

MÉTIER : Responsable technique HPA

FAMILLE MÉTIER : Technique et entretien

Possibilité de parcours



❑ Evolution en interne :

Responsable technique



Directrice technique / adjointe de direction

Directrice de camping

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

❑ En formation :

- CQP ouvrier qualifié de maintenance en hôtellerie de plein air.
- Titre professionnel de niveau 5 (BTS) Conducteur/trice de travaux aménagement-finitions.
- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration.



L'histoire de Danielle :

Danielle a 36 ans, elle est titulaire d'un CAP électricien. Elle a été embauchée au camping du Grand Large**** en 2010 en CDI, sur un poste d'agent de maintenance spécialisé. Après plusieurs formations (en continu) visant à renforcer ses connaissances techniques et à acquérir des compétences en management, elle a évolué en tant que technicienne qualifiée puis cheffe d'équipe.

Au fil des années, le Camping s'est agrandi : il dispose aujourd'hui d'un parc composé de 150 hébergements et 50 emplacements nus, d'un équipement aquatique et d'un restaurant.



Danielle raconte sa journée de travail type en haute saison :

Le matin, je fais un point avec tous les services, dont la **direction** et le **responsable d'accueil** pour faire un état des lieux des besoins. Je prends connaissance des réparations à effectuer depuis ma **tablette numérique** : les **vacanciers** et les autres services du camping ont la possibilité de signaler leurs problématiques techniques depuis une application, ce qui me permet d'avoir une vision globale et presque instantanée des travaux à effectuer.

Je fais un point avec **mes équipes de saisonniers et de permanents** pour **partager et consolider avec eux cet état des lieux des ouvrages à effectuer**.

Je répartis ensuite les tâches, souvent très variées, à réaliser dans la journée entre les membres de mon équipe technique, **en priorisant** celles qui sont les plus urgentes.

J'interviens en appui technique de mes équipes, je réponds à leurs questions et **les forme** autant que nécessaire. J'essaie de **faire preuve de pédagogie** auprès des techniciens.

J'assure également la relation entre les **vacanciers**, les **équipes techniques** et la **Direction**, et veille à la **satisfaction client**.

Je **gère enfin les stocks**, et **je fais le lien** avec les **partenaires externes et les fournisseurs**.



MÉTIER : Responsable technique HPA

FAMILLE MÉTIER : Technique et entretien

Définition

Le responsable technique manage une équipe d'agents de maintenance polyvalent et/ou spécialisés.

Il s'occupe de l'entretien des bâtiments, des hébergements locatifs, des installations de loisirs et des espaces verts. Il veille au bon état et au fonctionnement des installations et équipements.

Activités clés

- Participer au recrutement des membres de l'équipe technique
- Planifier et répartir les tâches de ses équipes

 **Animer, accompagner et former l'équipe, tant sur les compétences métier que les compétences relationnelles avec la clientèle**

 **Tutorer et encadrer les stagiaires**

- Contribuer au lien entre la clientèle et la direction au travers de la satisfaction client
- Aménager et entretenir les espaces verts
- Aménager et entretenir les espaces communs et les bâtiments
- Gérer et traiter les déchets et entretien des réseaux
- Entretenir les hébergements locatifs
- Entretenir les installations de loisirs et veiller à leur conformité
- Entretenir les outils/matériels/véhicules mis à disposition
- Former les collaborateurs aux normes de sécurité et d'hygiène

 **Veiller au respect des normes environnementales et réglementaires**

- Appliquer et faire appliquer les consignes de sécurité réglementaires des utilisateurs (clients et collaborateurs) et tenir des registres de sécurité
- Gérer les stocks et assurer les achats / magasinier

Compétences

Compétences métier

- Elaborer un plan d'entretien des bâtiments et du site
- Réaliser des diagnostics
- Réaliser des travaux d'entretien et de réparation des hébergements, des bâtiments, des espaces aquatiques et des espaces verts
- Analyser des situations et des contraintes techniques
- Contrôler et suivre des travaux
- Lire des plans techniques

 **Maitriser, mettre en place et veiller au respect des démarches de qualité et de développement durable en vigueur au sein des établissements HPA**

- Maitriser et mettre en place des règles de sécurité
- Réaliser une veille technique et réglementaire

Savoir-être et compétences relationnelles

• Aisance relationnelle	• Force de proposition
• Capacité d'adaptation	• Qualité de service
• Capacité d'organisation	• Disponibilité
• Rigueur	

Compétences transverses

- Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour
- Planifier et gérer son temps et celui de son équipe
- Gérer des équipes permanentes et saisonnières

 **Accompagner et former ses équipes**

- Animer des réunions et conduire des entretiens
- Résoudre des conflits
- Négocier et tisser des liens avec les fournisseurs
- Manager des chantiers : Assistance, conseil
- Réaliser des compte-rendu à la direction du camping

 **Maîtriser des outils numériques**

 **Digital : utiliser des outils mis à la disposition de son employeur au sein de l'établissement**

Interlocuteurs clés

- Direction
- Responsable propreté
- Responsable réception
- Fournisseurs

Condition d'accès

- CAP Maintenance des Bâtiments de Collectivités
- CQP Ouvrier Qualifié de Maintenance HPA
- Formations aux gestes et postures, risques psychosociaux, qualité de vie au travail, santé sécurité au travail, incendies, évacuation, risques naturels
- Caces : dont nacelle, mini pelle, tracteur,
- Autorisation de conduite
- Habilitations : échafaudage, électrique, certiphyto

Conditions d'emploi et d'exercice

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