



SPÉCIFICITÉ DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

SES ATOUTS

1. Un secteur qui recrute,
2. Un secteur d'activité où l'on peut déployer sa capacité d'indépendance et d'initiative,
3. Un secteur jeune et assez féminisé,
4. Des possibilités d'évolution de carrières rapides,
5. Des opportunités de carrière à l'étranger,
6. Des possibilités de mobilité volontaire,
7. Une ouverture à des non professionnels.



La formation

● **L'entretien professionnel** est obligatoire pour tous les salariés de l'entreprise (Accord interprofessionnel Décembre 2003). C'est l'occasion d'échanger avec votre responsable sur votre pratique quotidienne, vos compétences professionnelles et comportementales, vos axes de progrès et les fonctions que vous pourriez ou souhaiteriez suivre.

● Vous pouvez alors bénéficier d'une formation dans le cadre du :

- **Plan de Formation (PF)**, qui permet l'adaptation, l'évolution et le développement des compétences.
- **Droit Individuel à la Formation (DIF)**, qui permet un développement des compétences individuelles sur mesure.
- **Congé Individuel de Formation (CIF)** pour les CDD et les CDI
- **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**, qui vous permet de faire reconnaître et valider votre expérience professionnelle, pour obtenir un diplôme, un titre professionnel ou un certificat de qualification professionnelle, et ce sans formation.
- **Bilan de Compétences (BC)** pour confirmer un projet professionnel ou décider d'une nouvelle orientation.



Pour ces dispositifs, plusieurs sites internet sont à votre disposition :

- <http://travail-emploi.gouv.fr>
- www.foncecif-paca.com
- www.agefos-pme-paca.com
- www.droit-individuel-formation.fr
- www.cciformation.paca

Contact dans l'entreprise

Pour en savoir plus sur le dispositif Charte de Confiance:

• **CCIR Provence Alpes Côte d'Azur**
8, rue Neuve Saint-Martin - CS 81880
13221 MARSEILLE CEDEX 01
Mail : francoise.linot@paca.cci.fr
Tél. 04 91 14 42 84
www.charte-confiance.com

Nos partenaires



Bienvenue dans notre établissement



Livret d'accueil

pour l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air et la restauration

Pourquoi ce livret d'accueil ?

- 1 - Pour vous rappeler les opportunités offertes dans ce secteur d'activité,
- 2 - Pour vous présenter la structure que vous venez d'intégrer,
- 3 - Pour vous familiariser avec votre environnement de travail et les métiers de notre établissement,
- 4 - Pour faciliter votre accueil et votre intégration dans l'équipe,
- 5 - Pour vous permettre de mieux appréhender les dispositifs de sécurité et d'hygiène mis en oeuvre dans notre pratique quotidienne.

Votre fonction est indispensable pour que notre activité soit performante. Vous trouverez toujours un collaborateur pour vous guider si vous rencontrez des difficultés.

Hôtellerie

Restauration

Le secteur d'activité hôtellerie restauration hôtellerie de plein air



Le service client : comment se comporter ?

Vos droits :

- Vous avez le droit à l'erreur. Mais une erreur se reconnaît et se corrige, elle oblige à réfléchir et à s'adapter pour éviter que cela se reproduise,
- Vous avez le droit de ne pas savoir. Il ne faut pas hésiter à demander, ce qui évite beaucoup de désagrément,
- Vous avez le droit de proposer et d'avoir des initiatives : rien n'est figé à condition d'en discuter.

Vos engagements :

- Saluez et remerciez, soyez courtois dans vos attitudes,
- Arrivez à l'heure aux rendez vous, pour la prise de votre poste,
- Respectez les clients (courtoisie, politesse...),
- Respectez vos collègues,
- Soyez honnête et intègre dans toutes les situations,
- N'utilisez les outils informatique et multimédia de l'établissement qu'à un usage strictement professionnel,
- Développez l'esprit d'équipe,
- Ayez une attitude volontaire propice à la communication,
- Affichez votre motivation en développant une curiosité professionnelle positive.

Un manque de respect ou le non suivi des consignes pourront donner lieu à un avertissement.

Confidentialité

Tout salarié s'engage à respecter une stricte obligation de discrétion et de confidentialité sur tout ce qui concerne :

- L'activité de l'établissement,
- Les clients et les bases de données,
- La stratégie de l'établissement et ses projets.



Hygiène et sécurité

Pour la santé de tous nous vous rappelons que la loi impose au personnel de respecter la totalité des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les secteurs de l'hôtellerie restauration et l'hôtellerie de plein air.

Pour les personnes qui sont amenées dans leur fonction à toucher des produits alimentaires, il est demandé de respecter simplement les méthodes mises en place (HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point).

En effet, le HACCP est un système de maîtrise qui vise à garantir la sécurité des aliments.

L'hygiène

(cf. au règlement intérieur, code du travail et code de la santé)

Pensez notamment à respecter les denrées alimentaires, éviter de porter des vêtements flottants, à porter des chaussures qui tiennent au pied, et à s'attacher les cheveux quand ils sont longs...

La protection de votre santé et celle d'autrui :

- Ne pas fumer à son poste de travail et à la vue de la clientèle (Décret du 15 Novembre 2006)
 - Ne pas boire de boissons alcoolisées
 - Ne pas consommer de produit dopant sur le lieu de travail
- Pour plus d'information : <http://www.sante-securite-paca.org> - <http://www.travailler-mieux.gouv.fr>

Respect de l'environnement

- Jetez les papiers et débris dans les poubelles prévues à cet effet
- Évitez de consommer l'eau inutilement
- Éteignez les lumières en quittant une pièce vide
- Évitez de gaspiller du papier
- Respectez le repos de chacun : ne faites pas de bruit

Circulation sur le camping

- Seules les personnes autorisées peuvent conduire des véhicules dans le camping.
- La vitesse est impérativement limitée à km/h
- Les règles du code de la route s'appliquent aussi dans l'enceinte du camping
- Tenez-vous à distance autour des engins de manœuvre
- Respectez les périmètres de protection (travaux en cours)
- Enlevez les clés de contact du véhicule

NB : le plan du camping (ci-joint) détaille les chemins d'accès, les issues et les dégagements de secours en cas de sinistres.

La France, première destination touristique mondiale avec 81 millions de touristes étrangers en 2011.

(rapport annuel DCQCIS)

Provence Alpes Côte d'Azur est la 1^{ère} région touristique en France.

En 2011, 240 652 embauches dans les secteurs de l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air et de la restauration : 9.6% du total des créations de postes en région.

source : Pôle Emploi

Les principaux métiers :

Dans l'hôtellerie et l'hôtellerie de plein air :

- **Le service d'étage** : employé d'étage, femme de chambre, gouvernante...
- **La réception** : employé de réception, réceptionniste, chef de réception, maître d'hôtel, veilleur de nuit...
- **L'animation** : animateur, animateur sportif...
- **Entretien** : femme de ménage, homme toute main...

Dans la restauration :

- **Le service** : commis de salle, serveur, chef de rang, barman, limonadier, maître d'hôtel, maître d'hôte et maître d'accueil...
- **La cuisine** : commis de cuisine, cuisinier, chef de partie, chef de cuisine, plongeur...



Pour plus d'information :

- FAFIH Délégation Sud-Est
Porte de l'Arenas A
455 promenade des Anglais
06200 NICE
Tél. 04 93 62 75 62
www.fafih.fr - nice@fafih.com
- www.onisep.fr rubrique « Les métiers de l'hôtellerie restauration »
- AGEFOS PME
146 rue Paradis - CS 30001
13294 MARSEILLE CEDEX 06
Tél : 04 91 14 08 80
www.agefos-pme-paca.com

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de vos agences Pôle Emploi, CIO, Missions Locales, Unités Territoriales de la DIRECCTE les plus proches.

