

Possibilité de parcours

Evolution en interne :



- Évolution professionnelle jusqu'à responsable d'accueil.
- 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 les métiers de l'accueil : BTS tourisme.

En formation :

- Gouvernant(e) en hôtellerie.
- Licence professionnelle métiers du tourisme.
- Responsable marketing et développement commercial.



L'histoire d'Alain :

Alain a 54 ans, il a plus de 20 ans d'expérience dans l'entretien et le nettoyage. Il travaille au camping La Rose *** depuis 8 ans.

Le Camping dispose d'une centaine d'emplacements et de bungalows, d'une piscine et d'une épicerie.

Il est monté en gamme récemment en changeant l'ensemble de ses hébergements locatifs.

Alain raconte sa journée de travail type en haute saison :

Le matin je commence ma journée à **6 heures** pour **réaliser nettoyage des sanitaires** avant le réveil des clients.

Il se peut que je croise certains **vacanciers** : je n'hésite pas à **engager la conversation** avec eux, afin de **m'assurer de leur confort**. Si besoin, je **fais remonter à mon responsable, ou ma direction** les éventuelles réclamations.

Ensuite, nous faisons un point avec mon responsable pour nous répartir les locatifs à nettoyer en vue de l'arrivée de nouveaux clients.

Je **réalise le nettoyage des locatifs** dans le **temps qui m'est imparti pour le faire** : les journées d'arrivée des vacanciers sont les plus chargées, je dois être **appliqué tout en étant efficace**. Le travail de grand nettoyage et de **préparation en basse saison** permet de gagner du temps.

Grâce à **mon expérience**, je parviens à détecter les endroits qui nécessiteront un nettoyage approfondi. Je m'occupe également de **vérifier l'état des équipements** et notifie à mon responsable les éléments à remplacer ou réparer. Dans ce dernier cas, je peux également solliciter l'aide de **mes collègues du service technique**.

Je **termine ma journée à 14 heures**, je fais le point sur mon équipement et les **produits d'entretien à renouveler** avec mon responsable. Je **renseigne un cahier de liaison** afin de **transmettre les informations clés** à **l'équipe de l'après-midi** qui va prendre le relai. ”

Référentiel de compétences :

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

Définition 

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.

Activités clés 

- Nettoyer les hébergements (type mobil-home...) intérieur et extérieur (terrasses...)
- Contrôler l'état des literies et du linge
- Nettoyer les installations du camping : (dont les blocs sanitaires, parties communes...)
- Réaliser des entretiens divers
- Entretenir le linge : nettoyage et repassage des draps et serviettes
- Signaler les éventuels dysfonctionnements ou dégradations
- + Respecter les normes d'hygiène et de sécurité
- + Respecter les normes environnementales et réglementaires (dont tri des déchets)
- Réaliser l'inventaire des hébergements de vacanciers
- Réaliser les ménages d'hivernage et de déshivernage des hébergements locatifs

+ *Compétences émergentes*

Compétences **Compétences métier**

- Entretien des espaces communs, sanitaires inclus
- Entretien des hébergements locatifs et des équipements
- Entretien du linge
- Changer les draps, refaire les lits (mise à blanc, recouche) et remplacer le linge de toilette
- Désinfecter un équipement
- Approvisionner un chariot de ménage

+ **Respecter et connaître les normes d'hygiène et de sécurité****Savoir-être et compétences relationnelles**

- Qualités relationnelles
- Organisation
- Rigueur
- Qualité de service
- Ponctualité
- Sens du service
- Bonne communication

Compétences transverses

- Adapter son organisation du travail en fonction des directives de la hiérarchie et de la variabilité des flux
- Gérer les stocks
- Réaliser des comptes rendus à son équipe et transmettre les informations nécessaires
- Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour

+ **Contribuer aux démarches de qualité et de développement durable en vigueur au sein des établissements HPA****Interlocuteurs clés** 

- Direction
- Responsable propreté
- Responsable réception
- Responsable technique

Condition d'accès 

- CAP agent de propreté et hygiène ou expérience similaire
- Habilitations électriques
- Formation aux gestes et postures

Polyvalence 

- Possibilité d'être missionné ponctuellement sur d'autres activités ne relevant pas du nettoyage : petits travaux d'entretien et maintenance

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