



**Cartographie des métiers de l'hôtellerie de plein air**  
Janvier 2026 - Branche de l'hôtellerie de plein air

L'Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications (OPMQ) de la branche de l'Hôtellerie de Plein Air a pour mission d'analyser les évolutions des métiers et des emplois dans les entreprises du secteur. Les travaux de la cartographie ont été initiés début 2025 et pilotés par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP), réunissant les organisations syndicales de salariés et d'employeurs. Cette étude a été réalisée par le cabinet Co&Sens, avec l'appui de l'Opérateur de compétences (OPCO) AFDAS.

La cartographie est un outil stratégique pour la branche et la CPNEFP afin de **promouvoir les métiers du secteur de l'hôtellerie de plein air** et de développer une politique emploi, compétences et formation cohérente avec le terrain.

La cartographie est le **document de référence qui décrit les activités, les compétences et les parcours professionnels** propres à chaque métier du secteur. Elle met en lumière la richesse de ces métiers, la diversité des profils recherchés et les conditions d'emploi et d'exercice attendus sur ces professions. Sa construction est le fruit **d'un travail mené avec les partenaires sociaux, les entreprises et des professionnels.**

La cartographie des métiers de l'hôtellerie de plein air, dans sa seconde **version actualisée en 2025**, recense :

5

FAMILLES METIERS

35

METIERS REPRESENTÉS  
dont 21 nouvelles fiches



Digitalisation des services



Montée en gamme des prestations



Diversification des attentes et de l'expérience client



Le tourisme et le développement écoresponsable

Elle s'adresse à la fois :

## Aux professionnels et futurs salariés du secteur

Pour les aider à mieux connaître les métiers de l'hôtellerie de plein air, leurs activités, les compétences attendues et les conditions d'exercice, mais aussi pour identifier les passerelles possibles vers d'autres métiers ou niveaux de responsabilité.

La cartographie leur offre un repère clair pour construire leur parcours professionnel, valoriser leurs savoir-faire et développer leurs compétences.

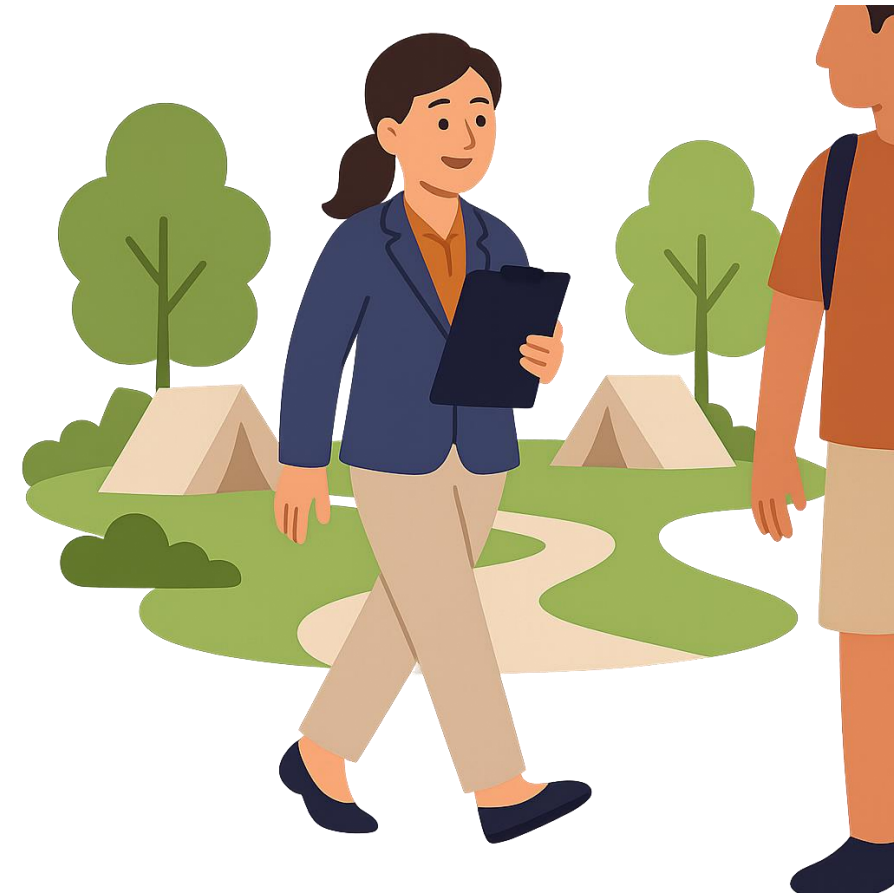
## Aux entreprises de la branche

Pour les accompagner dans la gestion des ressources humaines de leur établissement, en leur offrant une base commune de référence sur les métiers et les compétences du secteur. Elle facilite :

- **le recrutement** (rédaction des fiches de poste, d'offres d'emploi, définition des profils recherchés)
- **la formation** (construction d'actions de montée en compétences, adaptées à la saisonnalité)
- **l'évaluation professionnelle** (identification des compétences maîtrisées et à développer, fixation d'objectifs professionnels)
- **la gestion des parcours professionnels** (construction d'une politique RH et d'évolution professionnelle, de fidélisation et de professionnalisation des équipes.)

## Aux acteurs de l'emploi et de la formation

Pour disposer d'un outil de compréhension et de valorisation du secteur, permettant d'éclairer les politiques d'emploi, d'orientation, d'attractivité et de formation. Elle contribue à faire connaître la richesse et la diversité des métiers de l'hôtellerie de plein air, un secteur professionnel en pleine évolution.



# Les chiffres clés de la branche de l'hôtellerie de plein air

La branche de l'hôtellerie de plein air s'impose comme un pilier du tourisme français et de son offre, portée par une dynamique de montée en gamme, de diversification des services et une attractivité en constante progression. Dans un contexte marqué par une forte saisonnalité et une majorité d'établissements indépendants, les enjeux de recrutement, de fidélisation et de développement des compétences structurent désormais les priorités des entreprises du secteur.



**7460**  
campings

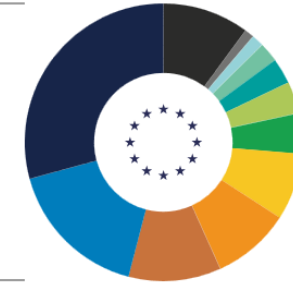
## La France, pays du camping

**29.2%**

La France représente un tiers des capacités d'accueil en hôtellerie de plein air à l'échelle de l'Europe.

France : 29,2%  
Royaume-Uni : 16,7%  
Allemagne : 10,8%  
Pays-Bas : 9,1%  
Italie : 7,8%  
Espagne : 4,7%

Suède : 3,7%  
Croatie : 3,0%  
Autriche : 2,3%  
Suisse : 1,4%  
Belgique : 1,1%  
Autres pays : 10,1%



**49 300**  
salariés



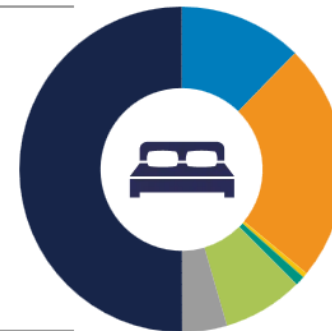
Dont **50 %** ont **moins de 30 ans**

Avec **7 460** campings en 2024, l'offre d'établissements d'hôtellerie de plein air est de plus en plus **riche, diversifiée et indépendante**. Avec 6 075 campings, les établissements indépendants privés et publics représentent **81,4 %** de l'offre, pour **11,7 %** pour les groupes intégrés et **6,9 %** pour les chaînes commerciales.

**141 millions**  
De nuitées en  
2024

## Première capacité d'accueil

Répartition des lits touristiques parmi les hébergements collectifs



Campings : 2 742 000  
Résidences de tourisme : 676 000  
Hôtels : 1 297 000  
Auberges de jeunesse : 28 000  
Chambres d'hôtes : 53 000  
Meublés classés : 439 000  
Villages vacances : 245 000  
\* lits touristiques

## LA DIGITALISATION DES SERVICES



*La transition numérique se poursuit dans le secteur. Les progrès permis par l'intelligence artificielle et l'automatisation des tâches ouvrent de nouvelles perspectives pour les entreprises et les métiers, qui les intègrent de plus en plus.*

- **Digitalisation du parcours client** : la réservation en ligne augmente et devient la norme, avec des systèmes intégrés permettant la gestion des disponibilités, le paiement sécurisé et le yield management (ajustement dynamique des prix selon la demande). Les clients attendent de plus en plus un parcours digital complet : information avant séjour, check-in express, services additionnels réservables depuis mobile, etc.
- **Digitalisation du pilotage des activités** : comme tous les secteurs, les campings automatisent une partie de leurs opérations (planification, gestion des stocks, suivi des consommations énergétiques, maintenance assisté, reporting). Ces outils permettent une meilleure gestion hors ou pendant la saison.
- **Digitalisation des équipements** : pour la sécurité, la qualité et le confort des clients, les campings se dotent d'outils de domotique, de capteurs (consommation énergétique, qualité de l'eau, etc.), d'outils de gestion digitaux. En devenant plus techniques, les équipements nécessitent plus de maintenance et exigent plus de compétences.
- **Une visibilité en ligne et une image de marque nécessaires** : la visibilité en ligne est devenue un enjeu de plus en plus important (réseaux sociaux, campagnes sponsorisées, gestion de l'e-réputation, contenus en vidéo, etc.). La digitalisation permet de toucher de nouvelles clientèles, plus jeunes ou internationales, et de mieux promouvoir les expériences et offres du lieu.

## IMPACTS SUR LES METIERS

- **Généralisation des outils numériques** : la maîtrise des outils de réservation s'élargit à de nouveaux métiers, tout comme la maîtrise des outils de gestion, de communication et d'application client.
- **Pilotage accru de la donnée** : la donnée est omniprésente (satisfaction client, fréquentation, réservation, ventes, énergie, maintenance) et est nécessaire pour ajuster les actions des équipes.
- **Polyvalence numérique renforcée** : chaque métier ou presque intègre désormais une part d'activités digitales (communication, suivi d'activité, reporting, coordination, etc.).
- **Montée en technicité des équipements** : les nouveaux équipements transforment les pratiques et les besoins en compétences plus complètes, notamment en maintenance.
- **Evolution des compétences relationnelles** : la relation client devient multicanale (messages, réseaux sociaux, avis), demandant réactivité et maîtrise de nouveaux codes de communication numérique (patience, pédagogie, marketing).

### Métiers les plus impactés

- Directeur de camping
- Chargé de communication / Community Manager
- Agent de maintenance qualifié en HPA
- Agent d'accueil polyvalent en HPA

## LA DIVERSIFICATION DES ATTENTES ET DE L'EXPERIENCE CLIENT



*La digitalisation des pratiques (réservation en ligne, visibilité et promotion des établissements facilitée par les réseaux sociaux) a permis de faire redécouvrir le camping et la qualité de ses services et prestations. Mais la relation avec le client a évolué, celui-ci étant de plus en plus attentif sur le rapport qualité / prix, la simplicité de gestion du séjour et sur l'expérience nouvelle.*

- **Recherche de confort et standing dans l'expérience client** : les clients cherchent des hébergements plus qualitatifs, des infrastructures modernes et adaptées aux usages d'aujourd'hui. L'exigence sur l'ensemble des prestations du camping est plus importante. L'attrait de la nouveauté demande également de renouveler constamment les expériences clients (animations diversifiées, cadre plus naturel, etc.), en recherche constante de valeur ajoutée à leur séjour.
- **Attente d'un parcours client fluide et digitalisé** : l'accueil est rapide, l'information claire, le suivi en ligne et à distance, les réponses immédiates. Voici le parcours rêvé du client, simplifié et en continu avant, pendant et après le séjour, demandant aux établissements d'être toujours plus performants et aux salariés d'être réactifs.
- **Personnalisation des services et des demandes** : exigeants sur la qualité et la réactivité, les clients attendent que les établissements et les équipes s'adaptent aux besoins de chaque profil (familles, couples, clientèle internationale). Outre la nécessité pour beaucoup de pouvoir parler une langue étrangère, les clients sont plus attentifs aux capacités d'écoute et de conseil des équipes.
- **Régionalisation de la demande** : longtemps cantonné à la mer et à la montagne, le camping s'étend à tous les territoires, capitalisant sur de nouvelles expériences (œnotourisme, tourisme écoresponsable, etc.) et sur le terroir local français pour attirer et répondre aux attentes du public.

## IMPACTS SUR LES METIERS

- **Renforcement et maîtrise élargie des langues étrangères** : la maîtrise de l'anglais a minima devient souvent la norme dans les métiers en contact avec la clientèle internationale, toujours plus attentive et satisfaite si un salarié parle sa langue d'origine.
- **Réactivité, professionnalisation de la relation client** : répondre à de nombreuses et exigeantes demandes et résoudre les situations rapidement s'imposent pour maintenir une qualité de service optimale.
- **Montée en compétences sur la qualité, la propreté et le confort** : avec des procédures et des standards de plus en plus stricts, le contrôle de la qualité des infrastructures et des prestations se renforce et s'élargit à tous les métiers, à leur niveau de responsabilité.
- **Développement de compétences en conseil** : la personnalisation du séjour passe par la capacité à trouver les prestations adaptées au client, à mettre en avant le territoire et ses atouts, avec une analyse du besoin encore plus fine.

### Métiers les plus impactés

- Agent d'accueil polyvalent en HPA
- Serveur / Serveuse
- Concierge
- Agent de propreté en HPA
- Responsable hébergement / Responsable propreté

## LA MONTÉE EN GAMME DE L'OFFRE DE SERVICES ET DES PRESTATIONS DES CAMPINGS



*Fort d'un dynamisme touristique et économique important, le secteur des campings et établissements d'hôtellerie de plein air s'adapte à de nouvelles attentes, à de nouvelles exigences en se diversifiant et en augmentant ses standards de qualité et de service.*

- **Développement d'hébergements et d'infrastructures haut de gamme :** mobil-homes équipés, écolodges, parcs aquatiques, espaces spécifiques pour le bien-être, aujourd'hui l'offre en hôtellerie de plein air se diversifie et crée une attente plus importante en matière de qualité et de services proposés.
- **Diversification des services proposés au client :** pour faire face à la concurrence et attirer toujours plus les clients, les campings se dotent de complexes touristiques élargies, pour certains multi-services. Animations enrichies et plus interactives, restauration plus qualitative, offres de bien-être, personnalisation des services, mise en avant d'expériences locales, du terroir, autant de services possibles qui s'inscrivent dans les pratiques du secteur.
- **Hausse des exigences en matière de qualité et d'expérience client :** le marché croit sur les établissements 4 et 5 étoiles, avec une image plus « premium » de l'expérience du camping, où la propreté, la réactivité, l'accueil et la cohérence du parcours client sont la clé de voûte de la fidélisation dans un secteur concurrentiel

## IMPACTS SUR LES METIERS

- **Renforcement des standards de qualité :** outre la propreté des différents espaces, la maîtrise des protocoles de qualité de service, la réactivité, le contrôle rigoureux sont aujourd'hui nécessaire pour garantir un accueil « premium »
- **Complexification de la maintenance :** avec de plus en plus d'infrastructures, les opérations d'entretien et de maintenance se démultiplient et se spécialisent, avec la nécessité d'intégrer des savoir-faire techniques renforcés (électronique, domotique, qualité de l'eau, sécurité) et de renforcer les compétences en diagnostic et intervention.
- **Renforcement du conseil au client :** l'expérience premium demande une gestion plus attentive et experte des demandes, des attentes des clients, avec une maîtrise de l'offre de services de l'établissement mais aussi du territoire, une communication / promotion plus claire et un accompagnement plus poussé sur le conseil et la gestion des activités et prestations proposées.
- **Adaptation organisationnelle et managériale :** la diversification et la montée en gamme des services et prestations imposent une meilleure coordination et supervision de la part des managers, avec un suivi des indicateurs de qualité et de performance plus rigoureux.

### Métiers les plus impactés

- Responsable de réception
- Agent d'accueil polyvalent en HPA
- Concierge
- Responsable espace bien-être en HPA

## LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET LES PRATIQUES DURABLES DANS L'HÔTELLERIE DE PLEIN AIR



*Selon l'ADEME et le ministère de la Transition Ecologique, une nuit de camping équivaut à 1,4 kg de CO2 équivalent. Cela en fait le type d'hébergement le moins polluant en matière d'hébergement touristique. La transition environnementale est déjà au cœur des pratiques du secteur, qui les renforce en continu.*

- **Intégration d'équipements et d'infrastructures plus performants et durables :** déploiement de dispositifs économes en eau et en énergie, traitement écoresponsable et raisonné des espaces verts, constructions plus sobres, gestion optimisée des déchets. Les campings adaptent en continu leurs installations pour contribuer toujours plus à la réduction de leur impact environnemental.
- **Inscription des actions dans des démarches environnementales structurées :** devenu un argument commercial, le développement des labels, chartes internes et protocoles de gestion durable deviennent des axes de pilotage et des critères de différenciation des établissements sur le marché.
- **Une maintenance préventive et corrective évolutive et écoresponsable :** la montée en gamme des équipements et l'adoption de pratiques d'entretien respectueuses de l'environnement s'imposent aujourd'hui dans la maintenance des infrastructures : réduction des produits chimiques, gestion raisonnée des espaces aquatiques et de l'eau, maintenance prédictive possible avec la GMAO et l'intelligence artificielle, etc.
- **Des attentes clients renforcées sur l'engagement écologique :** les clients cherchent plus de transparence et de cohérence sur la démarche écoresponsable, les établissements ayant tout à gagner dans la relation client à communiquer sur l'écoresponsabilité et à mettre en avant ses sites (préservation des milieux naturels, gestion visible du tri, etc.).

### IMPACTS SUR LES METIERS

- **Renforcement des compétences techniques liées aux équipements durables :** les métiers de la maintenance et de l'entretien doivent monter en compétences sur l'utilisation, le réglage et l'entretien des dispositifs et outils, notamment les nouveaux équipements performants et durables.
- **Renforcement de la RSE :** la responsabilité RSE, les indicateurs, chartes, labels et procédures internes associés se développent de plus en plus, avec de nouvelles activités pour la direction du camping et pour le Responsable RSE (application, contrôle, traçabilité, information, coordination avec les équipes).
- **Evolution des pratiques et méthodes d'entretien et de maintenance :** l'ensemble des actions de réduction des déchets et gestion des énergies s'étend à tous les métiers, avec une rigueur accrue et une maîtrise plus importante de la réglementation.
- **Montée en compétences en communication écoresponsables avec les clients :** les métiers en contact client doivent pouvoir informer, sensibiliser, valoriser sur les démarches écoresponsables du site et encourager les comportements responsables.

#### Métiers les plus impactés

- Responsable RSE
- Responsable espaces verts
- Animateur d'activités spécialisées en HPA
- Agent d'accueil et de prévention en HPA

# Cartographie de l'hôtellerie de plein air : les familles et métiers

Une cartographie consolidée pour les 5 familles métiers et les 35 fiches métiers, avec 14 fiches déjà présentes et actualisées et la création de 21 fiches métiers permettant de compléter la description des métiers du secteur.

Direction et support	Animation et loisirs	Accueil et réception	Technique et entretien	Restauration, vente, services annexes
Directeur / Directrice de camping	Responsable d'activités et d'animation de loisirs	Responsable de réception	Responsable technique	Responsable bar et restauration
Directeur / Directrice adjoint de camping	Animateur d'activités spécialisées en hôtellerie de plein air	Agent d'accueil polyvalent en hôtellerie de plein air	Responsable espaces verts	Chef de cuisine
Responsable commercial	Animateur en hôtellerie de plein air	Conciergerie en hôtellerie de plein air	Agent de maintenance qualité en hôtellerie de plein air	Cuisinier
Responsable RSE	Responsable espace aquatique	Agent / agente d'accueil et de prévention	Agent de maintenance polyvalent en hôtellerie de plein air	Serveur
Revenue Manager	Maître-nageur / sauveteur		Responsable hébergement	Employé polyvalent en restauration en hôtellerie de plein air
Community Manager	Surveillant de baignade		Adjoint au responsable hébergement	Responsable boutique
Assistant / Assistante RH et administratif	Surveillant d'espace aquatique		Responsable propreté en hôtellerie de plein air	Employé de boutique en hôtellerie de plein air
Technicien support informatique			Agent / agente de propreté en hôtellerie de plein air	Responsable espace bien-être

L'ensemble des fiches présentées dans la cartographie de l'hôtellerie de plein air ont été construites, vérifiées et validées par un **comité de pilotage** composé de **partenaires sociaux** et de **professionnels du secteur**, dont des **gérants** et **dirigeants d'établissements de camping**.

Une fiche métier décrit les attendus du poste en matière ...

## D'activités et compétences

Elles décrivent :

- Les activités professionnelles définies comme **spécifiques à l'exercice du métier**.
- Les compétences nécessaires (**transversales, métiers, savoir-être**) pour les réaliser.

Les activités et compétences reflètent le **niveau de responsabilité et d'autonomie** du métier.

Une fiche métier n'est pas une fiche de poste, cette dernière étant propre à chaque salarié.

Une fiche métier identifie également le contexte de travail et les ...

## Variabilités des activités

Le secteur de l'hôtellerie de plein air est un secteur où la **polyvalence** et la **poly-compétence** est fortement intégré aux pratiques. Ainsi, les fiches métiers décrivent les **contextes professionnels de travail et activités secondaires** en fonction de la **taille de l'entreprise**, de la **saisonnalité** ou de l'**organisation du travail**.

La fiche métier décrit les attendus des employeurs dans les ...

## Conditions d'accès

Ces conditions d'accès sont des critères de recrutement généralement souhaités et admis par les employeurs :

- En matière **d'expérience professionnelle** : dans le secteur de l'hôtellerie de plein air, dans d'autres secteurs ou sur des thématiques spécifiques.
- En matière de **formation** : sur des diplômes spécifiques au secteur ou généralistes, des niveaux de qualification attendues (ex : niveau Bac +2).
- Et, en fonction des métiers et des besoins, en matière **de maîtrise de langue étrangère** ou de **maîtrise d'outils informatiques** (ex : CRM, plateformes de réservation, etc.).

**AGENT / AGENTE D'ACCUEIL POLYVALENT EN HPA**  
Autres appellations : Réceptionniste | Agent / agente d'accueil en hôtellerie de plein air | Réceptionniste en établissement touristique | Réceptionniste de camping

**Définition du métier** : L'agent d'accueil polyvalent accueille, oriente et renseigne les clients. Il effectue la gestion quotidienne des arrivées et des départs. Interface entre la clientèle et l'équipe du camping, il contribue à la qualité de l'expérience client dans un environnement multilingue et multiculturel et vient en appui des autres services de la structure.

**CONDITIONS D'ACCÈS**

- **Expérience** : sans expérience préalable, une première expérience dans le domaine de l'accueil ou du tourisme apprécié.
- **Formation** : CAP ou Bac+2 (BTS tourisme, BUT (ex-DUT...) en tourisme, hôtellerie, commerce, ou langues vivantes).
- **Maîtrise de l'anglais fortement recommandée.**

**CONDITIONS D'EXERCICE**

- En contact avec le public
- CDD saisonnier
- Horaires adaptés en haute saison

**VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS**

- Selon la taille de l'entreprise, peut participer à la communication externe du camping et à l'animation d'activités
- Peut accueillir les clients en plusieurs langues (néerlandais, espagnol, allemand, etc.)

**INTERLOCUTEURS CLÉS**

- Direction de l'établissement
- Responsable de réception
- Responsable propre
- Responsable technique
- Partenaires locaux

**Activités professionnelles clés** - Compétences associées

- **Accueil et relation avec les clients**
  - Accueillir physiquement, au téléphone ou par mail les clients
  - Informer les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement
  - Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour
  - Communiquer en anglais écrit dans une autre langue étrangère avec les clients
  - Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)
  - Traiter les réclamations et retours clients
- **Gestion des réservations, des arrivées et des départs des clients**
  - Accueillir les clients à leur arrivée et à leur départ selon les procédures en vigueur
  - Présenter le plan du site et les emplacements aux nouveaux arrivants
  - Mettre à jour le planning d'occupation des hébergements (annulations, clôture journalière, tableau de réservation, etc.)
  - Certifier les documents administratifs, informations de réservation et état de paiement à l'arrivée et au départ des clients
  - Effectuer l'état des lieux et l'inventaire d'entrée et de sortie du client
- **Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)**
  - Conseiller les clients sur l'offre de services de l'établissement, les activités locales (spéciales, assurances, etc.) et les modalités de réservation bilatérale
  - Promouvoir les produits, l'artisanat, l'offre culturelle, patrimoine, produits locaux

**Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent**

- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service
- Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service
- Communiquer avec l'équipe et les autres services
- Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (mails, plannings, messagerie, etc.)
- Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM

**Révision des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire**

- Appliquer et faire appliquer les règles QHSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement

**Création de contenu, de supports de communication**

- Créer du contenu web selon la stratégie digitale de l'établissement
- Rédiger des contenus éditoriaux et publicitaires pour les réseaux sociaux selon le plan de communication
- Concevoir des supports de communication externe (signalétique, affiches, panneaux, etc.)
- Utiliser des outils numériques et de communication (réseaux sociaux, création de contenu, IA générative)

**Gestion écoresponsable de l'établissement**

- Sensibiliser les clients sur les gestes écoresponsables (rè. eau, déchets) et de préservation du site

**Savoir-être professionnel**

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Faire preuve d'autonomie
- Travailler en équipe, avec le sens de la coopération
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité
- Asser le sens du service, de la relation client, de la diplomatie
- Faire preuve de respect, de dignité
- Gérer son stress

Enfin, la fiche métier identifie les :

## Formation et parcours professionnels

La fiche métier décrit de manière générale :

- Les **possibilités** d'évolution au sein d'une famille métier ou du secteur
- Les **formations possibles** pour accéder à ces évolutions professionnelles
- Les **certifications / habilitations** nécessaires pour passer d'un métier à un autre et les exercer.



Chaque fiche métier est également rattachée au ROME / MétierScope de France Travail.

Les compétences des fiches métiers sont issues d'un référentiel construit avec les professionnels métiers, les entreprises et les partenaires sociaux. Elles sont réparties en activités décrivant le rôle et les missions spécifiques du métier. Certaines des activités sont transversales entre métiers et secteurs (ex : management d'équipe, gestion administrative et budgétaire), d'autres sont spécifiques au secteur de l'hôtellerie de plein air (ex : accueil et relation client, encadrement et animation d'activités et d'animation, etc.).

## Accueil, relation client, conseil

- L'ensemble des compétences mobilisées pour accueillir, orienter, informer et accompagner les clients tout au long de leur séjour, en assurant une relation personnalisée et une expérience client de qualité.
- L'ensemble des compétences mobilisées pour renseigner et conseiller les vacanciers sur les services internes (hébergement, restauration, loisirs) et les offres touristiques locales, en valorisant l'environnement et le territoire.

## Animation, loisirs et activités

- **Activités de loisirs** : L'ensemble des compétences mobilisées pour concevoir, planifier, animer et évaluer des activités de loisirs destinées à différents publics, dans une logique d'inclusion, de sécurité, de convivialité.
- **Activités réglementées** : L'ensemble des compétences mobilisées pour encadrer et animer des activités soumises à la réglementation (sports, baignade, etc.) en veillant à la sécurité, à la conformité réglementaire et à la qualité pédagogique.

## Technique et entretien

- L'ensemble des compétences mobilisées pour entretenir les espaces verts et extérieurs dans un souci de sécurité, d'esthétique et de respect de l'environnement.
- L'ensemble des compétences mobilisées pour diagnostiquer, réparer et maintenir en bon état les hébergements, installations et infrastructures intérieures et extérieures.
- L'ensemble des compétences mobilisées pour entretenir, sécuriser et surveiller les piscines et espaces aquatiques, en assurant la qualité de l'eau, la propreté et le bon fonctionnement des équipements

## Prévention des risques, protection des personnes, cadre réglementaire

- L'ensemble des compétences mobilisées pour identifier les risques, mettre en œuvre les dispositifs de prévention, garantir la sécurité des personnes et appliquer les obligations réglementaires.

## Propreté et ménage

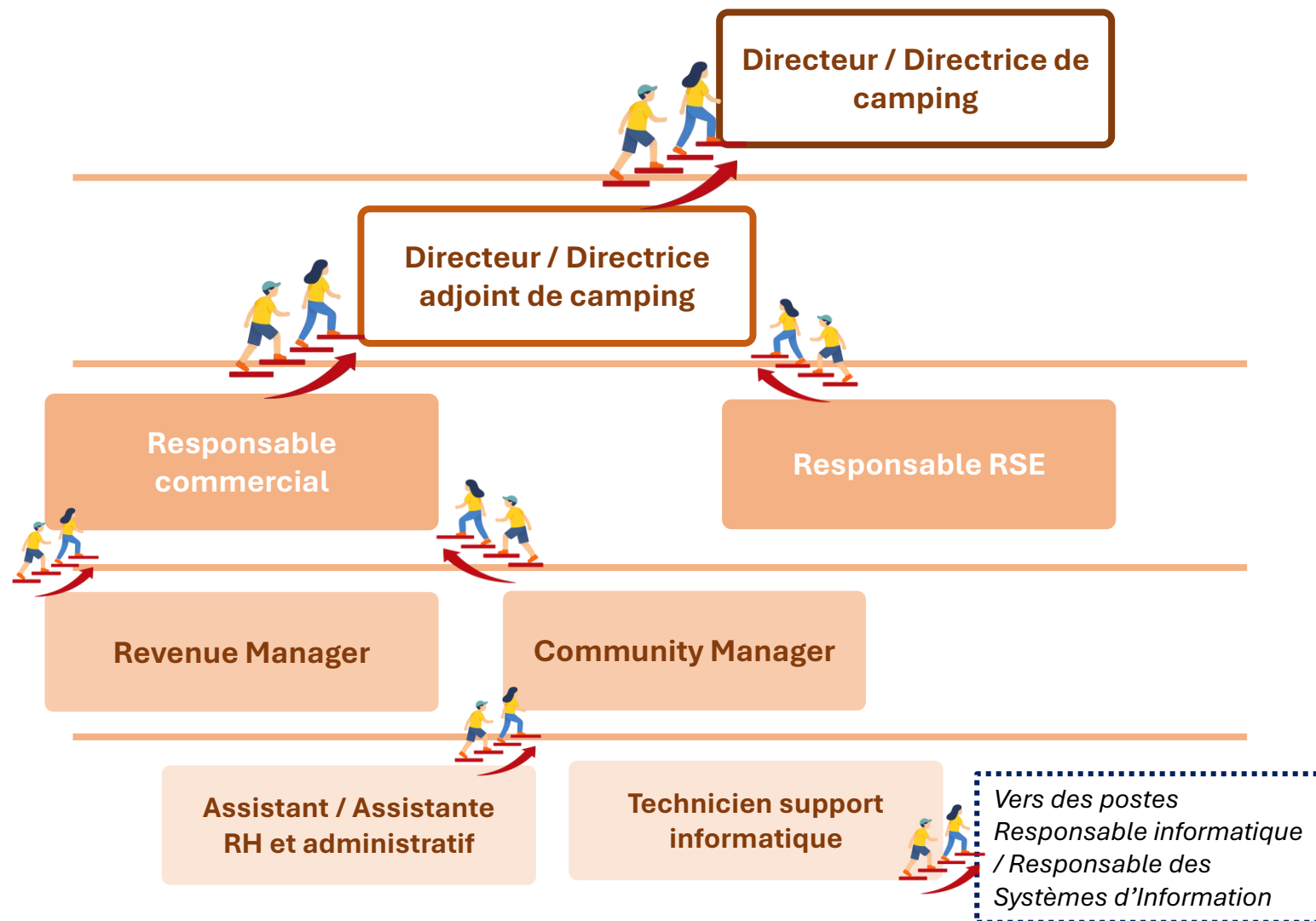
- L'ensemble des compétences mobilisées pour réaliser les opérations de nettoyage, de désinfection et de remise en état des hébergements locatifs et des espaces communs selon les standards d'hygiène dans le secteur.

## Les autres domaines du référentiel présents dans les fiches métiers :

- **Direction, administration, gestion budgétaire** (stratégie de développement, gestion des fournisseurs et partenaires, gestion admin.).
- **Développement commercial** (marketing, promotion, communication, stratégie commerciale, relation client)
- **Informatique, numérique** (administration, maintenance, gestion du parc et systèmes informatiques).
- **Management, Ressources humaines** (adaptés au contexte saisonnier du secteur).
- **Organisation de l'activité**
- **Qualité, RSE, Développement durable** (démarche RSE et qualité, gestion écoresponsable de l'établissement)
- **Restauration, bar, service**
- **Ventes, services annexes** (services et prestations)
- **Savoirs-être professionnels**

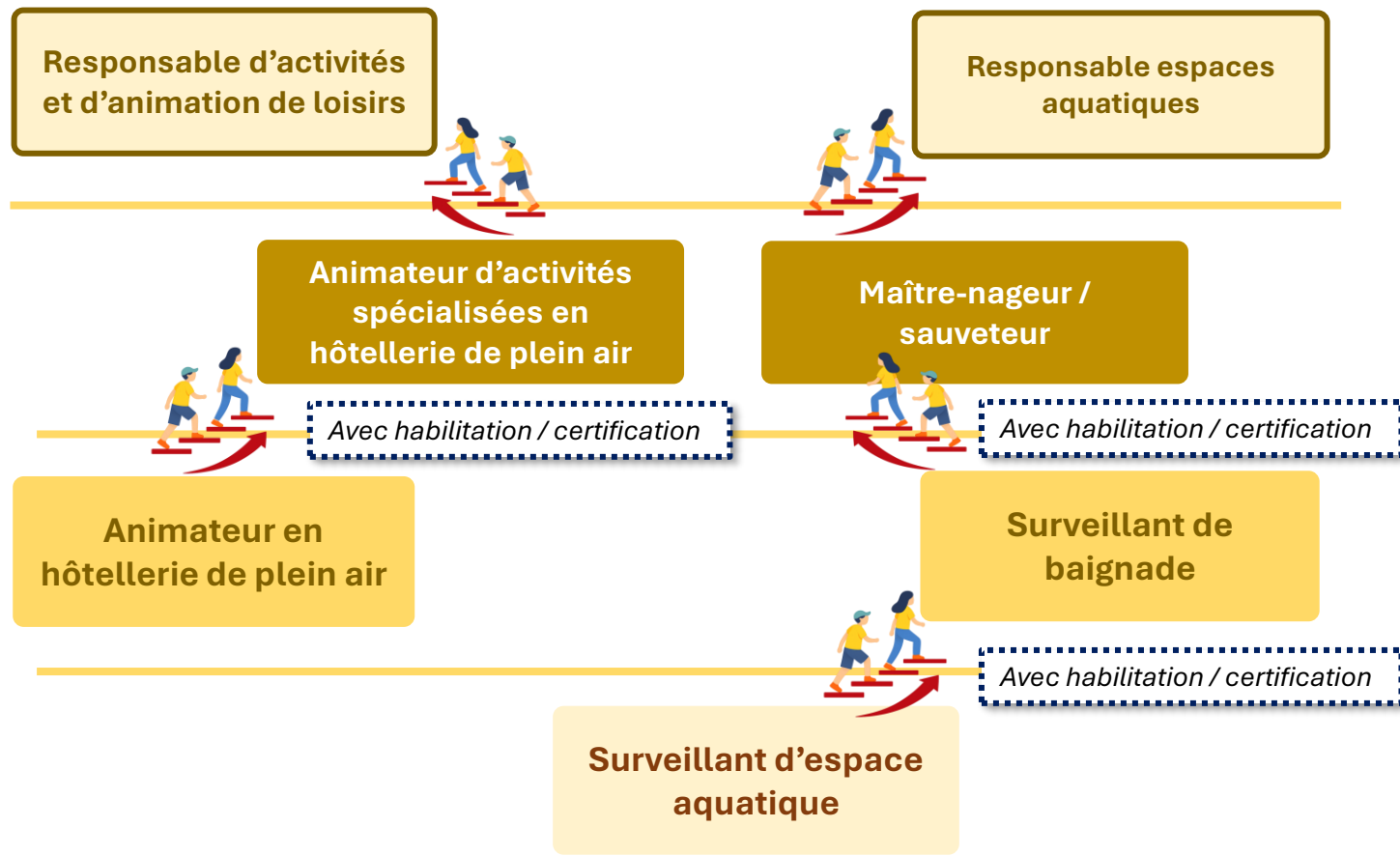
## Les métiers de la famille **Direction et support**

Au cœur du pilotage et de la performance économique du camping, les métiers « *Direction et support* » orchestrent **la stratégie, la gestion, la coordination et la conformité des activités de l'établissement** pour offrir la meilleure expérience aux clients, tout en intégrant les enjeux environnementaux et RH



## Les métiers de la famille Animation et loisirs

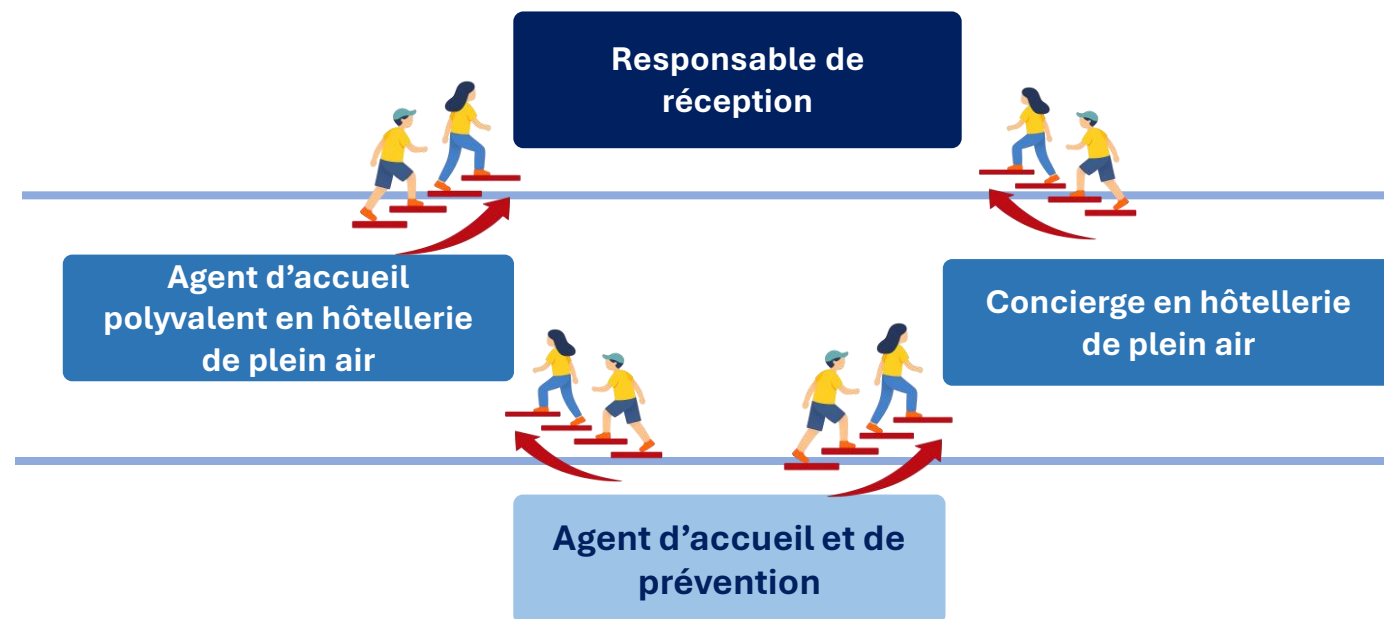
Véritable moteur de la convivialité, la famille « Animation et loisirs » **conçoit et anime les activités et animations (culturelles, ludiques, sportives, aquatiques) de l'établissement pour tous les publics, transformant chaque séjour en moment inoubliable.**



## Les métiers de la famille **Accueil et réception**

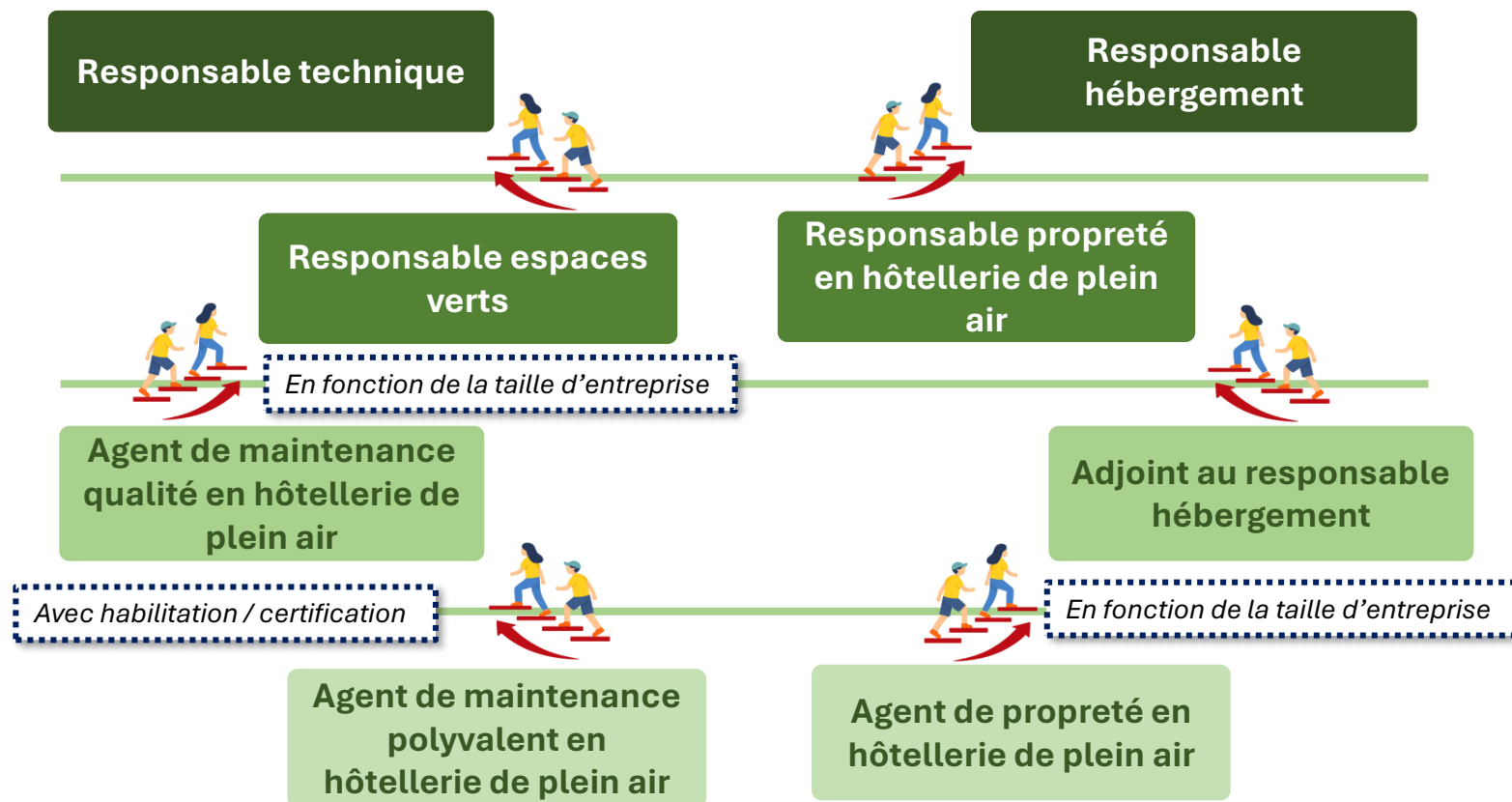


Premiers visages du camping, les professionnels de l'accueil et de la **réception gèrent les réservations, renseignent et conseillent les clients sur leur séjour** afin de leur assurer une expérience fluide, personnalisée et une qualité de service irréprochable.



## Les métiers de la famille Technique et entretien

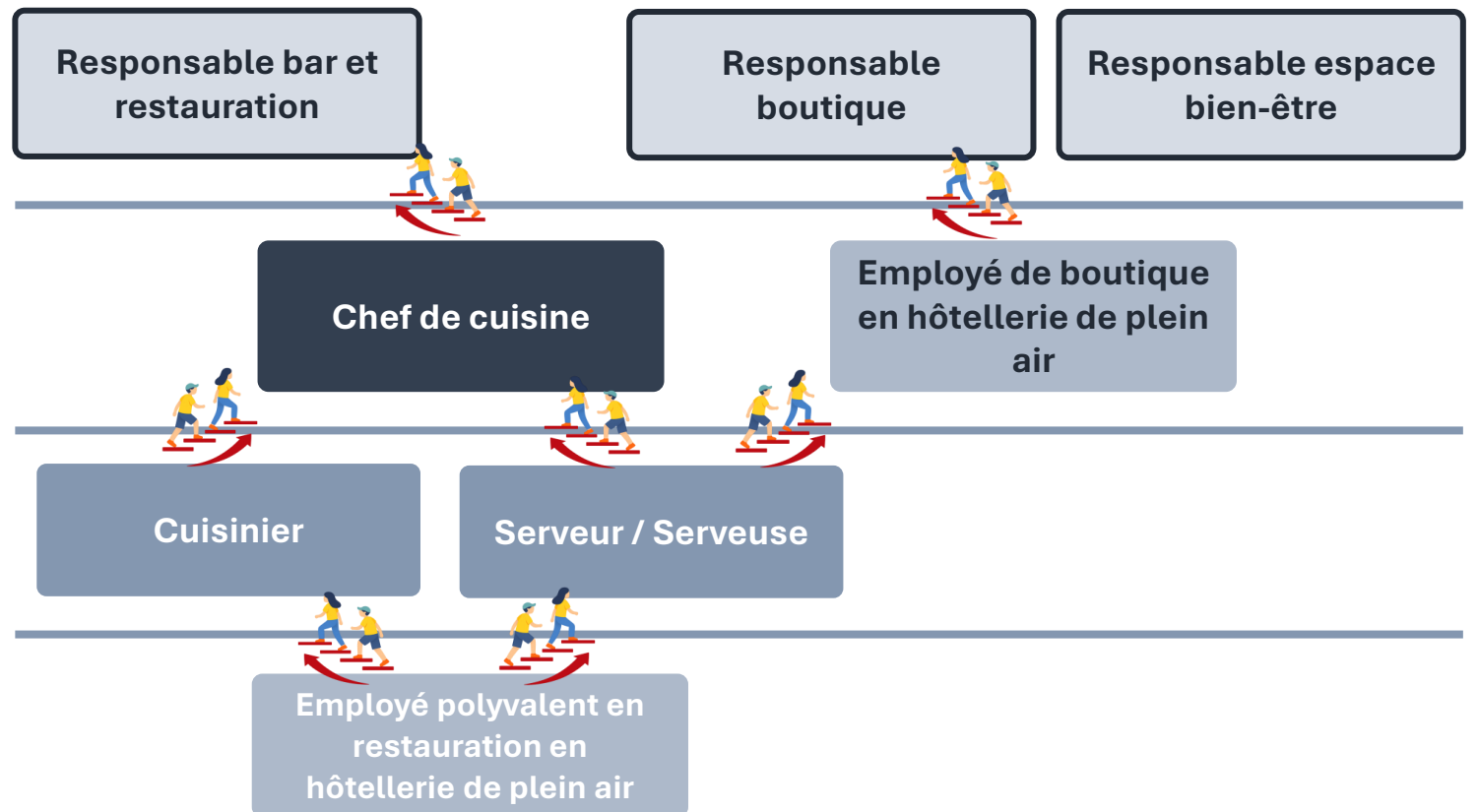
Indispensables au bon fonctionnement de l'établissement, les métiers de la technique et de l'entretien veillent **au confort, à la sécurité, à la propreté et à la qualité des hébergements, espaces communs et extérieurs, aires de jeux et sanitaires** dans le respect des règles et de l'environnement.



# Les métiers de la famille

## Restauration, vente et services annexes

Du matin au soir, du petit-déjeuner au dernier verre, les équipes de la restauration, de la vente et des services proposés **rythment la vie du camping**. Elles conjuguent **qualité d'accueil, animation commerciale et convivialité**, tout en **valorisant les produits et saveurs du territoire**.





Le secteur de l'hôtellerie de plein air est un secteur où les parcours professionnels contiennent autant de possibilités que de métiers. Ainsi, au-delà des **évolutions professionnelles horizontales** (illustrées dans les familles métiers par l'icône ci-contre), les entreprises de la branche recèlent également des **opportunités d'évolution verticales (1)** (vers d'autres métiers de la famille métier), **avec ou sans formation / habilitation (2)** et **transversales (3)** c'est-à-dire vers des métiers d'autres familles de métiers.

## EVOLUER D'UN METIER A UN AUTRE AU SEIN DE SA FAMILLE (1) ...

PAR EXEMPLE :

Direction et support

Assistant / Assistante  
RH et administratif



Community Manager

Revenue Manager

Responsable RSE

Peut évoluer vers :

## EVOLUER GRÂCE A UNE HABILITATION OU UNE FORMATION (2) ...

PAR EXEMPLE :

Animation et loisirs

Animateur HPA

Selon l'habilitation  
/ certification

Maître-nageur / sauveteur

Surveillant de baignade

Peut évoluer :

## OU EVOLUER TRANSVERSALEMENT VERS UNE AUTRE FAMILLE METIER (3).

PAR EXEMPLE :

Accueil et réception

Animation et loisirs

Animateur HPA

Surveillant de baignade

Avec des formations  
spécifiques

Agent d'accueil  
polyvalent en HPA

Peut évoluer vers :

Direction et support

Responsable commercial

Community Manager



**Ma Carrière Camping :** le portail emploi-compétences du secteur de l'hôtellerie de plein air

Ce site centralise les ressources utiles pour s'orienter, recruter et développer les compétences dans l'hôtellerie de plein air. On y retrouve :

- Des fiches métiers complètes et accessibles
- Des offres d'emploi et de saison sur tout le territoire
- Des informations pratiques sur les formations et certifications de la branche.

C'est le point d'entrée incontournable pour toute personne souhaitant s'informer, rejoindre le secteur ou faire évoluer son parcours.

**Lien vers le site :** <https://www.ma-carriere-camping.fr/>



**Fédération nationale de l'Hôtellerie de Plein Air :** le réseau professionnel de référence.

La FNHPA représente et accompagne les entreprises au niveau national.

C'est un appui direct pour les établissements qui souhaitent structurer leurs pratiques RH ou accompagner la montée en compétences de leurs équipes.

**Lien vers le site :** <https://fnhpa-pro.fr/>

**Observatoire de l'hôtellerie de plein air :** la référence officielle pour comprendre les métiers et leurs évolutions

Avec l'appui technique de l'OPCO Afdas, l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications analyse :

- Les tendances du marché et les mutations du secteur
- Les évolutions d'emploi et de compétences
- Les besoins des entreprises en matière de formation et de recrutement.

Il publie régulièrement des études, diagnostics et cartographies métiers. Pour les employeurs comme pour les partenaires institutionnels, c'est la source la plus fiable pour éclairer les prises de décision RH.

**Lien vers le site :** <https://observatoires.afdas.com/observatoires/hotellerie-de-plein-air>



# DIRECTEUR / DIRECTRICE DE CAMPING

Autres appellations : Gérant / Gérante de camping | Directeur / Directrice d'établissement touristique | Directeur / Directrice de structure touristique

## Définition du métier

Le directeur de camping **détermine la stratégie de développement de l'établissement et veille à sa mise en œuvre**. Il **supervise l'activité administrative, budgétaire, commerciale et humaine** de l'établissement, suit et réalise un reporting des indicateurs de performance et **encadre le travail d'équipes pluridisciplinaires**. Il est **responsable de la bonne gestion de la structure**, dans le respect des normes de sécurité des biens et des personnes.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle significative dans la gestion, l'animation, la réception, l'hébergement, la restauration de l'hôtellerie de plein air ou dans la direction d'établissement dans d'autres branches que l'hôtellerie de plein air
- **Formation** : Manager des entreprises de l'hôtellerie, Responsable d'établissement touristique, Licence Professionnelle métiers du Tourisme et des Loisirs
- **Maîtrise de l'anglais fortement recommandée.**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Encadrement de saisonniers**
- **Amplitude horaire variable**
- **Pic saisonnier**
- **CDI**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut gérer l'accueil et la relation avec les clients / participer à la promotion et représentation (groupes)
- Selon la taille de l'établissement, peut être amené à accompagner des homologues débutants ou à déléguer à un directeur adjoint.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction nationale, régionale ou communale
- Services support groupe (comptabilité, marketing, etc.)
- Responsables de la structure (technique, animation, hébergement, réception, etc.)
- Fournisseurs et partenaires

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Stratégie de développement de l'établissement

- Définir une stratégie digitale et de marque employeur
- Définir et piloter la politique budgétaire de l'établissement
- Définir et piloter la politique d'achat et de partenariat de l'établissement
- Définir et piloter la stratégie des systèmes d'information
- Définir et piloter un projet de développement stratégique
- Analyser des données et indicateurs qualité, de performance sociale et financière

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- Conduire des projets transversaux en environnement complexe (saisonnalité, polyvalence)
- Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière
- Prévenir et gérer les conflits

#### Gestion des ressources humaines en saison et hors saison

- Organiser le plan de développement des compétences des salariés saisonniers et permanents
- Recruter des saisonniers et permanents selon les besoins de l'établissement
- Utiliser les outils SIRH et les plateformes de recrutement
- Suivre les indicateurs RH (présence, turn-over, satisfaction équipe, etc.)
- Participer à des événements professionnels et de recrutement

#### Définition et mise en œuvre des actions RSE et qualité dans l'établissement

- Définir et piloter la politique et la stratégie RSE et qualité de l'entreprise

#### Stratégie commerciale et tarifaire de l'activité

- Définir une stratégie commerciale et tarifaire adaptée à l'établissement
- Développer des partenariats et des actions commerciales avec les acteurs locaux, nationaux et internationaux

#### Prévention des risques, sécurité et sûreté des personnes, cadre réglementaire

- Tenir à jour le DUERP et les différents registres (sécurité, personnel, installations...)
- Contrôler la conformité du site, des installations et des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité PMR)
- Gérer des situations de crise (alerte, évacuation, coordination des secours, etc.)
- Mettre en place des mesures de prévention des risques (signalétique, consignes, affichage, etc.)
- Elaborer ou contribuer au Plan d'Organisation de la Surveillance et des Secours
- Assurer la coordination, le dialogue et les relations avec les autorités et acteurs locaux (police, gendarmerie, pompiers, préfecture, mairie, etc.)

#### Marketing digital et promotion des services et prestations

- Développer une stratégie de communication et de promotion adaptée à l'offre de services

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve d'autonomie
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence
- Faire preuve de leadership, fédérer les équipes
- Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier
- Prendre des initiatives, être force de proposition
- Gérer son stress
- Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- RESPONSABLE DE SERVICE
- DIRECTEUR ADJOINT DE CAMPING
- DIRECTEUR DE CAMPING
- DIRECTEUR REGIONAL OU NATIONAL

- Un responsable de site peut être amené à prendre la direction de plusieurs sites. Dans les grands groupes, il peut évoluer vers un poste de direction régionale ou nationale.

### EN FORMATION



- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration
- TP - Responsable d'établissement touristique
- Manager des hébergements touristiques
- Possibilité de parcours de formation en interne et accompagnement dans les groupes et entreprises munis des fonctions RH nécessaires.



## L'HISTOIRE DE CATHERINE

Catherine a 47 ans et est directrice de camping depuis 4 ans. A 300 mètres de la plage, le camping dont elle a aujourd'hui la responsabilité dispose de 152 emplacements, sur 2,5 hectares et propose des hébergements variés : mobil-homes, tentes, emplacements, nus, etc. Catherine a gravi les échelons pendant 10 ans dans l'hôtellerie de plein air, en étant successivement animatrice polyvalente, responsable d'activités de loisirs et directrice adjointe. Après avoir préparé une Licence professionnelle Métiers du Tourisme et des Loisirs, parcours Management de l'hôtellerie de plein air, elle a pu acquérir les compétences nécessaires en gestion, commerce et management pour devenir directrice de son établissement.



### Catherine raconte sa journée de travail type en haute saison



*En haute ou en basse saison, mes journées sont toujours différentes. Bien que ma charge de travail augmente en intensité en très haute saison (juillet / août), je veille à organiser mon temps de repos en fonction de celle-ci. Je peux également être réveillée la nuit en cas d'urgence, mais cela reste relativement rare.*

*Je commence par dresser une liste des choses à faire afin de les prioriser selon les urgences et les imprévus. Je délègue une partie des tâches à mes équipes, permanents comme saisonniers, et me charge de piloter l'activité du camping. Si aucune de mes journées ne se ressemblent vraiment, elles comportent toujours des activités liées à la gestion des ressources humaines et à l'encadrement des équipes diversifiées du site : animation, restauration, entretien, etc. Je m'assure notamment de leur coordination et du maintien des bonnes relations. Quand cela est nécessaire, j'appuie techniquement les saisonniers et les permanents.*

*Toute la journée, il faut que je sois partout : un client rencontre un problème, un équipement ne fonctionne pas, un danger a été repéré sur le site, un fournisseur a un retard de livraison, etc. Il faut être disponible, organisé, polyvalent et paré à répondre aux petits comme aux grands problèmes du camping. Heureusement, certains « imprévus » sont aussi de bonnes surprises, comme cet habitué qui nous ramène de bonnes viennoiseries pour remercier l'équipe à la fin de son séjour : c'est le fruit d'un travail quotidien avec mes équipes, afin de veiller à la qualité des différents services du camping, sans quoi les vacanciers ne reviendraient pas l'année suivante !*

*Je m'occupe également, en collaboration avec le personnel administratif, de la gestion administrative et comptable du site. Il s'agit notamment d'établir et de veiller au respect des budgets. Enfin, je pilote la stratégie et le développement commercial et communication du site avec le responsable commercial et les équipes en charge de la communication, pour attirer une certaine visibilité et attirer de nouveaux clients. Un vrai travail d'équipe à mener au quotidien !*



# DIRECTEUR / DIRECTRICE DE CAMPING ADJOINT

Autres appellations : Assistant / assistante directeur de camping | Adjoint / adjointe de direction d'établissement | Responsable adjoint de site

## Définition du métier

Le directeur de camping adjoint **assiste le directeur de camping dans la gestion quotidienne et l'animation opérationnelle** de l'établissement. Il **encadre les équipes opérationnelles** et supervise des pôles d'activités (restauration, hébergement, animation, réception), **veille à la qualité des prestations**, contribue à la relation client et **participe à la gestion** administrative, financière et règlementaire de l'établissement.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle significative dans la gestion, l'animation, la réception, l'hébergement, la restauration de l'hôtellerie de plein air ou dans la direction d'établissement dans d'autres branches que l'hôtellerie de plein air
- **Formation** : Responsable d'établissement touristique, Licence Professionnelle métiers du Tourisme et des Loisirs, DIPLOVIS Management du tourisme et de l'hôtellerie
- **Maîtrise de l'anglais fortement recommandée.**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Encadrement de saisonniers**
- **Amplitude horaire variable**
- **Pic saisonnier**
- **CDI**
- **Collaboration interservices**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut participer aux activités opérationnelles (réception, technique, etc.)
- Selon la taille de l'établissement, peut varier en périmètre, en responsabilité et en autonomie d'action.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction nationale, régionale ou communale
- Responsables de la structure (technique, animation, hébergement, réception, etc.)
- Fournisseurs et partenaires

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Stratégie de développement de l'établissement

- Analyser des données et indicateurs qualité, de performance sociale et financière
- Mettre en œuvre la stratégie digitale et marque employeur de l'entreprise

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- Conduire des projets transversaux en environnement complexe (saisonnalité, polyvalence)
- Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière
- Prévenir et gérer les conflits

#### Gestion des ressources humaines en saison et hors saison

- Recruter des saisonniers et permanents selon les besoins de l'établissement
- Superviser le parcours d'intégration des saisonniers et permanents
- Gérer le suivi des équipes saisonnières et permanentes (planning, absences, discipline, etc.)
- Suivre les indicateurs RH (présence, turn-over, satisfaction équipe, etc.)
- Suivre les obligations sociales et administratives réglementaires de l'établissement (visites médicales, bilan social individuel, plan de formation, etc.)
- Organiser le plan de développement des compétences des salariés saisonniers et permanents
- Participer à des événements professionnels et de recrutement

#### Définition et mise en œuvre des actions RSE et qualité

- Adapter l'accueil et les services de l'établissement HPA aux personnes en situation de handicap
- Mettre en œuvre et appliquer la politique RSE de l'établissement

#### Accueil et relation avec les clients

- Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)
- Gérer les réclamations, litiges et situations de tension avec les clients
- Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients

#### Prévention des risques, sécurité et sûreté des personnes, cadre réglementaire

- Gérer des situations de crise (alerte, évacuation, coordination des secours, etc.)
- Mettre en place des mesures de prévention des risques (signalétique, consignes, affichage, etc.)
- Collaborer avec les services internes (direction, accueil, technique) et externes (pompiers, gendarmerie, etc.) en cas de danger
- Appliquer les règles et obligations du droit du travail et de la convention collective de l'hôtellerie de plein air
- Appliquer et faire appliquer les règles QHSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- Superviser les opérations administratives, comptables et financières de l'établissement
- Réaliser des tableaux de bord décisionnels et de suivi

#### Savoir-être professionnels

- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales
- Faire preuve de leadership, fédérer les équipes
- Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier
- Prendre des initiatives, être force de proposition
- Gérer son stress
- Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie

# DIRECTEUR / DIRECTRICE DE CAMPING ADJOINT

Codes ROME associés : G1416 – Directeur / directrice d'hôtellerie de plein air

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE DE SERVICE

DIRECTEUR ADJOINT DE CAMPING

DIRECTEUR DE CAMPING

DIRECTEUR REGIONAL OU NATIONAL

- Un directeur adjoint peut assister un directeur régional ou national. Il peut évoluer vers les mêmes fonctions que le directeur de camping.

### EN FORMATION



- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration
  - TP - Responsable d'établissement touristique
  - Manager des hébergements touristiques
- Possibilité de parcours de formation en interne et accompagnement dans les groupes et entreprises munis des fonctions RH nécessaires.



## L'HISTOIRE DE SANDRINE

Sandrine a 38 ans et est directrice adjointe du camping Les Chèvrefeuilles depuis 2 ans. Dans ce camping 4 étoiles, de 123 emplacements, elle accueille de nombreux touristes français et étrangers tous les étés, attirés par les services et prestations proposées (piscine chauffée, jeux aquatiques, sauna, activités de canoé-kayak, etc.).

Sans diplôme et après une expérience de presque 7 ans en tant que responsable bar et restauration du précédent camping où elle travaillait, Sandrine a passé un titre professionnel Responsable d'établissement touristique qui lui a permis d'acquérir les compétences en gestion de camping nécessaires à son nouveau poste.



Sandrine raconte sa journée de travail type en haute saison



Mes journées commencent tôt, surtout **en pleine saison**, et se finissent surtout **tard le soir**. C'est la règle du jeu quand on **coordonne l'activité dans un camping** : l'activité ne s'arrête jamais, même pas un 14 juillet !

Mon rôle, c'est d'être le bras droit du **directeur de camping**. Je **l'appuie dans la stratégie du camping** et je suis aussi un **relais pour les équipes**. Dès le matin, je fais le tour de tous les services : **équipe de réception, techniciens, animateurs, personnel de restauration**, etc. Je **m'assure que chacun sait ce qu'il a à faire, que les informations circulent** et surtout que la qualité de service soit au rendez-vous. **Avec les saisonniers**, je les intègre, je prends du temps pour **expliquer, encadrer, parfois gérer les tensions**. **Avec les permanents**, j'adapte mon approche : on **délègue, on soutient et on accompagne**, notamment pour **résoudre les problèmes et gérer les priorités**. Il faut savoir jongler entre la gestion humaine et l'opérationnel

La **polyvalence** fait partie de mon métier : le week-end, je peux **prêter main-forte à la réception pour gérer l'arrivée de vacanciers**, alors que le lundi, j'organisais un brief sécurité avec **les techniciens et les animateurs** face aux fortes chaleurs annoncées. **Impossible de se limiter à un bureau** : il faut être **partout, disponible, réactif, calme**. En parallèle, je travaille avec la direction sur des sujets de fond : **suivi budgétaire, suivi de la performance ou de la communication du site, mise en place d'actions RSE ou de nouveaux services** pour attirer les clients.

Directeur adjoint, c'est un métier exigeant, qui demande tout autant de savoir **gérer son stress** face à des situations parfois compliquées que de **conseiller des touristes français ou internationaux sur les meilleures activités** à faire dans notre région. C'est un métier gratifiant : voir des équipes fédérées malgré la pression pour satisfaire nos clients, voir la satisfaction de nos vacanciers quand ils repartent en nous disant à l'année prochaine, cela donne le sentiment que l'on a bien fait notre travail.



# RESPONSABLE COMMERCIAL

Autres appellations : Responsable marketing touristique | Chef de produit touristique | Chargé de produits touristiques

## Définition du métier

Le responsable commercial **pilote et optimise la performance commerciale de l'établissement**. Il assure la croissance du chiffre d'affaires et est force de proposition dans **l'élaboration de la stratégie commerciale** en lien avec la direction. Il veille à **la mise en œuvre des actions opérationnelles** auprès des différentes équipes et au respect du plan d'action commercial défini. Il **anime son équipe** sur le terrain.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une expérience significative sur un poste similaire dans l'hôtellerie de plein air ou dans des secteurs connexes.
- **Formation** : bac +2 / bac +3 dans les domaines du commerce, de la vente, de la négociation (BTS NDRC, BTS technico-commercial, CQP Chef des ventes) ou bac + 5 avec un Master spécialisé en management commercial ou négociation.
- **Maîtrise de l'anglais indispensable**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Encadrement de saisonniers**
- **Pic saisonnier (sept.-déc.)**
- **CDI**
- **Collaboration interservices**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut se spécialiser sur le marketing, la communication digitale, le Revenue management.
- Peut cumuler avec des fonctions d'accueil et réception en cas d'affluence / pic saisonnier.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction nationale, régionale ou communale
- Revenue Manager
- Responsables de la structure (technique, animation, hébergement, réception, etc.)
- Fournisseurs, prestataires et partenaires
- Clients grands comptes

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Stratégie commerciale et tarifaire de l'établissement

- *Définir une stratégie commerciale et tarifaire adaptée à l'établissement*
- *Mettre en œuvre une stratégie commerciale et tarifaire dynamique*
- *Déterminer des prévisions de réservation et de vente via des outils IA et Business Intelligence*
- *Analyser les taux d'occupation, de réservation et de transformation via les plateformes de gestion de voyage en ligne*
- *Développer des partenariats et des actions commerciales avec les acteurs locaux, nationaux et internationaux*
- *Réaliser une étude de marché, une veille concurrentielle et sectorielle*

#### Stratégie de développement de l'établissement

- *Définir et piloter un projet de développement stratégique*
- *Définir et piloter la politique d'achat et de partenariat de l'établissement*
- *Analyser des données et indicateurs qualité, de performance sociale et financière*

#### Prospection, développement et fidélisation de la clientèle

- *Analyser des données et indicateurs clients et commerciaux via des outils CRM et BI*
- *Piloter un projet d'amélioration de l'expérience client ou d'optimisation des canaux de réservation*
- *Piloter les actions commerciales et promotions saisonnières*

#### Marketing digital et promotion des services et prestations

- *Développer une stratégie de communication et de promotion adaptée à l'offre de services*
- *Participer à des salons publics et professionnels*

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- *Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires*
- *Contrôler les engagements pris avec les fournisseurs, prestataires et partenaires (prix, délais, qualité, etc.)*
- *Négocier des contrats, des tarifs et des procédures d'achats avec les prestataires, fournisseurs et partenaires*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Conduire des projets transversaux en environnement complexe (saisonnalité, polyvalence)*
- *Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe*
- *Former les équipes aux évolutions du service, à la qualité, aux pratiques de l'entreprise*
- *Prévenir et gérer les conflits*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*
- *Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM*

#### Savoir-être professionnels

- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*
- *Faire preuve d'autonomie*
- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Prendre des initiatives, être force de proposition*
- *Faire preuve d'aisance relationnelle*
- *Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- Possibilité de se former et d'évoluer en interne sur un domaine d'expertise : marketing, Community management, commercialisation digitale, etc.

- RESPONSABLE DE SERVICE
- DIRECTEUR ADJOINT DE CAMPING
- DIRECTEUR DE CAMPING
- DIRECTEUR REGIONAL OU NATIONAL

### EN FORMATION



- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration
- TP - Responsable d'établissement touristique
- Management du tourisme et de l'hôtellerie
- Management des hébergements touristiques
- Responsable marketing touristique



## L'HISTOIRE DE SAMIR

Samir travaillait auparavant dans la grande distribution. Ne trouvant plus de sens à son métier, il a souhaité changer de secteur d'activité. Il a trouvé une offre d'emploi au sein d'un camping de 300 places, en plein développement de nouvelles activités et offres de services.

Animateur saisonnier dans sa jeunesse dans différents établissements, il est ravi de redécouvrir le secteur de l'hôtellerie de plein air à travers un nouveaux métier et de nouvelles responsabilités.



### Samir raconte sa journée de travail type en haute saison



Dès le **début de ma journée à 9 heures**, je vérifie l'état des réservations avec le **responsable de réception** et mets en place des actions d'optimisation du planning si l'on se rend compte que c'est nécessaire.

Au quotidien, je réalise **une veille des tarifs et prestations proposés dans les autres établissements** de l'hôtellerie de plein air : si j'identifie quelque chose d'adapté et de pertinent par rapport à **la clientèle de notre camping**, je réalise **une proposition de prestations ou d'activités** nouvelles à **la direction**. Si cette dernière la retient, je m'occupe de **rechercher, négocier et rencontrer les prestataires** pour **mettre en place le service** au sein de l'établissement, en collaboration avec les services impactés. En tant que responsable commercial, il est indispensable **d'être à l'écoute** et d'agir dans le meilleur intérêt de l'établissement.

Généralement, après une pause déjeuner bien méritée, je me **déplace pour des rendez-vous** extérieurs ou des salons professionnels, dans le but notamment de **démarcher de nouveaux clients ou de nouveaux prestataires** : un comité d'entreprise à la recherche d'un lieu pour organiser un séminaire d'été sur plusieurs jours, un commerçant local qui souhaite promouvoir ses produits artisanaux, etc. Mon rôle est d'être **force de proposition et d'initiatives** pour le bon développement du camping.

Je reviens ensuite au **bureau**, pour débriefer, pour **suivre et répondre aux avis clients**, pour **piloter les actions commerciales, promotionnelles ou de communication** que nous avons lancé. Quand je **termine ma journée, souvent vers 17h30**, il ne me reste qu'à m'organiser pour la prochaine journée !



# RESPONSABLE RSE

Autres appellations : Responsable développement durable | Chef de projet RSE | Responsable qualité

## Définition du métier

Le responsable RSE **élabore et met en œuvre la stratégie de responsabilité sociétale et environnementale** de l'établissement, tout en étant **garant de la qualité des prestations fournies au client** et en **promouvant des pratiques écoresponsables**. Il **supervise la conformité des services et infrastructures aux normes réglementaires**. Il **anime la démarche qualité** de l'établissement, **contribue à l'amélioration continue** en étroite collaboration avec l'ensemble des équipes.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : significative, de 2 à 5 ans dans un poste similaire dans l'hôtellerie de plein air ou des secteurs connexes
- **Formation** : TFP Gestionnaire qualité, sécurité, environnement développement durable et RSE, Licence Management des Equipes, Qualité et Développement durable, Manager des hébergements touristiques
- **Maîtrise de l'anglais fortement recommandée**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Environnement numérique fort**
- **CDI**
- **Collaboration interservices**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille et l'organisation de l'établissement, peut cumuler avec d'autres fonctions (réception, hébergement, relation client).
- Peut cumuler d'autres fonctions en période creuse (relation client, réservations, etc.)

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction
- Responsables d'équipes internes : réception, hébergement, restauration, animation, etc.
- Organismes certificateurs (AFNOR, Clef Verte, etc.)
- Prestataires (entretien, maintenance, restauration)

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Définition et mise en œuvre des actions RSE et qualité

- *Définir et piloter la politique et la stratégie RSE et qualité de l'entreprise*
- *Adapter l'accueil et les services de l'établissement HPA aux personnes en situation de handicap*
- *Intégrer des critères RSE, qualité et de développement durable dans l'offre (tarification, réservation, communication, prestataires)*
- *Réaliser un audit interne (qualité, RSE, financier) et préparer des audits externes*
- *Conseiller la direction et les équipes sur la durabilité, la responsabilité sociale et l'écoresponsabilité des projets et des achats*
- *Former les responsables de service à la démarche, aux bonnes pratiques et outils de mise en œuvre de la RSE*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Sensibiliser les clients sur les gestes écoresponsables (tri, eau, déchets) et de préservation du site*
- *Conseiller les équipes sur l'éco-conception, les matériaux écologiques et les bonnes pratiques de maintenance et d'entretien*

#### Stratégie de développement de l'établissement

- *Définir et piloter un projet de développement stratégique*
- *Mettre en œuvre la stratégie digitale et marque employeur de l'entreprise*
- *Analyser des données et indicateurs qualité, de performance sociale et financière*

#### Prospection, développement, fidélisation de la clientèle

- *Réaliser des enquêtes ou sondages auprès des clients et en ligne*

#### Marketing digital et promotion des services et prestations

- *Gérer l'e-réputation et l'interaction avec la clientèle via les réseaux sociaux et le site internet*
- *Utiliser des outils de gestion des réseaux sociaux et de campagnes publicitaires*

#### Création de contenus, de supports de communication

- *Concevoir des supports de communication interne (règlement intérieur, charte, informations RH, tutoriels, etc.)*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Conduire des projets transversaux en environnement complexe (saisonnalité, polyvalence)*
- *Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Animer un entretien, une réunion d'équipe*
- *Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)*
- *Réaliser une veille métier, technique et réglementaire*
- *Mettre en œuvre un projet technique (planning, budget, coordination)*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid*
- *Prendre des initiatives, être force de proposition*
- *Faire preuve de leadership, fédérer les équipes*
- *Faire preuve d'autonomie*
- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE DE SERVICE

DIRECTEUR ADJOINT DE CAMPING

DIRECTEUR DE CAMPING

- Dans des groupes et grandes entreprises, le Responsable RSE peut élargir son périmètre d'action sur la qualité, le green IT, etc.
- Le Responsable RSE peut évoluer vers du management hiérarchique.

### EN FORMATION



- Manager de la responsabilité sociétale des entreprises et du développement durable
- Référent RSE : animer une politique RSE / Déployer une démarche de RSE

- Possibilité de se former en externe à des techniques d'audit, aux labels RSE et développement durable.



## L'HISTOIRE D'ANNA

Anna a 37 ans et est diplômée d'un Master en Management des hébergements touristiques. Après une première expérience polyvalente à la réception d'un camping, pendant près de 10 ans, Anna a suivi une formation sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Cela lui a permis d'évoluer vers un poste de Responsable RSE qui s'ouvrait dans le groupe.

Anna met ainsi au service de l'entreprise son expérience et son expertise pour accompagner toutes les équipes au quotidien, et la direction sur la stratégie RSE des établissements, composés de 5 campings 3 et 4 étoiles.



### Camille raconte sa journée de travail type en haute saison



Je démarre ma journée en vérifiant que chaque hébergement soit vendu au bon prix, au bon moment : mon rôle, c'est d'ajuster en temps réel les prix des hébergements proposés pour maximiser notre chiffre d'affaires et maintenir notre compétitivité. Je commence par analyser les taux d'occupation et les réservations de la veille. Je passe alors du temps sur les plateformes de réservation en ligne, notre outil CRM et les logiciels d'analyse de données.

Aujourd'hui, avec l'intelligence artificielle et les modèles de Business Intelligence, je peux prévoir la demande, anticiper les pics d'affluence et adapter en permanence nos tarifs. En haute saison, cela devient essentiel, presque du temps réel : la météo change, les gens changent d'avis, les réservations s'annulent ou se remplissent rapidement et je dois ajuster vite.

Ainsi, je travaille main dans la main avec le responsable commercial et la direction pour mettre en œuvre la stratégie tarifaire du camping définie et nos orientations. Mais je suis aussi souvent en contact avec les équipes de réception et des prestataires externes (agences de réservation, distributeurs, etc.). La collaboration est un élément essentiel de mon poste : si la réception ne suit pas mes ajustements, ou si la communication n'est pas claire pour le client, le séjour et la qualité de service peuvent en être fortement affectés.

Mais dans ma journée, je peux aussi mener des missions de prospection et de fidélisation de nos clients (analyse de retours clients, des avis en ligne, veille sur les comportements d'achat). J'aide la direction et le Community manager à alimenter la stratégie digitale et nos campagnes de communication en exploitant les données.

Pour être Revenue manager, il faut être précis, rigoureux, jongler entre marketing et expérience client. Les périodes d'activité creuses me permettent alors de prendre plus de temps pour étudier le marché et accompagner des projets de long terme. Ce qui me plaît, c'est d'être à l'écoute de nos clients et de notre marché pour aider au développement de mon camping.



# REVENUE MANAGER

Autres appellations : Yield Manager | Analyst Revenue Manager | Chargé de l'optimisation des produits touristiques

## Définition du métier

Le Revenue manager **adapte et ajuste en temps réel le prix** des prestations touristiques, **optimise le chiffre d'affaires et le taux d'occupation** des hébergements de l'établissement. Il **élabore la stratégie tarifaire** selon la demande, la saisonnalité et les comportements d'achats en lien avec le responsable commercial et la direction, avec pour objectif **la rentabilité et la compétitivité de l'établissement**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience professionnelle dans le secteur du tourisme et/ou une expérience significative sur le Revenue management.
- **Formation** : bac +2 à bac +5 dans les domaines du tourisme, du commerce, de l'hôtellerie ou du marketing.
- **Prérequis** : utilisation des outils numériques et des plateformes de voyages en ligne
- **Maîtrise de l'anglais fortement recommandée**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Environnement numérique fort**
- **Pic saisonnier**
- **CDI**
- **Collaboration interservices**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Présent majoritairement dans les groupes ou les grandes entreprises.
- Selon la taille de l'entreprise, peut encadrer hiérarchiquement une équipe, peut former des équipes (accueil, réception).

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction de l'établissement, régionale ou nationale
- Responsable commercial
- Prestataires et partenaires externes (agences de réservation, de voyages, etc.)

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Stratégie commerciale et tarifaire de l'établissement

- *Mettre en œuvre une stratégie commerciale et tarifaire dynamique*
- *Déterminer des prévisions de réservation et de vente via des outils IA et Business Intelligence*
- *Analyser les taux d'occupation, de réservation et de transformation via les plateformes de gestion de voyage en ligne*
- *Réaliser une étude de marché, une veille concurrentielle et sectorielle*

#### Prospection, développement et fidélisation de la clientèle

- *Analyser des données et indicateurs clients et commerciaux via des outils CRM et Business Intelligence*
- *Analyser les retours clients en direct, sur le web et via les outils IA (plateformes d'avis, trafic web, commentaires, etc.)*
- *Mettre en œuvre un projet ou une solution d'amélioration de l'expérience client ou de la performance de l'établissement*
- *Piloter les actions commerciales et promotions saisonnières*

#### Marketing digital et promotion des services et prestations

- *Mettre en œuvre la stratégie de communication et de promotion de l'établissement*

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- *Contrôler les engagements pris avec les fournisseurs, prestataires et partenaires (prix, délais, qualité, etc.)*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Réaliser des tableaux de bord décisionnels et de suivi*
- *Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service*
- *Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*
- *Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM*
- *Réaliser une veille métier, technique et réglementaire*
- *Mettre en œuvre un projet technique (planning, budget, coordination)*

#### Définition et mise en œuvre des actions RSE et qualité

- *Réaliser un audit interne (qualité, RSE, financier) et préparer des audits externes*
- *Intégrer des critères RSE, qualité et de développement durable dans l'offre (tarification, réservation, communication, prestataires)*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve d'inventivité, de créativité, d'innovation*
- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*
- *Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE COMMERCIAL

DIRECTEUR ADJOINT DE CAMPING

DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- Manager des activités du tourisme et des voyages
- Manager dans le secteur hôtelier international
- Diplôme d'études supérieures spécialisées en stratégie marketing et commerciale
- Concevoir et déployer une stratégie de revenue management dans un établissement hôtelier

- Possibilité de se former sur le green pricing, la Big Data, sur l'utilisation des outils IA dans le tourisme, sur le marketing digital, etc.



## L'HISTOIRE DE NICOLAS

Nicolas a 29 ans et est diplômé d'un Master en Revenue Management et Tourisme durable depuis 3 ans. Après 2 ans dans un grand groupe hôtelier, il a rejoint le groupe d'hôtellerie de plein air, composé de camping 4 à 5 étoiles.

Nicolas a été recruté grâce à son diplôme d'études supérieures spécialisées en stratégie marketing et commerciale, et de son expérience de 3 ans en tant Yield Manager dans une autre entreprise. Il a choisi l'hôtellerie de plein air pour les perspectives de développement d'activité et de parcours professionnel que le secteur propose.



### Nicolas raconte sa journée de travail type en haute saison



Je démarre ma journée en vérifiant que chaque hébergement soit vendu au bon prix, au bon moment : mon rôle, c'est d'ajuster en temps réel les prix des hébergements proposés pour maximiser notre chiffre d'affaires et maintenir notre compétitivité. Je commence par analyser les taux d'occupation et les réservations de la veille. Je passe alors du temps sur les plateformes de réservation en ligne, notre outil CRM et les logiciels d'analyse de données.

Aujourd'hui, avec l'intelligence artificielle et les modèles de Business Intelligence, je peux prévoir la demande, anticiper les pics d'affluence et adapter en permanence nos tarifs. En haute saison, cela devient essentiel, presque du temps réel : la météo change, les gens changent d'avis, les réservations s'annulent ou se remplissent rapidement et je dois ajuster vite.

Ainsi, je travaille main dans la main avec le responsable commercial et la direction pour mettre en œuvre la stratégie tarifaire du camping définie et nos orientations. Mais je suis aussi souvent en contact avec les équipes de réception et des prestataires externes (agences de réservation, distributeurs, etc.). La collaboration est un élément essentiel de mon poste : si la réception ne suit pas mes ajustements, ou si la communication n'est pas claire pour le client, le séjour et la qualité de service peuvent en être fortement affectés.

Mais dans ma journée, je peux aussi mener des missions de prospection et de fidélisation de nos clients (analyse de retours clients, des avis en ligne, veille sur les comportements d'achat). J'aide la direction et le Community manager à alimenter la stratégie digitale et nos campagnes de communication en exploitant les données.

Pour être Revenue manager, il faut être précis, rigoureux, jongler entre marketing et expérience client. Les périodes d'activité creuses me permettent alors de prendre plus de temps pour étudier le marché et accompagner des projets de long terme. Ce qui me plaît, c'est d'être à l'écoute de nos clients et de notre marché pour aider au développement de mon camping.



# TECHNICIEN / TECHNICIENNE SUPPORT INFORMATIQUE

**Autres appellations :** Technicien / technicienne bureautique | Assistant / assistante sur site informatique | Technicien / technicienne de maintenance en informatique

## Définition du métier

Le/la technicien/technicienne support informatique assure l'installation, la maintenance et le support technique du parc informatique et des réseaux numériques de l'établissement. Il intervient sur les matériels, logiciels, réseaux locaux et systèmes d'information utilisés sur le site (outils domotiques, réseaux internes, Wifi, caisses, systèmes et outils numériques, etc.).

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle significative dans le support informatique ou la maintenance système et réseaux, expérience des outils numériques et des outils de réservation HPA
- **Formation** : Bac +2 / +3, BTS SIO, BUT Informatique, Licence professionnelle Administration des systèmes et réseaux.

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Environnement numérique fort**
- **Pic saisonnier**
- **Travail à distance possible CDI / possibilité de stage et alternance**
- **Astreintes ponctuelles**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut être présent de manière permanente ou en service externalisé.
- Peut intervenir sur du matériel son et lumière.
- Possibilité de participer à des projets digitaux transversaux (communication, direction).

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction de l'établissement
- Responsable des Systèmes d'Information
- Salariés saisonniers et permanents
- Prestataires informatiques, fournisseurs (accès Internet, matériel, etc.)
- Clients

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Administration du parc informatique, des réseaux, des équipements

- Diagnostiquer et résoudre les tickets informatiques et les dysfonctionnements du matériel
- Répondre aux demandes informatiques des équipes et des clients
- Administrer un réseau informatique local et des serveurs
- Paramétrer les équipements numériques (tablettes, bornes, caisses) et domotiques
- Paramétrer les logiciels bureautiques et outils spécifiques (CRM, réservation, gestion des stocks, etc.)
- Garantir la sécurité informatique (plans de continuité, backups, antivirus, etc.)
- Utiliser des outils de gestion du parc informatique et de ticketing

#### Maintenance du parc informatique, des réseaux et des équipements

- Analyser les anomalies et dysfonctionnements de réseaux, de connectivité
- Configurer des périphériques, postes de travail et connexions réseaux
- Réaliser la maintenance de premier niveau du matériel informatique de l'établissement (remplacement, mises à jour, etc.)
- Réaliser une installation informatique et d'équipements numériques dans les hébergements et espaces communs

#### Gestion des systèmes d'information et réseaux

- Piloter et suivre l'implantation de nouveaux logiciels (réservation, gestion client)
- Former les utilisateurs à l'usage des outils numériques, logiciels, matériel

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service
- Rédiger des documents techniques, des cahiers des charges
- Mettre en œuvre un projet technique (planning, budget, coordination)
- Mettre en œuvre les procédures et les standards de qualité de son service

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires
- Coordonner les interventions avec des prestataires externes

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve d'autonomie
- Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier
- Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid
- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération

# TECHNICIEN / TECHNICIENNE SUPPORT INFORMATIQUE

Codes ROME associés : I1404 – Conseiller / conseillère support technique informatique

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- Possibilité de participer des projets digitaux transversaux (communication, direction)
- Dans les grandes entreprises, possibilité de prise de responsabilité multisites.

### RESPONSABLE SUPPORT INFORMATIQUE

### RESPONSABLE DES SYSTEMES D'INFORMATION



### EN FORMATION

- BTS Services informatiques aux organisations
  - Licence professionnelle Administration systèmes et réseaux, Métiers de l'informatique
  - Certifications spécifiques à un système d'exploitation : Microsoft, Google, AWS, etc.
  - Certifications en cybersécurité
- En fonction de la spécialisation souhaitée, peut se former en externe au SI, à la cybersécurité, à la Big Data, la Blockchain, le Green IT ou l'intelligence artificielle).



## L'HISTOIRE DE THÉO

Après un BUT Informatique, Théo a cherché un emploi qui lui permettrait d'allier sa passion du numérique et l'envie d'un métier stimulant, hors d'un bureau. Avec une première expérience d'administrateur de réseaux et de serveurs au sein d'une entreprise du secteur tertiaire, Théo a obtenu son premier contrat dans l'hôtellerie de plein air il y a 1 an.

Gérant le système informatique d'un camping de 450 emplacements, il peut aujourd'hui intervenir sur une multitude d'équipements numériques et informatiques : les ordinateurs des équipes, les bornes de paiement automatisées, les logiciels de réservation, les écrans d'information aux vacanciers ... La polyvalence est le maître-mot de son métier.



### Théo raconte sa journée de travail type en haute saison



**En commençant le matin**, je débute toujours en **vérifiant que tout fonctionne correctement** pour la journée : les serveurs, les systèmes de sauvegarde, le réseau local, etc. Si quelque chose dysfonctionne, je fais tout pour **résoudre les problèmes techniques** avant que la réception n'ouvre aux vacanciers ou que cela n'impacte trop mes collègues.

Au camping, ma journée est **rythmée par les imprévus et les urgences**. 9 heures, un premier appel, une borne de paiement ne fonctionne plus. J'interviens rapidement, je **redémarre le système** et réexplique à **l'équipe** comment faire si cela se reproduit. Ici, tout doit être fluide pour les vacanciers. 10 heures 15 et **l'équipe animation** a besoin d'aide pour **paramétrer un ordinateur et un vidéoprojecteur** pour une animation. Je **forme** rapidement les **saisonniers** présents, avec patience et pédagogie.

L'heure du déjeuner a sonné mais je garde un œil sur mon téléphone. Les **astreintes** font partie du métier : une panne de caisse en haute saison, ça ne peut pas attendre. Après **être intervenu sur la domotique** de deux mobil-homes et le système de surveillance de la piscine qui dysfonctionnait, j'assiste à 15 heures à une réunion avec **la direction** et notre **prestataire informatique** pour **préparer la mise à jour du logiciel de réservation**. Nous travaillons le cahier des charges pour que je **coordonne ensuite son intervention** prochaine.

A 18 heures 30, alors que ma journée touche à sa fin, un souci de connexion sur le Wi-Fi généralisé fait qu'aucun client n'y a accès et une file s'allonge à la réception. Rapidement, **j'analyse le problème**, je **fais un diagnostic** rapide et **remet le Wi-Fi en service** avant d'appeler **le fournisseur d'accès**. Être technicien support informatique dans un camping, c'est devoir faire preuve de sang-froid dans les imprévus mais aussi un vrai sens du collectif.



# CHARGÉ / CHARGÉE DE COMMUNICATION / COMMUNITY MANAGER

**Autres appellations :** Chargé de communication web | Chargé de communication touristique | Chargé de communication digitale

## Définition du métier

Le/la technicien/technicienne support **informatique assure l'installation, la maintenance et le support technique du parc informatique et des réseaux** numériques de l'établissement. **Il intervient sur les matériels, logiciels, réseaux locaux et systèmes d'information** utilisés sur le site (outils domotiques, réseaux internes, Wifi, caisses, systèmes et outils numériques, etc.).

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience dans la communication digitale ou le marketing.
- **Formation** : Bac +2 à bac +3 dans les domaines de la communication, du marketing digital ou des médias (BTS Communication, DUT MMI, Licence Professionnelle Communication digitale).
- **Maîtrise de l'anglais fortement souhaitée.**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Collaboration interservices**
- **Environnement numérique fort**
- **CDD / indépendant**
- **Possibilité de stage ou alternance**
- **Pic saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut participer à l'organisation d'événements ou d'animation en lien avec les services concernés
- Selon la taille de l'entreprise, peut se spécialiser dans l'événementiel ou le marketing.
- Peut appuyer les équipes sur l'accueil et la réception des clients ou sur l'animation.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction de l'établissement
- Responsables : commercial, animation, restauration, etc.
- Prestataires externes (agences de communication, agences de voyages, etc.) et partenaires.

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Création de contenus, de supports de communication

- *Rédiger des contenus éditoriaux et publicitaires pour les réseaux sociaux selon le plan de communication*
- *Créer du contenu web selon la stratégie digitale de l'établissement*
- *Concevoir des supports graphiques et vidéo*
- *Utiliser des outils numériques et de communication (réseaux sociaux, création de contenu, IA générative)*

#### Marketing digital, promotion des services et prestations

- *Mettre à jour le site web de l'établissement*
- *Gérer des campagnes de communication et publications automatisées sur les réseaux sociaux via des outils IA*
- *Mettre en œuvre la stratégie de communication et de promotion de l'établissement*
- *Utiliser des outils de gestion des réseaux sociaux et de campagnes publicitaires*
- *Gérer l'e-réputation et l'interaction avec la clientèle via les réseaux sociaux et le site internet*
- *Optimiser le référencement (naturel, payant, local) du site web de l'établissement*
- *Appliquer les règles de droit à l'image et de RGPD*

#### Prospection, développement, fidélisation de la clientèle

- *Mettre en œuvre un projet ou une solution d'amélioration de l'expérience client ou de la performance de l'établissement*
- *Réaliser des enquêtes ou sondages auprès des clients et en ligne*
- *Analyser les retours clients en direct, sur le web et via les outils IA (plateformes d'avis, trafic web, commentaires, etc.)*

#### Stratégie de développement de l'établissement

- *Mettre en œuvre la stratégie digitale et marque employeur de l'entreprise*
- *Analyser des données et indicateurs qualité, de performance sociale et financière*

#### Stratégie commerciale et tarifaire de l'établissement

- *Réaliser une étude de marché, une veille concurrentielle et sectorielle*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service*
- *Communiquer avec les différents services de l'établissement sur les informations internes (RH, administratives, marque employeur)*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*

#### Définition et mise en œuvre d'actions RSE et qualité

- *Mettre en œuvre et appliquer la politique RSE de l'établissement*
- *Intégrer des critères RSE, qualité et de développement durable dans l'offre (tarification, réservation, communication, prestataires)*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*
- *Faire preuve d'inventivité, de créativité, d'innovation*
- *Faire preuve d'aisance relationnelle*
- *Faire preuve d'autonomie*

Codes ROME associés : E1112 – Chargé / chargée de communication

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE COMMUNICATION

RESPONSABLE COMMERCIAL

- Possibilité de se former en interne sur le développement commercial et marketing.
- Possibilité de se spécialiser : événementiel, utilisation de l'IA, création graphique, etc.

### EN FORMATION



Licence professionnelle Métiers de la communication

- Option Chargé de communication
- Option Chef de projet communication
- Option Événementiel

TFP Responsable communication / Manager de la communication / Responsable projet marketing et communication

Diplôme d'études supérieures en communication et médias



## L'HISTOIRE DE JULIETTE

A 25 ans, Juliette a trouvé son premier poste en CDD de chargée de communication / Community manager après une première alternance dans un camping de la région PACA sur la communication. Cette alternance, faite dans le cadre de sa Licence Professionnelle Communication digitale, lui a permis de se passionner pour la communication dans le tourisme.

Avec son nouveau camping de 344 emplacements, Juliette doit gérer aujourd'hui la campagne de communication et de promotion de l'établissement de plein air de mars à octobre. Avec une activité de communication en pleine expansion pour le camping, son directeur envisage de lui proposer un CDI à temps partiel.



Juliette raconte sa journée de travail type en haute saison



Au quotidien, mon travail est de **donner de la visibilité et de valoriser le camping** et ce que l'on fait. Chaque jour, je dois **concevoir et publier du contenu sur les réseaux sociaux, animer les réseaux et le site internet** et, parfois, **gérer des campagnes de communication print**. En somme, j'aide à ce que le camping ait une « voix » en ligne et sur les événements.

Le matin, je commence toujours par vérifier nos réseaux sociaux **pour traiter et répondre aux commentaires**, aux messages privés ou aux retours de nos clients. L'e-réputation, c'est crucial, donc il faut être rapide et répondre avec le bon ton. Après un rapide brief avec **mes collègues de la réception**, je **planifie et je publie les post programmés** pour la journée : annonce des animations, vidéos promotionnelles de notre nouveau spa, rappel des horaires de fermeture des aires de jeux, etc. Depuis quelques temps, je **travaille avec des outils d'intelligence artificielle** pour dynamiser notre contenu et notre présence en ligne.

Mais mon rôle ne se limite pas uniquement à poster. En lien avec les projets de **la direction**, j'**effectue régulièrement une étude du marché**, de notre concurrence directe ou indirecte, des tendances touristiques ou digitale. **En période creuse**, quand je suis employé par le camping, je peux aussi **piloter des campagnes publicitaires** plus importantes, **optimiser le référencement du site** ou **réaliser des rapports d'activité** sur la communication.

En très haute saison (juillet / août), je travaille main dans la main avec **les équipes (restauration, réception, animation)**, pour les **aider à promouvoir leurs activités** ou à **faire passer les bonnes informations** aux vacanciers. Je **dois réagir vite, être autonome** pour faciliter la communication ou **résoudre les insatisfactions** des clients, et parfois assez polyvalente, quand je dois **épauler mes collègues** de la réception.



# ASSISTANT / ASSISTANTE RH ET ADMINISTRATIF

**Autres appellations :** Chargé / chargée de RH | Gestionnaire RH et administratif | Assistant / assistante de gestion administrative du personnel

## Définition du métier

L'assistant / assistante RH et administratif assure une partie ou l'ensemble des **fonctions administratives et RH de l'établissement**, en lien direct avec la direction et les autres services. Il participe à **l'accueil des saisonniers et des nouveaux salariés**, à la **gestion du personnel permanent et saisonnier** (contrats, paie, suivi des indicateurs RH), à **l'organisation des recrutements**, à la coordination des obligations sociales et à la **valorisation de la marque employeur**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle préalable dans des fonctions RH ou administratives ; connaissance du droit du travail et de la convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air
- **Formation** : Bac + 2 / Bac +3 en gestion RH, administration ou paie (BTS SAM, GPME, DUT GEA, Licence Pro Ressources Humaines)

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Environnement numérique fort**
- **Pic saisonnier**
- **CDD / CDI possible**
- **Collaboration interservices**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut cumuler des missions de comptabilité/d'accueil ou être spécialisé dans une activité RH (recrutement, formation, etc.)
- Peut intervenir ponctuellement sur la communication externe de l'entreprise

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction d'établissement
- Responsables d'activité (animation, réception, maintenance, etc.)
- Salariés (saisonniers et permanents)
- Prestataires comptable/paie, formation, OPCO, etc.

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Gestion des ressources humaines en saison et hors saison

- *Organiser les processus de recrutement des salariés saisonniers et permanents (sourcing, candidatures, entretiens)*
- *Réaliser les contrats de travail et DPAE des saisonniers et permanents dans le respect de la législation en vigueur*
- *Superviser le parcours d'intégration des saisonniers et permanents*
- *Gérer le suivi des équipes saisonnières et permanentes (planning, absences, discipline, etc.)*
- *Appuyer la direction et les autres services dans l'amélioration continue et la qualité de vie au travail*
- *Suivre les indicateurs RH (présence, turn-over, satisfaction équipe, etc.)*
- *Participer à des événements professionnels et de recrutement*
- *Transmettre et archiver les documents RH et administratifs aux salariés saisonniers et permanents*
- *Utiliser les outils SIRH et les plateformes de recrutement*
- *Mettre en œuvre la stratégie digitale et marque employeur de l'entreprise*
- *Suivre les obligations sociales et administratives réglementaires de l'établissement (visites médicales, bilan social individuel, plan de formation, etc.)*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Mettre en œuvre des procédures administratives et RH*
- *Rédiger des documents administratifs (trame d'entretien, courriers, compte-rendu, suivi d'indicateurs RH, etc.)*
- *Préparer les éléments de paie des salariés saisonniers et permanents (salaire, congés, absences, primes, etc.)*
- *Réaliser le suivi de la paie et le contrôle des éléments variables avec les services et prestataires comptables*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Animer un entretien, une réunion d'équipe*
- *Communiquer avec les différents services de l'établissement sur les informations internes (RH, administratives, marque employeur)*
- *Appuyer les autres services sur leurs missions lors de pics d'affluence*
- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*
- *Réaliser une veille juridique et réglementaire*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Tenir à jour le DUERP et les différents registres (sécurité, personnel, installations, etc.)*
- *Mettre en place des mesures de prévention des risques (signalétique, consignes, affichage, etc.)*
- *Appliquer les règles et obligations du droit du travail et de la convention collective de l'hôtellerie de plein air*
- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve d'autonomie*
- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*
- *Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier*
- *Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- Possibilité de se former en interne ou en externe à un domaine RH spécifique : administration du personnel, formation, QVCT, etc.

### CHARGÉ RH

### RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES

### DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT

### DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- Titres professionnels Gestionnaire de paie, Assistant RH
- Licence Gestion des Ressources Humaines, Gestion des organisations, etc.
- Master Développement des Ressources Humaines
- Certifications et formations qualifiantes courtes en droit du travail, outils RH, GPEC, etc.



## L'HISTOIRE DE BETTY

Betty, 51 ans, travaille depuis plus de 20 ans dans des campings. Après avoir réalisé plusieurs CDD en tant qu'agente polyvalente d'accueil et d'assistante administrative saisonnière, Betty a enfin pu mettre sa licence de Gestion des entreprises et des administrations à profit en décrochant un CDI à temps plein au camping de La Tour du Pin en tant qu'assistante RH et administratif.

Elle gère 4 salariés permanents et jusqu'à 20 salariés saisonniers en haute saison, dans son établissement de 257 hébergements.



### Betty raconte sa journée de travail type en haute saison



Si vous cherchez une personne qui **connaît tout le monde dans le camping**, c'est moi. Oui, l'assistant RH et administratif dans l'hôtellerie de plein air est un peu la mémoire et le lien **entre la direction et les salariés**, qu'ils soient **saisonniers** ou **permanents**.

**Pendant la haute saison**, mon bureau ne désemplit pas. Je dois **finaliser les recrutements de saisonniers** que nous avons fait, **préparer les contrats** et m'assurer que chaque embauche respecte la convention collective et les obligations légales sociales. **Tous les équipiers** passent forcément par moi : **entretien, intégration, suivi des plannings, gestion des absences**, avec le concours des responsables, je coordonne tout le parcours du salarié.

**Toute la journée**, je **réponds aux questions pratiques du quotidien** mais je gère aussi tout le travail invisible aux salariés : bulletins de salaire, DPAE, déclarations sociales, etc. Mon travail ne s'arrête pas là. Je dois aussi **suivre les indicateurs RH** (présence, turnover, absentéisme) et **aider la direction quand elle me sollicite**. Il faut toujours être précise, autonome, rigoureuse et organisée.

**Hors saison**, il m'arrive de prêter main forte à mes **collègues permanents** : **un peu de comptabilité, du soutien à la réception ou encore de la communication**. La **polyvalence** fait partie intégrante de mon métier, surtout quand l'équipe est réduite. La pression peut parfois être forte avec des contrats à réaliser en urgence, des remplacements à gérer, des informations à faire circuler vite entre les services. C'est un poste qui demande d'être humain, de participer à la vie d'équipe et être humain.



# RESPONSABLE DE RÉCEPTION

Autres appellations : Responsable accueil | Premier / première de réception | Chef / cheffe de réception

## Définition du métier

Le responsable de réception **supervise l'activité de l'accueil** au sein d'un établissement d'hôtellerie de plein air. Il veille au **respect des procédures d'arrivée/départ**, assure la **gestion des réservations** et **encadre les agents d'accueil**. Il est **garant de la qualité de l'accueil des clients**, de la **coordination des équipes de réception** et du **bon déroulement des séjours**. Il joue un rôle clé dans la **satisfaction et la fidélisation** de la clientèle.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une expérience significative préalable en accueil, dans le tourisme ou en hôtellerie est généralement requise.
- **Formation** : Bac pro Accueil, BTS Tourisme, Licence pro Métiers du tourisme
- **Maîtrise de l'anglais fortement recommandée.**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Encadrement de saisonniers**
- **Collaboration interservices**
- **En contact avec le public**
- **Pic saisonnier**
- **Forte amplitude horaire en haute saison**
- **CDI**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut gérer ou participer à la communication externe tout au long de l'année.
- En fonction de l'organisation et de la taille d'équipe, peut réaliser l'accueil des clients ou être en soutien de la direction en cas d'absence.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction de l'établissement
- Revenu Manager
- Agents d'accueil
- Responsables de service (technique, propreté, hébergement, restauration, animation).
- Prestataires externes (plateformes de réservation, fournisseurs)

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Accueillir physiquement, au téléphone ou par mail les clients*
- *Répondre aux demandes d'informations et besoins des clients pendant leur séjour*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)*
- *Gérer les réclamations et retours clients*
- *Gérer les litiges et les situations de tension avec les clients*

#### Gestion des réservations, des arrivées et des départs des clients

- *Définir et superviser les procédures d'accueil et de départ des clients*
- *Mettre à jour le planning d'occupation des hébergements (annulations, clôture journalière, tableau de réservation, etc.)*
- *Contrôler les documents administratifs, informations de réservation et états de paiement à l'arrivée et au départ des clients*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Contrôler la qualité de service et d'accueil des clients*
- *Mettre en œuvre les procédures et les standards de qualité de son service*
- *Communiquer avec les différents services de l'établissement sur les informations internes (RH, administratives, marque employeur)*
- *Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent*
- *Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*
- *Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Former les équipes aux évolutions du service, à la qualité, aux pratiques de l'entreprise*
- *Former des saisonniers à leur prise de poste et à leurs activités professionnelles*
- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Prévenir et gérer les conflits*
- *Gérer le suivi des équipes saisonnières et permanentes (planning, absences, discipline, etc.)*

#### Création de contenus, de supports de communication

- *Utiliser des outils numériques et de communication (réseaux sociaux, création de contenu, IA générative)*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Réaliser des tableaux de bord décisionnels et de suivi*
- *Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service*

#### Prospection, développement et fidélisation de la clientèle

- *Analyser les retours clients en direct, sur le web et via les outils IA (plateformes d'avis, trafic web, commentaires, etc.)*
- *Analyser des données et indicateurs clients et commerciales via des outils CRM et Business Intelligence*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*
- *Faire preuve de leadership, fédérer les équipes*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*
- *Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier*
- *Gérer son stress*

# RESPONSABLE DE RÉCEPTION

Codes ROME associés : G1706 – Chef / Cheffe de réception en hôtellerie

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE HEBERGEMENT

RESPONSABLE COMMERCIAL

DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT

DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- Licence professionnelle Métiers du tourisme (bac +3)
- TP - Responsable d'établissement touristique (bac +3)
- Manager des hébergements touristiques (bac +5)

- Possibilité de suivre des parcours de formations spécifiques sur le management ou en gestion hôtelière.



## L'HISTOIRE DE MELODIE

Mélodie, 42 ans, est responsable de réception dans un grand camping familial situé aux Sables d'Olonne, comptant 300 emplacements et une centaine d'hébergements locatifs. Elle a tout d'abord débuté comme agent d'accueil dans un petit camping.

Titulaire d'une Licence professionnelle Métiers du Tourisme, elle a développé une expertise en gestion d'équipe et en satisfaction client. Aujourd'hui, elle supervise une équipe de 12 personnes, dont 8 saisonniers, et veille à ce que chaque vacancier vive une expérience inoubliable, dans le respect des standards de qualité de l'établissement.



Mélodie raconte sa journée de travail type en haute saison



En arrivant vers 8h, je me réunis avec mon équipe pour **organiser les tâches de la journée et anticiper les arrivées et départs**. Dès 9h, je **suis à l'accueil** en appui de mes **collaborateurs** et je **m'assure que les procédures d'enregistrement et de départ** se déroulent sans accroc. Je **vérifie personnellement les documents administratifs et les états de paiement**. C'est moi qui **forme les nouveaux saisonniers**. En parallèle, je suis également là pour accueillir les **clients** et **répondre à leurs demandes**, souvent en **anglais**.

**Tout au long de la journée**, je **coordonne les activités de mon équipe**. Je m'assure que les **informations circulent efficacement** entre les **différents services** (technique, propreté, animation). Il m'arrive de devoir **gérer les réclamations et les litiges de la clientèle**, ce qui demande parfois beaucoup de diplomatie ! Je consacre aussi du temps à **analyser les retours de nos clients**, pour identifier les axes d'amélioration et renforcer la fidélisation. Je peux également participer à la **communication externe du camping**.

C'est **au cours de l'après-midi** que je me concentre sur les tâches administratives : **mise à jour des plannings, suivi des réservations** via notre logiciel CRM, et **préparation des tableaux de bord** pour la **direction**. Je termine ma journée vers 20h, après avoir **vérifié la clôture de la caisse** et fait un point avec l'équipe du soir. Mon métier demande à ce que je sache gérer les pics d'affluence avec **calme et leadership**. Il est important de garder un œil à la fois sur la satisfaction de nos clients et sur la motivation de mon équipe.



**Autres appellations :** Réceptionniste | Agent / agente d'accueil en hôtellerie de plein air | Réceptionniste en établissement touristique | Réceptionniste de camping

### Définition du métier

L'agent d'accueil polyvalent **accueille, oriente et renseigne les clients**. Il effectue la **gestion quotidienne des arrivées et des départs**. Interface entre la clientèle et l'équipe du camping, il contribue à la **qualité de l'expérience client** dans un environnement multilingue et multiculturel et vient **en appui des autres services de la structure**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience:** sans expérience préalable, une première expérience dans le domaine de l'accueil ou du tourisme apprécié.
- **Formation :** CAP au Bac+2/+3 (BTS tourisme, BUT) en tourisme, hôtellerie, commerce, ou langues vivantes.
- **Maîtrise de l'anglais recommandée.**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **En contact avec le public**
- **CDD saisonnier**
- **Horaires adaptés en haute saison**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'entreprise, peut participer à la communication externe du camping et à l'animation d'activités
- Peut accueillir les clients en plusieurs langues (néerlandais, espagnol, allemand, etc.)

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction de l'établissement
- Responsable de réception
- Responsable propreté
- Responsable technique
- Partenaires locaux

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Accueillir physiquement, au téléphone ou par mail les clients*
- *Informers les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement*
- *Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)*
- *Traiter les réclamations et retours clients*

#### Gestion des réservations, des arrivées et des départs des clients

- *Accueillir les clients à leur arrivée et à leur départ selon les procédures en vigueur*
- *Présenter le plan du site et les emplacements aux nouveaux arrivants*
- *Mettre à jour le planning d'occupation des hébergements (annulations, clôture journalière, tableau de réservation, etc.)*
- *Contrôler les documents administratifs, informations de réservation et états de paiement à l'arrivée et au départ des clients*
- *Effectuer l'état des lieux et l'inventaire d'entrée et de sortie du client*

#### Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)

- *Conseiller les clients sur l'offre de services de l'établissement, les activités locales (spectacles, excursions, etc.) et les modalités de réservation/de billetterie*
- *Promouvoir les produits, l'artisanat, l'offre culturelle, patrimoniale et de loisirs locale*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service*
- *Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service*
- *Communiquer avec l'équipe et les autres services*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*
- *Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*

#### Création de contenus, de supports de communication

- *Créer du contenu web selon la stratégie digitale de l'établissement*
- *Rédiger des contenus éditoriaux et publicitaires pour les réseaux sociaux selon le plan de communication*
- *Concevoir des supports de communication externe (signalétique, affichage, panneaux, etc.)*
- *Utiliser des outils numériques et de communication (réseaux sociaux, création de contenu, IA générative)*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Sensibiliser les clients sur les gestes écoresponsables (tri, eau, déchets) et de préservation du site*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve d'autonomie*
- *Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération*
- *Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*
- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*
- *Gérer son stress*

Codes ROME associés : G1703 - Réceptionniste | G1101 – Agent / Agente d'accueil touristique

### POSSIBILITÉS DE PARCOURS

#### EN INTERNE



AGENT D'ACCUEIL MULTILINGUE

COMMUNITY MANAGER

RESPONSABLE DE RECEPTION

RESPONSABLE COMMERCIAL

- Possibilité de monter en compétences en interne ou de réaliser des formations hors saison.
- Nécessité de parler une autre langue pour agent d'accueil multilingue.

#### EN FORMATION



- BTS Tourisme (Bac +2)
- Licence professionnelle Métiers du Tourisme (Bac +3)

- Possibilité de réaliser une alternance / un stage pour évoluer sur un autre poste (ex : Community Manager).
- Possibilité de réaliser des formations linguistiques complémentaires (allemand, néerlandais, espagnol, etc.)



### L'HISTOIRE DE LOUISE

Louise, 26 ans, est agente d'accueil polyvalent dans un camping 4 étoiles situé en Provence, près de Bollène. Titulaire d'un BTS Tourisme obtenu en contrat de professionnalisation dans ce même établissement, elle a été embauchée en CDI à l'issue de sa formation.

Fortement intéressée par le contact client, elle met à profit sa maîtrise de l'anglais et son aisance relationnelle pour offrir une expérience de qualité à la clientèle du camping. Polyvalente et dynamique, elle apprécie la diversité des tâches liées à son poste. Elle incarne l'esprit d'accueil et de service du camping.



Louise raconte sa journée de travail type en haute saison



*En haute saison, j'assure l'accueil des clients en continu de 9h à 19h. Ma collègue a assuré seule le démarrage à 9 heures, et je la rejoins pour débiter ma journée à 11 heures. Elle finira sa journée à 17 heures, tandis que je m'occuperai de la fermeture. J'effectue les opérations d'arrivée et de départ. A l'écoute, je veille à ce que chaque client se sente immédiatement à l'aise. Je prends soin de présenter le plan du camping, d'expliquer les règles de sécurité mais également de sensibiliser les nouveaux arrivants aux gestes écoresponsables, comme le tri des déchets ou la préservation des espaces naturels.*

*Tout au long de la journée, les clients viennent à l'accueil pour demander des informations pratiques, touristiques ou des services. Je me charge de les conseiller sur les activités locales, les spectacles ou les excursions et de répondre à leurs demandes, en utilisant le français et l'anglais. J'espère évoluer rapidement vers un poste multilingue car je suis une formation d'italien.*

*Je recueille les informations nécessaires pour les transmettre rapidement aux services concernés (technique, propreté) et trouver des solutions adaptées. Il faut faire preuve de diplomatie pour gérer les réclamations. Face au mécontentement des clients, je garde le sourire et m'évertue à leur transmettre ma bonne humeur !*

*Lorsque ma collègue est au comptoir pour répondre aux demandes des vacanciers, je gère les tâches administratives (mise à jour des plannings d'occupation, traitement des réservations via notre logiciel CRM, et contrôle des documents administratifs). Ayant une appétence pour les outils digitaux, je m'occupe également des réseaux sociaux : je valorise l'offre du camping ou bien je réponds directement aux avis.*

*Je termine ma journée par la fermeture de l'accueil, la clôture de la caisse, et une dernière vérification des hébergements pour garantir leur propreté et leur sécurité.*



# AGENT / AGENTE D'ACCUEIL ET DE PRÉVENTION

Autres appellations : Placeur | Welcome Officer | Référent emplacement | Chargé d'installation des clients | Agent d'accueil terrain

## Définition du métier

L'agent d'accueil et de prévention **accueille les clients à leur arrivée et les accompagne** jusqu'à leur emplacement ou leur hébergement locatif. Il veille à la fluidité des arrivées et départs, au **respect des règles d'installation et de sécurité et à la propreté des emplacements**. Il assure un **contact permanent avec l'équipe de réception** et répond aux premières demandes des vacanciers. C'est un acteur clé de la première impression des clients.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience en accueil, animation ou logistique
- **Formation** : aucun diplôme spécifique requis
- **Prérequis** : permis B.
- **Maîtrise de l'anglais recommandée.**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **En contact avec le public**
- **Travail en extérieur, en milieu naturel**
- **Travail en soirée, week-ends, jours fériés**
- **CDD saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Appuie régulièrement la réception (pics d'activité, collaboration sur les événements...)
- Peut être amené à surveiller des espaces de l'établissement (stationnement, circulation, barrières, etc.).
- Selon la taille d'entreprise, peut intervenir sur tout l'établissement ou sur une partie spécifique.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable réception / équipe de réception
- Responsables techniques ou d'hébergement
- Prestataires
- Client

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Gestion des réservations, des arrivées et des départs des clients

- *Accueillir les clients à leur arrivée et à leur départ selon les procédures en vigueur*
- *Présenter le plan du site et les emplacements aux nouveaux arrivants*
- *Effectuer l'état des lieux et l'inventaire d'entrée et de sortie du client*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Informers les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement*
- *Répondre aux demandes d'informations et besoins des clients pendant leur séjour*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)*

#### Prévention des risques et protection des personnes

- *Détecter et signaler tout comportement ou situation à risque (feux non autorisés, dégradations, noyade, etc.)*
- *Vérifier régulièrement les installations et détecter les situations à risque (défaut d'entretien, comportement dangereux, etc.)*
- *Contrôler la conformité du site, des installations et des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité PMR)*
- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*
- *Collaborer avec les services internes (direction, accueil, technique) et externes (pompiers, gendarmerie, etc.) en cas de danger*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Sensibiliser les clients sur les gestes écoresponsables (tri, eau, déchets) et de préservation du site*
- *Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne*
- *Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service*
- *Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service*
- *Appuyer les autres services sur leurs missions lors de pics d'affluence*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve d'autonomie*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*
- *Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier*
- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*
- *Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération*

# AGENT / AGENTE D'ACCUEIL ET DE PRÉVENTION

Codes ROME associés : G1709 Agent / Agente d'accueil et de prévention

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- AGENT D'ACCUEIL POLYVALENT EN HPA
- RESPONSABLE DE RECEPTION
- AGENT DE MAINTENANCE POLYVALENT
- AGENT DE MAINTENANCE QUALIFIE

- Possibilité d'évoluer en interne selon les besoins et les compétences.

### EN FORMATION



- CAP Tourisme
- Bac Professionnel Services à la Personne
- BTS Tourisme (bac +2)

- Possibilité de suivre des formations linguistiques (anglais, allemand, espagnol, etc.)



## L'HISTOIRE DE VICTOR

Victor a 23 ans et est agent d'accueil et de prévention dans un camping 4 étoiles situé en bord d'un lac, dans l'Aude, comptant 200 emplacements et une centaine d'hébergements locatifs. Après avoir travaillé comme animateur en colonie de vacances et agent d'accueil dans un petit camping familial, il a choisi de se spécialiser dans la gestion des espaces extérieurs et la prévention.

Titulaire du permis B et maîtrisant l'anglais et l'espagnol, il a été choisi pour ce poste en raison de son sens de l'organisation et sa capacité à gérer les situations d'urgence. Aujourd'hui, il est un maillon essentiel dans l'accueil des clients.



Victor raconte sa journée de travail type en haute saison



**En très haute saison (juillet / août),** ma journée commence **tôt, à 7h30**. Je dois **préparer l'accueil des nouveaux arrivants** et **vérifier l'état des emplacements** après le départ des **clients** de la veille. Je **m'assure que les règles d'implantation et de sécurité sont respectées**. **À 9h,** je rejoins **l'équipe de réception** pour participer à la **distribution des plans du camping** et **accompagner les clients jusqu'à leur emplacement**. Je n'oublie pas de leur appeler **les consignes de sécurité et les gestes écoresponsables**.

**Tout au long de la journée,** je **réalise des tournées régulières** sur le site pour **répondre aux demandes des clients,** pour **détecter d'éventuels comportements à risque** mais aussi pour **sensibiliser au tri des déchets et à respecter l'environnement qui les entourent**. Je parle plutôt bien anglais, ce qui m'aide à communiquer avec les clients étrangers. C'est d'autant plus important en cas d'imprévu, de pouvoir bien accompagner tout le monde comme il faut.

En collaboration avec les **responsables techniques et d'hébergement,** je **signale les anomalies ou les besoins d'intervention** (branchements defectueux, dégradations). En fin de matinée, il m'arrive d'appuyer **l'équipe de réception** si l'affluence est élevée: j'aide à **l'enregistrement des arrivées ou à la gestion des litiges**. L'après-midi, **je peux être aussi amené à surveiller les espaces communs,** comme les parkings, pour être sûr que tout se déroule bien.

Ma journée se termine vers 20h, après une dernière tournée du site pour m'assurer que tout est en ordre et que les règles de vie commune sont respectées.



# CONCIERGE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Autres appellations : Concierge d'hôtel | Agent de conciergerie

## Définition du métier

Le concierge assure un **accompagnement personnalisé de la clientèle** durant tout leur séjour. Il **anticipe et répond aux demandes des clients** et les **oriente sur les activités proposées** tout au long du séjour. Il **facilite leur expérience sur site, coordonne les services internes et les prestataires extérieurs** (réservations, transports, animations, soins, etc.), dans une logique d'excellence et de fidélisation.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience dans l'accueil haut de gamme ou dans des fonctions de coordination, maîtrise du territoire local, des partenaires et de l'écosystème touristique
- **Formation** : en hôtellerie, tourisme ou relation client (BTS Tourisme, Licence pro Tourisme, etc.)
- **Prérequis** : pratique courante de l'anglais indispensable, autres langues étrangères souhaitées

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **En contact avec le public**
- **Forte amplitude horaire en haute saison**
- **Pic saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut appuyer ou cumuler des fonctions de réception (pics d'activité, collaboration sur les événements, etc.) et à la logistique (gestion des imprévus)
- Peut participer à l'e-réputation de l'établissement (réponse aux avis clients, suggestion d'améliorations)

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction de l'établissement
- En contact permanent avec tous les services
- Responsables d'équipe (technique, animation, propreté, restauration)
- Prestataires extérieurs (chauffeurs, agences, restaurants, babysitters, réservation de spectacles etc.).

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Répondre aux demandes d'informations et besoins des clients pendant leur séjour*
- *Informer les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)*
- *Traiter les réclamations et retours clients*

#### Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)

- *Conseiller les clients sur l'offre de services de l'établissement, les activités locales (spectacles, excursions, etc.) et les modalités de réservation/de billetterie*
- *Promouvoir les produits, l'artisanat, l'offre culturelle, patrimoniale et de loisir local*
- *Promouvoir les animations et activités de l'établissement auprès des clients et sur les réseaux sociaux*
- *Organiser les activités externes à l'établissement pour les clients (réservation de billets, itinéraires, etc.)*

#### Gestion des réservations, des arrivées et des départs des clients

- *Accueillir les clients à leur arrivée et à leur départ selon les procédures en vigueur*
- *Présenter le plan du site et les emplacements aux nouveaux arrivants*
- *Effectuer l'état des lieux et l'inventaire d'entrée et de sortie du client*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service*
- *Appuyer les autres services sur leurs missions lors de pics d'affluence*
- *Communiquer avec l'équipe et les autres services*
- *Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*
- *Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve d'autonomie*
- *Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération*
- *Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité*
- *Gérer son stress*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*
- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*

# CONCIERGE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Codes ROME associés : G1701 – Concierge d'hôtel

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



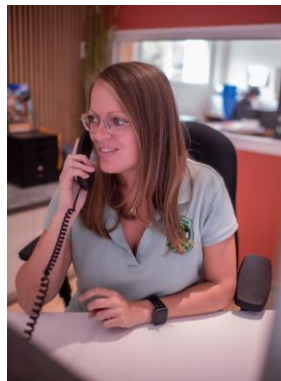
- AGENT D'ACCUEIL MULTILINGUE
- RESPONSABLE DE RECEPTION
- RESPONSABLE COMMERCIAL
- RESPONSABLE RSE

- Possibilité d'évoluer en interne sur des fonctions d'accueil et de réception, ou tournées vers l'expérience client.

### EN FORMATION



- BTS Tourisme (bac +2)
- Bachelor Réception et Conciergerie (bac +3)



## L'HISTOIRE DE BENEDICTE

Bénédicte, 40 ans, est concierge dans un camping 5 étoiles situé près d'Annecy, réputé pour son accueil haut de gamme et ses services personnalisés. Après plusieurs années passées comme réceptionniste dans des hôtels de luxe, elle a choisi de mettre son expertise au service de l'hôtellerie de plein air.

Grâce à sa parfaite maîtrise de l'anglais, de l'allemand et de l'italien, ainsi qu'à sa connaissance approfondie des activités locales, elle est devenue un acteur clé de l'expérience client. Son parcours, marqué par un BTS Tourisme et une formation en gestion de la relation client, lui permet d'anticiper les attentes des vacanciers et de coordonner les prestataires extérieurs pour leur offrir un séjour sur mesure.



### Bénédicte raconte sa journée de travail type en haute saison



Ma journée **commence à 8h** par une réunion avec la **direction et les responsables des différents services** pour anticiper les besoins de la journée. **Dès 9h**, je suis à l'accueil pour **conseiller les clients sur les activités locales, organiser leurs réservations** (restaurants, excursions, soins) et m'assurer que leur séjour se déroule sans accroc. Mon rôle est de **créer des souvenirs inoubliables** : je propose des itinéraires de randonnée, réserve des billets pour des spectacles ou des transports, et **coordonne les services internes** pour répondre aux demandes spécifiques, comme l'organisation d'un anniversaire ou d'un dîner romantique.

**Tout au long de la journée**, je reste en contact permanent **avec les prestataires extérieurs** (chauffeurs, guides, restaurants) pour garantir la qualité des services proposés. Je **gère également les imprévus**, comme un changement de météo ou une demande de dernière minute, avec **réactivité et professionnalisme**. Mon **sens du relationnel** me permet de **désamorcer les tensions** et de transformer les réclamations en opportunités d'amélioration.

**L'après-midi**, je participe à la **promotion des animations du camping sur les réseaux sociaux** et **réponds aux avis clients** pour renforcer l'e-réputation de l'établissement. Je **termine ma journée vers 20h**, après avoir vérifié que tous les clients sont satisfaits et que les **réservations du lendemain sont bien organisées**. **Disponible et réactive**, je prends à cœur de contribuer à l'excellence du service et à la fidélisation de notre **clientèle**.



# RESPONSABLE D'ACTIVITES DE LOISIRS ET D'ANIMATION

**Autres appellations :** Responsable animation | Responsable d'activités | Animateur / animatrice coordinateur / coordinatrice | Responsable clubs

## Définition du métier

Le responsable d'activités **coordonne et encadre l'équipe d'animateurs**. Il **conçoit**, en lien avec la direction de l'établissement, **un programme d'activités** en adéquation avec les caractéristiques du site et les besoins de la clientèle et **supervise les activités proposées**. Il **participe lui aussi aux activités d'animation**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience en animation avec management d'une équipe ou des premières fonctions de coordination
- **Formation** : Brevet ou diplôme d'Etat dans le secteur de l'animation, Brevet de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport (BPJEPS), diplôme de management en tourisme, Licence Professionnelle Métiers du tourisme et des loisirs
- Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères fortement appréciée

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDI / CDD saisonnier**
- **Pic saisonnier**
- **Encadrement de saisonniers**
- **Amplitude horaire variable**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut cumuler les fonctions de management et d'animation.
- Selon la saison, peut exercer des missions variables : préparation de la saison estivale en basse saison (préparation des plannings, recrutements, budget, etc.) et encadrement de terrain, relation client et animation en haute saison.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Equipe animation
- Direction
- Responsable réception
- Prestataires de services et fournisseurs

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe*
- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Former des saisonniers à leur prise de poste et à leurs activités professionnelles*
- *Prévenir et gérer les conflits*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Animer un entretien, une réunion d'équipe*
- *Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent*
- *Contrôler la qualité de service et d'accueil des clients*
- *Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Gérer les réclamations, litiges et situations de tension avec les clients*
- *Informers les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement*

#### Elaboration et animation d'activités de loisirs

- *Concevoir et adapter un programme d'animation selon les spécificités du public*
- *Animer des activités ludiques, artistiques ou de loisirs pour différents publics, dont les personnes en situation de handicap*
- *Organiser un événement en hôtellerie de plein air*

#### Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)

- *Promouvoir les animations et activités de l'établissement auprès des clients et sur les réseaux sociaux*
- *Conseiller les clients sur l'offre de services de l'établissement, les activités locales (spectacles, excursions, etc.) et les modalités de réservation/de billetterie*

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- *Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers*
- *Réaliser un inventaire des stocks (produits, denrées, équipements, etc.)*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)*
- *Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service*

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- *Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires*

#### Création de contenus, de supports de communication

- *Utiliser des outils numériques et de communication (réseaux sociaux, création de contenu, IA générative)*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*
- *Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid*
- *Faire preuve d'inventivité, de créativité, d'innovation*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

## EN INTERNE



- RESPONSABLE ANIMATION MULTI-SITES
- DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT
- DIRECTEUR DE CAMPING

## EN FORMATION



- BUT Gestion administrative et commerciale des organisations : management des activités culturelles, artistiques, sportives et de tourisme (bac +2)
  - Titre professionnel Responsable d'établissement touristique (bac +3)
  - Titre à finalité professionnel Manager des entreprises de l'hôtellerie (bac +4)
  - Titre à finalité professionnelle Manager des hébergements touristiques (bac +5)
- Possibilité de passer le Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur d'accueil collectifs de mineurs (BAFD).

## L'HISTOIRE DE KATIA



Katia a 31 ans, est titulaire d'un Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport mention Activités Physiques pour Tous. Elle est forte de plus de 15 ans d'expérience dans l'animation des vacanciers au sein de centres vacances et a rejoint le camping des Dunes\*\* il y a 5 ans en tant que responsable d'activités.

Katia supervise en haute saison une équipe d'animation de 20 personnes, réparties dans les différents clubs de l'établissement : mini-club, fitness, animation adulte.



## Katia raconte sa journée de travail type en haute saison



Le matin, je commence par faire le tour du camping pour saluer les **vacanciers** et échanger avec le **staff**. Je passe voir **mon équipe** pour **m'assurer que chacun est en place sur chaque activité, donner les dernières consignes** et **vérifier que les activités de la matinée démarrent dans de bonnes conditions**.

Je m'arrête ensuite à la **réception** pour voir s'il y a des nouvelles informations à transmettre. J'en profite aussi pour faire un point rapide avec mon **directeur** : nous échangeons sur le programme de la journée, les retours des vacanciers et les ajustements à prévoir pour la suite de la semaine.

En milieu de matinée, je circule sur le terrain pour **accompagner mon équipe** et être disponible en cas de besoin. J'échange aussi avec les vacanciers, ce qui me permet de **recueillir leurs impressions** et **d'adapter notre programme d'animation** si besoin. Un peu avant midi, je rejoins mon équipe pour les danses à la piscine : je branche la sono et fais les tests micro.

Après la pause déjeuner, je réunis toute l'équipe pour préparer le grand jeu de l'après-midi : **briefing, répartition des rôles et rappel des consignes de sécurité**. Pendant l'activité, **j'anime au micro, je supervise l'organisation** et **je reste en appui pour gérer les imprévus**. Une fois le jeu terminé et rangé, j'accompagne les animateurs dans la préparation de la soirée et je prends un temps pour faire la promotion du reste du programme auprès des vacanciers.

**En soirée**, après un passage rapide dans mon bureau pour **noter les points à remonter en fin de semaine** (effectifs, fréquentation, remarques, dépenses liées aux prestataires), **je présente le spectacle avec mon équipe**. Ma journée de travail se termine par un **débrief collectif et l'ajustement du planning du lendemain**. Avant de rentrer, je **m'assure que les loges soient rangées et que les infrastructures soient sécurisées**.

# ANIMATEUR / ANIMATRICE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Autres appellations : animateur / animatrice polyvalent | animateur / animatrice camping | animateur / animatrice loisirs | animateur / animatrice club enfants / ados

## Définition du métier

L'animateur HPA intervient sur **différents types d'animations**, auprès de **publics variés**. Il **prépare, anime et encadre des activités ludiques, culturelles ou artistiques** en journée et/ou en soirée **selon les besoins des clients** (enfants, adolescents, adultes, familles). Il favorise ainsi la convivialité, la participation et l'expérience collective du séjour.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience dans l'animation ou dans l'encadrement collectif
- **Formation** : Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (BAFA), Titre professionnel Animateur loisir tourisme, Licence professionnelle Tourisme et loisirs sportifs, Licence professionnelle Métiers du tourisme et des loisirs
- **Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères fortement appréciée**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDD saisonnier / CDI possible**
- **Pic saisonnier**
- **En contact avec le public**
- **Amplitude horaire variable**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut préparer, intervenir et organiser des activités différentes selon le public (adultes, enfants, adolescents, etc.)
- Peut intervenir sur plusieurs types d'animation dans une même journée (jeux enfants, animation sportive, animation scénique, etc.).

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable d'activités de loisirs et d'animation
- Equipe animation
- Equipe technique

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)*
- *Informers les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement*

#### Elaboration et animation d'activités de loisirs

- *Concevoir une animation, une activité ou un événement*
- *Organiser la mise en place, le rangement et l'inventaire du matériel des animations et activités*
- *Animer des activités ludiques, artistiques ou de loisirs pour différents publics, dont les personnes en situation de handicap*
- *Accompagner des sorties culturelles ou touristiques locales*
- *Assurer l'entretien, le stockage et l'état de fonctionnement des équipements d'activités et d'animation*

#### Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)

- *Promouvoir les produits, l'artisanat, l'offre culturelle, patrimoniale et de loisirs locale*
- *Promouvoir les animations et activités de l'établissement auprès des clients et sur les réseaux sociaux*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité saisonnière*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*

#### Création de contenus, de supports de communication

- *Utiliser des outils numériques et de communication (réseaux sociaux, création de contenu, IA générative)*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*
- *Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération*
- *Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid*
- *Faire preuve d'aisance relationnelle*
- *Faire preuve d'inventivité, de créativité, d'innovation*
- *Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité*
- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



ANIMATEUR D'ACTIVITÉS SPÉCIALISÉES

RESPONSABLE D'ACTIVITÉS OU DE LOISIRS ET D'ANIMATION

- Possibilité de se former en interne sur le management et le poste de responsable.

### EN FORMATION



- Pour l'animation d'activités spécialisées : BPJEPS avec une mention en fonction de l'activité sportive encadrée.
  - Possibilité de formation sur de nouvelles activités réglementées.
- Licence professionnelle Tourisme et loisirs sportifs ou Métiers du tourisme et des loisirs (bac +3)
  - CQP Animateur de loisir sportif (niveau bac).
  - BUT Gestion administrative et commerciale des organisations : management des activités culturelles, artistiques, sportives et de tourisme (bac +2/+3)



## L'HISTOIRE DE MICKAËL

Mickaël, 18 ans, est titulaire du Titre professionnel Animateur Loisir Tourisme. Il a été embauché au camping de La Palmeraie\*\* pour la 2<sup>ème</sup> saison consécutive en tant qu'animateur.

Le camping dispose d'une centaine d'emplacements et de bungalows, d'une piscine et d'un snack. Le couple de gérants souhaite monter en gamme et passer en 3 étoiles l'année prochaine.



### Mickaël raconte sa journée de travail type en haute saison



Le matin en me levant, je vérifie mon planning de la journée. J'arrive sur le terrain bien avant le début de mon activité. En traversant le site pour aller sur mon lieu d'activité, je salue les **vacanciers** que je croise dans le camping, passe dire bonjour au **staff** du camping et je vais voir **mon responsable** pour le brief quotidien de **l'équipe d'animateurs**. Nous faisons notamment un point météo pour ajuster si besoin le planning et les activités prévues en extérieur.

Une fois arrivé sur le lieu de ma première activité de la journée, **je vérifie que les espaces d'animation sont prêts et sécurisés. J'installe mon matériel, je branche ma sono et je m'assure que tout fonctionne correctement** avant d'accueillir les vacanciers et de lancer l'activité. **Selon le public, je m'adapte** : avec les **enfants**, je mets l'accent sur le jeu et l'énergie, avec les **ados** je privilégie le challenge et avec les **adultes**, je crée un climat convivial et détendu. À la fin, je remercie les vacanciers et leur annonce les animations à venir dans la journée. Une fois mon **activité rangée**, je rejoins **mes collègues animateurs** à la piscine pour les **danses du midi**.

Après les danses et la pause repas, nous nous retrouvons sur la scène pour les répétitions du **spectacle du soir**. En milieu d'après-midi, **toute l'équipe** se réunit pour le **grand jeu famille**. On arrive un peu en avance pour **installer le matériel et faire un dernier brief** tous ensemble. Pendant l'activité, **j'anime au micro, je fais participer les familles et je garde un œil sur le bon déroulement du jeu**. Une fois l'activité terminée et rangée, une partie de l'équipe prépare les jeux cocktails de fin de journée et la mini-disco. Quant à moi, je profite de ce temps pour échanger avec les vacanciers et **diffuser le programme des animations du lendemain**.

**En soirée**, toute l'équipe est mobilisée pour le spectacle. **J'accueille le public, je participe à la représentation et je veille à ce que tout se déroule dans une ambiance festive et conviviale**. À la fin, nous rangeons les loges, débriefons de la journée et checkons les missions du lendemain. Pour finir, nous coupons lumières et son sur la scène avant de partir nous coucher.

Autres appellations : Animateur / Animatrice sportif

## Définition du métier

L'animateur spécialisé HPA **conçoit, encadre et anime des activités sportives et de loisirs** nécessitant des compétences certifiées ou des habilitations spécifiques (CQP, BPJEPS, brevet fédéral ou d'état, etc.). Il **intervient selon les besoins des clients** (enfants, adolescents, adultes, familles) dans des domaines comme le tir à l'arc, les sports nautiques ou encore d'escalade, contribuant ainsi à enrichir l'offre de loisirs et à valoriser l'image du camping.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience significative dans l'animation sportive et l'encadrement d'activités spécialisées
- **Formation** : Licence professionnelle Tourisme et loisirs sportifs, CQP Animateur de loisir sportif
- **Habilitations / diplômes obligatoires** (selon l'activité) : CQP Animateur tir à l'arc ou Brevet fédéral FFTA ; CQP Animateur ski nautique, wakeboard et engins tractés ; CQP Moniteur de canoë kayak et sports de pagaie en eau calme ou BPJEPS CKDA ; CQP Escalade sur structure artificielle ou BPJEPS Escalade ou DEJEPS, etc.

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDD saisonnier / CDI possible**
- **Pic saisonnier**
- **En contact avec le public**
- **Amplitude horaire variable**
- **Travail les week-ends et jours fériés**
- **Travail en extérieur, en milieu naturel**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut animer des activités non encadrées réglementairement, peut participer à l'animation générale de l'établissement.
- Peut intervenir en collaboration avec d'autres animateurs ou services lors d'événements.
- Peut préparer, intervenir et organiser des activités différentes selon le public (niveau débutant/confirmé, adultes, enfants, etc.)

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable d'activités de loisirs et d'animation
- Equipe animation
- Responsable sécurité ou technique (selon l'activité)

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Elaboration et animation d'activités de loisirs

- Concevoir une animation, une activité ou un événement
- Organiser la mise en place, le rangement et l'inventaire du matériel des animations et activités
- Animer des activités ludiques, artistiques ou de loisirs pour différents publics, dont les personnes en situation de handicap
- Assurer l'entretien, le stockage et l'état de fonctionnement des équipements d'activités et d'animation

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service

#### Encadrement et animation d'activités réglementées

- Encadrer et animer des activités de plein air réglementées (tir à l'arc, canoë-kayak, etc.)
- Encadrer et animer des activités aquatiques et nautiques
- Surveiller et adapter les animations et les activités de plein air réglementées aux contraintes et événements

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Appliquer la réglementation et les habilitations demandées par son activité
- Détecter et signaler tout comportement ou situation à risque (feux non autorisés, dégradations, noyade, etc.)

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Sensibiliser les clients sur les gestes écoresponsables (tri, eau, déchets) et de préservation du site
- Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne

#### Accueil et relation avec les clients, les clients

- Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour
- Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients
- Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)
- Informer les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement

#### Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)

- Promouvoir les animations et activités de l'établissement auprès des clients et sur les réseaux sociaux

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération
- Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid
- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme

Codes ROME associés : G1209 – animateur de loisirs sportifs

### POSSIBILITÉS DE PARCOURS

#### EN INTERNE



- Possibilité d'évoluer sur de nouvelles activités dans l'offre d'animation et de services.

- RESPONSABLE D'ACTIVITES OU DE LOISIRS ET D'ANIMATION
- DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT
- DIRECTEUR DE CAMPING

#### EN FORMATION



- CQP Animateur de loisir sportif (niveau bac).
- BUT Gestion administrative et commerciale des organisations : management des activités culturelles, artistiques, sportives et de tourisme (bac +2)
- Titre professionnel Responsable d'établissement touristique (bac +3)

- Possibilité de se former hors saison sur de nouvelles activités réglementées
- Doit se tenir à jour des certifications et habilitations nécessaires à son activité saisonnière.



### L'HISTOIRE DE CLARA

Clara a 27 ans. Elle est titulaire d'un BPJEPS Canoë-kayak et disciplines associées. Après plusieurs années à travailler dans un club nautique en bord de mer, elle a rejoint il y a 3 saisons le camping des Rives Vertes\*\*\*\* en tant qu'animatrice spécialisée.

Elle encadre les activités nautiques du camping, comme le kayak et le paddle, et propose aussi des initiations à d'autres sports de plein air. Hors saison, elle travaille dans une base nautique municipale et intervient comme formatrice auprès de jeunes sportifs.



#### Clara raconte sa journée de travail type en haute saison

Le matin, j'arrive tôt pour préparer les activités nautiques avec mon responsable et le reste de l'équipe. Ensemble, nous faisons un rapide point sur les inscriptions du jour, l'organisation des activités et la météo pour vérifier que les conditions sont favorables. Pour chaque sortie, je planifie les itinéraires à l'avance, je vérifie l'accessibilité et la sécurité des lieux : embarcadères dégagés, matériel complet et en bon état (gilets, pagaies, paddles, kayaks...). Lorsqu'un équipement est endommagé ou inutilisable, je le mets de côté et je le signale à mon responsable.

À 9h, je lance une initiation kayak. Je fais un briefing avec les vacanciers sur les règles de sécurité, j'explique les gestes de base et j'adapte mes consignes selon le public : enfants, ados ou adultes. Je les sensibilise aussi aux gestes écoresponsables : respecter la faune et la flore, ne rien jeter dans l'eau... Pendant l'activité, je surveille en permanence les comportements à risque, j'interviens si nécessaire et je veille à ce que chacun évolue dans une zone sécurisée.

En fin de matinée, je range et rince le matériel, je m'assure que tout est stocké correctement et je transmets les informations utiles à mes collègues encadrant aussi des activités nautiques.

Après la pause déjeuner, je prépare une animation aquatique en piscine adaptée aux familles et aux enfants. Je gère l'animation, les règles et l'ambiance, pendant que mon collègue surveillant veille à la sécurité générale du bassin.

En fin d'après-midi, j'organise une sortie paddle découverte. J'équipe les vacanciers avant de partir, explique les règles de sécurité puis les bases de l'équilibre. J'accompagne le groupe sur l'eau et reste en vigilance constante pour intervenir si besoin pendant la sortie.

La journée se termine par le nettoyage et le contrôle du matériel. Je transmets les informations utiles aux collègues et fais un point avec mon responsable pour partager les retours des vacanciers, les besoins en maintenance et les propositions d'amélioration.

# RESPONSABLE D'ESPACE AQUATIQUE

Autres appellations : Responsable baignade | Responsable piscine

## Définition du métier

Le Responsable Espace Aquatique **supervise et gère l'ensemble des espaces aquatiques** (piscines, bassins, toboggans, etc.) de l'établissement. Il assure la **sécurité des usagers, la qualité de l'accueil** et **encadre une équipe de surveillants et/ou de maîtres-nageurs**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience préalable en tant que surveillant de baignade ou maître-nageur, en encadrement d'équipe ou en gestion d'un espace aquatique
- **Formation** : les domaines de formation possibles sont variables : BNSSA, Brevet ou diplôme d'Etat dans le secteur de l'animation, diplôme de management en tourisme, Licence Professionnelle Métiers du tourisme et des loisirs, etc.

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDI**
- **Pic saisonnier**
- **Encadrement de saisonniers**
- **Amplitude horaire variable**
- **Exposition aux conditions climatiques**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut être plus ou moins polyvalent, avec de la gestion technique, de l'animation, de l'accueil client dans des petites structures.
- Peut répondre à des attentes renforcées sur la qualité d'accueil et les animations, en lien avec les transitions écologiques (écoresponsabilité, économies d'eau)

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Surveillants et animateurs aquatiques
- Equipe technique
- Responsable d'activités de loisirs et animation
- Direction
- Prestataires d'entretien et fournisseurs de matériel

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe*
- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Former des saisonniers à leur prise de poste et à leurs activités professionnelles*
- *Prévenir et gérer les conflits*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Animer un entretien, une réunion d'équipe*
- *Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)*
- *Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent*
- *Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Elaborer ou contribuer au Plan d'Organisation de la Surveillance et des Secours (POSS)*
- *Contrôler la sécurité des installations, espaces aquatiques, aires de jeux et zones d'accès (barrières, dispositifs de sécurité)*
- *Contrôler l'affichage, l'information et le respect des règles QHSE dans les espaces aquatiques*
- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*
- *Gérer des situations de crise (évacuation, appel aux secours, etc.)*
- *Collaborer avec les services internes (direction, accueil, technique) et externes (pompiers, gendarmerie, etc.) en cas de danger*

#### Encadrement et animation d'activités réglementées

- *Surveiller et adapter les animations et les activités de plein air réglementées aux contraintes et événements*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour*
- *Gérer les réclamations, litiges et situations de tension avec les clients*

#### Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)

- *Promouvoir les animations et activités de l'établissement auprès des clients et sur les réseaux sociaux*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)*
- *Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service*

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- *Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires*

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- *Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid*
- *Faire preuve de vigilance*
- *Avoir le sens du service*
- *Respecter ses engagements, assumer ses responsabilités*

# RESPONSABLE D'ESPACE AQUATIQUE

Codes ROME associés : G1206 – Directeur / Directrice d'équipement sportif

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE D'ACTIVITÉS OU DE LOISIRS ET D'ANIMATION

DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT

DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- BUT Gestion administrative et commerciale des organisations : management des activités culturelles, artistiques, sportives et de tourisme (bac +2)
  - Titre professionnel Responsable d'établissement touristique (bac +3)
  - Titre à finalité professionnelle Manager des entreprises de l'hôtellerie (bac +4)
  - Titre à finalité professionnelle Manager des hébergements touristiques (bac +5)
- Possibilité de passer le Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur d'accueil collectifs de mineurs (BAFD).



## L'HISTOIRE DE STEPHANE

Stéphane a 34 ans, il est titulaire du BPJEPS AAN et du PSE1. Après plusieurs saisons comme surveillant de baignade puis maître-nageur, il a évolué vers des fonctions de coordination et de supervision. Il occupe depuis 5 ans la fonction de responsable espace aquatique dans un camping 5 étoiles du littoral.

En haute saison, il supervise l'équipe de surveillants BNSSA et de maîtres-nageurs, gère l'organisation des activités aquatiques et veille au respect des règles de sécurité. Hors saison, il enseigne la natation dans une piscine municipale et participe ponctuellement à la formation de jeunes sauveteurs, tout en restant en lien avec le camping pour la préparation de la prochaine saison.



Stéphane raconte sa journée de travail type en haute saison



Le matin, je commence par **m'assurer que les bassins et zones aquatiques sont prêts à accueillir le public et je vérifie les équipements de sécurité**. Je fais un point avec le **technicien** pour m'assurer que tout est conforme, puis je réunis **mon équipe** pour leur **donner les consignes de la journée et répartir les zones de surveillance**. **J'accompagne aussi les nouveaux saisonniers**, je **réponds à leurs questions et leur donne des conseils pratiques**. Je poursuis avec un échange de coordination avec la **direction** et les **autres responsables (technique, animation)** pour **organiser les temps d'animation aquatique** (horaires des animations aquatiques, présence éventuelle de prestataires, besoins matériels, etc.), **planifier les interventions de maintenance et ajuster les moyens humains selon la fréquentation prévue**. En parallèle, je garde un œil sur les **stocks de produits de traitement et de matériel** (jeux, secours...) afin d'anticiper toute rupture.

En milieu de matinée, je circule autour des bassins : **je contrôle la mise en place de mon équipe, je vérifie la mise en œuvre des consignes de sécurité et répond aux éventuelles demandes des vacanciers**. Mon rôle est d'anticiper les situations à risque, de prévenir les incidents et de garantir un environnement sûr et convivial pour tous. En cas de souci, une **réclamation** par exemple, je prends le relai de mon équipe et gère la situation.

Après la pause déjeuner, je **supervise les activités aquatiques encadrées** (aquagym, tournois, jeux d'eau) **en veillant à la coordination entre les animateurs et les surveillants**. J'assure aussi le lien avec les **prestataires techniques** si un ajustement matériel ou une vérification est nécessaire.

En fin d'après-midi, j'organise un débrief collectif avec les **surveillants et les maîtres-nageurs** pour faire le point de la journée : fréquentation, incidents éventuels, retours des vacanciers et **conditions météo du lendemain**. Je **transmets ensuite les informations clés** à la **direction** : besoins matériels, ajustements d'équipe, points de vigilance sécurité. Enfin, je fais un dernier tour des installations avant de sécuriser le site et de fermer les bassins.

## Définition du métier

Le maître-nageur assure la **surveillance des espaces aquatiques et la sécurité des baigneurs**, dans le **respect de la réglementation en vigueur**, en informant les clients des **règles de sécurité** et en veillant à leur application. Il **enseigne les techniques de natation** et **anime des activités aquatiques et nautiques**. Il veille aussi à la **coordination des surveillants** de baignade (BNSSA).

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience en environnement touristique
- **Formation** : l'obtention d'un diplôme d'état ou d'un brevet avec prérogative de surveillance et d'enseignement est obligatoire : BPJEPS AAN, ou DEJEPS AAN, ou BEESAN, ou DES JEPS et Licence STAPS ; et PSE1 ou PSE2 à jour ; Certibiocide (lorsque les missions d'entretien des bassins sont requises)

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDI / CDD saisonnier**
- **Pic saisonnier**
- **En contact avec le public**
- **Exposition aux conditions climatiques**
- **Amplitude horaire variable**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut participer au nettoyage des bassins et espaces aquatiques
- Peut surveiller différents types de bassins (piscines chauffées, bassins à vagues, pataugeoires, etc.)
- Peut ponctuellement appuyer l'équipe animation pour des actions de prévention.
- Peut effectuer des contrôles qualité de l'eau

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable d'espaces aquatiques
- Equipe surveillance espace aquatique
- Equipe animation
- Personnel de maintenance (agent de maintenance polyvalent ou spécialisé, pisciniste.
- Services de secours (pompiers, SAMU, gendarmerie, etc.)

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Encadrement et animation d'activités réglementées

- *Surveiller et adapter les animations et les activités de plein air réglementées aux contraintes et événements*
- *Encadrer et animer des activités aquatiques et nautiques*
- *Enseigner la découverte et l'apprentissage de la natation*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*
- *Assurer la surveillance, la sécurité et la prévention des nageurs*
- *Détecter et signaler tout comportement ou situation à risque (feux non autorisés, dégradations, noyade, etc.)*
- *Réaliser des gestes de premier secours et de sauvetage (BNSSA / PSC1)*
- *Gérer des situations de crise (alerte, évacuation, coordination des secours, etc.)*
- *Collaborer avec les services internes (direction, accueil, technique) et externes (pompiers, gendarmerie, etc.) en cas de danger*
- *Elaborer ou contribuer au Plan d'Organisation de la Surveillance et des Secours*
- *Contrôler l'affichage, l'information et le respect des règles QHSSE dans les espaces aquatiques*
- *Tenir à jour le carnet sanitaire des bassins*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Informer les clients sur les règles de sécurité, d'hygiène et le règlement intérieur de l'établissement*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour*

#### Nettoyage, entretien et maintenance des espaces aquatiques

- *Vérifier le bon fonctionnement des équipements de l'espace aquatique*
- *Réaliser l'entretien et le nettoyage régulier des bassins et espaces aquatiques*
- *Contrôler la qualité de l'eau (relevés, tests de dureté, niveau de chlore, etc.) selon les normes sanitaires et obligations en vigueur*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve d'autonomie*
- *Faire preuve de patience, de pédagogie et de sang-froid*
- *Faire preuve d'aisance relationnelle*
- *Faire preuve de vigilance*
- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*
- *Respecter ses engagements, assumer ses responsabilités*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE D'ACTIVITES OU DE LOISIRS ET D'ANIMATION

DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT

DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- **BPJEPS AAN** (Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport, mention Activités Aquatiques et de la Natation).

- Doit se tenir à jour des certifications et habilitations nécessaires à son activité saisonnière.



## L'HISTOIRE DE LAURENT

Laurent, 29 ans, est diplômé du Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport mention Activités Aquatiques et de la Natation.

Après plusieurs saisons en piscine municipale, il a rejoint le camping du Lac Bleu\*\*\* il y a 1 an en tant que maître-nageur.

Hors saison, il s'occupe de l'entretien des installations et donne des cours de natation dans un centre aquatique local.



### Laurent raconte sa journée de travail type en haute saison



Je démarre ma journée par les **tests de l'eau et la mise à jour du cahier sanitaire**, puis je contrôle les installations et les **dispositifs de sécurité autour des bassins**. Avant l'ouverture, je fais un point avec les **surveillants BNSSA** pour **répartir les zones de surveillance**, **rappeler les consignes de sécurité et anticiper les temps d'animation aquatique prévus dans la journée**.

**Dès 8h**, les premiers cours de natation commencent. Les inscriptions se font la veille pour que je puisse **adapter le programme de nage au niveau du vacancier**. Mon rôle, c'est autant d'enseigner que de rester vigilant : je garde toujours un œil sur les comportements à risque et je rappelle les consignes quand c'est nécessaire.

La matinée se poursuit avec la surveillance des **bassins**, en lien avec l'équipe aquatique. Je veille à la **sécurité des baigneurs**, **j'interviens en cas de besoin et je reste prêt à appliquer les gestes de premier secours**.

A midi, je pars en **coupure** après avoir transmis les principales informations de la matinée à **l'équipe** qui prend la relève. Je reviens en fin d'après-midi pour, selon le programme, **animer ou encadrer des activités collectives aquatiques** (relais, water-polo, aquagym, etc.). Il m'arrive aussi **d'appuyer l'équipe d'animation pour des actions de prévention**. Nous faisons ensuite un point **d'équipe** pour analyser la journée : fréquentation, incidents éventuels, ajustements de surveillance.

Le soir, j'assure la surveillance de la piscine pour la **nocturne**. Je circule régulièrement autour du bassin pour **anticiper les situations à risque et rassurer les baigneurs**. En cas de problème, j'interviens immédiatement, que ce soit pour **sécuriser un nageur en difficulté ou appliquer un geste de secours**.

**À 22h**, je range le matériel utilisé par les vacanciers et ferme l'espace aquatique en vérifiant que tout est sécurisé avant de quitter les lieux.



# SURVEILLANT / SURVEILLANTE DE BAINADE

Autres appellations : Nageur sauveteur | Sauveteur aquatique

## Définition du métier

Le surveillant de baignade assure la **surveillance, la sécurité des baigneurs et la prévention des risques** dans les bassins de l'établissement. Il intervient pour **prévenir les comportements à risque** et **faire respecter le règlement intérieur**, mais aussi **en cas d'accident ou de noyade**, dans le cadre de son périmètre réglementaire. Il **veille à l'état de propreté et au bon fonctionnement du matériel de secours**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience sur un poste similaire.
- **Formation / habilitations** : Brevet National de Sécurité et de Sauvetage Aquatique (BNSSA) ; PSE1 à jour ; Certibiocide (lorsque les missions d'entretien des bassins sont requises)

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDD saisonnier**
- **Pic saisonnier**
- **Amplitude horaire variable**
- **En contact avec le public**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut participer au nettoyage des bassins et espaces aquatiques
- Peut effectuer des contrôles qualité de l'eau
- Peut surveiller différents types de bassins (piscines chauffées, bassins à vagues, pataugeoires, etc.)
- Peut réaliser de petits travaux de réparation au sein de l'espace aquatique dans la limite des compétences acquises.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable d'espaces aquatiques
- Equipe espaces aquatiques
- Agents techniques

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Prévention des risques et protection des personnes

- Assurer la surveillance, la sécurité et la prévention des nageurs
- Détecter et signaler tout comportement ou situation à risque (feux non autorisés, dégradations, noyade, etc.)
- Réaliser des gestes de premier secours et de sauvetage (BNSSA / PSC1)
- Appliquer le Plan d'Organisation de la Surveillance et des Secours
- Contrôler l'affichage, l'information et le respect des règles QHSSE dans les espaces aquatiques
- Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement
- Tenir à jour le carnet sanitaire des bassins

#### Accueil et relation avec les clients

- Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour
- Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service

#### Nettoyage, entretien et maintenance des espaces aquatiques

- Vérifier le bon fonctionnement des équipements de l'espace aquatique
- Réaliser l'entretien et le nettoyage régulier des bassins et espaces aquatiques
- Contrôler la qualité de l'eau (relevés, tests de dureté, niveau de chlore, etc.) selon les normes sanitaires et obligations en vigueur

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid
- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Faire preuve de vigilance
- Gérer son stress
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme
- Respecter ses engagements, assumer ses responsabilités

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



MAÎTRE-NAGEUR

RESPONSABLE D'ESPACES AQUATIQUES

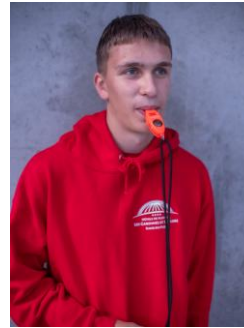
- Possibilité de se former en interne pour être en capacité de secourir les nageurs et/ou d'enseigner.
- Possibilité d'évoluer vers le poste de responsable avec l'expérience.

### EN FORMATION



- Pour devenir maître-nageur, l'obtention d'un diplôme d'Etat ou d'un brevet avec prérogative de surveillance et d'enseignement est obligatoire. PSE1 ou PSE2 à jour.

- BPJEPS AAN (Activités Aquatiques et Nautiques)
- DEJEPS AAN
- Licence STAPS (bac +3)



## L'HISTOIRE DE THOMAS

Thomas a 24 ans. Il est titulaire du BNSSA et du PSE1. Étudiant en STAPS, il travaille depuis plusieurs saisons comme surveillant de baignade dans un grand camping du littoral disposant de plusieurs bassins, au sein d'une équipe aquatique conséquente composée de nageurs-sauveteurs et de maîtres-nageurs.



Thomas raconte sa journée de travail type en haute saison



J'arrive **une heure avant l'ouverture des bassins** pour **préparer la zone de baignade**. Je commence par **vérifier l'état des installations** : barrières, lignes d'eau, matériel de secours, affichages réglementaires. Je **contrôle aussi la qualité de l'eau** et je **complète le cahier sanitaire** avant de rejoindre le **responsable des espaces aquatiques** pour le brief du jour.

Dès l'ouverture, je me **poste en surveillance**. Mon rôle est **d'observer en permanence** les comportements à risque, **d'intervenir rapidement** en cas de danger et **d'assurer la sécurité** des baigneurs. Je garde toujours un œil sur les zones les plus fréquentées et **j'adapte ma vigilance selon l'affluence et la météo**.

Tout au long de la journée, je **rappelle les consignes de sécurité** aux **vacanciers**, surtout aux enfants et aux parents distraits. J'échange aussi souvent avec le **maître-nageur**, qui anime des cours ou des activités aquatiques dans le bassin voisin. Nous restons en contact pour **coordonner la surveillance et anticiper les pics de fréquentation**.

En cas d'incident, **j'interviens immédiatement selon les procédures** : mise en sécurité du baigneur, gestes de premiers secours, alerte au responsable. Je remplis ensuite le rapport d'incident et **signale tout matériel défectueux** à **l'équipe technique**.

En fin de journée, je participe au **rangement du matériel et à la fermeture du site**. Avant de partir, nous faisons un point **d'équipe** pour partager les informations clés de la journée : fréquentation, incidents éventuels, ajustements de surveillance..



# SURVEILLANT / SURVEILLANTE D'ESPACE AQUATIQUE

Autres appellations : Agent / Agente d'espace aquatique | Agent / Agente de surveillance aquatique | Agent / Agente de prévention aquatique

## Définition du métier

Le surveillant d'espace aquatique assure un rôle de **prévention des risques liés à l'activité aquatique, à l'exception de la baignade**. Il **vérifie le bon fonctionnement de l'espace aquatique avant, pendant et après son utilisation** par la clientèle. Il **fait respecter les consignes de sécurité** selon la réglementation en vigueur en matière d'utilisation de l'espace aquatique, **alerte en cas de danger** couru par la clientèle et **informe de toute anomalie constatée et risque potentiel** sur l'espace aquatique.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience sur un poste similaire
- **Formation** : formation « Surveillance aquatique » de la FNHPA nécessitant : d'être majeur, de savoir nager sur 50m., d'être titulaire du PSE1 ou de l'AFPS ou tout autre titre équivalent au BEPS

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDD saisonnier**
- **Pic saisonnier**
- **Amplitude horaire variable**
- **En contact avec le public**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut réaliser de petits travaux de réparation au sein de l'espace aquatique dans la limite des compétences acquises.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable d'espaces aquatiques
- Equipe espaces aquatiques
- Agents techniques

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*

#### Prévention des risques et protection des personnes

- *Détecter et signaler tout comportement ou situation à risque (feux non autorisés, dégradations, noyade, etc.)*
- *Contrôler l'affichage, l'information et le respect des règles QHSSE dans les espaces aquatiques*
- *Réaliser l'affichage et l'information des interventions en cours selon les procédures en vigueur (ménage, maintenance, etc.)*
- *Appliquer le Plan d'Organisation de la Surveillance et des Secours*
- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service*
- *Appuyer les autres services sur leurs missions lors de pics d'affluence*

#### Nettoyage, entretien et maintenance des espaces aquatiques

- *Vérifier le bon fonctionnement des équipements de l'espace aquatique*
- *Contrôler le fonctionnement et l'hygiène de l'espace aquatique avant, pendant et après utilisation*
- *Réaliser l'entretien et le nettoyage régulier des bassins et espaces aquatiques*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid*
- *Faire preuve d'aisance relationnelle*
- *Faire preuve de vigilance*
- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*
- *Gérer son stress*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



○ SURVEILLANT DE BAINNADE

○ MAÎTRE-NAGEUR

○ RESPONSABLE D'ESPACES AQUATIQUES

- Possibilité de se former en interne pour être en capacité de secourir les nageurs et/ou d'enseigner.
- Possibilité d'évoluer vers le poste de responsable avec l'expérience.

### EN FORMATION



- Pour devenir nageur-sauveteur ou maître-nageur, l'obtention d'un diplôme d'Etat ou d'un brevet avec prérogative de surveillance (et d'enseignement pour le MNS) est obligatoire. PSE1 ou PSE2 à jour.

- BNSSA
- BPJEPS AAN (Activités Aquatiques et Nautiques)
- DEJEPS AAN



## L'HISTOIRE DE SARA

Sara a 26 ans. Après une première expérience en réception dans un camping, elle a suivi la formation "Surveillant d'espace aquatique" de la FNHPA, qui lui permet d'assurer la prévention et le contrôle de la sécurité des espaces aquatiques.

Depuis, elle travaille tous les étés dans un camping méditerranéen qui reçoit plus de 1 800 clients par jour en haute saison. L'espace aquatique est composé d'une piscine extérieure, d'une pataugeoire chauffée, d'un jacuzzi et d'un solarium.



Sara raconte sa journée de travail type en haute saison



Le matin, **j'arrive avant l'ouverture** pour **contrôler les abords des bassins** : propreté, état des espaces aquatiques et du mobilier, affichage des consignes de sécurité. **Je vérifie que les dispositifs de secours sont en place** et je **signale toute anomalie** à **l'équipe technique** ou au **responsable des espaces aquatiques**.

Avant l'arrivée des premiers vacanciers, je fais un rapide briefing avec **mes collègues** pour répartir les zones de présence et rappeler les points de vigilance du jour : météo, affluence, animations prévues. Dès l'ouverture, je circule dans l'espace aquatique pour **accueillir** les **familles**, **rappeler les consignes** et **prévenir les comportements à risque**. En cas de situation potentiellement dangereuse, **j'alerte immédiatement les maîtres-nageurs**.

Je reste aussi disponible pour **répondre aux vacanciers**, **les informer sur le règlement intérieur**, et **appuyer les équipes techniques lors des contrôles ou de petites réparations**. En milieu d'après-midi, je fais une nouvelle tournée pour **vérifier** l'état général des installations, l'approvisionnement en matériel et la propreté des lieux.

Avant la fermeture, je réalise un **dernier tour de contrôle** et je consigne les observations du jour dans le registre. Je fais un point avec le **responsable** sur les incidents éventuels et les besoins du lendemain.



# RESPONSABLE TECHNIQUE

Autres appellations : Responsable maintenance | Responsable Pôle technique | Responsable maintenance et espaces verts

## Définition du métier

Le responsable technique **supervise et coordonne l'entretien général** de l'établissement en **manageant une équipe d'agents de maintenance** (polyvalents et/ou qualifiés). Il **garantit la sécurité, la conformité réglementaire, la maintenance préventive et curative des bâtiments et infrastructures**, en lien avec les autres services et les prestataires. Il **planifie et pilote les interventions techniques** sur l'ensemble des bâtiments, hébergements locatifs, installations de loisirs et espaces verts.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience significative dans la maintenance technique et dans le management d'équipe
- **Formation** : CAP / BTS / DUT Maintenance, CQP Agent qualifié de maintenance HPA
- **Habilitations spécifiques** (électrique, travail en hauteur, CACES, etc.) selon les équipements

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDI**
- **Encadrement de saisonniers**
- **Amplitude horaire variable**
- **Astreintes ponctuelles**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de la structure, son périmètre de management peut varier (gestion ou non des espaces verts).
- Peut aussi intervenir en appui technique de ses équipes ou, dans le cas de petites structures, réaliser les actions de maintenance, simples ou complexes.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction
- Equipe technique
- Equipes internes : hébergement, accueil, animation, restauration
- Fournisseurs et prestataires techniques
- Organismes de contrôle et d'inspection

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Maintenance et entretien des hébergements, des espaces communs et du matériel

- Définir un projet d'aménagement ou de travaux selon les contraintes techniques et plans du site
- Conduire des travaux d'aménagements des hébergements et espaces communs
- Définir et superviser un plan de maintenance préventive et corrective (interventions, suivi GMAO, etc.)
- Mobiliser des outils de suivi technique digitalisé (GMAO, capteurs, domotique)

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe
- Former les équipes aux évolutions du service, à la qualité, aux pratiques de l'entreprise
- Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière
- Prévenir et gérer les conflits

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Animer un entretien, une réunion d'équipe
- Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)
- Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent
- Rédiger des documents techniques, des cahiers des charges
- Réaliser une veille métier, technique et réglementaire
- Définir les procédures, standards de qualité et moyens à mettre en œuvre dans son service

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires
- Coordonner les interventions avec des prestataires externes

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Mettre en place des mesures de prévention des risques (signalétique, consignes, affichage, etc.)
- Contrôler la conformité du site, des installations et des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité PMR)
- Contrôler la sécurité des installations, espaces aquatiques, aires de jeux et zones d'accès (barrières, dispositifs de sécurité)
- Appliquer la réglementation et les habilitations demandées
- Appliquer les règles de sécurité des personnes et des biens et le port des EPI dans son activité

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)
- Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers

#### Définition et mise en œuvre des actions RSE et qualité

- Mettre en œuvre et appliquer la politique RSE de l'établissement

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier
- Prendre des initiatives, être force de proposition
- Faire preuve de leadership, fédérer les équipes
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



DIRECTEUR TECHNIQUE

DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT

DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- Titre professionnel Conducteur de travaux aménagement finitions (bac+ 2)
- BUT Gestion administrative et commerciale des organisations : management des activités culturelles, artistiques, sportives et de tourisme (bac + 2)
- Titre professionnel Responsable d'établissement touristique (bac +3)
- Titre à finalité professionnelle Manager des entreprises de l'hôtellerie (bac +4)
- Titre professionnelle Manager des hébergements touristiques (bac +5)



## L'HISTOIRE DE DANIELLE

Danielle, 40 ans, est titulaire d'un CAP électricien. Elle a rejoint le camping du Grand Large\*\*\*\* en 2010 comme agente de maintenance spécialisée. Grâce à plusieurs formations et à l'expérience acquise sur le terrain, elle a élargi ses compétences en gestion d'équipe et en coordination technique. Elle occupe aujourd'hui le poste de responsable technique.

Le camping a beaucoup évolué : il compte désormais 150 hébergements, un espace aquatique et un restaurant. Danielle supervise l'équipe technique, organise les interventions, veille à la sécurité et travaille en lien étroit avec la direction, les autres services et les prestataires extérieurs. Hors saison, elle pilote l'hivernage et le déshivernage, suit les chantiers d'aménagement et prépare la prochaine saison.



Danielle raconte sa journée de travail type en haute saison



Le matin, je commence par un tour rapide des infrastructures pour **vérifier que tout est en ordre**, puis je rejoins **la direction et les autres responsables** pour **faire un point sur les besoins techniques de la journée**. Grâce à l'outil numérique du camping, je **consulte les signalements envoyés par les vacanciers ou les équipes** et je peux **hiérarchiser les interventions urgentes**.

Je retrouve ensuite **mon équipe technique, saisonniers et permanents**, pour un briefing : je **répartis les tâches, souvent très variées, je rappelle les consignes de sécurité et j'accompagne les nouveaux sur les procédures à respecter**. Mon rôle est autant de planifier que de **rester disponible en appui : je forme mes collaborateurs aux bons gestes et j'interviens si nécessaire sur des réparations plus complexes**.

En milieu de matinée, je **passe en revue l'état des stocks de matériel et de produits d'entretien**. Je contacte au besoin **nos fournisseurs** pour anticiper les besoins de la semaine. J'assure aussi la **coordination avec les prestataires extérieurs** qui interviennent sur des chantiers plus spécialisés.

L'après-midi, je fais des points réguliers avec mon équipe sur l'avancement des travaux et je circule dans le camping pour m'assurer que les **installations respectent les normes de sécurité**. Je **veille à ce que les équipements restent conformes et accessibles**, et **j'anticipe les imprévus liés à la saison** (pannes, incidents climatiques, surcharges d'utilisation).

En fin de journée, je prends quelques minutes pour **débriefer avec mon équipe, noter les interventions réalisées et préparer le planning du lendemain**. Je **transmets aussi un compte rendu à la direction**, en intégrant les points budgétaires, les incidents éventuels et les priorités à venir. Avant de quitter le site, je fais un dernier tour pour m'assurer que tout soit sécurisé et éteint.

**Autres appellations :** Agent / agente d'entretien technique | Agent / agente d'entretien et propreté de locaux | Agent / agente d'entretien maintenance polyvalent / polyvalente

### Définition du métier

L'agent de maintenance polyvalent **assure la maintenance de premier niveau des bâtiments, des hébergements et de leurs équipements**. Il **entretient les espaces extérieurs communs et réalise des travaux courants** en plomberie, électricité, menuiserie et peinture sur les équipements présents dans les hébergements, les espaces de circulation, les espaces verts, les aires de jeu et les espaces aquatiques.

#### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience professionnelle en entretien, maintenance ou nettoyage
- **Formation** : un CAP/BEP dans un domaine technique (maintenance des bâtiments, propreté, espaces verts, etc.)
- **Habilitations spécifiques** : une habilitation électrique

#### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Pic saisonnier**
- **CDI (CDD saisonnier possible)**
- **Collaboration interservices**
- **Amplitude horaire variable**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

#### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement et son organisation, le périmètre d'intervention peut aller de la maintenance légère à la propreté, en passant par les espaces verts.
- Peut intervenir sur les hébergements, les équipements collectifs, les extérieurs selon les besoins quotidiens
- Peut avoir un rôle de soutien opérationnel global.

#### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable technique
- Equipe technique
- Equipes internes : accueil, ménage, animation, espaces verts

#### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Maintenance et entretien des hébergements, des espaces communs et du matériel

- Réaliser l'entretien et le dépannage courant sur les appareils et équipements électriques des bâtiments, hébergements et équipements
- Réaliser l'entretien et les dépannages courants des équipements de plomberie
- Réaliser des travaux de peinture ou de second œuvre (menuiserie, plaquisterie, revêtement de sol, etc.)
- Réaliser des petits travaux de maçonnerie (muret, pilier de faible hauteur, scellements, etc.)
- Effectuer le contrôle, l'entretien et la maintenance des appareils, outils, matériels et équipements
- Réaliser l'hivernage et le déshivernage des hébergements et des équipements
- Réparer et remplacer des équipements (domotique, mobilier, etc.)

#### Aménagement et entretien des espaces verts et extérieurs

- Réaliser l'entretien des espaces verts et des végétaux (taille, nettoyage, arrosage, etc.) de manière écoresponsable
- Installer et entretenir des équipements et mobiliers de parcs et loisirs (aires de jeux, etc.)
- Réaliser des travaux courants sur les équipements et espaces verts (dallage, pavage, murets, escaliers, etc.)

#### Nettoyage, entretien et maintenance des espaces aquatiques

- Réaliser l'entretien et le nettoyage régulier des bassins et espaces aquatiques

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service
- Communiquer avec l'équipe et les autres services
- Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Vérifier régulièrement les installations et détecter les situations à risque (défaut d'entretien, comportement dangereux, etc.)
- Réaliser l'affichage et l'information des interventions en cours selon les procédures en vigueur (ménage, maintenance, etc.)
- Mettre à jour la documentation technique et les registres (aires de jeux, gaz, laverie, etc.)
- Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement
- Appliquer les règles de sécurité des personnes et des biens et le port des EPI dans son activité

#### Accueil et relation avec les clients, les vacanciers

- Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Gérer les déchets et le recyclage selon les standards écoresponsables de l'établissement
- Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme
- Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération
- Faire preuve d'aisance relationnelle

Codes ROME associés : I1210 – Agent / agente de maintenance qualifié / qualifiée en camping

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- AGENT DE MAINTENANCE QUALIFIE
- TECHNICIEN DE MAINTENANCE POLYVALENT
- TECHNICIEN DE MAINTENANCE QUALIFIE
- RESPONSABLE TECHNIQUE

### EN FORMATION



- CQP Agent de maintenance qualifié en HPA
- CAP Monteur en installations sanitaires, CAP Electricien
- BTS / DUT Maintenance, électromécanique (bac +2)
- Habilitations électriques, CACES, certiphyto, échafaudage, etc.



## L'HISTOIRE D'ANNABELLE

Annabelle a 31 ans, elle est titulaire d'un CAP en gestion des espaces verts. Elle a rejoint le camping du Parc\*\* il y a deux saisons comme agente de maintenance polyvalente. Elle intervient aussi bien dans les mobil-homes que dans les espaces verts, la piscine ou les aires de jeux.

Sa polyvalence est un atout pour le camping, qui compte une centaine d'emplacements, un snack et un espace aquatique. Hors saison, Annabelle participe aux travaux d'hivernage et de déshivernage, ainsi qu'à des chantiers de rénovation.



### Annabelle raconte sa journée de travail type en haute saison



Le matin, je commence par un point avec mon **responsable technique et le reste de l'équipe** pour organiser les interventions du jour, qui peuvent être **très variables**. C'est un moment important **d'échange et de coordination** : nous partageons les priorités, répartissons les urgences et faisons remonter les demandes des vacanciers transmises à la **réception**. Cette **polyvalence** dans nos missions nous amène souvent à **collaborer** avec les **autres services du camping**.

Dans la matinée, **selon les besoins**, je réalise **différents dépannages dans les hébergements** : réparer une fuite, changer une ampoule, déboucher un évier. Je peux aussi être appelée pour des **petites réparations dans les espaces communs**, comme **l'entretien des aires de jeux ou la remise en état d'un mobilier abîmé**. **L'adaptation et la réactivité** sont essentielles.

En milieu de journée, je rejoins un **collègue** pour **entretenir les espaces verts** : taille des haies, balayage des allées, entretien des chemins. Je veille aussi à la **propreté du site en vidant les poubelles et en maintenant les espaces communs accueillants**.

L'après-midi, **je me rends à la piscine**. Avant les activités aquatiques et en lien avec les **surveillants et les animateurs**, je **vérifie le matériel, participe à l'entretien des bassins et signale toute anomalie**.

Tout au long de la journée, je reste disponible pour **répondre** aux **vacanciers** avec le sourire et les **rassurer en cas de problème**. Je fais aussi très attention à **l'application des gestes écoresponsables** dans mon travail : tri des déchets, limitation du gaspillage de matériel, attention à l'eau et à l'énergie.

Avant de finir ma journée, je fais un rapide **point sur les stocks de consommables utilisés** et je **transmets les informations** à mon **responsable** pour qu'il anticipe les besoins.



**Autres appellations :** Agent / agente technique qualifié / qualifiée | Technicien / Technicienne de maintenance

### Définition du métier

L'agent de maintenance qualifié assure la maintenance de second niveau et intervient sur un domaine technique précis (électricité, plomberie, CVC, espaces aquatiques, etc.) au sein de l'établissement. Il garantit le fonctionnement optimal et la sécurité des installations, en assurant les réparations et les opérations spécifiques nécessitant un savoir-faire reconnu.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle significative dans la maintenance d'installations techniques, de préférence dans l'hôtellerie de plein air ou les ERP
- **Formation** : Diplôme (CAP/BEP, Bac pro, BTS) ou titre professionnel dans un domaine technique, CQP Agent de maintenance qualifié HPA
- **Habilitations spécifiques** (électricité, travail en hauteur, CACES, bâtiment, etc.) selon les équipements et SST

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Pic saisonnier**
- **Collaboration interservices**
- **Amplitude horaire variable**
- **Astreintes ponctuelles**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Périmètre de missions variant selon la saison. En basse saison : préparation des installations, travaux de rénovation, maintenance préventive ; en haute saison, interventions urgentes, dépannage, suivi relation client.
- Peut intervenir sur différents corps de métier techniques en fonction des besoins.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable technique
- Equipe technique
- Equipes internes : accueil, propreté, animation, espaces verts
- Services supports
- Prestataires externes : fournisseurs, piscinistes, chauffagistes, etc.

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Maintenance et entretien des hébergements, des espaces communs et du matériel

- Diagnostiquer une panne ou des dysfonctionnements (électriques, mécaniques, automatisme, hydraulique, etc.)
- Réaliser une installation (électricité, plomberie, etc.)
- Réaliser une intervention de maintenance complexe dans son domaine d'expertise (électricité, plomberie, piscine, espaces verts)
- Réaliser des travaux de peinture ou de second œuvre (menuiserie, plaquisterie, revêtement de sol, etc.)
- Contribuer à l'entretien du système d'assainissement et de ses équipements
- Utiliser des outils spécifiques de maintenance et d'entretien (outillage électroportatifs, appareils de contrôle, etc.)
- Mobiliser des outils de suivi technique digitalisé (GMAO, capteurs, domotique)
- Régler et paramétrer les installations de confort (domotique, climatisation, chauffage, ventilation)
- Effectuer le contrôle, l'entretien et la maintenance des appareils, outils, matériels et équipements
- Entretien des batteries des équipements et véhicules électriques

#### Nettoyage, entretien et maintenance des espaces aquatiques

- Vérifier le bon fonctionnement des équipements de l'espace aquatique
- Réparer et remplacer des équipements de piscine
- Contrôler la qualité de l'eau (relevés, tests de dureté, niveau de chlore, etc.) selon les normes sanitaires et obligations en vigueur
- Réaliser l'hivernage et le déshivernage des bassins et espaces aquatiques

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service
- Communiquer avec l'équipe et les autres services
- Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Gérer les déchets et le recyclage selon les standards écoresponsables de l'établissement
- Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne
- Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Mettre à jour la documentation technique et les registres (aires de jeux, gaz, laverie, etc.)
- Vérifier régulièrement les installations et détecter les situations à risque (défaut d'entretien, comportement dangereux, etc.)
- Contrôler la conformité du site, des installations et des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité PMR)
- Appliquer la réglementation et les habilitations demandées par son activité
- Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement
- Appliquer les règles de sécurité des personnes et des biens et le port des EPI dans son activité

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- Coordonner les interventions avec des prestataires externes

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Faire preuve d'autonomie
- Prendre des initiatives, être force de proposition
- Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération
- Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier

Codes ROME associés : I1210 – Agent / agente de maintenance qualifié / qualifiée en camping

### POSSIBILITÉS DE PARCOURS

#### EN INTERNE



- TECHNICIEN DE MAINTENANCE QUALIFIE
- RESPONSABLE TECHNIQUE

- Peut évoluer vers un poste à responsabilité, se spécialiser ou suivre des formations complémentaires en management, normes de sécurité ou nouveaux équipements (piscines, domotique, énergies renouvelables, etc.).

#### EN FORMATION



- Titre professionnel Conducteur de travaux aménagement finitions (bac +2)



### L'HISTOIRE DE KARIM

Karim a 42 ans. Il est titulaire d'un BTS Maintenance des systèmes et dispose de l'habilitation électrique B1V-B2V, d'un CACES nacelle et du SST. Après avoir travaillé plusieurs années dans une entreprise de services techniques, il a choisi de rejoindre l'hôtellerie de plein air. Depuis 4 saisons, il est agent de maintenance qualifié dans un camping 4 étoiles de 250 emplacements avec piscine couverte et restaurant.

Spécialisé en électricité et en plomberie, il intervient sur les installations complexes et assure la sécurité des équipements. Hors saison, il participe aux travaux de rénovation, d'hivernage et de déshivernage, ainsi qu'à la maintenance préventive du site.



#### Karim raconte sa journée de travail type en haute saison



Le matin, je commence par **consulter les signalements** transmis via l'outil de suivi technique. Je fais ensuite un rapide point avec mon **responsable technique** pour prioriser les interventions de la journée et pouvoir m'organiser. En haute saison, les demandes sont nombreuses et les **journées souvent rythmées par les urgences**, ce qui demande beaucoup de **réactivité et d'adaptation** face aux imprévus. Je suis souvent appelé pour **diagnostiquer une panne électrique ou hydraulique dans un mobil-home, remettre en service un chauffe-eau ou intervenir sur une installation de climatisation**. Quand il s'agit d'un **problème plus complexe**, j'explique la situation aux **vacanciers** et je m'assure qu'une solution provisoire leur permette de poursuivre leur séjour sereinement. Tout au long de la journée, je fais aussi attention à **appliquer des gestes écoresponsables** en limitant la consommation d'eau lors des essais, recyclant les matériaux usagés, optimisant l'utilisation de l'énergie...

En fin de matinée, je **contrôle les installations techniques principales** : systèmes de filtration de la piscine, tableaux électriques, dispositifs de sécurité. Je **note les points à améliorer et j'assure la conformité aux normes en vigueur**.

Après la pause déjeuner, je **prends en charge des réparations plus lourdes** : **pose de revêtements, remplacement de matériel, ou réglage d'un système domotique**. Je reste en lien permanent avec **les autres services** pour **coordonner les interventions** et limiter l'impact sur les vacanciers. Il m'arrive aussi de travailler avec un **prestataire spécialisé**, selon la technicité de la réparation.

En fin de journée, je fais un retour au **responsable technique** sur les interventions réalisées, **j'actualise le suivi numérique et je prépare la liste du matériel à commander** pour anticiper les besoins de l'équipe. Lors des périodes de forte affluence, je peux être **d'astreinte en soirée ou le week-end**, notamment en cas de panne urgente.

# RESPONSABLE ESPACES VERTS

Autres appellations : Responsable entretien des espaces extérieurs | Responsable paysagiste | Responsable entretien extérieur

## Définition du métier

Le responsable espaces verts assure la planification, la mise en œuvre et le suivi des travaux d'aménagement, d'entretien et de valorisation des espaces verts, paysagers et naturels. Il encadre une équipe dédiée ou des prestataires extérieurs et veille à la qualité paysagère et écologique des sites, en conformité avec les normes environnementales et de sécurité.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle significative en entretien et/ou aménagement d'espaces verts, en particulier dans l'hôtellerie de plein air ou sites touristiques
- **Formation** : BTS ou licence dans les métiers du paysage, de l'environnement ou de l'aménagement des espaces verts

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Travail en extérieur**
- **Exposition aux conditions climatiques**
- **Travail les week-ends et jours fériés**
- **CDI temps plein / temps partiel**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut travailler seul, avec une équipe dédiée et/ou des prestataires extérieurs
- Peut intervenir ponctuellement sur d'autres missions techniques (petite maintenance, gestion des déchets, etc.)
- Peut être amené à collaborer avec les autres services pour harmoniser les actions paysagères avec l'offre touristique (animations nature, parcours écologiques, etc.)

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable technique
- Equipes espaces verts et technique
- Prestataires extérieurs
- Collectivités ou partenaires locaux en charge de la biodiversité

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Aménagement et entretien des espaces verts et extérieurs

- Aménager des espaces verts et paysagers selon les techniques adaptées et la réglementation encadrant les travaux paysagers (normes de sécurité, urbanisme, protection de l'environnement)
- Installer et entretenir des équipements et mobiliers de parcs et loisirs (aires de jeux, etc.)
- Réaliser l'entretien des espaces verts et des végétaux (taille, nettoyage, arrosage, etc.) de manière écoresponsable
- Surveiller l'état de santé des végétaux

#### Maintenance et entretien des hébergements, des espaces communs et du matériel

- Définir un projet d'aménagement ou de travaux selon les contraintes techniques et plans du site
- Effectuer le contrôle, l'entretien et la maintenance des appareils, outils, matériels et équipements

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)
- Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)
- Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable
- Gérer les déchets et le recyclage selon les standards écoresponsables de l'établissement
- Sensibiliser les clients sur les gestes écoresponsables (tri, eau, déchets) et de préservation du site

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Rédiger des documents techniques, des cahiers des charges
- Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe
- Former les équipes aux évolutions du service, à la qualité, aux pratiques de l'entreprise
- Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires
- Coordonner les interventions avec des prestataires externes

#### Prévention des risques et protection des personnes

- Appliquer les règles de sécurité des personnes et des biens et le port des EPI dans son activité
- Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement
- Détecter et signaler tout comportement ou situation à risque (feux non autorisés, dégradations, noyade, etc.)

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Prendre des initiatives, être force de proposition
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- RESPONSABLE TECHNIQUE
- RESPONSABLE RSE

### EN FORMATION



- CAP / BTS / DUT Maintenance
- CQP Ouvrier qualifié de maintenance HPA
- Titre à finalité professionnelle Gestionnaire qualité, sécurité, environnement développement durable et RSE (bac +2)
- Licence Management des Equipes, Qualité et Développement durable (bac +3)



## L'HISTOIRE DE JEAN

Jean, 49 ans, est titulaire d'un BTS Aménagement paysager. Il a travaillé plusieurs années dans une entreprise de paysage avant de rejoindre, il y a 5 ans, un camping 5 étoiles en bord de mer comptant plus de 300 emplacements, un vaste parc arboré et plusieurs zones naturelles protégées.

Il encadre aujourd'hui une petite équipe d'agents saisonniers et supervise les interventions de prestataires spécialisés. Hors saison, il pilote les projets de rénovation paysagère et d'entretien des espaces verts, en lien avec la direction et les collectivités locales.

Le matin, je commence par un tour **des espaces verts** pour **repérer les besoins prioritaires** : pelouses à tondre, haies à tailler, massifs à arroser. Puis je fais le point avec **mon équipe** pour répartir les zones d'intervention et vérifier qu'ils disposent du matériel nécessaire. **Selon la météo du jour, j'adapte l'organisation** : en cas de fortes chaleurs, on commence plus tôt et on privilégie les zones ombragées. Avant de lancer les travaux, je veille à la **sécurisation des zones de travail**, surtout près des espaces fréquentés par les vacanciers.

Mon camping est très investi dans la protection de l'environnement : il est labellisé Clef Verte depuis 2015. Je fais attention à **gérer les espaces verts de manière raisonnée** et à ce que mon équipe **applique les gestes éco-responsables** : limitation de la consommation d'eau et des produits, tri des déchets, circuits-courts... J'échange aussi avec les vacanciers pour les inciter à respecter les plantations ou au tri des déchets.

Tous les jours, le **contrôle l'état du mobilier extérieur et des aires de jeux** afin de **signaler d'éventuelles réparations à l'équipe technique**. **J'inspecte aussi l'état sanitaire des arbres et des végétaux**, surtout des plantations les plus sensibles ou récemment plantées. Si je **repère un début d'atteinte ou une anomalie, j'interviens directement** avec une taille ciblée, un traitement écologique ou un arrosage renforcé. En revanche, si un arbre est fragilisé, si une maladie se déclare ou s'il faut un élagage spécifique, je **programme l'intervention d'un prestataire spécialisé**.

En fonction des besoins, je **supervise et participe à des travaux d'aménagement** : plantation de nouveaux massifs pour embellir une allée, installation d'un arrosage automatique ou remise en état d'un chemin. Je **veille à ce que ces aménagements respectent les contraintes du site et les normes de sécurité**. Ponctuellement, **j'appuie l'équipe technique, notamment pour la gestion des déchets**.

En fin de journée, je repasse par les zones les plus fréquentées pour vérifier qu'elles soient propres, sécurisées et agréables malgré l'affluence. Je note les interventions à prévoir pour le lendemain afin **d'anticiper les besoins et de maintenir la qualité des espaces** tout au long de la saison.

# RESPONSABLE HEBERGEMENT

Autres appellations : Responsable hébergement et propreté | Responsable hébergement et accueil | Responsable des services hébergement

## Définition du métier

Le responsable hébergement **organise et supervise l'ensemble des services d'accueil et d'hébergement** d'un camping. Il est **garant de la qualité de l'hébergement, de l'accueil des clients et de la satisfaction** de ces derniers. Il **manage les équipes** de propreté, **contribue à la gestion des hébergements, assure la satisfaction et la fidélisation de la clientèle** tout en veillant à l'optimisation économique et à la qualité de service.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle significative dans l'hôtellerie de plein air ou en hébergement touristique
- **Formation** : BTS Management en hôtellerie (option C), Licence professionnelle en hôtellerie, tourisme ou management
- Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères fortement appréciée

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDI**
- **Pic saisonnier**
- **Encadrement de saisonniers**
- **Amplitude horaire variable**
- **Déplacements possibles**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut être amené à participer activement à l'accueil en période de forte activité.
- Peut gérer ou seconder d'autres services en fonction des besoins.
- Peut être amené à alterner des missions de gestion opérationnelle et de management d'équipe selon la taille de la structure et la saison

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Equipe de propreté
- Equipe de réception et technique
- Direction
- Prestataires externes
- Fournisseurs (matériel, services)

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe
- Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière
- Former les équipes aux évolutions du service, à la qualité, aux pratiques de l'entreprise
- Prévenir et gérer les conflits

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Définir les procédures, standards de qualité et moyens à mettre en œuvre dans son service
- Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)
- Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)

#### Accueil et relation avec les clients

- Gérer les réclamations, litiges et situations de tension avec les clients

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Contrôler la conformité du site, des installations et des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité PMR)

#### Stratégie de développement de l'établissement

- Analyser des données et indicateurs qualité, de performance sociale et financière

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)
- Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service

#### Prospection, développement et fidélisation de la clientèle

- Analyser des données et indicateurs clients et commerciaux via des outils CRM et Business Intelligence

#### Définition et mise en œuvre des actions RSE et qualité

- Mettre en œuvre et appliquer la politique RSE de l'établissement

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité
- Faire preuve de leadership, fédérer les équipes
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT
- DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- BUT Gestion administrative et commerciale des organisations : management des activités culturelles, artistiques, sportives et de tourisme (bac +2)
- Titre professionnel Responsable d'établissement touristique (bac +3)
- Titre à finalité professionnel Manager des entreprises de l'hôtellerie (bac +4)
- Titre à finalité professionnelle Manager des hébergements touristiques (bac +5)

- Possibilité de se former en externe au management d'équipes pluridisciplinaires, à la gestion de projet, ou encore à la gestion administrative, financière, comptable et commerciale de l'établissement.



## L'HISTOIRE DE NATHALIE

Nathalie, 45 ans, est titulaire d'un BTS Management en hôtellerie. Après avoir travaillé plus de dix ans dans l'hôtellerie traditionnelle, elle a choisi de rejoindre l'hôtellerie de plein air. Depuis 6 ans, elle est responsable hébergement dans un camping 4 étoiles de 200 emplacements, doté d'un espace aquatique et d'un restaurant.

Elle encadre aujourd'hui les équipes de réception et de ménage, et supervise l'organisation des arrivées et départs. Hors saison, elle s'occupe notamment de la préparation des plannings, du recrutement et du suivi des partenariats avec les prestataires.



### Nathalie raconte sa journée de travail type en haute saison



Je commence la journée par un briefing avec **les responsables de service propreté, réception et maintenance**. Nous passons en revue les arrivées et départs du jour, les hébergements prioritaires, les demandes particulières et les éventuels incidents techniques. **J'organise la coordination entre les services** pour que tout soit prêt dans les délais et m'assure que chacun dispose des informations nécessaires pour atteindre nos standards de qualité et de sécurité.

Dans la matinée, **je soutiens la réception lors des pics d'activité** : je vérifie la disponibilité des hébergements, réajuste les plannings si nécessaire et propose parfois un sur-classement pour fluidifier les arrivées et garantir la satisfaction client. **J'assure le lien entre la réception et les équipes de propreté** pour que la rotation des hébergements se déroule sans accroc. Je **gère aussi les réclamations clients ou intervins en cas de difficulté entre mes équipes et des vacanciers**.

Je consacre une partie de ma journée à la **gestion budgétaire et administrative du service**. Cela va de la gestion des commandes au suivi des factures ou des stocks, en passant par l'analyse des indicateurs d'occupation et de satisfaction. Ces données me permettent d'anticiper les besoins, d'optimiser les coûts et de contribuer à la stratégie de développement du camping.

En haute saison, j'assure aussi **l'intégration et la montée en compétences des saisonniers** : je les **forme aux standards de qualité et de sécurité du service** et **organise leur accompagnement sur le terrain**. Il faut qu'ils soient rapidement opérationnels ! Mon rôle est de maintenir la cohésion des équipes, même en **période de forte affluence**.

En fin de journée, je suis **présente à la réception** pour superviser les arrivées tardives, soutenir les équipes en cas d'imprévu et échanger directement avec les vacanciers en cas de demande particulière ou de réclamation. Avant de partir, je fais un point avec la direction pour partager les indicateurs clés, ajuster les priorités et préparer la journée suivante.

# RESPONSABLE PROPRETE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Autres appellations : Responsable ménage | Chef / cheffe d'équipe propreté | Gouvernant / Gouvernante

## Définition du métier

Le responsable propreté **organise et coordonne les activités des agents de propreté**, permanents et saisonniers. Il est le **garant de la qualité des prestations fournies** dans les hébergements locatifs et lieux communs par les équipes de nettoyage, avec qui il travaille en proximité. Il **contrôle la conformité du travail effectué** selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité et **met en place les actions correctives**. Il **participe à la gestion administrative de son service**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : expérience professionnelle significative dans l'entretien des hébergements et des espaces communs
- **Formation** : CAP, Bac professionnel ou BTS Management en Hôtellerie Restauration, TFP Responsable de service en hôtellerie, tourisme et restauration, TFP Chef d'équipe en propreté

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDI**
- **Pic saisonnier**
- **Encadrement de saisonniers**
- **Amplitude horaire variable**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut participer à des travaux ou des services spécifiques : nettoyage, remise en ordre des hébergements locatifs et parties communes.
- Peut aussi réaliser un premier niveau de réparations, en adéquation avec ses compétences / habilitations

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Equipe propreté
- Responsable hébergement
- Direction
- Responsables d'autres équipes internes : réception, technique
- Fournisseurs

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe*
- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Former les équipes aux évolutions du service, à la qualité, aux pratiques de l'entreprise*
- *Prévenir et gérer les conflits*

#### Entretien et nettoyage des hébergements, des espaces communs et des sanitaires

- *Contrôler la propreté et la qualité de présentation des hébergements, des espaces communs, de la literie, du linge*
- *Réaliser l'entretien (désinfection, nettoyage) et le remplacement des équipements et matériels de ménage selon les procédures de gestion des produits*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent*
- *Animer un entretien, une réunion d'équipe*
- *Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)*
- *Contrôler la qualité de service et d'accueil des clients*
- *Utiliser des logiciels bureautiques et des outils collaboratifs (emails, plannings, messagerie, etc.)*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Contrôler la conformité du site, des installations et des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité PMR)*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Gérer les réclamations, litiges et situations de tension avec les clients*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service*

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- *Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires*

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- *Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*
- *Prendre des initiatives, être force de proposition*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*
- *Respecter ses engagements, assumer ses responsabilités*

# RESPONSABLE PROPETE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Codes ROME associés : G1503 – Gouvernant / Gouvernante d'hôtel

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE HEBERGEMENT

DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT

DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



- BTS Management en hôtellerie (option C : management d'unité d'hébergement)
- Licence professionnelle en hôtellerie, tourisme ou management
- TFP Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration
- TP - Responsable d'établissement touristique
- TFP Manager des hébergements touristiques

- Possibilité de parcours de formation en interne sur le management d'équipe.



## L'HISTOIRE DE PAUL

Paul a 52 ans. Après une première partie de carrière en tant qu'agent de Service Hospitalier dans un EHPAD, il a choisi de se réorienter vers l'hôtellerie de plein air. Titulaire d'une formation d'agent de propreté et d'hygiène, il a travaillé dans différents établissements avant de rejoindre il y a 6 ans un camping 4 étoiles en tant qu'agent de propreté.

Fort de 4 ans d'expérience, il a évolué vers un poste de responsable propreté suite à la reconversion professionnelle de son ancienne encadrante.



*Paul raconte sa journée de travail type en haute saison*



Dès 6h, j'accueille mon équipe et je fais un point sur les effectifs présents. Je répartis les tâches en fonction des arrivées et des départs du jour. Avec les nouveaux saisonniers, je prends du temps pour rappeler les procédures, les consignes de sécurité et les gestes écoresponsables attendus, comme le tri des déchets et l'utilisation raisonnée des produits.

Dans la matinée, je circule dans les hébergements et les espaces communs pour superviser le travail. Je vérifie la propreté et la conformité aux standards du camping, mais aussi le respect des normes d'hygiène et des pratiques écoresponsables. Si nécessaire, je corrige, j'apporte un appui technique ou j'explique à un agent comment améliorer sa méthode. Lorsque je réalise des états des lieux de départ des clients, je m'assure que les hébergements soient dans le même état qu'à l'arrivée des vacanciers et réalise l'inventaire des biens.

Je reste en lien avec la réception pour adapter l'organisation selon les imprévus et gérer les remontées clients pour répondre au mieux à leurs besoins : arrivée anticipée, ménage supplémentaire ou réclamation client. Je fais également le lien avec l'équipe technique quand mes agents signalent des dégradations ou du matériel défectueux, afin que les réparations soient effectuées rapidement avant l'arrivée des vacanciers.

En milieu de journée, je contrôle les stocks de linge et de produits. J'évite le gaspillage en ajustant les commandes et je privilégie les solutions respectueuses de l'environnement, en lien avec nos fournisseurs. L'après-midi, je prépare les plannings des jours suivants et je fais un point avec la direction : nous passons en revue la satisfaction client, les besoins en personnel, les indicateurs de qualité et les ajustements budgétaires.

Avant de quitter le site, je fais un dernier tour des hébergements et des espaces communs. Je débriefe avec mes agents, valorise leurs efforts et m'assure que tout soit prêt pour accueillir les vacanciers du lendemain dans les meilleures conditions.

# AGENT / AGENTE DE PROPLETE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

**Autres appellations :** Agent / agente de nettoyage | Agent / agente de ménage | Agent / agente d'entretien des locaux | Employé / employée d'entretien et de nettoyage

## Définition du métier

L'agent de propreté assure la propreté de l'établissement, en réalisant le nettoyage des hébergements locatifs, ainsi que des parties communes du camping, selon la charte qualité de l'établissement et des normes d'hygiène et de sécurité.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience dans la propreté souhaitée
- **Formation** : aucun diplôme spécifique requis. Formations possibles : CAP ou TFP Agent de propreté et d'hygiène, TFP Agent d'entretien et de rénovation en propreté

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Pic saisonnier**
- **CDD / CDI possible**
- **Amplitude horaire variable**
- **Travail les week-ends et jours fériés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Selon la taille de l'établissement, peut être amené à être missionné sur d'autres activités, telles que des petits travaux d'entretien et de maintenance.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable propreté
- Equipe propreté
- Autres équipes internes : réception, technique

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Entretien et nettoyage des hébergements, des espaces communs et des sanitaires

- *Entretien et nettoyer les hébergements selon les techniques et normes HPA en vigueur*
- *Entretien et nettoyer les installations du camping (espaces communs, blocs sanitaires, etc.)*
- *Entretien le linge (nettoyage, repassage)*
- *Approvisionner un chariot de ménage / chariot de linge*
- *Changer les draps, refaire les lits (mise à blanc, recouche) et remplacer le linge de toilette*
- *Contrôler la propreté et la qualité de présentation des hébergements, des espaces communs, de la literie, du linge*
- *Réaliser l'entretien (désinfection, nettoyage) et le remplacement des équipements et matériels de ménage selon les procédures de gestion des produits*
- *Réaliser le ménage d'hivernage et de déshivernage des hébergements*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Communiquer avec l'équipe et les autres services*
- *Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service*
- *Contrôler la qualité de service et d'accueil des clients*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*
- *Appliquer les règles de sécurité des personnes et des biens et le port des EPI dans son activité*
- *Vérifier régulièrement les installations et détecter les situations à risque (défaut d'entretien, comportement dangereux, etc.)*
- *Réaliser l'affichage et l'information des interventions en cours selon les procédures en vigueur (ménage, maintenance, etc.)*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne*
- *Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération*
- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- ASSISTANT AU RESPONSABLE PROPLETE
- GOUVERNANT
- RESPONSABLE PROPLETE
- AGENT D'ACCUEIL POLYVALENT
- RESPONSABLE DE RECEPTION

### EN FORMATION



- CQP Gouvernant d'hôtel (bac +2)
- Titre professionnel Gouvernant en hôtellerie
- BTS Management en hôtellerie-restauration (bac +2)
- Titre à finalité professionnelle Responsable de service en hôtellerie, tourisme et restauration (bac +3)
- Titre à finalité professionnelle Chef d'équipe en propreté



## L'HISTOIRE D'ALAIN

Alain a 45 ans et plus de 20 ans d'expérience dans l'entretien et le nettoyage. Il a rejoint le camping La Rose\*\*\* il y a 8 ans comme agent de propreté.

Il intervient aussi bien dans les hébergements que dans les espaces communs, en lien étroit avec le responsable propreté et le reste de l'équipe. Reconnu pour son sens du détail, il veille à la propreté et au confort des vacanciers. Hors saison, Alain participe aux travaux de remise en état, d'hivernage et de déshivernage des locatifs, afin de préparer la saison suivante.



### Alain raconte sa journée de travail type en haute saison



Je commence ma journée tôt, à 6 heures, par le **nettoyage des sanitaires communs**. Il faut qu'ils soient propres et prêts avant le réveil des vacanciers. En circulant dans le camping, je prends le temps de saluer les **clients** et de vérifier que tout est en ordre.

Ensuite, je retrouve **mon responsable** pour un point d'équipe. Nous répartissons les hébergements à préparer en fonction des départs et des arrivées du jour. Je me mets ensuite au travail : **changement des draps, nettoyage complet des pièces, vérification de l'état du mobilier et des équipements**.

Dans mon travail, je fais constamment attention aux détails : le sol doit être impeccable, la salle de bain parfaitement désinfectée, les équipements fonctionnels. Si je **détecte un problème technique**, je le signale aussitôt pour intervention. Je veille aussi à bien **appliquer les règles d'hygiène et de sécurité**, ainsi qu'aux **gestes écoresponsables**, en utilisant les produits de manière raisonnée et en triant les déchets.

Après la pause déjeuner, je poursuis avec les arrivées de l'après-midi. **J'adapte mon rythme pour que chaque hébergement soit prêt dans les temps**. Si besoin, je prête main-forte **aux collègues** sur les espaces communs ou les sanitaires, pour que tout reste propre et accueillant.

En fin de journée, je **range mon matériel**, je **contrôle l'état de mon chariot et des produits d'entretien**, puis je transmets les informations clés à **mon responsable** pour assurer la continuité du service.



# RESPONSABLE BAR ET RESTAURATION

Autres appellations : Responsable F&B (Food & Beverage) | Responsable de restaurant | Directeur de la restauration

## Définition du métier

Le responsable bar et restauration **supervise l'ensemble des prestations de restauration et de bar** d'un établissement. Il **encadre les équipes** (salle, bar, snack, parfois cuisine), **planifie les services**, assure le **respect des normes d'hygiène** et **optimise la satisfaction client**. Il veille également à la **gestion des stocks**, au **respect du budget** et à la **performance commerciale** de l'espace bar/restauration. Il **gère les relations avec les fournisseurs**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

**Expérience** : Expérience significative en gestion d'équipe restauration/snack/bar

Maîtrise de l'anglais recommandée

Permis B apprécié dans certains contextes

**Formation** : Bac+2 : BTS management hôtellerie-restauration, Licence professionnelle métiers des arts culinaires et de la table, organisation et gestions de la restauration

Formation HACCP requise

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **En contact avec le public**
- **Travail en horaires décalés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut appuyer les équipes à l'exploitation du service en cas d'affluence ou d'absence

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction du camping
- Chef de cuisine
- Responsables hébergement ou animation
- Chargé de communication/ Community manager
- Fournisseurs et prestataires

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe
- Former des saisonniers à leur prise de poste et à leurs activités professionnelles
- Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière
- Prévenir et gérer les conflits

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent
- Définir les procédures, standards de qualité et moyens à mettre en œuvre pour le service
- Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM

#### Accueil et relation avec les clients

- Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients
- Adapter sa communication en cas d'imprévu (événements météo, incident client, annulation, etc.)
- Gérer les réclamations, litiges et situations de tension avec les clients

#### Préparation culinaire

- Concevoir et proposer une carte de restauration adaptée à la clientèle
- Adapter la carte de restauration aux besoins et retours des clients, à la saisonnalité des produits et aux circuits courts et locaux
- Contrôler la qualité et la présentation esthétique des plats avant le service

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires
- Négocier des contrats, des tarifs et des procédures d'achats avec les prestataires, fournisseurs et partenaires
- Coordonner les interventions avec des prestataires externes

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers
- Contrôler la traçabilité et la qualité des produits et denrées alimentaires selon les normes HACCP
- Utiliser des outils de gestion des stocks
- Mettre en place des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires)
- Contrôler les marges, la rentabilité et la performance de l'activité
- Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service

#### Gestion des ressources humaines en saison, hors saison

- Gérer le suivi des équipes saisonnières et permanentes (planning, absences, discipline, etc.)

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Mettre en œuvre le plan de maîtrise sanitaire et les procédures HACCP dans la cuisine
- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)
- Contrôler la conformité du site, des installations, des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité)

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales
- Faire preuve de leadership, fédérer les équipes
- Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- RESPONSABLE COMMERCIAL / BOUTIQUE / RÉCEPTION
- DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT
- DIRECTEUR DE CAMPING

- Possibilité de se former et d'évoluer en interne en fonction de l'expérience et des compétences.

### EN FORMATION



- CQP Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements (bac+2)
- Licence professionnelle Gestion et management des organisations (bac +3)
- Titre professionnel Responsable d'établissement touristique (Bac+3)
- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration



## L'HISTOIRE DE FERNANDO

Fernando a 34 ans, est titulaire d'un BTS Management en Hôtellerie-Restauration et a été formé aux normes HACCP. Il a été embauché en tant que responsable bar et restauration dans un camping 5 étoiles en Corse. Il supervise une équipe de 12 personnes, dont 8 saisonniers. Le camping appartient à une chaîne nationale renommée qui met l'accent sur la qualité des services et de l'environnement proposé.

Fort de 15 ans d'expérience en gestion de restaurants et de bars, dont 5 ans dans l'hôtellerie de plein air, il allie expertise opérationnelle et sens du leadership pour garantir une expérience culinaire et conviviale aux vacanciers. Son dynamisme, sa maîtrise de l'anglais et de l'italien, ainsi que son engagement pour une restauration durable, en font un acteur clé de la réputation du camping



### Fernando raconte sa journée de travail type en haute saison

J'arrive à **7h30** et je commence directement par une réunion avec **l'équipe** pour **faire le point sur les réservations, les animations du jour, et les retours clients de la veille**. Je prends un moment pour discuter des menus avec le **chef de cuisine**.

Ensuite, **je vérifie les livraisons et ajuste les commandes** après des **fournisseurs en fonction des prévisions de fréquentation**. À partir de 9j, je **supervise la mise en place des espaces** (salle, terrasse, bar) pour m'assurer que chaque poste est prêt pour l'ouverture.

**Pendant le rush de midi**, je **coordonne le service du midi, en salle et au bar**, en veillant à la fluidité entre la cuisine, le service, et l'accueil des clients. Je reste disponible pour **conseiller notre clientèle** sur les plats, gérer les réclamations avec diplomatie, et **appuyer les équipes en cas d'affluence**. A mon **retour de pause**, je prends du temps pour **former les saisonniers** (techniques de service, normes d'hygiène, gestes écoresponsables) et à **l'animation d'événements** (apéritifs thématiques, soirées à thème).

Le service du soir est **intense et doit aussi être assuré**, alors on s'y remet tous pour fournir la meilleure expérience au client, avec quelques **animations réalisées par l'équipe**. En fin de service, on remet tout en place pour **préparer le service du lendemain**.

En fin de journée, je **fais le bilan de la journée** : analyse des ventes, contrôle des marges, et point avec la **direction** sur les performances et les axes d'amélioration. Malgré l'intensité, c'est cette diversité de missions et l'énergie collective qui me motivent au quotidien !



# CHEF / CHEFFE DE CUISINE

Autres appellations : Chef cuisinier

## Définition du métier

Le chef de cuisine **conçoit les menus** et **pilote l'ensemble de la production culinaire du site**. Assurant la **qualité gustative et visuelle des plats** proposés à la clientèle, il joue un rôle clé dans l'expérience client et l'image du camping. Il **organise, coordonne et manage l'équipe de cuisine**. Garant du **respect des normes d'hygiène, du budget et des approvisionnements**,

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une expérience significative sur un poste similaire, dans le tourisme ou dans l'hôtellerie-restauration.
- **Formation** : CAP/Bac pro cuisine, BTS Hôtellerie-Restauration (option Mercatique et gestion hôtelière ou option Art culinaire, art de la table et du service

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Encadrement de saisonniers**
- **Forte amplitude horaire en haute saison**
- **Pic saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut intervenir en animation culinaire, en lien avec les équipes d'animation ou pour des événements.
- Peut encadrer des missions de formation ou de tutorat.
- En fonction de la taille de l'équipe, peut réaliser tout ou partie de la restauration.

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction
- Responsable restauration
- Responsable réception
- Chef de salle
- Animateurs
- Fournisseurs

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Préparation culinaire

- Concevoir et proposer une carte de restauration adaptée à la clientèle
- Cuisiner des préparations culinaires élaborées selon les techniques et modes de cuisson adaptés
- Adapter la carte de restauration aux besoins et retours des clients, à la saisonnalité des produits et aux circuits courts et locaux
- Contrôler la qualité et la présentation esthétique des plats avant le service

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière
- Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe
- Former les équipes aux évolutions du service, à la qualité, aux pratiques de l'entreprise
- Former des saisonniers à leur prise de poste et à leurs activités professionnelles
- Prévenir et gérer les conflits

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Mettre en œuvre les procédures et les standards de qualité de son service
- Contrôler la qualité de service et d'accueil des clients
- Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)
- Coordonner l'activité et le planning de son équipe en contexte saisonnier ou permanent

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- Contrôler les engagements pris avec les fournisseurs, prestataires et partenaires (prix, délais, qualité, etc.)

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Contrôler la réception et l'approvisionnement des produits, denrées, outils et équipements
- Mettre en place et suivre des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire
- Contrôler la traçabilité et la qualité des produits et denrées alimentaires selon les normes HACCP
- Utiliser des outils de gestion des stocks

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Mettre en œuvre le plan de maîtrise sanitaire et les procédures HACCP dans la cuisine
- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)
- Contrôler les marges, la rentabilité et la performance de l'activité

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Faire preuve de leadership, fédérer les équipes
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales
- Faire preuve d'inventivité, de créativité, d'innovation
- Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération
- Gérer son stress
- Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid

# CHEF DE CUISINE

Codes ROME associés : G1601 - Chef/ Cheffe de cuisine

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



### RESPONSABLE BAR ET RESTAURATION

### EN FORMATION



- CQP Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements (bac+2)
- Licence professionnelle Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration (bac+3)
- Titre professionnel Responsable d'établissement touristique (Bac+3)
- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

- Possibilité de se former hors saison en diététique, pâtisserie, sommellerie, digitalisation de la restauration



## L'HISTOIRE DE JEREMY

Jérémy, 38 ans, est chef de cuisine dans un camping haut de gamme à Biarritz, où il dirige une brigade de 8 personnes, dont 5 saisonniers. Fort de 15 ans d'expérience en hôtellerie-restauration, dont 5 ans comme second dans des établissements étoilés, il a choisi de rejoindre l'hôtellerie de plein air pour y appliquer sa vision d'une cuisine créative, locale et durable. Titulaire d'un BTS Hôtellerie-Restauration et formé aux normes HACCP, il conçoit des menus qui mettent en valeur les produits du terroir et les circuits courts, tout en respectant les contraintes budgétaires et les attentes d'une clientèle internationale. Son leadership et son sens de l'innovation ont permis au restaurant du camping de devenir une référence culinaire dans la région.



### Jérémy raconte sa journée de travail type en haute saison

**J'attaque tôt ma journée: 7h**, je commence par la **réception des livraisons**. A cette occasion, je dois être particulièrement attentif au **contrôle des produits frais**. Je briefe ensuite mon **équipe** sur le menu du jour, en insistant sur les plats à promouvoir, les allergènes à surveiller et les régimes spécifiques à intégrer.

À 10h30, je **m'assure que chaque poste est opérationnel** et que les équipements respectent les règles d'hygiène, avant de **lancer les premières préparations**. À 11h, je supervise le service du midi, en **coordonnant cuisine et salle** pour garantir une expérience fluide et qualitative. Je goûte les plats et n'hésite pas à **ajuster les assaisonnements** ou les présentations en fonction des retours clients ou des imprévus. La communication avec le **responsable bar et restauration et les serveurs** est essentielle pour **anticiper les besoins et maintenir le rythme**, surtout lors **des pics d'affluence**.

**L'après-midi**, je consacre du temps à la **formation des saisonniers** : je leur transmets les techniques de cuisine mais également les gestes écoresponsables. **Il m'arrive aussi d'organiser des ateliers culinaires** pour les clients. Je profite de ces moments pour valoriser les circuits courts et les producteurs locaux, en expliquant leur importance pour une restauration durable.

**En fin de journée**, je **fais un point détaillé** avec la **direction** sur **les marges, les stocks et les commandes** à passer, en intégrant les données de fréquentation pour ajuster les approvisionnements des jours suivants. **Je vérifie également les inventaires et lance les commandes pour le lendemain**.

Avant de clôturer **le service vers 23h**, je prends le temps de **faire le point avec l'équipe** pour son travail **et donner les instructions** pour le lendemain, afin de maintenir un haut niveau d'exigence et de motivation.

# CUISINIER / CUISINIERE

Autres appellations : Cuisinier snack | cuisinier polyvalent

## Définition du métier

Le cuisinier est responsable de la **préparation des plats servis dans les restaurants, snacks ou points de vente à emporter** du camping. Il **applique les recettes** selon les directives du chef de cuisine et **contribue à la satisfaction des clients**. Il veille au **respect des normes d'hygiène**, **gère son poste de travail** ainsi que les **stocks**. Il peut travailler soit **sous la direction d'un chef de cuisine, soit seul, soit au sein d'une brigade**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une expérience significative en restauration fortement appréciée, une première expérience sur un poste similaire nécessaire.
- **Formation** : CAP Cuisine, Bac Pro cuisine, Bac techno sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration, CQP agent de cuisine

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Encadrement de saisonniers**
- **Horaires adaptés**
- **Pic saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Il épaula le chef de cuisine si celui-ci est en repos

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Chef de cuisine
- Responsable restauration
- Serveurs
- Responsable d'établissement

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Préparation culinaire

- Réaliser la mise en place des ingrédients (nettoyage, découpe, etc.)
- Cuisiner des préparations culinaires élaborées selon les techniques et modes de cuisson adaptées
- Cuisiner des préparations culinaires de base (snacks, restauration rapide)
- Dresser des plats pour le service
- Réaliser l'entretien du matériel de la cuisine et des locaux

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Réceptionner et contrôler les livraisons
- Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers
- Réaliser un inventaire des stocks (produits, denrées, équipements, etc.)
- Utiliser des outils de gestion des stocks
- Mettre en place et suivre des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire
- Contrôler la traçabilité et la qualité des produits et denrées alimentaires selon les normes HACCP

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service
- Communiquer avec l'équipe et les autres services
- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Gérer les déchets et le recyclage selon les standards écoresponsables de l'établissement
- Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable
- Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne

#### Service en salle, en terrasse, au bar

- Réaliser le pré-nettoyage et la plonge de la vaisselle

#### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales
- Faire preuve d'autonomie
- Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération
- Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid
- Gérer son stress
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme

# CUISINIER / CUISINIÈRE

Codes ROME associés : G1609 - Cuisinier / Cuisinière

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



CHEF DE CUISINE

RESPONSABLE BAR ET RESTAURATION

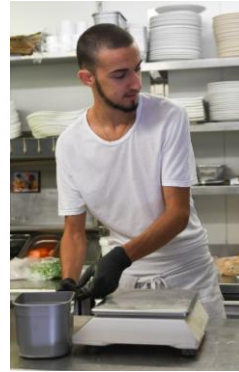
- Possibilité d'évoluer en interne par la formation et le tutorat avec le chef de cuisine / responsable bar et restauration.

### EN FORMATION



- BTS Hôtellerie-Restauration (bac +2)
- Titre à finalité professionnelle Chef de cuisine en restaurant de collectivité

- Possibilité d'accéder à des formations HACCP, hygiène alimentaire, management d'équipe.



## L'HISTOIRE DE ERWAN

Erwan, 30 ans, est cuisinier au sein d'un camping 4 étoiles situé en Bretagne, réputé pour sa crêperie et ses produits de la mer. Après un CAP Cuisine et plusieurs saisons comme commis dans des restaurants étoilés, il a choisi de rejoindre l'hôtellerie de plein air pour allier sa passion de la cuisine bretonne et son amour de la nature.

Aujourd'hui, il travaille en brigade sous la direction d'un chef de cuisine expérimenté, dans un établissement qui mise sur des circuits courts et une cuisine de saison. Son expérience en restauration rapide et en cuisine traditionnelle, ainsi que sa formation HACCP, lui permettent de s'adapter aux pics d'affluence de la haute saison tout en garantissant la qualité et la sécurité des plats servis aux vacanciers.



Erwan raconte sa journée de travail type en haute saison



En été pour **préparer les petits-déjeuners et anticiper le service du midi**, je dois **être sur le pont dès 6h30/7h**. Dès mon arrivée, je **gère les livraisons, vérifie la fraîcheur des produits locaux et mets en place les préparations de base** (bouillons, sauces, légumes) selon les directives qui me sont fournies par le **chef de cuisine**.

À 11h, je passe en cuisine pour **finaliser les plats du jour**. Pour cela j'applique les recettes. Il me faut également être très vigilant aux **normes d'hygiène strictes (HACCP)**. Je travaille en étroite collaboration avec les **serveurs** pour **m'assurer que chaque commande soit servie rapidement et avec soin**. De manière générale, il faut que je sois attentif aux stocks et à éviter le gaspillage alimentaire en cuisine. Pour cela, je **trie les denrées et j'optimise leur utilisation**.

En fin de service, je **nettoie mon poste de travail et participe à la plonge**. Je termine ma journée **vers 22h**, après avoir **rangé toute la cuisine et préparé les bases pour le service du lendemain**. Je ne pars pas avant d'avoir **fait le point avec le chef sur les retours clients et les ajustements à prévoir pour le lendemain**.

Malgré **le rythme soutenu**, j'aime cette ambiance d'équipe. Il faut être organisé et savoir gérer son stress !



# SERVEUR / SERVEUSE

Autres appellations : Serveur / serveuse en restauration | Serveur / serveuse en salle | Serveur / serveuse polyvalent | Runner

## Définition du métier

Le serveur assure l'accueil des clients et les accompagne à leur table. Il réalise la prise de commande en tenant compte des besoins spécifiques. Il assure le service des repas et boissons à table, ainsi que l'encaissement. Il veille au bon déroulement du service en collaboration avec l'équipe de cuisine et de salle. Il peut intervenir aussi bien en salle qu'en terrasse.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience en restauration ou dans le tourisme fortement appréciée.
- **Formation** : CAP ou BEP en restauration ou en hôtellerie appréciée
- **Maîtrise de l'anglais fortement appréciée**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **En contact avec le public**
- **Horaires adaptés en haute saison**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut être amené à aider au dressage des desserts
- Peut être appelé en renfort au bar en période d'affluence
- Il assure la fluidité du service sur des missions de Runner

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable bar et restauration
- Équipe de cuisine
- Responsable de salle / Chef de rang
- Équipe du bar, de la plonge, ou de l'animation selon le contexte

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Accueil et relation avec les clients

- Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les touristes
- Traiter les réclamations et retours clients

#### Service en salle, en terrasse, au bar

- Réaliser la mise en place de la salle ou de l'espace de restauration
- Préparer les boissons
- Effectuer le service des plats au plateau ou au comptoir
- Prendre les commandes clients sur les terminaux/tablettes/bornes
- Renseigner le client sur la composition des plats, les allergènes, la provenance des produits
- Conseiller le client sur les snacks, plats et boissons selon ses goûts, les régimes alimentaires et l'offre de saison
- Communiquer les commandes et les informations nécessaires à la cuisine
- Débarrasser, nettoyer les tables et l'espace de restauration
- Réaliser le pré-nettoyage et la plonge de la vaisselle

#### Gestion de la boutique, de l'espace de vente

- Encaisser le client via les outils de gestion de caisse et moyens de paiement connectés
- Contrôler l'encaissement des prestations et services
- Utiliser des logiciels de caisse (prix, produits, plan de salle)

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service
- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service
- Communiquer avec l'équipe et les autres services
- Appuyer les autres services sur leurs missions lors de pics d'affluence

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Réceptionner et contrôler les livraisons
- Contrôler la réception et l'approvisionnement des produits, denrées, outils et équipements
- Réaliser un inventaire des stocks (produits, denrées, équipements, etc.)
- Utiliser des outils de gestion des stocks
- Mettre en place et suivre des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Gérer les déchets et le recyclage selon les standards écoresponsables de l'établissement
- Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)

#### Savoir-être professionnels

- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales
- Faire preuve d'autonomie
- Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier
- Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération
- Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid
- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Gérer son stress
- Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme

# SERVEUR / SERVEUSE

Codes ROME associés : G1803 – Serveur / serveuse en restauration

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



CUISINIER

CHEF DE CUISINE

RESPONSABLE BAR ET RESTAURATION

### EN FORMATION



- CQP Serveur/Serveuse en restauration
- BTS Management en hôtellerie-restauration option A ou B (bac +2)
- Licence professionnelle Métiers de l'hôtellerie et du tourisme, parcours Management des entreprises de restauration (bac +3)

- Possibilité de se former sur des spécialisations (sommellerie, mixologie, etc.)



## L'HISTOIRE DE MATTEO

Mattéo, 28 ans, est serveur dans un camping 5 étoiles en Corse, où il allie son sens du contact et sa passion pour le tourisme. Après un CQP Serveur en restauration et plusieurs saisons dans des hôtels-restaurants en région parisienne, il a rejoint ce camping pour son ambiance conviviale et son cadre exceptionnel en bord de mer.

A l'aise en anglais et en italien, il sait conseiller les clients sur les spécialités locales et les vins de l'île, tout en veillant à ce que chaque repas soit un moment agréable. Son dynamisme et son aisance relationnelle en font un acteur clé de l'expérience client, aussi bien en salle qu'en terrasse.



### Mattéo raconte sa journée de travail type en haute saison

Je commence par réceptionner et contrôler les livraisons (produits frais, denrées, boissons) avec **l'équipe** lorsque j'arrive à 8h. Nous **vérifions ensemble les stocks, anticipons les besoins du service, et préparons les espaces** (salle, terrasse, bar) pour l'ouverture. À partir de **11h30**, je **finalise la mise en place** : dressage des tables, vérification des couverts, préparation des terminaux de commande et des supports de présentation (menus, ardoises). Je **m'informe des plats du jour, des suggestions** du chef, et des éventuelles demandes spéciales (allergènes, régimes).

**Aux alentours de midi**, les **clients** arrivent. Je les guide vers leur table, les **conseille sur notre carte** (spécialités locales, accords mets-vins, options végétariennes), et **prends leurs commandes via tablette**. Etant donné que je **maitrise l'anglais et l'italien** cela me donne un plus pour échanger facilement avec les clients du camping. Je reste à l'écoute des demandes spécifiques et transmets les informations à la **cuisine** pour un service fluide même **lors des pics d'affluence**. Pendant le service, je **gère à la fois l'enchaînement des plats, le conseil aux clients, et la coordination avec le bar ou la plonge si besoin**.

En fin de service, je **débarrasse et nettoie les espaces, réalise le pré-nettoyage** de la vaisselle. Je suis à cette occasion particulièrement vigilant au gaspillage aussi je vais toujours **trier les déchets**. La dernière chose que je fais avant de partir c'est de **préparer la salle** pour le lendemain. C'est vrai que la journée est rythmée mais le service client et l'énergie d'équipe font de ce métier une expérience enrichissante !



# EMPLOYÉ POLYVALENT EN RESTAURATION EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Autres appellations : Equipier / équièrè polyvalent en restauration rapide | Agent / agente de restauration rapide

## Définition du métier

L'employé polyvalent en restauration **participe à la préparation, au service et à la vente** de plats à emporter ou sur place (snack, restauration rapide, pizzeria). Il **accueille les clients et prend les commandes**. Il veille au **respect des normes d'hygiène et de sécurité, entretient son poste de travail** et assure le **nettoyage** en fin de service. Il peut être amené à effectuer des **missions de caisse et de plonge**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une première expérience en restauration fortement appréciée.
- **Formation** : CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)/ CAP Cuisine, Bac professionnel commercialisation et services en restauration, CQP employé polycompétent de restauration
- **Maîtrise de l'anglais recommandée.**

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **CDD saisonnier**
- **En contact avec le public**
- **Travail en horaires décalés**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut être amené à participer au nettoyage des lieux

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable restauration
- Responsable d'établissement
- Animateurs
- Fournisseurs

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Préparation culinaire

- Réaliser la mise en place des ingrédients (nettoyage, découpe, etc.)
- Assembler les préparations culinaires et de snacking pré-élaborées
- Dresser des plats pour le service
- Réaliser l'entretien du matériel de la cuisine et des locaux

#### Service en salle, en terrasse, au bar

- Réaliser la mise en place de la salle ou de l'espace de restauration
- Prendre les commandes clients sur les terminaux/tablettes/bornes
- Renseigner le client sur la composition des plats, les allergènes, la provenance des produits
- Conseiller le client sur les snacks, plats et boissons selon ses goûts, les régimes alimentaires et l'offre de saison
- Préparer des boissons
- Effectuer le service des plats au plateau ou au comptoir
- Débarrasser, nettoyer les tables et l'espace de restauration
- Réaliser le pré-nettoyage et la plonge de la vaisselle

#### Accueil et relation avec les clients, les vacanciers

- Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les touristes
- Traiter les réclamations et retours clients

#### Gestion de la boutique, de l'espace de vente

- Encaisser le client via les outils de gestion de caisse et moyens de paiement connectés
- Contrôler l'encaissement des prestations et services
- Utiliser des logiciels de caisse (prix, produits, plan de salle)

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- Gérer les déchets et le recyclage selon les standards écoresponsables de l'établissement
- Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable

### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service
- Appuyer les autres services sur leurs missions lors de pics d'affluence
- Communiquer avec l'équipe et les autres services
- Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service

### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- Réceptionner et contrôler les livraisons
- Contrôler la réception et l'approvisionnement des produits, denrées, outils et équipements
- Réaliser un inventaire des stocks (produits, denrées, équipements)
- Utiliser des outils de gestion des stocks
- Mettre en place et suivre des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)
- Appliquer et faire appliquer les règles QHSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement

### Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie
- Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales
- Faire preuve de réactivité, de dynamisme
- Gérer son stress
- Faire preuve de patience, de pédagogie, de sang-froid

Codes ROME associés : G1603 - Equipier polyvalent / Equipière polyvalente de restauration rapide

### POSSIBILITÉS DE PARCOURS

#### EN INTERNE



○ CUISINIER

○ CHEF DE CUISINE

○ RESPONSABLE BAR ET RESTAURATION

#### EN FORMATION



- Titre à finalité professionnelle Cuisinier
- BTS management hôtellerie-restauration (Bac +2)
- Licence professionnelle métiers des arts culinaires et de la table, organisation et gestions de la restauration (Bac+3)

- Possibilité de réaliser des cycles de formation en hors saison pour monter en compétence et évoluer sur son poste : Norme hygiène alimentaire en restauration commerciale et collective (HACCP), SST, etc.



### L'HISTOIRE DE HELEN

Helen, 28 ans, est employée polyvalente en restauration au sein d'un camping 4 étoiles en Vendée, où elle allie énergie et polycompétences pour contribuer à la satisfaction des clients.

Titulaire d'un CAP Production et service en restaurations et forte de plusieurs saisons en restauration rapide, elle a développé une expertise dans la préparation de plats variés, le service client, et la gestion des flux en période estivale. Son aisance relationnelle, son sens du travail d'équipe, et sa maîtrise de l'anglais lui permettent d'accueillir une clientèle internationale avec professionnalisme..



Helen raconte sa journée de travail type en haute saison



J'arrive à 9h, je me charge de **servir les clients du petit-déjeuner** et de **dresser les tables**. La veille, nous avons déjà préparé pas mal de choses mais il faut toujours vérifier que la salle est parfaite.

Vers 10h, je m'occupe de **préparer les ingrédients** pour les snacks ainsi que les boissons du jour. Je **vérifie les stocks** avec le **chef de cuisine** et je **réalise les commandes** auprès des **fournisseurs**. Comme tous mes collègues, je dois toujours veiller à ce que tout mon travail permette de **lutter contre le gaspillage alimentaire**, mais aussi de répondre à la démarche écoresponsable du camping. C'est notamment pour cette approche que j'aime travailler ici.

Je **prépare la salle** pour le service de midi. A l'arrivée des **clients**, je les **accueille, prends leurs commandes sur tablette, et les conseille** sur les plats, et les options adaptées aux régimes spécifiques. Je gère à la fois le **service au comptoir, l'encaissement**, et la **préparation des commandes à emporter**.

Je pars en **coupure** et à mon retour à **le service du soir** j'assure le **réapprovisionnement des produits** en fonction des besoins et de ce que me remonte **l'équipe**. Je consacre aussi du temps au **nettoyage des espaces et à la plonge**. **En fin de service**, je fais un bilan avec le responsable restauration sur les ventes, les retours clients, et les besoins pour le lendemain. J'aime ce rythme soutenu et le contact direct avec les clients, qui rendent chaque journée unique !



# RESPONSABLE ESPACE BIEN ETRE

Autres appellations : Responsable SPA | SPA Praticien / praticienne

## Définition du métier

Le responsable espace bien-être **gère les prestations de services et les équipements dédiés au bien-être dans l'établissement** (spa, balnéothérapie, massage, d'esthétique, coiffure...). Il **accueille et conseille les clients** sur les soins et les produits disponibles. Il **assure la préparation et la réalisation des soins** en veillant au **respect des normes d'hygiène et de sécurité**. Il **encadre son équipe** et contribue à **la fidélisation de la clientèle** et à **l'optimisation du chiffre d'affaires**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une expérience significative (2 à 5 ans) dans le domaine du bien-être, une première expérience en gestion de service appréciée.
- **Formation** : CAP à bac +2 dans le domaine de l'esthétique, cosmétique, parfumerie.
- **Prérequis** : certifications et habilitations nécessaires en fonction des soins prodigués.

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **Horaires adaptés**
- **En contact avec le public**
- **Pic saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Gérer la relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires
- Négocier des contrats, des tarifs et des procédures d'achats avec les prestataires, fournisseurs et partenaires
- Coordonner les interventions avec des prestataires externes

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Collaborateurs de son équipe
- Direction
- Responsable technique
- Responsable réception
- Responsable commercial
- Organismes de contrôle (laboratoires)
- Fournisseurs, prestataires extérieurs

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Conception et animation de prestations et services

- *Développer une offre de prestations ou de merchandising adaptée à la clientèle*
- *Concevoir des prestations de soins esthétiques adaptées aux normes et règles de sécurité en vigueur*
- *Planifier les prestations de bien-être*
- *Réaliser des soins du visage, du corps, de bien-être*
- *Contrôler la qualité des soins prodigués et la satisfaction client*
- *Présenter et valoriser une prestation, un service ou un produit auprès du client*

#### Gestion de la boutique, de l'espace de vente

- *Aménager un point de vente et de services selon les règles de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité*
- *Mettre en œuvre les techniques de vente et de négociation auprès de la clientèle touristique*
- *Encaisser le client via les outils de gestion de caisse et moyens de paiement connectés*
- *Réaliser des factures de prestations et services*
- *Utiliser des logiciels de caisse (prix, produits, plan de salle)*

#### Accueil et relation avec les clients, les vacanciers

- *Accueillir physiquement, au téléphone ou par mail les vacanciers*
- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les touristes*
- *Gérer les réclamations, litiges et situations de tension avec les clients*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Contrôler la qualité de service et d'accueil des clients*
- *Communiquer avec l'équipe et les autres services*
- *Définir les procédures, standards de qualité et moyens à mettre en œuvre dans son service*
- *Utiliser des logiciels et outils de réservation et CRM*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*
- *Contrôler la conformité du site, des installations et des équipements avec les normes réglementaires (ERP, hygiène, sécurité incendie, accessibilité PMR)*

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- *Réceptionner et contrôler les livraisons*
- *Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) et son approvisionnement selon les besoins saisonniers*
- *Réaliser un inventaire des stocks (produits, denrées, équipements)*
- *Utiliser des outils de gestion des stocks*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)*
- *Réaliser les achats nécessaires à l'activité en fonction du budget alloué*
- *Contrôler les marges, la rentabilité et la performance de l'activité*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe*
- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Prévenir et gérer les conflits*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve d'autonomie*
- *Faire preuve d'aisance relationnelle*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE

○ RESPONSABLE COMMERCIAL



○ DIRECTEUR ADJOINT

○ DIRECTEUR DE CAMPING

- Possibilité d'évoluer sur de nouvelles activités dans l'offre de services.

### EN FORMATION



■ BTS Management des Unités Commerciales (MUC) (Bac+2)

■ Licence Professionnelle en Management du Tourisme et des Loisirs (bac+3)

- Possibilité de suivre des formations spécialisées : naturopathie, aromathérapie, art thérapie, réflexologie, etc.



## L'HISTOIRE DE MARIE

Marie a 35 ans, et est titulaire d'un Bac Professionnel en esthétique. Elle a été embauchée dans un camping 4 étoiles d'une chaîne nationale renommée en Dordogne, pour la 3ème saison consécutive à l'espace bien-être, cette fois en tant que responsable. L'espace bien-être dispose d'un jacuzzi, d'un sauna et de trois cabines de soins.

Passionnée par les approches holistiques et les produits naturels, elle a développé une offre de soins sur mesure, mettant en avant les ressources locales) et les techniques de relaxation adaptées à sa clientèle. Son sens de l'écoute, sa rigueur, et son engagement pour le bien-être durable en font une référence au sein de l'établissement.



### Marie raconte sa journée de travail type en haute saison



En début de saison, je prévois mon offre de soins, je gère mes stocks et je réalise ma commande de produits et d'équipements l'offre de soin, en lien avec la direction. De manière générale, je travaille de 8h30 à 12h30 et de 14h à 19h30.

Dès mon arrivée, je réalise les tests PH et chlore du jacuzzi. En cas d'anomalie de PH, je fais appel au service technique de l'établissement. Je fais un point avec mon équipe sur les réservations de la journée enregistrées par l'accueil du camping, afin de nous répartir les tâches. Nous faisons le tour de l'espace afin de vérifier que tout fonctionne et que l'hygiène et la propreté des lieux soient irréprochables avant l'ouverture aux premiers clients.

À 9 heures nous accueillons les clients avec une attention particulière : écoute de leurs attentes, conseil sur les soins les plus adaptés (détente, sportifs, anti-stress), et présentation de nos prestations phares. Je réalise ou supervise également les soins faits par mon équipe. Il arrive que nous ayons des réclamations à gérer : je le fais avec diplomatie et sens du service.

Après avoir réalisé les soins de l'après-midi, et fermé l'institut au public, je fais le ménage au sein de l'institut pour aider les équipes de nettoyage et je prépare les cabines pour le lendemain. Il est alors l'heure de clôturer l'activité de la journée : suivi des réservations de la journée et du lendemain, contrôle des factures, des encaissements, analyse des chiffres. Je profite d'avoir fini plus tôt aujourd'hui pour échanger avec la réception sur les prochaines offres que l'on va mettre en place. Je quitte le SPA vers 20 heures, non sans avoir remercié mes saisonniers pour l'aide apportée.



# RESPONSABLE DE BOUTIQUE

Autres appellations : Responsable épicerie | Responsable de point de vente

## Définition du métier

Le responsable boutique a la charge de **l'ensemble des produits et prestations vendues aux clients dans la boutique** de l'établissement. Il **veille à la présentation des produits, à la gestion de stocks, à la propreté de la boutique et à la qualité du service** afin **d'optimiser la performance et la satisfaction clients**. Il **gère la relation avec les fournisseurs et les partenaires**. Il participe au **recrutement des saisonniers** et **supervise le personnel de vente**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : une expérience significative dans le commerce, la vente ou la gestion nécessaire, une première expérience dans le tourisme ou l'hôtellerie de plein air souhaitée.
- **Formation** : bac +2 / +3 dans le domaine du commerce, de la vente, de la gestion commerciale (Licence pro Gestion et management des organisation, BUT/DUT Techniques de commercialisation)

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **En contact avec le public**
- **Environnement multiculturel**
- **CDD saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Vient en appui de son équipe lors des pics d'affluence

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Direction
- Responsable réception
- Responsable commercial
- Prestataires externes (boulangers...)
- Fournisseurs et franchiseurs

### Activités professionnelles clés Compétences associées

#### Gestion de la boutique, de l'espace de vente

- *Aménager un point de vente et de services selon les règles de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité*
- *Gérer les locations de matériel et de véhicules de mobilité douce (véhicules électriques, vélos, trottinettes)*
- *Contrôler l'encaissement des prestations et services*
- *Utiliser des logiciels de caisse (prix, produits, plan de salle)*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Définir les procédures, standards de qualité et moyens à mettre en œuvre pour le service*
- *Contrôler la qualité de service et d'accueil selon les standards de l'établissement*
- *Coordonner l'activité et le planning de son équipe*
- *Communiquer avec les différents services de l'établissement sur les informations internes (RH, administratives, marque employeur)*
- *Rendre compte de son activité et de celle de son équipe (rapport, compte-rendu, etc.)*

#### Management d'équipe saisonnière et/ou permanente

- *Prévenir et gérer les conflits*
- *Encadrer et animer une équipe opérationnelle permanente et/ou saisonnière*
- *Participer au recrutement et à l'intégration des membres de son équipe*
- *Former des saisonniers à leur prise de poste et à leurs activités professionnelles*

#### Gestion des fournisseurs, prestataires et partenariats

- *Contrôler les engagements pris avec les fournisseurs, prestataires et partenaires (prix, délais, qualité, etc.)*
- *Négocier des contrats, des tarifs et des procédures d'achats avec les prestataires, fournisseurs et partenaires*

#### Stratégie commerciale et tarifaire de l'établissement

- *Développer des partenariats et des actions commerciales avec les acteurs locaux, nationaux et internationaux*

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- *Contrôler la traçabilité et la qualité des produits et denrées alimentaires selon les normes HACCP*
- *Gérer en continu le stock (produits, denrées, équipements) selon les besoins saisonniers*
- *Utiliser des outils de gestion des stocks*
- *Mettre en place et suivre des actions de lutte contre le gaspillage alimentaire*

#### Gestion budgétaire, administrative et comptable

- *Gérer le budget de son service (recettes, dépenses, chiffres d'affaires, etc.)*
- *Contrôler les marges, la rentabilité et la performance de l'activité*
- *Réaliser le suivi des procédures administratives et comptables de son service*

#### Conception et animation de prestations et services

- *Développer une offre de prestations ou de merchandising adaptée à la clientèle*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Mettre en œuvre des actions écoresponsables dans son service (sobriété énergétique, gestion des déchets, circuits-courts, etc.)*

#### Prévention des risques, protection des personnes, application du cadre réglementaire

- *Appliquer et faire appliquer les règles QHSE, d'accessibilité et du règlement intérieur au sein de l'établissement*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve de leadership, fédérer les équipes*
- *Adapter son organisation et son activité aux pics d'affluence, aux contraintes saisonnières et territoriales*
- *Gérer les priorités, urgences et imprévus en contexte saisonnier*
- *Prendre des initiatives, être force de proposition*

# RESPONSABLE DE BOUTIQUE

Codes ROME associés D1302 – Responsable de boutique

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



RESPONSABLE COMMERCIAL

DIRECTEUR DE CAMPING ADJOINT

DIRECTEUR DE CAMPING

### EN FORMATION



Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

TP - Responsable d'établissement touristique

Management des hébergements touristiques

Responsable marketing touristique

- Possibilité de se former hors saison pour monter en compétences sur le management d'équipe, la gestion des organisations
- Possibilité de réaliser une formation en alternance pour évoluer sur un autre poste, dont direction d'établissement



## L'HISTOIRE DE HANA

Hana, 47 ans, est responsable de boutique dans un camping 5 étoiles en Provence, qui dispose d'une centaine d'emplacements et de bungalows, d'une piscine et d'un snack. Elle encadre une équipe de 6 personnes dont 4 saisonniers.

Elle est titulaire d'un BUT Techniques de Commercialisation et a 15 ans d'expérience dans le commerce et la vente. elle a choisi de se spécialiser dans l'hôtellerie de plein air en raison de son appétence pour l'accueil touristique. Engagée dans une démarche écoresponsable, elle met un point d'honneur à promouvoir les produits locaux et durables.



Hanna raconte sa journée de travail type en haute saison



Ma journée démarre à 8 heures par la mise en place de la presse et la réception des commandes passées auprès du boulanger du village. Je contrôle toutes les livraisons reçues et m'assure de la mise à jour des stocks. Je suis également en charge de l'aménagement du point de vente avant l'ouverture.

À 8h30, je briefe mon équipe sur les objectifs du jour, les promotions à mettre en avant... Ce moment est aussi l'occasion de former mes collaborateurs aux dernières directives concernant gestes écoresponsables, afin de renforcer notre engagement environnemental.

Dès 9h, l'activité s'intensifie avec l'arrivée des premiers clients. Je supervise les encaissements et reste disponible pour aider mes collaborateurs si nécessaire. Mon rôle inclut également le contrôle rigoureux de la qualité du service client, afin de garantir une expérience toujours optimale pour nos visiteurs. L'après-midi est dédié à la gestion des relations avec nos fournisseurs. Je m'attache à suivre et négocier les contrats, tout en veillant au respect des engagements pris. Je pilote aussi le planning de mes deux employés et mets en œuvre des actions concrètes pour lutter contre le gaspillage, dans une démarche d'amélioration continue.

En fin de journée, je réalise un bilan complet des ventes, analyse les marges et prépare les commandes pour le lendemain, en m'appuyant sur les tendances observées et les retours clients. Pour clore la journée, j'échange avec la direction afin d'ajuster notre stratégie commerciale et d'anticiper au mieux les besoins des jours à venir.

L'activité est dense mais j'apprécie particulièrement la diversité de mes missions. Elle me permet de concilier efficacement performance économique, satisfaction client et engagement durable — des valeurs qui animent mon quotidien professionnel.

# EMPLOYE / EMPLOYEE DE BOUTIQUE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Autres appellations : Employé / employée de commerce | Hôte / hôtesse de caisse | Vendeur / vendeuse

## Définition du métier

L'employé de boutique est en charge de la **gestion quotidienne de la boutique de l'établissement**. Il assure la **mise en rayon des produits**, la **gestion des stocks**, l'**accueil des clients** et la **vente des produits**. Il participe également à la **préparation des commandes** et à la **gestion des inventaires**.

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Expérience** : Une expérience préalable dans la vente ou un secteur connexe est appréciée, maîtrise de l'anglais à l'oral, une autre langue étrangère fortement recommandée (allemand, néerlandais, espagnol) pour les agents d'accueil multilingue
- **Formation** : CAP/BEP à Bac+2 dans les secteurs de la vente, du commerce et de la distribution : BTS Négociation et digitalisation de la relation client, BTS technico-commercial

### CONDITIONS D'EXERCICE



- **En contact avec le public**
- **Environnement multiculturel**
- **CDD saisonnier**

### VARIABILITÉS DES ACTIVITÉS

- Peut être amené à aider les autres boutiques le cas échéant

### INTERLOCUTEURS CLÉS

- Responsable boutique
- Direction
- Responsable réception
- Responsable commercial
- Fournisseurs et prestataires externes

### Activités professionnelles clés *Compétences associées*

#### Gestion de la boutique, de l'espace de vente

- *Tenir un point de vente et de services selon les règles de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité*
- *Vendre des produits de boulangerie et de viennoiserie aux clients de l'établissement*
- *Mettre en œuvre les techniques de vente et de négociation auprès de la clientèle touristique*
- *Encaisser le client via les outils de gestion de caisse et moyens de paiement connectés*
- *Utiliser des logiciels de caisse (prix, produits, plan de salle)*

#### Accueil et relation avec les clients

- *Communiquer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère avec les clients*
- *Répondre aux demandes d'informations, besoins et signalements des clients pendant leur séjour*
- *Traiter les réclamations et retours clients*

#### Conseil au client (offre de services, d'animation, offre locale)

- *Promouvoir les produits, l'artisanat, l'offre culturelle, patrimoniale et de loisirs locale*

#### Organisation de l'activité en contexte saisonnier ou permanent

- *Planifier et organiser son travail en fonction de l'activité du service*
- *Appliquer les procédures et les standards de qualité de son service*

#### Conception et animation de prestations et services

- *Présenter et valoriser une prestation, un service ou un produit auprès du client*

#### Gestion des stocks, des produits alimentaires, des consommables

- *Réceptionner et contrôler les livraisons*
- *Contrôler la réception et l'approvisionnement des produits, denrées, outils et équipements*
- *Réaliser un inventaire des stocks (produits, denrées, équipements, etc.)*
- *Utiliser des outils de gestion des stocks*

#### Gestion écoresponsable de l'établissement

- *Gérer les déchets et le recyclage selon les standards écoresponsables de l'établissement*
- *Appliquer les principes, normes et gestes écoresponsables dans son activité quotidienne*
- *Gérer la consommation des énergies et des consommables de manière écoresponsable*

#### Savoir-être professionnels

- *Faire preuve de rigueur, d'organisation, de précision*
- *Faire preuve de réactivité, de dynamisme*
- *Travailler en équipe, avoir le sens de la coopération*
- *Prendre des initiatives, être force de proposition*
- *Être à l'écoute, faire preuve d'empathie, de disponibilité*
- *Avoir le sens du service, de la relation client, de la diplomatie*

# EMPLOYE / EMPLOYEE DE BOUTIQUE EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Codes ROME associés : D1106 Vendeur/Vendeuse en épicerie

## POSSIBILITÉS DE PARCOURS

### EN INTERNE



- RESPONSABLE BOUTIQUE HPA
- RESPONSABLE DE RÉCEPTION
- RESPONSABLE BAR ET RESTAURATION

- Possibilité d'évoluer en interne en service et réception en fonction de l'expérience, des compétences et de formation complémentaire

### EN FORMATION



- Licence professionnelle Gestion et management des organisations (bac +3)
- DUT/BUT Techniques de commercialisation



## L'HISTOIRE DE TOM

Tom, 25 ans, est employé de boutique dans un camping 4 étoiles situé à Menton. Après un BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, il a travaillé plusieurs saisons dans des commerces de proximité et des boutiques touristiques, où il a développé un sens aigu de l'accueil et de la vente.

Polyglotte (anglais, italien, allemand et néerlandais), il a rejoint l'hôtellerie de plein air pour allier sa passion du contact client et son attachement aux valeurs camping. Son dynamisme, son sens du conseil et sa connaissance des produits artisanaux de la région en font un incontournable de l'expérience client.



### Tom raconte sa journée de travail type en haute saison

**Le matin** quand e prends mon poste, je m'assure de la **réception des livraisons et de la mise à jour des stocks**. Je dois avoir le temps de **vérifier la qualité et l'étiquetage des produits** et de **disposer tous les articles dans les rayons**. En effet, le point de vente doit être prêt pour que les clients viennent, dès 8h, chercher leur baguette de pain réservée la veille.

**Tout au long de ma journée**, j'accueille les clients et je les conseille sur les **spécialités locales, les souvenirs ou les équipements de loisirs**. Dans ce métier, il faut avoir un vrai **sens de la relation client** quand il s'agit de **valoriser les produits de la boutique**. Il est également nécessaire de faire preuve de diplomatie: parfois la clientèle a des réclamations, il faut savoir y répondre au mieux.

Je suis également en charge de la **gestion des encaissements** via le logiciel de caisse et **peut être amené à éditer des factures si le client le demande**. On attend aussi de moi que je sois particulièrement vigilant à la **gestion écoresponsable de la boutique** : tri des déchets, optimisation des consommables et promotion des produits durables.

Nous avons plusieurs boutiques dans le camping et parfois quand il y a des pics d'activités, **en fin d'après-midi**, par exemple, je viens **en renfort de mes collègues** à la demande de mon **responsable de boutique**.

**En fin de journée**, je **réalise l'inventaire, prépare les commandes** pour le lendemain. J'aime ce poste car les tâches à réaliser sont diverses. Je suis en contact avec beaucoup de monde, **clients et collègues**, et pas une journée ne se ressemble!

