commandes, des prix et des produits nouveaux avec les fournisseurs ou leurs représentants et reçoit les livreurs.
- Est en contact avec les membres des services vétérinaires qui viennent effectuer les prélèvements d'aliments.

Environnement

- Milieu
- Rythme

Travail se partageant entre un bureau et les magasins ou entrepôts auprès desquels il est situé.

Les horaires sont réguliers, de jour.

Les délais sont brefs pour la réception et la distribution des marchandises, moins contraignants pour la gestion des stocks et la passation des commandes.

Conditions d'accès

Accès direct : non observé.

Accès indirect : avec une formation générale de niveau variable suivie d'une expérience professionnelle dans le commerce (voir article CD 16 : chef d'une petite surface de vente, Cahier n° 5 : "Les emplois-types du Commerce et de Distribution"), ou dans des secteurs d'activités variés sans rapport apparent avec l'emploi considéré.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par extension des responsabilités confiées du fait de l'expérience.

Autres appellations	Chef cuisinier - Second de cuisine - Cuisinier gestionnaire - Responsable des matières premières - Adjoint technique aux cuisines - Maître cuisinier de bord.
Définition	<i>Elabore les menus et prévoit les approvisionnements, organise et contrôle la préparation des repas afin d'assurer une prestation de service optimale auprès de la clientèle, encadre la brigade dont il est responsable.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise ● Service	Entreprises de restauration de toute taille et de toute catégorie : - Hôtels-restaurants, restaurants ; - Entreprises assurant la restauration à bord des trains et entreprises de transport maritime ; - Traiteurs ; - Restaurants de collectivités ; - Centres et villages de vacances et centres d'hébergement à caractère social. Cuisine.
Délimitation des activités	Le chef de cuisine : - Est, à la différence du cuisinier (article HT 05) responsable du fonctionnement de l'ensemble de la cuisine. - Accomplit des activités de complexité différente bien qu'identiques dans leur schéma général selon la catégorie de l'établissement dans lequel il exerce. - Peut, en fonction de l'organisation du travail dans l'établissement, être amené à partager la décision du choix des approvisionnements : ● avec le responsable de restauration ou le directeur de l'établissement ; ● avec le gestionnaire ou l'économiste dans le cadre d'une restauration de collectivités. - A un champ d'intervention variable en fonction du type d'établissement dont il dépend : ● peut, en tant que cuisinier chez un traiteur, organiser l'emballage et le transport des plats préparés, superviser et contrôler le retour des marchandises non consommées ; ● peut, en tant qu'adjoint technique aux cuisines (dans le cadre d'une collectivité), être amené en cas de nouvelle implantation de locaux, à donner son avis pour l'implantation de la cuisine et la nature du matériel à acheter.
Description des activités	MENUS ET APPROVISIONNEMENTS 1 - Elaboration des menus - Elabore les menus du lendemain, seul dans la majorité des cas, selon les stocks de marchandises dont il dispose, les possibilités d'approvisionnement, le type de clientèle du restaurant, les menus réalisés les semaines précédentes, les suggestions formulées par les cuisiniers... ou : - Participe à l'élaboration des menus avec le directeur de l'établissement, le responsable de restauration, l'économiste, la diététicienne. 2 - Détermination des approvisionnements - Prévoit les achats en fonction du menu, de la saison, des arrivages qui lui ont été signalés et après avoir fait l'inventaire de marchandises restant en cuisine. - Détermine les quantités à acheter en évaluant le nombre de clients potentiels en tenant compte de plusieurs facteurs : jour de la semaine, époque de l'année, fréquentation des jours précédents, en apportant éventuellement des pondérations (taux de remplissage d'une station de tourisme...).

- Passe ses commandes :
 - soit sur le lieu de vente (marché, poissonnier, abattoirs...) afin de voir la marchandise proposée ;
 - soit auprès de fournisseurs attirés qu'il reçoit ou auxquels il téléphone pour discuter des prix, de la qualité ;
 - soit en transmettant à l'économat des bons de commande spécifiant la nature, la qualité, la quantité de marchandises désirée.

3 - Contrôle des livraisons

- Réceptionne les marchandises :
 - contrôle la quantité et la qualité des marchandises livrées en les pesant, en les examinant, en vérifiant les dates de limite de conservation des produits... ;
 - vérifie que la facture est conforme à la livraison, contrôle et signe le bon de livraison et transmet ces documents à la comptabilité ;
 - reporte sur un registre les caractéristiques des marchandises livrées (nature, prix, quantité...) et la date de livraison.

PRÉPARATION DES REPAS

1 - Organisation du travail de la cuisine

- Etablit la liste des opérations à effectuer et l'ordre dans lequel elles doivent l'être (ex. : allumage des fourneaux, préparations pouvant être faites à l'avance, préparations devant être faites au dernier moment).
- Répartit le travail entre les membres de la brigade en fonction de l'expérience, de la compétence et de la spécialisation de chacun (ex. : épluchage des légumes aux moins expérimentés, préparation des entremets ou des plats froids aux cuisiniers dont c'est la "partie"...).
- Précise chaque jour le nombre de portions à préparer, la nature et la quantité des ingrédients à utiliser en fonction des ratios fixés par la direction (par exemple : chaque pièce de viande est pesée et doit être débitée en un nombre donné de portions dont le poids est déterminé...).
- Donne si besoin est des explications sur le mode opératoire, les quantités à préparer pour chaque mets ainsi que sur le mode de cuisson à utiliser.

2 - Participation aux travaux de cuisine

- Assiste la brigade :
 - contrôle l'état d'avancement des préparations, surveille la cuisson des mets et s'assure de leur qualité, éventuellement en goûtant ;
 - procède aux rectifications nécessaires (par exemple : essaie de rattraper une sauce manquée...);
 - donne des précisions techniques supplémentaires s'il en sent la nécessité.
- Participe directement à certains travaux de cuisine :
 - confectionne des mets, s'il y a lieu en collaboration avec les autres cuisiniers, soit pour alléger leur charge de travail, soit parce qu'il assure systématiquement la préparation d'une "partie" (ex. : cuisson des viandes, confection des sauces...);
 - découpe les viandes ou en supervise le découpage ;
 - se réserve les réalisations exceptionnelles (par exemple : plat principal d'un banquet) ou la confection de spécialités nécessitant une expérience particulière ;
 - *peut aussi* effectuer le nettoyage et le rangement de la cuisine.

3 - Présentation des plats pour le service

- Reçoit les commandes individuelles, les annonce à haute voix en cuisine, en affectant si nécessaire des personnes à leur préparation, sauf dans des établissements où le nombre et la composition des repas sont déterminés à l'avance et ne peuvent subir de modifications au moment du service (par exemple : restauration de collectivités...).
- Suit la réalisation de ces commandes et veille à ce qu'elles soient livrées rapidement.
- Contrôle ou effectue la présentation des plats avant leur départ de la cuisine :
 - vérifie le calibrage des portions, le nombre et la disposition des mets ;
 - s'assure de la conformité avec la commande et du respect de ses spécifications (ex. : degré de cuisson, indications d'assaisonnement, menus particuliers dans les hôpitaux...).
- Transmet les plats ou assiettes à la personne qui en assure la distribution.

PEUT AUSSI PARTICIPER A LA GESTION DE LA CUISINE

- Détermine à partir des feuilles de fabrication récapitulant tous les éléments des mets, le prix de revient des différentes préparations et le confronte avec les ratios définis.
- Calcule le prix de vente des menus et, éventuellement, négocie des banquets directement avec le client (par exemple : fixe le prix du couvert...).
- Confronte périodiquement prix de vente et prix de revient.
- Vise et conserve les bons d'économat que remplissent les cuisiniers pour demander des produits afin d'évaluer ce qui reste en stock et de faire un inventaire et une comptabilité qu'il confronte en fin de mois avec celle du comptable.

ENCADREMENT DU PERSONNEL

1 - Peut participer au recrutement

- Recrute lui-même son personnel en général parmi ses relations dans le milieu de la restauration ou sélectionne les candidats parmi ceux présentés par la direction.

2 - Organisation du travail

- Contrôle et enregistre la présence du personnel de cuisine.
- Tient un cahier d'heures supplémentaires.
- Etablit le planning des congés.
- *Peut aussi* s'occuper des salaires du personnel et calculer des primes en fonction de l'appréciation qu'il porte sur le travail des employés.

3 - Formation du personnel

- Assure la formation des apprentis en les faisant travailler successivement dans chaque "partie" : entremets, sauces...

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le chef de cuisine décide de l'organisation de son travail ; il doit veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité à l'intérieur de la cuisine. Il établit généralement seul les menus et est responsable de la rentabilité des repas servis. Il participe à la décision des commandes, au choix des fournisseurs, à la négociation des prix.

● Contrôle

Contrôle indirect du fait de la clientèle.

Contrôle occasionnel de la qualité des plats par le responsable de restauration ou le directeur de l'établissement.

Contrôle de la gestion de la cuisine, de sa rentabilité, de la tenue des ratios par le service comptabilité et la direction de l'établissement.

A bord des trains et des bateaux, le contrôle peut être effectué par des personnes n'appartenant pas au service restauration (contrôleurs itinérants, officiers de marine...).

● Conséquences d'erreurs

Des erreurs dans la prévision des approvisionnements provoquant un gaspillage, ou une rupture de stocks au moment du service, peuvent entraîner une perte financière pour l'établissement.

● Relations fonctionnelles

Le chef de cuisine :

- Exerce des responsabilités hiérarchiques sur un nombre de personnes variable selon la taille de l'établissement (plusieurs dizaines quelquefois).
- Reçoit de la direction de l'établissement des instructions particulières (ex. : arrivée de groupes...), étudie avec elle les possibilités de recrutement et les questions d'approvisionnement, l'assiste lors de rencontres avec des représentants en matériel de cuisine ou proposant de nouveaux produits alimentaires.
- Peut élaborer les menus avec le responsable de restauration, l'économiste ou la diététicienne.
- Est en liaison avec les maîtres d'hôtel et les serveurs de restaurant avant le service des repas pour leur donner des indications sur la composition des mets et pendant le service pour recevoir les commandes des clients et leur remettre les plats préparés.
- Commande certains produits à l'économat et lui transmet des demandes d'approvisionnements pour l'extérieur.
- Transmet les factures et l'ensemble des bons de commande (fournisseurs et clients) à la comptabilité.
- Passe commande directement auprès des fournisseurs.

<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu ● Rythme ● Particularités 	<p>Travail s'effectuant en cuisine et plus rarement dans un véhicule (train ou bateau). Déplacements à l'extérieur de l'établissement pour aller cuisiner chez des clients ou s'approvisionner chez des fournisseurs.</p> <p>Les horaires et le rythme quotidien de travail sont fonction des heures d'ouverture de l'établissement au public et de l'affluence. Les dimanches et jours fériés, généralement chômés dans la restauration de collectivités, sont fréquemment ouverts dans la restauration publique.</p> <p>Les délais à respecter sont extrêmement brefs au moment du service ; dans la plupart des cas, le chef de cuisine doit organiser ses activités dans le cadre de la journée ou de la demi-journée.</p> <p>Horaires très contraignants. Rythme de travail très fatigant ("coup de feu"). Travail nécessitant de l'habileté et de la rapidité. Station debout avec exposition fréquente à la chaleur. Risque de brûlures et de blessures. Exigences d'hygiène liées à la manipulation des aliments.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct : non observé.</p> <p>Accès indirect : généralement avec le CAP de cuisinier et plusieurs années d'expérience dans le secteur de la restauration en tant que commis de cuisine (article HT 06) puis cuisinier (article HT 05).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Poste de fin de carrière ; évolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type du fait de l'ancienneté (par exemple : changement de grade avec passage de second de cuisine à chef de cuisine...) ou d'un changement d'établissement entraînant un accroissement des responsabilités.</p>

Autres appellations	Sous-chef cuisinier - Chef de partie spécialisé dans une partie du menu (ex. : saucier, garde-manger, rôtiisseur, entremetier...) - Communard.
Définition	<i>Détermine les approvisionnements nécessaires à l'exécution du menu ou de la partie qui lui incombe, confectionne un ou plusieurs mets inscrits au menu.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise ● Service	Entreprises de restauration de toute taille et de toute catégorie : - Hôtels-restaurants, restaurants ; - Entreprises assurant la restauration à bord des trains et entreprises de transport maritime ; - Traiteurs ; - Restaurants de collectivités ; - Centres et villages de vacances et centres d'hébergement à caractère social. Cuisine.
Délimitation des activités	Le cuisinier : - Réalise des préparations culinaires après avoir déterminé les approvisionnements qui lui sont nécessaires, comme le chef de cuisine (voir article HT 04) mais, à la différence de ce dernier, il n'assume pas la responsabilité du fonctionnement de l'ensemble de la cuisine. - Effectue des activités de complexité différente, bien qu'identiques dans leur schéma général, selon la catégorie de l'établissement dans lequel il exerce. - Peut, en tant que chef de partie, être spécialisé dans la réalisation de certains mets (ex. : le chef rôtiisseur est chargé des grillades, rôtis, fritures, le chef entremetier des légumes, potages, consommés, pâtes, le chef saucier des sauces...). - Réalise toujours la même partie du menu, change de partie périodiquement ou confectionne tous les mets inscrits au menu selon le type d'établissement dans lequel il exerce et l'organisation du travail de cet établissement. - Peut, dans un restaurant fonctionnant en libre-service, assurer le service des clients. - Peut, lorsqu'il exerce chez un traiteur, commencer les préparations dans sa cuisine, procéder à leur finition chez le client et participer au service. - Peut exercer des responsabilités d'encadrement technique sur un nombre de personnes variable selon l'importance et la catégorie de l'établissement.
Description des activités	PRÉPARATION DES REPAS 1 - Approvisionnements - Détermine ses besoins en matières premières en fonction des menus envisagés, de ce qui lui reste en stock et des prévisions concernant le nombre de repas à réaliser. - Prépare des bons de commande qu'il transmet au chef de cuisine ou à l'économiste. 2 - Préparations culinaires - Prépare à l'avance tout ce qui peut l'être, seul ou en se faisant aider par un commis de cuisine, en suivant les indications du chef de cuisine et après avoir consulté le menu et la carte. Les opérations réalisées par le cuisinier peuvent être différentes selon la partie dont il est chargé (par exemple : épluche et émince les légumes, vide et flambe les volailles, prépare des pièces de viande, cuit les fonds de tarte...). - Confectionne les mets dont il a la charge en commençant au moment le plus opportun compte tenu du temps nécessaire à leur préparation et à leur cuisson.

– Termine certaines préparations au moment du service (découpe de viandes et charcuteries, ouverture de coquillages, garniture de fonds de tarte, présentation de glaces...).

– Transmet les plats soit à un autre cuisinier qui doit les compléter, soit au chef de cuisine, soit à la personne qui les transportera et les servira.

ENTRETIEN

– Veille à l'entretien et au nettoyage du matériel qu'il utilise.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le cuisinier doit s'organiser au mieux pour réaliser les mets inscrits au menu. Il peut recevoir des instructions du chef de cuisine et doit respecter certains ratios définissant les quantités de produits à employer en fonction du nombre de repas prévus. Il dispose de fiches techniques et de livres de recettes qu'il consulte pour la confection de plats inhabituels mais peut faire preuve d'initiative pour l'amélioration ou la création d'une recette ou encore la décoration d'un plat.

● Contrôle

Contrôle par le chef de cuisine qui vérifie la mise en place, goûte les plats, surveille leur présentation et la conformité à la commande avant leur départ de la cuisine. Contrôle indirect du fait des réactions de la clientèle.

● Conséquences d'erreurs

Des erreurs dans la confection d'un plat entraînent l'obligation de le recommencer ou d'en improviser un autre, le mécontentement du client et une perte financière pour l'établissement.

● Relations fonctionnelles

Le cuisinier :

– Reçoit des instructions du chef de cuisine, lui présente les plats qu'il a préparés et lui transmet des bons de commande.

– Communique ses instructions aux commis de cuisine et peut participer à la formation des apprentis.

– Transmet s'il y a lieu à d'autres cuisiniers la partie des mets qu'il a confectionnée, ou, réciproquement, complète les préparations qui lui sont transmises.

– Donne les plats aux personnes chargées du service de salle ou de la mise en container (lorsqu'il s'agit de plats devant être acheminés).

– Peut recevoir des plaintes sur la qualité des mets par l'intermédiaire des personnes assurant le service (serveurs de restaurant, personnel hospitalier...).

– Peut aller cuisiner chez un client particulier.

Environnement

● Milieu

Travail s'effectuant en cuisine et plus rarement dans un véhicule (train ou bateau). Déplacements à l'extérieur de l'établissement pour aller cuisiner chez des clients.

● Rythme

Les horaires et le rythme quotidien du travail sont fonction des heures d'ouverture de l'établissement au public et de l'affluence. Les dimanches et jours fériés, généralement chômés dans la restauration de collectivités, sont fréquemment ouverts dans la restauration publique.

Les délais à respecter sont extrêmement brefs au moment du service ; dans la plupart des cas le cuisinier doit organiser ses activités dans le cadre de la journée ou de la demi-journée.

● Particularités

Horaires très contraignants.

Rythme de travail très fatigant ("coup de feu").

Travail nécessitant de l'habileté et de la rapidité.

Station debout avec exposition fréquente à la chaleur.

Risques de brûlures et de blessures.

Exigences d'hygiène liées à la manipulation des aliments.

Conditions d'accès

Accès direct : rarement observé, avec les CAP de cuisinier, charcutier ou pâtissier.

Accès indirect : avec le CAP de cuisinier ou de pâtissier et plusieurs années d'expérience dans le secteur de la restauration comme commis de cuisine (voir article HT 06).

Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par passage dans les différentes spécialités.

Accès possible à l'emploi de chef de cuisine (voir article HT 04), après plusieurs années d'expérience.

Autres appellations	Commis spécialisé dans une partie du menu (ex. : saucier, garde-manger, rôisseur, entremetier...) - Aide-cuisinier - Préparateur de hors-d'œuvre.
Définition	<i>Participe, sous les ordres du cuisinier ou du chef de cuisine, à la préparation d'une ou de plusieurs parties du menu, procède à l'entretien du matériel de cuisine et des locaux.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise ● Service	Entreprises de restauration de toute taille et de toute catégorie : <ul style="list-style-type: none">- Hôtels-restaurants, restaurants ;- Entreprises assurant la restauration à bord des trains et entreprises de transport maritime ;- Traiteurs ;- Restaurants de collectivités ;- Centres et villages de vacances et centres d'hébergement à caractère social. Cuisine.
Délimitation des activités	Le commis de cuisine : <ul style="list-style-type: none">- Accomplit des tâches, identiques à celles du cuisinier (voir article HT 05) : préparations culinaires de base, confection de plats simples... mais, à la différence de celui-ci, il ne possède pas suffisamment d'expérience pour réaliser seul des préparations complexes.- Il effectue, selon l'organisation et la taille des établissements, tout ou partie des tâches habituellement confiées à l'agent de service aux cuisines (voir article HT 07).- Participe toujours à la réalisation de la même partie du menu, change de partie périodiquement, ou confectionne tous les mets inscrits au menu selon le type d'établissement dans lequel il exerce.
Description des activités	PRÉPARATION DES REPAS <ul style="list-style-type: none">- Met à la disposition du chef de cuisine ou du cuisinier, en suivant leurs indications et après avoir consulté le menu et la carte, les ingrédients nécessaires à la confection des plats.- Prépare à l'avance tout ce qui peut l'être, seul ou avec le cuisinier. Les opérations réalisées par le commis de cuisine peuvent être différentes selon la partie dont il est chargé (par exemple : épluche et émince les légumes, met à réduire des sauces, garnit des fonds de tarte...).- Réalise des plats simples sous la surveillance du cuisinier (assure la préparation de repas allégés, réchauffe des plats surgelés...).- <i>Peut aussi</i> découper les viandes froides, la charcuterie...- Approvisionne le cuisinier en ingrédients nécessaires à la confection des plats au moment du service.- Dispose les mets sur un plat ou une assiette selon les directives du chef de cuisine et les transmet à la personne qui les transportera et les servira.- <i>Peut aussi</i>, dans un restaurant fonctionnant en libre-service, transmettre les plats directement au client. ENTRETIEN <ul style="list-style-type: none">- Nettoie les ustensiles qu'il utilise, les plans de travail et, en l'absence d'agent de service aux cuisines, l'ensemble du matériel et de la vaisselle.- Balaie et lave le sol.- Procède au rangement de la cuisine.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Instructions ● Contrôle ● Conséquences d'erreurs ● Relations fonctionnelles 	<p>Le commis de cuisine dispose généralement d'une autonomie très restreinte car il doit effectuer les tâches qui lui sont attribuées par le chef de cuisine et le cuisinier.</p> <p>Contrôle systématique du travail par le cuisinier avec qui le commis de cuisine fait équipe ou par le chef de cuisine.</p> <p>Des erreurs dans la confection ou la décoration d'un plat entraînent des sanctions pour le commis de cuisine et l'obligation de préparer à nouveau le mets.</p> <p>Le commis de cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reçoit des instructions du chef de cuisine ou du cuisinier avec qui il travaille. - Va chercher certains ingrédients à l'économat. - Peut transmettre les plats au personnel de salle ou, dans un restaurant fonctionnant en libre-service, directement au client qui lui passe la commande.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu ● Rythme ● Particularités 	<p>Travail s'effectuant en cuisine et, plus rarement, dans un véhicule (train ou bateau).</p> <p>Les horaires et le rythme quotidien du travail sont fonction des heures d'ouverture de l'établissement au public et de l'affluence. Les dimanches et jours fériés, généralement chômés dans la restauration de collectivités, sont fréquemment ouverts dans la restauration publique.</p> <p>Les délais à respecter sont extrêmement brefs au moment du service ; dans la plupart des cas, le commis de cuisine doit organiser ses activités dans le cadre de la journée ou de la demi-journée.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horaires très contraignants. - Rythme de travail très fatigant ("coup de feu"). - Travail nécessitant de l'habileté et de la rapidité. - Station debout avec exposition fréquente à la chaleur. - Risque de brûlures et de blessures. - Exigences d'hygiène liées à la manipulation des aliments.
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec le CAP de cuisinier.</p> <p>Accès indirect peu fréquemment observé avec le CEP et une expérience professionnelle ne paraissant pas avoir de rapport avec la restauration.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Accès possible à l'emploi de cuisinier (voir article HT 05), après plusieurs années d'expérience.</p>

AGENT DE SERVICE AUX CUISINES

HT 07

Autres appellations	Plongeur - Plongeur-batterie - Plongeur-homme de main - Chef plongeur.
Définition	<i>Procède au nettoyage et à l'entretien de la vaisselle et des ustensiles de cuisine, exécute des tâches simples préalables à la préparation des repas.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise ● Service	Entreprises de restauration de toute taille et de toute catégorie : - Hôtels-restaurants, restaurants ; - Restaurants de collectivités ; - Centres et villages de vacances, centres d'hébergement à caractère social. Cuisine, office.
Délimitation des activités	L'agent d'entretien des cuisines : - Peut être spécialisé dans l'entretien d'une catégorie de vaisselle. - Peut effectuer de petits dépannages à la demande de l'ensemble des services de l'établissement. - Peut en tant que chef plongeur organiser le travail de son équipe et participer à l'entretien du lave-vaisselle.
Description des activités	NETTOYAGE ET ENTRETIEN 1 - Nettoyage et entretien des ustensiles de cuisine et de la vaisselle - Nettoie les ustensiles utilisés par les cuisiniers : ● les frotte en utilisant, éventuellement, une pâte qu'il prépare lui-même ; ● les fait tremper dans un bac rempli d'eau chaude ; ● les rince à l'eau courante et les essuie. - Trie la vaisselle apportée par les serveurs de restaurant et, le cas échéant, la répartit en fonction de sa catégorie entre les différents postes de lavage. - Lave les différentes pièces de la vaisselle dans les bacs où il a introduit un produit détergent ou remplit un lave-vaisselle qu'il met en marche. - Essuie la vaisselle à la main ou la retire du lave-vaisselle lorsqu'elle est sèche. - Range les ustensiles de cuisine et la vaisselle. 2 - Peut aussi participer à l'entretien de la cuisine ou de l'office - Balaie le sol. - Ramasse les déchets et évacue les poubelles. EXÉCUTION DE TÂCHES SIMPLES PRÉALABLES A LA PRÉPARATION DES REPAS (Voir article HT 06, commis de cuisine). - Prépare et nettoie tout poisson ou coquillage qui arrive à la cuisine. - Epluche et lave les légumes. - etc.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Instructions ● Contrôle ● Conséquences d'erreurs ● Relations fonctionnelles 	<p>L'agent de service aux cuisines reçoit des instructions du chef de cuisine, des cuisiniers ou, le cas échéant, de son supérieur hiérarchique (chef plongeur).</p> <p>Contrôle indirect systématiquement exercé par le chef de cuisine, les cuisiniers ou les serveurs de restaurant lorsqu'ils utilisent les ustensiles de cuisine et la vaisselle.</p> <p>Contrôle des tâches préalables à la confection des plats par les cuisiniers qui utilisent les produits préparés.</p> <p>Des maladresses peuvent entraîner des détériorations de matériel.</p> <p>L'agent de service aux cuisines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peut exercer une responsabilité hiérarchique sur une équipe dont l'effectif est réduit. - Reçoit la vaisselle des serveurs de restaurant. - Est en relation avec les cuisiniers et commis de cuisine qui lui transmettent les ustensiles de cuisine à laver et viennent chercher les produits préparés. - Demande les produits d'entretien qui lui sont nécessaires à l'économe. - Peut être appelé par le réceptionnaire, la gouvernante ou le maître d'hôtel pour effectuer de petits dépannages.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu ● Rythme ● Particularités 	<p>Travail se situant dans une cuisine ou un office.</p> <p>Les horaires sont réguliers, de jour. Les dimanches et jours fériés, généralement chômés dans la restauration de collectivités, sont fréquemment ouverts dans la restauration publique.</p> <p>Le rythme de travail est assez soutenu, chaque tâche devant être exécutée dès formulation de la demande.</p> <p>Emploi nécessitant une bonne résistance physique, en raison du poids de certains récipients. Risques de maladies professionnelles du fait de l'utilisation répétée de produits détergents.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct à l'emploi sans exigences de formation.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par accès à des responsabilités d'encadrement sur une petite équipe d'agents de service aux cuisines lorsque la taille de l'établissement le permet.</p>

responsable de restauration

HT 08

Autres appellations	Directeur de restaurant - Sous-directeur d'hôtel-restaurant - Chef du service restauration - Gérant de restaurant - Chef d'exploitation - Traiteur - Restaurateur indépendant.
Définition	<i>Dirige un ou plusieurs services de restauration sur les plans administratif et technique, négocie et organise des réceptions dans l'établissement ou chez des clients.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise ● Service	Entreprises ayant des activités hôtelières : - Hôtels-restaurants et restaurants indépendants ou affiliés à des groupes ; - Traiteur dépendant ou non d'une entreprise de restauration ; - Entreprises assurant la restauration des collectivités ; Entreprises industrielles ou commerciales possédant leur propre restaurant. Direction de restaurants et de traiteurs indépendants. Secteur restauration des hôtels-restaurants (y compris les débits de boissons dans certains établissements). Service chargé d'organiser banquets et séminaires dans les hôtels-restaurants et chez les traiteurs. Direction de restaurants d'entreprises dépendant d'une société de restauration ou des entreprises industrielles ou commerciales dans lesquelles ils sont implantés.
Délimitation des activités	Le responsable de restauration : - Peut effectuer des activités semblables à celles du maître d'hôtel (voir article HT 09) pour ce qui concerne l'organisation du travail en salle de restaurant et l'accueil de la clientèle... ou se substituer à lui lorsque l'établissement n'emploie pas de maître d'hôtel (ex. : restaurants fonctionnant en libre-service...). - Il peut, en particulier lorsqu'il est propriétaire de son établissement, faire fonction d'économiste (voir article HT 03) et de chef de cuisine (voir article HT 04) ou n'effectuer qu'une partie de leurs activités (ex. : approvisionnements, tenue de stocks, élaboration des menus, contrôle des préparations...). - Peut, dans les hôtels-restaurants de grande taille et d'une catégorie égale ou supérieure à trois étoiles, être spécialisé dans la négociation et l'organisation de réceptions ; dans ce cas il n'effectue qu'une partie des activités décrites ci-dessous et occupe un poste de responsable des banquets. - Peut, en tant que chef du service restauration d'une entreprise industrielle et commerciale, participer aux études précédant l'implantation des nouveaux locaux destinés à la restauration.
Description des activités	ADMINISTRATION ET GESTION DU RESTAURANT 1 - Administration et encadrement du personnel - Décide des recrutements et des départs : ● recrute le personnel par voie d'annonces, par relations, ou, dans le cas des réceptions, parmi les travailleurs indépendants avec lesquels il garde un contact régulier puis recueille les avis des chefs de service (ex. : chef de cuisine, maître d'hôtel...) pendant la période d'essai avant de prononcer l'embauche définitive ; ● prend les décisions de licenciement.

- Organise et contrôle le travail du personnel :
 - répartit le travail de la journée entre les personnes de la salle de restaurant ou contrôle les affectations faites par le maître d'hôtel ;
 - organise les horaires et congés du personnel ;
 - observe le personnel (ex. : qualité du service, attitude avec le client...) et peut lui attribuer une note déterminant en partie son salaire.
- *Peut aussi* calculer quotidiennement les sommes dues au personnel du restaurant (ex. : pourcentage de la recette revenant à chaque serveur de restaurant...), établir le bulletin de paie ou transmettre les données nécessaires au service chargé de la paie.

2 - Gestion financière et comptabilité (voir article chef de département d'une grande surface de vente CD 08 - cahier n° 5 : "les emplois-types du commerce et de la distribution").

- Elabore chaque année un budget ou un compte d'exploitation prévisionnels qu'il soumet, le cas échéant, à la direction de son entreprise.
- Contrôle l'ensemble des factures en se référant parfois aux mercuriales pour vérifier les prix pratiqués et les transmet, s'il y a lieu, au service qui en assure le paiement.
- Contrôle les mouvements de caisse et calcule le solde journalier.
- Reporte quotidiennement sur des états comptables les recettes et dépenses du restaurant en opérant une ventilation par postes, ou contrôle ces états et suit attentivement l'évolution du chiffre d'affaires du restaurant.
- *Peut aussi* établir périodiquement des comptes d'exploitation.
- Analyse les écarts entre résultats et prévisions et, s'il y a lieu, prend des mesures correctives pour améliorer les résultats.
- *Peut aussi* fixer les prix de vente en fonction des prix de revient, des frais généraux, éventuellement des prix pratiqués par la concurrence et en respectant la réglementation en vigueur en matière de détermination des prix.

FONCTIONNEMENT DU RESTAURANT

1 - Entretien des locaux et du matériel

- Vérifie régulièrement l'état des locaux et du matériel de restauration en faisant des tournées d'inspection au cours desquelles il recense le matériel à renouveler et les réparations à effectuer.
- Fait procéder aux réparations et dépannages indispensables après accord de la direction de l'entreprise en cas de travaux importants, en s'adressant soit au service d'entretien de l'établissement, soit à une entreprise extérieure.
- S'informe sur les techniques nouvelles et étudie leurs possibilités d'utilisation ou d'adaptation dans l'établissement en demandant conseil à certains utilisateurs de ces techniques.
- Propose, le cas échéant, à la direction de l'établissement ou de l'entreprise :
 - le renouvellement du matériel de la cuisine et du restaurant en tenant compte des disponibilités financières ;
 - des modifications de l'agencement et de la décoration de la salle de restaurant ;
 - ou décide lui-même de ces renouvellements et modifications si les dépenses à engager sont peu importantes.

2 - Approvisionnements et gestion des stocks (voir article HT 03 économe)

- Effectue lui-même certains approvisionnements (le plus souvent fromages, fruits et boissons et, quelquefois, les achats nécessités par les banquets) :
 - recherche les fournisseurs, étudie les prix et choisit les produits, parfois en fonction d'indications fournies par le service commercial de l'entreprise ;
 - programme ses achats en fonction de l'évolution du stock de marchandises, d'une estimation de la consommation à venir, des délais de livraison... puis passe commande ;
 - *peut aussi* réceptionner les marchandises.
- *Peut aussi* contrôler les mouvements de stocks et procéder régulièrement à l'inventaire chiffré ou non, du stock de marchandises et du matériel de restauration.

3 - Contrôle et coordination des services

- Inspecte tous les services dont il a la responsabilité (cuisine, salles de restaurant, offices situés dans les étages d'un hôtel, bars...) pour s'assurer de leur bon fonctionnement, vérifier que tout sera en place à l'arrivée de la clientèle, contrôler l'application des règles d'hygiène et de sécurité et préciser certaines consignes si besoin est.
- Supervise les menus que lui soumet le chef de cuisine ou les élabore lui-même en collaboration avec ce dernier (voir article chef de cuisine HT 04) :
 - veille à ce que le prix de revient n'augmente pas en modifiant si nécessaire les menus prévus en fonction de la disponibilité et du prix des marchandises ;
 - diversifie les menus en tenant compte des impressions recueillies auprès de la clientèle par le personnel de salle ou lui-même et en recherchant des plats nouveaux.
- Contrôle au point de vue de la qualité et de la quantité, les préparations effectuées, tant en cuisine qu'en salle, avant leur mise à disposition du client.
- *Peut aussi* participer lui-même à la mise en place de la salle de restaurant (ex. : présentation de la ligne d'un restaurant fonctionnant en libre service, décoration de la salle...).
- Coordonne et supervise, durant les services de repas, le travail de la cuisine et de la salle de restaurant ainsi que l'action des différents maîtres d'hôtel ou serveurs de restaurant.
- *Peut aussi* accueillir les clients, les aider à s'installer, faire accélérer le service pour ceux qui sont pressés, (voir article maître d'hôtel HT 09).
- S'entretient avec la clientèle, recueille ses impressions, va saluer les clients connus.
- *Peut aussi* participer directement au service de table en renfort des maîtres d'hôtel et serveurs de restaurant lorsque l'affluence l'impose.
- *Peut aussi* établir et encaisser lui-même l'addition des clients du restaurant.

NÉGOCIATION ET ORGANISATION DE RÉCEPTIONS

1 - Négociation de la réception

- Négocie l'organisation de réceptions (banquets, cocktails...), de séminaires ou l'accueil de groupes (voyages organisés...) :
 - fait préciser la demande (ex. : date, lieu, durée, nombre de participants, nature de l'évènement, services souhaités par le client...) et le budget prévu ;
 - propose différents types de service compte tenu de ces éléments (ex. : salle de réunion, matériel audio-visuel, hébergement...) et, dans le cas de repas, conseille le client sur la ligne gastronomique la plus adaptée ;
 - établit un devis, parfois avec l'aide du chef de cuisine et du maître d'hôtel qui lui précisent certains coûts et, en tenant compte des directives commerciales données par la direction de l'entreprise ;
 - soumet le devis au client et attend généralement une confirmation écrite de la commande.
- *Peut aussi* prospecter auprès d'organismes susceptibles d'organiser des réceptions (ex. : entreprises, grandes écoles...).
- *Peut aussi* établir des contrats avec les clients qui commandent un nombre important de réunions dans l'année.

2 - Mise au point de la réception

- Prévoit l'organisation de la réception avec le client en le conseillant si besoin est et en réglant le maximum de détails :
 - compose le ou les menus avec le client et éventuellement le chef de cuisine en tenant compte des possibilités de réalisation (ex. : charge de travail de la cuisine, équipements disponibles chez le client dans le cas d'un traiteur...) ou choisit parmi une série de menus préétablis ;
 - étudie l'aménagement de la salle (ex. : disposition des tables, possibilité de transformation en salle de conférence ou de cinéma...) et dresse la liste du matériel nécessaire au déroulement de la réception (ex. : matériel de restauration, matériel audio-visuel...);
 - reconnaît, dans le cas d'un traiteur, les lieux de la réception, en relève le plan, examine le matériel de cuisine (nature, diversité, fonctionnement...) et détermine les modalités de préparation du repas en répartissant les préparations entre sa cuisine et celle du client.

3 - Organisation matérielle de la réception

- Transmet suffisamment à l'avance au chef de cuisine les éléments lui permettant de prévoir l'approvisionnement nécessaire et d'organiser son travail (ex. : menu, nombre de couverts...) et, dans le cas d'un traiteur, programme les livraisons de matériel et de plats cuisinés.
- Remet à la réception de l'hôtel la liste des chambres à réserver lorsqu'un hébergement est nécessaire puis se fait confirmer les réservations peu de temps avant la date prévue.
- Prévoit, pour les séminaires, une occupation optimale de locaux compte tenu de leur configuration et de l'état des réservations de l'hôtel puis remet au maître d'hôtel les consignes de préparation des salles de restaurant et de réunion.
- Contacte les fournisseurs pour tous les services qu'il doit assurer (ex. : location de matériel audio-visuel, installation d'une sonorisation, livraison de fleurs...).
- Recrute le personnel supplémentaire nécessaire à la réception et l'affecte aux différents postes de travail en lui remettant, dans le cas d'un service traiteur, les consignes de préparation de la salle et des tables.
- Rédige les menus et les fait dactylographier ou imprimer.

4 - Suivi de la réception

- Vérifie que les installations réalisées sont conformes aux directives du client et, dans le cas d'un traiteur, que le personnel de cuisine pourra effectuer son travail dans des conditions satisfaisantes.
- Procède avec le client aux dernières mises au point matérielles, contrôle avec lui les détails de l'organisation (ex. : correspondance entre le nombre de repas prévus et le nombre de convives, nombre de chambres réservées...) et modifie si nécessaire le programme prévu pour lui donner satisfaction.
- Accueille les groupes à leur arrivée, leur présente les locaux et leur rappelle certains points de l'organisation (ex. : heure de service des repas...).
- Supervise l'ensemble du déroulement de la réunion en veillant au respect du contrat passé avec le client et en faisant face aux imprévus.
- *Peut aussi* en tant que traiteur, superviser le nettoyage et l'emballage du matériel de restauration et des boissons restantes.
- Etablit la facture définitive à partir des données qui lui sont fournies par les différents services (ex. : cuisine, salle, hôtel...) afin de la rendre lisible pour le client et la lui transmet.
- Suit le règlement des factures en relançant le client si nécessaire.
- *Peut aussi* constituer, pour chaque client, un dossier où figurent les caractéristiques de la réception, le chiffre d'affaires réalisé, l'échange de courrier...

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le responsable de restauration :

- Détermine lui-même les objectifs à atteindre et les moyens d'y parvenir lorsqu'il est propriétaire de son établissement mais doit se conformer aux directives commerciales que lui fixe la direction de son entreprise dans le cas contraire.
- Peut recevoir de la direction de l'entreprise ou de l'établissement des consignes plus ou moins strictes sur le fonctionnement des services, mais il les applique de la manière qui lui paraît la plus adaptée et il a toute latitude pour prendre les initiatives susceptibles d'améliorer la qualité des prestations.
- Applique strictement les consignes des clients lorsqu'il organise des réceptions.

● Contrôle

Suivi systématique des résultats commerciaux par le responsable de restauration lui-même.

- Contrôle par la direction de l'établissement ou le siège de l'entreprise portant sur :
 - la gestion du restaurant (examen de documents comptables et analyse des écarts entre résultats et prévisions) ;
 - le fonctionnement de l'établissement (visites directes).
- Contrôle, dans les restaurants de collectivités, de la qualité des préparations par prélèvements suivis d'analyses de laboratoire dont les résultats sont communiqués à la direction de l'entreprise où est implanté le restaurant.
- Contrôle indirect des résultats de l'activité du responsable de restauration du fait des réactions de la clientèle (ex. : réclamations, augmentation ou diminution du nombre de clients...).

● Conséquences d'erreurs

Des erreurs dans la gestion du restaurant (ex. : erreur dans la comptabilité ou les prévisions budgétaires, prix de revient trop élevés...) peuvent entraîner des pertes financières pour l'établissement.

Des erreurs dans l'encadrement du personnel et la coordination des services de restauration peuvent être à l'origine d'un mauvais fonctionnement de ces services donc du mécontentement de la clientèle.

Une mauvaise organisation de réception peut également mécontenter la clientèle.

● Relations fonctionnelles

Le responsable de restauration :

– Exerce, sauf lorsqu'il est spécialisé dans la négociation et l'organisation des réceptions, une responsabilité hiérarchique sur l'ensemble du personnel des services de restauration, à l'exception de la cuisine dans certains établissements.

– Echange avec le chef de cuisine et le maître d'hôtel des informations lui permettant d'organiser puis de facturer les réceptions.

– Rend compte à la direction de l'établissement et de l'entreprise, du fonctionnement et de la gestion des services de restauration, discute avec elle des décisions d'investissement et des travaux importants à effectuer.

– Demande aux services d'entretien de l'établissement de procéder aux réparations.

– Peut échanger avec les services administratifs de l'établissement des documents comptables et leur transmettre les éléments leur permettant de payer le personnel.

– Remet à la réception de l'hôtel la liste des réservations à effectuer pour les groupes ou les séminaires résidentiels, lui donne les indications lui permettant d'accueillir les arrivants et échange avec elle des informations concernant la facturation des services rendus.

– Peut recevoir des services commerciaux de l'entreprise des listes de fournisseurs et des indications sur les organismes susceptibles d'organiser des réceptions dans son établissement.

– Reçoit, le cas échéant, des membres du siège de l'entreprise à l'occasion de visites d'inspection.

– Peut confier sa comptabilité à un cabinet spécialisé.

– Négocie avec des entreprises extérieures l'achat de tout ou partie des marchandises nécessaires au restaurant et la prestation de divers services.

– Peut visiter des entreprises de restauration françaises et étrangères afin de s'informer sur les techniques nouvelles et de recueillir l'avis de leurs utilisateurs.

– Négocie des réceptions avec des sociétés ou des clients individuels puis est présent au moment des services des repas et durant les réceptions.

Environnement

● Milieu

Travail en bureau avec déplacements très fréquents dans tous les services de restauration pour en superviser le fonctionnement.

Déplacements chez des clients pour négocier des réceptions et étudier leurs conditions de réalisation.

● Rythme

Les horaires, souvent irréguliers ont une très grande amplitude. L'organisation de réceptions impose une présence en soirée.

Les dimanches et jours fériés, chômés dans la restauration de collectivités, sont fréquemment ouverts dans la restauration publique. Les délais dont dispose le responsable de restauration sont différents selon chacune de ses activités (ex. : la supervision des services se fait avant chaque repas, les opérations comptables peuvent être quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles ou annuelles, l'organisation de séminaires et réceptions, déclenchée par les commandes des clients, peut s'étaler sur plusieurs mois...).

Conditions d'accès	<p>Accès direct non observé.</p> <p>Accès indirect après :</p> <ul style="list-style-type: none">- une assez longue expérience de maître d'hôtel (voir article HT 09) ;- une expérience de contrôleur de la restauration (voir article FC 11, technicien de gestion - Cahier n° 4 : " les emplois-types de la gestion et de l'administration des entreprises ") ;- pour des personnes qui sont actuellement propriétaires d'un restaurant, une expérience de plusieurs années en tant que cuisinier dans une entreprise familiale (voir article HT 05). <p>Connaissances particulières</p> <p>La connaissance d'une langue étrangère (anglais ou allemand le plus souvent) est exigée à l'embauche dans certains établissements.</p>
Emplois et situations accessibles	<p>Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par passage d'un poste de responsable des réceptions à celui de responsable de l'ensemble de la restauration.</p> <p>Accès possible, avec de l'expérience et après une formation complémentaire interne à l'entreprise, à la direction d'un établissement hôtelier rattaché à un groupe ; cette promotion semble toutefois peu fréquente.</p>

Autres appellations	Premier Maître d'hôtel - Second maître d'hôtel - Troisième maître d'hôtel - Maître d'hôtel tournant - Chef de brigade.
Définition	<i>Organise la préparation de la salle de restaurant en vue du service des repas, accueille et conseille les clients, supervise et coordonne le service de table en étant attentif à la satisfaction de la clientèle, encadre le personnel de salle dont il a la responsabilité.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise ● Service	<p>Entreprises de restauration de taille moyenne et grande :</p> <ul style="list-style-type: none">- Hôtels-restaurants, restaurants ;- Entreprises assurant la restauration à bord des trains et entreprises de transport maritime ;- Restaurants d'entreprises. <p>Service de salle des restaurants (y compris ceux qui sont situés à bord de trains ou de navires).</p> <p>Service de réception des restaurants d'entreprises.</p>
Délimitation des activités	<p>Le maître-d'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none">- Seconde, uniquement en ce qui concerne la salle de restaurant, le responsable de restauration (voir article HT 08) sous l'autorité duquel il est placé.- Peut, dans les établissements n'employant pas de sommelier-caviste, approvisionner les services en boissons, conseiller et servir les vins ; plus rarement, il peut être chargé de tout ou partie des achats de boissons, de leur contrôle à la livraison et de leur rangement en cave (voir article sommelier-caviste HT 11).- Peut, en fonction de sa disponibilité et de l'affluence, confier certaines de ses activités à un serveur de restaurant (voir article HT 10) et, réciproquement, participer activement au service de table. Toutefois, il s'occupe toujours lui-même des clients importants ou réputés difficiles.
Description des activités	<p>PRÉPARATION DU SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none">- Approvisionne la salle de restaurant en produits frais et d'épicerie :<ul style="list-style-type: none">● détermine la nature et les quantités nécessaires en fonction du menu du jour, du nombre de repas qu'il prévoit de servir et après avoir vérifié l'état de conservation et fait l'inventaire des denrées restant en salle ;● transmet ses commandes à l'économat ou à la direction de l'établissement ;● <i>peut aussi</i> approvisionner la cave du jour et le bar (voir article sommelier-caviste HT 11).- Tient à jour, pour chaque salle de restaurant, un planning des réservations en fonction des demandes qu'il reçoit directement ou par l'intermédiaire de la réception de l'hôtel.- <i>Peut aussi</i> établir des plans de salles ou de tables pour des banquets ou afin d'assurer une occupation optimale de la salle de restaurant.- Affecte les personnes aux différents postes selon le plan de travail qu'il a défini puis leur communique soit oralement, soit par écrit ses instructions concernant le nettoyage et l'agencement de la salle de restaurant et, éventuellement, d'autres services (ex. : bar, cafétéria, aménagement de salles de réunions destinées à des séminaires...).

- *Peut aussi* participer directement à l'aménagement de la salle pour aider les serveurs de restaurant.
- Contrôle le travail effectué et procède ou fait procéder aux rectifications nécessaires.
- *Peut aussi* assurer la rédaction et la présentation du menu et de la carte.
- Vérifie que tout est en ordre avant de quitter le restaurant en fin de journée (ex. : stockage adapté des denrées périssables, rangement du matériel, s'il y a lieu aménagement de la salle pour le lendemain matin, extinction des feux...).
- Inventorie régulièrement les fournitures nécessaires au fonctionnement de la salle de restaurant (linge, vaisselle, argenterie...), les produits d'entretien afin d'en demander le renouvellement à l'économat ou à la direction et signale les réparations à effectuer au service compétent.

SERVICE DE LA CLIENTÈLE

1 - Accueil et prise de commande

- Accueille les clients à l'entrée de la salle de restaurant, les accompagne et les installe à une table puis leur remet un menu.
- Aide le client à composer son repas :
 - répond à ses demandes d'explications sur la nature des mets soit du fait de son expérience personnelle, soit grâce aux renseignements qu'il a préalablement recueillis en cuisine ;
 - donne des conseils en fonction des spécialités du moment et des possibilités de la cuisine (quantités préparées en particulier) tout en essayant de promouvoir certains mets ;
 - *peut aussi* conseiller les clients dans le choix des vins (voir article sommelier-caviste HT 11) ;
- Note lui-même la commande ou demande au serveur de restaurant de s'en occuper (voir article serveur de restaurant HT 10).

2 - Service des repas

- Coordonne et supervise le service des plats afin d'assurer la satisfaction du client :
 - observe les serveurs de restaurant, vérifie l'enchaînement des plats à chaque table ainsi que le rythme du service et fait part de ses remarques aux intéressés ;
 - règle les litiges entre les serveurs de restaurant et les clients.
- Participe au service de table en renfort des serveurs lorsque l'affluence du restaurant l'exige.
- Effectue occasionnellement certaines préparations devant la clientèle : découpage, flambage, sauces...

3 - Facturation et opérations de caisse

- Vérifie la note à l'aide des bons établis au moment de la prise de commande, la présente au client en lui donnant toutes les explications souhaitées et en s'enquérant de la qualité des repas.
- *Peut aussi* établir lui-même la facturation.
- Encaisse (ou demande au serveur de restaurant d'encaisser) ou transmet l'addition des clients ayant un compte dans l'établissement à la personne ou au service chargé de la facturation complète en justifiant les éléments facturés.
- *Peut aussi* transmettre la recette de la salle de restaurant au service qui en assure la décentralisation et le contrôle.

ENCADREMENT DU PERSONNEL

1 - Embauche et formation

- Donne son avis à la direction de l'établissement sur les besoins en personnel de salle et peut participer à l'embauche en sélectionnant les postulants.
- Forme les nouveaux embauchés et les jeunes serveurs de restaurant en les informant des habitudes de l'établissement, en leur démontrant de nouvelles techniques et en leur inculquant des principes de gastronomie.

2 - Organisation du service

- Détermine les tableaux de service du personnel de salle afin que les heures de présence soient compatibles avec un bon fonctionnement du restaurant, contrôle et comptabilise ces heures puis en transmet le récapitulatif au service chargé de la gestion du personnel.
- Contrôle la tenue des serveurs de restaurant, leur attitude avec les clients, veille à la discipline au sein de la brigade.

3 - Peut aussi déterminer les rémunérations

- Calcule le salaire de chaque serveur en fonction de la recette du restaurant et répartit les pourboires entre les membres de la brigade.

PEUT AUSSI EFFECTUER CERTAINES OPÉRATIONS COMPTABLES

(voir article responsable de restauration HT 08)

- Tient des états où il opère une ventilation des recettes et des dépenses par postes.
- Calcule la marge brute du restaurant.
- Confronte les chiffres d'affaires et les ratios réalisés avec ceux qui étaient prévus, en tire des conclusions quant au rapport qualité/prix des menus proposés.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le maître d'hôtel doit contribuer d'une part à la satisfaction de la clientèle et d'autre part, à la réalisation d'objectifs de vente et au respect des ratios fixés par la direction de l'entreprise.

Il décide de l'organisation du travail quotidien du personnel de salle et du sien propre en tenant compte de pratiques courantes dans la restauration et des usages de l'établissement.

Des instructions particulières peuvent lui être données par le responsable de restauration (ex. : consignes concernant un banquet, attention à porter au service d'une personnalité...).

● Contrôle

Un contrôle des activités du maître d'hôtel est exercé par le responsable de restauration qui s'assure en particulier de la qualité du service, de l'efficacité de l'organisation du travail ainsi que du bon entretien de la salle de restaurant et de son matériel.

Les réactions de la clientèle constituent également un élément d'appréciation du travail.

Les services comptables ou la direction de l'établissement contrôlent régulièrement les pièces comptables établies par le maître d'hôtel et lui demandent de justifier les écarts observés par rapport aux prévisions concernant le chiffre d'affaires et les ratios à respecter.

Dans les établissements dépendant de groupes, des contrôleurs rattachés au siège peuvent venir inspecter le personnel.

● Conséquences d'erreurs

Des erreurs d'appréciation peuvent se produire au moment des commandes de produits frais et entraîner soit une rupture de stocks pendant le service, soit un gaspillage compromettant le respect des ratios prévus.

Des erreurs dans la prise de commande et le service de table ou des conseils inadaptes peuvent entraîner le mécontentement de la clientèle.

● Relations fonctionnelles

Le maître d'hôtel :

- Exerce une responsabilité hiérarchique sur une équipe d'importance variable selon la taille et l'organisation de l'établissement employeur. Il participe à ce titre à l'encadrement, à la formation et parfois à l'embauche du personnel de la salle de restaurant, en liaison avec la direction de l'établissement et, le cas échéant, les services du personnel.

- A des échanges fréquents avec la direction de l'établissement sur le fonctionnement du restaurant et les réactions de la clientèle aux produits proposés.

- Transmet, s'il y a lieu, à la caisse du restaurant les éléments lui permettant d'établir la facture du client.

- Communique ses demandes d'approvisionnement à l'économat.

- Est informé par la réception de l'état des réservations et lui transmet les factures des pensionnaires.

- A des contacts fréquents avec le chef de cuisine :

- lui donne son avis sur les mets à inscrire au menu ;
- lui communique le cas échéant l'état des réservations ;
- s'informe auprès de lui de la composition des mets et des quantités préparées ;
- lui transmet les commandes des clients ;
- se justifie auprès de lui lorsqu'un plat est refusé.

- Remet les documents comptables qu'il établit et, éventuellement, ses recettes à la comptabilité de l'établissement.

- Signale aux services d'entretien les réparations à effectuer.

- Peut recevoir certains fournisseurs lors de livraisons.

- Est en contact permanent avec la clientèle au moment des services de repas.

<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu ● Rythme ● Particularités 	<p>Travail s'effectuant en salle de restaurant.</p> <p>Les horaires et le rythme quotidien de travail sont fonction des heures d'ouverture de l'établissement au public et de l'affluence. Les dimanches et jours fériés, chômés dans les restaurants d'entreprises, sont fréquemment ouverts dans la restauration publique.</p> <p>Travail s'effectuant constamment debout et demandant un certain sens de l'organisation et de grandes capacités d'attention.</p> <p>Exigences de présentation liées au service de la clientèle.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct non observé.</p> <p>Accès indirect après une expérience de durée variable en tant que serveur de restaurant (voir article HT 10).</p> <p>Connaissances particulières :</p> <p>La connaissance de langues étrangères (anglais et selon les régions allemand, espagnol ou italien) est en général exigée pour l'accès à l'emploi.</p> <p>Des notions de cuisine et d'œnologie sont utiles pour conseiller les clients.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Une évolution se traduisant par des changements de classification et l'accroissement de responsabilités est possible dans la fonction correspondant à l'emploi-type, dans les établissements employant plusieurs maîtres d'hôtel.</p> <p>Promotion possible à l'emploi de responsable de restauration (voir article HT 08) avec de l'expérience et parfois après une formation complémentaire dispensée par l'entreprise.</p>

SERVEUR DE RESTAURANT

HT 10

Autres appellations	Chef de rang - Demi-chef de rang - Garçon restaurateur - Serveur - Commis - Chef d'étage.
Définition	<i>Aménage et entretient la salle de restaurant en vue du service de repas, effectue ce service en veillant à la satisfaction de la clientèle.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	<p>Entreprises de restauration de toute taille et de toute catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none">- Hôtels-restaurants, restaurants ;- Entreprises assurant la restauration à bord des trains et entreprises de transport maritime ;- Restaurants d'entreprises. <p>Travailleurs indépendants intervenant en extra dans des restaurants publics ou chez des particuliers pour le compte de traiteurs.</p> <p>Service de salle des restaurants (y compris ceux qui sont situés à bord des trains ou de navires), service de réception des restaurants d'entreprises.</p>
Délimitation des activités	<p>Le serveur de restaurant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Peut accueillir et installer le client, lui présenter le menu et le conseiller si l'établissement n'emploie pas de maître d'hôtel ou si ce dernier n'est pas disponible (voir article HT 09), ces activités sont toutefois exceptionnelles dans les établissements d'une catégorie supérieure à deux étoiles.- Assure le service des vins auprès de la clientèle dans les établissements n'employant pas de sommelier-caviste, et, moins fréquemment, le réapprovisionnement en boissons de la cave, du bar ou des chambres de l'hôtel ; ses activités sont alors semblables à celles qui sont décrites dans l'article sommelier-caviste (voir article HT 11).- Peut être affecté exclusivement au service des repas dans les chambres ou appartements des hôtels-restaurants prévoyant ce service ; certaines de ses activités sont alors semblables à celles du maître d'hôtel et du sommelier-caviste ; (voir articles HT 09 et HT 11).- Peut être amené à servir des consommations en dehors des repas et à contribuer à la confection des petits déjeuners dans les établissements accueillant des pensionnaires.- Participe plus ou moins activement aux activités de nettoyage et de rangement selon l'importance numérique de la brigade du restaurant et sa position dans cette brigade ; ces activités ne sont qu'occasionnelles et se limitent généralement à une supervision pour les serveurs de restaurant occupant un poste de chef de rang dans un établissement d'une catégorie supérieure à deux étoiles.- Peut, en tant que chef de rang, encadrer une équipe d'agents de service restauration (voir article HT 12) et de serveurs de restaurant moins expérimentés dont il assure également la formation.

**Description
des activités**

AMÉNAGEMENT DE LA SALLE DE RESTAURANT

1 - Mise en place de la salle de restaurant

- Dresse et agence les tables dont il a la charge en fonction des directives fournies par son supérieur hiérarchique, du plan de réservation, du type de repas (banquet par exemple) et du menu :

• nappe les tables et dispose les différents éléments du couvert en veillant à la propreté et à la présentation de l'ensemble.

- Prépare les autres ustensiles et l'approvisionnement nécessaires au service : vaisselle, linge de table de rechange, corbeilles de fruits, plateaux de fromages... (voir article agent de service restauration HT 12).

- *Peut aussi* approvisionner la cave du jour en boissons (voir article sommelier-caviste HT 11).

- *Peut aussi* réaliser la décoration florale des tables ou de la salle de restaurant.

2 - Entretien de la salle et des ustensiles nécessaires au service

- Ote tout ce qui reste sur les tables à la fin du service et répartit la vaisselle entre les différents postes assurant son lavage.

- Enferme les denrées périssables à la fin de chaque service pour assurer leur conservation.

- Nettoie et range la salle de restaurant ou l'office de l'étage où il travaille en vue du service suivant.

- Nettoie les plateaux de service et les différents accessoires mis à la disposition du client (ex. : cendriers, récipients contenant les assaisonnements...).

- *Peut aussi* ranger le linge de table et la vaisselle non utilisés.

- *Peut aussi* faire l'inventaire du linge de table qu'il envoie ou reçoit du blanchissage.

SERVICE DE LA CLIENTÈLE

1 - Accueil et prise de commande

- Accueille les clients, les installe à une table, leur présente le menu ou la carte, les informe et les conseille en s'efforçant de promouvoir certains plats lorsque le maître d'hôtel n'est pas disponible (voir article HT 09).

- Note la commande et la transmet aux cuisines en soulignant les particularités éventuelles (régimes, consignes d'assaisonnement, modification du menu, repas pour un enfant...) et, s'il y a lieu, à la caisse en vue de la facturation.

2 - Service des repas

- Va chercher les plats aux cuisines ou à l'office lorsqu'on lui signale qu'ils sont prêts ou lorsqu'il estime qu'ils doivent l'être et vérifie qu'ils correspondent à la commande du client.

- Présente le plat au client puis achève devant lui la préparation du mets (tranchage ou désossage des viandes, flambage...) ou fait appel au maître d'hôtel pour ces préparations.

- Sert chaque convive selon la méthode en usage dans l'établissement ou pose le plat sur la table afin que les clients se servent eux-mêmes ; dans le cas de banquets, synchronise ses interventions avec celles des autres serveurs.

- Recueille les impressions des clients et change éventuellement les mets qui ne leur conviendraient pas.

- Propose à la fin du repas les fromages et les desserts ainsi que les cafés ou infusions et les sert.

- *Peut aussi* assurer le service des boissons (voir article sommelier-caviste HT 11).

- Change les couverts aussi souvent que nécessaire et dresse à nouveau les tables au fur et à mesure qu'elles se libèrent.

3 - Facturation et opérations de caisse

- Indique sur la note le numéro de table, éventuellement celui de la chambre ou de l'appartement s'il s'agit d'un client résidant dans un hôtel et le détail de ce qui a été consommé.

- Calcule le montant de l'addition ou bien transmet les bons de commande à la caisse ou à son supérieur hiérarchique qui effectueront ce calcul et établiront la facture définitive.

- Présente la facture au client, en encaisse le montant si le maître d'hôtel ne s'en charge pas ou la fait viser par le client lorsqu'il s'agit de personnes ayant un compte dans l'établissement.

- *Peut aussi* calculer le montant des recettes de la journée pour le service où il est affecté (gril, restauration simplifiée par exemple) en opérant une ventilation par poste (cuisine, bar, cave) à des fins de gestion.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le serveur de restaurant organise ses activités en fonction de pratiques courantes dans la restauration et des usages de chaque établissement. Les instructions particulières qui peuvent être nécessaires au serveur de restaurant lui sont données, en général verbalement, par le maître d'hôtel, le responsable de restauration ou, dans le cas d'une prestation chez des particuliers, la maîtresse de maison. Durant les services de repas, il se tient à la disposition de la clientèle.

● Contrôle

Le maître d'hôtel ou le responsable de restauration contrôlent les activités du serveur de restaurant d'une part en supervisant la mise en place de la salle et le déroulement du service, d'autre part en observant son attitude avec la clientèle. L'importance de ce contrôle est inversement proportionnelle à l'ancienneté du serveur.

Les réactions de la clientèle constituent également un élément du contrôle de l'activité.

Un contrôle des notes établies par le serveur peut être réalisé par la caisse ou la direction du restaurant. Les documents établis à l'occasion de demandes d'approvisionnement, d'inventaires ou de calculs de recettes sont vérifiés par les services administratifs et comptables de l'entreprise.

● Conséquences d'erreurs

Des erreurs dans la facturation des repas peuvent entraîner des litiges avec les clients ou des pertes financières pour l'établissement et engagent la responsabilité du serveur.

Des erreurs au moment de la prise de commande ou des confusions au moment du service peuvent entraîner l'insatisfaction des clients, un retard dans le service si de nouvelles commandes sont nécessaires ou un manque à gagner pour l'établissement si certaines préparations ne peuvent être réutilisées.

Des conseils inadaptés ou des signes d'impatience durant le service peuvent mécontenter la clientèle.

● Relations fonctionnelles

Le serveur de restaurant :

- Peut, lorsqu'il est expérimenté, encadrer et former un ou plusieurs agents de service de restauration et serveurs de restaurant.
- Intervient auprès de ses collègues ou de la cuisine afin d'améliorer la qualité et la rapidité du service.
- Interroge le chef de cuisine sur la composition des plats qui figurent au menu afin de pouvoir informer les clients, et règle avec lui les litiges éventuels concernant les commandes.
- Transmet à la personne chargée des relations avec la cuisine les bons de commande des clients et retire auprès de cette personne les plats préparés.
- Transmet à l'économat ou à la cave les demandes d'approvisionnement concernant la salle et la cave du jour lorsqu'il est chargé de ces opérations.
- Transmet au personnel du bar les commandes d'apéritifs, d'alcools et de cafés.
- Remet les notes des clients à la caisse de l'établissement.
- Remet aux services administratifs et comptables les bordereaux d'inventaires ou de comptes qu'il a réalisés.
- Réceptionne lorsqu'il assure le service des petits déjeuners, les marchandises livrées par le boulanger, le pâtissier, le crémier et transmet parfois les plateaux préparés aux employés d'étage.
- Est en relation constante avec la clientèle au moment du service des repas.

Environnement

● Milieu

Travail s'effectuant en salle de restaurant et plus rarement, dans les étages d'un hôtel, dans un véhicule (train ou bateau) ou chez des particuliers.

● Rythme

Les horaires et le rythme quotidien de travail sont fonction des heures d'ouverture de l'établissement au public et de l'affluence.

Le service de la clientèle peut imposer des dépassements d'horaires, surtout en soirée. Selon l'importance de la brigade de restaurant, des roulements sont établis entre les serveurs qui assurent alternativement les services de midi et du soir.

Les dimanches et jours fériés généralement chômés dans la restauration de collectivités sont fréquemment ouverts dans la restauration publique.

L'emploi peut avoir un caractère saisonnier dans les zones touristiques (principalement mer et montagne), ce qui provoque la mobilité géographique des personnes désirant exercer toute l'année un emploi de serveur de restaurant.

● Particularités

Travail s'effectuant constamment debout et demandant une bonne résistance physique, de l'habileté, de la rapidité ainsi que de l'attention et de la mémoire. Exigences de présentation liées au service de la clientèle.

Conditions d'accès**Accès direct :**

- Avec des formations préparant à des emplois de la restauration :
 - CAP de commis de restaurant ;
 - formations assurées par des organismes privés ayant passé des conventions avec l'Etat ;
 - stages de commis de restaurant organisés par l'Association pour la formation Professionnelle des Adultes.
- Avec une formation générale ou sans rapport avec le serveur de l'hôtellerie-restauration.

Accès indirect après une expérience d'agent de service restauration (voir article HT 12) ou dans d'autres emplois du secteur hôtelier (service des étages, cuisine, débits de boissons) et, plus rarement, chez des particuliers (employé de maison, aide-familiale) ou dans le commerce.

Connaissances particulières :

La connaissance de langues étrangères (principalement anglais, puis allemand et espagnol) tend à devenir indispensable dans les établissements d'une catégorie égale et supérieure à deux étoiles.

Des notions de cuisine et, éventuellement d'œnologie, sont utiles pour conseiller les clients.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans le cadre de l'emploi-type très fréquente, se traduisant par des changements de classification professionnelle et l'accès à des responsabilités d'encadrement sur des serveurs moins expérimentés.

Accès à d'autres emplois :

- maître d'hôtel (voir article HT 09) après plusieurs années d'expérience ;
- sommelier-caviste (voir article HT 11) avec une formation complémentaire.

Autres appellations	Sommelier - Chef sommelier - Caviste - Chef caviste.
Définition	<i>Prévoit l'approvisionnement de l'établissement en boissons afin de réaliser la carte des vins, organise matériellement la cave pour assurer au vin des conditions optimales de conservation, effectue le service des boissons en veillant à la satisfaction de la clientèle.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	<p>Restaurants classiques, généralement de luxe, possédant une cave assez importante et une carte des vins très variée.</p> <p>Etablissements dont la cave, très importante quantitativement, approvisionne plusieurs services de restauration et débits de boissons.</p> <p>Salle de restaurant, cave.</p>
Délimitation des activités	<p>Le sommelier-caviste :</p> <ul style="list-style-type: none">- Peut être spécialisé comme sommelier ou comme caviste en fonction de l'organisation du travail dans l'établissement : dans ce cas, seul le sommelier assure le service des boissons auprès de la clientèle.- Peut, en tant que chef sommelier ou chef caviste, assurer l'encadrement d'une petite équipe de sommeliers-cavistes.
Description des activités	<p>GESTION DE LA CAVE ET TRAITEMENT DES VINS</p> <p>1 - Approvisionnement de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none">- Maintient les stocks de boissons (vins, alcools, eaux minérales et autres consommations) à leur niveau optimal, l'essentiel de son travail concernant l'approvisionnement en vins :<ul style="list-style-type: none">● suit l'état des stocks en notant les besoins au fur et à mesure qu'il les constate ou qu'on les lui signale afin d'éviter qu'un produit ne vienne à manquer ;● procède périodiquement à l'inventaire complet des stocks ;● se tient régulièrement informé de la qualité et de l'évolution des vins par la lecture d'ouvrages spécialisés ainsi que par des conversations avec des collègues et des producteurs de vins afin d'assurer le réapprovisionnement dans les meilleures conditions au point de vue prix et qualité des crus ;● transmet à la direction de l'établissement un bon de commande ou une demande d'approvisionnement en les justifiant ou passe commande lui-même auprès du fournisseur en discutant les prix et les conditions de paiement.- Suggère à la direction de l'établissement l'élargissement de la gamme des produits proposés, principalement des vins, en fonction de sa connaissance des crus, des demandes formulées par la clientèle et des propositions des producteurs :<ul style="list-style-type: none">● demande des échantillons ;● goûte le vin puis en discute avec la direction de l'établissement et, le cas échéant, ses collègues, afin de décider de passer ou non commande.- Réceptionne les livraisons :<ul style="list-style-type: none">● vérifie à l'aide de la facture, du bon de livraison ou du bon de commande que la marchandise livrée est conforme à la commande et qu'il n'y a pas de bouteilles cassées avant de signer le bon de livraison ;● <i>peut aussi</i> aider le livreur à transporter la marchandise à la cave.- Enregistre la marchandise livrée sur le registre des entrées de cave puis transmet la facture au service comptable ou à la direction.- <i>Peut aussi</i> assurer la comptabilité complète de la cave et le suivi des paiements.- <i>Peut aussi</i> fixer lui-même les prix de toutes les boissons vendues dans l'établissement en tenant compte de leur coût et des règles légales de détermination des prix.- <i>Peut aussi</i> établir la carte des vins et la tenir à jour.

2 - Agencement de la cave

- Range ou fait ranger les bouteilles après chaque livraison : classe les bouteilles par crus et millésimes aux endroits de la cave les plus adaptés pour chaque vin, ceci en fonction de la durée prévue de son séjour en cave et de la température ambiante.
- Place le vin qu'il reçoit en fût sur un chantier.
- Nettoie régulièrement la cave.

3 - Tirage des vins reçus en fût

- Débonde le fût après l'avoir laissé reposer deux à trois semaines.
- Goûte le vin la veille du jour prévu pour le tirage, avec ses collègues et, éventuellement la direction de l'établissement pour s'assurer de sa qualité.
- Prépare les bouchons qu'il a préalablement choisis et achetés et dispose autour du fût les bouteilles lavées, triées, mirées ainsi que la machine à boucher.
- Perce le fût, règle le débit de la cannelle une fois pour toutes, et remplit toutes les bouteilles sans s'interrompre pendant que ses collègues les bouchent au moyen d'une machine à boucher manuelle.
- Fait égoutter le fût immédiatement et le rebouche aussitôt après.
- Etiquette les bouteilles à la main.
- Capsule les bouteilles lorsque les bouchons et étiquettes sont secs et les range.

4 - Surveillance des vins

- S'efforce de maintenir le vin à une température optimale, en arrosant le sol de la cave ou en y répandant de la glace et en recouvrant les fûts de couvertures humides si la chaleur devenait trop importante.
- Suit l'évolution des vins qui se trouvent en cave, parfois en mirant certaines bouteilles ou en décidant conjointement avec la direction d'ouvrir une bouteille témoin pour la goûter, mais surtout lorsqu'il goûte les vins au moment du service de la clientèle.
- Déplace, le cas échéant, les bouteilles qui menacent de s'altérer vers des endroits de la cave plus frais et plus obscurs.
- Restitue, s'il y a lieu, au producteur un vin qui vieillit mal ou dont le goût ne correspond plus à ce qu'il était au moment de son achat.

5 - Approvisionnement des différents services de l'établissement

- Rassemble les bons de table où figurent les boissons vendues au restaurant et les bons de commande des différents services de l'établissement (ex. : bar et autres débits de boissons, restauration rapide, cuisine...) puis les cumule afin de préparer les produits nécessaires.
- Transporte les bouteilles à proximité de la salle de restaurant et, s'il y a lieu, dans les autres services de l'établissement.
- Etablit un relevé des sorties de cave sur le registre prévu à cet effet en précisant les services destinataires et transmet ce registre au service comptable ou à la direction de l'établissement qui le vérifient et calculent les recettes de chaque service.
- *Peut aussi* calculer lui-même ces recettes s'il est chargé de la comptabilité complète de la cave.

SERVICE DE LA CLIENTÈLE

- Sert les apéritifs :
 - prend les commandes lorsque les clients sont installés en signalant les spécialités de l'établissement ;
 - prépare et sert apéritifs et cocktails.
- Prend commande des boissons qui accompagneront le repas en conseillant le client dans le choix des vins :
 - présente la carte des vins au client après qu'il ait choisi son repas ;
 - consulte le bon de table afin d'avoir connaissance du menu choisi ;
 - conseille le client en fonction de ce choix, du prix qu'il souhaite consacrer au vin et des disponibilités de la cave (conseille chaque fois qu'il le peut les vins arrivés à leur optimum de maturité).
- Sert les boissons au cours du repas :
 - va chercher les boissons commandées, présente les bouteilles de vin au client et les débouche en sa présence ;
 - fait décanter les vins qui l'exigent en les versant lentement dans une carafe, parfois en mirant et goûte certains d'entre eux pour s'assurer de leur qualité, en présence ou non du client ;
 - fait goûter le vin lorsqu'il est à température correcte et que le mets qu'il doit accompagner est servi, change la bouteille si le vin ne convient pas au client ;
 - sert les différents convives en respectant les préséances et continuera à servir durant tout le repas en faisant en sorte que les verres ne demeurent jamais vides et que le client ne manque de rien, qu'il s'agisse ou non de boissons ;
 - s'enquiert du renouvellement des bouteilles au cours du repas ;
 - ôte les bouteilles et verres vides à la fin du repas.

- Sert les digestifs :
- propose les digestifs au moment où est servi le café en signalant les spécialités de l'établissement ;
- sert après avoir préparé les verres différemment selon l'alcool choisi.
- *Peut aussi* vérifier que toutes les consommations ont bien été portées sur l'addition.

PEUT AUSSI RECRUTER ET FORMER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

- Sélectionne les candidats en fonction de leur expérience professionnelle, de la connaissance qu'il a de leur établissement d'origine et de leur présentation.
- Observe pendant quelques jours le comportement du nouvel embauché, apprécie ses qualités personnelles et donne son avis à la direction de l'établissement.
- Informe les nouveaux embauchés des pratiques de l'établissement et les aide pendant les services de repas.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

Le sommelier-caviste dispose d'une autonomie très variable selon les établissements qui l'emploient, son ancienneté dans l'établissement et sa position hiérarchique. Il peut bénéficier de l'entière liberté d'utilisation et de la responsabilité de la gestion du budget alloué à la cave par la direction ou, à l'opposé, devoir exécuter strictement les ordres de son supérieur hiérarchique. Dans la majorité des cas il organise lui-même son travail en fonction de pratiques courantes.

• Contrôle

La gestion de la cave est contrôlée par les services comptables ou la direction de l'établissement (collationnement de documents, inventaires, analyse de rentabilité) ; le service de salle est généralement supervisé par la direction ou, plus rarement, par le maître d'hôtel ; les réactions de la clientèle constituent un élément d'appréciation de l'activité.

• Conséquences d'erreurs

Des erreurs dans la facturation des consommations peuvent entraîner soit un litige avec le client, soit une perte financière pour le restaurant et engager la responsabilité du sommelier-caviste.

Des erreurs d'appréciation de la qualité d'un vin peuvent entraîner, selon le moment où elles se produisent, un mécontentement de la clientèle ou une perte financière pour l'établissement si la restitution au producteur n'est plus possible.

• Relations fonctionnelles

Le sommelier-caviste :

- Peut accéder à des responsabilités d'encadrement lorsque l'établissement emploie plusieurs personnes en cave.
- A des échanges suivis avec la direction au sujet des achats de vins et d'alcools.
- Approvisionne les autres services.
- Collabore avec le personnel de la salle de restaurant pour assurer le service de la clientèle.
- Transmet à la comptabilité les pièces qui lui sont nécessaires.
- A de fréquents contacts avec les producteurs de vins ou leurs représentants afin de s'informer ou de négocier des commandes.
- Reçoit les livreurs lors de la réception des commandes et peut les aider à transporter la marchandise.
- Est quotidiennement en contact avec la clientèle pour la conseiller et la servir.

Environnement

• Milieu

Travail se situant soit en cave, soit en salle de restaurant, impliquant le transport de charges d'un étage à l'autre de l'établissement sans appareils de manutention.

• Rythme

Les horaires et le rythme de travail sont déterminés par les heures d'ouverture de l'établissement au public et l'affluence. Les dimanches et jours fériés sont fréquemment ouverts.

L'amplitude de la journée de travail est variable, la présence dans l'établissement de plusieurs sommeliers-cavistes permettant l'organisation de roulements.

• Particularités

Les relations avec la clientèle nécessitent du tact, de l'attention et une bonne présentation. La nature du travail impose d'être sobre.

Conditions d'accès

Accès direct non observé.

Accès indirect à un poste de caviste après des expériences professionnelles dans des secteurs autres que la restauration ou, quelquefois, après une expérience de serveur de restaurant (voir article HT 10).

Connaissances particulières

Les connaissances indispensables en œnologie sont acquises sur le tas, par lecture d'ouvrages spécialisés et par des stages de courte durée organisés dans les régions viticoles.

La pratique de l'anglais devient indispensable, celle de l'allemand et de l'espagnol souhaitable.

Emplois et situations accessibles

Evolution possible à l'intérieur de l'emploi de sommelier-caviste, en passant d'un poste de caviste à un poste de sommelier et en accédant à des responsabilités hiérarchiques après plusieurs années d'expérience.

AGENT DE SERVICE DE RESTAURATION

HT 12

Autres appellations	Commis (e) de salle - Garçon de salle - Fille de salle - Commis débarasseur - Cafetier - Commis de room-service.
Définition	<i>Participe à l'entretien des locaux et du matériel de restauration, accomplit des opérations simples liées à la préparation et au service des repas.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise ● Service	Etablissements de restauration : <ul style="list-style-type: none">- Restaurants fonctionnant en libre-service, y compris ceux qui sont situés à bord des trains ;- Restaurants de collectivités ;- Restaurants classiques de grande taille. Hôtels. Salle de restaurant, office, cafétéria des hôtels.
Délimitation des activités	L'agent de service de restauration : <ul style="list-style-type: none">- Effectue principalement des travaux de nettoyage et de débarrasage et ne participe qu'exceptionnellement au service direct de la clientèle à la différence du serveur de restaurant (voir article HT 10) sous les ordres duquel il est placé dans les restaurants classiques.- Accomplit, à l'office et en salle de restaurant, des travaux de nettoyage comparables à ceux qu'effectue en cuisine l'agent de service aux cuisines (voir article HT 07).- Est, en tant que cafetier ou commis de room-service, spécialisé dans la préparation des petits déjeuners ; il assume alors la responsabilité des approvisionnements correspondants.- Ne participe à la confection de plats froids que dans des établissements de néo-restauration (ex. : libres-services, restaurants de collectivités...).- Peut, dans certains établissements et seulement lorsque le responsable de la ligne du libre-service ou le serveur de restaurant ne sont pas disponibles, effectuer des opérations d'encaissement.
Description des activités	TRAVAUX D'ENTRETIEN <ul style="list-style-type: none">- Entretien des locaux et le matériel :<ul style="list-style-type: none">● nettoie les sols, le mobilier et les appareils utilisés avant et après chaque repas puis remet de l'ordre dans la salle, à l'office...● entretient régulièrement les autres équipements et locaux : vitres, glaces, magasins...- Lave ou essuie une partie de la vaisselle ou des ustensiles utilisés pendant le service (ex. : récipients isothermes, plateaux, verres, couverts, salières...) puis les range ou, en cours de repas, les remet à la disposition de la clientèle. OPÉRATIONS LIÉES AU SERVICE 1 - Préparation du service <ul style="list-style-type: none">- Effectue des préparations simples qu'il met ensuite à la disposition de la clientèle (dans les restaurants de collectivités ou fonctionnant en libre-service) ou du serveur de restaurant :<ul style="list-style-type: none">● garnit des corbeilles, plateaux, portions individuelles... de pain, fruits, fromages, assaisonnements... ;

- confectionne des plats froids (ex. : hors-d'œuvre, desserts...) en liaison avec le personnel de cuisine ou, dans un hôtel, les mets servis au moment du petit déjeuner ;
 - prépare des réserves de boissons chaudes ou branche les appareils automatiques nécessaires à leur préparation.
- Participe à l'installation de la salle de restaurant en vue du service :
- dispose, dans un libre-service, l'eau, les assaisonnements, les cendriers... sur les tables ;
 - dresse, dans un restaurant classique, tout ou partie du couvert en suivant les directives du serveur de restaurant et sous son contrôle ;
 - prépare les plateaux des petits déjeuners conformément aux commandes des clients.

2 - Participation au service

- Débarrasse les tables au cours du repas et place parfois lui-même la vaisselle dans une machine à laver.
- *Peut aussi* approvisionner la salle de restaurant durant le service :
- transporte, dans un restaurant classique, des plats entre la cuisine et son rang ;
 - réapprovisionne, dans les établissements de petite taille, les étagères du libre-service en entrées et desserts.
- *Peut aussi* servir directement la clientèle : cafés ou suppléments dans les libre-service, tout ou partie des plats sous le contrôle du serveur ou du maître d'hôtel dans les restaurants classiques, petits déjeuners...

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

L'agent de service de restauration applique les consignes que lui donne son supérieur hiérarchique (responsable du libre-service, maître d'hôtel, serveur de restaurant...). Il doit débarrasser les tables le plus rapidement possible en cas d'affluence.

Contrôle direct du travail par le supérieur hiérarchique.

Des maladresses au moment du débarrassage peuvent entraîner des bris de vaisselle. Un manque de courtoisie peut provoquer le mécontentement de la clientèle.

L'agent de service de restauration :

- Reçoit des instructions et des conseils de son supérieur hiérarchique et parfois du personnel de cuisine avec qui il effectue certaines préparations.
- Transmet la vaisselle sale aux agents de service aux cuisines.
- Sert parfois les clients.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail s'effectuant en salle de restaurant, à l'office ou, plus rarement, dans un train.

Les tâches à effectuer diffèrent peu d'un jour à l'autre. Les horaires et le rythme quotidien de travail sont fonction des heures d'ouverture de l'établissement et de l'affluence. Le service de la clientèle peut imposer des dépassements d'horaires, surtout en soirée, dans la restauration classique. Les dimanches et jours fériés, généralement chômés dans la restauration de collectivités, sont fréquemment ouverts dans l'hôtellerie de tourisme.

Travail s'effectuant constamment debout, demandant de la résistance physique lorsque le débarrassage ne se fait pas à l'aide de chariots.

Conditions d'accès

Accès direct sans exigences de formation.

Emplois et situations accessibles

Accès possible à l'emploi de serveur de restaurant (voir article HT 10) avec de l'expérience.

SERVEUR DE DÉBIT DE BOISSONS

HT 13

Autres appellations	Garçon de café - Garçon limonadier - Barman - Chef barman - Premier barman - Serveur-receveur de bar - Cafetier indépendant.
Définition	<i>Détermine les approvisionnements nécessaires au service de boissons et mets simples, sert les consommations qui lui sont commandées, nettoie et entretient les locaux où il travaille et le matériel qu'il utilise.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise ● Service	<ul style="list-style-type: none">- Débits de boissons associés ou non à une autre activité (ex. : PMU, Tabacs, vente de journaux et de livres...).- Entreprises hôtelières de toute taille et de toute catégorie :<ul style="list-style-type: none">● hôtels, hôtels-restaurants, restaurants ;● entreprises assurant la restauration à bord des trains et entreprises de transport maritime ;● centres et villages de vacances.- Service des bars chargé dans les hôtels et restaurants de la préparation et du service de boissons et mets simples (ex. : sandwiches, croque-monsieur...).- Service du bar (ou comptoir) ou service de salle des débits de boissons de grande taille, ces services n'étant pas séparés dans les établissements de petite taille.
Délimitation des activités	<p>Le serveur de débit de boissons :</p> <ul style="list-style-type: none">- Peut en tant que propriétaire d'un débit de boissons, avoir des activités proches de celles de certains responsables de restauration (voir article HT 08).- Peut, dans l'hôtellerie familiale, prendre en charge des activités habituellement effectuées par d'autres personnes, par exemple :<ul style="list-style-type: none">● tenue du planning des réservations, accueil de la clientèle, facturation (voir article réceptionnaire HT 17) ;● service des repas (voir article serveur de restaurant HT 10).- Effectue des opérations dont le nombre et la complexité varient selon la licence, la taille et la catégorie de l'établissement :<ul style="list-style-type: none">● dans les petits établissements, il réalise toutes les préparations, sert la clientèle en salle et au comptoir ;● dans les établissements plus importants, il peut être affecté soit au comptoir (auquel cas il prépare tout ou partie des consommations destinées à la salle et au comptoir mais ne sert qu'au comptoir), soit en salle (auquel cas il peut effectuer quelques préparations mais se consacre essentiellement au service de salle).- A, en tant que chef ou premier barman et cafetier indépendant, des responsabilités et un champ d'intervention plus étendus :<ul style="list-style-type: none">● est généralement responsable de la gestion du bar en tant que chef ou premier barman et, à ce titre, effectue les opérations d'inventaire et d'approvisionnement ;● est, en tant que cafetier indépendant, seul responsable du fonctionnement de son établissement ;● prend généralement en charge les préparations complexes (ex. : cocktails...);● assure l'encadrement et la formation du personnel.

**Description
des activités**

PRÉPARATION DU SERVICE

1 - Approvisionnements

- Prévoit, une ou plusieurs fois par jour, la nature et la quantité des boissons et autres produits nécessaires au service de la clientèle en fonction de l'état des réserves.
- Transmet ses commandes à l'économat ou à la cave ou s'approvisionne directement dans certains services (ex. : cuisine, pâtisserie, cave...).
- Range les marchandises reçues aux endroits qui leur sont destinés (ex. : réfrigérateur...) et évacue les emballages vides.
- *Peut aussi*, lorsqu'il a la responsabilité du débit de boissons, passer commande directement aux fournisseurs et contrôler les livraisons.

2 - Mise en place de la salle et du bar

- Vérifie la propreté de la salle, du bar et de la vaisselle.
- Met en route les différents appareils qu'il sera appelé à utiliser (percolateur...).
- Prépare à l'avance tout ce qui peut l'être (mélange d'eau et de cacao, éléments de base pour les mets servis en restauration rapide...).

SERVICE DE LA CLIENTÈLE

1 - Prise de commande et préparation des consommations

- Prend la commande du client soit au bar, soit en allant à sa table ou consulte les bons de commande qui lui sont transmis.
- Réalise les préparations imposées par certaines commandes (boissons chaudes, cocktails, plats simples...).
- Dispose sur un plateau les consommations et les ustensiles nécessaires au service.

2 - Service des mets et boissons

- Sert les clients au bar ou à leur table en déposant devant chacun ce qu'il a commandé et parachève les préparations (ex. : ouvre les bouteilles, remplit les verres...).
- Ou transmet les préparations au personnel de la salle de restaurant ou des étages de l'hôtel qui peuvent en assurer le service.

3 - Facturation et encaissement

- Enregistre à la caisse le montant des consommations ou établit un bon de crédit pour les clients résidant dans un hôtel.
- Remet le ticket de caisse au client en même temps que sa consommation ou transmet le bon de crédit au service de l'hôtel chargé de la tenue des comptes de la clientèle.
- Encaisse le montant des consommations dès leur service ou avant le départ des clients et rend la monnaie.
- Remet les sommes perçues à la personne responsable des caisses, soit au fur et à mesure des encaissements, soit à la fin de son service quotidien s'il a la responsabilité d'une caisse.

NETTOYAGE ET ENTRETIEN

- Débarrasse les tables et le bar au fur et à mesure du départ des clients, lave pendant et après le service tout ou partie de la vaisselle utilisée, soit à la main, soit à l'aide d'une machine.
- Nettoie son lieu de travail en fin de service (ex. : salle, bar, terrasse, office...) ainsi que les appareils qu'il a utilisés (ex. : percolateur...) et remet les locaux en ordre.

PEUT AUSSI ADMINISTRER ET GÉRER LE DÉBIT DE BOISSONS

1 - Administration et encadrement du personnel

- Recrute son personnel et forme les nouveaux embauchés à leur poste de travail.
- Organise et contrôle le travail du personnel :
 - établit leur emploi du temps ;
 - contrôle la qualité du service.

2 - Gestion de l'établissement ou du service

- Etablit quotidiennement un état des produits vendus et des sommes encaissées.
- Procède régulièrement à un inventaire chiffré des marchandises en stock.
- *Peut aussi* en tant que responsable d'établissement, établir différents documents comptables qu'il transmet à l'extérieur.
- Prévoit le renouvellement des équipements.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le serveur de débit de boissons organise son activité en fonction des usages de l'établissement qui l'emploie. Il peut recevoir des instructions particulières de son supérieur hiérarchique qui répartit les tâches au sein de la brigade. Il doit intervenir dès formulation des commandes et planifie les préparations en fonction du temps nécessaire à leur réalisation, de leur urgence...

Il peut avoir des responsabilités de tenue de caisse et de détermination des approvisionnements.

En tant que propriétaire, il est totalement responsable de la bonne marche et de la gestion de son établissement. Il doit se soumettre à la législation en vigueur (Code des débits de boissons et des mesures contre l'alcoolisme).

● Contrôle

Les activités du serveur de débit de boissons sont contrôlées en permanence par son supérieur hiérarchique.

Les opérations de caisse qu'il effectue sont contrôlées par la caissière ou son supérieur hiérarchique lors des enregistrements ou de la transmission des recettes.

La gestion des bars rattachés à des établissements plus importants est contrôlée par la direction générale qui étudie les documents établis par le titulaire (ex. : comparaison des bons de commande et des bons de caisse...).

Les réactions de la clientèle et du personnel de restauration avec qui le serveur de débit de boissons est en contact constituent un élément de contrôle de l'activité.

● Conséquences d'erreurs

- Des erreurs dans les prises de commandes, les préparations ou au moment du service peuvent entraîner le mécontentement du client qui peut décider de ne plus fréquenter l'établissement.

- Des erreurs de facturation des consommations peuvent entraîner un litige avec le client ou une perte financière pour l'établissement et engagent la responsabilité du serveur.

● Relations fonctionnelles

Le serveur de débit de boissons :

- Peut exercer des responsabilités hiérarchiques sur une brigade dont l'importance varie selon les établissements.

- Travaille en collaboration avec son supérieur hiérarchique et lui fait appel pour des problèmes délicats de relations avec la clientèle et les questions administratives.

- Consulte la direction de l'établissement, lorsqu'il est responsable d'un bar, pour ce qui concerne les approvisionnements, les relations avec les fournisseurs et la comptabilité du service.

- Transmet à la direction ou à l'économat les demandes d'approvisionnement en matières premières et, selon les activités de l'établissement passe des commandes à la cave, à la cuisine ou à la pâtisserie.

- Peut recevoir des commandes par l'intermédiaire :

● de ses collègues qui effectuent le service en salle lorsqu'il ne travaille qu'au comptoir ;

● du personnel de la salle de restaurant, des étages ou de la réception d'un hôtel.

- Traite avec les personnes ou les services responsables des caisses, des facturations et de la comptabilité, des questions relatives aux encaissements, transmission de bons de crédit, états comptables, bilans, etc.

- Peut rencontrer les fournisseurs ou leurs représentants pour les commandes de matières premières et le contrôle des livraisons.

- Peut, sur des trains ou des bateaux assurant des liaisons internationales, être en relation avec l'administration des douanes pour des contrôles de marchandises.

- Peut confier, en tant que propriétaire d'un établissement, sa comptabilité à un cabinet comptable.

- Est en contact permanent avec la clientèle.

Environnement

● Milieu

Travail s'effectuant au bar et (ou) en salle ou à la terrasse d'un débit de boissons.

Le service nécessite de transporter des plateaux chargés entre le bar et la salle ainsi que des caisses relativement lourdes entre la cave et le bar.

● Rythme

Les horaires sont réguliers mais peuvent être dépassés. Le service de la clientèle peut imposer des interventions de nuit ou, dans les grands établissements, une organisation en 2x8. Les dimanches et jours fériés peuvent être ouverts.

Le rythme de travail varie au cours de la journée en fonction de l'affluence.

L'emploi peut avoir un caractère saisonnier dans les zones touristiques (principalement mer et montagne), ce qui provoque la mobilité géographique des personnes désirant exercer toute l'année un emploi de serveur de débit de boissons.

<p>● Particularités</p>	<p>Travail s'effectuant constamment debout, demandant une bonne résistance physique, de l'habileté, de la rapidité, de l'attention, de la mémoire et imposant d'être sobre. Exigences de présentation liées au service de la clientèle.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct après une formation générale de niveau CEP ou parfois BEPC. Accès indirect :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Après une expérience de durée variable dans d'autres emplois de l'hôtellerie : employé du hall (voir article HT 18), serveur de restaurant (voir article HT 10)... - Après une expérience dans des secteurs d'activités variés et sans rapports apparents avec l'hôtellerie. <p>Connaissances particulières La connaissance de langues étrangères (principalement anglais et, selon les régions, allemand, espagnol et italien) est considérée comme souhaitable. Elle peut être exigée à l'embauche dans les établissements d'une catégorie égale ou supérieure à trois étoiles et dans les établissements situés en zone touristique.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Evolution dans le cadre de l'emploi-type par changement d'indice ou de classification professionnelle ; l'expérience permet d'accéder à des postes de chef barman ou de premier barman, les responsabilités assumées étant alors fonction de l'importance de la brigade et de la catégorie de l'établissement.</p>

Autres appellations	Gouvernante chef - Gouvernante générale - Première gouvernante d'étage - Responsable lingère - Responsable du ménage et de la lingerie.
Définition	<i>Organise et contrôle l'entretien et l'aménagement de lieux d'hébergement en vue de leur location, contribue au service de la clientèle, encadre le personnel d'entretien des services d'hébergement.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ● Entreprise Etablissements hôteliers de taille moyenne et grande, d'une catégorie égale ou supérieure à deux étoiles. Centres et villages de vacances, centres d'hébergement à caractère social. Sociétés immobilières louant des appartements dans des stations de tourisme intégrées. ● Service Services chargés de l'hébergement de la clientèle (service des étages dans les hôtels).
Délimitation des activités	La gouvernante peut, si l'organisation du travail dans l'établissement le prévoit ou si le personnel est surchargé, participer directement à l'entretien des locaux généralement confié à l'employé d'étage (voir article HT 16) ou à l'entretien du linge, habituellement confié à la lingère (voir article HT 15). Toutefois, cette situation est très exceptionnelle dans les établissements d'une catégorie égale ou supérieure à trois étoiles.
Description des activités	<p>PRÉPARATION DE L'HÉBERGEMENT</p> <p>1 - Entretien courant des lieux d'hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dresse quotidiennement une liste des chambres à préparer d'après les indications que lui fournit la réception sur les arrivées et départs. - Répartit les travaux d'entretien entre les membres de son équipe en précisant, par écrit, la nature et la périodicité des tâches à effectuer (changement de literie, nettoyage des vitres ou des cuivres...). - <i>Peut aussi</i> participer directement aux travaux de nettoyage si l'organisation de l'établissement le prévoit ou lorsque le personnel d'entretien est surchargé (voir article employé d'étage, HT 16). - Inspecte successivement toutes les chambres et leurs sanitaires afin d'en contrôler la propreté et l'aménagement, vérifie l'état de la literie, le bon fonctionnement de tous les équipements et s'assure de la présence de tous les accessoires offerts aux clients. - Procède à la décoration florale des chambres et parties communes de l'établissement après avoir acheté les fleurs en fonction du budget qui lui est imparti. - <i>Peut aussi</i> entretenir elle-même le linge de l'établissement (voir article lingère HT 15). <p>2 - Renouvellement du linge et autres équipements et produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compte le linge, avant et après son blanchissage, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, en vérifie l'état et contrôle les factures de la blanchisserie. - Inventorie et examine, au moins une fois par an, le cas échéant avec la responsable de la lingerie, tout le linge de l'établissement ainsi que toutes les fournitures des chambres ou appartements (ex. : literie, rideaux et voilages, abat-jour...) en vue de leur renouvellement éventuel.

- *Peut aussi* acheter le linge et les fournitures :
 - reçoit les représentants ;
 - étudie différents devis en cas de gros achats ;
 - choisit les produits en collaboration avec la direction et parfois un décorateur ou ;
 - transmet la liste du linge à renouveler à la direction qui se chargera des achats.
- Gère les stocks de produits d'entretien de l'établissement et de produits de toilette et accessoires divers mis à la disposition du client :
 - contrôle les entrées et sorties afin d'éviter les ruptures de stocks et d'intervenir auprès du personnel de l'hôtel et du restaurant si elle estime que la consommation de produits d'entretien est excessive ;
 - commande les produits nécessaires soit à l'économat de l'établissement, soit à des fournisseurs extérieurs.

3 - Gros entretien, rénovation et aménagement des lieux d'hébergement

- Participe à la définition des travaux de réfection et décide des réparations et gros nettoyages à faire effectuer :

- effectue périodiquement avec la direction de l'établissement un état des lieux au cours duquel sont décidés les travaux de réfection à réaliser ;
- prend note des réparations et gros nettoyages dont elle constate la nécessité ou qui lui sont signalés par le personnel d'étage.

- Organise et suit l'exécution des travaux :

- demande l'intervention des services d'entretien de l'établissement ou d'une entreprise extérieure et contrôle la réalisation des travaux ;
- *peut aussi*, lors de réfection, contribuer au suivi des chantiers en coordonnant l'intervention des différents corps de métiers.

- Participe à l'aménagement des locaux :

- peut donner son avis sur la décoration des chambres (choix des papiers peints, des tentures...);
- agence le mobilier dans les chambres et parties communes de l'établissement (salons d'un hôtel...).

SERVICE DE LA CLIENTÈLE

- Transmet le cas échéant au personnel d'étage des instructions particulières concernant le service des clients en fonction de ce qu'elle connaît et des indications que lui donne la réception (ex. : modification de l'aménagement et de la décoration des chambres...).

- Contrôle que les petits déjeuners soient servis à l'heure demandée et vérifie la température des boissons ainsi que la propreté de la vaisselle.

- Répond aux réclamations des clients.

- *Peut aussi* effectuer certains services à la demande des clients (ex. : repassage de vêtements, courses...).

- *Peut aussi* louer draps, couvertures, lits supplémentaires, etc. aux occupants d'une résidence de vacances.

ADMINISTRATION DU PERSONNEL D'ÉTAGE

1 - Peut participer au recrutement

- Embauche le personnel d'étage par voie d'annonces.
- Reçoit les postulants et les sélectionne :
 - prend parfois contact avec les anciens employeurs pour obtenir une appréciation ;
 - teste les employés sur le tas.

2 - Formation du personnel

- Forme les nouveaux embauchés à leur poste de travail en leur donnant des directives très détaillées et en leur expliquant l'utilisation du matériel et des produits d'entretien.

- *Peut aussi* rédiger un manuel d'entretien des locaux destiné au personnel d'étage.

3 - Encadrement du personnel

- Organise le calendrier des présences et repos en fonction du remplissage de l'établissement.
- Contrôle et enregistre les heures de présence du personnel de son équipe.

Responsabilité et autonomie

- Instructions

La gouvernante organise le travail de son service en fonction du personnel dont elle dispose et des impératifs qui lui sont fixés (ex. : ratios de productivité...). Elle peut recevoir de la réception ou des clients eux-mêmes des indications particulières concernant l'aménagement des chambres et les services à fournir.

● Contrôle

Contrôle indirect provenant de réclamations éventuelles de clients ou de visites de chambres faites à l'improviste par le directeur de l'établissement.

Contrôle des achats importants par la direction de l'établissement ou de l'entreprise.

● Conséquences d'erreurs

Un mauvais contrôle ou une mauvaise organisation du travail effectué par les employés d'étage peuvent entraîner des défauts dans le service fourni, donc le mécontentement du client.

L'achat du linge de mauvaise qualité et des erreurs dans les inventaires peuvent entraîner une perte financière pour l'établissement.

● Relations fonctionnelles

La gouvernante :

- Exerce des responsabilités d'encadrement sur un nombre de personnes variable selon la taille de l'établissement (parfois plusieurs dizaines).
- Est en liaison constante avec la direction de l'établissement pour toutes les questions touchant à l'hébergement (par exemple : fonctionnement des services, achats...).
- Reçoit de la réception des informations sur l'arrivée et le départ des clients et des instructions particulières concernant le service de certains clients.
- Transmet certaines commandes à l'économat.
- Change le linge des services de restauration.
- Transmet, après vérification, les factures à la comptabilité (ex. : blanchisserie, fleurs, produits d'entretien...).
- Envoie le linge à nettoyer à la blanchisserie de l'établissement ou à une entreprise extérieure.
- Signale les réparations à effectuer au service d'entretien de l'établissement ou fait appel à des entreprises extérieures.
- Peut traiter directement avec les fournisseurs pour les achats dont elle est chargée.
- Peut être en contact direct avec la clientèle qui la fait appeler pour tout problème se posant dans les chambres ou lui demander des services personnels.

Environnement

● Milieu

La gouvernante partage son temps entre un bureau, les chambres ou appartements et la lingerie.

● Rythme

Les horaires de travail, assez réguliers, peuvent être dépassés à certaines périodes de l'année. Le dimanche peut être ouvré.

Le rythme de travail est déterminé par le taux de remplissage de l'établissement, les chambres louées devant être impérativement prêtes avant l'arrivée des clients.

● Particularités

Emploi habituellement occupé par des femmes.

Conditions d'accès

Accès direct non observé.

Accès indirect :

Cet emploi semble être un emploi de promotion pour des personnes ayant travaillé plusieurs années dans l'hôtellerie, le plus souvent comme employé d'étage (voir article HT 16). Cette expérience peut faire suite à un emploi de la couture.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans l'emploi liée à l'ancienneté et à des changements d'établissements entraînant un accroissement des responsabilités.

Définition	<i>Effectue et contrôle l'entretien du linge d'un établissement hôtelier.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	Etablissements hôteliers de taille moyenne et grande, d'une catégorie égale ou supérieure à deux étoiles. Centres et villages de vacances. Lingerie.
Délimitation des activités	La lingère peut n'effectuer que des opérations de tri, contrôle, rangement et remise en état du linge lorsque les travaux de blanchissage sont confiés à des entreprises extérieures.
Description des activités	1 - Tri du linge <ul style="list-style-type: none">- Echange contre du linge propre le linge sale qu'elle reçoit ou qu'elle va chercher dans chaque service.- Trie le linge en fonction de sa catégorie : draps, nappes, serviettes de toilette, linge blanc ou de couleur...- Consigne quotidiennement sur un registre le nombre de pièces de chaque catégorie reçues et données aux différents services et, le cas échéant, celles transmises à une entreprise extérieure en vue de leur blanchissage. 2 - Blanchissage <ul style="list-style-type: none">- Introduit le linge et la lessive dans différentes machines à laver qu'elle met en route après avoir sélectionné les programmes correspondant à la catégorie du linge placé dans chaque machine.- Vide les machines en fin de cycle et, selon leur type, doit ou non introduire le linge dans uneessoreuse et, éventuellement, un séchoir.- Repasse le linge en utilisant une repasseuse-sècheuse ou un fer à repasser selon la nature des pièces et le pli, avec l'aide d'une autre lingère ou d'un employé d'étage dans le cas des pièces de grande dimension. 3 - Remise en état du linge <ul style="list-style-type: none">- Raccorde à la main ou à la machine le linge déchiré.- Remet en état les vêtements de travail du personnel. 4 - Contrôle et rangement du linge <ul style="list-style-type: none">- Réceptionne le linge nettoyé à l'extérieur :<ul style="list-style-type: none">● compte les pièces remises par le blanchisseur ou le teinturier ;● contrôle leur état ;● inscrit les quantités rentrées sur un registre.- Décide, seule ou avec la gouvernante, de la mise au rebut de certaines pièces.- Range le linge propre et réparé de telle sorte qu'une rotation intervienne dans son utilisation.
Responsabilité et autonomie <ul style="list-style-type: none">● Instructions	La lingère dispose d'une relative autonomie en ce qui concerne l'organisation de son travail. Elle est responsable de l'état du linge et doit comptabiliser les pièces qui entrent et sortent de la lingerie.

<ul style="list-style-type: none"> ● Contrôle ● Conséquences d'erreurs ● Relations fonctionnelles 	<p>Contrôle direct, mais non systématique, par le supérieur hiérarchique qui vient à la lingerie.</p> <p>Contrôle indirect par les employés d'étage ou la gouvernante au moment de la préparation des chambres ou à la suite de réclamations éventuelles des clients.</p> <p>Des erreurs de comptage ou d'enregistrement des pièces entrées ou sorties de la lingerie peuvent occasionner des recherches plus ou moins longues ou la perte de certaines pièces.</p> <p>La lingère :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est en relation quotidienne avec tous les services de l'établissement pour le remplacement du linge. - Reçoit chaque jour les employés des blanchisseries et teintureries auxquelles est confié le linge de l'établissement.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu ● Rythme 	<p>Travail en lingerie avec déplacements à l'intérieur de l'établissement pour remettre le linge propre aux différents services.</p> <p>Les horaires sont réguliers, de jour. Les dimanches et jours fériés sont fréquemment ouverts.</p> <p>Au cours de la journée, le rythme de certaines activités est lié aux cycles des machines utilisées, la lingère devant planifier d'autres travaux pendant les opérations de lavage et séchage.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct non observé.</p> <p>Accès indirect :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avec une formation générale de niveau CEP suivie d'expériences professionnelles diverses : employée de maison, serveur de restaurant (voir article HT 10). - Avec un CAP de couture suivi d'une assez longue expérience en tant que couturière.
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Aucune évolution n'a été observée.</p>

employé d'étage (hôtellerie)

HT 16

Autres appellations	Femme de chambre - Valet de chambre.
Définition	<i>Effectue la préparation des lieux d'hébergement en vue de leur location, participe au service de la clientèle.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	Etablissements hôteliers. Service des étages.
Délimitation des activités	L'employé d'étage : <ul style="list-style-type: none">- Peut être amené à travailler à la lingerie où il effectue alors les mêmes tâches que la lingère (voir article HT 15).- Peut être amené à travailler à la cafétéria où il effectue alors les mêmes tâches que l'agent de service restauration (voir article HT 12).- Peut, en fonction de l'organisation de l'établissement, être chargé d'accompagner les clients à leur chambre comme l'employé du hall (voir article HT 18).
Description des activités	PRÉPARATION DES LIEUX D'HÉBERGEMENT <ul style="list-style-type: none">- Procède au nettoyage des parties communes de l'hôtel : hall d'entrée, salons, couloirs...- Consulte la liste des chambres à préparer établie par la gouvernante, ou reçoit les indications directement du réceptionnaire.- Entreprnd la préparation des chambres dès le départ des clients selon les instructions données par la gouvernante :<ul style="list-style-type: none">● fait le ménage de la pièce après avoir vérifié que le client n'a rien oublié et, le cas échéant, rapporté le plateau du petit déjeuner à la cuisine ;● nettoie le sanitaire, astique les glaces et peut nettoyer les vitres ;● change le linge sale qu'il transmet à la lingerie ;● fait le lit, généralement avec un autre employé d'étage ;● dispose les différents accessoires offerts à la clientèle : savon, dentifrice, éventuellement prospectus publicitaires ou touristiques...- <i>Peut aussi</i>, pendant la basse saison, réaliser des travaux d'entretien non courants : nettoyage de la moquette, des fauteuils...- Signale à la gouvernante ou au réceptionnaire les diverses réparations à effectuer afin que le service entretien puisse intervenir. SERVICE DE LA CLIENTÈLE <ul style="list-style-type: none">- Effectue, à la demande de la clientèle, divers petits travaux ou démarches (par exemple : remplacement d'accessoires, repassage, transmission d'effets personnels à la buanderie...).- Porte les plateaux du petit déjeuner dans les chambres.- <i>Peut aussi</i> aider l'agent de service restauration (voir article HT 12) à préparer les petits déjeuners.
Responsabilité et autonomie <ul style="list-style-type: none">● Instructions	L'employé d'étage reçoit des instructions de la gouvernante et des réceptionnaires sur la nature des travaux à effectuer. Il dispose ensuite d'une relative autonomie dans l'organisation de ses activités.

<ul style="list-style-type: none"> ● Contrôle ● Conséquences d'erreurs ● Relations fonctionnelles 	<p>Contrôle direct de la gouvernante qui vérifie systématiquement l'état des chambres. Contrôle indirect provenant de réclamations éventuelles de clients.</p> <p>Des négligences dans la préparation des chambres entraînent le mécontentement du client.</p> <p>L'employé d'étage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reçoit de la gouvernante ou du réceptionnaire des instructions sur les travaux qu'il doit effectuer. - Porte le linge sale à la buanderie ou à la lingerie. - Peut collaborer avec l'agent de service restauration pour la préparation des petits déjeuners. - Peut être en contact avec la clientèle qui le fait appeler pour lui demander des services personnels.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu ● Rythme ● Particularités 	<p>L'employé d'étage partage son temps entre les chambres et la lingerie.</p> <p>Les horaires de travail sont réguliers. Le travail s'effectue de jour, le dimanche est fréquemment ouvert. L'employé d'étage doit préparer les chambres au fur et à mesure qu'elles se libèrent.</p> <p>Exigences de minutie et de discrétion.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec une formation générale de niveau CEP.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Promotion possible, quoique exceptionnelle, à un emploi de gouvernante (voir article HT 14) après plusieurs années d'expérience.</p>

RÉCEPTIONNAIRE (HÔTELLERIE)

HT 17

Autres appellations	Réceptionniste - Chef réceptionniste - Chef de réception - Chef concierge - Deuxième concierge - Concierge de nuit - Portier de nuit - Veilleur de nuit - Responsable de la réservation.
Définition	<i>Met en œuvre les procédures de réservation de lieux d'hébergement, accomplit les formalités d'accueil de la clientèle et se tient à sa disposition pendant son séjour, récapitule les services fournis par l'établissement afin d'en assurer la facturation et l'encaissement.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise ● Service	Etablissements hôteliers de toute taille et de toute catégorie. Villages de vacances. Sociétés immobilières louant les appartements dans les stations de tourisme intégrées. Réception. Loge.
Délimitation des activités	Le réceptionnaire : - Remplit des fonctions d'accueil et de service de la clientèle, comme l'employé du hall (voir article HT 18) mais a un domaine d'intervention et des responsabilités plus larges que ce dernier dont les activités se limitent à des contributions matérielles ou à de menus services. - Peut être spécialisé en fonction de l'organisation du travail dans l'établissement : ● soit comme concierge, auquel cas il effectue principalement l'accueil de la clientèle ; ● soit comme veilleur de nuit auquel cas il accueille les clients arrivant la nuit et peut facturer et encaisser les sommes dues par ceux qui partent ; ● soit comme responsable des réservations auquel cas il n'effectue que des opérations de réservation. - Peut, en tant que responsable de la réception, organiser, distribuer et superviser le travail d'une équipe d'importance variable selon la taille de l'établissement (jusqu'à une vingtaine de personnes).
Description des activités	RÉSERVATIONS - Répond, directement ou par téléphone, télex et courrier (qu'il peut dactylographier lui-même) aux demandes de renseignements et réservations : ● informe sur les possibilités d'hébergement (ex. : coût, caractéristiques des chambres ou logements ...) ; ● prend connaissance de la demande (ex. : date et durée du séjour, type d'hébergement souhaité...) et la confronte aux possibilités d'accueil avant de rendre réponse ; ● demande généralement un acompte au client et peut lui envoyer une lettre confirmant l'enregistrement de sa commande, accompagnée le cas échéant des documents nécessaires à son inscription définitive (contrat de location à signer dans le cas d'un appartement en résidence de vacances...). - Tient à jour le planning des réservations en y faisant figurer pour une période donnée, les options prises puis les inscriptions définitives, peut transmettre un exemplaire de ce document aux services de restauration.

– Remplit, pour chaque client, une fiche de réservation récapitulant les différents renseignements le concernant (ex. : identité, numéro de chambre ou d'appartement attribué, date du séjour...).

– Apporte d'éventuelles modifications en fonction de nouveaux contacts avec le client.

– Tient à jour, en fonction des arrivées et départs, un planning d'occupation des locaux lui permettant de répondre rapidement aux demandes des clients se présentant sans réservation et, le cas échéant, de communiquer aux services de restauration et d'étages les informations leur permettant d'organiser leurs activités.

ACCUEIL ET SERVICE DE LA CLIENTÈLE

1 - Réception des clients

– Accueille chaque client ou, dans le cas d'un groupe, son responsable, s'informe des modifications éventuelles par rapport aux réservations enregistrées (ex. : changements dans l'effectif du groupe ou la durée du séjour, présence de personnes handicapées...).

– Remplit ou fait remplir une fiche de contrôle pour les clients étrangers.

– Attribue un numéro de chambre ou, en cas de réservation préalable, vérifie sur le planning le numéro de la chambre attribuée.

– S'informe auprès du client de ses désirs particuliers (ex. : heure de réveil, composition du petit déjeuner...) et lui indique les différents services offerts par l'établissement en précisant dans chaque cas les horaires pratiqués.

– Remet la clef au client et le fait patienter quand la chambre n'est pas libérée à temps.

– Accompagne le client, le fait accompagner à sa chambre par un employé du hall (voir article HT 18) ou le laisse s'y rendre seul.

– *Peut aussi* dans un village ou une résidence de vacances :

- remettre aux arrivants les draps et autres fournitures qui leur sont nécessaires ;
- accompagner les clients à leur appartement et s'assurer de sa propreté, de la présence et du bon fonctionnement de tous les équipements, opération qu'il effectuera également au départ des vacanciers.

– Reporte sur différents registres (ex. : livres de réception, de palier...) le nom des clients, le numéro de leur chambre, la date de leur arrivée, et celle de leur départ.

2 - Services divers rendus au cours du séjour

– Fournit aux clients et à leur demande, les différents services assurés par l'établissement :

- réveille chaque client à l'heure qu'il a fixée ;
- prend les commandes de petits déjeuners et les transmet au personnel chargé de la préparation et du service de ce repas ;
- distribue le courrier dans les chambres ou dans les casiers prévus à cet effet ;
- s'occupe, dans certains établissements, des communications téléphoniques des clients : appelle les correspondants et facture les communications, reçoit et transmet les appels ou note des messages en l'absence des clients ;
- prend en dépôt argent et objets de valeur ;
- effectue, pour le compte des clients, divers achats ou démarches ou demande à un employé du hall de s'en charger (voir article HT 18) ;
- *peut aussi* procéder au change de monnaie étrangère en monnaie française ;
- *peut aussi* en village de vacances, prêter ou louer différents objets aux vacanciers (ex. : jeux, livres, fers à repasser...).
- etc.

– Répond aux demandes de renseignements formulées par les clients :

- recommande un restaurant ;
- informe sur les possibilités de loisirs (ex. : exposition à visiter, opportunité d'entreprendre une excursion compte tenu des conditions atmosphériques...);
- *peut aussi* remettre au client une documentation sur la localité ;
- *peut aussi* renseigner sur les horaires des différents moyens de transport (ex. : trains, avions...) et être chargé de l'actualisation des indicateurs horaires correspondants.

– Répond aux réclamations et s'efforce de résoudre les difficultés rencontrées par les clients.

– *Peut aussi* effectuer des réservations pour le compte des clients (ex. : chambres d'hôtels, titres de transport, locations de voitures) et établir des bons donnant droit à diverses prestations (ex. : garderie d'enfants...).

FACTURATION, ENCAISSEMENT ET OPÉRATIONS COMPTABLES

(voir article caissière (CD 28), Cahier n° 5 " les emplois-types du commerce et de la distribution).

1 - Facturation et encaissement

- Ouvre la facture du client à son arrivée, en indiquant la date, le nom de la personne, le numéro et le prix de sa chambre et enregistre ces données sur la main-courante ou le terminal d'un ordinateur.
- Inscrit les sommes dues sur la facture au fur et à mesure qu'il reçoit les bons de crédit des différents services (ex. : restaurant, bar, téléphone...) ou enregistre ces informations sur une machine.
- Rédige la note du client après avoir totalisé ses dépenses à la machine.
- Présente la note au client ou en reporte le montant sur un compte débiteur lorsque le paiement est effectué ultérieurement ou par l'intermédiaire d'agences de voyages.
- Encaisse le montant des factures et remet un justificatif au client.

2 - Opérations comptables

- Arrête les comptes chaque matin, relève le solde présent en caisse, établit des bordereaux pour tous les titres de paiement reçus et vérifie les opérations effectuées par le service de nuit.
- Vérifie quotidiennement la correspondance entre les sommes encaissées, les factures, les bons de crédit établis par les différents services et effectue les recherches nécessaires pour expliquer les différences éventuelles.
- Remet la recette à la direction de l'établissement ou au service comptable qui effectueront de nouvelles vérifications.
- *Peut aussi* effectuer des calculs nécessaires à la gestion de l'établissement (ex. : chiffre d'affaires quotidien, taux d'occupation des chambres, recettes et bénéfices réalisés par certains postes...).

PEUT AUSSI PARTICIPER A L'ADMINISTRATION DU PERSONNEL

- Embauche le personnel du hall et de la réception après avis de la direction de l'hôtel.
- Forme les nouveaux embauchés à leur poste de travail.
- Organise le calendrier des horaires et congés du personnel et contrôle les présences.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le réceptionnaire organise son travail en fonction des consignes générales données par la direction. Il peut disposer d'une certaine liberté pour moduler le prix de location d'une chambre pendant la basse saison ou en période de faible occupation de l'hôtel. Il prend note des désirs des clients et doit s'y conformer en ce qui concerne certains services.

● Contrôle

Contrôle direct de la qualité de l'accueil par le supérieur hiérarchique qui travaille également à la réception ou par la direction de l'établissement.
Contrôle systématique de la caisse et des factures par les services comptables ou la direction de l'établissement.

● Conséquences d'erreurs

Des erreurs dans la tenue du planning de réservations peuvent entraîner le mécontentement de la clientèle (ex. : chambre attribuée à plusieurs personnes...) ou une perte financière pour l'établissement (ex. : refuser des clients alors que des chambres sont inoccupées...).

Des erreurs dans la facturation ou les opérations de caisse peuvent entraîner un litige avec la clientèle ou une perte financière pour l'établissement, la responsabilité du réceptionnaire pouvant être engagée dans ce cas.

Des erreurs d'identification des clients, en particulier au moment de la remise des clefs, peuvent entraîner des litiges (plaintes, vols).

● Relations fonctionnelles

Le réceptionnaire :

- Peut exercer des responsabilités hiérarchiques sur un nombre de personnes variable selon la taille de l'établissement (parfois plusieurs dizaines).
- Est en liaison constante avec tous les services de l'établissement :
 - la direction avec qui il échange différentes informations et à qui il peut remettre pour contrôle les recettes du service et les pièces comptables correspondantes ;
 - les services comptables qui peuvent aussi effectuer ce contrôle ;
 - les services de restauration et des étages qu'il informe de l'état des réservations, à qui il transmet certaines demandes des clients et de qui il reçoit des bons de crédit pour les services rendus ;
 - le standard qui lui indique le montant des consommations téléphoniques ;
 - le service entretien à qui il transmet la liste des réparations à effectuer.

- Peut effectuer des achats et démarches auprès de commerçants ou autres prestataires de services.
- Est en contact avec des agences de voyages et des organismes touristiques pour des demandes de renseignements, des opérations de promotion, des réservations...
- Est quotidiennement en contact avec la clientèle pour les réservations, l'accueil et les différents services qu'elle peut souhaiter.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail s'effectuant à la réception d'un hôtel ou d'un village de vacances.
Déplacements à l'intérieur de l'établissement pour conduire les clients à leur chambre ou transmettre des documents et informations aux différents services.
Déplacements peu fréquents à l'extérieur de l'établissement pour effectuer des courses.

Dépassement fréquent des horaires diurnes, travail exclusivement de nuit pour certains postes.
Dimanche fréquemment ouvert.
La majorité des tâches impliquant un rapport avec la clientèle doivent être effectuées dès formulation de la demande.

Amplitude des horaires.
Exigences de présentation liées au service de la clientèle.

Conditions d'accès

Accès direct fréquemment observé avec un Brevet de technicien hôtellerie option B réception, tâches de secrétariat.

Accès indirect :

- Après une expérience de durée variable en tant que secrétaire, caissière, hôtesse, ou dans des secteurs ne présentant pas de rapport apparent avec le contenu de l'activité.
- A un poste de concierge après une expérience de plusieurs années en tant qu'employé du hall (voir article HT 18).

Connaissances particulières :
La connaissance parfaite d'une et parfois deux langues étrangères peut être exigée.

Emplois et situations accessibles

Evolution possible dans la fonction correspondant à l'emploi-type par accès à des responsabilités d'encadrement.

Possibilité avec de l'expérience, de faire partie de l'équipe de direction d'un établissement hôtelier ; cette promotion semble toutefois exceptionnelle.

employé du hall (hôtellerie)

HT 18

Autres appellations	Bagagiste - Chasseur - Chasseur-bagagiste - Voiturier.
Définition	<i>Contribue à l'accueil de la clientèle d'un hôtel, se tient à sa disposition pour lui rendre de menus services durant son séjour.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	Etablissements hôteliers d'une catégorie égale ou supérieure à trois étoiles. Hall. Réception.
Délimitation des activités	L'employé du hall : <ul style="list-style-type: none">- Remplit, comme le réceptionnaire (voir article HT 17), des fonctions d'accueil et de service de la clientèle mais, à la différence de celui-ci, se limite à des contributions matérielles ou à de menus services (ex. : port de bagages, courses...).- Peut, en fonction de l'organisation du travail dans l'établissement, être spécialisé :<ul style="list-style-type: none">● soit comme bagagiste auquel cas il effectue principalement le transport des bagages des clients en les accompagnant dans leur chambre ;● soit comme chasseur auquel cas il est surtout chargé des courses des clients ;● soit comme voiturier auquel cas il accueille les clients arrivant en automobile, puis gare et entretient le véhicule.
Description des activités	ACCUEIL ET SERVICE DE LA CLIENTÈLE 1 - Réception de la clientèle <ul style="list-style-type: none">- Consulte la liste des clients attendus.- Accueille les clients, et les conduit à la réception.- Accompagne les clients à leur chambre en transportant leurs bagages, la leur fait visiter et leur explique le fonctionnement des appareils mis à leur disposition.- <i>Peut aussi</i> conduire les voitures des clients de l'entrée de l'hôtel à son parc de stationnement. Cette activité s'accompagne de tenue de documents (ex. : plan d'occupation du parc de stationnement, bordereau destiné à la comptabilité et où figurent les numéros des chambres et des voitures...).- <i>Peut aussi</i> s'occuper du vestiaire des personnes qui viennent prendre leur repas au restaurant de l'hôtel. 2 - Autres services rendus à la clientèle <ul style="list-style-type: none">- Effectue sur demande des clients ou de son supérieur hiérarchique des courses et démarches à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement (ex. : achats de journaux, réservation de titres de transport ou de places pour des spectacles, appel de taxi, services de boissons...).- Distribue tous les jours leur courrier aux clients.- <i>Peut aussi</i> amener devant l'hôtel les voitures des clients qui en font la demande.- <i>Peut aussi</i> procéder à des travaux d'entretien ou de réparations des véhicules des clients (ex. : vidange, graissage, changement de roue...).- Va chercher les bagages des clients au moment de leur départ et les transporte de leur chambre à leur voiture ou à un taxi. PEUT AUSSI PARTICIPER A L'ENTRETIEN DU HALL DE L'HÔTEL <ul style="list-style-type: none">- Procède, le cas échéant avec ses collègues, au ménage et au rangement du hall d'entrée de l'hôtel.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Instructions ● Contrôle ● Conséquences d'erreurs ● Relations fonctionnelles 	<p>L'employé du hall reçoit de son supérieur hiérarchique ou des clients des ordres stricts qui doivent être exécutés rapidement. Il dispose d'une très faible autonomie en ce qui concerne l'organisation de son travail.</p> <p>Contrôle direct des activités par le client et le supérieur hiérarchique.</p> <p>Des erreurs dans la manipulation et l'attribution des bagages entraînent le mécontentement des clients.</p> <p>L'employé du hall :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est informé par les réceptionnaires des arrivées et des départs des clients. - Est quotidiennement en contact avec la clientèle. - Se rend fréquemment chez divers fournisseurs pour effectuer les courses qui lui sont demandées.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu ● Rythme ● Particularités 	<p>Attente de l'arrivée ou des appels des clients à l'entrée de l'hôtel soit à l'intérieur, soit à l'extérieur du hall.</p> <p>Déplacements fréquents dans tout l'établissement et au dehors pour accomplir les tâches qui lui sont demandées.</p> <p>Les horaires sont dans l'ensemble réguliers. Le travail s'effectue soit à la journée, soit par roulement lorsque le personnel est suffisamment nombreux pour assurer un service permanent. Les dimanches et jours fériés sont fréquemment ouverts.</p> <p>L'employé du hall doit intervenir immédiatement à l'arrivée du client pour prendre en charge ses bagages ou son véhicule. Il dispose de quelques heures ou au maximum d'une demi-journée pour mener à bien les tâches qui lui sont confiées.</p> <p>Station debout quasi permanente.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec une formation générale du niveau CEP ou BEPC.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Evolution dans le cadre de l'emploi-type par accès à des responsabilités hiérarchiques après plusieurs années d'expérience lorsque les effectifs de l'établissement le permettent.</p> <p>Promotion possible à un emploi de concierge (voir article réceptionnaire HT 17) après plusieurs années d'expérience et parfois une formation complémentaire interne à l'entreprise.</p>

auxiliaire hôtelier de voyages

HT 19

Autres appellations	Hôtesse de l'air - Hôtesse navigante - Steward - Chef de cabine - Hôtesse à bord de trains où la restauration se fait à la place - Conducteur de voitures-lits.
Définition	<i>Fournit à des voyageurs les services, l'information et l'assistance nécessaires pour que leur déplacement se déroule dans les meilleures conditions sur les plans de la restauration, du confort et de la sécurité.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	Compagnies aériennes. Entreprises assurant la restauration et l'exploitation de voitures-lits à bord des trains. Services d'exploitation commerciale : <ul style="list-style-type: none">- Division du personnel navigant commercial des compagnies aériennes.- Division du personnel roulant des entreprises assurant la restauration et l'exploitation de voitures-lits à bord des trains.
Délimitation des activités	L'auxiliaire hôtelier de voyages : <ul style="list-style-type: none">- Consacre une part plus importante de son activité aux contrôles de sécurité lorsqu'il intervient à bord des avions (vérification attentive des équipements avant le départ, contrôle du respect des consignes de sécurité, préparation des passagers et de la carlingue en cas d'atterrissage de détresse...).- A un champ d'intervention limité au service des repas et à la vente de consommations lorsqu'il travaille dans un service de restauration ferroviaire.- A, lorsqu'il intervient à bord d'une voiture-lits, des activités centrées sur l'hébergement (ne sert pas d'autres repas que les petits déjeuners) :<ul style="list-style-type: none">● est responsable de l'ensemble de la voiture-lits, prend les mesures nécessaires pour que le matériel ne soit pas endommagé en cas de panne de chauffage ou d'électricité, peut effectuer lui-même de petites réparations.- Peut accéder à des responsabilités d'encadrement technique qui consistent :<ul style="list-style-type: none">● dans les compagnies aériennes, à organiser et à contrôler le travail de l'équipe (sa participation au service des voyageurs étant inversement proportionnelle à la taille de l'avion) et, dans les petites compagnies, à intervenir dans le recrutement et la formation du personnel ;● dans les voitures de restauration à la place, à effectuer la facturation et les encaissements et à s'assurer que le service se déroule de façon satisfaisante.
Description des activités	1 - Préparation des voyages <ul style="list-style-type: none">- Prend connaissance des instructions concernant le voyage (ex. : consignes particulières de sécurité, prestations offertes aux voyageurs, présence de malades, d'enfants non accompagnés, de personnalités...).- Vérifie l'équipement et l'approvisionnement de la partie du train ou de l'avion où il doit intervenir :<ul style="list-style-type: none">● s'assure, à l'aide d'une liste de contrôle, de la présence et du fonctionnement des équipements de sécurité (ex. : présence des extincteurs, d'une armoire à pharmacie, des gilets de sauvetage dans un avion, descente correcte des masques à oxygène...);● vérifie et, dans une voiture-lits met en route, les autres équipements : circuit électrique, chauffage, réfrigérateur, conformité de l'aménagement des compartiments au diagramme de réservations...;● contrôle la propreté de l'ensemble ;● fait l'inventaire, à l'aide de bordereaux préétablis, de toutes les marchandises présentes à bord (ex. : nombre de repas livrés par le service traiteur, épicerie, produits de toilette, articles destinés à être vendus hors-taxes, journaux...) et de tous les éléments mis à la disposition des voyageurs (ex. : oreillers, couvertures, écouteurs...).

- S'assure qu'il a en sa possession tous les documents qui lui seront nécessaires : états comptables à remplir, documents douaniers, factures, manuels de consignes particulières et de secourisme...

- Signale, à son supérieur hiérarchique ou au service compétent, les pannes, erreurs d'approvisionnement ou autres anomalies auxquelles il ne peut remédier seul ; à bord d'un avion, prévient le commandant de bord lorsque tout est prêt pour accueillir les passagers.

2 - Embarquement

- Accueille les voyageurs à l'entrée de la voiture-lits ou de l'avion :

- contrôle leur réservation ou, dans le cas de transport aérien, leur enregistrement en collectant les cartons d'embarquement ;

- vend des places de voiture-lits aux voyageurs qui n'auraient pas réservé ;
- indique leurs places aux voyageurs et les aide à s'installer si nécessaire.

- Rend compte, dans le cas de transports aériens, du déroulement de l'embarquement après s'être assuré de sa régularité :

- compare, à l'aide des coupons et de la fiche d'embarquement, le nombre de passagers présents au nombre de passagers enregistrés, signale les différences éventuelles à l'agent d'escale de la compagnie aérienne afin qu'il régularise la situation, lui remet les cartons d'embarquement lorsque tout est correct ;
- communique la fiche d'embarquement au commandant de bord en lui indiquant les particularités éventuelles (ex. : présence d'un malade sur civière...).

- Ferme les portes, et dans le cas de transports aériens, prévient le commandant de bord que le départ peut être effectué puis souhaite la bienvenue aux passagers.

3 - Sécurité et information des voyageurs

- Donne, à bord d'un avion, les consignes de sécurité liées au décollage et à l'atterrissage et veille à ce qu'elles soient respectées : vérifie que tous les passagers soient assis, ont attaché leur ceinture de sécurité, ne fument pas, et que les bagages soient rangés de telle sorte qu'ils ne présentent aucun danger, puis s'assoit lui-même pendant le décollage et l'atterrissage.

- Explique et démontre, à bord d'un avion, l'utilisation des gilets de sauvetage et des masques à oxygène.

- Donne des informations générales sur le vol, les prestations offertes à bord, les arrivées ; informe, à bord d'un train, de la présence d'une voiture-restaurant et d'un bar.

- Répond aux demandes individuelles de renseignements sur le voyage, les correspondances possibles avec d'autres moyens de transport à l'arrivée...

4 - Service et ventes à bord

- Prépare les services de boissons et de repas :

- met au four ce qui doit être réchauffé ;
- dispose tous les éléments nécessaires au service (ex. : plateaux préalablement garnis par le service traiteur, boissons chaudes ou froides, pain, vaisselle...) sur un chariot roulant.

- Sert les voyageurs en coordonnant le rythme du service avec la durée du trajet dans le cas des repas :

- propose et sert aux voyageurs les boissons qu'ils désirent ;
- propose un repas lorsque cette prestation n'est pas incluse dans le prix du transport ; dans le cas de voitures-lits, note l'heure de réveil souhaitée en même temps que la commande de petit déjeuner ;
- distribue les plateaux de repas aux voyageurs ;
- débarrasse les passagers de leurs plateaux et sert le café et les alcools.

- Facture et encaisse le montant des consommations et repas non offerts par la compagnie de transport.

- Fournit aux voyageurs différentes prestations liées au confort et à l'agrément du voyage :

- distribue revues et journaux ;
- prête des couvertures, des oreillers...
- loue des écouteurs individuels pour l'audition de musique et effectue les préparatifs nécessaires à la projection des films sur les vols longs courriers ;
- assiste les passagers qui sont malades ;
- modifie l'aménagement des cabines d'une voiture-lits (fait ou défait les lits) en fonction de l'heure de la journée ou à la demande des voyageurs lorsque les trajets sont longs.

- *Peut aussi*, dans une voiture-lits, prendre en charge des formalités habituellement remplies par les voyageurs :

- demande aux personnes qui le désirent de lui confier leurs titres de transport et, sur les trajets internationaux, leurs passeports, fiches de police et documents douaniers ;

- vérifie les titres de transport et classe les documents afin d'accélérer les formalités ;
- présente les différentes pièces aux contrôleurs des compagnies de chemins de fer et le cas échéant, à la police et à l'administration des douanes en mettant en rapport voyageurs et autorités à la demande des uns ou des autres ;
- achète aux contrôleurs des compagnies de chemins de fer des titres de transport pour les voyageurs qui en sont démunis.
- Vend, en circulant dans la carlingue ou l'ensemble du train, des produits hors-taxes (à bord des avions) ou des consommations (dans le cas d'un service de restauration ferroviaire uniquement).

5 - Arrivées

- Réveille, dans une voiture-lits, les voyageurs à l'heure qui lui a été indiquée, sert les petits déjeuners commandés, rend les titres de transport et autres documents qui lui ont été confiés, encaisse les sommes dues en remettant un reçu.
- Aide les passagers à descendre du train ou de l'avion, accompagne certains d'entre eux aux points où ils désirent se rendre ou sont attendus (ex. : enfants non accompagnés, malades...).

6 - Rangements et inventaires

- Comptabilise les recettes provenant des différentes ventes, remplit les bordereaux correspondants en joignant les paiements reçus et glisse le tout dans une enveloppe.
- Fait l'inventaire de toutes les marchandises restantes en remplissant les bordereaux correspondants puis plombé ou cadenasse les caisses ou placards qui les contiennent.
- *Peut aussi* établir des bons de commande pour remplacer ce qui a été vendu ou consommé et, au cours d'une escale, se réapprovisionner auprès du service traiteur.
- Fait l'inventaire du matériel, signale par écrit ou oralement ce qui a été perdu ou endommagé au personnel d'entretien.
- Effectue des rangements et parfois de petits travaux de nettoyage avant de quitter le train ou l'avion :
 - met de l'ordre dans la carlingue (ex. : arrange coussins et ceintures de sécurité sur les sièges...);
 - range l'office où sont préparés les repas ;
 - retire, dans une voiture-lits, les plateaux des petits déjeuners des cabines, défait les lits, compte le linge avant de le rassembler dans des sacs en vue de son nettoyage.
- *Peut aussi* rédiger, en tant que chef de cabine, un rapport où il signale les événements particuliers survenus pendant le vol et formule ses appréciations et suggestions pour un autre trajet semblable.
- Remet tous les documents établis, les recettes perçues et le courrier qui lui a été confié, à un représentant de la compagnie ou au service destinataire.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

L'auxiliaire hôtelier de voyages organise son activité en fonction d'instructions précises qui lui sont données verbalement par son supérieur hiérarchique ou dont il prend connaissance sur des documents (ex. : registres, tableaux d'affichage...). Il doit faire preuve d'initiative pour assurer le meilleur service possible au voyageur et intervenir efficacement en cas d'accident.

● Contrôle

Contrôle direct systématique des activités de certains auxiliaires hôteliers de voyage par leur supérieur hiérarchique qui se trouve à bord avec eux.

Contrôle direct périodique effectué par des personnes de l'entreprise (instructeurs, contrôleurs agréés...) qui rédigent un rapport d'appréciation.

Contrôle systématique par les services destinataires des documents établis au cours du voyage (ex. : états d'approvisionnement, états comptables, comptes-rendus...) et de la recette.

Les réactions de la clientèle constituent également un élément de contrôle de l'activité.

● Conséquences d'erreurs

Un manque de courtoisie ou d'attention dans le service des voyageurs peut mécontenter voire léser ces derniers (ex. : oublier de réveiller un voyageur en voiture-lits...). Il peut en résulter des sanctions professionnelles à l'égard du titulaire de l'emploi.

Une vérification insuffisante des équipements de sécurité peut entraîner des dégâts matériels plus ou moins importants et, en particulier, dans le cas de transports aériens, provoquer des accidents qui peuvent être mortels.

● Relations fonctionnelles

L'auxiliaire hôtelier de voyages :

- Peut encadrer une équipe qui peut comprendre jusqu'à une quinzaine de personnes sur certains appareils.
- Informe son supérieur hiérarchique des problèmes rencontrés au cours du trajet et le consulte pour les questions concernant la répartition de ses temps de travail et de repos.
- Est en liaison avec les personnels de conduite et de contrôle qu'il peut être appelé à consulter ou à informer.
- Fournit aux personnes de la compagnie responsables de l'accueil des passagers des renseignements sur ces derniers afin de faciliter leur prise en charge et collabore avec eux au moment des embarquements dans le cas de transports aériens.
- Signale au service d'entretien les installations et appareils défectueux.
- Peut passer des commandes au service traiteur au cours d'une escale.
- Peut, à bord d'une voiture-lits, être en relation avec l'administration des douanes pour effectuer des formalités au nom des passagers.
- Peut, lorsqu'il participe à la formation du personnel, collaborer avec les organismes agréés pour l'organisation de stages (en particulier en matière de secourisme et de sauvetage).
- Est en relation constante avec les voyageurs qu'il accueille, informe, sert...

Environnement

● Milieu

Travail s'effectuant à bord de trains ou d'avions et impliquant des déplacements de durée variable en France ou à l'étranger.

● Rythme

Horaires très irréguliers, dépendant de la durée et de la fréquence des voyages. Les dimanches et jours fériés sont fréquemment ouverts. Les interventions de nuit sont soit systématiques (voiture-lits), soit occasionnelles (transports aériens). L'alternance des temps de travail et des temps de repos est établie pour une période déterminée (de l'ordre du mois) en fonction du trafic programmé.

Les activités (préparatifs, service, rangement, inventaires) doivent être planifiées en fonction des heures de départ et d'arrivée ainsi que de la durée des trajets.

● Particularités

Instabilité des horaires entraînant des perturbations dans la vie familiale et la santé de l'individu (déphasage des rythmes biologiques...).

Travail en milieu ambiant bruyant, s'effectuant le plus souvent debout dans des conditions de stabilité variables.

Indépendance relative généralement appréciée.

L'emploi de conducteur de voiture-lits peut n'être qu'occasionnel et occupé par des étudiants en période de vacances où du personnel supplémentaire est recruté.

Conditions d'accès

La sélection des postulants peut se faire par concours. Elle repose sur une appréciation des connaissances générales, des qualités personnelles (présentation, élocution...), des aptitudes physiques. Le recrutement n'est définitif qu'après une période d'essai. Une formation donnée par l'employeur sous forme de stages est indispensable pour occuper l'emploi. Les personnes embauchées possèdent généralement une formation de niveau IV au minimum, parfois suivie d'une expérience professionnelle dans des emplois impliquant un contact avec le public (ex. : accueil, hôtellerie...).

Recrutement exclusivement masculin pour les conducteurs de voitures-lits.

Connaissances particulières

La connaissance de l'anglais est exigée à l'embauche, celle d'une autre langue est souhaitée.

Des stages de recyclage destinés à enseigner les manipulations, contrôle de sécurité, type de service propre à chaque appareil et à remettre à jour les connaissances de secourisme et de sauvetage sont régulièrement organisés par les compagnies aériennes pour leur personnel navigant.

L'apparition de nouveau matériel ferroviaire donne également lieu à des stages techniques organisés par l'employeur.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par accès à des responsabilités d'encadrement du fait de l'expérience pour le personnel des compagnies aériennes.

Possibilité d'occuper un emploi équivalent dans l'entreprise (ex. : hôtesse au sol pour les navigantes, responsable de voiture-restaurant fonctionnant en libre-service pour les personnes intervenant dans une voiture de restauration à la place).

Accès possible, avec de l'expérience, à un poste d'instructeur où des fonctions de formation parallèles ou exclusives de l'emploi d'auxiliaire hôtelier de voyages sont remplies ; ces postes sont toutefois en nombre limité.

chef d'agence de voyages

HT 20

Autres appellations	Directeur de succursale - Chef d'antenne.
Définition	<i>Décide des services qui seront vendus par l'agence de voyages dont il est responsable, organise et contrôle le fonctionnement de l'établissement, participe à la vente, en vue de réaliser les objectifs commerciaux qu'il a déterminés seul ou en accord avec la direction de l'entreprise à laquelle il appartient.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ● Entreprise Agences de voyages : <ul style="list-style-type: none"> - Indépendantes. - Rattachées à des compagnies de transport ou filiales autonomes de banques. ● Service Agence dite de quartier, bureau de vente ou antenne dont l'activité essentielle est la vente au public de voyages organisés, de titres de transport et de divers autres produits touristiques.
Délimitation des activités	<p>Le chef d'agence de voyages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A des activités proches de celles du chef d'une petite surface de vente (voir article CD 16, Cahier n° 5 : " Les emplois-types du commerce et de la distribution ") mais à la différence de celui-ci, il organise la vente de services (produits touristiques) qu'il peut lui-même mettre au point comme le concepteur-forfaitiste (voir article HT 21).
Description des activités	<p>CHOIX DES SERVICES VENDUS PAR L'ÉTABLISSEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisit des fournisseurs parmi les agences organisatrices de voyages, les compagnies de transport... à partir de sa propre connaissance des professionnels et de ses rencontres avec les fournisseurs ou leurs représentants. - Négocie des contrats avec les fournisseurs, particulièrement les agences organisatrices de voyages vendant leurs produits sur catalogues (ex. : montant des commissions...). - <i>Peut aussi</i> éditer une brochure propre à son établissement en fonction des informations dont il dispose sur les caractéristiques du marché local : <ul style="list-style-type: none"> ● sélectionne, parmi les produits proposés par le siège de l'entreprise à laquelle il appartient ou d'autres organisateurs de voyages, ceux qui lui semblent le plus susceptibles d'intéresser la clientèle locale ; ● organise lui-même des excursions, des circuits ou des séjours (voir article concepteur-forfaitiste (HT 21) pour le détail de cette activité). <p>FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT</p> <p>1 - Gestion financière et comptabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définit les objectifs commerciaux de son établissement seul (lorsqu'il est indépendant) ou en accord avec la direction générale de l'entreprise à laquelle il appartient, en fonction du chiffre d'affaires de l'année précédente, des caractéristiques du marché local, de la politique commerciale de l'entreprise... - Fait des prévisions budgétaires dont il suit la réalisation : <ul style="list-style-type: none"> ● élabore annuellement un budget de fonctionnement (ex. : locaux, fournitures, impression de catalogues...) et rend compte de son utilisation à la direction générale lorsque l'agence n'est pas indépendante ; ● fait des prévisions annuelles de recettes et de dépenses par produits (ex. : voyages vendus sur brochure, voyages sur commande, titres de transport ferroviaires, aériens, maritimes...); ● suit le niveau des ventes de chaque type de produit à partir des rapports de vente que lui communique quotidiennement le personnel et compare périodiquement les résultats aux prévisions.

- Effectue ou contrôle les facturations, encaissements et paiements :
 - vérifie régulièrement, dans les petites agences, les factures, documents comptables et encaissements effectués par le personnel;
 - établit périodiquement, à partir des éléments que lui communiquent les employés, la facturation des services rendus aux sociétés clientes ou fait préparer cette facturation par un cabinet comptable et peut suivre l'ensemble des dossiers afin de procéder aux recouvrements des frais dus par les clients;
 - contrôle les factures envoyées par les fournisseurs et effectue les paiements.
- Prépare un bilan annuel d'exploitation qu'il envoie, s'il y a lieu, au siège de l'entreprise à laquelle il appartient.

2 - Administration et encadrement du personnel

- Recrute le personnel de son établissement et s'assure de l'adaptation des nouveaux embauchés à leur poste de travail.
- Diffuse auprès du personnel l'information concernant les nouveaux produits vendus par l'établissement en insistant sur les arguments de vente à développer face à tel ou tel type de clientèle.
- Coordonne et contrôle l'ensemble des activités :
 - répartit le travail entre les employés en procédant aux réajustements nécessaires en cas d'affluence;
 - prend connaissance du courrier et le répartit entre les personnes intéressées en leur donnant un avis sur la réponse à donner;
 - contrôle quelquefois directement l'accueil réservé à la clientèle et les informations qui lui sont communiquées;
 - supervise le travail effectué (ex. : étudie les rapports de vente, contrôle une partie des dossiers...).
- Décide, dans un établissement indépendant, des promotions et des salaires et fait réaliser les activités liées à l'administration du personnel (ex. : établissement des bulletins de paye, paiement des cotisations sociales...).

VENTE

1 - Promotion des ventes

- Prospecte une clientèle potentielle (ex. : groupements professionnels, associations, entreprises et comités d'entreprises...) afin de proposer ses services (ex. : voyages de stimulation, voyages de fin d'études...).
- Rédige des articles ou encarts publicitaires destinés à la presse, des affiches, etc., afin de relancer les activités de vente, particulièrement avant les périodes touristiques.
- Organise (ou participe à) des opérations publicitaires et de promotion des services proposés par l'agence de voyages et par les marques qu'elle distribue (ex. : réceptions, salons, congrès...).

2 - Réalisation des ventes

- Négocie, avec des clients individuels ou des organismes, des commandes de voyages particuliers (voir article concepteur-forfaitiste HT 21) :
 - prend connaissance des caractéristiques de la commande ou suggère un produit et le met au point;
 - fixe un prix aussi concurrentiel que possible et peut proposer des arrangements financiers afin d'obtenir confirmation de la commande;
 - traite l'ensemble du dossier s'il s'agit d'une commande importante (réservations, hôtellerie...) ou en confie une partie à un vendeur-billetiste (voir article HT 23).
- Participe directement à la vente et aide le personnel en cas d'affluence ou de difficultés particulières.
- Règle les litiges pouvant survenir entre les clients et les fournisseurs.

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs

Le chef d'agence de voyages doit réaliser des objectifs commerciaux qu'il détermine lui-même lorsqu'il est propriétaire de son établissement ou qui lui sont fixés (généralement avec sa participation) par la direction de l'entreprise à laquelle il appartient. Dans les deux cas, il prend les mesures qui lui semblent les plus adaptées pour atteindre ces objectifs et sélectionne lui-même les services qui seront vendus par l'agence de voyages.

Contrôle indirect de l'activité par la direction générale de l'entreprise et le chef d'agence de voyages lui-même par suivi de l'évolution du chiffre d'affaires réalisé et du fait des réactions de la clientèle.

Des erreurs dans la gestion financière et la comptabilité de l'agence de voyages peuvent se traduire par une baisse du chiffre d'affaires ou des pertes financières.

• Relations fonctionnelles

Le chef d'agence de voyages :

- Exerce des responsabilités d'encadrement technique et hiérarchique sur un nombre de personnes variable selon la taille de l'établissement (parfois plus d'une vingtaine).
- A, lorsqu'il n'est pas indépendant, des échanges fréquents avec le siège de l'entreprise pour les questions financières et comptables, le bilan de l'activité de l'agence de voyages...
- Peut collaborer avec les services commerciaux de l'entreprise à laquelle il appartient pour lancer des opérations publicitaires.
- A des relations suivies avec les fournisseurs ou leurs représentants (principalement organisateurs de voyages, compagnies de transport, hôteliers...) pour s'informer, négocier des contrats et des tarifs, effectuer des réservations, régler des litiges...
- Peut, s'il est indépendant, confier sa comptabilité à un cabinet spécialisé.
- Est en relation avec la clientèle pour l'informer, lui proposer ou lui vendre les services de l'agence de voyages.

Environnement

- Milieu
- Rythme

Travail se situant assez souvent dans un bureau proche du comptoir où est reçu le public.

Déplacements à l'extérieur de l'établissement pour contacter des fournisseurs, des clients, des confrères.

Déplacements à l'étranger pour effectuer des voyages d'études ou, plus rarement, accompagner des groupes.

Horaires réguliers, de jour, avec des dépassements fréquents.

Conditions d'accès

Accès direct non observé.

Accès indirect après plusieurs années d'expérience en tant que :

- vendeur technique d'agence de voyages (article HT 22);
- chef d'un service de réservations chez un organisateur de voyages (article : vendeur-billetiste, HT 23);
- concepteur-forfaitiste (article HT 21).

L'ouverture d'un établissement indépendant nécessite la détention du capital nécessaire à l'achat d'un fonds de commerce et une licence d'agent de voyages délivrée par le ministre chargé du Tourisme et dont les conditions d'attribution ont été déterminées par décret.

Connaissances particulières :

La connaissance de l'anglais est indispensable en vue des échanges avec les prestataires de services étrangers, celle d'autres langues est utile.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par mutation dans des établissements plus importants de la même entreprise ou extension des activités de l'agence de voyages pour un commerçant indépendant.

CONCEPTEUR-FORFAITISTE

HT 21

Autres appellations	Chef de produit - Forfaitiste - Technicien-projeteur - Responsable culturel.
Définition	<i>Conçoit et met au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogues ou répondant à des demandes spécifiques, prépare et suit l'exploitation commerciale de ces produits.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	Agences de voyage organisant des circuits et séjours vendus sur catalogues ou répondant à des commandes particulières. Associations de tourisme. Service de production ou de programmation : chargé de la mise au point de circuits et séjours.
Délimitation des activités	<p>Le concepteur-forfaitiste :</p> <ul style="list-style-type: none">- Est généralement spécialisé soit dans la création de produits vendus sur catalogues, soit dans la mise au point de voyages sur commande. Dans les agences importantes, il peut en outre être spécialisé par destination ou type de produit (ex. : croisières, voyages de stimulation demandés par des entreprises, circuits demandés par des agences de voyages étrangères...).- A un domaine d'intervention plus ou moins étendu selon sa spécialisation :<ul style="list-style-type: none">● conduit, avec les prestataires de services, lorsqu'il planifie des séries de voyages vendus sur brochure, des négociations plus longues et délicates que lorsqu'il travaille sur commande, pour un nombre connu de clients voyageant à une date déterminée ;● a, lorsqu'il travaille à la demande, des activités de conception d'une importance inversement proportionnelle à la précision de la commande ; ces activités peuvent également être limitées lorsque le concepteur-forfaitiste doit systématiquement adapter aux demandes particulières les voyages vendus sur brochure par l'agence qui l'emploie ;● peut, en tant que responsable culturel de certaines associations, avoir une activité limitée à la conception de nouveaux produits, à leur publicité et au suivi de leur réalisation.- Peut, dans les agences à la fois productrices et distributrices, consacrer une partie de son temps à la réception de la clientèle au comptoir de l'établissement ; cette situation est peu fréquente.- Peut accéder à des responsabilités d'encadrement technique généralement dénuées de contenu hiérarchique sur un petit groupe de concepteurs-forfaitistes moins expérimentés.- Peut être responsable de l'exploitation commerciale des produits qu'il a créés pour une brochure : il encadre alors une équipe de vendeurs-billetistes (voir article HT 23) ; cette situation resté exceptionnelle.

**Description
des activités**

CONCEPTION ET MISE AU POINT DE CIRCUITS ET SÉJOURS

1 - Conception de nouveaux produits

– Suggère la création de nouveaux produits destinés à être vendus sur catalogue (ex. : circuits accompagnés, séjours, croisières...) généralement au cours de réunions de préparation des programmes de l'agence pour l'année ou la saison suivantes, ses propositions étant fonction :

- d'une estimation du nombre de clients potentiels basée sur l'étude des ventes de l'année précédente et de la saison en cours ;
- de la connaissance qu'il a des goûts et préoccupations du public ;
- des possibilités de réalisation pratique du projet (ex. : capacité d'accueil d'un pays, participation envisageable de conférenciers à un voyage culturel...);
- de ses goûts personnels ;
- de l'image de marque de l'agence et des produits qu'elle propose généralement ;
- des produits proposés par la concurrence ;
- etc.

– Construit le schéma général du projet :

- choisit les sites visités et les autres activités en fonction de la durée du voyage, de ce qu'il estime devoir intéresser le client, de la cohérence générale du projet, de son coût final, etc. en consultant des ouvrages spécialisés ;
- décide des moyens de transport en fonction du type de voyage, de la destination et, dans le cas de commandes particulières, du budget qui lui est imparti ;
- détermine le type d'hébergement (ex. : hôtel de telle ou telle catégorie, tente...) en fonction du produit et de la clientèle à laquelle il s'adresse.

– Approfondit l'étude des conditions matérielles de réalisation du produit en utilisant des documents (ex. : indicateurs internationaux de compagnies de transport, cartes routières...), en consultant des correspondants locaux et des offices de tourisme ou en se rendant sur place :

- recense les possibilités de transports locaux ;
- vérifie, dans le cas de circuits, que les itinéraires prévus sont réalisables compte tenu de la nature des parcours, des moyens de transport existants et des possibilités d'hébergement aux étapes envisagées ;
- étudie l'infrastructure hôtelière et les autres possibilités d'hébergement (ex. : situation géographique, niveau et prix des prestations, caractère des locaux...) en vérifiant que la configuration des lieux se prête aux activités prévues dans le produit (ex. : présence de salles permettant la réunion de groupes ou l'organisation de conférences...).

2 - Mise au point de nouveaux projets et actualisation des produits exploités les saisons précédentes

– Prévoit l'acheminement des voyageurs :

- choisit, parmi les compagnies de transport dont les horaires correspondent à ses besoins, celles qui offrent les meilleures conditions de voyage, au meilleur prix ;
- négocie avec les entreprises de transport, dans le cas de voyages vendus sur brochures et pour chaque date de départ souhaitée, la mise à disposition d'un nombre de places correspondant au nombre de clients potentiels pour l'ensemble des circuits et séjours se déroulant sur une destination ;
- prend une option sur les lots de places ou réserve, dans le cas d'une commande particulière, le nombre de passages qui lui est nécessaire.

– Prévoit simultanément l'hébergement correspondant, éventuellement à l'occasion de voyages de prospection :

- choisit les établissements en fonction des éventuels contrats passés par la direction de l'agence, des propositions des correspondants locaux, de la qualité des prestations fournies les saisons précédentes, des tarifs, de sa propre opinion sur l'établissement lorsqu'il l'a visité...
- passe, dans le cas de voyages vendus sur brochure, des contrats avec les hôteliers après avoir négocié avec eux, pour chaque période de séjour prévue, le nombre de lits mis à la disposition de l'agence de voyages, le prix de l'hébergement et de la restauration, les délais de rétrocession, le montant des garanties financières demandées pour les lits retenus ou
- réserve dans le cas d'un voyage sur commande, un nombre donné de lits.

– *Peut aussi* charger un correspondant local des négociations et des réservations concernant l'hébergement.

- Définit, parfois au cours de voyages de prospection, le détail des prestations autres que l'hébergement à fournir sur place au client (ex. : transferts des points d'arrivée aux hôtels, excursions, transports locaux, problèmes pratiques divers...) :
 - discute de la nature des prestations possibles avec des correspondants locaux ou d'autres personnes connaissant bien le pays et susceptibles d'animer certaines activités (ex. : universitaires pouvant prendre en charge une conférence...);
 - négocie l'organisation des services (ex. : mise sur pied d'une excursion exclusive...)et leur prix en mettant parfois en concurrence plusieurs agences locales ;
 - passe des accords avec les correspondants locaux lorsque toutes les prestations sont définies.

3 - Détermination du prix du produit

- Calcule le prix du produit en tenant compte du coût de chacune des prestations, des dates de départ, de la commission des revendeurs, des frais généraux, de directives concernant les bénéfices à réaliser et des prix pratiqués par la concurrence.
- Soumet le calcul :
 - à la direction qui décidera du prix définitif ;
 - aux services comptables, en joignant des pièces justificatives pour vérification des calculs ;
 - au client, dans le cas de voyages sur commande, en justifiant les éléments de la facturation et les éventuels dépassements de budget.

EXPLOITATION COMMERCIALE DE CIRCUITS ET SÉJOURS

1 - Préparation de l'exploitation commerciale

- Etablit des fiches caractérisant de façon précise chaque élément de chaque voyage (ex. : prix et dates des séjours, dates de validité des vols, coordonnées des hôteliers, délais de rétrocession...) afin de permettre la vente et la gestion, éventuellement informatisée, du stock de produits ainsi que l'information du réseau de distribution, puis communique ces documents et le texte des accords passés avec les différents prestataires de services aux unités chargées de l'exploitation des produits.
- Transmet au service chargé de l'accompagnement des voyageurs et de leur accueil sur place les informations lui permettant de planifier ses interventions et de prévoir le personnel nécessaire (ex. : liste des circuits accompagnés, dates des départs avec le nombre de passagers prévus, situation des hôtels...).

2 - Mise au point des documents d'information

- Rédige les textes de présentation destinés à figurer dans une brochure ou à être insérés dans les carnets de voyage des participants :
 - décrit les différents éléments du produit ;
 - indique les prix de chacune des prestations en fonction des dates de départ ;
 - fournit des renseignements pratiques (ex. : formalités d'entrée dans le pays, conseils d'habillement...).
- Fait imprimer le programme en vue de sa diffusion :
 - remet le texte de présentation, des cartes lorsque des itinéraires détaillés doivent être imprimés et, dans le cas d'une brochure, des photographies aux personnes chargées de la mise en forme de la publication en signalant les éléments à mettre en valeur ;
 - relit et corrige les épreuves réalisées : veille particulièrement à l'exactitude des prix et des itinéraires transcrits, vérifie que les photographies choisies correspondent au produit décrit.
- *Peut aussi* être associé à la définition de la campagne publicitaire.

3 - Suivi de l'exploitation commerciale

- Reçoit et traite les factures des différents prestataires de services :
 - compare les facturations avec les prix arrêtés durant la phase de négociations et intervient auprès des prestataires en cas d'augmentation de tarif ;
 - transmet les factures au service comptable pour règlement sur la base des contrats passés.
- Suit le niveau des ventes des produits qu'il a mis au point pour demander, si nécessaire, aux services de vente de promouvoir certains d'entre eux auprès du réseau de distribution.

- Contrôle la qualité des prestations offertes afin de faire respecter les accords conclus, de procéder dans la mesure du possible à des modifications de programme ou d'en tirer des enseignements pour l'avenir :
 - recueille l'opinion du personnel assurant l'accompagnement des voyageurs et leur accueil sur place ;
 - s'informe de l'avis de la clientèle par l'intermédiaire des personnes qui sont en contact avec elle (ex. : réseau de distribution, agents d'accueil et d'accompagnement, résidents locaux...), par lecture des questionnaires remis aux participants de chaque voyage ;
 - *peut aussi* se rendre sur place au moment du premier produit d'une série pour pallier les défauts de préparation.
- Rappelle, si besoin est, leurs engagements aux prestataires de services et peut, exceptionnellement, demander à la direction, la modification d'un produit ou son retrait de la vente.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

Le concepteur-forfaitiste reçoit de la direction des instructions générales concernant la politique commerciale et financière de l'établissement (ex. : type de produits à proposer, objectifs de vente, règles de détermination des prix...).

Lorsqu'il travaille sur des produits ayant fait l'objet de demandes particulières, il doit respecter les termes de la commande tant en ce qui concerne la nature du produit que le budget imparti et en référer au client pour toute modification de programme et dépassement de budget.

Dans les deux cas, il organise son travail de la manière qui lui paraît la plus efficace.

Ses activités l'amènent à utiliser en particulier :

- les documents horaires et tarifaires édités par les entreprises de transport et la réglementation en vigueur en matière de transports (ex. : réglementation IATA pour les transports aériens...);
- les contrats passés par l'entreprise avec les hôteliers et des listes d'hôtels permettant d'évaluer le rapport qualité/prix des établissements ;
- les tarifs confidentiels des agences de voyages lors de l'achat de prestations locales complémentaires ;
- les taux de change et la documentation touristique des pays dans lesquels il organise des voyages ;
- les statistiques de vente des années précédentes et de la saison en cours ainsi que les rapports d'accompagnement et les questionnaires d'appréciation des clients.

• Contrôle

La direction de l'établissement se tient informée des travaux du concepteur-forfaitiste durant la phase d'élaboration des produits.

Les prix calculés sont vérifiés par les services comptables et soumis à la direction de l'établissement.

La qualité des produits mis au point est appréciée par la direction et le concepteur-forfaitiste lui-même au vu des statistiques de vente et des réactions de la clientèle.

• Conséquences d'erreurs

La plupart des erreurs susceptibles d'être commises par le concepteur-forfaitiste peuvent avoir des conséquences financières pour son employeur. Il s'agit :

- de mauvaises estimations du nombre de clients potentiels suivies de méventes de produits, ce qui, en outre, place le concepteur-forfaitiste en position défavorable pour négocier avec les prestataires de services la saison suivante ;
- d'erreurs dans le choix des prestataires de services locaux pouvant affecter la qualité des produits donc l'image de marque de l'agence ou de l'association ;
- d'oubli de services dans la mise au point définitive du produit (ex. : transferts...) entraînant, outre l'obligation de rembourser au client ou au correspondant local les frais supplémentaires occasionnés, le mécontentement de la clientèle ;
- d'erreurs dans l'estimation et le calcul du coût d'un produit, risque toutefois limité par les vérifications intervenant après la détermination des prix de vente.

• Relations fonctionnelles

Le concepteur-forfaitiste :

- Peut collaborer avec d'autres concepteurs-forfaitistes et assurer, principalement à des fins de formation, l'encadrement technique de collègues moins expérimentés.
- Présente ses propositions et donne son avis aux personnes qui participent aux réunions de définition des futurs programmes : direction de l'établissement et parfois de l'entreprise, ensemble du personnel du service et parfois de l'établissement, personnalités membres du comité directeur d'une association...

- Reçoit de la direction de l'établissement des instructions générales orientant son travail, peut avoir avec elle des échanges de vues sur les produits qu'il élabore et la consulte en cas de difficultés particulières.
- Soumet ses calculs de coût aux services comptables puis leur transmet les factures des prestataires de services et, s'il y a lieu, le paiement des clients.
- Transmet aux services d'exploitation commerciale les données nécessaires à la vente et à la gestion du stock de produits, reçoit de ces services des statistiques de vente et des informations sur les réactions du réseau de distribution.
- Transmet, aux services chargés de l'accompagnement des voyageurs et de leur accueil sur place, les informations qui leur sont nécessaires pour organiser leurs interventions, puis recueille leur opinion sur la qualité des prestations locales.
- Transmet au service de l'établissement chargé de la publication du catalogue ou au maquettiste de l'éditeur à qui est confiée cette publication, les indications qui lui sont nécessaires et vérifie leur production.
- Travaille en collaboration avec les correspondants locaux pour mettre au point les services à rendre sur place aux clients, demander des informations complémentaires, recueillir leur opinion sur les produits, leur rappeler leurs engagements si nécessaire...
- Recherche des informations sur les tarifs et les horaires auprès des entreprises de transport puis négocie avec elles la mise à disposition de contingents de places ou réserve un nombre déterminé de passages.
- Négocie avec les hôteliers ou des responsables d'autres centres d'hébergement les conditions de mise à disposition de contingents de lits puis vérifie les prestations offertes.
- Peut prendre contact avec des personnalités susceptibles d'animer les activités de certains produits.
- Recherche auprès des syndicats d'initiative et offices de tourisme français et étrangers, les informations qui lui sont nécessaires pour la création et la mise au point de voyages.
- Traite avec la clientèle, uniquement lorsqu'il travaille sur commande.

Environnement

- Milieu

Travail s'effectuant souvent dans des bureaux réunissant plusieurs personnes.
La mise au point de voyages vendus sur brochure peut donner lieu à des déplacements à l'étranger.
- Rythme

Les horaires sont réguliers mais peuvent être dépassés durant les périodes qui précèdent les dates fixées pour la sortie des brochures.

Chaque organisation de voyages présente généralement deux catalogues par an : le concepteur-forfaitiste dispose donc d'environ six mois pour mettre au point les nouveaux produits d'une brochure et actualiser les autres, ce qu'il mène de front.

La mise au point de chaque produit et la construction du calendrier des départs pour l'ensemble des circuits et séjours dont il est chargé imposent au concepteur-forfaitiste de mener simultanément plusieurs négociations avec différents prestataires de services afin de coordonner le maximum d'éléments.

Les commandes particulières doivent être traitées le plus rapidement possible, plusieurs agences pouvant être mises en concurrence par le client.

<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct non observé.</p> <p>Accès indirect après une expérience de plusieurs années dans une agence de voyages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comme vendeur technique d'agence de voyages (voir article HT 22) ; - à un poste de responsabilité dans un service de vente et traitement des ventes chez un organisateur de voyages (voir article vendeur-billetiste HT 23) ; - comme agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs (voir article HT 25) ou représentant local d'agence de voyages (voir article HT 24). <p>Ces expériences peuvent avoir été cumulées et suivre une formation aux activités du tourisme ou des séjours prolongés à l'étranger.</p> <p>Connaissances particulières :</p> <p>La pratique de l'anglais est indispensable en raison des contacts fréquents avec les prestataires de services étrangers, celle de l'espagnol et de l'allemand peut être exigée ou souhaitée selon les destinations exploitées par l'agence de voyages.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par extension des responsabilités confiées du fait de l'expérience.</p> <p>Accès possible après plusieurs années d'expérience :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à un emploi de chef d'agence de voyages (voir article HT 20) ; - à la direction d'un service de production ou d'exploitation commerciale de circuits et séjours vendus sur brochure. <p>Ces situations semblent toutefois peu fréquentes.</p>

Vendeur technique d'agence de voyages

HT 22

Autres appellations	Vendeur - Agent de comptoir - Chef de comptoir.
Définition	<i>Vend les services proposés par les agences de voyages et associations de tourisme, réalise tout ou partie des opérations techniques entraînées par ces ventes.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ● Entreprise Agences distributrices de voyages. Associations de tourisme. ● Service Comptoir des agences de voyages et des associations de tourisme (service ou bureau chargé de l'accueil, de l'information et de la vente au public).
Délimitation des activités	<p>Le vendeur technique d'agence de voyages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A des activités de vente de même nature que celles du vendeur technique (voir article CD 22, Cahier n° 5 : "Les emplois-types du commerce et de la distribution"), mais à la différence de celui-ci, il vend des services sur lesquels il peut intervenir ou qu'il peut lui-même mettre au point. - Effectue dans les agences de petite taille ou lorsqu'il est l'interlocuteur attitré d'un ou plusieurs clients (travail en portefeuille) des opérations de traitement des ventes identiques à celles qu'effectue le vendeur-billetiste (voir article HT 23); à la différence de celui-ci, il ne travaille que dans les agences distributrices de voyages et il consacre la plus grande partie de son temps à la vente au comptoir. - Effectue, lorsqu'il doit mettre au point des voyages sur commande, des opérations semblables à celles que réalisent les concepteurs-forfaitistes travaillant uniquement à la demande; à la différence de ceux-ci, il réalise essentiellement des forfaits individuels ou des adaptations de produits existants qui n'occupent jamais plus de la moitié de son temps de travail. Certains vendeurs techniques ne mettent jamais au point de voyages à la demande. - Exerce en tant que chef de comptoir, des responsabilités d'encadrement techniques et hiérarchiques qui l'amènent à contrôler la qualité de l'accueil réservé à la clientèle, vérifier la comptabilité de son unité et conseiller les membres de son équipe.
Description des activités	<p>VENTE AU COMPTOIR</p> <p>1 - Prise de commande (voir article vendeur technique CD 22, Cahier n° 5 "Les emplois-types du commerce et de la distribution").</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reçoit la clientèle au comptoir d'une agence de voyages ou d'une association de tourisme, répond aux demandes de renseignements sur les prestations qu'il est chargé de vendre en remettant, le cas échéant, une documentation. - Conseille les personnes dont le choix n'est pas fixé : leur fait préciser leurs besoins et préférences puis leur propose différentes possibilités en soulignant les caractéristiques de chacune d'elles. - Prend note des commandes (ex. : titres de transport avec ou sans hébergement, voyages figurant dans une brochure ou à mettre au point...). - <i>Peut aussi</i> renseigner et prendre des commandes par téléphone. <p>2 - Réservations (voir article vendeur-billetiste HT 23)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réserve, pour les commandes ne nécessitant pas la construction d'un forfait, des places en s'adressant au fournisseur (ex. : compagnie de transport, hôteliers, agences productrices de voyages...) par téléphone, télex ou au moyen d'un terminal. - Propose d'autres solutions au client lorsque sa commande ne peut être satisfaite faute de place. - Ouvre le dossier du client en spécifiant les caractéristiques de la commande, les opérations faites et à faire et peut percevoir un acompte.

TRAITEMENT DES VENTES

1 - Construction de voyages sur commande

- Met au point les voyages dont il a pris commande après avoir recherché les informations nécessaires en consultant des documents ou en interrogeant des prestataires de services :
- étudie les produits existants (ex. : voyages vendus sur brochure par l'agence et ses fournisseurs ou mis au point pour une commande précédente) afin de voir s'il peut les utiliser ;
- vérifie que l'itinéraire, éventuellement fourni par le client, est réalisable ou trace un itinéraire susceptible de lui convenir ;
- choisit les entreprises de transport en fonction de leurs tarifs et de leurs horaires ;
- choisit l'hébergement en fonction du rapport qualité-prix des établissements ;
- discute avec les correspondants locaux des conditions dans lesquelles ils peuvent fournir certaines prestations (ex. : transferts, excursions...).
- Construit un programme d'activités et établit un devis tenant compte de tous ces éléments ainsi que, en ce qui concerne le devis, des frais de l'agence, de sa marge bénéficiaire, du cours des monnaies...
- Soumet projet et devis au client, parfois après accord de son supérieur hiérarchique, et attend confirmation de la commande et éventuellement un acompte avant de lancer les réservations.

2 - Mise au point de voyages sur commande

- Réserve auprès des fournisseurs et des correspondants locaux de l'agence les places relatives aux différentes prestations incluses dans le forfait construit.
- Etablit les bons de réservation donnant droit à ces prestations et peut confectionner lui-même les titres de transport non émis automatiquement au moment des réservations.
- Rédige et dactylographie un programme détaillé des activités prévues pendant le voyage.
- Réunit les pièces nécessaires au client dans un carnet de voyages.
- *Peut aussi* remettre le forfait mis au point à un vendeur-billetiste qui se chargera des réservations, de la confection des titres de transport et de la constitution des carnets de voyages.

3 - Facturation et encaissement

- Calcule le prix des forfaits qu'il a mis au point en fonction du coût des prestations et de normes données par le chef d'agence de voyages, à qui il peut soumettre ses calculs...
- Vérifie que les factures envoyées par les prestataires de services correspondent aux commandes et aux tarifs convenus, intervient si ce n'est pas le cas et les transmet pour règlement à la direction ou aux personnes chargées de la comptabilité.
- Etablit les factures des clients si les services comptables ou la direction ne s'en chargent pas.
- Remet ou envoie factures et carnets de voyages aux clients après avoir vérifié ceux qu'il n'a pas établis lui-même.
- Perçoit le solde ou s'assure que le règlement a été effectué.

4 - Après-vente

- Répond aux réclamations des clients, peut les rembourser lorsque le service rendu n'était pas conforme à ce qui était annoncé, mais demande l'intervention de la direction en cas de litige important.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

Le vendeur technique d'agence de voyages travaille à partir de commandes dont il doit respecter les termes. Il peut recevoir de la direction de l'agence des indications sur les objectifs commerciaux à atteindre.

L'ensemble de ses activités l'amène à consulter en particulier :

- les documents horaires et tarifaires édités par les entreprises de transport et la réglementation en vigueur en matière de transport ;
- les brochures des agences productrices de voyages dont il vend les produits ;
- les tarifs confidentiels des agences de voyages et des listes d'hôtels permettant d'évaluer leur rapport qualité/prix ;
- les taux de change et la documentation touristique concernant l'ensemble des destinations qu'il exploite.

• Contrôle

Contrôle direct des activités par le supérieur hiérarchique (chef d'agence de voyages ou chef de comptoir) qui travaille généralement à proximité.

Les réactions de la clientèle et les résultats commerciaux constituent également un élément de contrôle de l'activité.

• Conséquences d'erreurs

La communication d'informations erronées et des erreurs ou des oublis dans la confection de titres de transport ou dans des réservations peuvent perturber le voyage du client, donc créer des litiges avec lui.

Des erreurs de facturation peuvent entraîner des litiges avec la clientèle ou des pertes financières pour l'établissement.

• Relations fonctionnelles

Le vendeur technique d'agence de voyages :

- Peut, en tant que chef de comptoir, exercer des responsabilités hiérarchiques sur un petit groupe de vendeurs techniques d'agence de voyages moins expérimentés.
- A des échanges fréquents avec le chef d'agence de voyages :
- en reçoit des consignes de travail ;
- peut lui soumettre les forfaits qu'il a établis, les factures et les titres de paiement qu'il émet ou reçoit en l'absence de service comptable ;
- le consulte pour tout problème technique ou litige grave avec un client ou un prestataire.
- Peut demander aux vendeurs-billetistes d'effectuer des réservations ou de confectionner des titres de transport.
- Transmet toutes les factures et les titres de paiement qu'il établit ou reçoit aux personnes chargées de la comptabilité dans l'établissement.
- S'adresse aux différents prestataires de services pour obtenir des renseignements horaires et tarifaires, effectuer des réservations, mettre au point des prestations...
- Reçoit les représentants des agences productrices de voyages au moment de la parution des nouvelles brochures.
- Est en contact permanent avec la clientèle de l'établissement.

Environnement

• Milieu

Travail se situant en local commercial (comptoir des agences de voyages et associations de tourisme). Dans certains établissements le temps de travail peut être partagé entre le comptoir (activités de vente) et un bureau (construction de forfaits).

• Rythme

Les horaires sont généralement réguliers, de jour.
Le rythme de travail est très soutenu à certaines époques de l'année.

Conditions d'accès

Accès direct avec un BTS Tourisme, option techniques de production et de vente ou des formations professionnelles aux emplois du tourisme dispensées par des organismes privés.

Accès indirect après :

- une expérience de vendeur-billetiste (voir article HT 23) ;
- une expérience professionnelle de vendeur technique (voir article CD 22, Cahier n° 5 : "Les emplois-types du commerce et de la distribution").

Connaissances particulières

La pratique d'une langue étrangère, le plus souvent l'anglais, est généralement souhaitée à l'embauche. Des stages de courte durée organisés par les entreprises de transport permettent d'acquérir les notions de tarification indispensables ainsi que les principes d'utilisation des terminaux utilisés pour la réservation et la billetterie.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans le cadre de l'emploi-type par accès à des responsabilités d'encadrement du fait de l'expérience.

Accès possible à l'emploi de concepteur-forfaitiste (voir article HT 21) ou de chef d'agence de voyages (voir article HT 20), le nombre de postes disponibles étant toutefois limité.

Autres appellations	Agent de réservation - Employé au booking - Chef de secteur réservation - Agent commercial - Vendeur - Billetiste polyvalent ou spécialisé dans une catégorie de titres de transport (ex. : billetiste avion...) - Chef de comptoir billetiste.
Définition	<i>Vend les services proposés par les agences de voyages et les associations de tourisme, effectue les opérations nécessaires au traitement de ces ventes.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	Agences de voyages. Associations de tourisme. Service chargé de recevoir et de traiter les commandes de la clientèle, y compris du réseau de distribution des agences organisatrices de voyages. Selon l'importance des établissements, ce service peut être fractionné en plusieurs unités, prenant en charge chacune une partie du processus de vente et de traitement des ventes, le nombre de ces unités étant proportionnel à l'importance des établissements.
Délimitation des activités	Le vendeur-billetiste : <ul style="list-style-type: none">- Vend les services proposés par les agences de voyages et associations de tourisme, comme le vendeur technique d'agence de voyages (voir article HT 22) ; à la différence de celui-ci :<ul style="list-style-type: none">● il consacre souvent la plus grande part de son activité au traitement des ventes ;● il ne réalise jamais de voyages à la demande ;● chez les producteurs de voyages, il n'est que très rarement appelé à modifier les produits vendus sur brochure, travail qu'il soumet alors à son supérieur hiérarchique.- Peut, selon la spécialisation du service où il est affecté :<ul style="list-style-type: none">● intervenir sur la totalité du processus de vente et traitement des ventes, donc effectuer l'ensemble des opérations décrites ci-dessous ;● n'effectuer que le traitement des ventes (facturation, billetterie, confection des carnets de voyages, émission des documents destinés aux prestataires de services), la vente et la gestion du contingent de places étant réservées aux vendeurs-billetistes les plus expérimentés ;● n'intervenir que sur une petite partie du processus (ex. : vente-réservation ou billetterie ou confection de carnets de voyages...) ; dans ce cas, des échanges de personnes peuvent se produire si certaines unités sont surchargées ;● être spécialisé dans la confection d'une seule catégorie de titres de transport.- Voit ses activités se simplifier du fait de l'introduction de procédures informatiques.- Peut avoir des responsabilités d'encadrement technique et hiérarchique sur un groupe de vendeurs-billetistes ; selon l'importance de ce groupe, il effectue les mêmes opérations que les personnes qu'il encadre ou consacre une part importante de son temps au contrôle et à la coordination des activités.

**Description
des activités**

VENTE ET TRAITEMENT DES VENTES

1 - Préparation des ventes de circuits et séjours vendus sur brochure

- Etablit, en début de saison, un dossier où figurent les contingents de places dont dispose l'agence de voyages à chaque date de départ ou participe à la saisie informatique des données caractérisant les produits vendus sur brochure (voir article Opératrice de saisie de l'information IF 01, Cahier n° 6 : "Les emplois-types de l'informatique").
- Confirme les places retenues par les services de production (voir article Concepteur-forfaitiste HT 21) avant les dates où se terminent les options prises.
- Signale au réseau de distribution les modifications qui interviennent en cours de saison dans les circuits et séjours vendus sur brochure.

2 - Vente et réservations (voir article vendeur technique d'agence de voyages HT 22)

- Répond, directement, par téléphone ou par courrier, aux demandes de renseignements sur les services qu'il est chargé de vendre (ex. : circuits et séjours vendus sur brochure, excursions, titres de transport, places de spectacles...) ou les activités de l'association qui l'emploie.
- Conseille les clients dont le choix n'est pas fixé après leur avoir fait préciser leurs préférences et recherche les solutions les plus pratiques et les moins onéreuses.
- Prend note des caractéristiques de la commande et vérifie que des places sont encore disponibles aux dates et heures choisies par le client :
 - s'adresse au fournisseur lorsqu'il travaille chez un distributeur ;
 - se reporte, chez un fournisseur, aux tableaux d'occupation des places ou interroge un fichier au moyen d'un clavier alpha-numérique et lit la réponse sur un écran cathodique.
- Propose d'autres solutions en fonction des places disponibles lorsque la commande ne peut être satisfaite.
- Enregistre les commandes ou inscriptions (cette opération peut être effectuée en même temps que la vérification de disponibilité des places) :
 - ouvre, dans une agence distributrice de voyages et après avoir obtenu l'accord du fournisseur sur la réservation, le dossier du client en y faisant figurer les caractéristiques des produits achetés, remet un certificat d'inscription aux clients individuels et perçoit un acompte ;
 - inscrit, dans une agence organisatrice, les clients dont la commande est ferme sur des listes correspondant à chaque prestation constituant le circuit ou le séjour demandé et classe le tout dans un dossier consacré au produit ou, si la réservation est informatisée, mémorise au moyen d'un code les éléments notés au moment de l'interrogation du fichier ;
 - classe séparément les commandes en option afin de relancer les clients en temps utile ou, au moyen d'un code, les enregistre sur un fichier spécial d'où elles seront automatiquement retirées si l'option n'est pas confirmée.
- *Peut aussi*, dans une agence organisatrice, prévenir les services de production ou la direction que le niveau des ventes est très différent des prévisions afin que soient achetées ou annulées des places dans des moyens de transport ou des lieux d'hébergement.

3 - Facturation et billetterie

- Etablit, manuellement ou automatiquement, les factures et bons de réservation correspondant aux commandes fermes après avoir chiffré chacune des prestations constituant le produit ou contrôle la facturation établie à la prise de commande, en rectifiant les erreurs éventuelles.
- *Peut aussi*, chez un revendeur, communiquer les éléments nécessaires au chef d'agence de voyages qui établira la facturation.
- Confectionne les titres de transport ; cette opération peut se faire dès l'enregistrement de la commande (ex. : émission de billets de chemin de fer au moyen d'un terminal...), en même temps que la facturation (ex. : émission automatique de contremarques pour des avions nolisés...) ou après la facturation :
 - recherche, si nécessaire, les indications techniques qui lui permettront d'établir le billet (ex. : horaires exacts, tarifs à appliquer, validité des billets, codes...);
 - émet le billet manuellement ou automatiquement en y faisant figurer les indications nécessaires (ex. : dates, heures et lieu de départ et d'arrivée, tarif appliqué et prix...) et facture ceux qui ne sont pas inclus dans un forfait comprenant plusieurs prestations ;

- remplit et classe les souches des billets émis afin d'en tenir la comptabilité et d'être en mesure de délivrer un duplicata en cas de besoin ;
 - reporte le numéro du billet sur la facture du client avant de le joindre à cette facture.
- Modifie, à la demande des clients, les titres de transport émis après avoir vérifié que la modification est possible (ex. : conditions de validité pour un transport aérien, places disponibles aux nouvelles dates choisies...) ou obtenu l'accord de la compagnie aérienne.

4 - Carnets de voyages

- Constitue un dossier (ou carnet de voyages) rassemblant toutes les pièces inhérentes au produit acheté :
- s'assure de la présence de tous les bons de réservation et titres de transport, vérifie leur conformité à la commande puis contrôle les facturations établies pour le client et l'agent revendeur (ces vérifications interviennent chez le fournisseur puis chez le distributeur) ;
 - ajoute, chez un fournisseur, les pièces utiles au client (ex. : programme détaillé, copie de contrat d'assurance...).
- Envoie les carnets de voyages au distributeur ou les remet au client en encaissant le solde.

5 - Liaison avec les services ou prestataires prenant en charge les clients

- Dactylographie ou fait apparaître sur une imprimante la liste des personnes inscrites pour chaque circuit ou séjour, puis fait parvenir ces listes aux prestataires de service et représentants locaux de l'agence plusieurs semaines avant le départ (indication sur l'état des ventes) et immédiatement avant l'arrivée des clients.
- Etablit et remet au service chargé de l'accueil des clients au départ d'un voyage et de leur accompagnement, les éléments qui lui sont nécessaires (ex. : liste des participants, données techniques permettant la prise en charge de questions matérielles pendant un circuit...).

6 - Litiges et annulations

- Répond, au comptoir d'une agence de voyages, aux réclamations des clients et peut les rembourser lorsque le service rendu ne correspondait pas à ce qui était prévu (mais demande l'intervention de la direction en cas de litige important).
- Calcule les frais d'annulation dus par les agents revendeurs et les clients individuels et, au comptoir d'une agence de voyages, rembourse après avoir effectué les formalités nécessaires (ex. : accord d'une entreprise de transport en cas d'annulation de billet...).

PEUT AUSSI ENCADRER UNE UNITÉ

1 - Fonctionnement de l'unité

- Tient la comptabilité de son service (chez un distributeur) :
- enregistre les fonds encaissés sur des états comptables en joignant les pièces justificatives (ex. : reçus, fiches d'inscription...);
 - vérifie régulièrement la concordance entre les sommes présentes en caisse et celles qui figurent sur les états puis transmet tous les documents comptables à la direction.
- Suit les paiements et réclame les soldes impayés.
- Répond aux demandes de précisions des services comptables à propos des factures établies.
- Gère le stock de titres de transport ou contrôle la gestion effectuée par un membre de son unité :
- commande les billets vierges aux entreprises de transport ;
 - établit des états de vente pour les billets émis et les transmet, parfois avec les souches des billets aux services comptables de l'établissement ou directement aux compagnies de transport.
- Etablit des statistiques de vente par produit et parfois par agent revendeur afin d'informer la direction et les services de production.
- Cherche à augmenter le niveau des ventes de certains produits en demandant aux démarcheurs de les promouvoir auprès du réseau de distribution ou en organisant des campagnes de stimulation des ventes dans son unité.

2 - Coordination et contrôle du travail

- Organise le calendrier des présences et jours de repos des membres de son unité en fonction des horaires en vigueur dans l'établissement.
- Répartit la charge de travail entre les vendeurs-billetistes, le cas échéant en accord avec les responsables des autres unités.
- Diffuse dans son équipe les informations venant de la direction ou des autres services (ex. : caractéristiques des nouveaux produits d'une brochure, modifications à apporter en cours de saison aux indications figurant dans un catalogue...).
- Forme les nouveaux embauchés à leur poste de travail et assiste les membres de son unité en cas de besoin.
- Contrôle directement l'accueil de la clientèle et les informations qui lui sont données, vérifie les documents établis (ex. : facturation, gestion manuelle du contingent de places...).
- Règle les litiges entre le réseau de distribution et les personnes de son équipe en s'efforçant de corriger les erreurs pour donner satisfaction au client.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le vendeur-billetiste met en forme les dossiers préparatoires à la vente de circuits et séjours vendus sur brochure à partir d'indications fournies en début de saison par les concepteurs-forfaitistes de l'agence de voyages. Lorsqu'il est responsable d'une unité, il doit respecter les objectifs commerciaux qui lui sont fixés par la direction de l'agence. Pour les mêmes raisons, le vendeur-billetiste doit systématiquement proposer des solutions de remplacement lorsqu'il ne peut satisfaire une commande et s'efforcer de promouvoir certains produits.

Il utilise les brochures des agences de voyages productrices, les documents horaires et tarifaires édités par les entreprises de transport et se réfère à la réglementation en vigueur en matière de transport (ex. : réglementation IATA pour les transports aériens...). L'informatisation des procédures impose la connaissance d'un ensemble de codes.

● Contrôle

Les activités du vendeur-billetiste sont systématiquement contrôlées :

- par la direction de l'entreprise qui demande aux responsables de rendre compte des résultats commerciaux et du fonctionnement de leur unité et peut vérifier la comptabilité des services en l'absence de service comptable ;
- par les responsables d'unité qui observent et écoutent les échanges avec la clientèle ;
- par les personnes à qui le vendeur-billetiste transmet les documents qu'il a établis. Selon le cas, il s'agit de personnes de l'entreprise (ex. : vendeur-billetiste chargé de la facturation ou de la billetterie ou de la confection de carnets de voyages...) ou extérieures à l'entreprise (ex. : personnel des agences de voyages distributrices, clients, prestataires de services...);

Il y a également auto-contrôle par vérification répétée des documents ou dossiers, opérations rendues inutiles par l'utilisation de procédures informatiques.

● Conséquences d'erreurs

La communication d'informations erronées et des erreurs dans la confection de titres de transport ou dans des réservations peuvent perturber le voyage du client, donc créer des litiges avec lui.

Des erreurs de facturation peuvent entraîner des litiges avec la clientèle ou une perte financière pour l'établissement.

Chez un organisateur de voyages, oublier d'émettre un document concernant une prestation locale (ex. : titres de transport, liste de clients inscrits dans un hôtel...) :

- complique la tâche du représentant local ou de l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs ;
- peut créer des litiges avec les clients s'ils n'obtiennent pas les prestations souhaitées ;
- peut entraîner une perte financière pour l'agence de voyages si des frais supplémentaires doivent être engagés.

Le contrôle systématique des activités du vendeur-billetiste limite néanmoins les risques d'erreurs pouvant léser le client.

● Relations fonctionnelles

Le vendeur-billetiste :

- Peut exercer des responsabilités d'encadrement technique et hiérarchique sur un groupe de vendeurs-billetistes moins expérimentés.
- Rend compte de l'activité de son service à la direction lorsqu'il est responsable d'unité.
- Fait appel à son supérieur hiérarchique pour toute question sortant de l'ordinaire et en cas de litige avec un client.
- Reçoit des concepteurs-forfaitistes, en début de saison, les données caractérisant les produits vendus sur brochure et, en cours de saison, peut leur transmettre des informations sur le niveau des ventes (chez un organisateur de voyages) ainsi que les commandes de forfaits particuliers.
- Transmet, lorsque la vente et le traitement des ventes sont pris en charge par plusieurs unités ou plusieurs personnes, les documents ou dossiers qu'il a établis à un autre vendeur-billetiste qui les complètera et, réciproquement, reçoit des dossiers dont il doit poursuivre le traitement.
- Communique (chez un organisateur de voyages) aux services chargés de l'accompagnement et de l'accueil de la clientèle les documents qui leur sont nécessaires et ceux qui sont destinés aux correspondants locaux ; il peut également échanger avec eux des informations sur le déroulement des circuits et séjours.
- Peut renseigner les services comptables sur les facturations établies.
- Peut, chez un organisateur de voyages, transmettre par télex ou courrier des informations ou documents aux prestataires de service locaux.
- Etablit des relations fréquentes avec les fournisseurs (ex. : agences de voyage organisatrices, transporteurs, hôteliers...) :
 - transmet les commandes de la clientèle ;
 - rend compte de l'émission de titres de transport aux compagnies concernées ;
 - s'adresse aux compagnies aériennes pour confirmer des réservations et régler des cas particuliers.
- Peut se procurer de la documentation touristique auprès des offices de tourisme français et étrangers.
- Est en relation avec la clientèle soit directement, soit téléphoniquement, avec une fréquence qui varie selon sa spécialisation :
 - chez un distributeur ou dans une association, ces contacts concernent le public, des entreprises clientes ou les membres de l'association ;
 - chez un organisateur de voyages, ces contacts concernent exclusivement le réseau de distribution.

Environnement

- Milieu
 - Rythme
 - Particularités
- Travail se situant en grande salle, en bureau ou en local commercial où sont présentes plusieurs personnes dont certaines sont en conversation fréquente avec la clientèle ou les fournisseurs.
- Les horaires sont réguliers, de jour.
- Le vendeur-billetiste doit traiter le plus rapidement possible les commandes qui lui sont formulées, le rythme de travail étant très soutenu à certaines époques de l'année. Le délai dont il dispose pour traiter une commande est fonction du laps de temps entre la date de la commande et la date de départ du client. Le traitement des ventes se fait généralement en plusieurs étapes dont le calendrier est déterminé par la date de départ de chaque produit (ex. : envoi des factures à l'agent revendeur trois semaines avant le départ, confection des billets et carnets de voyages quinze jours avant...). Le travail est assez répétitif lorsque le processus de vente et traitement des ventes est fractionné entre plusieurs unités spécialisées.
- Chez les organisateurs de voyages, l'emploi semble majoritairement occupé par des femmes, en raison des travaux de dactylographie dans certains cas.

Conditions d'accès	<p>Accès direct avec un BT ou un BTS tourisme, ou encore une formation générale parfois suivie d'une formation en langues étrangères.</p> <p>L'accès à l'emploi peut également se faire après une formation professionnelle du secteur touristique, suivie auprès d'organismes privés, après des expériences professionnelles variées.</p> <p>Accès indirect après des expériences professionnelles diverses : secrétariat, emplois administratifs, emplois de réception dans l'hôtellerie (voir article Réceptionnaire HT 17) ou emplois sans lien apparent avec le tourisme.</p> <p>Connaissances particulières</p> <p>La pratique de l'anglais est considérée comme souhaitable, particulièrement dans des perspectives d'évolution de carrière.</p> <p>Les connaissances nécessaires à l'émission de titres de transport, en particulier les réglementations tarifaires et, s'il y a lieu, les méthodes d'utilisation de matériel informatique, sont données au cours de stages de courte durée organisés par les entreprises de transport.</p>
Emplois et situations accessibles	<p>Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par accès à des responsabilités d'encadrement technique et hiérarchique ou accroissement des responsabilités du fait de l'expérience.</p> <p>Accès possible avec de l'expérience, à un emploi de vendeur technique d'agence de voyages (voir article HT 22) ou, plus rarement, de concepteur-forfaitiste (voir article HT 21).</p>

Représentant local d'agence de voyages

HT 24

Autres appellations	Permanent local - Résident local.
Définition	<i>Met au point le dispositif d'accueil à l'étranger des clients d'une agence de voyages, assiste ces clients durant leur séjour en veillant à la qualité des services fournis par les prestataires.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise ● Service	Agences organisatrices de voyages. Service chargé de l'assistance des passagers au départ de voyages, de leur accompagnement et de leur accueil à l'étranger. Ce service n'existe de manière structurée et permanente que dans les agences organisatrices de grande taille. Ailleurs, l'accueil sur place est assuré par des correspondants locaux (agents de voyages étrangers).
Délimitation des activités	Le représentant local d'agence de voyages : <ul style="list-style-type: none"> - Apporte, comme l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs (voir article HT 25), une assistance technique aux clients d'une agence de voyages mais, à la différence de celui-ci, il n'effectue aucune activité de convoyage, s'adresse à une clientèle plus nombreuse qui transite ou séjourne dans la localité où est implantée la représentation locale et n'est pas en contact quasi permanent avec cette clientèle. - Fournit, selon les agences de voyages et les prestations achetées par le client, des services plus ou moins importants : peut ou non organiser des réunions d'informations à l'arrivée, des permanences dans les hôtels, les transferts au départ... - Peut, avec de l'expérience, accéder à des responsabilités d'encadrement technique et hiérarchique et, à ce titre, organiser et contrôler le travail d'autres représentants locaux et, le cas échéant, des animateurs affectés dans les hôtels gérés par l'agence de voyages ; il assure également la formation des nouveaux membres de son équipe.
Description des activités	<p>1 - Préparation de l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Met sur pied, avec le correspondant local de l'agence de voyages et en application des contrats passés par le concepteur-forfaitiste (voir article HT 21), les prestations locales à proposer aux voyageurs (ex. : programme d'excursions, locations de véhicules...). - Met au point une séance d'information destinée à présenter aux arrivants le secteur où il intervient : recherche, avec l'aide des professionnels locaux, les éléments à mettre en valeur (ex. : données culturelles, us et coutumes, sites à visiter...), prépare un montage audio-visuel ou un exposé... - S'assure, à l'aide des listes de passagers envoyées par l'agence de voyages, que toutes les réservations de prestations achetées par les clients attendus ont été effectuées et régularise ce qui doit l'être. - Organise le transfert des voyageurs entre les points d'arrivée et les lieux d'hébergement : réserve les moyens de transport nécessaires, répartit, le cas échéant, les différents hôtels où doivent être conduits les clients entre les membres de son équipe... <p>2 - Accueil et transfert à l'arrivée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se rend au point d'arrivée, entre en contact avec l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs ou, lorsqu'il n'y a pas eu convoyage ou accompagnement, avec les voyageurs qu'il dirige vers les véhicules devant les conduire à leurs hôtels.

- Donne, durant le transfert, des renseignements d'ordre général, invite à une réunion d'information ou précise comment on peut le joindre en cas de besoin.
 - Installe les clients à l'hôtel et règle les problèmes qui pourraient se poser à cette occasion (voir article agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs HT 25).
 - Anime une réunion destinée à informer les arrivants sur le pays, la localité, les services offerts par les représentants et correspondants locaux et à les inciter à acheter différentes prestations : excursions, extensions...
 - Encaisse le montant des prestations vendues à l'issue de la réunion.
- 3 - Déroulement du séjour**
- Prévoit dès leur arrivée, le départ des voyageurs : confirme les réservations des retours s'effectuant par avion...
 - Tient une permanence dans les hôtels où séjournent des clients de l'agence afin :
 - de les aider en cas de difficulté particulière en facilitant ou en entreprenant lui-même des démarches auprès d'administrations locales, de centres de soins...
 - de recevoir les clients qui ont des réclamations à formuler : les écoute, s'efforce de les satisfaire en engageant le moins de frais possible ;
 - de vendre des prestations complémentaires à ceux qui le désirent ;
 - de répondre aux demandes de renseignements sur le pays, les coutumes, les activités possibles...
 - Intervient auprès des prestataires lorsqu'il apparaît que la qualité d'un service laisse à désirer ou n'est pas conforme aux contrats passés.
 - Tient une comptabilité stricte de toutes les ventes effectuées par la représentation locale en y faisant figurer les sommes dues au correspondant local.
 - Rédige régulièrement un rapport sur les activités de la représentation locale, le fait parvenir à son chef de service en même temps que les états comptables de la période considérée.
 - Raccompagne, en fin de séjour, les clients à leur lieu de départ et les assiste au cours des différentes formalités.

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

Le représentant local d'agence de voyages doit veiller aux intérêts de la société qui l'emploie, au respect des contrats signés par les prestataires de services locaux et à la satisfaction de la clientèle. Sur le plan commercial, il doit vendre le plus de prestations possible afin d'assurer la rentabilité de la représentation locale. Il dispose d'une relative autonomie dans l'organisation matérielle de ses activités mais doit toujours en référer au siège de l'agence de voyages pour tout problème sortant de l'ordinaire ou demandant un engagement financier. Il peut recevoir des directives particulières concernant les prestations à fournir à certains groupes.

Contrôle indirect par le chef de service :

- au vu des réactions de la clientèle et des prestataires de services locaux ;
- par examen des rapports d'activité et des états comptables établis par le titulaire de l'emploi (les documents comptables étant en outre réexaminés par les services de comptabilité).

De mauvaises relations avec les autorités et les prestataires de services locaux affectent la qualité des services rendus aux voyageurs, nuisent à l'image de marque de l'agence de voyages et peuvent gêner les concepteurs-forfaitistes dans leurs négociations ultérieures avec les prestataires de services.

Des oublis dans les réservations ou l'organisation des prestations peuvent mécontenter ou léser les voyageurs.

Le représentant local d'agence de voyages :

- Peut encadrer sur les plans technique et hiérarchique une équipe pouvant comprendre jusqu'à une dizaine de personnes.
- Consulte son chef de service pour toute question sortant de l'ordinaire ou ayant des incidences financières, lui transmet des rapports d'activité et des états comptables, le prévient s'il ne reçoit pas à temps les listes des passagers attendus.
- Prend le relais de l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs qui a convoyé les passagers et reçoit de lui le courrier envoyé par le siège.
- Peut être interrogé par le contentieux à la suite de réclamations des clients.
- Répond aux demandes de précisions des services de comptabilité sur la tenue des comptes de la représentation locale.
- Est en liaison constante avec les prestataires de services locaux pour mettre au point l'organisation matérielle des prestations à fournir, procéder à des réservations ou les confirmer, intervenir pour améliorer la qualité des services ou satisfaire les demandes des clients.

- Accomplit des démarches auprès des autorités locales pour obtenir des autorisations, régler les éventuelles difficultés des clients (ex. : pertes, vols, maladie...).
- Est en contact permanent avec les clients pour les accueillir, les assister, les informer...

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail s'effectuant exclusivement à l'étranger, pour des périodes allant de six mois à deux ans, la durée du séjour étant fonction des législations des pays d'accueil. Un retour en France est toutefois prévu chaque saison à des fins de formation, de bilan de la saison écoulée, de mise en place des procédures pour la saison suivante...

Sur place, le travail nécessite de nombreux déplacements dans tous les lieux où les clients doivent être assistés et où les démarches liées à la pratique de l'activité doivent être accomplies (ex. : administrations, aéroports, hôtels...).

Horaires irréguliers, pouvant comporter des interventions de nuit pour accueillir ou raccompagner des passagers. Les dimanches et jours fériés sont ouverts.

Les activités du représentant local d'agence de voyages s'organisent généralement selon un rythme hebdomadaire correspondant au flux des arrivées et des départs de voyageurs.

L'emploi peut avoir un caractère saisonnier, certaines représentations locales ne fonctionnant qu'aux périodes où la fréquentation touristique est importante. Lorsque le représentant local fait partie du personnel permanent de l'agence de voyages il peut occuper un autre emploi pendant la saison creuse (agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs par exemple).

L'emploi ne semble pas pouvoir être occupé durant toute la vie professionnelle en raison de ses conditions d'exercice : rythme de travail éprouvant, exigences de mobilité géographique susceptibles de n'être plus supportées après quelques années...

Risque d'accidents de santé (maladies infectieuses ou parasitaires) du fait de séjours prolongés dans certaines zones géographiques.

Conditions d'accès

Une formation aux activités du tourisme ou de l'hôtellerie (généralement de niveau III) suivie d'une expérience dans un emploi du tourisme (agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs HT 25, vendeur technique d'agence de voyages HT 22...) paraît nécessaire pour occuper l'emploi.

Les qualités personnelles (dynamisme, initiative...) interviennent dans le recrutement.

Connaissances particulières

Une connaissance parfaite d'une ou plusieurs langues étrangères, dont l'anglais, est indispensable, le travail s'effectuant toujours à l'étranger.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par élargissement des responsabilités du fait de l'expérience : affectation dans un secteur accueillant un plus grand nombre de voyageurs, accès à des responsabilités d'encadrement à l'étranger.

Possibilité, exceptionnelle semble-t-il, d'accéder à l'emploi de concepteur-forfaitiste (voir article HT 21).

AGENT D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DE VOYAGEURS

HT 25

Autres appellations	Agent d'accompagnement - Accompagnateur de voyages - Agent d'accueil.
Définition	<i>Accueille les clients d'une agence de voyages à leur départ et les assiste dans toutes les opérations occasionnées par le déplacement, accompagne des circuits organisés afin de veiller à leur bon déroulement technique.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	<p>Agences organisatrices de voyages.</p> <p>Service chargé de l'assistance des passagers au départ de voyages, de leur accompagnement et de leur accueil à l'étranger.</p> <p>Ce service n'existe de manière structurée et permanente que dans les agences organisatrices de grande taille. Ailleurs, l'assistance au départ et l'accompagnement sont effectués par du personnel vacataire, l'accueil sur place étant assuré par les correspondants locaux.</p>
Délimitation des activités	<p>L'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Peut effectuer, lorsqu'il contribue aux formalités d'embarquement, des activités identiques à celles de certains personnels des compagnies aériennes ou des aéroports mais il s'occupe uniquement des clients de l'agence qui l'emploie.- Peut, à bord d'avions nolisés par cette agence (charters) avoir auprès des passagers un rôle complémentaire de celui du personnel de la compagnie aérienne (voir article auxiliaire hôtelier de voyages HT 19) mais, à la différence de celui-ci il n'est pas responsable de la sécurité des passagers et ne fournit aucune prestation en matière de restauration.- N'est pas habilité à se substituer aux guides ou conférenciers agréés par les autorités culturelles des pays visités bien que ses activités soient comparables aux leurs lorsqu'il commente les trajets effectués et communique aux personnes qu'il accompagne certaines informations sur le pays. <p>L'article agent d'accueil et d'accompagnement regroupe deux situations de travail :</p> <ul style="list-style-type: none">● les accompagnateurs de circuits organisés effectuent la totalité des activités décrites ci-dessous, les opérations d'assistance au départ et de convoyage ne concernant que des groupes de petite taille ;● les agents d'accueil assurent essentiellement l'accueil et l'assistance au départ et à l'arrivée de voyages ainsi que des convoyages. Les groupes assistés peuvent comprendre plusieurs centaines de personnes. Néanmoins, les agents d'accueil peuvent être amenés à remplacer des accompagnateurs de circuits ou à prendre en charge des groupes de taille importante durant un séjour sédentaire à l'étranger (ex. : congrès...).

**Description
des activités**

OPÉRATIONS LIÉES AUX TRAJETS ALLER ET RETOUR

1 - Accueil et assistance au départ d'un voyage

– Se rend sur le lieu de départ suffisamment tôt pour vérifier que tout est prêt pour accueillir les voyageurs (ex. : point de ralliement du groupe correctement signalé...) être présent à l'arrivée des premiers clients et commencer certaines formalités (ex. : dans le cas de transports aériens aider le personnel de la compagnie à établir les cartes d'accès à bord à partir de la liste des passagers...).

– Accueille les clients et les informe tout en vérifiant leurs carnets de voyage et, dans le cas de transports aériens, en participant aux formalités d'embarquement :

- enregistre la présence des voyageurs et contrôle la régularité de leurs titres de transport et bons de réservation ;
- s'assure qu'ils ont rempli les formalités nécessaires à l'entrée dans le pays où ils se rendent (ex. : visas, vaccins...);
- peut aider à enregistrer les bagages ;
- répond aux questions des clients sur le produit et les sécurise si nécessaire.

– S'efforce de résoudre les problèmes qui pourraient se poser, par exemple :

- procure des titres de transport ou d'hébergement aux voyageurs qui en seraient démunis bien que régulièrement inscrits, en intervenant auprès de la compagnie de transport directement ou par l'intermédiaire de l'agence de voyages ;
- prend en charge, lorsque le départ d'un transport aérien est repoussé au lendemain, le logement des clients en transférant les voyageurs de l'aéroport aux hôtels avec lesquels l'agence a passé des accords.

– Rédige, lorsqu'il ne part pas avec le groupe, un compte rendu précis des opérations d'embarquement, communique par télex au correspondant local la liste des personnes qui ont pris le départ en spécifiant les différences par rapport à la liste des inscrits ainsi que toutes les informations qui lui sont nécessaires.

2 - Convoyage

– Seconde le personnel de la compagnie de transports pour les informations concernant la sécurité et le trajet (ex. : traduit les annonces qui ne sont pas faites en français...) et répond aux demandes de renseignements en se rendant auprès des passagers qu'il accompagne.

– Recueille, au retour, l'avis des clients en conversant avec eux ou en leur demandant de remplir et de lui remettre un questionnaire d'appréciation sur le produit.

– Fait face à tout imprévu qui surviendrait durant le trajet (ex. : occuper le groupe durant une escale se prolongeant anormalement...).

– *Peut aussi*, lors de trajets aller non inclus dans des circuits organisés, proposer et vendre des prestations complémentaires (ex. : nuits d'hôtel, excursions, locations de voitures...) :

- établit des bons de réservation et les remet au client en échange de leur règlement ;
- classe les souches des bons et tient une comptabilité stricte des produits vendus et des sommes encaissées.

3 - Opérations liées aux arrivées

– Assiste, comme au départ, les passagers à la fin des trajets aller et retour :

- s'efforce de faciliter et d'accélérer les formalités d'entrée dans le pays et, le cas échéant, le retrait des bagages ;
- vérifie que tous les bagages ont été récupérés et aide à remplir les formulaires de réclamation en cas de perte ou de dégât.

– Transmet, à la fin d'un trajet aller, la liste des arrivants, les bons de réservation dont il aura besoin, le courrier envoyé par l'agence, au correspondant local qui prendra en charge le transfert du groupe à l'hôtel.

– Remet, au retour d'un voyage, les documents inhérents à ses prestations à son chef de service en lui parlant des problèmes particuliers qu'il a pu rencontrer :

- rapports d'embarquements et de convoyages et s'il y a lieu, état des ventes et sommes encaissées pour les prestations vendues au cours du trajet ;
- note de frais avec pièces justificatives et rapport d'accompagnement retraçant en détail le déroulement du circuit, et faisant état de ses appréciations sur les prestations, de ses suggestions pour les produits à venir, d'informations susceptibles d'être utiles à d'autres personnes intervenant sur la même destination...

ACCOMPAGNEMENT DE CIRCUITS

1 - Préparation du voyage

- Approfondit, en consultant des ouvrages spécialisés, sa connaissance culturelle, historique, socio-économique... des pays où il doit accompagner un groupe.
- Recherche dans les rapports d'accompagnement concernant la même destination, auprès de collègues ayant l'expérience du pays et parfois auprès des services de production le maximum d'informations techniques susceptibles de l'aider ou de lui éviter des erreurs (ex. : hôtels où les anomalies de réservation sont de règle, conseils sur le choix des guides locaux...).
- Prend connaissance du dossier technique du voyage.

2 - Déroulement du circuit

- Veille au respect des contrats passés par l'agence de voyages tant en ce qui concerne la présence que la qualité des prestations et négocie aussi souvent que nécessaire pour faire améliorer ces prestations en engageant le moins de frais possible :
 - vérifie en temps utile l'état des réservations de tous les transports (transports locaux et trajet retour) et effectue les réservations et confirmations qui auraient été oubliées ;
 - s'efforce d'imposer aux hôteliers la prise en charge de solutions de remplacement satisfaisantes lorsque l'hébergement proposé ne correspond ni quantitativement ni qualitativement à ce qui était prévu ;
 - intervient auprès des guides et correspondants locaux pour que les visites et excursions s'effectuent dans de bonnes conditions matérielles et ne soient pas trop hâtives ;
 - transmet aux prestataires les réclamations formulées par les clients en essayant d'obtenir satisfaction.
- Aménage le produit en fonction des contraintes rencontrées et justifie son intervention auprès des participants en s'efforçant de leur faire accepter les changements :
 - permute ou modifie les activités prévues au cours d'une étape pour tenir compte du climat, de la composition du groupe ou de problèmes techniques particuliers ;
 - propose, lorsque les conditions locales rendent impossible la réalisation du circuit prévu un circuit de remplacement mis au point par le correspondant de l'agence de voyages.
- Communique aux voyageurs des informations sur le pays visité et le déroulement du circuit :
 - donne dès l'arrivée, au cours d'une réunion, des indications générales sur le pays (ex. : aspects culturels, socio-économiques, us et coutumes...) et présente de la même manière chaque ville étape et sa région en préparant aux visites prévues ;
 - fournit, tout au long du circuit une information touristique complémentaire à celle donnée au cours des visites par les guides locaux en veillant à ne pas empiéter sur les prérogatives de ces derniers (ex. : répond aux questions qui lui sont posées avant et après les visites, commente les trajets effectués en train ou en autocar) ;
 - transmet les renseignements pratiques qu'il a recueillis sur place (ex. : fonctionnement des transports en commun, possibilités locales de loisirs, adresses de restaurants, de boutiques, de services postaux, de banques...).
- Fait fonction d'interprète entre les membres du groupe et les guides locaux qui ne parlent pas français.
- Assiste les voyageurs durant tout le circuit :
 - participe, comme pour le transport initial, à toutes les formalités d'embarquement occasionnées par les transports locaux et le trajet retour ;
 - *peut aussi* prendre en charge à la demande de voyageurs les réservations concernant des prestations complémentaires au produit acheté (ex. : excursions, enchaînement d'un séjour après un circuit...) et les modifications des trajets retour (ex. : arrêt à une étape intermédiaire...);
 - surveille attentivement les bagages des voyageurs afin d'éviter les pertes ou dommages pouvant survenir à l'occasion des déplacements, et recherche ceux qui auraient malgré tout été égarés ;
 - installe le groupe à l'hôtel au début de chaque étape : présente les bons de réservation à la réception, peut affecter les chambres et distribuer les clefs, informe des heures de fonctionnement des services de l'établissement... ;

- aide les personnes qui le désirent à occuper leurs temps libres (ex. : organise, parfois avec l'aide d'un correspondant local, des excursions supplémentaires et des soirées récréatives ou culturelles, réserve des places pour des spectacles locaux...);
- s'efforce de résoudre tous les problèmes individuels qui peuvent survenir (ex. : aide à déposer une plainte après un vol, conduit les malades auprès d'un médecin, déclenche l'intervention de la société d'assurances concernée et effectue lui-même certaines démarches en cas d'accident grave ou de décès...).

Responsabilité et autonomie

● Instructions

L'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs reçoit avant chaque intervention un dossier précisant les caractéristiques de cette intervention :

- lieu et heure de départ, liste et nombre des passagers pour une assistance au début d'un voyage ;
- nature des prestations à fournir pour un convoi ;
- dossier où figurent les documents et indications techniques à utiliser et auxquels il devra se référer au cours d'un circuit accompagné : itinéraire précis et daté avec indication des activités prévues et des horaires des transports, bons de réservation, nom et caractéristiques des hôtels et restaurants, contrats d'assurances, budget mis à sa disposition pour faire face aux imprévus, liste des participants...

Il doit faire son possible pour que le circuit se déroule conformément au descriptif qui a motivé l'achat du client mais peut prendre des initiatives pour aménager le contenu des étapes ou modifier l'itinéraire si les conditions locales et la sécurité des voyageurs l'imposent. Il doit être attentif à la satisfaction des clients et se tenir constamment à leur disposition.

● Contrôle

- Contrôle direct non systématique de l'accueil et de l'assistance au départ de voyages par le supérieur hiérarchique.
- Contrôle indirect de l'ensemble des activités par le supérieur hiérarchique :
 - du fait des réactions de la clientèle qui est généralement invitée à se prononcer sur la qualité des prestations ;
 - du fait des réactions des personnes avec qui l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs doit collaborer (ex. : autorités des aéroports, personnel des compagnies aériennes, prestataires de services, résidents locaux de l'agence de voyages...);
 - par lecture des rapports détaillés qui doivent être fournis après chaque intervention ;
 - par étude de la comptabilité concernant le budget du voyage et, s'il y a lieu des prestations complémentaires qu'il est chargé de vendre.

● Conséquences d'erreurs

Un oubli ou un retard de la part de personnes chargées de l'accueil et de l'assistance au départ d'un voyage obligent les voyageurs à procéder seuls aux diverses formalités et de ce fait, peuvent ternir l'image de marque de l'agence de voyages.

L'adoption d'une solution trop coûteuse pour faire face à un imprévu ou des erreurs de comptabilité peuvent entraîner une perte financière pour l'agence de voyages et engager la responsabilité de l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs.

● Relations fonctionnelles

L'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs :

- Peut coordonner, en tant qu'agent d'accueil, l'intervention de plusieurs personnes au moment de l'assistance au départ d'un voyage.
- Rend compte à son supérieur hiérarchique de toutes ses interventions, lui transmet des informations communiquées par les représentants locaux de l'agence et peut le consulter au cours d'un voyage si un problème grave survient.
- Recherche, avant d'accompagner un circuit, des informations techniques auprès de collègues et parfois auprès des services de production.
- Vérifie auprès des services de billetterie ou de réservations de l'agence de voyages la régularité des inscriptions des passagers qui seraient démunis de titres de transport ou de bons de réservation.
- Transmet aux représentants locaux de l'agence les informations, documents et objets qui leur sont nécessaires.
- Collabore avec le personnel des compagnies aériennes et des aéroports pour toutes les questions concernant les embarquements et les trajets.

- Est en contact avec le personnel des compagnies de transport au cours de tous les déplacements qu'il effectue.
- Collabore avec les différents prestataires de services concourant à la réalisation du produit et, si nécessaire, négocie avec eux pour obtenir le respect des contrats passés et l'amélioration des prestations.
- Intervient auprès des différents organismes ou services susceptibles de régler les problèmes qui pourraient se poser aux voyageurs (ex. : douanes, police, hôpitaux, assurances...).
- Se tient, durant tout le voyage, à la disposition des clients pour les assister et les informer.

Environnement

- Milieu

Travail s'effectuant dans tous les lieux où doivent se rendre les personnes à accompagner (ex. : aires de départ et d'arrivée des véhicules empruntés, véhicules eux-mêmes, hôtels, monuments et sites touristiques...) et impliquant des déplacements fréquents à l'étranger.
- Rythme

Les horaires de travail sont très irréguliers. Certaines interventions, entièrement conditionnées par les horaires et la durée des déplacements, se font indifféremment le jour ou la nuit (assistances au départ et convoyages).

Les dimanches et jours fériés sont fréquemment ouverts.

L'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs connaît généralement son programme d'activité pour une saison de six mois mais il peut également être sollicité peu de temps avant un départ.

Les assistances au départ durent en général quelques heures. Lorsqu'elles ne font pas partie des prestations incluses dans un circuit accompagné, elles peuvent être suivies d'un ou de deux convoyages (prise en charge à l'aller d'un groupe qui commence un voyage puis au retour, d'un groupe dont le voyage est terminé); l'intervalle entre les deux convoyages peut être bref et la durée totale de l'intervention fonction de la longueur et des aléas des trajets.

La durée d'un circuit organisé varie de un jour à quelques semaines au cours desquelles les journées de travail peuvent avoir une grande amplitude.

Le rythme de travail est en général soutenu, particulièrement durant l'assistance de groupes importants au départ d'un voyage.

L'emploi peut n'être occupé qu'à temps partiel en parallèle avec une autre activité salariée ou, pour les assistances au départ, des études. Les intéressés interviennent alors à la demande, essentiellement en saison touristique.

Lorsque l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs fait partie du personnel permanent d'une agence de voyages, il doit à son employeur un nombre donné d'interventions ou de journées de travail au cours du mois (assistances au départ et convoyages) ou de l'année (circuits accompagnés). L'alternance des temps de travail et des temps de repos est déterminée par le calendrier des interventions du service.
- Particularités

Possibilité de voyager généralement appréciée.

Travail générateur de fatigue nerveuse du fait de l'amplitude de certaines interventions et des perturbations dues aux déplacements fréquents et prolongés.

Risque d'accidents de santé (maladies parasitaires ou infectieuses) du fait de séjours répétés dans certaines zones géographiques.

Conditions d'accès	<p>Accès à l'emploi après une formation dans le domaine du tourisme (BTS Tourisme et diplômes dispensés par des organismes privés). Cette formation peut être initiale ou, faire suite à plusieurs années d'expérience dans des secteurs d'activités variés. L'accès à l'emploi peut également se faire sans formation spécialisée dans le tourisme, avec ou sans expérience professionnelle.</p> <p>Les qualités personnelles des postulants (ex. : dynamisme, initiative...) interviennent généralement dans le recrutement ainsi que l'âge (25 ans minimum pour accompagner un circuit).</p> <p>Connaissances particulières</p> <p>La connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères est exigée, celle de l'anglais étant toujours indispensable. Une bonne culture générale est également appréciée.</p>
Emplois et situations accessibles	<p>Evolution dans le cadre de l'emploi-type par passage d'un emploi d'agent d'accueil à un emploi d'accompagnateur de circuits.</p> <p>Accès possible à des responsabilités d'encadrement lorsque le service est suffisamment important et structuré.</p> <p>Accès possible, avec de l'expérience, aux emplois de concepteur-forfaitiste (voir article HT 21), ou représentant local d'agence de voyages (voir article HT 24).</p>

Autres appellations	Guide interprète national - Guide interprète local - Guide interprète auxiliaire.
Définition	<i>Apporte, au cours de visites-conférences qu'il met au point, une information culturelle sur des monuments, sites, musées.</i>
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ● Entreprise Musées publics. Etablissements publics ayant pour mission de mettre en valeur le patrimoine architectural de la France. Offices de tourisme - Agences de voyages. ● Service Service des visites-conférences.
Délimitation des activités	Le guide-conférencier peut accompagner des circuits en veillant à leur bon déroulement culturel et technique, comme l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs (voir article HT 25). Toutefois, à la différence de ce dernier, le guide-conférencier intervient principalement lors de visites de courte durée au cours desquelles il dispense une information culturelle, ce que n'est pas habilité à faire l'agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs.
Description des activités	<p>1 - Préparation de visites-conférences</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche, généralement par lecture d'ouvrages spécialisés, de nouveaux thèmes de conférences (ex. : nouvelle approche d'un quartier, d'un monument...). - Soumet son projet à son chef de service et, en cas d'accord, étudie avec lui les modalités selon lesquelles il pourrait être réalisé. - Rassemble les informations nécessaires à la construction de sa conférence par des recherches bibliographiques et iconographiques ainsi que par des entretiens (auprès de spécialistes de la question, d'éventuels occupants des bâtiments concernés...). - Rédige, en fonction des thèmes qu'il souhaite mettre en valeur, un texte qui servira de base à sa présentation. - Demande aux directions de musées ou aux propriétaires publics ou privés de monuments les autorisations nécessaires à la programmation d'un cycle de visites commentées. <p>2 - Conduite de visites</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se rend sur les lieux où doit se dérouler la visite-conférence et attend les clients. - Collecte les billets donnant droit à la visite ou en vend aux personnes qui n'en ont pas. - Guide le groupe et commente la visite en adaptant son exposé au public auquel il s'adresse : <ul style="list-style-type: none"> ● replace les monuments et œuvres dans leur contexte historique, culturel, religieux... ● attire l'attention du public sur ce qui lui semble digne d'intérêt ; ● répond aux questions des participants ; ● <i>peut aussi</i> animer un débat à l'issue de la visite. - Fait un relevé des billets vendus, le transmet avec la recette correspondante à la personne qui assure la comptabilité du service. - <i>Peut aussi</i> accompagner des excursions ou, plus rarement, des circuits culturels de quelques jours :

	<ul style="list-style-type: none"> • prend en charge les participants du départ à l'arrivée (voir article agent d'accueil et d'accompagnement de voyageurs HT 25). • fait, durant le transport, un exposé préparatoire aux visites de la journée et commente le trajet ; • guide les différentes visites prévues au programme.
Responsabilité et autonomie <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Le guide-conférencier intervient selon un programme de travail arrêté en liaison avec son chef de service. Ce programme est fonction des demandes de visites formulées par des groupes ainsi que des souhaits exprimés par le guide-conférencier lui-même.</p> <p>Les thèmes de conférences sont déterminés par la nature des musées, monuments et sites existants ainsi que par l'actualité (ex. : expositions...).</p> <p>Le guide-conférencier prépare ses interventions à l'aide d'archives et d'ouvrages spécialisés et doit tenir compte dans ses exposés de la mission de l'organisme qui l'emploie.</p> <p>Contrôle du nombre et de la qualité des prestations par le supérieur hiérarchique qui dresse l'emploi du temps des guides-conférenciers de son service et peut aller assister à des conférences.</p> <p>L'intérêt manifesté par le public, l'accroissement du nombre d'auditeurs aux visites organisées par un guide-conférencier constituent également un élément d'appréciation du travail.</p> <p>Les erreurs susceptibles d'être commises par le guide-conférencier (préparation insuffisante de conférences, oubli de la date ou de l'heure d'une visite...) peuvent entraîner le mécontentement de la clientèle et des blâmes pour le titulaire de l'emploi.</p> <p>Le guide-conférencier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discute de son programme de travail avec son chef de service et fait appel à lui lorsqu'il se heurte à des problèmes pratiques lors de la mise sur pied de visites-conférences (ex. : impossibilité d'obtenir une autorisation...). - Effectue auprès des autorités culturelles et des propriétaires de monuments historiques les démarches nécessaires à l'organisation de visites guidées. - S'entretient avec différents spécialistes susceptibles d'enrichir ses connaissances sur les sujets qu'il projette de traiter. - Accueille les participants aux visites et leur apporte le maximum d'information sur le sujet traité.
Environnement <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail impliquant des déplacements dans tout lieu présentant un intérêt culturel afin d'accompagner des groupes de visiteurs comportant en moyenne une trentaine de personnes ; des déplacements dans d'autres villes que celle où intervient habituellement le guide-conférencier peuvent se produire.</p> <p>Le travail s'effectue debout et, selon l'objet des visites, en intérieur ou en extérieur.</p> <p>Les horaires sont irréguliers et fonction du programme de visites-conférences de l'organisme de rattachement. Les dimanches et jours fériés sont fréquemment ouvrés, des interventions peuvent se produire en soirée.</p> <p>Lorsqu'il n'est pas employé exclusivement à la vacation, le guide-conférencier doit à son employeur un nombre minimal de prestations. Il accompagne en moyenne deux à trois visites par jour, le rythme de travail étant plus soutenu à certaines périodes de l'année. La durée d'une visite est d'environ une heure et demie.</p> <p>Le guide-conférencier connaît généralement son programme de travail une semaine à l'avance, mais il peut être sollicité le jour même d'une conférence, pour effectuer un remplacement par exemple. Les thèmes des conférences organisées par l'organisme étant arrêtés pour un ou plusieurs mois, chaque guide-conférencier a la possibilité de se préparer à aborder les différents sujets prévus.</p> <p>Possibilités d'enrichissement culturel appréciées.</p> <p>Postes en nombre très limité.</p> <p>L'emploi peut avoir un caractère saisonnier, surtout en province.</p> <p>Le guide-conférencier peut travailler simultanément dans plusieurs organismes.</p>

Conditions d'accès	L'accès à l'emploi se fait par concours ou examen ouvert aux titulaires de certains diplômes (ex. : licence d'art et d'archéologie, diplôme de l'Ecole du Louvre, BTS Tourisme option accueil...). Les épreuves ont pour but d'apprécier les connaissances culturelles et artistiques des candidats, leur niveau en langues étrangères et leur aptitude à guider les visites-conférences.
Emplois et situations accessibles	Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par passage d'un poste de guide interprète local ou auxiliaire à un poste de guide interprète national après cinq ans d'expérience et à condition de satisfaire aux épreuves de l'examen de guide interprète national.

responsable local d'animation et de développement touristiques

HT 27

Autres appellations	Directeur d'Office de Tourisme - Directeur de syndicat d'initiative - Chef de service "tourisme" - Directeur de station - Agent spécialisé dans le tourisme rural - Inspecteur de parc naturel national.
Définition	<i>Participe à l'aménagement de zones à vocation touristique, contribue à la promotion du tourisme local et à l'animation régionale, en s'appuyant sur des unités de taille variable qu'il supervise ou coordonne.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> ● Entreprise ● Service 	<p>Offices de tourisme, syndicats d'initiative. Régies départementales de stations de sports d'hiver dépendant des préfectures. Chambres d'Agriculture. Parcs naturels nationaux et régionaux.</p> <p>Direction des offices de tourisme et syndicats d'initiative. Stations de sports d'hiver.</p> <p>Service "tourisme rural" chargé, dans les Chambres d'Agriculture, de la promotion des différentes formules d'accueil en milieu rural.</p> <p>Services extérieurs des parcs naturels nationaux, divisés en secteurs présentant une unité géographique et chargés du développement de la zone périphérique des parcs.</p>
Délimitation des activités	<p>Le responsable local d'animation et de développement touristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A, selon sa situation fonctionnelle, un rôle différent dans l'aménagement de zones à vocation touristique : <ul style="list-style-type: none"> ● dans un office de tourisme ou un syndicat d'initiative, il participe aux décisions mais n'est généralement pas appelé à suivre la réalisation des travaux ; ● dans une station de sports d'hiver ou dans un parc naturel, il participe aux décisions et suit l'exécution des travaux ; ● dans une chambre d'agriculture, il s'occupe exclusivement de l'hébergement en milieu rural. - Consacre davantage de temps aux activités de promotion ou de publicité dans les offices de tourisme ou dans les stations de sports d'hiver que dans les chambres d'agriculture ou les parcs naturels où les actions d'information à caractère éducatif sont majoritaires. - Contrôle, en tant que directeur de station de sports d'hiver, la sécurité sur les pistes en parcourant régulièrement le domaine skiable. - S'assure, en tant qu'inspecteur de parc naturel national, du respect de la réglementation interne au parc (ex. : interdiction de chasser, braconner, cueillir...). - A des responsabilités plus ou moins étendues sur les plans financier, administratif ou hiérarchique selon qu'il dirige plusieurs services (ex. : directeur de station) ou quelques personnes seulement.
Description des activités	<p>AMÉNAGEMENT DE ZONE A VOCATION TOURISTIQUE</p> <p>1 - Aménagement d'équipements collectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participe aux décisions d'aménagement de la région dans laquelle il exerce, s'efforce de sensibiliser les responsables locaux aux questions concernant le développement touristique régional, la protection de la nature, la sauvegarde et la mise en valeur de l'habitat traditionnel... ● intervient dans les réunions de travail consacrées à l'organisation du cadre de vie (ex. : préparation du plan d'occupation des sols et du plan d'aménagement rural...) et à l'accueil des visiteurs (ex. : étude des éléments à mettre en place au niveau régional pour la prévention des accidents en mer et en montagne...);

- propose la création ou la transformation d'infrastructures plus particulièrement destinées au tourisme et aux loisirs (ex. : terrains de sport et de jeux, sentiers balisés et autres voies d'accès aux sites, aires de repos...), procède aux études préliminaires et défend le dossier technique devant les instances de décision ;
- étudie les projets ou demandes d'aménagement ou de construction, peut suggérer des remaniements, donne son avis sur la suite à donner ;
- *peut aussi* intervenir auprès d'organismes compétents pour améliorer le fonctionnement et l'entretien des équipements et services collectifs (ex. : transports en commun, infrastructure routière, éclairage public...).
- *Peut aussi* intervenir pour faciliter la mise en œuvre des décisions d'aménagement :
 - règle les questions juridiques ou administratives qui peuvent se présenter (ex. : négocie l'achat d'une parcelle de terrain, un droit de passage dans une propriété privée...);
 - informe les administrations et organismes concernés, leur demande leur accord et leur participation effective aux travaux (ex. : accord de l'Office national des forêts pour tracer un sentier, collaboration d'associations subventionnées pour son balisage...).
- Suit l'exécution des travaux d'aménagement ou y participe directement :
 - coordonne l'intervention des entreprises qui réalisent les travaux ou organise le travail d'équipes de salariés ou de bénévoles ;
 - participe aux réunions de chantier, contrôle les travaux effectués, choisit certains équipements en veillant à la sécurité des futurs usagers et à l'harmonie des réalisations.

2 - Amélioration de la capacité locale d'hébergement

- Incite les collectivités locales ou les particuliers à créer des formes d'hébergement différentes des établissements hôteliers (ex. : gîtes ruraux, auberges paysannes, chambres et tables d'hôtes...) par utilisation de bâtiments existants ou créations de nouvelles installations afin qu'un éventail plus large de la population locale soit associé au développement touristique.
- Conseille les personnes qui souhaitent moderniser des installations hôtelières ou installer une structure d'accueil en milieu rural : étudie les plans et les locaux, suggère des agencements et équipements en fonction des critères de sécurité, confort, homogénéité architecturale, besoins actuels et futurs de la clientèle...
- Aide les particuliers à constituer les dossiers nécessaires à la mise en œuvre du projet (ex. : demande de prêt, d'agrément, de classement...), suggère des tarifs de location et se tient à leur disposition pour démêler les problèmes juridiques, fiscaux... qui pourraient se poser ultérieurement.
- Centralise, en accord avec les propriétaires de lieux d'hébergement, les réservations concernant tout ou partie des locaux disponibles pour améliorer le taux de remplissage des installations.

ACTIVITÉS DE PROMOTION ET D'ANIMATION

1 - Promotion du tourisme local

- Recherche et met au point, en accord avec les hôteliers, restaurateurs, responsables d'activités sportives ou de loisirs, des prestations et éléments attractifs pour amener le public dans la région à toutes les époques de l'année (ex. : forfaits comprenant un ensemble de prestations, circuits touristiques...).
- Propose ces produits à des organismes qui sont à même de drainer une clientèle vers la région (ex. : agences de voyages, comités d'entreprises, associations diverses...) et négocie avec eux des contrats afin qu'ils assurent la production des produits concernés.
- Lance des actions d'information et de publicité destinées à faire connaître son secteur et à accroître la fréquentation touristique :
 - rassemble les informations à diffuser : données socio-économiques, sites à visiter, inventaire des possibilités d'hébergement, description des équipements sportifs et de loisir...
 - rédige des textes de présentation, des articles, des communiqués de presse ;
 - réalise lui-même les maquettes des documents publicitaires ou contrôle la mise en page faite par l'éditeur ;
 - organise la diffusion de l'information au sein de l'organisme où il exerce ou par des voies complémentaires : s'adresse aux supports et moyens de communication de masse, participe à des congrès, colloques, aménage des stands lors de foires-expositions...
- *Peut aussi* accueillir le public se présentant dans un syndicat d'initiative ou un office de tourisme et le renseigner sur la région lorsque les employés ne sont pas disponibles.

2 - Coordination et mise en place de l'animation locale

- Dresse, en collaboration avec les différents organismes de la région, un calendrier de l'ensemble des manifestations culturelles, sportives, récréatives prévues afin qu'elles ne se concurrencent pas.

- Prend en charge des activités attractives ou éducatives :
 - fournit une assistance technique lors de la préparation des manifestations : demande les autorisations nécessaires, sollicite des participations matérielles ou humaines, s'occupe de la publicité...
 - organise des activités plus particulièrement centrées sur la connaissance de la région et de son milieu naturel afin d'informer le public (résidents permanents ou visiteurs) et de le sensibiliser aux éventuels déséquilibres causés par des aménagements inadaptés ou une fréquentation anarchique de la nature : met sur pied des expositions, donne des conférences, accompagne des promenades au cours desquelles il fait découvrir la faune, la flore, l'architecture locale...
 - *peut aussi* participer à l'animation de manifestations collectives (ex. : anime des jeux, arbitre ou commente des épreuves sportives...).

3 - Suivi et bilan des actions entreprises

- S'assure du bon fonctionnement des structures qu'il a contribué à mettre en place :
 - interroge les usagers directement ou par voie d'enquête (ex. : hôteliers ayant eu recours à une centrale de réservation, clients de gîtes ruraux...);
 - intervient auprès des prestataires qui ne fournissent pas un service conforme aux contrats passés et règle les litiges avec la clientèle.
- Effectue des statistiques sur le tourisme régional (ex. : nombre et origine des visiteurs, durée moyenne des séjours, type de manifestations organisées...), insère ces statistiques et une analyse des évolutions constatées dans un rapport d'activité qu'il présente aux instances dont il dépend.

FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF D'UNITÉS

1 - Gestion budgétaire

- Fait une estimation des besoins de l'unité ou des services dont il a la charge et, en tant que directeur d'un organisme, demande les subventions nécessaires aux collectivités ou organismes locaux et aux administrations publiques en les informant des actions entreprises ou projetées.
- Etablit annuellement, en tant que chef de service, un budget prévisionnel en fonction des recettes et dépenses prévues.
- Contrôle l'utilisation des fonds et intervient auprès des services dont les dépenses seraient trop élevées.

2 - Gestion courante et encadrement du personnel

- Définit ses besoins en personnel et les soumet aux instances de décision (ex. : conseil d'administration d'un office de tourisme, régie départementale...).
- Détermine, en tant que chef de service, les salaires, les avancements, les horaires et congés, les actions de formation destinées au personnel.
- Répercute auprès du personnel les informations transmises par les autorités de tutelle ou la direction.
- Répartit le travail entre les employés et en contrôle l'exécution ; selon le cadre d'exercice de l'emploi, ce contrôle se fait en bureau ou local commercial (ex. : contrôle des informations données en Office de tourisme, examen du courrier reçu et expédié...) ou nécessite des déplacements en extérieur (ex. : contrôle des travaux effectués par le service des pistes dans une station de sports d'hiver, des aménagements réalisés dans un parc naturel...).

Responsabilité et autonomie

• Instructions

Le responsable local d'animation et de développement touristiques peut participer à la définition des missions générales qui lui sont confiées. Dans ce cadre, il détermine lui-même les objectifs à atteindre à court ou moyen terme ; il organise son travail et éventuellement, celui du ou des services qu'il dirige de la manière qui lui paraît la plus adaptée. Il doit respecter les contraintes budgétaires qui lui sont fixées, ce qui a une répercussion sur les moyens dont il dispose.

Ses activités l'amènent à consulter des ouvrages spécialisés (ex. : tourisme, botanique, zoologie...) et diverses réglementations (ex. : code des communes...).

• Contrôle

Le contrôle porte essentiellement sur les résultats obtenus, appréciés par le titulaire de l'emploi lui-même ou par les instances dont il dépend, soit en cours d'exercice, soit par examen d'un compte rendu d'activités.

• Conséquences d'erreurs

Des erreurs au cours des relations avec les différentes parties prenantes (ex. : population régionale, collectivités locales, administrations...) peuvent entraîner l'échec d'actions entreprises et affecter plus ou moins gravement l'évolution touristique du secteur où intervient le titulaire de l'emploi.

• Relations fonctionnelles

Le responsable local d'animation et de développement touristiques :

- Dirige un ou plusieurs services (auquel cas, il peut encadrer plusieurs dizaines d'employés) ou coordonne l'intervention de quelques personnes.

- Consulte sa hiérarchie pour des problèmes importants (ex. : recrutement, achat de matériel et de locaux...).
- Rend compte de ses activités aux instances dont il dépend (ex. : Conseil d'Administration, direction générale...).
- Soumet aux représentants des collectivités locales des projets d'aménagement et d'animation, les conseille lors de l'élaboration de projets généraux de développement des infrastructures.
- Intervient auprès des administrations publiques (ex. : ministères de l'Agriculture, de l'Équipement, Office National des Forêts...) pour obtenir les autorisations nécessaires à la réalisation des aménagements prévus.
- Demande aux associations de particuliers intéressées par les aménagements de collaborer aux travaux.
- Est en contact avec les entrepreneurs auxquels des travaux ont été confiés afin d'en suivre le déroulement.
- Transmet aux supports et moyens de communication de masse, aux divers services de renseignements ouverts au public, des informations et documents publicitaires.
- Négocie des contrats avec des agences de voyages et autres antennes commerciales.
- Donne aux personnes résidant en permanence dans le secteur où il intervient (ex. : ruraux, commerçants, hôteliers...) des informations et conseils professionnels, juridiques, économiques, architecturaux...
- Est en contact avec le public (résidents permanents ou visiteurs) au cours des activités qu'il anime.

Environnement

- Milieu

Travail s'effectuant en partie dans un bureau et impliquant de nombreux déplacements, soit dans le secteur où le titulaire de l'emploi est affecté, soit pour des activités de promotion ou la conduite de négociations, à l'extérieur de cette zone (y compris à l'étranger).

- Rythme

Horaires réguliers, avec dépassements fréquents et possibilité d'interventions en soirée, le dimanche et les jours fériés du fait des conférences, réunions d'information et manifestations diverses auxquelles participe le titulaire de l'emploi. Les activités s'inscrivent généralement dans un programme annuel qui tient compte de contraintes saisonnières tant en ce qui concerne les opérations d'aménagement et de promotion touristique que l'animation des activités.

Conditions d'accès

Accès direct non observé.

Accès indirect le plus souvent après une formation de niveau III dans des domaines variés (tourisme, commerce, gestion, agriculture...) suivie :

- d'une expérience dans des emplois commerciaux se rapportant au tourisme ou à l'hôtellerie ;
- d'une expérience dans des emplois favorisant l'insertion dans le milieu d'exercice actuel (ex. : technicien de l'agriculture...);
- d'une expérience liée à la pratique sportive à titre professionnel ou bénévole.

Les personnes appartenant à la Fonction publique sont soumises aux conditions de recrutement liées à leur statut.

Connaissances particulières

Une bonne connaissance du milieu naturel et humain de la région où intervient le titulaire de l'emploi est indispensable.

Dans certaines situations de travail (syndicats d'initiative, offices de tourisme en particulier), les contacts commerciaux avec des organismes étrangers imposent la connaissance de l'anglais ou de l'allemand.

Les personnes exerçant dans les parcs naturels suivent généralement des stages ou cours, dont le choix semble laissé à leur initiative, afin d'améliorer leurs connaissances scientifiques ou techniques.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par accroissement des responsabilités du fait :

- de la promotion à la direction d'un ou plusieurs services ;
- du développement de la zone touristique où intervient le titulaire de l'emploi ;
- de la prise en charge d'un secteur plus important ;
- de l'élargissement des activités à un niveau départemental, régional ou national parfois conditionné par un concours.

Autres appellations	Pisteur-secouriste régional - Pisteur-secouriste national premier et deuxième degrés - Chef de secteur - Chef du service de sécurité des pistes.
Définition	<i>Effectue les opérations d'entretien et de surveillance du domaine skiable afin de prendre toute mesure nécessaire à la sécurité des skieurs, apporte les premiers secours en cas d'accident.</i>
Situation fonctionnelle ● Entreprise ● Service	<p>Régies communales, inter-communales ou départementales exploitant des remontées mécaniques.</p> <p>Sociétés d'exploitation de remontées mécaniques.</p> <p>Entreprises privées d'aménagement de stations de sports d'hiver.</p> <p>Service de sécurité des pistes : chargé, en application d'arrêtés municipaux relatifs à la sécurité des pistes de ski, du balisage et de l'entretien du domaine skiable afin d'y assurer la sécurité des skieurs, les premiers secours aux blessés et leur évacuation.</p>
Délimitation des activités	<p>Le pisteur-secouriste :</p> <ul style="list-style-type: none">- Peut, après des stages, être spécialisé comme :<ul style="list-style-type: none">● pisteur-secouriste artificier pour le déclenchement artificiel d'avalanches ;● pisteur-secouriste maître chien d'avalanches pour les recherches après avalanches ;● pisteur-secouriste spécialiste en réanimation ;● pisteur-secouriste spécialiste en nivo-météorologie pour l'étude du manteau neigeux.- Organise, en tant que chef de secteur, les interventions dans une zone géographique donnée, ce qui le conduit à :<ul style="list-style-type: none">● encadrer une équipe de pisteurs-secouristes ;● organiser les recherches de skieurs disparus ;● conduire les équipes d'interventions rapides effectuant les premières recherches après une avalanche ;● assurer le déclenchement artificiel d'avalanches sur son secteur.- Assume, en tant que chef du service de sécurité des pistes, la responsabilité de la préparation et de l'entretien des pistes ainsi que de la sécurité sur le domaine skiable. A ce titre, il est amené à :<ul style="list-style-type: none">● décider de l'ouverture et de la fermeture des pistes ;● déclencher lui-même les avalanches dans les points les plus délicats ;● organiser les secours en cas d'accidents graves ou de recherches ;● exercer une responsabilité hiérarchique sur les pisteurs-secouristes, les chefs de secteur et les conducteurs d'engins ;● participer à la formation du personnel au cours de stages ;● organiser durant l'inter-saison les travaux d'entretien et d'aménagement des pistes.
Description des activités	<p>ENTRETIEN ET SURVEILLANCE DU DOMAINE SKIABLE</p> <p>1 - Ouverture des pistes</p> <ul style="list-style-type: none">- Parcourt à skis chaque matin, dans un délai relativement court, toutes les pistes qui lui ont été attribuées en fonction de leur difficulté et de ses compétences afin :<ul style="list-style-type: none">● d'ouvrir les pistes si leur état le permet ;● de vérifier et éventuellement de remettre en place les jalons et filets qui les bordent, les balises qui indiquent par leur couleur la difficulté de la piste.

2 - Prévention des accidents

- Procède au cours de la journée aux travaux d'entretien imposés par l'état des pistes ou les conditions météorologiques :
 - vérifie la bonne signalisation des dangers ou obstacles et effectue lui-même cette signalisation si nécessaire (ex. : pose de jalons devant les rochers...);
 - améliore la qualité de la piste (ex. : ôte les pierres ou les recouvre de neige, supprime les congères à l'aide de pelles...);
 - tend des filets pour éviter que les skieurs aillent dans les endroits dangereux ;
 - *peut aussi* tendre des cordes pour délimiter les pistes en vue des compétitions ;
- Transmet ses observations sur l'état des pistes (ex. : enneigement, nécessité de damer...) et signale les travaux qui n'ont pu être effectués manuellement à son supérieur hiérarchique qui pourra faire intervenir les engins.
- Circule à skis sur les pistes afin de les surveiller :
 - signale les blessés par radio au poste central du service des pistes qui enverra un ou plusieurs autres pisteurs-secouristes sur les lieux de l'accident ;
 - surveille à l'aide de jumelles les skieurs qui s'éloignent des pistes, les signale au poste central puis lorsqu'il les perd de vue, les signale à un autre pisteur-secouriste qui prendra le relais ;
 - apporte son aide aux skieurs non accidentés mais en difficulté ;
 - signale aux remontées mécaniques les téléskis qui ont déraillé afin qu'un mécanicien intervienne.
- Demande (ou, en tant que chef des pistes, décide) la fermeture préventive des pistes lorsque les conditions météorologiques et l'état du manteau neigeux l'exigent.
- Suit l'application de la décision de fermeture préventive :
 - contrôle l'évacuation de la piste en aidant certains skieurs si nécessaire ;
 - informe les skieurs en expliquant les risques courus ;
 - veille à ce que personne ne skie sur une piste fermée ou dans une zone dangereuse.
- Participe, lorsqu'il est pisteur-secouriste artificier, au déclenchement artificiel d'avalanches à l'aide de charges explosives.

3 - Fermeture des pistes

- Parcourt, après la fermeture des remontées mécaniques, les pistes dont il est responsable :
 - descend en s'assurant qu'aucun skieur n'est égaré ;
 - encadre les retardataires ;
 - note l'heure de fermeture et l'état des pistes.

SECOURS EN CAS D'ACCIDENT

1 - Intervention en cas d'accident

- Se rend sur les lieux des accidents qui lui sont signalés par radio après avoir informé le poste central du service de sécurité des pistes de l'heure de son départ et en emportant le matériel nécessaire (ex. : traineau, attelles, trousse de première urgence...).
- Signale au poste central la nature de l'accident dès son arrivée et demande les moyens complémentaires qui pourraient être nécessaires (ex. : matériel de réanimation, matelas coquille, ambulance au bas des pistes, hélicoptère...).
- Apporte les premiers soins d'urgence (ex. : immobilisation de fractures...).
- Evacue le blessé en bas des pistes.
- Relève les informations nécessaires à la déclaration d'accident.

2 - Recherches

- Participe aux recherches lorsqu'un skieur a disparu : patrouille en équipe sur le secteur où le skieur a été aperçu pour la dernière fois.
- Participe aux sondages en cas de recherches après une avalanche en tenant compte des indications des témoins éventuels.

PEUT AUSSI PARTICIPER A L'AMÉNAGEMENT DU DOMAINE SKIABLE

- *Peut aussi*, en tant que chef des pistes, participer à l'aménagement des pistes durant l'inter-saison :
 - étudie et propose des projets concernant les possibilités d'ouverture de nouvelles pistes, les modifications topographiques à apporter au domaine skiable, l'engazonnement... ;
 - encadre les équipes effectuant les travaux et participe lui-même à ces travaux.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le pisteur-secouriste :

- Intervient en application d'arrêtés municipaux relatifs notamment à la sécurité sur les pistes de ski et au déclenchement artificiel d'avalanches.
- Reçoit chaque matin des consignes de son supérieur hiérarchique et dispose au cours de la journée d'une relative autonomie quant à l'organisation de son travail. Il doit toujours en référer à la hiérarchie pour les décisions importantes (ex. : fermeture de pistes...).

● Contrôle

Le contrôle de son travail s'opère à plusieurs niveaux :

- contrôle direct par le chef de secteur qui patrouille sur les pistes, observe les insuffisances et peut, à tout moment, appeler le pisteur-secouriste par radio ;
- contrôle indirect à la suite des réactions des skieurs ou d'une fréquence trop élevée d'accidents (ex. : coulées de neige ou avalanches non prévues...).

● Conséquences d'erreurs

Une mauvaise appréciation des données météorologiques et de la qualité de la neige risque d'entraîner des accidents qui peuvent être mortels soit pour le pisteur-secouriste s'il passe dans une zone avalancheuse, soit pour les autres skieurs si une piste est fermée trop tardivement.

Une intervention mal adaptée à l'état d'un accidenté peut entraîner une aggravation des troubles de ce dernier et compromettre sa guérison.

● Relations fonctionnelles

Le pisteur-secouriste :

- Reçoit des instructions de son supérieur hiérarchique, lui fait entériner toute décision de fermeture préventive des pistes et fait appel à lui pour obtenir une assistance dans le cas de soins particuliers à un blessé (ex. : aide dans le cas de fractures graves, réanimation...).
- Collabore avec le service des remontées mécaniques : signale les téléskis déraillés, prévient de la fermeture nécessaire et urgente d'une piste, reçoit des opérateurs sur remontées mécaniques le signalement de blessés...
- Fournit des informations sur l'état des pistes aux moniteurs de ski avec lesquels il est appelé à travailler en cas de recherches.
- Peut collaborer avec les gendarmes et CRS en cas d'accident.
- Est en contact avec les services météorologiques s'il est chargé d'effectuer des relevés et des observations pour ces services.
- Est en contact fréquent avec la clientèle : informe sur l'état de la neige, le tracé des pistes, donne des conseils de prudence, apporte les premiers soins d'urgence en cas d'accident...

Environnement

● Milieu

Le travail s'effectue soit sur les pistes de ski pour patrouiller soit en poste de garde pour tenir une permanence en vue du secours aux blessés.

● Rythme

Les horaires ont une amplitude un peu supérieure aux heures d'ouverture des remontées mécaniques par lesquelles ils sont toujours conditionnés. En cas de recherche en montagne, le travail peut se terminer à une heure avancée de la nuit. Les dimanches et jours fériés sont ouverts.

La journée de travail peut, dans certaines stations, se fractionner en deux parties : une demi-journée est consacrée à la surveillance et à l'entretien du domaine skiable, l'autre demi-journée consistant à tenir une permanence en vue du secours aux blessés.

Le travail reste saisonnier pour la majorité des pisteurs-secouristes à l'exception des chefs de secteur et chefs de pistes souvent employés à l'année.

● Particularités

- Travail exigeant d'aimer la vie au grand air et réclamant une bonne santé physique car les conditions atmosphériques à supporter sont parfois rudes.
- Risques d'accidents corporels (ex. : accidents de ski, blessures par explosifs, disparition dans une coulée de neige...).
- Emplois surtout occupés par des jeunes, une priorité étant très souvent accordée à la population locale lors du recrutement.
- Activité à caractère saisonnier imposant la pratique d'une activité professionnelle annexe qui est, dans la majorité des cas, un métier du bâtiment, de l'agriculture ou du forestage.

Conditions d'accès

Accès direct à un poste de pisteur, sans exigence de diplôme avec un âge minimum de 18 ans et nécessité, dans la majorité des cas, de suivre la formation de pisteur-secouriste.

Accès indirect après une activité d'opérateur sur remontées mécaniques (à paraître ultérieurement : Cahier concernant les emplois-types du transport et de la manutention) durant une ou deux saisons, activité qui permet une meilleure pratique du ski et une meilleure connaissance de la montagne et de la neige.

Connaissances particulières :

- Très bonne pratique du ski.
- Bonne connaissance de la montagne et de la neige qui sera améliorée en cours d'emploi.
- Participation indispensable à des stages de secouriste :
 - stage régional de premier degré ;
 - stage national de premier degré ;
 - stage national de deuxième degré.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans le cadre de l'emploi-type :

- Par acquisition de compétences complémentaires correspondant à une spécialisation (ex. : maître chien d'avalanches, artificier chargé du contrôle des avalanches...);

- Par accès possible à des responsabilités hiérarchiques (chef de secteur puis éventuellement chef des pistes) après une expérience professionnelle, un stage national de deuxième degré de chef secouriste et à la condition de s'être spécialisé dans plusieurs domaines en tant que pisteur-secouriste.

Accès possible à l'extérieur de l'entreprise, à l'emploi de moniteur de ski après quelques années d'expérience à condition de subir avec succès les épreuves du brevet d'Etat nécessaire à l'exercice de la profession et d'avoir la maîtrise d'une langue étrangère.

Chargé d'assistances (ASSURANCES)

AS 26

Autres appellations	Agent d'assistances - Responsable de groupe.
Définition	<i>Répond aux demandes d'aide de personnes ayant souscrit un abonnement auprès d'une société d'assistances en organisant les secours de la manière qui lui paraît la plus efficace.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">● Entreprise● Service	<p>Sociétés d'assistances internationales contrôlées par des groupes d'assurances.</p> <p>Services d'assistances médicales et services d'assistances techniques ; ces services peuvent ne pas être distincts dans de petites sociétés et en dehors des périodes touristiques où les interventions sont moins nombreuses.</p>
Délimitation des activités	<p>Le chargé d'assistances :</p> <ul style="list-style-type: none">- Effectue des opérations de constitution de dossiers semblables à celles qui sont décrites dans l'article AS 13 : rédacteur sinistres (Cahier n° 1 : "Les emplois-types des assurances"). Il peut effectuer des activités d'encadrement semblables à celles qui sont décrites dans l'article AS 41 : responsable d'un groupe de rédacteurs (Cahier n° 1).- Peut être spécialisé dans un type d'assistance (ex. : médicale, mécanique...) et, en outre, n'intervenir que dans un secteur géographique donné, généralement en fonction des langues étrangères qu'il pratique. Toutefois, la spécialisation est plus ou moins grande selon le nombre de demandes que doit traiter le service et, pour une même personne, peut varier au cours de l'année.- Peut accéder à des responsabilités d'encadrement soit de façon permanente, soit en période touristique où du personnel supplémentaire est embauché.
Description des activités	<p>ASSISTANCE</p> <p>1 - Recherche d'informations et choix du type d'assistance à mettre en place</p> <ul style="list-style-type: none">- Prend connaissance du cas et évalue les secours à fournir par interrogation de l'abonné ou de son représentant au cours de l'appel téléphonique alertant la société d'assistances :<ul style="list-style-type: none">● note les coordonnées de l'abonné et le maximum d'indications sur sa situation (ex. : nature et cause des troubles et nom du médecin traitant en cas d'assistance médicale, état du véhicule et identification ou description des pièces de rechange nécessaires en cas d'assistance mécanique...);● demande le numéro de l'abonnement afin de pouvoir obtenir rapidement communication du contrat d'assistance ;● rassure et reconforte son interlocuteur si besoin est au cours de cette prise de contact.- Vérifie les droits de l'abonné par consultation du contrat.- Recherche, dans le cas d'une assistance médicale, des précisions supplémentaires sur l'état du malade en entrant en contact téléphonique (éventuellement par l'intermédiaire d'un interprète) avec le médecin qui se trouve auprès de lui et recueille l'avis de ce dernier sur la conduite à tenir (ex. : hospitalisation sur place ou évacuation d'urgence...).- Recherche, si l'urgence du cas lui en laisse le temps, des informations complémentaires ou des avis lui permettant de mieux apprécier la situation et d'être plus efficace, par exemple :<ul style="list-style-type: none">● peut consulter le médecin de famille de l'abonné lors d'une assistance médicale ;

- compulse des documents techniques pour identifier des pièces mécaniques que son interlocuteur n'a pu nommer ;
- en réfère au service comptabilité ou à son supérieur hiérarchique lorsque le coût de l'opération risque d'être élevé ;
- peut consulter le service qui a négocié le contrat dans le cas d'une intervention auprès d'un client important afin d'obtenir des précisions sur les particularités du contrat et les précautions à prendre ;
- etc.
- Décide généralement seul du type d'assistance à fournir en fonction :
 - des informations qu'il a recueillies précédemment ;
 - de l'aspect pratique et du coût des différentes solutions envisageables ;
 - des contraintes propres au pays où se trouve l'abonné (ex. : législation, coutumes...) ;
 - de l'image de marque de la société ;
 - etc.
- Expose au client la solution qu'il a prévue.
- *Peut aussi* négocier avec l'abonné les conditions d'un dépassement de contrat.
- Transcrit les informations qu'il recueille au fur et à mesure de l'avancement de l'affaire dans un dossier qu'il ouvre au moment du premier appel de l'abonné.

2 - Mise en œuvre des procédures d'assistance

- Alerte les correspondants de la société à l'étranger, leur donne des indications sur la nature du problème, éventuellement sur le type de secours à fournir et leur transmet les documents qui pourraient leur être nécessaires (ex. : copies de contrat...).
- Veille à ce que les personnes qu'il décide de faire soigner sur place le soient dans les meilleures conditions possibles :
 - dépêche, auprès du patient, s'il le juge utile, un médecin-conseil de la société qui contrôlera les soins donnés ou interviendra lui-même ;
 - entre en liaison avec le centre de soins où se trouve l'abonné pour garantir le paiement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ;
 - fait envoyer ou parfois porter par chauffeur les médicaments qui pourraient être nécessaires.
- Organise le rapatriement et le transport de personnes se trouvant dans l'obligation d'interrompre un voyage ou un séjour ainsi que le déplacement d'un de ses proches au chevet d'un abonné qui ne peut être évacué :
 - négocie auprès des compagnies aériennes l'obtention de passages prioritaires, l'autorisation de transporter des malades ou des blessés, l'installation d'une civière dans la cabine des passagers... ;
 - fait mettre à la disposition des intéressés les titres de transport ou les véhicules nécessaires en intervenant auprès des organismes et services adéquats ou met sur pied un transport spécial si la gravité du cas l'exige (ex. : ambulance, avion sanitaire...);
 - *peut aussi* procéder lui-même à des réservations de places dans des moyens de transport ;
 - prévoit l'admission des personnes malades ou blessées dans un centre hospitalier ;
 - organise l'accueil des personnes assistées à leur arrivée (ex. : présence du SMUR, d'un médecin ou d'une ambulance de la société, d'un taxi...) ou procède lui-même à cet accueil en gare ou à l'aéroport et supervise le transfert des personnes vers leur destination finale.
- Dépanne les abonnés privés de leurs véhicules à la suite d'un accident de la circulation ou d'un incident mécanique :
 - se procure les pièces de rechange qui ne peuvent être trouvées sur place et les fait parvenir à l'intéressé par le moyen le plus rapide et sous réserve des législations locales ;
 - envoie sur place un chauffeur si l'abonné se trouve dans l'incapacité de conduire son véhicule à la suite d'un accident ;
 - fait mettre à la disposition des abonnés des titres de transport ou un véhicule de location en vue de leur retour ;
 - fait estimer par expert la valeur résiduelle des véhicules accidentés avant de décider ou non leur rapatriement.
- Fait avancer, en intervenant auprès d'administrations françaises à l'étranger ou auprès de correspondants locaux, les sommes nécessaires aux abonnés en difficulté financière (ex. : caution pénale exigée à la suite d'un accident de la circulation, vol...).
- Remplit, en cas de décès, les formalités nécessaires au transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation (ex. : démarches auprès d'ambassades ou de consulats, contacts avec les pompes funèbres, paiement des frais...) ou charge un correspondant de ce transport.
- *Peut aussi* se rendre sur place lorsque le cas est grave (ex. : groupe important à rapatrier, décès à l'étranger...) ou en l'absence de correspondant local.

3 - Mise en forme des dossiers d'assistance

- Complète le dossier au fur et à mesure de l'avancement de l'affaire :
 - rédige des comptes rendus des différentes actions entreprises et joint les documents attestant des interventions extérieures en vue du paiement des prestations ;
 - demande à l'abonné de fournir les pièces justificatives de l'assistance (ex. : certificats médicaux, attestations de pannes...);
 - répond au courrier et traite les factures concernant l'affaire.
- Reprend chaque dossier pour vérifier son exhaustivité et sa régularité avant transmission au ré-assureur puis archivage :
 - s'assure que l'assistance fournie correspondait au contrat souscrit et demande si nécessaire un versement complémentaire à la personne secourue ;
 - vérifie auprès des abonnés qu'ils ont perçu tout ce qui leur était dû ;
 - réclame si nécessaire aux abonnés le remboursement de certains frais (ex. : paiement de pièces détachées fournies lors d'une assistance mécanique, remboursement de prêts...).
- Tient un état des assistances réalisées en vue des statistiques de fin d'année.

PEUT AUSSI ENCADRER UN GROUPE DE CHARGES D'ASSISTANCES

- Participe à la sélection du personnel temporaire (ex. : évalue le niveau dans une langue étrangère...).
- Forme les nouveaux embauchés à leur poste de travail.
- Organise et contrôle le travail des chargés d'assistances de son groupe :
 - établit le planning des présences en fonction des horaires en vigueur dans l'établissement et contrôle ces présences ;
 - vérifie les dossiers remplis par le personnel placé sous sa responsabilité ;
 - note les membres de son groupe.
- Aide les chargés d'assistances de son groupe à faire face aux cas difficiles.

Responsabilité et autonomie

● Instructions

Le chargé d'assistances intervient toujours à la suite de l'appel d'un abonné. Il s'agit dans le cadre du contrat d'assistance souscrit par ce dernier et dispose d'une large autonomie dans le choix des moyens à mettre en œuvre pour organiser les secours, en particulier lorsque la vie ou la santé de personnes sont en cause. Il doit toutefois tenir compte du coût des interventions et en réfère à son supérieur hiérarchique lorsque ce coût risque d'être très élevé et lorsqu'il est amené à dépasser largement les termes d'un contrat.

● Contrôle

La durée d'une procédure d'assistance imposant l'intervention de plusieurs personnes sur un même cas, il y a contrôle mutuel de l'activité des chargés d'assistances d'un même groupe.

Le supérieur hiérarchique vise certains documents (ex. : chèques, correspondance...) puis vérifie les dossiers constitués par les chargés d'assistances.

● Conséquences d'erreurs

Sous-estimer la gravité d'un cas ou le désarroi de l'abonné peut provoquer un dommage physique ou psychologique pour ce dernier (ex. : aggravation des troubles, panique...).

La mise en œuvre de moyens trop importants du fait de la surestimation de la gravité d'un cas risque d'entraîner une perte financière pour la société, le ré-assureur pouvant refuser de prendre en charge les frais occasionnés par cette assistance.

● Relations fonctionnelles

Le chargé d'assistances :

- Peut, lorsqu'il est expérimenté, avoir des responsabilités d'encadrement sur un groupe d'importance variable selon la taille de la société et la période de l'année : certaines équipes peuvent comprendre une quarantaine de personnes en saison touristique.
- Coordonne son action avec celle de ses collègues chargés d'autres types d'assistances lorsque plusieurs secours doivent être organisés pour une même personne (ex. : assistance technique et médicale...) et débat avec eux et son supérieur hiérarchique des cas difficiles.
- Peut être assisté d'un interprète.
- Demande communication des contrats d'assistance et des précisions supplémentaires sur ces contrats au service qui les a négociés.
- Peut en référer au service financier si le coût d'une opération risque d'être important.
- Demande, le cas échéant, l'établissement de titres de transport au service billetterie.
- Transmet les commandes de pièces détachées destinées aux abonnés au service chargé de leur achat et de leur expédition lorsqu'il existe dans la société.

- Demande l'intervention de chauffeurs pour rapatrier des voitures, livrer des médicaments, aller acheter des pièces détachées...
- Demande aux correspondants de la société à l'étranger d'intervenir et échange des informations avec eux.
- Etablit des relations avec le corps médical et les services de soins dans le cas d'une assistance médicale :
 - s'informe de l'état de l'abonné auprès du médecin qui est auprès de lui et prend son avis sur la conduite à tenir;
 - peut informer et consulter le médecin de famille de l'abonné;
 - prévient le centre de soins où sera admis le malade à son arrivée;
 - peut collaborer avec le SAMU lors d'une évacuation sanitaire et faire appel à lui pour transporter des malades ou des blessés;
 - garantit le paiement des soins aux hôpitaux étrangers.
- Négocie avec les compagnies de transport, les agences de voyages, les transitaires... pour obtenir des places ou expédier des pièces détachées.
- Règle avec les administrations étrangères, françaises à l'étranger puis avec les pompes funèbres les formalités nécessaires au transport de corps.
- Intervient auprès des administrations françaises à l'étranger lorsqu'une personne a besoin d'une assistance financière ou juridique.
- Entre en contact avec des concessionnaires de marques automobiles et des garages français et étrangers pour se procurer des pièces détachées, s'informer des réparations à effectuer sur les véhicules, de la durée et du coût de ces réparations.
- Demande l'avis d'un expert sur l'état des véhicules accidentés.
- Informe s'il y a lieu la famille de l'abonné et son médecin habituel.
- Etablit des contacts téléphoniques répétés avec l'abonné ou son représentant tout au long de la procédure d'assistance et peut aller l'accueillir à son arrivée dans le cas d'un rapatriement.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail se situant dans des bureaux où sont présents plusieurs chargés d'assistances utilisant fréquemment et simultanément téléphone et télex.

Déplacements possibles à l'extérieur de l'établissement pour aller chercher des pièces détachées, accueillir des abonnés à leur arrivée... et, plus rarement, à l'étranger pour régler un problème grave ou en l'absence de correspondant local.

Le travail est généralement organisé de telle sorte qu'une permanence soit assurée jour et nuit tous les jours de la semaine. Un système d'astreinte téléphonique à domicile peut en outre exister pour les chefs de service. Les congés ne peuvent pris en été.

Les horaires sont fréquemment dépassés pendant les périodes touristiques où le rythme de travail est conditionné par le nombre des appels, les interventions devant toujours être très rapides. La mise en place de procédures d'assistance constitue alors l'essentiel des activités, les dossiers ouverts à ce moment là étant repris et complétés ultérieurement en vue de leur règlement définitif.

Rythme de travail très soutenu en période touristique du fait de la simultanéité de cas différents à traiter.

Conditions d'accès

Accès direct avec un diplôme d'enseignement supérieur, assez souvent en langues étrangères. Recrutement de personnel saisonnier assez fréquent parmi les étudiants en médecine et en langues étrangères.

Accès indirect après des expériences professionnelles variées sans lien direct avec le contenu de l'emploi.

Connaissances particulières :

- La connaissance parfaite d'une langue étrangère quelle qu'elle soit est exigée ; les recrutements réalisés visent généralement à diversifier les langues parlées par les équipes de chargées d'assistances.
- La connaissance des pays étrangers où se situent les interventions est utile et s'acquiert par consultation de documents et sur le tas, au fur et à mesure des interventions. La bonne connaissance d'un pays étranger peut être exigée à l'embauche.
- Des notions de mécanique sont utiles pour comprendre les demandes des abonnés. Des stages de formation dans ce domaine peuvent être organisés dans la société.

Emplois et situations accessibles

Evolution dans la fonction correspondant à l'emploi-type par accès à des responsabilités d'encadrement.

Déjà parus :

cahier 1 : les emplois-types des assurances

cahier 2 : les emplois-types des banques

**cahier 3 : les emplois-types de l'électricité
et de l'électronique**

**cahier 4 : les emplois-types de l'administration
et de la gestion des entreprises**

**cahier 5 : les emplois-types du commerce
et de la distribution**

cahier 6 : les emplois-types de l'informatique

cahier 7 : les emplois-types de la santé

**cahier 8 : les emplois-types des activités
sociales, socio-culturelles
et de conseil.**



**centre
d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

9, rue Sextius Michel - 75732 Paris Cedex 15
Répertoire Français des Emplois (tél. : 577.10.04)

La Documentation Française, 29-31, quai Voltaire
75340 Paris cedex 07 - Tél. 261.50.10 - Télex : 204826 DOCFRAN Paris

60 F
AM 1951
ISBN 2-11-000235-2