AVERTISSEMENT

AFIN DE VOUS GARANTIR UNE NAVIGATION OPTIMISEE ET DE PROFITER PLEINEMENT DES FONCTIONNALITES QUI ONT ETE CREEES AU SEIN DU PRESENT DOCUMENT,

ET

COMPTE TENU DES DIVERSES CONFIGURATIONS DE VOTRE ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE LIEES NOTAMMENT A VOTRE SYSTEME D'EXPLOITATION ET A LA VERSION DE VOTRE NAVIGATEUR,

NOUS VOUS ENGAGEONS VIVEMENT A TELECHARGER ET DONC A ENREGISTRER CE DERNIER.

BONNE LECTURE !

LA DIRECTION DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI DE NOUVELLE-CALEDONIE

DTE
Direction du Travail et de l'Emploi

Accords collectifs de branche ou d'entreprise

HBCR
Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires

Année 2019

DTE
Direction du Travail et de l'Emploi

ARRETE N° 1659-T DU 29 MARS 1999 RELATIF A L'EXTENSION DE L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES DU 4 JANVIER 1999 6
Article 1 6
Article 2 6

ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES 7

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES 7
Article 1 : Champ d'application 7
Article 2 : Classement des entreprises - Code APE - NAF 7
Article 3 : Objet 7
Article 4 : Durée 7
Article 5 : Dénonciation partielle ou totale 7
Article 6 : Révision 7
Article 7 : Avenants 8
Article 8 : Interprétation de l'accord professionnel 8
CHAPITRE II - CONTRAT DE TRAVAIL 9
Article 9 : Extras 9
CHAPITRE III - EMPLOIS 10
Article 10 : Personnel visé 10
Article 11 : Classification des emplois 10
Article 12 : Définitions des fonctions Agents de maîtrise 10
Article 13 : Description des emplois par filière professionnelle 12
Article 14 : Apprentissage 28
Article 15 : Promotion 29
Article 16 : Emploi et perfectionnement professionnel 29
Article 17 : Définitions des cadres et assimilés 29
CHAPITRE IV - REMUNERATION 33
Article 18 : Rémunération mensuelle 33
Article 19 : Avantages en nature 34
Article 20 : Prime d'ancienneté 34
Article 21 : Prime d'assiduité mensuelle 34
Article 22 : Gratification annuelle 34
CHAPITRE V – DUREE DU TRAVAIL 36
Article 23 : Durée du travail hebdomadaire 36
Article 24 : Contingent d'heures supplémentaires 36
Article 25 : Jours fériés chômés 36
Article 26 : Travail de nuit 36
CHAPITRE VI - HYGIENE 37
Article 27 : Visite médicale des agents affectés à certains emplois 37
CHAPITRE VII – SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL 38
Article 28 : Maladie et accident non professionnel 38
CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS DIVERSES 40
Article 29 : Dépôt - signature - extension 40

STRUCTURE DE LA GRILLE DE CLASSIFICATIONS ET DU BAREME DES SALAIRES MINIMAUX HIERARCHIQUES AU 1ER JANVIER 2019 41

ANNEXES 42

ARRETE N° 2000-605/GNC DU 6 AVRIL 2000 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 2 DU 6 JANVIER 2000 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX) 42
ARRETE N° 2001-1707/GNC DU 21 JUIN 2001 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 3 DU 9 MARS 2001 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX) 44
ARRETE N° 2002-277/GNC DU 7 FEVRIER 2002 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 4 DU 28 NOVEMBRE 2001 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX) 46
ARRETE N° 2002-3715/GNC DU 26 DECEMBRE 2002 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 5 DU 17 OCTOBRE 2002 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX) 48
ARRETE N° 2004-391/GNC DU 26 FEVRIER 2004 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 6 DU 19 NOVEMBRE 2003 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX) 50
ARRETE N° 2005-967/GNC DU 14 AVRIL 2005 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 7 DU 21 DECEMBRE 2004 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX) 52
ARRETE N° 2006-2525/GNC DU 6 JUILLET 2006 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 8 DU 21 FEVRIER 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 54
ARRETE N° 2006-2527/GNC DU 6 JUILLET 2006 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 9 DU 21 FEVRIER 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 61
ARRETE N° 2006-4677/GNC DU 23 NOVEMBRE 2006 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 10 DU 20 SEPTEMBRE 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 63

ARRETE N° 2007-4789/GNC DU 15 OCTOBRE 2007 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 11 DU 19 AVRIL 2007 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 65
ARRETE N° 2007-6027/GNC DU 28 DECEMBRE 2007 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 12 DU 22 OCTOBRE 2007 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 78
ARRETE N° 2008-4747/GNC DU 14 OCTOBRE 2008 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 13 DU 16 MAI 2008 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 80
ARRETE N° 2009-925/GNC DU 24 FEVRIER 2009 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 14 DU 5 DECEMBRE 2008 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 96
ARRETE N° 2010-2209/GNC DU 15 JUIN 2010 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 15 DU 15 AVRIL 2010 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 98
ARRETE N° 2011-837/GNC DU 19 AVRIL 2011 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 16 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 100
ARRETE N° 2012-1495/GNC DU 26 JUIN 2012 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 17 DU 6 MARS 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 102
ARRETE N° 2013-967/GNC DU 16 AVRIL 2013 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 18 DU 9 NOVEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 104
ARRETE N° 2013-969/GNC DU 16 AVRIL 2013 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 19 DU 9 NOVEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 112
ARRETE N° 2013-2107/GNC DU 6 AOUT 2013 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 18 DU 12 DECEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 128
ARRETE N° 2014-1813/GNC DU 22 JUILLET 2014 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 21 DU 9 AVRIL 2014 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 130
ARRETE N° 2015-241/GNC DU 24 FEVRIER 2015 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 22 DU 26 NOVEMBRE 2014 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 132
ARRETE N° 2016-709/GNC DU 5 AVRIL 2016 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 23 DU 26 NOVEMBRE 2015 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 134
ARRETE N° 2016-1203/GNC DU 14 JUIN 2016 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 24 DU 21 MARS 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 136
ARRETE N° 2016-1717/GNC DU 16 AOUT 2016 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 25 DU 2 JUIN 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 161
ARRETE N° 2017-191/GNC DU 17 JANVIER 2017 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 26 DU 23 NOVEMBRE 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 164
ARRETE N° 2018-443/GNC DU 6 MARS 2018 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 27 DU 22 NOVEMBRE 2017 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 166
ARRETE N° 2019-109/GNC DU 15 JANVIER 2019 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 28 DU 28 NOVEMBRE 2018 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » 168

Acte(s) juridique(s)	Voir article…	N° JONC	Date JONC	Page(s) JONC	Adresse internet	Observation(s)
Arrêté n° 1659-T du 29 mars 1999 relatif à l'extension de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires du 4 janvier 1999 (p. 1382).	1	7366	6-04-1999	1382	Voir...	Accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires du 4 janvier 1999
Arrêté n° 2000-605/GNC du 6 avril 2000 relatif à l'extension de l'avenant n° 2 du 6 janvier 2000 à l'accord professionnel de travail des "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (revalorisation annuelle des salaires minimaux) (p. 1625).	1	7452	18-04-2000	1625	Voir...	Avenant n° 2 du 6 janvier 2000
Arrêté n° 2001-1707/GNC du 21 juin 2001 relatif à l'extension de l'avenant n° 3 du 9 mars 2001 à l'accord professionnel de travail des "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (revalorisation annuelle des salaires minimaux) (p. 3151).	1	7556	3-07-2001	3151	Voir...	Avenant n° 3 du 9 mars 2001
Arrêté n° 2002-277/GNC du 7 février 2002 relatif à l'extension de l'avenant n° 4 du 28 novembre 2001 à l'accord professionnel de travail des "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (revalorisation annuelle des salaires minimaux) (p. 942).	1	7613	19-02-2002	942	Voir...	Avenant n° 4 du 28 novembre 2001
Arrêté n° 2002-3715/GNC du 26 décembre 2002 relatif à l'extension de l'avenant n° 5 du 17 octobre 2002 à l'accord professionnel de travail des "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (revalorisation annuelle des salaires minimaux) (p. 7670).	1	7678	31-12-2002	7670	Voir...	Avenant n° 5 du 17 octobre 2002
Arrêté n° 2004-391/GNC du 26 février 2004 relatif à l'extension de l'avenant salarial n° 6 du 19 novembre 2003 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires (revalorisation annuelle des salaires minimaux) (p. 969).	1	7767	2-03-2004	969	Voir...	Avenant salarial n° 6 du 19 novembre 2003
Arrêté n° 2005-967/GNC du 14 avril 2005 relatif à l'extension de l'avenant salarial n° 7 du 21 décembre 2004 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires (revalorisation annuelle des salaires minimaux) (p. 1969).	1	7859	20-04-2005	1969	Voir...	Avenant salarial n° 7 du 21 décembre 2004
Arrêté n° 2006-2525/GNC du 6 juillet 2006 relatif à l'extension de l'avenant n° 8 du 21 février 2006 à l'accord professionnel de la branche "Hôtel, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (p. 4718).	1	7964	11-07-2006	4718	Voir...	Avenant n° 8 du 21 février 2006
Arrêté n° 2006-2527/GNC du 6 juillet 2006 relatif à l'extension	1	7964	11-07-2006	4719	Voir...	Avenant n° 9 du 21 février 2006

Acte(s) juridique(s)	Voir article…	N° JONC	Date JONC	Page(s) JONC	Adresse internet	Observation(s)
de l'avenant n° 9 du 21 février 2006 à l'accord professionnel de la branche "Hôtel, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (p. 4719).						
Arrêté n° 2006-4677/GNC du 23 novembre 2006 relatif à l'extension de l'avenant n° 10 du 20 septembre 2006 à l'accord professionnel de la branche "Hôtel, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (p. 8354).	1	8002	28-11-2006	8354	Voir…	Avenant n° 10 du 20 septembre 2006
Arrêté n° 2007-4789/GNC du 15 octobre 2007 relatif à l'extension de l'avenant n° 11 du 19 avril 2007 à l'accord professionnel de la branche "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (p. 6804).	1	8118	23-10-2007	6804	Voir…	Avenant n° 11 du 19 avril 2007 Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « Employé(e) d'hébergement (back office) »
Arrêté n° 2007-6027/GNC du 28 décembre 2007 relatif à l'extension de l'avenant n° 12 du 22 octobre 2007 à l'accord professionnel de travail des " hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires " (p. 9304).	1	8148	28-12-2007	9304	Voir…	Avenant n° 12 du 22 octobre 2007
Arrêté n° 2008-4747/GNC du 14 octobre 2008 relatif à l'extension de l'avenant n° 13 du 16 mai 2008 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires (p. 7263).	1	8251	23-10-2008	7263	Voir…	Avenant n° 13 du 16 mai 2008 Certificat de Qualification Professionnel (CQP) « Employé(e) d'hébergement (front office) »
Arrêté n° 2009-925/GNC du 24 février 2009 relatif à l'extension de l'avenant n° 14 du 5 décembre 2008 à l'accord professionnel de travail des "hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires" (p. 1624).	1	8297	5-03-2009	1624	Voir…	Avenant n° 14 du 5 décembre 2008
Arrêté n° 2010-2209/GNC du 15 juin 2010 relatif à l'extension de l'avenant n° 15 du 15 avril 2010 à l'accord professionnel de travail des « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 5500).	1	8498	24-06-2010	5500	Voir…	Avenant n° 15 du 15 avril 2010
Arrêté n° 2011-837/GNC du 19 avril 2011 relatif à l'extension de l'avenant salarial n° 16 à l'accord professionnel de la branche «hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires» (p. 3365).	1	8639	28-04-2011	3365	Voir…	Avenant salarial n° 16 du 1er février 2011
Arrêté n° 2012-1495/GNC du 26 juin 2012 relatif à l'extension de l'avenant salarial n° 17 du 6 mars 2012 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 4825).	1	8800	5-07-2012	4825	Voir…	Avenant salarial n° 17 du 6 mars 2012
Arrêté n° 2013-967/GNC du 16 avril 2013 relatif à l'extension de l'avenant n° 18 du 9 novembre 2012 à l'accord professionnel de la branche «hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires» (p. 3566).	1	8899	25-04-2013	3566	Voir…	Avenant n° 18 du 9 novembre 2012 Certificat de Qualification Professionnel (CQP) « Employé(e) d'hébergement (front office) » - Modification
Arrêté n° 2013-969/GNC du 16 avril 2013 relatif à l'extension de l'avenant n° 19 du 9 novembre 2012 à l'accord professionnel de la branche «hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires» (p. 3567).	1	8899	25-04-2013	3567	Voir…	Avenant n° 19 du 9 novembre 2012 Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « Employé(e) d'hébergement (back office) » - Modification
Arrêté n° 2013-2107/GNC du 6 août 2013 relatif à l'extension de l'avenant salarial n° 18 du 12 décembre 2012 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 6467).	1	8938	15-08-2013	6467	Voir…	Avenant salarial n° 18 du 12 décembre 2012
Arrêté n° 2014-1813/GNC du 22 juillet 2014 relatif à l'extension de l'avenant n° 21 du 9 avril 2014 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 6641).	1	9054	29-07-2014	6641	Voir…	Avenant n° 21 du 9 avril 2014
Arrêté n° 2015-241/GNC du 24 février 2015 relatif à l'extension de l'avenant n° 22 du 26 novembre 2014 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » (p. 1863).	1	9131	5-03-2015	1863	Voir…	Avenant n° 22 du 26 novembre 2014
Arrêté n° 2016-709/GNC du 5 avril 2016 relatif à l'extension de l'avenant n° 23 du 26 novembre 2015 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » (p. 2824).	1	9264	14-04-2016	2824	Voir…	Avenant n° 23 du 26 novembre 2015
Arrêté n° 2016-1203/GNC du 14 juin 2016 relatif à l'extension de l'avenant n° 24 du 21 mars 2016 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 6274).	1	9292	28-06-2016	6274	Voir…	Avenant n° 24 du 21 mars 2016
Arrêté n° 2016-1717/GNC du 16 août 2016 relatif à l'extension de l'avenant n° 25 du 2 juin 2016 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 8876).	1	9313	25-08-2016	8876	Voir…	Avenant n° 25 du 2 juin 2016
Arrêté n° 2017-191/GNC du 17 janvier 2017 relatif à l'extension de l'avenant n° 26 du 23 novembre 2016 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » (p. 1739).	1	9371	26-01-2017	1739	Voir…	Avenant n° 26 du 23 novembre 2016
Arrêté n° 2018-443/GNC du 6 mars 2018 relatif à l'extension de l'avenant n° 27 du 22 novembre 2017 à l'accord professionnel de la branche des « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 2628).	1	9522	15-03-2018	2628	Voir…	Avenant n° 27 du 22 novembre 2017
Arrêté n° 2019-109/GNC du 15 janvier 2019 relatif à l'extension de l'avenant n° 28 du 28 novembre 2018 à l'accord professionnel de la branche des « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » (p. 567).	1	9677	17-01-2019	567	Voir…	Avenant n° 28 du 28 novembre 2018

ARRETE N° 1659-T DU 29 MARS 1999 RELATIF A L'EXTENSION DE L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES DU 4 JANVIER 1999

Article 1

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

Article 2

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

ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 : Champ d'application

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

⇨ Hôtels avec ou sans restaurant (551 A - 551 C),

⇨ Restaurants et cafés-restaurants (553 A - 553 B),

⇨ Cafés - tabacs (554 A),

⇨ Débits de boissons (554 B),

⇨ Cantines (555 A),

⇨ Restauration collective sous contrat, traiteurs, gamelliers, organisations de réception (555 C - 555 D)

⇨ Accueil des personnes âgées (853 D),

⇨ Auberges de jeunesse, exploitations de terrains de camping, autre hébergement touristique (552 A, 552 C, 552 E, 552 F),

⇨ Bals et discothèques (923 H).

Article 2 : Classement des entreprises - Code APE - NAF

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

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

N.B. : (1) La direction territoriale de la statistique et des études économiques devient l'institut territorial de la statistique et des études économiques (ITSEE) le 25 juillet 1985. Le sigle perd son T en 1999 (ISEE).

Article 3 : Objet

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

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

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

Article 4 : Durée

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

Article 5 : Dénonciation partielle ou totale

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

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

Il en est de même si l'accord professionnel est dénoncé à la demande d'une des parties intéressées, dans les conditions prévues à l'article 14 de la délibération n° 277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail (1), en ce qui concerne le secteur visé par la dénonciation.

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

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

N.B. : (1) Cf. article Lp.334-9 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Article 6 : Révision

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

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

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

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

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

Article 7 : Avenants

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

Article 8 : Interprétation de l'accord professionnel

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

Composition

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

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

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

Cette commission devra se réunir à la demande de la partie la plus diligente, adressée aux autres organisations syndicales signataires, en vue de pouvoir formuler sa réponse dans un délai maximum de un mois. Le texte en réponse sera communiqué aux organisations syndicales signataires de l'accord professionnel et fera l'objet du dépôt prévu à l'article 10 de la délibération n° 277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail (2).

N.B. : (2) Cf. articles Lp. 332-5, Lp. 334-1 et R. 334-1 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Article 9 : Extras

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

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

CHAPITRE III - EMPLOIS

Le présent chapitre III a été remplacé intégralement par l'arrêté n° 2016-1203/GNC du 14-06-2016 - art. 1 - JONC n° 9292 du 28-06-2016 p. 6274

Article 10 : Personnel visé

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

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

Article 11 : Classification des emplois

Présentation du système retenu :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 12 : Définitions des fonctions Agents de maîtrise

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

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

- Catégorie V :

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

Il prend notamment la responsabilité :

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

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

- Catégorie VI :

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

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

Il prend notamment la responsabilité :

➢ De veiller à l'accueil des nouveaux membres des groupes et à leur adaptation ;

➢ De faire réaliser les programmes ;

➢ De formuler les instructions d'application ;

➢ De répartir les programmes, en suivre la réalisation, en contrôler les résultats par rapport aux prévisions et prendre les dispositions correctives nécessaires ;

➢ De contrôler la gestion de son unité en comparant régulièrement les résultats atteints avec les valeurs initialement fixées ;

➢ De donner délégation de pouvoir pour prendre certaines décisions ;

➢ D'apprécier les compétences individuelles, déterminer et soumettre à l'autorité les mesures de formation ou de promotion en découlant ;

➢ De promouvoir la sécurité à tous les niveaux ainsi que les recherches en matière d'amélioration des conditions de travail ;

➢ De favoriser la circulation et la compréhension de l'information ;

➢ De participer à l'élaboration des programmes et des dispositions d'organisation qui en découlent.

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

DEFINITIONS GENERALES DES CATEGORIES I A VI

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
Catégorie I	• Travaux courants exigés par les différentes filières professionnelles. • Application de consignes précises.	• Travaille sous consignes simples et précises. • Sous les ordres directs d'une personne de qualification supérieure.	• De l'exécution des tâches confiées.	• **Niveau VI de l'Education Nationale**, à savoir personnel occupant des emplois n'exigeant pas une formation au-delà de la scolarité obligatoire.
Catégorie II	• Travaux simples ou répétitifs ou analogiques. - Application de consignes précises.	• Contrôle direct par une personne de niveau supérieur.	• De l'exécution conformément aux consignes.	• **Niveau VI de l'Education Nationale** avec expérience professionnelle acquise dans un ou plusieurs métiers de la profession.
Catégorie III	• Travaux qualifiés. • Exécution d'opérations en application de modes opératoires connus ou indiqués dans des instructions préalables.	• Instructions précises indiquant les limites des initiatives à prendre. • Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieur.	• De l'exécution et du contrôle de son travail. • Peut coordonner l'activité d'agents de qualification inférieure.	• **Niveau V de l'Education Nationale** : personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (B.E.P. - 2 ans de scolarité au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré) ou du certificat d'aptitude professionnelle (C.A.P.). • **Niveau V bis de l'Education Nationale** : personnel occupant des emplois supposant une formation spécialisée d'une durée maximum d'un an au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré, du niveau du certificat de formation professionnelle. La pratique d'une ou plusieurs langues

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
				étrangères peut être exigée.
Catégorie IV	• Travaux qualifiés. • Mise en œuvre de méthodes connues avec choix des moyens d'exécution et de leur mise en œuvre successive, en vue de l'objectif à atteindre.	• Instructions indiquant l'objectif à atteindre. • Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieure.	• Organisation de son travail dans la limite des instructions reçues. Il peut avoir le contrôle technique du travail exécuté par du personnel de qualification moindre. • Suivant la structure de l'entreprise, il peut éventuellement se voir confier, de façon temporaire ou permanente des responsabilités hiérarchiques simples sur une équipe restreinte de qualification inférieure ou équivalente à la sienne.	• **Niveau IV b de l'Education Nationale** : personnel occupant un emploi d'un niveau équivalent au brevet professionnel ou au brevet de maîtrise (2 ans de formation au moins et de pratique professionnelle après l'acquisition d'une formation de niveau V). • **Niveau IV c de l'Education Nationale** : personnel occupant un poste exigeant normalement la possession du cycle préparatoire (en promotion sociale) à l'entrée dans un cycle d'études supérieures ou techniques supérieures.
Catégorie V	• Responsabilité d'actions qui peuvent aller jusqu'à la nécessité d'aborder des problèmes ayant des caractéristiques à la fois techniques, commerciales, administratives et dont l'exécution complexe (tant par la nature du problème que par le fait que, pour le résoudre, il faut entrer en relation avec d'autres responsables dans d'autres services de l'Etablissement). • Bien qu'habituellement, les méthodes soient connues ou indiquées, doit mettre en œuvre les méthodes, procédés et moyens avec une certaine initiative en vue de l'objectif à atteindre. • Technicité et compétence exigées dans l'activité déterminée associées à une certaine connaissance d'autres secteurs d'activité.	• Instructions de caractère général fixant un cadre d'activité et les conditions d'organisation. • Contrôle par une personne le plus habituellement d'un niveau de qualification supérieur.	• Organisation de son travail dans le cadre fixé avec une certaine liberté dans le choix des moyens et la succession des étapes. • Cette responsabilité est souvent caractérisée par l'encadrement, directement ou par l'intermédiaire d'agents de maîtrise.	- **Niveau IV de l'Education Nationale** : personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation du niveau du baccalauréat, du brevet de technicien (B.T.), du brevet supérieur d'enseignement commercial (B.S.E.C.), soit 3 ans de scolarité au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré. Provisoirement, formation du niveau du brevet d'enseignement industriel (B.E.I.) et du brevet d'enseignement commercial (B.E.C.).
Catégorie VI	• Mise en application d'une très haute technicité soit directement, soit par l'intermédiaire d'agents encadrés. • Conception des instructions d'application, organisation du programme de travail d'après les directives reçues. • Responsabilité d'activités diversifiées et de leur coordination avec maîtrise de données et de contraintes d'ordre technique, commercial, administratif ainsi que du coût des solutions.	• Directives indiquant les règles à respecter, les objectifs et les moyens. • Contrôle par un cadre ou par le directeur de l'établissement lui-même avec possibilité de recours vers ces derniers en cas de difficulté.	• Larges responsabilités dans les fonctions confiées avec dans le cas du personnel d'encadrement, animation professionnelle des hommes qui en dépendent, éventuellement par l'intermédiaire d'un ou plusieurs agents de maîtrise.	• **Niveau III de l'Education Nationale** : personnel occupant les emplois exigeant normalement une formation du niveau du brevet de technicien supérieur, du diplôme des Instituts Universitaires de Technologie ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur (2 ans de scolarité après le baccalauréat).

Article 13 : Description des emplois par filière professionnelle

CATÉGORIE I

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

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

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➢ **Equipier(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie 1 et aux critères qui y sont définis.

Service de chambre

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

Et locaux publics et collectifs

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

SERVICE DE LINGERIE

➢ **Linger(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie 1 et aux critères qui y sont définis.

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

SERVICE DU HALL

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

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

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

SERVICES DE RESTAURATION

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie 1 et aux critères qui y sont définis.

Service restaurant - bar - caféterie - étages

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

- Etc...

Et service cuisine

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

SERVICES GENERAUX

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

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

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

CATÉGORIE II

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

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

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

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

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

Service de Chambre

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

Et locaux publics et collectifs

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

SERVICE DE LINGERIE

➢ **Linger(e) confirmé(e) :**

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

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

SERVICES DE RECEPTION ET DE SECURITE

➢ **Agent de sécurité tournant - Veilleur de nuit :**

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

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

SERVICE DU HALL

➢ **Employé(e) de Hall confirmé(e) :**

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

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

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

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

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

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

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

Service cuisine

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

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

- Mise en place cuisine.

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

SERVICES GENERAUX

➢ **Commis livreur :**

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

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

➢ **Aide maternelle en garderie d'enfants en milieu hôtelier :**

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

➢ **Jardinier confirmé :**

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

CATÉGORIE III

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➢ **Superviseur Equipier (e) :**

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

SERVICE DE LINGERIE- BUANDERIE

➢ **Linger(e) spécialisé(e) :**

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

SERVICE DU HALL

➢ **Superviseur Bagagiste :**

- Organise les mouvements de distribution des bagages et coordonne le travail des bagagistes.

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

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Réceptionniste polyvalent(e)- Night auditor :**

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

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant – bar

➢ **Serveur(se) de bar et/ou de restaurant :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie III et aux critères qui y sont définis.
- Service de salle.
- Service de bar.
- Room service.
- Service du vin.
- Accueil clientèle.
- Facturation.
- Dressage du couvert.
- Débarrassage.
- Découpe et flambage.
- Confection de cocktails.
- Mise en place des offices restaurant, bar et étages.
- Nettoyage du restaurant, du bar et des offices.
- Anglais.
- Etc...

Service cuisine

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

➢ **Premier(e) commis(e) de cuisine - Cuisinier(e) :**
- Mise en place cuisine.
- Préparation des aliments.
- Confection et dressage des mets.
- Confection des menus.
- Nettoyage et désinfection de la cuisine et du matériel utilisé.

- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Rangement des denrées alimentaires dans le respect de la chaîne du froid.
- Etc...

➢ **Superviseur Plongeur(se) :**

Mission générale :

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

Hygiène :

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

SERVICES GENERAUX

➢ **Chauffeur :**

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

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

➢ **Magasinier / Réceptionnaire de marchandises :**

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

AUTRES SERVICES

➢ **Vendeur boutique en hôtellerie :**

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

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

➢ **Jardinier paysagiste :**

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

- Installés (taille, traitement, etc.).

➢ **Matelot :**

- Exécute sous la responsabilité du capitaine, différentes opérations manuelles relatives à la conduite à bord des bateaux de mer.
- Assure à la sécurité à bord et l'accueil des passagers.
- Exécute l'entretien du navire.

CATÉGORIE IV

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➢ **Gouvernante d'étage :**

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

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

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Premier(e) réceptionniste polyvalent(e) - Agent de réservation :**

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

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

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

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

- Réservation.
- Accueil clientèle.
- Veille au bon déroulement du repas.
- Parfaite présentation.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

SERVICE DU HALL

➢ **Concierge - Relation clientèle (japonaise ou autres) :**

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

- Informations et conseils pratiques, touristiques et culturels mis à jour en permanence.
- Réception et expédition des bagages.
- Peut avoir la charge de la remise des clefs, des opérations postales et éventuellement de la messagerie.
- Résolution de problèmes ponctuels de la clientèle avec discrétion.
- Suivi satisfaction clientèle.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Service de salle.
- Service de bar.
- Room service.
- Service du vin.
- Accueil clientèle.
- Facturation et encaissement.
- Dressage du couvert.
- Débarrassage.
- Découpe et flambage.
- Confection de cocktails.
- Mise en place des offices restaurant, bar et étages.
- Nettoyage du restaurant, du bar et des offices.
- Connaissance parfaite des boissons françaises et étrangères.
- En banquet, peut être amené à prendre la responsabilité de manifestation de taille moyenne.
- Parfaite présentation.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

Service cuisine

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Assure une des fonctions de la cuisine : saucier, grillardin, entremettier, garde-manger, pâtissier...
- Responsabilité de l'entretien de son poste et du matériel utilisé.
- Etc...

SERVICES GENERAUX

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Travaux d'entretien généraux et de maintenance des bâtiments et des équipements.
- Veille au bon fonctionnement des machines et du matériel utilisés (engins de terrain de golf, maintenance de service machine des moteurs de bateau, etc...).

➢ **Fontainier de golf d'hôtel :**

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

SERVICE ADMINISTRATIF

➢ **Secrétaire - Agent administratif :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Saisie et présentation de documents.
- Utilisation des techniques bureautiques.

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

➢ **Employé(e) de comptabilité - aide-comptable :**

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

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

AUTRES SERVICES

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

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

CATÉGORIE V

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

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

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

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

SERVICE DE RECEPTION

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

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

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

➢ **Contrôleur de nuit - Responsable de nuit- Night auditor :**

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

- Contrôle des écritures journalières hébergement 1 restauration.
- Contrôle de la facturation et des encaissements clients.
- Préparation du rapport journalier des ventes.
- Accomplit les formalités à l'arrivée et au départ des clients la nuit.
- Peut être amené à assurer un contrôle sur le personnel de nuit.
- Notions de sécurité.

SERVICE DU HALL

➢ **Chef concierge :**

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

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

➢ **Maître d'hôtel :**

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

➢ **Chef barman (barmaid) :**

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

Service de cuisine

➢ **Sous-Chef de cuisine débutant / intermédiaire / confirmé :**

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

SERVICES GENERAUX

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
- Planification du travail et gestion d'équipe.
- Participation à la gestion de la maintenance préventive et curative.
- Connaissance de l'entretien des installations et bâtiments d'un établissement.
- Etc...

SERVICE ADMINISTRATIF

➢ **Économe - Contrôleur- Acheteur :**

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

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

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

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

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

➢ **Assistant(e) de réservation:**

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

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

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

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

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

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

➢ **Informaticien**

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

En relation directe avec l'ensemble des utilisateurs, les prestataires et les fournisseurs.

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

Autres services

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

Titulaire d'un BTS avec expérience.

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

CATÉGORIE VI

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

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

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

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

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Chef de réception :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie VI et aux critères qui y sont définis.
- Maîtrise parfaite des fonctions d'« Assistant(e) chef de réception » de la catégorie 5.
- Responsable prévision et planification.
- Peut-être en charge de la prospection de la clientèle et du développement des ventes.
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant – bar

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

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

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

➢ **Responsable de la restauration - Assistant directeur de la restauration :**

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

Service cuisine

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

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

Selon la catégorie de l'établissement, l'ensemble des tâches peut être réalisé sous la responsabilité du directeur ou du responsable de la restauration.

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

➢ **Chef Pâtissier :**

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

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

SERVICES GENERAUX

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

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie VI et aux critères qui y sont définis.
- Responsable du service d'entretien et de maintenance de l'établissement.
- Gestion plannings préventifs d'entretien et plannings de réparation.
- Responsable des stocks d'appareils et de pièces de rechange.
- Connaissances générales pour l'entretien de toutes les installations et bâtiments d'un hôtel.
- Etc...

➢ **Responsable des achats :**

Gestion des stocks et des flux de marchandises de l'Economat. Est en charge de la maîtrise des couts d'approvisionnement et de la mise en place des procédures déterminées par la direction.

- Assure les commandes des articles.
- Saisit et contrôle les bons de sortie.
- Contrôle les livraisons.
- Anime son équipe.
- Participe à la maîtrise des coûts.
- Veille au respect des règles d'hygiène.
- Veille à l'optimisation de la rotation des stocks.

- Supervise l'inventaire de l'Economat.
- Recherche de nouveaux produits, fournit les éléments d'analyse au Directeur Administratif et Financier et fait respecter les délais de livraison.
- Gère également les litiges éventuels avec les fournisseurs liés aux approvisionnements.

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

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

➢ **Chef de sécurité :**

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

- Responsable de la sécurité des biens et des personnes dans l'établissement.
- Application et mise à jour des consignes de sécurité en vigueur dans l'établissement.
- Responsable du maintien en l'état du matériel de sécurité (matériel incendie, etc…).
- Peut être amené à porter les premiers secours en cas d'accident.
- Peut être amené à participer au comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).
- Titulaire d'attestation et/ou du diplôme, à jour, de secourisme obligatoire.
- Maintien des registres liés à la sécurité.
- Notions d'anglais.
- ·Etc...

➢ **Responsable du golf - directeur(trice) adjoint du golf :**

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

SERVICE ADMINISTRATIF

➢ **Assistant(e) de direction :**

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

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

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

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

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

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

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

➢ **Responsable Formation :**

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

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

➢ **Délégué(e) commercial(e) responsable commercial(e) assistant directeur(trice) commercial(e) :**

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

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

➢ **Responsable RH - Assistant directeur(trice) des ressources humaines :**

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

- Etc...

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Responsable de réservation :**

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

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

AUTRES SERVICES

➢ **Responsable de boutique en hôtellerie :**

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

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

Exerçant des responsabilités d'encadrement et de direction.

➢ **Capitaine :**

Chef de l'expédition maritime.

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

➢ **Responsable qualité :**

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

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

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

Article 14 : Apprentissage

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

Article 15 : Promotion

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

Article 16 : Emploi et perfectionnement professionnel

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

Article 17 : Définitions des cadres et assimilés

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

A / posséder une formation technique, administrative, juridique, commerciale ou financière, résultant :

- Soit d'études sanctionnées par un des diplômes de l'enseignement supérieur énumérés au (1),

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

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

N.B. : (1)

- Ecoles hôtelières (Licences et Masters),

- Ecoles d'ingénieurs délivrant un diplôme d'ingénieur reconnu par l'Etat,

- Institut Supérieur des Affaires,

- Ecole des Hautes Etudes Commerciales,

- Ecoles Supérieures de Commerce et d'Administration des Entreprises,

- Ecole Supérieure des Sciences Economiques et Commerciales,

- Instituts Supérieurs d'Etudes Politiques,

- Agrégations, Doctorats, Diplômes d'Etudes Approfondies, Diplômes d'Etudes Supérieures Spécialisées,

- Licences et Masters délivrés par les Universités françaises,

- Diplôme d'Etudes Supérieures d'Economie du Conservatoire National des Arts et Métiers,

- Diplôme d'Etudes Supérieures de Technologie du Conservatoire National des Arts et Métiers.

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

CATEGORIE CADRES

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

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

➢ **Directeur(trice) d'exploitation ou directeur adjoint :**

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

- Etc...

➢ **Directeur(trice) financier :**

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

➢ **Directeur(trice) marketing et ventes :**

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

➢ **Directeur (trice) informatique :**

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

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

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

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

Dans les structures ayant au moins deux restaurants et un bar.

- Responsable de l'ensemble du pôle restauration de l'hôtel (le ou les restaurants, le ou les bars, le room-service et le service des banquets),
- Dirige, coordonne et supervise l'ensemble du personnel dans ces services et participe à leur recrutement,

- Chargé de développer la rentabilité du restaurant, il élabore et contrôle le budget de fonctionnement des points de vente, gère les achats, participe à la création de la carte et à la fixation des prix des menus en collaboration avec le chef de cuisine et le directeur de l'hôtel.
- Etc...

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

Selon le type d'établissement :

- Veille à l'hygiène et à la propreté des chambres et des locaux dont il/elle est responsable,
- Supervise la réalisation des travaux de maintenance effectués dans les chambres à la demande de ses équipes,
- Optimise les effectifs par rapport à l'activité,
- Anime et gère l'ensemble du personnel d'étage et de lingerie,
- Organise et répartit le travail des équipes,
- Organise les prestations VIP à mettre en place dans les chambres,
- Veille à la qualité des services et des prestations offerts au client pour sa partie,
- Assure les relations avec les sociétés extérieures et le suivi des prestations réalisées par ces sociétés,
- Met en œuvre et fait respecter les standards et procédures en place dans l'établissement,
- Gère et anime son équipe (recrutement, formation, plannings, évaluation etc.),
- Informe sa hiérarchie de toute situation « anormale » concernant la sécurité ou les risques d'accidents,
- Parfaite maîtrise de l'anglais,
- Etc...

➢ **Directeur(trice) technique :**

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

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

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

➢ **Chef exécutif :**

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

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

- Garantit les normes d'hygiène et de sécurité dans l'ensemble de la cuisine,
- Etc...

➢ **Directeur(trice) des revenus :**

- Optimise les revenus de l'hôtel pour l'ensemble de ses services (chambres, salles de conférence, spa...) pour atteindre une rentabilité maximale,
- Analyse le taux d'occupation, le prix moyen et le revenu par chambre,
- Etablit une stratégie tarifaire et de vente claire et organisée auprès des agents de réservation, des commerciaux et des réceptionnistes,
- Organise une cellule de veille concurrentielle pour déterminer la politique tarifaire des principaux concurrents,
- Elabore les budgets prévisionnels pour des actions commerciales,
- Effectue des prévisions rigoureuses,
- Travaille en relation directe avec le directeur de l'hôtel, le responsable de l'hébergement, le chef de réception, ou encore le chef du département vente et marketing,
- Etc...

CATEGORIE « CADRE DIRIGEANT »

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

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

3 - Ne relèvent pas du présent avenant :

Les personnes :

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

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

CHAPITRE IV - REMUNERATION

Article 18 : Rémunération mensuelle

Modifié par arrêté n° 2000-605/GNC du 06-04-2000 - art. 1 - JONC n° 7452 du 18-04-2000 p. 1625
Modifié par arrêté n° 2001-1707/GNC du 21-06-2001 - art. 1 - JONC n° 7556 du 03-07-2001 p. 3151
Modifié par arrêté n° 2002-277/GNC du 07-02-2002 - art. 1 - JONC n° 7613 du 19-02-2002 p. 942
Modifié par arrêté n° 2002-3715/GNC du 26-12-2002 - art. 1 - JONC n° 7678 du 31-12-2002 p. 7670
Modifié par arrêté n° 2004-391/GNC du 26-02-2004 - art. 1 - JONC n° 7767 du 02-03-2004 p. 969
Modifié par arrêté n° 2005-967/GNC du 14-04-2005 - art. 1 - JONC n° 7859 du 20-04-2005 p. 1969
Modifié par arrêté n° 2006-2527/GNC du 06-07-2006 - art. 1 - JONC n° 7964 du 11-07-2006 p. 4719
Modifié par arrêté n° 2006-4677/GNC du 23-11-2006 - art. 1 - JONC n° 8002 du 28-11-2006 p. 8354
Modifié par arrêté n° 2007-6027/GNC du 28-12-2007 - art. 1 - JONC n° 8148 du 28-12-2007 p. 9304
Modifié par arrêté n° 2009-925/GNC du 24-02-2009 - art. 1 - JONC n° 8297 du 05-03-2009 p. 1624
Modifié par arrêté n° 2010-2209/GNC du 15-06-2010 - art. 1 - JONC n° 8498 du 24-06-2010 p. 5500
Modifié par arrêté n° 2011-837/GNC du 19-04-2011 - art. 1 - JONC n° 8639 du 28-04-2011 p. 3365
Modifié par arrêté n° 2012-1495/GNC du 26-06-2012 - art. 1 - JONC n° 8800 du 05-07-2012 p. 4825
Modifié par arrêté n° 2013-2107/GNC du 06-08-2013 - art. 1 - JONC n° 8938 du 15-08-2013 p. 6467
Modifié par arrêté n° 2014-1813/GNC du 22-07-2014 - art. 1 - JONC n° 9054 du 29-07-2014 p. 6641
Modifié par arrêté n° 2015-241/GNC du 24-02-2015 - art. 1 - JONC n° 9131 du 05-03-2015 p. 1863
Modifié par arrêté n° 2016-709/GNC du 05-04-2016 - art. 1 - JONC n° 9264 du 14-04-2016 p. 2824
Modifié par arrêté n° 2016-1203/GNC du 14-06-2016 - art. 1 - JONC n° 9292 du 28-06-2016 p. 6274
Modifié par arrêté n° 2017-191/GNC du 17-01-2017 - art. 1 - JONC n° 9371 du 26-01-2017 p. 1739
Modifié par arrêté n° 2018-443/GNC du 06-03-2018 - art. 1 - JONC n° 9522 du 15-03-2018 p. 2628
Modifié par arrêté n° 2019-109/GNC du 15-01-2019 - art. 1 - JONC n° 9677 du 17-01-2019 p. 567

5.1. - La rémunération mensuelle déterminée ci-dessous s'inscrit dans le cadre de la loi de mensualisation n° 78-49 du 19 janvier 1978 (1). Elle est calculée pour 169 heures et est indépendante du nombre de jours travaillés dans le mois ; le paiement mensuel ayant pour objet de neutraliser les conséquences de la répartition inégale des jours entre les douze mois de l'année.

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

Les rémunérations mensuelles sont adaptées à l'horaire réel. En particulier, si des heures supplémentaires sont effectuées en sus de l'horaire hebdomadaire de 39 heures ou équivalent, elles sont rémunérées en supplément avec les majorations correspondantes, conformément aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur, à moins que l'intéressé ne soit rémunéré par un forfait mensuel convenu incluant ces majorations conformément à l'article 60 de l'accord interprofessionnel territorial.

De même, les heures non travaillées pourront donner lieu à réduction de salaires, sauf dans les cas où le maintien de ceux-ci est expressément prévu par des dispositions légales ou conventionnelles.

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

5.2 - Rémunérations forfaitaires

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

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

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

5.3 - Révision de la rémunération

Les parties signataires conviennent de se rencontrer une fois par an, pour négocier la valeur du point, conformément aux dispositions de l'article 12 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail (2).

Compte tenu des dispositions ci-après, la prochaine rencontre aura lieu fin 1999.

N.B. :

(1) Cf. articles Lp. 143-2 et Lp. 143-3 du code du travail de Nouvelle-Calédonie ;

(2) Cf. article Lp. 333-1 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

5.4 - Rémunération par catégorie :

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**A compter du 1er janvier 2019**
I	156 697 F.CFP
II	157 490 F.CFP
III	159 839 F.CFP
IV	165 819 F.CFP
V	178 362 F.CFP
VI	216 135 F.CFP

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

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

Rémunération mensuelle	
Cadres	352 279 F.CFP

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

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

Clause de forfait

Un forfait en heures sur l'année pourra être mis en œuvre avec des salariés ayant la qualité de cadres.

Plus particulièrement sont concernés les salariés dont la durée de travail ne peut être prédéterminée, affectés à des fonctions qui ne sont pas occupés selon l'horaire collectif applicable, et qui disposent d'une certaine autonomie définie par la liberté qui leur est reconnue dans l'organisation de leur emploi du temps et les responsabilités qui leur sont confiées.

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

Article 19 : Avantages en nature

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

Cette contre-valeur est fixée comme suit :

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

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

• l'entreprise exploite un service de restauration,

• soit ouverte à la clientèle au moment des repas,

• et pour autant que la fonction du salarié l'oblige à être présent à son poste de travail depuis un minimum de trois heures au moment des dits repas.

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

2 - Le logement, fourni au salarié, est évalué au maximum :

• pour une journée à 420 Frs,

• pour un mois à 10.000 Frs.

Article 20 : Prime d'ancienneté

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

• 2 % après 2 ans d'ancienneté,

• + 1 % par année supplémentaire jusqu'à 15 %.

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

Article 21 : Prime d'assiduité mensuelle

Modifié par arrêté n° 2013-2107/GNC du 06-08-2013 - art. 1 - JONC n° 8938 du 15-08-2013 p. 6467
Modifié par arrêté n° 2014-1813/GNC du 22-07-2014 - art. 1 - JONC n° 9054 du 29-07-2014 p. 6641
Modifié par arrêté n° 2017-191/GNC du 17-01-2017 - art. 1 - JONC n° 9371 du 26-01-2017 p. 1739
Modifié par arrêté n° 2019-109/GNC du 15-01-2019 - art. 1 - JONC n° 9677 du 17-01-2019 p. 567

Les agents des catégories I à VI, hormis les agents rémunérés au forfait, qui compteront 6 mois d'ancienneté minimum, percevront une prime d'assiduité de 4 000 Frs par mois.

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

Article 22 : Gratification annuelle

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

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

CHAPITRE V – DUREE DU TRAVAIL

Article 23 : Durée du travail hebdomadaire

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

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

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

Article 24 : Contingent d'heures supplémentaires

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

Article 25 : Jours fériés chômés

Modifié par arrêté n° 2014-1813/GNC du 22-07-2014 - art. 1 - JONC n° 9054 du 29-07-2014 p. 6641

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 26 : Travail de nuit

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

Article 27 : Visite médicale des agents affectés à certains emplois

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

CHAPITRE VII – SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL

Article 28 : Maladie et accident non professionnel

A - Personnel sous contrat à durée indéterminée et sous contrat à durée déterminée supérieure à six mois

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

• d'avoir justifié dans les quarante-huit heures de cette incapacité,

• de rentrer dans le cadre des maladies ou accidents pris en charge par la CAFAT.

2) Indemnisation :

2.1 - Délai de carence avant indemnisation :

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

• 1er jour pour la première absence,

• 5ème jour à partir de la deuxième absence,

l'absence s'appréciant à chaque fois sur les douze mois antérieurs au premier jour de l'incapacité.

En cas d'hospitalisation, le délai de carence est supprimé.

2.2 - Taux d'indemnisation :

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

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

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

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

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

• Arrêts successifs :

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

2.3 - Rémunération :

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

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

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

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

B - Personnel sous contrat à durée déterminée inférieure ou égale à six mois

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

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

Pendant les 15 jours suivants, ils recevront les deux tiers de cette même rémunération ;

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

CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS DIVERSES

Article 29 : Dépôt - signature - extension

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

Toute organisation syndicale représentative de salariés, au sens de l'article 19 de l'ordonnance n° 85-1181 du 13 novembre 1985 (2), ainsi que toute organisation syndicale ou association ou groupement d'employeurs ou des employeurs pris individuellement peuvent adhérer au présent accord professionnel.

Les parties signataires en demandent l'extension à l'Exécutif du Territoire, conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail (3).

N.B. : (1) Cf. articles Lp. 332-5, Lp. 334-1 et R. 334-1 du code du travail de Nouvelle-Calédonie - (2) Cf. article Lp. 334-2 du code du travail de Nouvelle-Calédonie - (3) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 4 janvier 1999

Représentants des employeurs

- Fédération Patronale de Nouvelle-Calédonie (F.P.N.C.)

- Union des Hôtels Touristiques de NC (U.H.T.N.C.) actuellement appelée Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurateurs

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de Nouvelle-Calédonie (U.S.O.E.N.C.)

- Union Territoriale Force Ouvrière (U.T.F.O.)

- Union des Syndicats de Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- Fédération des Cadres et Collaborateurs de Nouvelle-Calédonie (F.C.C.N.C)

« HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES (HBCR) »

STRUCTURE DE LA GRILLE DE CLASSIFICATIONS ET DU BAREME DES SALAIRES MINIMAUX HIERARCHIQUES AU 1ER JANVIER 2019

MODIFIE PAR ARRETE N° 2019-109/GNC DU 15-01-2019 - ART. 1 - JONC N° 9677 DU 17-01-2019 P. 567

LES ELEMENTS CONSTITUTIFS DE LA REMUNERATION
NE DOIVENT PAS CONDUIRE AU VERSEMENT D'UNE REMUNERATION INFERIEURE AU SMG (SALAIRE MINIMUM GARANTI) EN VIGUEUR
(AU 1ER OCTOBRE 2018 LE MONTANT DU SMG EST DE 926,44 FRANCS CFP BRUT/HORAIRE
ET DE 156 568 XPF BRUT MENSUEL POUR 169 HEURES DE TRAVAIL)
SMG : ARRETE N° 2018-2337/GNC DU 25-09-2018 - ART. 1 - JONC N° 9615 DU 27-09-2018 - PAGE 14005

AVENANT SALARIAL N°	***28 DU 28 NOVEMBRE 2018***
ETENDU PAR ARRETE N°	***2019-109/GNC DU 15 JANVIER 2019***
JOURNAL OFFICIEL DE LA NOUVELLE-CALEDONIE (JONC) N°	***9677 DU 17-01-2019 P. 567***
VALEUR DU POINT EN XPF	***/***
A COMPTER DU	***1ER JANVIER 2019***

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**A compter du 1er janvier 2019**
I	156 697 F.CFP
II	157 490 F.CFP
III	159 839 F.CFP
IV	165 819 F.CFP
V	178 362 F.CFP
VI	216 135 F.CFP

Rémunération mensuelle	
Cadres	352 279 F.CFP

ANNEXES

ARRETE N° 2000-605/GNC DU 6 AVRIL 2000 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 2 DU 6 JANVIER 2000 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 2 du 6 janvier 2000 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires conclu le 4 janvier 1999 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

Conformément aux dispositions de l'article 2 de l'avenant n° 2 du 6 janvier 2000, le salaire minimum mensuel conventionnel de la catégorie I.A est égal à 87.385 francs pour 169 heures, à compter du 1er janvier 2000.

Article 3

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

Article 4

Le présent arrêté sera transmis au délégué du Gouvernement, haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 2 DU 6 JANVIER 2000 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 6 janvier 2000 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article.

Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2000 :

Article 2 : Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail ou équivalence :

Catégories	Janvier 2000
I.A	87 385 F.CFP
I.B	90 950 F.CFP
II.	98 000 F.CFP
III.	102 410 F.CFP
IV.	115 273 F.CFP
V.	132 650 F.CFP
VI.	167 574 F.CFP

Fait à Nouméa, le 6 janvier 2000

Représentants des employeurs

- Fédération Patronale de Nouvelle-Calédonie (F.P.N.C.)

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurateurs

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de Nouvelle-Calédonie (U.S.O.E.N.C.)

- Union Territoriale Force Ouvrière (U.T.F.O.)

- Syndicat Libre Unité Action (S.L.U.A.)

- Union des Syndicats de Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- Fédération des Cadres et Collaborateurs de Nouvelle-Calédonie (F.C.C.N.C)

ARRETE N° 2001-1707/GNC DU 21 JUIN 2001 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 3 DU 9 MARS 2001 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 3 du 9 mars 2001 à l'accord professionnel de travail des « Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires » conclu le 4 janvier 1999 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

Conformément aux dispositions de l'article 2 de l'avenant n° 3 du 9 mars 2001, le salaire minimum mensuel conventionnel de la catégorie I.A est égal à 90.880 francs pour 169 heures, à compter du 1er mars 2001.

Article 3

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

Article 4

Le présent arrêté sera transmis au délégué du Gouvernement, haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 3 DU 9 MARS 2001 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 9 mars 2001 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article.

Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er mars 2001.

Article 2 : Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail ou équivalence :

Catégories	Mars 2001
I.A	90 880 F.CFP
I.B	94 580 F.CFP
II.	100 000 F.CFP
III.	104 458 F.CFP
IV.	117 002 F.CFP
V.	133 977 F.CFP
VI.	169 250 F.CFP

Fait à Nouméa, le 9 mars 2001

Représentants des employeurs

- Fédération Patronale de Nouvelle-Calédonie (F.P.N.C.)

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurateurs de NC

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)

- Union des Syndicats de Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- Union Territoriale Force Ouvrière (U.T.F.O.)

- Union des Secteurs Généraux du Commerce & de l'Industrie de NC (U.S.G.C.I.N.C.)

- Syndicat Libre Unité Action (S.L.U.A.)

ARRETE N° 2002-277/GNC DU 7 FEVRIER 2002 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 4 DU 28 NOVEMBRE 2001 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 4 du 28 novembre 2001 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires conclu le 4 janvier 1999 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au délégué du Gouvernement, haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 4 DU 28 NOVEMBRE 2001 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 28 novembre 2001 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article.

Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2002.

Article 2 : Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail ou équivalence :

Catégories	Janvier 2002
I.A	93 606 F.CFP
I.B	97 417 F.CFP
II.	102 000 F.CFP
III.	106 547 F.CFP
IV.	118 757 F.CFP
V.	135 316 F.CFP
VI.	170 942 F.CFP

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2002 sous réserve de son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 (1). Il entrera en vigueur au plus tard à la date de son extension au JONC.

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 28 novembre 2001

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurateurs de NC

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)

- Union des Syndicats de Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- Union Territoriale Force Ouvrière (U.T.F.O.)

- Union des Secteurs Généraux du Commerce & de l'Industrie de NC (U.S.G.C.I.N.C.)

- Fédération des Cadres et Collaborateurs de Nouvelle-Calédonie (F.C.C.N.C.)

- Union Territoriale Confédération Française de l'Encadrement de NC (UT CFE CGC)

ARRETE N° 2002-3715/GNC DU 26 DECEMBRE 2002 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 5 DU 17 OCTOBRE 2002 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 5 du 17 octobre 2002 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires conclu le 4 janvier 1999 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 5 DU 17 OCTOBRE 2002 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 17 octobre 2002 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article.

Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2003.

Article 2 : Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail :

Catégories	Janvier 2003
I.	100 000 F.CFP
II.	103 500 F.CFP
III.	108 000 F.CFP
IV.	119 700 F.CFP
V.	136 000 F.CFP
VI.	171 800 F.CFP

Les partenaires ont convenu de fusionner les catégories I.A et I.B en une seule catégorie.

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2003 sous réserve de son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 (1). Il entrera en vigueur au plus tard à la date de son extension au JONC.

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 17 octobre 2002

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurateurs de NC

- Fédération des Métiers de NC

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)

- Union Territoriale Force Ouvrière (U.T.F.O.)

- Union des Secteurs Généraux du Commerce et de l'Industrie de NC (U.S.G.C.I.N.C.)

- Fédération des Cadres et Collaborateurs de Nouvelle-Calédonie (F.C.C.N.C.)

- Syndicat Libre Unité Action (S.L.U.A.)

ARRETE N° 2004-391/GNC DU 26 FEVRIER 2004 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 6 DU 19 NOVEMBRE 2003 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Les dispositions de l'avenant salarial n° 6 du 19 novembre 2003 à l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires signé le 4 janvier 1999 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie, et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT SALARIAL N° 6 DU 19 NOVEMBRE 2003 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 19 novembre 2003 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article.

Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2004.

Article 2 : Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail :

Catégories	Janvier 2004
I.	103 411 F.CFP ▶ SMG au 1er juillet 2003
II.	106 000 F.CFP
III.	109 100 F.CFP
IV.	121 000 F.CFP
V.	137 400 F.CFP
VI.	173 500 F.CFP

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2004 sous réserve de son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 (1). Il entrera en vigueur au plus tard à la date de son extension au JONC.

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 19 novembre 2003

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurateurs de NC

- Fédération des Métiers de NC

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)

- Union des Syndicats des Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- Union Territoriale Force Ouvrière (C.G.T.F.O.)

- Union des Secteurs Généraux du Commerce et de l'Industrie de NC (U.S.G.C.I.N.C.)

- Union Territoriale Confédération Française de l'Encadrement de NC (UT CFE CGC)

ARRETE N° 2005-967/GNC DU 14 AVRIL 2005 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 7 DU 21 DECEMBRE 2004 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Les dispositions de l'avenant salarial n° 7 du 21 décembre 2004 à l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires signé le 4 janvier 1999 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT SALARIAL N° 7 DU 21 DECEMBRE 2004 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES » (REVALORISATION ANNUELLE DES SALAIRES MINIMAUX)

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 21 décembre 2004 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article.

Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2005.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2005**
I.	110 000 F.CFP ▶ SMG au 1er janvier 2005
II.	113 000 F.CFP
III.	116 000 F.CFP
IV.	126 000 F.CFP
V.	140 000 F.CFP
VI.	176 000 F.CFP

Article 2

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2005 sous réserve de son extension par le gouvernement de Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 (1). Il entrera en vigueur au plus tard à la date de son extension au JONC.

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 21 décembre 2004

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC
- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)
- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)
- Syndicat des Restaurateurs de NC
- Fédération des Métiers de NC

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)
- Union des Syndicats des Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)
- Union Territoriale Force Ouvrière (C.G.T.F.O.)
- Fédération des Cadres et Collaborateurs de NC (F.C.C.N.C.)
- Syndicat Libre Unité Action (S.L.U.A.)

ARRETE N° 2006-2525/GNC DU 6 JUILLET 2006 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 8 DU 21 FEVRIER 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 8 à l'accord professionnel de la branche Hôtel, Bar, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires » signé le 21 février 2006 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 8 DU 21 FEVRIER 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1 : Modifications apportées au Chapitre III – Emplois

Compte-tenu de l'évolution de la terminologie et du contenu de certains métiers dans les entreprises, les partenaires sociaux sont convenus d'apporter les modifications suivantes à l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires :

Chapitre III – Emploi :

Définitions générales des catégories I à VI

CATEGORIE I :

Rappel : par avenant n° 5 signé le 17 octobre 2002 [et étendu par arrêté n° 2002-3715/GNC du 26-12-2002 - art. 1 - JONC n° 7678 du 31-12-2002 p. 7670], les partenaires ont convenu de fusionner les catégories I.A et I.B.

CATEGORIE II :

Ajout - Niveau de connaissances requis du poste confié :

➢ ***Formation non diplômantes de la formation continue.***

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
Catégorie II	- Travaux simples ou répétitifs ou analogiques. - Application de consignes précises.	- Contrôle direct par une personne de niveau supérieur.	- De l'exécution conformément aux consignes.	- **Niveau VI de l'éducation nationale** avec expérience professionnelle acquise dans un ou plusieurs métiers de la profession. **Ajout :** **- Formations non diplômantes de la formation continue.**

CATEGORIE III à VI : ..... *Sans changement*

Chapitre III - Emplois

Article 13

Description des emplois par filière professionnelle

CATEGORIE I

Ajout

Employé(e) d'hôtellerie et/ou de restauration (sans qualification)

La polyvalence « et/ou » s'applique pour les établissements de type gîtes ou inférieurs ou égaux à un classement 2 étoiles.

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

Ancienne rédaction : ~~Valet/Femme de chambre – Equipier(e)~~

Nouvelle rédaction :

➢ *Équipier(e) :*

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

SERVICE DE LINGERIE - BUANDERIE ..... *Sans changement*

SERVICE DU HALL ..... *Sans changement*

SERVICES DE RESTAURATION

Ancienne rédaction : ~~Employé(e) de restauration - Plongeur(se) :~~

Nouvelle rédaction :

➢ ***Agent de restauration - plongeur(se) - aide de cuisine :***

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

SERVICES GENERAUX

Ancienne rédaction : ~~Jardinier – Plagiste - Ouvrier d'entretien :~~

Nouvelle rédaction :

➢ Jardinier - plagiste - agent d'entretien :

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

CATEGORIE II

Ajout

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

La polyvalence « et/ou » s'applique pour les établissements de type gîtes ou inférieurs ou égaux à un classement 2 étoiles.

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

Ancienne rédaction : ~~Premier Valet / Première Femme de chambre - Premier(e) Equipier(e) :~~

Nouvelle rédaction :

➢ Valet / femme de chambre - équipier(e) confirmé(e) :

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

SERVICE DE LINGERIE – BUANDERIE

Ancienne rédaction : ~~Premier(e) Linger Premier(e) Buandier(e) :~~

Nouvelle rédaction :

➢ Linger(e) - buandier (e) confirmé(e) :

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

SERVICES DE RECEPTION ET DE SECURITE ……. *Sans changement*

SERVICE DU HALL

Ancienne rédaction : ~~Premier(e) Employé(e) de Hall :~~

Nouvelle rédaction :

➢ Employé(e) de hall confirmé(e) :

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar …….. *Sans changement*

Service cuisine

Ancienne rédaction : ~~Commis(e) de cuisine :~~

Nouvelle rédaction :

➢ Commis(e) de cuisine et/ou de pâtisserie :

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

SERVICES GENERAUX ……. *Sans changement*

CATEGORIE III

Ajout

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➢ ***Superviseur équipier(e) :***

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

SERVICE DE LINGERIE – BUANDERIE

➢ ***Lingère spécialisée :***

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

SERVICE DU HALL

➢ ***Superviseur bagagiste :***

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

SERVICE DE RECEPTION ..... *Sans changement*

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

Ancienne rédaction : ~~Premier(e) Commis(e)de restaurant et bar – Serveur (se) :~~

Nouvelle rédaction :

➢ ***Serveur(se) de bar et/ou de restaurant :***

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

Service cuisine

➢ **Premier(e) commis(e) de cuisine - cuisinier(e) :** ..... Sans changement

Ajout

➢ ***Superviseur plongeur(se) :***

Mission générale :
• Maintenir l'ensemble des locaux de service en parfait état de propreté
• Gestion du pointage du service et planification des extras et remplacement
• Contrôler et faire rectifier le travail/les tâches de l'équipe
• Organiser les tâches et travaux en l'absence de sa hiérarchie
• Contrôler quotidiennement l'état et le fonctionnement des machines et/ou du matériel
• Veiller au stock de produits
• Assurer l'entretien du matériel de nettoyage (balai, raclette) et leur stockage
• Etablir un compte rendu et des consignes pour l'équipe du lendemain
• Etc…
Hygiène :
• Applique et fait appliquer les normes et procédures en matière d'hygiène et de sécurité
• Etablit le programme de nettoyage périodique hebdomadaire et quotidien des locaux de stockage, de préparation et de service
• Etc…

SERVICES GENERAUX

➢ **Chauffeur - livreur :** ..... Sans changement

Ajout

➢ ***Magasinier / réceptionnaire de marchandises :***

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

CATEGORIE IV

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS ..... Sans changement

SERVICE DE RECEPTION

Ancienne rédaction : ~~Premier(e) réceptionniste polyvalent(e) - Night auditor :~~

Nouvelle rédaction :

➢ ***Premier(e) réceptionniste polyvalent(e) - agent de réservation :***

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

…….. La description du métier reste sans changement

➢ **Hôte/Hôtesse d'accueil restaurant :** ..... Sans changement

SERVICE DU HALL

Ancienne rédaction : ~~Concierge :~~

Nouvelle rédaction :

➢ ***Concierge - relation clientèle (japonaise ou autres) :***

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

…….. La description du métier reste sans changement

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar ……. Sans changement

Service cuisine

Ancienne rédaction : ~~Chef de partie :~~

Nouvelle rédaction :

➢ ***Chef de partie tournant - débutant - intermédiaire – confirmé :***

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

…….. La description du métier reste sans changement

SERVICES GENERAUX ..... Sans changement

SERVICE ADMINISTRATIF

Ancienne rédaction : Secrétaire :

Nouvelle rédaction :

➢ ***Secrétaire - agent administratif :***

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

…….. La description du métier reste sans changement

➢ **Employé(e) de comptabilité - aide-comptable :** ..... Sans changement

CATEGORIE V

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS ..... Sans changement

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Assistant(e) chef de réception :** ..... Sans changement

Ajout

➢ ***Contrôleur de nuit - responsable de nuit - night auditor :***

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
• Contrôle des écritures journalières hébergement / restauration

• Contrôle de la facturation et des encaissements clients
• Préparation du rapport journalier des ventes
• Accomplit les formalités à l'arrivée et au départ des clients la nuit
• Peut être amené à assurer un contrôle sur le personnel de nuit
• Notions de sécurité

SERVICE DU HALL ..... *Sans changement*

SERVICES DE RESTAURATION
Service restaurant - bar ….…….. *Sans changement*

Service de cuisine

Ancienne rédaction : Second de cuisine :

Nouvelle rédaction :

➢ ***Second de cuisine - sous-chef :***

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

…….. *La description du métier reste sans changement*

Ajout

➢ ***Chef pâtissier :***

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
• Supervision de la créativité et de la production de service
• Conception de la carte des desserts et réalisation des préparations complexes
• Diplômé d'une école culinaire avec expérience professionnelle, aptitude à l'encadrement
• Etc…

Ajout

SERVICES GENERAUX

➢ ***Technicien polyvalent d'entretien :***

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
• Planification du travail et gestion d'équipe
• Participation à la gestion de la maintenance préventive et curative
• Connaissance de l'entretien des installations et bâtiments d'un établissement
• Etc…

SERVICE ADMINISTRATIF
➢ **Économe - contrôleur - acheteur :** …… Sans changement

Ajout

➢ ***Technicien comptable :***

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui sont définis.
• Responsabilités d'un comptable tournant maîtrisant tous les postes comptables en vue de remplacements éventuels (recettes, fournisseurs, crédit, caisse, paie, rapprochements bancaires, etc…)
• Possibilités d'encadrement d'employés de comptabilité

CATEGORIE VI

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS ..... *Sans changement*

SERVICE DE RECEPTION ..... *Sans changement*

SERVICES DE RESTAURATION ..... *Sans changement*

SERVICES GENERAUX ..... *Sans changement*

SERVICE ADMINISTRATIF
➢ **Assistant(e) de direction :** ..... Sans changement

Ancienne rédaction : Comptable :

Nouvelle rédaction :

➢ ***Chef comptable :***

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

…….. La description du métier reste sans changement

Ajout

➢ ***Responsable formation :***

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie VI et aux critères qui y sont définis.
- *Coordination*
- *Relations avec les organismes extérieurs dispensateurs de formation*
- *Responsable de l'accueil des stagiaires, du suivi des apprentis, des relations avec les Ets scolaires*
- *Elaboration du plan de formation annuel et des formalités administratives attenantes*
- *Etc…*

➢ ***Délégué(e) commercial(e) :***

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie VI et aux critères qui y sont définis.
- *Démarchage de la clientèle locale & extérieure*
- *Traitement des demandes de client pour tout type de fonction conférence, banquet et séminaires*
- *Participation aux salons et manifestations sur le marché local ou international*
- *Promotion et mise en marché des produits destinés à la clientèle*
- *Préparation et suivi des cotations et des contrats des groupes*
- *Relations avec les réceptifs spécialisés (tour operator)*
- *Production et analyse des rapports de production statistique et résultats*
- *Participation à la préparation des budgets et des plans commerciaux annuels*
- *Etc…*

Article 2 : Extension

Le présent avenant entrera en vigueur le 1er mars 2006 sous réserve de son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 & 24 février 1988 relative aux conventions et accords collectifs de travail (1). Il entrera en vigueur au plus tard à la date de son extension au JONC.

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 21 février 2006.

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques de NC

- Fédération des Métiers et de l'Artisanat

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)

- Union des Syndicats des Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- CGT-Force Ouvrière (Confédération Générale du Travail)

- - Union des Secteurs Généraux du Commerce et de l'Industrie (USGCINC)

- Fédération des Cadres et Collaborateurs de NC (F.C.C.N.C.)

- Syndicat Libre Unité Action (S.L.U.A.)

- Union Territoriale Confédération Française de l'Encadrement (UTCFECGC)

ARRETE N° 2006-2527/GNC DU 6 JUILLET 2006 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 9 DU 21 FEVRIER 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 9 à l'accord professionnel de la branche « Hôtel, Bar, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires » signé le 21 février 2006 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 9 DU 21 FEVRIER 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 21 février 2006 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article.

Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er mars 2006.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Mars 2006**
I.	115 000 F.CFP ▶ SMG au 1er janvier 2006
II.	117 500 F.CFP
III.	120 000 F.CFP
IV.	130 000 F.CFP
V.	143 000 F.CFP
VI.	180 000 F.CFP

Article 2

Les parties signataires sont convenues, pour l'application de présent avenant salarial, d'en demander l'extension à l'ensemble de la profession conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 (1).

Le présent avenant entrera en vigueur le 1er mars 2006.

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 21 février 2006

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques

- Fédération des Métiers et de l'Artisanat

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)

- Union des Syndicats des Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- CGT-Force Ouvrière (Confédération Générale du Travail)

- Union des Secteurs Généraux du Commerce et de l'Industrie (U.S.G.C.I.N.C.)

- Fédération des Cadres et Collaborateurs de NC (F.C.C.N.C.)

- Syndicat Libre Unité Action (S.L.U.A.)

- Union Territoriale Confédération Française de l'Encadrement de NC (UT CFE CGC)

ARRETE N° 2006-4677/GNC DU 23 NOVEMBRE 2006 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 10 DU 20 SEPTEMBRE 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 10 à l'accord professionnel de la branche « Hôtel, Bar, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires » signé le 20 septembre 2006 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 10 DU 20 SEPTEMBRE 2006 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTEL, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 20 septembre 2006 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2007.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2007**
I.	120 000 F.CFP ▶ SMG au 1er janvier 2007
II.	122 000 F.CFP
III.	124 000 F.CFP
IV.	133 000 F.CFP
V.	146 000 F.CFP
VI.	183 000 F.CFP

Article 2

Les parties signataires sont convenues, pour l'application du présent avenant salarial, d'en demander l'extension à l'ensemble de la profession conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 (1).

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 20 septembre 2006

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC

- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)

- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)

- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques

- Fédération des Métiers et de l'Artisanat

Représentants des salariés

- Union des Syndicats des Ouvriers et Employés de NC (U.S.O.E.N.C.)

- Union des Syndicats des Travailleurs Kanaks et Exploités (U.S.T.K.E.)

- CGT-Force Ouvrière (Confédération Générale du Travail)

ARRETE N° 2007-4789/GNC DU 15 OCTOBRE 2007 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 11 DU 19 AVRIL 2007 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 11 à l'accord professionnel de la branche Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires signé le 19 avril 2007 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

AVENANT N° 11 DU 19 AVRIL 2007 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

CREATION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE « EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE) »

Article 1 : Contexte

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

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

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

Article 2 : Création et classification

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

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

Article 3 : Référentiel professionnel

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

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

Article 4 : Référentiel de certification

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

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

Article 5 : Voies d'accès

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

Le candidat obtient le CQP quand il a validé favorablement les 3 unités capitalisables du référentiel.

La durée de validité d'une unité capitalisable est de 5 ans. Chaque unité capitalisable obtenue donne lieu à une attestation. L'ensemble des unités capitalisables obtenues donne lieu à la délivrance d'un CQP.

Article 6 : Délivrance

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

Article 7 : Inscription au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie

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

Article 8 : Extension

Les parties signataires sont convenues, pour l'application du présent avenant, d'en demander l'extension à l'ensemble de la profession conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération 277 des 23 et 24 février 1988.

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 19 avril 2007

Représentants des employeurs	Représentants des salariés
- MEDEF-NC	- CGT-Force Ouvrière
- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)	- COGETRA / USGCINC
- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)	- FCCNC
- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques	- SLUA
- Fédération des Métiers et de l'Artisanat	- USOENC
	- USTKE
	- UT CFE CGC

ANNEXE « A »
REFERENTIEL PROFESSIONNEL
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE) »

Définition

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

Conditions générales d'exercice de l'emploi-type

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

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

Les dimanches et jours fériés sont ouvrés.

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

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

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

Contexte de réalisation

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

• Type d'établissement (standing) :

- Gîte, hôtel économique et 1 étoile,
- Hôtel chaîne 2 étoiles,
- Hôtel chaîne 3 et 4 étoiles,
- Hôtel chaîne 4 étoiles luxe,
- Résidence hôtelière ou de tourisme (appart-hôtel...),
- Hôtellerie collective, sociale ou associative.

• Capacité de l'hôtel,

• Taux d'occupation,

• Typologie de la clientèle (hommes d'affaires, touristes, familles...),

• Taille de l'équipe de travail,

• Situation de l'hôtel (ville, provinces, îles...).

Conditions d'accès à l'emploi-type

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

Champs d'intervention et de responsabilité

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

Interlocuteurs et nature des relations

Internes à l'établissement :

- Directeur/trice : hiérarchique,
- Gérant/e : hiérarchique,
- Gouvernante : hiérarchique,

- Femme de chambre confirmée : hiérarchique/fonctionnelle,
- Femmes de chambre : fonctionnelle,
- Equipier ou employé d'hébergement (back office) : fonctionnelle,
- Lingère : fonctionnelle,
- Personnel technique : fonctionnelle.

Relations Externes à l'établissement :

Clients : direct.

ACTIVITE 1 – NETTOYAGE ET PREPARATION DES CHAMBRES DES CLIENTS - DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

1.1 <u>Compétence 1</u> : Entretenir les chambres et les sanitaires en milieu hôtelier

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

Compétences de base :

• Préparer le chariot de travail selon :

- Les informations reçues par la hiérarchie (occupation des chambres départs prévus, plan d'entretien périodique des locaux prévu, etc...),
- Les procédures et usages de l'établissement (prise en main du chariot, dépôt du chariot en fin de service, demande de produits),
- Les normes spécifiques concernant la préparation des produits d'entretien (sécurité au travail et HACCP).

• Remettre en état la chambre en départ (à blanc) et en recouche en respectant les consignes communiquées suivant le planning et les modes opératoires d'intervention :

1. Aérer, enlever le linge sale, les déchets (cendriers, corbeilles à papier), mettre la vaisselle à tremper,
2. Mouiller les parois carrelées des sanitaires et mettre les produits adéquats à agir dans la salle de bains et les WC ; ce temps d'action est nécessaire pour un nettoyage efficace qui optimise l'action des produits utilisés,
3. Faire le lit selon la procédure,
4. Nettoyer la salle de bains, garnir en linge éponge et produits d'accueil,
5. Faire les poussières dans la chambre de haut et bas en suivant les murs de la chambre tout en garnissant la chambre des produits d'accueil et papeterie manquante,
6. Nettoyer les extérieurs s'il y en a, les vitres, les baies vitrées et le mobilier extérieur,
7. Nettoyer les sols :

- Moquette : nettoyage des sols extérieurs et de la salle de bains puis aspiration de la moquette selon procédure,
- Carrelage : aspiration des sols extérieurs et intérieurs puis nettoyage des sols carrelés avec un produit adéquat.

8. Veiller à la présentation des produits d'accueil,
9. Vérifier le bon fonctionnement de tous les appareils électriques,
10. Vérifier la disposition du mobilier et l'agencement général de la chambre,
11. Régler la climatisation (départ),
12. Procéder à un autocontrôle final.

• Réaliser la couverture selon la procédure en vigueur dans l'établissement (4 étoiles et +) :

- Préparer le lit pour le coucher (rabattre le couvre-lit, positionner fleur et/ou chocolat, bonbon sur l'oreiller),
- Rafraîchir la salle de bain (changer serviettes si nécessaire).

• Respecter les consignes particulières concernant les chambres VIP et « Ne pas déranger ».

• Signaler toute imperfection (par rapport au standard) ou défectuosité à son hiérarchique (oral & écrit selon l'urgence) ou au(x) service(s) concerné(s) suivant la procédure dans l'établissement.

• Veiller aux effets personnels du client :

- Effectuer son travail en respectant l'emplacement et la fragilité des effets personnels,
- Vérifier que le client n'a pas oublié des effets personnels (départ) et si c'est le cas, informer les services concernés après les avoir mis de côté avec soin.

• Rendre compte à la hiérarchie, éventuellement en renseignant les documents de travail clairement et complètement en fonction des attentes.

1.2 <u>Compétence 2</u> : Echanger avec les clients en milieu hôtelier

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

Compétences de base :

• A la porte de la chambre du client :

- Saluer et faire part de l'objet de sa présence : prévenir le client de ses intentions,
- S'exprimer en français ou anglais ou japonais (phrases types acquises) avec courtoisie,
- Agir avec discrétion si le client est présent au moment de l'intervention dans la chambre,
- Prendre congé selon les usages.

• En fonction des directives de la hiérarchie informer ou orienter le client selon les questions posées :

- Répondre aux questions avec précision et le cas échéant, l'orienter vers les services compétents qui pourront y répondre et ensuite revenir vers le client pour s'assurer qu'il a été satisfait dans sa demande,
- S'assurer si la réponse donnée est en adéquation avec la demande initiale.

1.3 <u>Exemples d'indicateurs de l'Activité 1</u>

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

ACTIVITE 2 - ENTRETIEN DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS - DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

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

2.1 Compétence : Nettoyer et entretenir les locaux

• Préparer le matériel adapté

- Vérifier que le matériel est adapté et au complet en fonction des consignes de travail reçues,
- Vérifier que les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes du fabricant (HACCP, sécurité du travail) et les surfaces à traiter.

• Suivre la procédure de travail dans la réalisation de l'activité

- Suivre l'ordre logique de nettoyage,
- Adapter le matériel de nettoyage au type de sol (moquette, carrelage...) et nettoyer en conséquence (aspirer, balayage humide...),
- Adapter le matériel d'essuyage selon les surfaces,
- Réaliser le lavage des sanitaires communs en respectant les règles d'hygiène propre à l'hôtellerie (HACCP...),
- Repérer les anomalies et rendre compte oralement ou par écrit à sa hiérarchie.

2.2 <u>Exemples d'indicateurs de l'Activité 2</u>

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

ACTIVITE 3 - PRISE EN CHARGE DE L'ENTRETIEN COURANT DU LINGE DE L'HOTEL - DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

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

3.1 Compétence 1 : Participer à la gestion du linge

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

3.2 Compétence 2 : Entretenir le linge

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

3.3 Exemples d'indicateur de l'Activité 3

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

DESCRIPTION DES CONNAISSANCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DE L'EMPLOI TYPE

Connaissances liées à l'établissement

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

Connaissances liées au poste occupé

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

Connaissances liées à la relation clientèle

✓ Connaître les normes de l'établissement en matière d'accueil du client : prise de contact avec le client, marge de manœuvre et d'intervention, formules de politesse...),

✓ Comprendre et parler l'anglais et le japonais : niveau de base permettant de répondre aux questions récurrentes des clients.

Connaissances liées à la sécurité

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

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

Capacités relationnelles/client

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

Capacités d'organisation et d'information

✓ Respecter les temps de travail et les tournées,
✓ Réaliser un autocontrôle,
✓ Remonter les infos.

Capacités relationnelles en interne

✓ Respecter les consignes de travail,
✓ Respecter les horaires,
✓ Transmettre les consignes utiles aux collègues,
✓ Respecter les règles de courtoisie en équipe.

ANNEXE « B »
REFERENTIEL DE CERTIFICATION
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE) »

1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI

L'employé(e) d'hébergement (back office) travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

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

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

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

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

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

2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES

2.1 Activités et compétences certifiées

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

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

Activité 1 - Nettoyage et préparation des chambres des clients

Compétence 1 : Entretenir les chambres et les sanitaires en milieu hôtelier,

Compétence 2 : Répondre aux demandes des clients en milieu hôtelier.

Activité 2 - Entretien des locaux publics et collectifs

Compétence : Nettoyer et entretenir les locaux.

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

Compétence 1 : Participer à la gestion du linge,

Compétence 2 : Entretenir le linge.

2.2 Process d'évaluation

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

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

2. *Entretien avec le candidat*

L'entretien a 4 objectifs :

• vérifier les connaissances (savoirs) associées à certains des savoir-faire mis en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),

• poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7.),

• vérifier les connaissances et savoir-faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,

• faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.

3. DISPOSITIF D'EVALUATION

3.1 Plateau technique

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Nature et type des épreuves

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

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

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

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h30 : Entretien individuel

Durée épreuve : 3h00

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

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

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

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

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

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h30 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h30

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

0h20 : Tri et lancement d'une machine

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

0h30 : Repassage et pliage de linge sélectionné

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

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h30 : Entretien individuel

Durée épreuve: 2h35

3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

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

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

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

3.4 Le jury : composition et mode d'intervention

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

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

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

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

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

Les évaluateurs remettent les fiches de travail aux candidats.

3.5 Supports d'évaluation

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

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

1. Ne répond pas aux exigences,
2. Répond correctement aux exigences.

4. PROPOSITION DE FICHES D'EVALUATION

4 éléments sont fondamentaux dans les critères d'appréciation :

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

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

4.1 UC 1 – Préparation et nettoyage des chambres des clients

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

4.2 UC 2 - Entretien des locaux publics et collectifs en milieu hôtelier

UC 2	1	2
La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au contexte de l'établissement.		
L'hygiène corporelle est soignée.		
Le matériel de travail (chariot, petit matériel, aspirateur, mono-brosse...) est au complet en fonction des		

UC 2	1	2
consignes reçues et sa présentation est conforme aux usages hôteliers tout au long de la journée de travail.		
Les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes du fabricant, les surfaces à traiter, les règles d'hygiène et de sécurité.		
Les étapes des modes opératoires sont respectées afin de garantir l'hygiène, la sécurité et une organisation du travail optimum : 1. Sanitaires publics, 2. Halls d'entrée, 3. Couloirs, 4. Offices, 5. Salles de réception et de loisirs, 6. Locaux administratifs et vestiaires.		
Le maniement des matériels mécanisés est conforme aux instructions du constructeur, adapté aux surfaces à traiter.		
Les lieux de nettoyage sont balisés afin de garantir la sécurité des clients et du personnel.		
Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les temps de réalisation sont respectés.		
La relation avec la clientèle et l'équipe est courtoise, opportune et efficace (sourire, bonjour).		
La communication en langue anglaise est limitée à la compréhension de la demande du client et une réponse appropriée avec les termes usuels et professionnels basiques.		
La langue japonaise est limitée à la connaissance de formules de politesse et de relais vers un locuteur japonais ainsi qu'un vocabulaire de base.		
Les imperfections, défectuosités et anomalies sont remontées à la hiérarchie et/ou aux services compétents.		
Les documents sont renseignés correctement pour rendre compte du travail effectué à la hiérarchie.		
Un autocontrôle des lieux publics nettoyés est réalisé avant départ.		
L'aspect général des lieux publics est de qualité et les standards de l'établissement sont respectés : agencement du mobilier et des éléments de décoration, état des sols, sanitaires irréprochables.		

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

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

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

ANNEXE « C »
MODELE DE CERTIFICATION DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE) »

MEDEF Nouvelle-Calédonie
Fédération Patronale

SYNDICAT DES RESTAURANTS, BARS ET DISCOTHEQUES DE NOUVELLE-CALEDONIE

ACHINC

FEMA

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

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

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

EMPLOYE D'HEBERGEMENT (Back Office)

Est décerné à M. _____ _____

Né le 00 / 00 / 0000 A : Ville

Le Représentant des Professionnels

Le Titulaire du CQP

LOGO
de l'organisme ayant réalisé la formation

ARRETE N° 2007-6027/GNC DU 28 DECEMBRE 2007 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 12 DU 22 OCTOBRE 2007 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 12 à l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires signé le 22 octobre 2007 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 12 DU 22 OCTOBRE 2007 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 22 octobre 2007 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2008.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2008**
I.	SMG
II.	125 000 F.CFP
III.	129 000 F.CFP
IV.	137 000 F.CFP
V.	150 000 F.CFP
VI.	187 000 F.CFP

Article 2

Les parties signataires sont convenues, pour l'application du présent avenant salarial, d'en demander l'extension à l'ensemble de la profession conformément aux dispositions de l'article 38 de la délibération n° 277 des 23 et 24 février 1988 (1).

N.B. : (1) Cf. article Lp. 334-12 et Lp. 334-13 du code du travail de Nouvelle-Calédonie.

Fait à Nouméa, le 22 octobre 2007

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC
- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)
- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)
- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques

Représentants des salariés

- CGT - Force Ouvrière
- COGETRA
- SLUA
- USTKE
- USOENC

ARRETE N° 2008-4747/GNC DU 14 OCTOBRE 2008 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 13 DU 16 MAI 2008 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 13 à l'accord professionnel de la branche Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires signé le 16 mai 2008 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 13 DU 16 MAI 2008 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Modifié par arrêté n° 2013-967/GNC du 16-04-2013 - art. 1 - JONC n° 8899 du 25-04-2013 p. 3566

CREATION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE « EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE) »

Article 1 : Contexte

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

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

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

Article 2 : Création et classification

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

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

Article 3 : Référentiel Professionnel

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

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

Article 4 : Référentiel de certification

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

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

Article 5 : Voie(s) d'accès

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

Le candidat obtient le CQP quand il a validé favorablement les 3 unités capitalisables du référentiel.

La durée de validité d'une unité capitalisable est de 5 ans. Chaque unité capitalisable obtenue donne lieu à une attestation. L'ensemble des unités capitalisables obtenues donne lieu à la délivrance d'un CQP.

Article 6 : Délivrance

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

Article 7 : Inscription au Répertoire des Certifications de la Nouvelle-Calédonie

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

Article 8 : Extension

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

Fait à Nouméa, le 16 mai 2008

Représentants des employeurs	Représentants des salariés
- MEDEF-NC	- CGT - Force Ouvrière
- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)	- FCCNC
- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)	- SLUA
- Union Professionnelle Artisanale (ex FEMA)	- USOENC
	- UT CFE CGC

ANNEXE « A »
REFERENTIEL PROFESSIONNEL
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE) »

Définition

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

Conditions générales d'exercice de l'emploi-type

L'emploi-type s'exerce dans une partie du hall de l'établissement hôtelier. De façon générale, les activités impliquent la station debout (réception, conciergerie) et s'exercent en contact avec la clientèle. Le planning de travail préétabli doit être scrupuleusement respecté : travail par roulement, fin de semaine, en horaires décalés.

Les dimanches et jours fériés sont ouvrés.

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

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

Contexte de réalisation

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

• Type d'établissement (standing) :

- Gîte, hôtel économique et 1 étoile ;
- Hôtel chaîne 2 étoiles ;
- Hôtel chaîne 3 et 4 étoiles ;
- Hôtel chaîne 4 étoiles luxe ;
- Résidence hôtelière ou de tourisme (appart-hôtel...) ;
- Hôtellerie collective, sociale ou associative.

• Capacité de l'hôtel ;

• Taux d'occupation ;

• Typologie de la clientèle (hommes d'affaires, touristes, familles...) ;

• Taille de l'équipe de travail ;

• Situation de l'hôtel (ville, provinces, îles...).

Conditions d'accès à l'emploi-type

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

Etre bilingue français/anglais et avoir des notions de base de japonais est préconisé, voire obligatoire dans certains établissements haut de gamme.

Champs d'intervention et de responsabilité

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

Interlocuteurs et nature des relations

Interne à l'établissement :

Directeur/trice : hiérarchique ;

Gérant/e : hiérarchique ;

Responsable hébergement : hiérarchique ;

Chef de réception : hiérarchique ;
Réceptionniste : fonctionnelle ;
Concierge : fonctionnelle ;
Agent de réservation : fonctionnelle ;
Standardiste : fonctionnelle ;
Bagagiste : fonctionnelle ;
Gouvernante : hiérarchique / fonctionnelle ;
Personnel technique : fonctionnelle ;
Personnel de restauration : fonctionnelle ;

Relations externes à l'établissement :
Clients : direct.

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

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

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

Compétences de base :

• Maîtriser l'outil technique :
- Apprentissage des différents types de standards.

• Répondre aux appels des clients :
- Respecter les procédures et usages de l'établissement (pas plus de 3 sonneries avant de décrocher...) ;
- Utiliser un langage poli, courtois et accueillant (sourire au téléphone), se présenter ;
- Prendre en charge les besoins et les demandes des clients.

• Transférer et orienter les appels :
- En fonction des besoins et de la demande des clients.

• Prendre et transmettre les messages :
- En fonction des besoins et de la demande des clients.

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

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

Compétences de base :

• Conseiller les clients sur les différentes prestations et produits de l'établissement :
- Informer les clients sur les différentes prestations de l'établissement.

1.3 Exemples d'indicateurs de l'Activité 1

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

ACTIVITE 2 - PRISE DE RESERVATIONS DES CLIENTS - DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

2.1 Compétence 1 : Enregistrer et planifier les réservations des chambres

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

Compétences de base :

• Posséder des connaissances en informatique.

• Conseiller les clients et enregistrer les réservations :
- Analyser les besoins des clients ;
- Vérifier l'occupation des chambres en fonction des demandes et de la saisonnalité ;
- Enregistrer les réservations en tenant compte du plan d'occupation des chambres ;
- Effectuer les formalités administratives liées à la réservation ;
- Reformuler les offres proposées pour garantir la bonne compréhension de la demande ;
- Encourager à la vente avec un argumentaire commercial simple et ceci aux meilleurs intérêts de l'hôtel.

• Planifier l'occupation des chambres :
- Tenir à jour le plan d'occupation des chambres ;
- Communiquer le plan d'occupation aux personnes concernées selon les procédures de l'établissement.

2.3 <u>Exemples d'indicateurs de l'Activité 2</u>

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

ACTIVITE 3 - ACCUEIL DES CLIENTS A LA RECEPTION ET/OU A LA CONCIERGERIE - DESCRIPTION DES COMPETENCES TECHNIQUES DE BASE

3.1 <u>Compétence 1</u> : Accueillir et répondre aux demandes des clients dans une langue universelle

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

Compétences de base :

• Accueillir de manière courtoise, polie et chaleureuse les clients à leur arrivée :
- Saluer les clients dans leur langue et leur souhaiter la bienvenue ;
- Prendre en charge les clients en fonction de leur demande ;
- Etre à l'écoute de la demande des clients ;
- Conseiller et orienter les clients sur les différentes prestations de l'établissement en interne et en externe (taxi...) [Mission de réception ou de conciergerie le cas échéant].

• Traiter les appels des clients :
- Respecter les procédures et usages de l'établissement (pas plus de 3 sonneries avant de décrocher...) ;
- Utiliser un langage poli et courtois ;
- Prendre en charge les besoins et les demandes des clients ;
- Transférer et orienter les appels en fonction des besoins et de la demande des clients ;
- Prendre et transmettre les messages en fonction des besoins et de la demande des clients et s'assurer de leur suivi.

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

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

Compétences de base :

• A l'arrivée des clients, effectuer leur enregistrement en fonction de leur réservation « Check in » :
- Remplir les fiches clients (nom, coordonnées...) ;
- Expliquer aux clients le fonctionnement de l'établissement ;
- Contrôler le mode de paiement envisagé par le client (maîtriser les différents modes de paiement) ;
- Contrôler l'adéquation entre la réservation demandée par le client et l'attribution de la chambre ;

- Assurer la remise des clefs des chambres.

• Pendant le séjour des clients, assurer le suivi des comptes clients :
- Ouvrir les comptes clients ;
- Enregistrer les dépenses sur les comptes clients ;
- Effectuer le suivi journalier (véracité des données avec les services environnants).

• Au départ des clients, effectuer la clôture des comptes clients « Check out » :
- Effectuer les règlements et les encaissements des clients ;
- S'assurer de la satisfaction des clients ;
- Saluer les clients et leur souhaiter bon retour.

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

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

Compétences de base :

• Répondre aux demandes des clients en faisant preuve d'empathie ;
- Etre à l'écoute des clients ;
- Orienter, conseiller les clients ;
- S'assurer de la satisfaction des clients ;
- Gérer les réclamations des clients.

• Remonter toute information utile à sa hiérarchie sur le séjour du client : demande particulière, comportement de clients non conformes aux règles de l'établissement, souhait demandant des démarches complémentaires...

3.4 Compétence 4 : Assurer les travaux administratifs de la réception

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

Compétences de base :

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

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

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

Compétences de base :

• Gérer l'accès aux outils de communication modernes (NTIC) ;
- Bureautique (Internet, messagerie, fax, ouverture de compte, système d'exploitation informatique...).

• Gérer la réception du courrier des clients [Mission de réception ou de conciergerie le cas échéant] :
- Effectuer le tri et la distribution du courrier ;
- S'assurer des retours courriers si nécessaire (si client déjà parti).

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

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

Compétences de base :

• Se renseigner sur les activités susceptibles d'intéresser les clients :
- Organiser des activités auprès des différentes sociétés ;
- Négocier les meilleurs tarifs pour les clients ;
- Assurer le suivi administratif des dossiers clients ;
- Résolution ponctuelle des problèmes de la clientèle (gestion des plaintes).

• Conseiller et orienter les clients :
- Analyser les besoins des clients ;
- Effectuer des suggestions adaptées à la demande des clients ;
- Conseiller au mieux les clients en fonction de leur besoin ;
- Effectuer les réservations ;
- Assurer le suivi de satisfaction auprès des clients.

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

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

Compétences de base :

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

3.8 Exemples d'indicateurs de l'Activité 3 :

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

DESCRIPTION DES CONNAISSANCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DE L'EMPLOI TYPE

Connaissances liées à l'établissement

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

Connaissances liées au poste occupé

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

Connaissances liées à la relation clientèle

✓ Connaître les normes de l'établissement en matière d'accueil du client : prise de contact avec le client, marge de manœuvre et d'intervention, formules de politesse... ;
✓ Connaître le type de clientèle et ses habitudes (clientèle japonaise, australienne...) ;
✓ Connaître les règles commerciales définies par la direction de l'établissement ;
✓ Comprendre et parler l'anglais courant et adapté au milieu hôtelier ;
✓ Avoir des notions de japonais.

Connaissances liées à la sécurité

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

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

Capacités relationnelles/client

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

Capacités d'organisation et d'information

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

Capacités relationnelles en interne

✓ Respecter les consignes de travail ;
✓ Respecter les horaires ;

- ✓ Transmettre les consignes utiles aux collègues ;
- ✓ Respecter les règles de courtoisie en équipe.

ANNEXE « B »
REFERENTIEL DE CERTIFICATION
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE) »

« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT FRONT OFFICE »

1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI

L'employé(e) d'hébergement (front office) travaille à la réception (hall) d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

Il reçoit, identifie les besoins et orient les personnes qui se présentent à l'accueil ou les appels téléphoniques. Il conseille les clients sur les activités touristiques, culturelles et sportives. Il prend en charge les réservations. Il gère la relation à la clientèle au comptoir depuis sa réception (check in), pendant son séjour, et au moment de son départ (check out). Il applique des procédures précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle.

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

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

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

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

2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES

2.1 Activités et compétences certifiées

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

Activité 1 – Assurer la gestion du standard téléphonique

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

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

Activité 2 – Prise de réservations des clients

Compétence 1 : Enregistrer et planifier les réservations des chambres

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

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

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

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

Compétence 3 : Assurer le suivi relationnel du séjour des clients

Compétence 4 : Assurer les travaux administratifs de la réception

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

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

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

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

2. 2 Process d'évaluation

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

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

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

2. *Entretien avec le candidat*

L'entretien a 4 objectifs :

• vérifier les connaissances (savoirs) associées à certains des savoir-faire mise en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),

• poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7),

• vérifier les connaissances et savoir-faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,

• faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.

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

3. DISPOSITIF D'EVALUATION

3.1. Plateau technique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Nature et type des épreuves

UC 1 : Assurer la gestion du standard téléphonique

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

Durée épreuve : 0h45

UC 2 : Prendre les réservations des clients

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

Durée épreuve : 1h00

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

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

0h15 : Répondre aux appels téléphoniques de 2 clients en même temps qu'un check-in et un check-out

0h20 : Effectuer des règlements et des opérations de change

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

Durée épreuve : 2h20

3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

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

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

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

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

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

3.4 Le jury : composition et mode d'intervention

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

A ce jour : 3 professionnels présents :

- Un professionnel japonais ;

- Un professionnel français – anglais ;

- Un président du jury présent durant toute la durée de l'épreuve pour veiller au bon déroulement ;

- La coordinatrice de la formation, présente mais consultable uniquement en cas de réclamations, litiges…

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

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

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

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

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

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

3.5 Supports d'évaluation

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

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

1. Répond correctement aux exigences ;

2. Ne répond pas aux exigences.

4. PROPOSITION DE FICHES D'EVALUATION

4 éléments sont fondamentaux dans les critères d'appréciation :

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

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

4.1 UC 1 - Assurer la gestion du standard téléphonique

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

4.2 UC 2 - Prendre les réservations des clients

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

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

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

UC 3	1	2
Les opérations de change sont faites dans les normes de l'établissement		
Les informations et les courriers sont transmis aux clients régulièrement (tri, distribution)		
Les informations sur les activités touristiques, culturelles et sportives sont données au client de façon claire et précise (conseil et réservation)		
L'organisation de la réception et du suivi des bagages s'effectue dans les délais		

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

ANNEXE « C »
MODELE DE CERTIFICATION DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE) »

MEDEF Nouvelle Calédonie
fédération Patronale

SYNDICAT DES RESTAURANTS, BARS ET DISCOTHEQUES DE NOUVELLE-CALEDONIE

ACHINC

UPA-NC

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

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

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

EMPLOYE D'HEBERGEMENT (Front Office)

Est décerné à M. _____ _____

Né le 00 / 00 / 0000 A : Ville

Le Représentant des Professionnels **Le Titulaire du CQP**

LOGO
de l'organisme ayant réalisé la formation

ARRETE N° 2009-925/GNC DU 24 FEVRIER 2009 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 14 DU 5 DECEMBRE 2008 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 14 à l'accord professionnel de travail des « Hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » singé le 5 décembre 2008 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à date de la publication du présent arrêté.

Article 3

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

AVENANT N° 14 DU 5 DECEMBRE 2008 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 5 décembre 2008 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2009.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2009**
I.	SMG
II.	128 750 F.CFP
III.	132 870 F.CFP
IV.	141 000 F.CFP
V.	154 000 F.CFP
VI.	191 000 F.CFP

Article 2

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2009 sous réserve de son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivant du Code du Travail.

Fait à Nouméa, le 5 décembre 2008

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC
- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)
- Association des Chaînes Hôtelières Internationales de Nouvelle-Calédonie (A.C.H.I.N.C.)
- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques
- Union Professionnelle Artisanale (UPA)

Représentants des salariés

- CGT - Force Ouvrière
- SLUA
- USOENC

ARRETE N° 2010-2209/GNC DU 15 JUIN 2010 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 15 DU 15 AVRIL 2010 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 15 à l'accord professionnel de travail des « Hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » signé le 15 avril 2010 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives sont rendus obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 15 DU 15 AVRIL 2010 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE TRAVAIL DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 15 avril 2010 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er avril 2010.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2010**
I.	132 000 F.CFP
II.	135 000 F.CFP
III.	138 000 F.CFP
IV.	146 000 F.CFP
V.	159 000 F.CFP
VI.	197 000 F.CFP

Article 2

Les syndicats de salariés reconnaissent la situation difficile du secteur et acceptent le présent accord, mais ils tiennent à réaffirmer leur position conformément à l'accord cadre interprofessionnel, signé le 18 février 2010, qui prévoit une augmentation des bas salaires de 15 % sur 3 ans.

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur le 1er avril 2010. Les partenaires sociaux demanderont l'extension du présent accord par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivant du Code du Travail.

Fait à Nouméa, le 15 avril 2010

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC
- Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie (A.H.N.C.)
- Association Action Tourisme NC
- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques
- Union Professionnelle Artisanale (UPA)
- Confédération Générales des petites et moyennes entreprises de NC (CGPME-NC)

Représentants des salariés

- COGETRA
- CGT - Force Ouvrière
- SLUA
- USOENC
- FCCNC
- USTKE
- UT CFE CGC

ARRETE N° 2011-837/GNC DU 19 AVRIL 2011 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 16 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 16 à l'accord professionnel de la branche « Hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » signé le 1er février 2011, entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

Cette extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à date de la publication du présent arrêté.

Article 3

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

AVENANT SALARIAL N° 16 DU 1ER FEVRIER 2011 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 1er février 2011 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le prélèvement suivant à compter du 1er février 2011.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Février 2011**
I.	140 000 F.CFP
II.	142 000 F.CFP
III.	145 000 F.CFP
IV.	153 000 F.CFP
V.	166 000 F.CFP
VI.	204 000 F.CFP

Article 2

Conformément à la loi, un salarié travaillant un 1er mai est rémunéré avec la majoration prévue de 150 %. Ce 1er mai 2011 tombant un dimanche, les parties conviennent exceptionnellement, que pour les entreprises ne travaillant pas habituellement le dimanche, un autre jour férié conventionnel travaillé sera rémunéré au même taux.

Article 3

Les parties conviennent de se rencontrer dès la signature de l'accord interprofessionnel sur la compétitivité et la productivité, et au plus tard le 30 juillet 2011. Cette clause de rendez-vous a pour objet de décliner de manière opérationnelle un accord collectif sur la compétitivité et la productivité dans la branche concernée.

Article 4

Les parties demandent l'extension du présent accord par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du code du travail.

Fait à Nouméa, le 1er février 2011

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC
- Société Océanienne d'hôtellerie (S.O.H.)
- ACHINC
- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques
- Confédération Générales des petites et moyennes entreprises de NC (CGPME-NC)
- Union Professionnelle Artisanale (UPA)

Représentants des salariés

- CSTNC
- COGETRA
- CGT - Force Ouvrière
- USOENC
- USTKE
- UT CFE CGC

ARRETE N° 2012-1495/GNC DU 26 JUIN 2012 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 17 DU 6 MARS 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 17 à l'accord professionnel de la branche « Hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » signé le 6 mars 2012 entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT SALARIAL N° 17 DU 6 MARS 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 6 mars 2012 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er avril 2012.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Avril 2012**
I.	150 000 F.CFP
II.	151 000 F.CFP
III.	154 000 F.CFP
IV.	160 500 F.CFP
V.	173 500 F.CFP
VI.	211 000 F.CFP

Article 2

Les parties s'engagent à se voir au cours du dernier trimestre 2012 pour entamer les négociations salariales de l'année 2013. Les parties s'engagent à se réunir en commission paritaire de la branche au cours de l'année 2012 pour revoir la classification des métiers.

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er avril 2012 sous réserve de son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivant du code du travail.

Fait à Nouméa, le 6 mars 2012

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC
- Syndicat des Restaurants, Bars et Discothèques
- Fédération de l'hôtellerie de Nouvelle-Calédonie
- Union Professionnelle Artisanale (UPA)

Représentants des salariés

- CSTNC
- COGETRA
- CGT - Force Ouvrière
- USTKE
- UT CFE CGC

ARRETE N° 2013-967/GNC DU 16 AVRIL 2013 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 18 DU 9 NOVEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

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

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 18 DU 9 NOVEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

MODIFICATION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE « EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (FRONT OFFICE) »

Article 1

Cet avenant vient en modification de l'avenant n° 13 portant création du certificat de qualification professionnelle Employé(e) d'hébergement Front Office.

Article 2

Les partenaires sociaux signataires du présent accord décident de modifier le référentiel de certification du certificat de qualification professionnelle (CQP) intitulé : Employé(e) d'hébergement Front Office.

Les modifications sont les suivantes :

N° 3.2 Nature et type des épreuves :

UC 1 : Assurer la gestion du standard téléphonique

Suppression de l'entretien individuel

Durée épreuve : **0h45**

UC 2 : Prendre les réservations des clients

Suppression de l'entretien individuel

Durée épreuve : **1h00**

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

UC3 : Accueillir les clients à la réception de l'hôtel

Suppression de l'entretien individuel

Durée épreuve : **2h20**

Récapitulatif heures d'examen UC1 = 0h45 UC2 = 1h00 UC3 = 2h20 Ajout d'un entretien individuel général en fin d'examen = 0h15 Soit un total d'heures de 4h20 (Un après-midi ou une matinée, soit la mobilisation d'un jury sur une journée pour 2 candidats).

N° 3.3 Organisation des épreuves :

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

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

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

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

N° 3.5 Supports d'évaluation :

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

Modification du sens,

1 = ACQUIS soit Répond correctement aux exigences,

2 = NON ACQUIS soit Ne répond pas aux exigences.

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

Article 3 : Transmission de l'avenant à la DFPC et au RCP NC

Les partenaires sociaux conviennent de transmettre pour information l'avenant n° 18 du « CQP Employé(e) d'hébergement (Front Office) » à la direction de la formation professionnelle continue (DFPC).

Article 4 : Extension

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

Fait à Nouméa, le 9 novembre 2012

Représentants des employeurs	Représentants des salariés
- MEDEF-NC	- CGT-FORCE OUVRIERE
- Fédération de l'hôtellerie de Nouvelle-Calédonie	- USOENC

ANNEXE
REFERENTIEL DE CERTIFICATION
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT FRONT OFFICE »

1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI

L'employé(e) d'hébergement (front office) travaille à la réception (hall) d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

Il reçoit, identifie les besoins et orient les personnes qui se présentent à l'accueil ou les appels téléphoniques. Il conseille les clients sur les activités touristiques, culturelles et sportives. Il prend en charge les réservations. Il gère la relation à la clientèle au comptoir depuis sa réception (check in), pendant son séjour, et au moment de son départ (check out). Il applique des procédures précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle.

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

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

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

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

2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES

2.1 Activités et compétences certifiées

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

Activité 1 – Assurer la gestion du standard téléphonique

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

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

Activité 2 – Prise de réservations des clients

Compétence 1 : Enregistrer et planifier les réservations des chambres

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

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

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

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

Compétence 3 : Assurer le suivi relationnel du séjour des clients

Compétence 4 : Assurer les travaux administratifs de la réception

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

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

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

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

2. 2 Process d'évaluation

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

1. *Observation d'une mise en situation de travail représentative de l'activité à évaluer*, associant la mise en œuvre de connaissances (savoirs), savoirs faire et comportements (savoir être) nécessaires à l'exercice correct de l'emploi.

L'évaluation est réalisée par au moins 2 évaluateurs à partir d'une « fiche d'évaluation » présentée dans la partie 3.5. La durée de l'observation est décrite dans la partie 3.2.

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

2. *Entretien avec le candidat*

L'entretien a 4 objectifs :

• vérifier les connaissances (savoirs) associées à certains des savoir-faire mise en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),

• poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7),

• vérifier les connaissances et savoir-faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,

• faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.

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

3. DISPOSITIF D'EVALUATION

3.1. Plateau technique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Nature et type des épreuves

UC 1 : Assurer la gestion du standard téléphonique

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

Durée épreuve : 0h45

UC 2 : Prendre les réservations des clients

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

Durée épreuve : 1h00

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

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

0h15 : Répondre aux appels téléphoniques de 2 clients en même temps qu'un check-in et un check-out

0h20 : Effectuer des règlements et des opérations de change

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

Durée épreuve : 2h20

3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

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

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

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

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

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

3.4 Le jury : composition et mode d'intervention

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

A ce jour : 3 professionnels présents :

- Un professionnel japonais ;

- Un professionnel français – anglais ;

- Un président du jury présent durant toute la durée de l'épreuve pour veiller au bon déroulement ;

- La coordinatrice de la formation, présente mais consultable uniquement en cas de réclamations, litiges…

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

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

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

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

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

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

3.5 Supports d'évaluation

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

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

1. Répond correctement aux exigences ;

2. Ne répond pas aux exigences.

4. PROPOSITION DE FICHES D'EVALUATION

4 éléments sont fondamentaux dans les critères d'appréciation :

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

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

4.1 UC 1 - Assurer la gestion du standard téléphonique

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

4.2 UC 2 - Prendre les réservations des clients

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

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

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

UC 3	1	2
Les informations sur les activités touristiques, culturelles et sportives sont données au client de façon claire et précise (conseil et réservation)		
L'organisation de la réception et du suivi des bagages s'effectue dans les délais		

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

ARRETE N° 2013-969/GNC DU 16 AVRIL 2013 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 19 DU 9 NOVEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1:

Les dispositions de l'avenant n° 19 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires », signé le 9 novembre 2012, entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 19 DU 9 NOVEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1 : Contexte

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

Afin de répondre à ces besoins en compétences recherchées sur le marché de l'emploi calédonien, les partenaires sociaux de la branche « HBCR » ont décidé, avec l'appui du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, de continuer la mise en œuvre du certificat de qualification professionnelle (CQP), conformément à la délibération n° 39/CP du 29 novembre 2006 qui permet à toute branche professionnelle de créer des référentiels d'emploi et de certification, et de demander à nouveau son inscription au répertoire des certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la direction de la formation professionnelle continue (DFPC).

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

Article 2 : Création et classification

Les partenaires sociaux signataires du présent accord décident de réviser le certificat de qualification professionnelle (CQP) intitulé : Employé(e) d'hébergement Back Office.

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

Article 3 : Référentiel professionnel

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

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

Article 4 : Référentiel de certification

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

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

Article 5 : Voie d'accès

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

Le candidat obtient le CQP quand il a validé favorablement les 3 unités capitalisables du référentiel.

La durée de validité d'une unité capitalisable est de 5 ans. Chaque unité capitalisable obtenue donne lieu à une attestation. L'ensemble des unités capitalisables obtenues donne lieu à la délivrance d'un CQP.

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

Article 6 : Validation des acquis de l'expérience (VAE)

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

Article 7 : Délivrance

Les attestations d'unités capitalisables et des certificats de qualification professionnelle sont délivrées par les professionnels de la branche, conformément au modèle joint (cf. annexe « C »).

Article 8 : Inscription au répertoire des certifications de la Nouvelle-Calédonie

Les partenaires sociaux conviennent de demander l'inscription à nouveau du « CQP Employé(e) d'hébergement Back Office » au répertoire des certifications de la Nouvelle-Calédonie auprès de la direction de la formation professionnelle continue (DFPC).

Article 9 : Extension

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

Fait à Nouméa, le 9 novembre 2012

Représentants des employeurs	**Représentants des salariés**
- MEDEF-NC	- CGT - Force Ouvrière
- Fédération de l'hôtellerie de Nouvelle-Calédonie	- USOENC

ANNEXE « A »
REFERENTIEL PROFESSIONNEL
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE) »

Définition

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

Conditions générales d'exercice de l'emploi-type

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

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

Les dimanches et jours fériés sont ouvrés.

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

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

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

Contexte de réalisation

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

• Type d'établissement (standing) :

- Gîte, hôtel économique et 1 étoile,
- Hôtel chaîne 2 étoiles,
- Hôtel chaîne 3 et 4 étoiles,
- Hôtel chaine 4 étoiles luxe,
- Résidence hôtelière ou de tourisme (appart-hôtel…),
- Hôtellerie collective, sociale ou associative.

• Capacité de l'hôtel,

• Taux d'occupation,

• Typologie de la clientèle (hommes d'affaires, touristes, familles…),

• Taille de l'équipe de travail,

• Situation de l'hôtel (ville, provinces, îles…).

Conditions d'accès à l'emploi-type

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

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

Champs d'intervention et de responsabilité

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

Interlocuteurs et nature des relations

Relations internes à l'établissement :

- Directeur/trice : hiérarchique,
- Gérant/e : hiérarchique,
- Gouvernante : hiérarchique,

- Femme de chambre confirmée : hiérarchique/fonctionnelle,
- Femmes de chambre : fonctionnelle,
- Equipier ou employé d'hébergement (back office) : fonctionnelle,
- Lingère : fonctionnelle,
- Personnel technique : fonctionnelle.

Relations externes à l'établissement :

Clients : direct.

ACTIVITE 1 – NETTOYAGE ET PREPARATIONS DES CHAMBRES DES CLIENTS

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

1.1 <u>Compétence 1</u> : Entretenir les chambres et les sanitaires en milieu hôtelier

Savoir-faire généraux et techniques essentiels

• Préparer le chariot de travail selon :

- Les informations reçues par la hiérarchie (occupation des chambres départs prévus, plan d'entretien périodique des locaux prévu, etc...),
- Les procédures et usages de l'établissement (prise en main du chariot, dépôt du chariot en fin de service, demande de produits),
- Les normes spécifiques concernant la préparation des produits d'entretien (sécurité au travail et HACCP).

• Remettre en état la chambre en départ (à blanc) et en recouche en respectant les consignes communiquées suivant le planning et les modes opératoires d'intervention :

1. Aérer, enlever le linge sale, les déchets (cendriers, corbeilles à papier), mettre la vaisselle à tremper,
2. Mouiller les parois carrelées des sanitaires et mettre les produits adéquats à agir dans la salle de bains et les WC ; ce temps d'action est nécessaire pour un nettoyage efficace qui optimise l'acon des produits utilisés,
3. Faire le lit selon la procédure,
4. Nettoyer la salle de bains, garnir en linge éponge et produits d'accueil,
5. Faire les poussières dans la chambre de haut et bas en suivant les murs de la chambre tout en garnissant la chambre des produits d'accueil et papeterie manquante,
6. Nettoyer les extérieurs s'il y en a, les vitres, les baies vitrées et le mobilier extérieur,
7. Nettoyer les sols :

- Moquette : nettoyage des sols extérieurs et de la salle de bains puis aspiration de la moquette selon procédure,
- Carrelage : aspiration des sols extérieurs et intérieurs puis nettoyage des sols carrelés avec un produit adéquat.

8. Veiller à la présentation des produits d'accueil,
9. Vérifier le bon fonctionnement de tous les appareils électriques,
10. Vérifier la disposition du mobilier et l'agencement général de la chambre,
11. Régler la climatisation (départ),
12. Procéder à un autocontrôle final.

Savoir-faire généraux et techniques associés

En établissement 4 étoiles et +, l'employé d'hébergement BO devra également :

• Réaliser la couverture selon la procédure en vigueur, dans l'établissement (4 étoiles et +) :

- Préparer le lit pour le coucher (rabattre le couvre-lit, positionner fleur et/ou chocolat, bonbon sur l'oreiller),
- Rafraîchir la salle de bain (changer serviettes si nécessaire).

• Respecter les consignes particulières concernant les chambres VIP et « Ne pas déranger ».

Connaissances requises

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

Capacités relationnelles et organisationnelles – savoir-être

• Respecter le port des vêtements professionnels : propreté, netteté.

• Respecter les consignes de travail et de gestes et postures.

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

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

Savoir-faire généraux et techniques essentiels

• A la porte de la chambre du client :

- Saluer et faire part de l'objet de sa présence ; prévenir le client de ses intentions,
- S'exprimer en français ou anglais ou japonais (phrases types acquises) de façon correcte et courtoise,
- Agir avec discrétion si le client est présent au moment de l'intervention dans la chambre,
- Prendre congé selon les usages.

• En fonction des directives de la hiérarchie, informer ou orienter le client selon les questions posées :

- Répondre aux questions avec précision et le cas échéant, l'orienter vers les services compétents qui pourront y répondre et ensuite revenir vers le client pour s'assurer qu'il a été satisfait dans sa demande,
- S'assurer si la réponse donnée est en adéquation avec la demande initiale.

Savoir-faire généraux et techniques associés

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

Connaissances requises

• Connaître les normes de l'établissement en matière d'accueil du client : prise de contact avec le client, marge de manœuvre et d'intervention, formules de politesse…),

• Comprendre et parler l'anglais et le japonais : niveau de base permettant de répondre aux questions récurrentes des clients.

Capacités relationnelles et organisationnelles – savoir-être

• Agir avec discrétion.

• Courtoisie.

• Respecter le port des vêtements professionnels : propreté, netteté.

• Respecter les consignes de présentation.

Seuil requis / critères de performance

• Respecter les temps de réalisation des consignes de travail et les tournées.

• Respect des standards de l'établissement.

• Qualité des questionnaires de satisfaction compétés par les clients.

• Respect des règles de discrétion attendues dans la profession.

ACTIVITE 2 – ENTRETIEN DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

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

2.1 Compétence 3 : Nettoyer et entretenir les locaux

Savoir-faire généraux et techniques essentiels

• Préparer le matériel adapté

- Vérifier que le matériel est adapté et au complet en fonction des consignes de travail reçues,
- Vérifier que les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes du fabricant (HACCP, sécurité du travail) et les surfaces à traiter.

• Suivre la procédure de travail dans la réalisation de l'activité

- Suivre l'ordre logique de nettoyage,
- Adapter le matériel de nettoyage au type de sol (moquette, carrelage…) et nettoyer en conséquence (aspirer, balayage humide…),
- Adapter le matériel d'essuyage selon les surfaces,
- Réaliser le lavage des sanitaires communs en respectant les règles d'hygiène propre à l'hôtellerie (HACCP…),
- Repérer les anomalies et rendre compte oralement ou par écrit à sa hiérarchie,
- Procéder à un autocontrôle final.

Connaissances requises

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

Capacités relationnelles et organisationnelles – savoir-être

• Respecter les consignes de travail,
• Respecter les consignes de présentation,
• Respecter les horaires,
• Transmettre les consignes utiles aux collègues.

Seuil requis / critères de performance

• Pas de plainte de client,
• Respect des temps de réalisation et des consignes de travail.

3.1 <u>Compétence 4</u> : Participer à la gestion du linge

Savoir-faire généraux et techniques essentiels

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

Connaissance requises

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

Capacités relationnelles et organisationnelles

• Respecter les consignes de travail et de gestes et postures,
• Respecter les horaires,
• Transmettre les consignes utiles aux collègues.

3.2 <u>Compétence 5</u> : Entretenir le linge

Savoir-faire généraux et techniques essentiels

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

Savoir-faire généraux et techniques associés

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

Connaissance requises

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

Seuil requis / critères de performance

• Pas de perte de linge,
• Pas d'écart de linge au moment de l'inventaire.

DESCRIPTION DES CONNAISSANCES TRANSVERSALES AUX ACTIVITES DE L'EMPLOI TYPE

Connaissances liées à l'établissement

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

Connaissances liées à la sécurité

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

ANNEXE « B »
REFERENTIEL DE CERTIFICATION
« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE) »

1. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES DE L'EMPLOI

L'employé(e) d'hébergement (back office) travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

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

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

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

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

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

2. UNITES CAPITALISABLES CERTIFIEES

2.1 Activités et compétences certifiées

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

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

Activité 1 – Nettoyage et préparation des chambres des clients

Compétence 1 : Entretenir les chambres et les sanitaires en milieu hôtelier,

Compétence 2 : Répondre aux demandes des clients en milieu hôtelier.

Activité 2 – Entretien des locaux publics et collectifs

Compétence : Nettoyer et entretenir les locaux.

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

Compétence 1 : Participer à la gestion du linge,

Compétence 2 : Entretenir le linge.

2.2 Process d'évaluation

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

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

2. *Entretien avec le candidat*

L'entretien a 4 objectifs :

• Vérifier les connaissances (savoir) associées à certains des savoir-faire mis en œuvre (capacité à expliquer les raisons de ses choix),

• Poser des questions portant sur ses connaissances (cf. référentiel professionnel paragraphe 7),

• Vérifier les connaissances et savoir-faire du candidat sur les critères qui n'ont pas pu faire l'objet d'une observation durant la mise en pratique,

• Faire un retour d'information sur sa prestation au candidat.

3. DISPOSITIF D'EVALUATION

3.1 Plateau technique

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Nature et type des épreuves

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

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

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

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h15 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h45

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

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

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

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

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

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h15 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h30

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

0h20 : Tri et lancement d'une machine

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

0h30 : Repassage et pliage de linge sélectionné

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

0h15 : Nettoyage et rangement du matériel professionnel

0h15 : Entretien individuel

Durée épreuve : 2h30

Soit 7h45 d'épreuves

3.3 Organisation des épreuves

Le jury aura à sa disposition un livret technique comprenant :

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

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

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

3.4 Le jury : Composition et mode d'intervention

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

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

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation.

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

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

Les évaluateurs remettent les fiches de travail aux candidats.

3.5 Supports d'évaluation

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

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

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

4. PROPOSITION DE FICHES D'EVALUATION

4 éléments sont fondamentaux dans critères d'appréciation :

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

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

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

UC 1 Préparation et nettoyage des chambres des clients Critères UC 1	1 ACQUIS	2 NON ACQUIS
19. Nettoyer le sol (tâche sur moquette) ou parquet flottant.		
20. Nettoyer la porte d'entrée (intérieure et extérieure).		
Un autocontrôle des chambres en départ est effectué au moment de quitter la chambre nettoyée.		
L'accueil VIP est fait dans une chambre en départ (suivi des consignes données).		
Le mode opératoire de nettoyage d'une chambre standard EN RECOUCHE est respecté en termes d'hygiène, de sécurité des biens et des personnes. Si terrasse, elle est nettoyée et rangée.		
1. Eteindre la climatisation.		
2. Vider les poubelles.		
3. Retirer tout le linge sale (en fonction de la politique de l'établissement).		
4. Mettre la vaisselle sale sur un plateau.		
5. Mettre les produits de nettoyage dans salle de bains et laisser agir (tout le sanitaire).		
6. Nettoyer et ranger la terrasse (si concerné).		
7. Faire toute le dépoussiérage dans la chambre.		
8. Remettre en état la chambre (rideaux, cadres, meubles etc.).		
9. Avec des draps propres, refaire la literie au carré (lit, taies d'oreillers, coussins, couvre-lit, bed runner etc.).		
10. Nettoyer le lavabo.		
11. Nettoyer la salle de bains (baignoire, douche, WC etc.), miroirs, inox, rideau de douche.		
12. Disposer les produits d'accueil, le linge propre, la verrerie.		
13. Nettoyer le sol dans la salle de bains.		
14. Refermer les baies vitrées.		
15. Disposer les produits d'accueil et/ou de courtoisie dans la chambre (NPD, room directory…).		
16. Remettre toute la vaisselle propre dans la chambre.		
17. Passer l'aspirateur (chaises, fauteuils), sols, nettoyer l'ensemble du mobilier.		
18. Nettoyer le sol (tâche sur moquette) ou parquet flottant.		
19. Nettoyer la porte d'entrée (intérieure et extérieure).		
Un autocontrôle des chambres en départ est effectué au moment de quitter la chambre de nettoyée.		
Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les délais de production sont atteints (« priorités », etc.).		
A l'issue de son travail, la feuille de travail renseignée est remise à la hiérarchie signalant toute imperfection, défectuosité et anomalies. Les documents de travail renseignés sont clairs et compréhensibles par des tiers (maintenance, objets trouvés…).		
La relation avec la clientèle française et étrangère est courtoise, efficace et professionnelle.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie. (Nettoyage et rangement de son matériel).		

UC 2 Entretenir des locaux publics et collectifs en milieu hôtelier Critères UC 2	1 ACQUIS	2 NON ACQUIS
La préparation du chariot est conforme à la fiche de travail pour 2 chambres standards à blanc et 1 chambre standard en recouche selon le type de lits dans les chambres (en fonction des consignes de travail orales ou écrites reçues).		
Le chariot de service est conforme aux usages hôteliers tout au long de la pratique professionnelle.		
Les produits sont choisis, dosés et utilisés en fonction du travail à réaliser en respectant les consignes d'utilisation du fabricant.		
Les consignes de sécurité sont banalisées dans le hall d'accueil (chariot rangé, panneau « sol glissant »…).		
a. La tenue vestimentaire est propre, soignée et adaptée au travail demandé.		
b. Le port de gants est respecté (notamment pour le nettoyage des sanitaires).		
c. Le matériel et les produits utilisés sont en adéquation avec le type de surfaces et le type de supports.		
Le mode opératoire de nettoyage d'un HALL D'ACCUEIL est respecté.		
1. Nettoyer les colonnes mixtes.		
2. Nettoyer les tables basses.		
3. Entretenir les fauteuils (dépoussiérage humide ou par aspiration et/ou détachage manuel).		
4. Nettoyer les chaises.		
5. Nettoyer les étagères ou supports accrochés au mur (avec bibelots et revues etc…).		
6. Nettoyer les décorations (tableaux, affiches, lampes, abat-jour etc…).		
7. Nettoyer la vitrerie (entretien courant).		
8. Remettre en ordre les rideaux, persiennes, cendriers et objets divers.		
9. Vérifier les plantes et les fleurs (feuille ou fleur fanée).		
10. Nettoyer les surfaces horizontales (portes, poignées…).		
11. Dépoussiérage du sol.		
12. Lavage du sol.		
Un autocontrôle du nettoyage du couloir est effectué au moment de quitter les lieux.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie. (Nettoyage et rangement de son matériel).		
Le mode opératoire de nettoyage d'un OFFICE est respecté.		
1. Ranger tous les produits sur les étagères.		
2. Retirer tous les éléments souillés (franges, lavettes, torchons, chiffons etc…		
3. Ranger le matériel de nettoyage propre.		
4. Vérifier le matériel d'aspiration (sac plein, suceur débarrassé de ses poussières etc…).		
5. Ranger le matériel de nettoyage propre.		

UC 2 Entretenir des locaux publics et collectifs en milieu hôtelier Critères UC 2	1 ACQUIS	2 NON ACQUIS
6. Emporter les sacs poubelles dans le local prévu à cet effet.		
7. Mettre à laver les franges, les lavettes etc.		
8. Nettoyer son chariot de travail : rincer les seaux, nettoyer les piétements etc.		
9. Ranger son chariot de travail : documents, produits etc.		
10. Réapprovisionner son chariot de travail.		
11. Réapprovisionner en produits de nettoyage son chariot de travail.		
Un autocontrôle du nettoyage du couloir est effectué au moment de quitter les lieux.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie (Nettoyage et rangement de son matériel).		
Le mode opératoire de nettoyage des SANITAIRES PUBLICS est respecté.		
1. Aérer le local.		
2. Eliminer les déchets dans le sac poubelle du chariot.		
3. Déposer les produits de nettoyage dans le lavabo, les toilettes, les urinoirs.		
4. Déposer le produit sur le plan de travail du lavabo.		
5. Déposer le produit sur la table à langer (si besoin).		
6. Vérifier le papier essuie-mains à usage unique et recharger si nécessaire.		
7. Vérifier les distributeurs à papier hygiénique et recharger si besoin.		
8. Vérifier les distributeurs à savon et recharger si besoin.		
9. Nettoyer les cuvettes de W.C. (réservoir de chasse, lunette, extérieur/intérieur de la cuvette et toutes les parties extérieures).		
10. Nettoyer la balayette des toilettes et son support.		
11. Nettoyer le distributeur à papier.		
12. Nettoyer les parois des murs des toilettes.		
13. Nettoyer les patères, les portes et poignées de porte (intérieur et extérieur).		
14. Nettoyer l'interrupteur des toilettes.		
15. Laver le sol dans les toilettes uniquement.		
16. Nettoyer les lavabos, la robinetterie, le plan de travail du lavabo.		
17. Nettoyer les distributeurs à savon et les distributeurs à papier à usage unique.		
18. Nettoyer les miroirs et les vitres.		
19. Nettoyer les éclairages accessibles (appliques murales et/ou néons).		
20. Remettre des sacs poubelle propres dans toutes les poubelles vides.		
21. Mettre des galets dans les urinoirs.		
Un autocontrôle du nettoyage des sanitaires est effectué au moment de quitter les lieux.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie (Nettoyage et rangement de son matériel).		
Le mode opératoire de nettoyage d'un LOCAL ADMINISTRATIF est respecté.		
1. Aérer la pièce.		
2. Eliminer les déchets dans le sac poubelle du chariot.		
3. Nettoyer les bureaux : surface encombrée et surface dégagée.		
4. Identifier si les objets, documents sont remis à leur place initiale.		
5. Nettoyer les piètements de bureaux.		
6. Nettoyer la lampe, le téléphone.		
7. Nettoyer le siège de bureau.		
8. Nettoyer les étagères et les placards du bureau.		
9. Nettoyer les vitres.		
10. Nettoyer la porte et la poignée de porte.		
11. Nettoyer le sol.		
Un autocontrôle du nettoyage du local administratif est effectué au moment de quitter les lieux.		
Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie (Nettoyage et rangement de son matériel, de son office).		
Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les délais de production sont atteints (« priorité », etc.).		
A l'issue de son travail, la feuille de travail renseignée est remise à la hiérarchie signalant toute imperfection, défectuosité et anomalies.		
Les documents de travail renseignés sont clairs et compréhensibles par des tiers (maintenance, objets trouvés…).		
La relation avec la clientèle française et étrangère (anglophone) est courtoise, efficace et professionnelle.		
La communication en langue anglaise est limitée à la compréhension de la demande du client et une réponse appropriée avec les termes usuels et professionnels est donnée.		

UC 3 Prise en charge de l'entretien courant du linge de l'hôtel Critères UC 3	1 ACQUIS	2 NON ACQUIS
1. Le tri du linge et le comptage du linge est effectuée en lingerie.		
2. Les documents de comptage sont identifiés et renseignés.		
3. Le linge blanc est mis en machine (mise en marche de la machine).		
4. Le principe de la marche en avant est respecté (linge sale et linge propre ne se croisent pas).		
5. Le repassage du linge est conforme aux consignes données : 1 pantalon – 1 chemise – 1 t-shirt.		
6. Le pliage du linge est conforme aux consignes données : t-shirt et pantalon pliés – chemise sur cintre.		
7. Un travail de couture est effectué : coudre un bouton.		

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

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

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

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

ANNEXE « C »

MODELE DE CERTIFICATION DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

« EMPLOYE(E) D'HEBERGEMENT (BACK OFFICE) »

MEDEF NC

SYNDICAT DES RESTAURANTS, BARS ET DISCOTHEQUES DE NOUVELLE-CALEDONIE

ACHINC

UPA

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

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

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

EMPLOYE D'HEBERGEMENT (Back Office)

Est décerné à M. _____ _____

Né le 00 / 00 / 0000 A : Ville

Le Représentant des Professionnels **Le Titulaire du CQP**

LOGO
de l'organisme ayant réalisé la formation

ARRETE N° 2013-2107/GNC DU 6 AOUT 2013 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT SALARIAL N° 18 DU 12 DECEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 18 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires », signé le 12 décembre 2012, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT SALARIAL N° 18 DU 12 DECEMBRE 2012 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des « Hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires », signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 12 décembre 2012 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2013.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2013**
I.	150 750 F.CFP
II.	152 200 F.CFP
III.	155 200 F.CFP
IV.	162 300 F.CFP
V.	175 500 F.CFP
VI.	213 000 F.CFP

Article 2

Les parties conviennent de porter la valeur de la prime d'assiduité mensuelle à 3 000 F au lieu de 2000 F.

L'article 21 – prime d'assiduité mensuelle – de l'accord professionnel est modifié en conséquence.

Article 3

Les parties s'engagent à se réunir en commission paritaire de la branche en cours de l'année 2013 pour traiter de la productivité dans le secteur.

Par ailleurs, une discussion devra être menée sur la prime d'ancienneté.

Chaque syndicat de salariés désignera un représentant exerçant dans le secteur et les entreprises concernées s'engagent à libérer lesdits représentants pour participer à ses travaux à raison d'une à deux réunions mensuelles.

Article 4

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2013.

Les parties demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivant du code du travail.

Fait à Nouméa, le 12 décembre 2012

Représentants des employeurs

- ACHINC
- Action Tourisme
- Syndicat des restaurants, bars et discothèque
- Fédération de l'hôtellerie de Nouvelle-Calédonie
- CGPME-NC

Représentants des salariés

- CGT-FORCE OUVRIERE
- USOENC
- USTKE

ARRETE N° 2014-1813/GNC DU 22 JUILLET 2014 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 21 DU 9 AVRIL 2014 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 21 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires », signé le 9 avril 2014, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

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

AVENANT N° 21 DU 9 AVRIL 2014 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires », signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 9 avril 2014 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le non relèvement en 2014.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Mai 2014**
I.	151 985 F.CFP
II.	152 200 F.CFP
III.	155 200 F.CFP
IV.	162 300 F.CFP
V.	175 500 F.CFP
VI.	213 000 F.CFP

Article 2

Les parties conviennent de porter la valeur de la prime d'assiduité mensuelle à 3 600 F au lieu de 3 000 F.

L'article 21 – Prime d'assiduité mensuelle – de l'accord professionnel est modifié en conséquence.

Article 3

Les parties s'engagent à se réunir en commission paritaire de la branche au cours de l'année 2014 pour traiter de la productivité dans le secteur.

Par ailleurs, une discussion devra être menée sur la prime d'ancienneté.

Chaque syndicat de salariés désignera un représentant exerçant dans le secteur et les entreprises concernées s'engagent à libérer lesdits représentants pour participer à ces travaux à raison d'une à deux réunions mensuelles.

Article 4

Les parties conviennent de modifier l'article 25 de la convention sur les jours fériés chômés.

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

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

Le reste de l'article est sans changement.

Article 5

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er mai 2014.

Les parties demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivant du code du travail.

Fait à Nouméa, le 9 avril 2014

Représentants des employeurs

- MEDEF
- Syndicat des restaurants, bars et discothèque
- U.H.N.C.

Représentants des salariés

- CGT-FORCE OUVRIERE
- USOENC
- USTKE
- UT CFE CGC

ARRETE N° 2015-241/GNC DU 24 FEVRIER 2015 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 22 DU 26 NOVEMBRE 2014 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 22 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » signé le 26 novembre 2014, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

L'extension des effets de l'accord susvisé est faite à compter de la publication du présent arrêté.

Article 3

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

AVENANT N° 22 DU 26 NOVEMBRE 2014 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les partenaires signataires se sont réunies le 26 novembre 2014 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2015.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2015**
I.	154 030 F.CFP
II.	154 250 F.CFP
III.	157 055 F.CFP
IV.	163 930 F.CFP
V.	176 550 F.CFP
VI.	214 060 F.CFP

Article 2

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2015.

Les parties demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du code du travail.

Fait à Nouméa, le 26 novembre 2014

Représentants des employeurs

- MEDEF-NC
- Syndicat des restaurants, bars et discothèque
- Union des hôtels de Nouvelle-Calédonie
- CGPME NC

Représentants des salariés

- CGT-FORCE OUVRIERE
- COGETRA
- USOENC

ARRETE N° 2016-709/GNC DU 5 AVRIL 2016 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 23 DU 26 NOVEMBRE 2015 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 23 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » signé le 26 novembre 2015, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

L'extension des effets de l'accord susvisé est faite à compter de la publication du présent arrêté.

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 23 DU 26 NOVEMBRE 2015 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 26 novembre 2015 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2016.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2016**
I.	154 280 F.CFP
II.	154 600 F.CFP
III.	157 455 F.CFP
IV.	164 330 F.CFP
V.	176 950 F.CFP
VI.	214 460 F.CFP

Article 2

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2016.

Les parties demandent son extension par le gouvernement de Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du Code du Travail.

Fait à Nouméa, le 26 novembre 2015.

Représentants des employeurs

- MEDEF NC
- Syndicat des restaurants, bars et discothèque
- Union des hôtels de Nouvelle-Calédonie
- CGPME NC
- Nord Avenir / GHNC
- Le Méridien

Représentants des salariés

- CSTC-FO
- USOENC

ARRETE N° 2016-1203/GNC DU 14 JUIN 2016 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 24 DU 21 MARS 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 24 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires », signé le 21 mars 2016, entre les représentants des organisations syndicales des employeurs et des salariés représentatives, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

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

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 24 DU 21 MARS 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Le Chapitre III - Emplois est **remplacé intégralement** par les dispositions suivantes :

Chapitre III - Emplois

Article 10 : Personnel visé

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

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

Article 11 : Classification des emplois

Présentation du système retenu :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 12 : Définitions des fonctions Agents de maîtrise

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

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

- Catégorie V :

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

Il prend notamment la responsabilité :

- De participer à l'accueil du personnel nouveau et de veiller à son adaptation ;
- De faire réaliser les programmes en recherchant la bonne utilisation du personnel et les moyens, de donner les instructions adaptées et d'en contrôler l'exécution ;
- De décider et d'appliquer les mesures correctrices nécessaires pour faire respecter les normes d'activités ;

➢ D'apprécier les compétences du personnel et de proposer les mesures propres à promouvoir l'évolution et les promotions individuelles ;

➢ D'imposer le respect des dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité et d'en promouvoir l'esprit ;

➢ De rechercher et de proposer des améliorations à apporter dans le domaine des conditions de travail ;

➢ De transmettre et d'expliquer les informations professionnelles ascendantes et descendantes.

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

- Catégorie VI :

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

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

Il prend notamment la responsabilité :

➢ De veiller à l'accueil des nouveaux membres des groupes et à leur adaptation ;

➢ De faire réaliser les programmes ;

➢ De formuler les instructions d'application ;

➢ De répartir les programmes, en suivre la réalisation, en contrôler les résultats par rapport aux prévisions et prendre les dispositions correctives nécessaires ;

➢ De contrôler la gestion de son unité en comparant régulièrement les résultats atteints avec les valeurs initialement fixées ;

➢ De donner délégation de pouvoir pour prendre certaines décisions ;

➢ D'apprécier les compétences individuelles, déterminer et soumettre à l'autorité les mesures de formation ou de promotion en découlant ;

➢ De promouvoir la sécurité à tous les niveaux ainsi que les recherches en matière d'amélioration des conditions de travail ;

➢ De favoriser la circulation et la compréhension de l'information ;

➢ De participer à l'élaboration des programmes et des dispositions d'organisation qui en découlent.

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

DEFINITIONS GENERALES DES CATEGORIES I A VI

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
Catégorie I	• Travaux courants exigés par les différentes filières professionnelles. • Application de consignes précises.	• Travaille sous consignes simples et précises. • Sous les ordres directs d'une personne de qualification supérieure.	• De l'exécution des tâches confiées.	• **Niveau VI de l'Education Nationale**, à savoir personnel occupant des emplois n'exigeant pas une formation au-delà de la scolarité obligatoire.
Catégorie II	• Travaux simples ou répétitifs ou analogiques. - Application de consignes précises.	• Contrôle direct par une personne de niveau supérieur.	• De l'exécution conformément aux consignes.	• **Niveau VI de l'Education Nationale** avec expérience professionnelle acquise dans un ou plusieurs métiers de la profession.

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
Catégorie III	• Travaux qualifiés. • Exécution d'opérations en application de modes opératoires connus ou indiqués dans des instructions préalables.	• Instructions précises indiquant les limites des initiatives à prendre. • Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieur.	• De l'exécution et du contrôle de son travail. • Peut coordonner l'activité d'agents de qualification inférieure.	• **Niveau V de l'Education Nationale** : personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (B.E.P. - 2 ans de scolarité au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré) ou du certificat d'aptitude professionnelle (C.A.P.). • **Niveau V bis de l'Education Nationale** : personnel occupant des emplois supposant une formation spécialisée d'une durée maximum d'un an au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré, du niveau du certificat de formation professionnelle. La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères peut être exigée.
Catégorie IV	• Travaux qualifiés. • Mise en œuvre de méthodes connues avec choix des moyens d'exécution et de leur mise en œuvre successive, en vue de l'objectif à atteindre.	• Instructions indiquant l'objectif à atteindre. • Contrôle direct par une personne d'un niveau de qualification supérieure.	• Organisation de son travail dans la limite des instructions reçues. Il peut avoir le contrôle technique du travail exécuté par du personnel de qualification moindre. • Suivant la structure de l'entreprise, il peut éventuellement se voir confier, de façon temporaire ou permanente des responsabilités hiérarchiques simples sur une équipe restreinte de qualification inférieure ou équivalente à la sienne.	• **Niveau IV b de l'Education Nationale** : personnel occupant un emploi d'un niveau équivalent au brevet professionnel ou au brevet de maîtrise (2 ans de formation au moins et de pratique professionnelle après l'acquisition d'une formation de niveau V). • **Niveau IV c de l'Education Nationale** : personnel occupant un poste exigeant normalement la possession du cycle préparatoire (en promotion sociale) à l'entrée dans un cycle d'études supérieures ou techniques supérieures.
Catégorie V	• Responsabilité d'actions qui peuvent aller jusqu'à la nécessité d'aborder des problèmes ayant des caractéristiques à la fois techniques, commerciales, administratives et dont l'exécution complexe (tant par la nature du problème que par le fait que, pour le résoudre, il faut entrer en relation avec d'autres responsables dans d'autres services de l'Etablissement). • Bien qu'habituellement, les méthodes soient connues ou indiquées, doit mettre en œuvre les méthodes, procédés et moyens avec une certaine initiative en vue de l'objectif à atteindre. • Technicité et compétence exigées dans l'activité déterminée associées à une certaine connaissance	• Instructions de caractère général fixant un cadre d'activité et les conditions d'organisation. • Contrôle par une personne le plus habituellement d'un niveau de qualification supérieur.	• Organisation de son travail dans le cadre fixé avec une certaine liberté dans le choix des moyens et la succession des étapes. • Cette responsabilité est souvent caractérisée par l'encadrement, directement ou par l'intermédiaire d'agents de maîtrise.	- **Niveau IV de l'Education Nationale** : personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation du niveau du baccalauréat, du brevet de technicien (B.T.), du brevet supérieur d'enseignement commercial (B.S.E.C.), soit 3 ans de scolarité au-delà du 1er cycle de l'enseignement du second degré. Provisoirement, formation du niveau du brevet d'enseignement industriel (B.E.I.) et du brevet d'enseignement commercial (B.E.C.).

	Type d'activité	Autonomie	Responsabilités	Niveau de connaissances requis du poste confié
	d'autres secteurs d'activité.			
Catégorie VI	• Mise en application d'une très haute technicité soit directement, soit par l'intermédiaire d'agents encadrés. • Conception des instructions d'application, organisation du programme de travail d'après les directives reçues. • Responsabilité d'activités diversifiées et de leur coordination avec maîtrise de données et de contraintes d'ordre technique, commercial, administratif ainsi que du coût des solutions.	• Directives indiquant les règles à respecter, les objectifs et les moyens. • Contrôle par un cadre ou par le directeur de l'établissement lui-même avec possibilité de recours vers ces derniers en cas de difficulté.	• Larges responsabilités dans les fonctions confiées avec dans le cas du personnel d'encadrement, animation professionnelle des hommes qui en dépendent, éventuellement par l'intermédiaire d'un ou plusieurs agents de maîtrise.	• **Niveau III de l'Education Nationale** : personnel occupant les emplois exigeant normalement une formation du niveau du brevet de technicien supérieur, du diplôme des Instituts Universitaires de Technologie ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur (2 ans de scolarité après le baccalauréat).

Article 13 : Description des emplois par filière professionnelle

CATÉGORIE I

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

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

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➢ **Equipier(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie 1 et aux critères qui y sont définis.

Service de chambre

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

Et locaux publics et collectifs

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

SERVICE DE LINGERIE

➢ **Linger(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie 1 et aux critères qui y sont définis.

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

SERVICE DU HALL

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

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

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

SERVICES DE RESTAURATION

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie 1 et aux critères qui y sont définis.

Service restaurant - bar - caféterie - étages

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

Et service cuisine

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

SERVICES GENERAUX

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

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

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

CATÉGORIE II

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

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

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

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

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

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

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

SERVICE DE LINGERIE

➢ **Linger(e) confirmé(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.
- Lavage et désinfection du linge.
- Repassage.
- Petits travaux de couture.
- Rangement.
- Entretien de ses locaux et du matériel utilisé.
- Inventaire du linge.
- Etc...

SERVICES DE RECEPTION ET DE SECURITE

➢ **Agent de sécurité tournant - Veilleur de nuit :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.
- Assiste les arrivées et départs des clients.
- Sécurité des personnes et des biens.
- Tenue d'un registre de consignes des observations et incidents.
- Fait respecter la règlementation territoriale en vigueur.
- Fait respecter le règlement intérieur de l'hôtel.
- Effectue des rondes régulières.
- Vérifie les accès.
- Etc...

SERVICE DU HALL

➢ **Employé(e) de Hall confirmé(e) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie II et aux critères qui y sont définis.
- Réalise l'ensemble ou une partie des prestations de services du hall concernant l'arrivée, le séjour, le départ du client.
- Sécurité des biens et des personnes.
- Surveillance.
- Notions d'anglais.
- Bonne connaissance et expérience.
- Etc...

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

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

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

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

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

Service cuisine

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

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

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

SERVICES GENERAUX

➢ **Commis livreur :**

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

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

➢ **Aide maternelle en garderie d'enfants en milieu hôtelier :**

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

➢ **Jardinier confirmé :**

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

CATÉGORIE III

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➢ **Superviseur Equipier (e) :**

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

SERVICE DE LINGERIE- BUANDERIE

➢ **Linger(e) spécialisé(e) :**

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

SERVICE DU HALL

➢ **Superviseur Bagagiste :**

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

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Réceptionniste polyvalent(e)- Night auditor :**

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

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

SERVICES DE RESTAURATION

<u>Service restaurant – bar</u>

➢ **Serveur(se) de bar et/ou de restaurant :**

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

- Service de salle.
- Service de bar.
- Room service.
- Service du vin.

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

Service cuisine

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

➢ **Premier(e) commis(e) de cuisine - Cuisinier(e) :**

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

➢ **Superviseur Plongeur(se) :**

Mission générale :

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

Hygiène :

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

SERVICES GENERAUX

➢ **Chauffeur :**

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

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

➢ **Magasinier / Réceptionnaire de marchandises :**

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

AUTRES SERVICES

➢ **Vendeur boutique en hôtellerie :**

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

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

➢ **Jardinier paysagiste :**

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

➢ **Matelot :**

- Exécute sous la responsabilité du capitaine, différentes opérations manuelles relatives à la conduite à bord des bateaux de mer.
- Assure à la sécurité à bord et l'accueil des passagers.
- Exécute l'entretien du navire.

CATÉGORIE IV

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

➢ **Gouvernante d'étage :**

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

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

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Premier(e) réceptionniste polyvalent(e) - Agent de réservation :**

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

- Accueil.
- Formalités d'arrivées et de départ.
- Réservation.
- Planification.
- Main courante.
- Change.
- Secrétariat.
- Caisse.
- Standard.

- Prise des messages.
- Informations pratiques, touristiques et culturelles.
- Vente d'excursions.
- Confirmation des vols passagers.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

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

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

SERVICE DU HALL

➢ **Concierge - Relation clientèle (japonaise ou autres) :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Informations et conseils pratiques, touristiques et culturels mis à jour en permanence.
- Réception et expédition des bagages.
- Peut avoir la charge de la remise des clefs, des opérations postales et éventuellement de la messagerie.
- Résolution de problèmes ponctuels de la clientèle avec discrétion.
- Suivi satisfaction clientèle.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Service de salle.
- Service de bar.
- Room service.
- Service du vin.
- Accueil clientèle.
- Facturation et encaissement.
- Dressage du couvert.
- Débarrassage.
- Découpe et flambage.
- Confection de cocktails.
- Mise en place des offices restaurant, bar et étages.
- Nettoyage du restaurant, du bar et des offices.
- Connaissance parfaite des boissons françaises et étrangères.
- En banquet, peut être amené à prendre la responsabilité de manifestation de taille moyenne.
- Parfaite présentation.
- Parfaite connaissance de l'anglais indispensable.
- Etc...

Service cuisine

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie IV et aux critères qui y sont définis.
- Assure une des fonctions de la cuisine : saucier, grillardin, entremettier, garde-manger, pâtissier...

- Responsabilité de l'entretien de son poste et du matériel utilisé.
- Etc...

SERVICES GENERAUX

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

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

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

➢ **Fontainier de golf d'hôtel :**

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

SERVICE ADMINISTRATIF

➢ **Secrétaire - Agent administratif :**

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

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

➢ **Employé(e) de comptabilité - aide-comptable :**

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

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

AUTRES SERVICES

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

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

CATÉGORIE V

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

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

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

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

SERVICE DE RECEPTION

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
- Maîtrise parfaite des fonctions de « Premier réceptionniste polyvalent » de la catégorie 4.
- Responsable prévision et planification.
- Peut-être en charge de la prospection de la clientèle et du développement des ventes.
- Supervise « les services des chambres, locaux publics et collectifs et du hall ».
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

➢ **Contrôleur de nuit - Responsable de nuit- Night auditor :**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
- Contrôle des écritures journalières hébergement 1 restauration.
- Contrôle de la facturation et des encaissements clients.
- Préparation du rapport journalier des ventes.
- Accomplit les formalités à l'arrivée et au départ des clients la nuit.
- Peut être amené à assurer un contrôle sur le personnel de nuit.
- Notions de sécurité.

SERVICE DU HALL

➢ **Chef concierge :**

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

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant - bar

➢ **Maître d'hôtel :**

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

➢ **Chef barman (barmaid) :**

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

Service de cuisine

➢ **Sous-Chef de cuisine débutant / intermédiaire / confirmé :**

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

SERVICES GENERAUX

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
- Planification du travail et gestion d'équipe.
- Participation à la gestion de la maintenance préventive et curative.
- Connaissance de l'entretien des installations et bâtiments d'un établissement.
- Etc...

SERVICE ADMINISTRATIF

➢ **Économe - Contrôleur- Acheteur :**

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

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
- Responsabilités d'un comptable tournant maîtrisant tous les postes comptables en vue de remplacements éventuels (recettes, fournisseurs, crédit, caisse, paie, rapprochements bancaires, etc...).
- Possibilités d'encadrement d'employés de comptabilité.

➢ **Assistant(e) de réservation:**

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
- Maîtrise parfaite des fonctions d'agent de réservation de la catégorie IV.
- Doit être capable de traiter toute demande de clientèle liée à l'hébergement, restauration, conférence...
- Participe au développement des ventes.
- Maîtrise parfaite de l'anglais et notions de japonais.

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

Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie V et aux critères qui y sont définis.
Collaborateur(trice) immédiat(e) d'un délégué commercial :
- Préparation des éléments servant à son travail, dans la limite de la délégation qu'il a reçue.
- Edition des devis hébergement, banquet, séminaire.
- Rédaction des fiches de synthèse des manifestations.
- Vérification et accueil des fonctions dans l'hôtel.
- Mise à jour des plannings des manifestations.

- Préparation et suivi des cotations et des contrats de groupe.
- Relance des options clients.
- Participation aux salons locaux.
- Démarchage de la clientèle locale et internationale la limite de la délégation qu'il a reçue.
- Relations avec les clients extérieurs (sociétés, réceptifs spécialisés...).
- Parfaite connaissance de l'anglais.
- Etc...

➢ **Informaticien**

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

En relation directe avec l'ensemble des utilisateurs, les prestataires et les fournisseurs.

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

Autres services

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

Titulaire d'un BTS avec expérience.

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

CATÉGORIE VI

SERVICE DES CHAMBRES, DES LOCAUX PUBLICS ET COLLECTIFS

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

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

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

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Chef de réception :**

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie VI et aux critères qui y sont définis.
- Maîtrise parfaite des fonctions d'« Assistant(e) chef de réception » de la catégorie 5.
- Responsable prévision et planification.
- Peut-être en charge de la prospection de la clientèle et du développement des ventes.
- Parfaite maîtrise de l'anglais.
- Etc...

SERVICES DE RESTAURATION

Service restaurant – bar

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

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

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

➢ **Responsable de la restauration - Assistant directeur de la restauration :**

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

Service cuisine

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

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

Selon la catégorie de l'établissement, l'ensemble des tâches peut être réalisé sous la responsabilité du directeur ou du responsable de la restauration.

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

➢ **Chef Pâtissier :**

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

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

SERVICES GENERAUX

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

- Employé(e) répondant à la définition générale de la catégorie VI et aux critères qui y sont définis.
- Responsable du service d'entretien et de maintenance de l'établissement.
- Gestion plannings préventifs d'entretien et plannings de réparation.
- Responsable des stocks d'appareils et de pièces de rechange.
- Connaissances générales pour l'entretien de toutes les installations et bâtiments d'un hôtel.
- Etc...

➢ **Responsable des achats :**

Gestion des stocks et des flux de marchandises de l'Economat. Est en charge de la maîtrise des couts d'approvisionnement et de la mise en place des procédures déterminées par la direction.

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

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

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

➢ **Chef de sécurité :**

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

- Responsable de la sécurité des biens et des personnes dans l'établissement.
- Application et mise à jour des consignes de sécurité en vigueur dans l'établissement.
- Responsable du maintien en l'état du matériel de sécurité (matériel incendie, etc…).
- Peut être amené à porter les premiers secours en cas d'accident.
- Peut être amené à participer au comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).
- Titulaire d'attestation et/ou du diplôme, à jour, de secourisme obligatoire.
- Maintien des registres liés à la sécurité.
- Notions d'anglais.

- ·Etc...

➢ **Responsable du golf - directeur(trice) adjoint du golf :**

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

SERVICE ADMINISTRATIF

➢ **Assistant(e) de direction :**

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

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

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

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

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

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

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

➢ **Responsable Formation :**

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

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

➢ **Délégué(e) commercial(e) responsable commercial(e) assistant directeur(trice) commercial(e) :**

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

- Démarchage de la clientèle locale & extérieure.
- Traitement des demandes de client pour tout type de fonction conférence, banquet et séminaires.

- Participation aux salons et manifestations sur le marché local ou international.
- Promotion et mise en marché des produits destinés à la clientèle.
- Préparation et suivi des cotations et des contrats des groupes.
- Relations avec les réceptifs spécialisés (Tour operator).
- Production et analyse des rapports de production, statistique et résultats.
- Participation à la préparation des budgets et des plans commerciaux annuels.
- Anglais courant, lu, parlé et écrit.
- Etc...

➢ **Responsable RH - Assistant directeur(trice) des ressources humaines :**

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

SERVICE DE RECEPTION

➢ **Responsable de réservation :**

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

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

AUTRES SERVICES

➢ **Responsable de boutique en hôtellerie :**

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

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

Exerçant des responsabilités d'encadrement et de direction.

➢ **Capitaine :**

Chef de l'expédition maritime.

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

➢ **Responsable qualité :**

- Chargé de mettre en œuvre l'ensemble de la démarche qualité de l'entreprise (Qualité des produits, des services).
- Détermine les plans de contrôle, d'analyse, d'actions et de pilotage destinés à les mesurer et les améliorer.
- Assure une coresponsabilité du niveau de satisfaction des clients.

- Met en place les différents outils de pilotage de la démarche qualité (outils de mesure, de reporting en relation avec les procédures chaines/marques ou les obligations légales etc.).

- Assure également une veille réglementaire et technologique (conformité légales, prise en compte des dernières innovations) etc...

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

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

Article 14 : Apprentissage

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

Article 15 : Promotion

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

Article 16 : Emploi et perfectionnement professionnel

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

Article 17 : Définitions des cadres et assimilés

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

A / posséder une formation technique, administrative, juridique, commerciale ou financière, résultant :

- Soit d'études sanctionnées par un des diplômes de l'enseignement supérieur énumérés au (1),

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

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

N.B. : (1)

- Ecoles hôtelières (Licences et Masters),

- Ecoles d'ingénieurs délivrant un diplôme d'ingénieur reconnu par l'Etat,

- Institut Supérieur des Affaires,

- Ecole des Hautes Etudes Commerciales,

- Ecoles Supérieures de Commerce et d'Administration des Entreprises,

- Ecole Supérieure des Sciences Economiques et Commerciales,

- Instituts Supérieurs d'Etudes Politiques,

- Agrégations, Doctorats, Diplômes d'Etudes Approfondies, Diplômes d'Etudes Supérieures Spécialisées,

- Licences et Masters délivrés par les Universités françaises,

- Diplôme d'Etudes Supérieures d'Economie du Conservatoire National des Arts et Métiers,

- Diplôme d'Etudes Supérieures de Technologie du Conservatoire National des Arts et Métiers.

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

CATEGORIE CADRES

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

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

➢ **Directeur(trice) d'exploitation ou directeur adjoint :**

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

➢ **Directeur(trice) financier :**

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

➢ **Directeur(trice) marketing et ventes :**

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

➢ **Directeur (trice) informatique :**

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

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

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

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

Dans les structures ayant au moins deux restaurants et un bar.

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

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

Selon le type d'établissement :

- Veille à l'hygiène et à la propreté des chambres et des locaux dont il/elle est responsable,
- Supervise la réalisation des travaux de maintenance effectués dans les chambres à la demande de ses équipes,
- Optimise les effectifs par rapport à l'activité,
- Anime et gère l'ensemble du personnel d'étage et de lingerie,
- Organise et répartit le travail des équipes,
- Organise les prestations VIP à mettre en place dans les chambres,
- Veille à la qualité des services et des prestations offerts au client pour sa partie,
- Assure les relations avec les sociétés extérieures et le suivi des prestations réalisées par ces sociétés,
- Met en œuvre et fait respecter les standards et procédures en place dans l'établissement,
- Gère et anime son équipe (recrutement, formation, plannings, évaluation etc.),
- Informe sa hiérarchie de toute situation « anormale » concernant la sécurité ou les risques d'accidents,
- Parfaite maîtrise de l'anglais,
- Etc...

➢ **Directeur(trice) technique :**

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

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

- Veille au respect des obligations légales en appliquant la réglementation relative au droit du travail,
- Assure le suivi administratif des salariés (congé, contrats, paie, maladie, formation etc.),

- Applique l'ensemble de la politique de gestion des ressources humaines fixée par la direction en termes de recrutement, intégration, formation, mobilité, gestion des carrières...,
- Supervise et participe à l'administration du personnel,
- Adapte et anticipe sur les besoins de l'entreprise en termes de compétences,
- Organise le dialogue et la veille sociale...
- Etc...

➢ **Chef exécutif :**

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

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

➢ **Directeur(trice) des revenus :**

- Optimise les revenus de l'hôtel pour l'ensemble de ses services (chambres, salles de conférence, spa...) pour atteindre une rentabilité maximale,
- Analyse le taux d'occupation, le prix moyen et le revenu par chambre,
- Etablit une stratégie tarifaire et de vente claire et organisée auprès des agents de réservation, des commerciaux et des réceptionnistes,
- Organise une cellule de veille concurrentielle pour déterminer la politique tarifaire des principaux concurrents,
- Elabore les budgets prévisionnels pour des actions commerciales,
- Effectue des prévisions rigoureuses,
- Travaille en relation directe avec le directeur de l'hôtel, le responsable de l'hébergement, le chef de réception, ou encore le chef du département vente et marketing,
- Etc...

CATEGORIE « CADRE DIRIGEANT »

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

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

3 - Ne relèvent pas du présent avenant :

Les personnes :

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

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

Article 2

L'article 18 - 5.4 « Rémunération par catégorie », est complété par les dispositions suivantes à compter du 1 janvier 2016 :

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

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

Rémunération mensuelle	
Cadres	350 000 F
Cadres dirigeants	400 000 F

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

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

Clause de forfait

Un forfait en heures sur l'année pourra être mis en œuvre avec des salariés ayant la qualité de cadres.

Plus particulièrement sont concernés les salariés dont la durée de travail ne peut être prédéterminée, affectés à des fonctions qui ne sont pas occupés selon l'horaire collectif applicable, et qui disposent d'une certaine autonomie définie par la liberté qui leur est reconnue dans l'organisation de leur emploi du temps et les responsabilités qui leur sont confiées.

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

Article 3

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

Fait à Nouméa, le 21 mars 2016

Représentants des employeurs

- MEDEF NC
- Union de l'Hôtellerie de Nouvelle-Calédonie
- UPA

Représentants des salariés

- CSTC-FO
- USOENC
- USTKE
- FCCNC
- COGETRA

ARRETE N° 2016-1717/GNC DU 16 AOUT 2016 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 25 DU 2 JUIN 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 25 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » signé le 2 juin 2016, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

L'extension des effets de l'accord susvisé est faite à compter de la publication du présent arrêté.

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 25 DU 2 JUIN 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

EXPOSE DES MOTIFS ET CONTEXTE

La branche professionnelle « HBCR » connaît depuis les 15 dernières années un contexte économique très tendu.

Sa grille de rémunération plafonne dans les dernières grilles des salaires calédoniens.

L'activité touristique connaît fléchissement ou stagnation, la fréquentation hôtelière est en baisse, et a du mal à se développer, face à des perspectives parfois défavorables.

Nombre d'établissements sont conduits à réduire leurs investissements et leur création d'emploi, voire peinent à les maintenir, sous la pression des charges sociales.

La branche ne bénéficie que de peu de mesures accompagnatrices et doit donc mettre en œuvre de nouvelles pratiques qui permettent de sauvegarder ses emplois et d'améliorer, sans mettre en péril son équilibre fragile, le taux d'attraction de ses métiers et de ses conditions de travail.

De fait, elle doit aussi se préoccuper de répondre avec moins de difficultés à ses obligations conventionnelles de versement d'une gratification annuelle, gage d'une paix sociale et d'un équilibre, profitables à chacun.

Article 1 : Objet

Il est instauré un dispositif chargé de couvrir les frais de service et de constituer pour le personnel salarié de la branche « Hôtels, bar café et restaurants » un complément de rémunération annuel.

Il est obligatoire dans les hôtels et restaurants à partir de 40 salariés et plus, facultatif dans les autres établissements.

Il est intitulé : « Commission de service » (Service charge).

Article 2 : Modalités de collecte et de versement des sommes

Article 2-1 : Collecte des sommes

Chaque établissement procède à la collecte des fonds en appliquant sur les recettes qu'il perçoit, et donc chaque facture d'hébergement et de restauration de la clientèle, et des activités annexes lorsqu'elles ne sont pas sous-traitées, la « commission de service (service charge) » selon un pourcentage déterminé.

Le chiffre d'affaires concerné est celui de l'hébergement et de la restauration (sont comprises toutes les recettes nourriture et boisson des points de vente bar, room service, restaurants, mini bars, banquets) et des activités annexes lorsqu'elles ne sont pas sous-traitées.

Il affecte les sommes collectées sur un compte spécial ouvert à cet effet dans la comptabilité de l'établissement.

Article 2·2 : Versement des sommes collectées

Il sera effectué :

- de manière égalitaire auprès de tous les salariés éligibles listés par les établissements,

- au prorata de leurs heures de travail effectif annuelles, dans la limite de la durée contractuelle, hors heures supplémentaires et complémentaires (heures de travail effectif du personnel éligible, heures de délégations, accident du travail et congés de maternité étant considérées comme des heures de travail effectif).

- une avance sur la base du calcul de la commission de service au 30 novembre sera versée sur le salaire de décembre chaque année, au plus tard le 15 décembre, le solde intervenant sur la paie de janvier.

- après déduction des charges sociales patronales.

Article 2-3 : Bénéficiaires

Tous les salariés éligibles sous contrat, sans distinction de catégorie, ayant au moins 1 an d'ancienneté au 31 décembre de chaque année.

Article 3 : Date d'application et montant du pourcentage

Le présent dispositif sera applicable à compter du 1er janvier 2017, avec une montée progressive du pourcentage prélevé.

Au 1er janvier 2017, il sera fixé à 1.5 %, et augmentera de 0.5 % au 1er janvier de chaque année pour atteindre un taux maximal de 3% au 1er janvier 2020.

Article 4 : Période de transition

Dans le cas de l'existence d'un complément de salaire type gratification annuelle hors intéressement (Prime de fin d'année, lié ou non aux résultats ou chiffre d'affaire de l'entreprise, 13ème mois), la « commission de service » (service charge) se substituera à ce dispositif lorsqu'il sera plus favorable, après comparaison au 15 décembre de chaque année de la période de référence.

A partir du 1er janvier 2021, il viendra en remplacement des accords d'entreprises concernant la gratification annuelle lorsque ceux-ci arriveront à leur terme.

Article 5 : Suivi de l'accord

Les parties conviennent de se revoir en octobre 2020 pour un bilan.

Article 6 : Dépôt et procédure d'extension

Le présent accord fera l'objet des procédures de publicité et de dépôt prévues par l'article Lp. 332-4 et Lp. 332-5 du code du travail.

Le présent avenant entrera en vigueur le jour de la publication de l'arrêté d'extension du présent accord.

Les parties signataires demanderont l'extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 à Lp. 334-15 et R. 334-2 du code du travail.

Fait à Nouméa, le 2 juin 2016

Représentants des employeurs	**Représentants des salariés**
- MEDEF NC	- CSTC-FO
- Union de l'Hôtellerie de Nouvelle-Calédonie	- USOENC
	- USTKE
	- COGETRA

ARRETE N° 2017-191/GNC DU 17 JANVIER 2017 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 26 DU 23 NOVEMBRE 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 26 à l'accord professionnel de la branche « hôtels, bars, cafés, restaurants autres établissements similaires » signé le 23 novembre 2016, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

L'extension des effets de l'accord susvisé est faite à compter de la publication du présent arrêté.

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 26 DU 23 NOVEMBRE 2016 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 26 novembre 2015 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2017.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2017**
I.	154 450 F.CFP
II.	154 770 F.CFP
III.	157 625 F.CFP
IV.	164 500 F.CFP
V.	177 120 F.CFP
VI.	214 630 F.CFP

Article 2 : Prime d'assiduité

Il a été convenu entre les partenaires sociaux une revalorisation de la prime d'assiduité fixée à l'article 21 de la présente convention qui est actuellement de 3600 F.CFP. Cette prime d'assiduité est portée à 3900 F.CFP. L'article 21 - Prime d'assiduité mensuelle est modifié en conséquence.

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2017.

Les parties demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du code du travail.

Fait à Nouméa, le 23 novembre 2016

Représentants des employeurs

- MEDEF NC
- Syndicat des restaurants, bars et discothèque
- Union des hôtels de Nouvelle-Calédonie
- CGPME NC
- UPA

Représentants des salariés

- CSTC-FO
- USOENC
- COGETRA
- FCCNC
- UTCFECGC
- USTKE
- CSTNC

ARRETE N° 2018-443/GNC DU 6 MARS 2018 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 27 DU 22 NOVEMBRE 2017 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 27 à l'accord professionnel de la branche des « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires » signé le 22 novembre 2017, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

L'extension des effets de l'accord susvisé est faite à compter de la publication du présent arrêté.

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle- Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 27 DU 22 NOVEMBRE 2017 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 26 novembre 2015 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant à compter du 1er janvier 2018.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**Janvier 2018**
I.	155 917 F.CFP
II.	156 240 F.CFP
III.	158 728 F.CFP
IV.	164 994 F.CFP
V.	177 651 F.CFP
VI.	215 274 F.CFP

Rémunération mensuelle	
Cadres	350 875 F

Article 2

Les partenaires sociaux d'engagent à se revoir après connaissance et mise en place de la TGC à taux plein, afin de partager les impacts sur le secteur HBCR.

Article 3

Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2018.

Les parties demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du code du travail.

Fait à Nouméa, le 22 novembre 2017

Représentants des employeurs

- MEDEF NC
- Syndicat des restaurants, bars et discothèque
- Union des hôtels de Nouvelle-Calédonie
- CGPME NC

Représentants des salariés

- CSTC-FO
- USOENC
- COGETRA
- USTKE
- CSTNC

ARRETE N° 2019-109/GNC DU 15 JANVIER 2019 RELATIF A L'EXTENSION DE L'AVENANT N° 28 DU 28 NOVEMBRE 2018 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Les dispositions de l'avenant n° 28 à l'accord professionnel de la branche des « hôtels, bars, cafés, restaurants et autres établissements similaires », signé le 28 novembre 2018, sont rendues obligatoires à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application.

Article 2

L'extension des effets de l'accord susvisé est faite à compter de la publication du présent arrêté.

Article 3

Le présent arrêté sera transmis au haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie et publié au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie.

AVENANT N° 28 DU 28 NOVEMBRE 2018 A L'ACCORD PROFESSIONNEL DE LA BRANCHE DES « HOTELS, BARS, CAFES, RESTAURANTS ET AUTRES ETABLISSEMENTS SIMILAIRES »

Article 1

Conformément aux dispositions du paragraphe 5.3 de l'article 18 de l'accord professionnel de travail des Hôtels, Bars, Cafés, Restaurants et autres établissements similaires, signé le 4 janvier 1999, les parties signataires se sont réunies le 23 novembre 2016 pour examiner la rémunération mensuelle minimale attribuée à chaque catégorie et définie au paragraphe 5.4 du même article. Elles sont tombées d'accord pour le relèvement suivant, à compter du 1er janvier 2019.

Rémunération mensuelle minimale par catégorie, pour 169 heures de travail	
Catégories	**A compter du 1er janvier 2019**
I	156 697 F.CFP
II	157 490 F.CFP
III	159 839 F.CFP
IV	165 819 F.CFP
V	178 362 F.CFP
VI	216 135 F.CFP

Rémunération mensuelle	
Cadres	352 279 F.CFP

Article 2 : Prime d'assiduité

Il a été convenu entre les partenaires sociaux une revalorisation de la prime d'assiduité fixée à l'article 21 de la présente convention, actuellement à 3 900 F CFP modifié par avenant n° 26. Cette prime d'assiduité est portée à 4 000 F CFP. L'article 21 - prime d'assiduité est modifié en conséquence.

Article 3 : Le présent avenant entrera en vigueur au plus tôt le 1er janvier 2019.

Les parties demandent son extension par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément aux dispositions des articles Lp. 334-12 et suivants du Code du Travail.

Fait à Nouméa, le 28 novembre 2018

Pour le collège EMPLOYEURS

- MEDEF-NC
- CPME-NC
- U2P

Pour le collège SALARIES

- CSTC-FO
- COGETRA
- CSTNC
- USOENC
- UT-CFE-CGC
- USTKE
- FCCNC

Pour la Direction du Travail et de l'Emploi de la Nouvelle-Calédonie
- DTE-NC