

**Possibilité de parcours** 

## □ Evolution en interne :



- Possibilité de réaliser des cycles de formation en hors saison pour monter en compétence et évoluer sur son poste : formation au management d'équipe, passage des habilitations.
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste, dont direction d'établissement : formation de responsable d'établissement touristique

## □ En formation :

- Bac professionnel gouvernante
- Titre professionnel Gouvernant en hôtellerie
- CQP Gouvernant d'hôtel

**L'histoire de Paul :**

Paul a 52 ans. Titulaire d'une formation d'agent de propreté et d'hygiène, il a réalisé une grande partie de son expérience professionnelle en tant qu'agent de Service Hospitalier dans un EHPAD. Il y a 6 ans, il a souhaité découvrir un nouvel environnement de travail, et a postulé sur un poste saisonnier en tant qu'agent de nettoyage au sein d'un camping 4\*, proposant à la fois des locatifs et des emplacements nus. Après deux saisons consécutives, Paul a rejoint l'équipe de permanents. Fort de 4 ans d'expérience, il a repris la place de son ancienne encadrante, partie en reconversion professionnelle.

## “ Paul raconte sa journée de travail type en haute saison :

Tous les **matins, dès 6 heures, j'accueille mes équipes**, et vérifie que les effectifs correspondent à ceux initialement prévus au planning. En cas d'absence, je fais le nécessaire afin de **m'adapter, et de réorganiser** mon service. Je **répartis ensuite les tâches** à faire aux équipes. Si besoin, je peux également **aider au nettoyage**.

Après cela, je m'occupe de la **gestion des remontés clients**. Depuis le début de la saison, mon camping a mis en place une application permettant aux vacanciers de communiquer directement avec mon service : changement de draps, demande de verres supplémentaires, complément de nettoyage à réaliser... Je m'assure de répondre à leurs besoins.

Je réalise les **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 m'assure également que les vacanciers ont été satisfaits de leur séjour.

Une fois les ménages réalisés par mes équipes, je **m'assure de la propreté et de la conformité** de l'ensemble des hébergements et parties communes / sanitaires de l'établissement. Si besoin, je demande des compléments à mon équipe ou **fais remonter les éventuels besoins** d'achat de fournitures complémentaires à la **réception**, à mes **fournisseurs**, ou d'éventuelles réparations aux **services techniques que je ne pourrais pas réaliser moi-même**.

Je peux être amené à réaliser un retour à ma **direction** en fonction des besoins ou retours des clients. Enfin, en lien avec la réception, je prends **connaissance des réservations** afin de vérifier s'il y a des locations de dernière minute, et je **planifie et prépare la journée suivante**. ”

**Référentiel de compétences :**

■ Interlocuteurs clés   ■ Conditions d'emploi et d'exercice   ■ Polyvalence   ■ Compétences

**Définition** 

Le responsable propreté organise et coordonne les activités des agents de nettoyage, 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.

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.

**Activités clés** 

- Animer, encadrer et former une équipe
- Planifier et contrôler l'activité de son équipe
- Superviser l'entretien des hébergements et parties communes
- Gérer les matériels, stocks, fournitures, gestion du linge
- Signaler les éventuels dysfonctionnements ou dégradations d'équipements et de mobilier
- + **Veiller au respect des normes d'hygiène et de sécurité**
- + **Veiller au respect des normes environnementales et règlementaires**

+ *Compétences émergentes*

**Compétences** **Compétences métier**

- Réaliser l'entretien et avoir des connaissances en entretien des hébergements et lieux communs
- Contrôler l'état général des hébergements et lieux communs (propreté et conformité du matériel)
- Contrôler l'état du matériel de ménage
- Suivre les stocks et réaliser les inventaires et préparation de commandes en adéquation avec le planning de réservation et la charge de travail
- Connaître et respecter les procédures d'hygiène et de sécurité (dont gestes et postures)
- Manager et former une équipe de nettoyage
- Réaliser un reporting à la direction du camping des éléments techniques, des éléments managériaux (état de santé, fonctionnement de son équipe), des éléments métier (besoins, posture...), et des clients
- Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour

+ **Mettre en place et veiller au respect des démarches de qualité et de développement durable en vigueur au sein des établissements HPA**

**Savoir-être et compétences relationnelles**

- Qualités relationnelles
- Organisation personnelle
- Force de proposition
- Qualité de service
- Sens des responsabilités et du service client
- Rigueur
- Capacité à s'adapter

**Compétences transverses**

- Planifier et gérer son temps et celui de son équipe
- Animer des réunions et conduire des entretiens
- + **Accompagner et former ses équipes**
- Résoudre des conflits
- Négocier et tisser des liens avec les fournisseurs
- + **Digital : utiliser des outils mis à la disposition de son employeur au sein de l'établissement**
- + **Utiliser les outils bureautiques**

**Interlocuteurs clés** 

- Direction
- Responsable réception
- Responsable technique
- Fournisseurs

**Condition d'accès** 

- CAP / Bac professionnel / BTS Management en Hôtellerie -Restauration
- Expérience similaire
- + **Habilitations : électriques, développement durable, travail en hauteur...**
- + **Formations aux gestes et postures, risques psychosociaux, qualité de vie au travail, santé sécurité au travail, incendies, évacuation, risques naturels**

**Polyvalence** 

- Niveau de polyvalence variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Possibilité de participer à des travaux ou des services spécifiques : nettoyage, remise en ordre des hébergements locatifs et parties communes
- Possibilité de réaliser un premier niveau de réparations, en adéquation avec ses habilitations

**Conditions d'emploi et d'exercice** 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Temps de travail annualisé : amplitude horaire plus importante en saison, et un temps de récupération hors saison
- Possibilité de travail les jours fériés et le week-end en haute saison