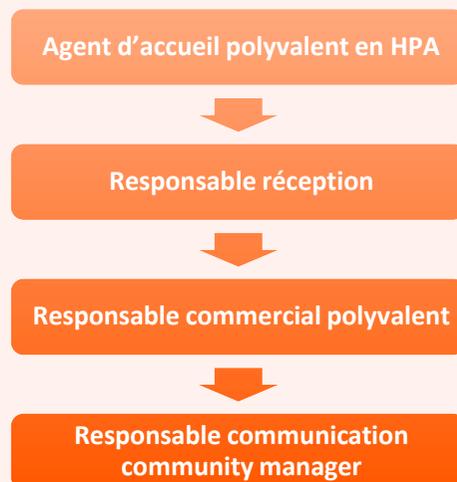


Possibilité de parcours 
 Evolution en interne :


- Possibilité de réaliser des formations hors saison pour devenir responsable réception ou responsable commercial polyvalent.
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste, dont community manager.

 En formation :

- BTS tourisme.
- Licence pro métiers du tourisme.
- Responsable marketing et développement commercial.

**L'histoire de Marc :**

Marc a choisi de suivre le BTS tourisme en contrat de professionnalisation.

À l'issue de sa formation, il a décroché un CDI à temps plein en tant qu'agent d'accueil polyvalent dans un camping au sein duquel il avait réalisé son contrat professionnel, situé à Bollène.


Marc raconte sa journée de travail type en haute saison :

En haute saison, l'accueil est ouvert en continue 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.

Je m'occupe **d'accueillir les clients** et d'effectuer les **opérations d'arrivée et de départ** dans le **respect des procédures et des standards de qualité** de mon établissement. J'en profite pour faire un tour et **vérifier l'état des locatifs** pour les clients qui vont arriver.

Tout au long de la journée, **les clients** viennent à l'accueil pour demander des informations ou des services. Je me charge de les **conseiller et de répondre aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique**, en utilisant au **quotidien la langue anglaise**.

Les clients viennent également à l'accueil pour effectuer des réclamations lorsqu'un équipement ne fonctionne pas bien : je me charge de **recueillir les informations** afin d'en faire un **compte rendu** à **ma direction** et aux **services concernés**, pour trouver une solution rapidement. 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 m'occupe de **réaliser des tâches administratives**, telles que le **traitement des demandes de réservation** via notre logiciel de réservation.

Particulièrement **attentif à la satisfaction** de nos vacanciers, et ayant une **appétence pour les outils digitaux**, je participe activement à la **fidélisation du client** en surveillant l'e-réputation de l'établissement et en **répondant aux avis clients sur les réseaux sociaux professionnels**.

Je termine ma journée par la fermeture de l'accueil et par le **contrôle et la clôture de la caisse**. 

Référentiel de compétences :
 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence

 Compétences

Définition 

L'agent d'accueil polyvalent accueille, oriente et renseigne la clientèle dans la langue du client. Il effectue les procédures administratives liées à leur séjour, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité du site. Il vient en appui des autres services de la structure.

Activités clés 

- Assurer l'accueil téléphonique et physique, et l'installation de la clientèle
- Réaliser la gestion administrative quotidienne : prise de réservations, encaissements, renseignements aux clients
- Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation
- + **Renseigner le client sur l'offre culturelle, patrimoniale, et de loisirs sur son territoire**
- Effectuer les états des lieux et inventaires d'entrée et de sortie des clients : enregistrement, check-in/check-out, clôture des notes, clôture des caisses...
- Traiter les réclamations et demandes des clients, en lien avec la Direction
- Contrôler l'hygiène et la sécurité des hébergements
- Participer au développement commercial et à la promotion de l'établissement
- Proposer des partenariats locaux (dégustation de produits du terroir, ...) et gérer la billetterie (spectacles, excursions...)
- + **Gérer la relation client, notamment sur les réseaux sociaux**

Compétences **Compétences métier**

- Savoir conseiller et utiliser les techniques de ventes auprès des clients
- Respecter et suivre les procédures d'accueil et de départ
- + **Utiliser et maîtriser les logiciels et applications de réservation dédiés à l'hôtellerie de plein air**
- Respecter les procédures d'encaissement
- Réaliser un suivi des encaissements
- + **Suivre et appliquer les normes d'hygiène et de sécurité du site**
- S'exprimer en anglais

Savoir-être et compétences relationnelles

- Capacité d'adaptation
- Aisance relationnelle
- Sens de l'accueil
- Rigueur
- Esprit d'initiative
- Autonomie
- Disponibilité
- Dynamisme
- Patience
- Capacité à gérer les conflits

Compétences transverses

- Contrôler des moyens de paiement
- Réaliser des factures
- Travailler en équipe et savoir transmettre les informations aux membres de son équipe
- + **Utiliser et maîtriser les outils digitaux et les moyens de communication (réseaux sociaux...)**
- Utiliser et maîtriser les logiciels bureautiques : tableurs, traitements de texte, logiciels de messagerie et de présentation
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères

 **Compétences émergentes**
Interlocuteurs clés 

- Direction
- Responsable propreté
- Responsable technique
- Agents de propreté
- Partenaires locaux

Condition d'accès 

- Pour accéder à cet emploi, des formations sont disponibles du CAP au Bac+2 (BTS tourisme, BUT (ex-DUT)...) en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes. Certaines formations peuvent être réalisées en apprentissage.

Polyvalence 

- Participer à la promotion du camping sur les réseaux sociaux
- Participer à l'animation du camping
- Participer aux activités du bar du camping

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
- Possibilité de travail en horaires décalés en haute saison (soirées)
- Temps de travail annualisé : amplitude horaire plus importante en saison, et un temps de récupération hors saison

Possibilité de parcours □ **Evolution en interne :**

- Un responsable de site peut être amené à prendre la direction de plusieurs sites. S'il fait partie d'un groupe, il peut devenir directeur régional ou national.

□ **En formation :**

- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration.
- Responsable d'établissement touristique.
- Possibilité de parcours interne de formation et accompagnement au sein des grands groupes.

**L'histoire de Catherine :**

Catherine a 47 ans, elle a gravi les échelons pendant 10 ans dans l'hôtellerie de plein air, en étant successivement animatrice polyvalente, responsable d'activités, puis directrice adjointe. Après avoir préparé une licence professionnelle Métiers du Tourisme et des Loisirs, Parcours Management de l'hôtellerie de plein air afin d'acquérir des compétences en gestion, commerce et management, elle est devenue directrice de camping.

À 300 mètres de la plage, le camping dont elle a aujourd'hui la responsabilité dispose de 152 emplacements sur 2,5 ha et propose des hébergements variés : mobil-homes, tentes, emplacements nus.

“ Catherine raconte sa journée de travail type en haute saison:

En très **haute saison (juillet / août)**, **mes journées sont toujours différentes**. Bien que ma charge de travail augmente en intensité, 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 c'est relativement rare.

Je commence toujours par dresser une liste des choses à faire afin de les **prioriser**. Je **délègue** certaines tâches à mes équipes et me charge des autres. 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...** Je m'assure notamment de leur **coordination** et du **maintien des bonnes relations**. Quand c'est nécessaire, **j'appuie techniquement les saisonniers et les permanents**.

Il faut que **je sois un peu partout** : un **client** rencontre un problème, un équipement ne fonctionne pas, un **fournisseur** a un retard de livraison... Il faut **être disponible** et **polyvalent** pour s'assurer du bon fonctionnement du camping. Heureusement, certains « imprévus » sont aussi de bonnes surprises, comme par exemple les bonnes viennoiseries offertes par un habitué souhaitant remercier l'équipe à la fin de son séjour : fruit d'un travail au quotidien avec mes équipes afin de **veiller à la qualité des différents services du camping**, sans quoi les vacanciers ne reviendraient pas d'une année sur l'autre !

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**. Je contribue également à **gérer la communication** et la **stratégie commerciale** pour faire en sorte que le camping bénéficie d'une certaine visibilité et attire de nouveaux clients. Cette activité, on s'en occupe tout particulièrement en basse saison avec mon **responsable commercial**.

”

Référentiel de compétences :■ **Interlocuteurs clés**■ **Conditions d'emploi et d'exercice**■ **Polyvalence**■ **Compétences**

Définition 

Le directeur de camping détermine la stratégie de développement de son établissement et veille à sa mise en œuvre. Innovant et force de proposition, il est constamment à la recherche de nouvelles idées pour développer son activité et satisfaire ses clients.

Il gère l'activité du camping dans ses dimensions opérationnelles, humaines, commerciales et budgétaires. Il encadre le travail d'équipes pluridisciplinaires (accueil, entretien, animation, restauration...) dans un objectif de qualité et de rentabilité économique.

Il veille à la satisfaction client et est responsable de la bonne gestion de la structure dans le respect des normes de sécurité des biens et des personnes.

Activités clés 

- Définir la stratégie globale de son établissement
- Développer l'activité afin de faire progresser l'attractivité du camping en réalisant une veille d'autres sites HPA afin d'impulser des nouveautés au sein de son camping
- Réaliser les gestions administrative, financière, comptable et commerciale de l'établissement
- Veiller au respect des budgets de l'exercice en cours et préparer les budgets de l'exercice suivant
- Réaliser la gestion des ressources humaines : recrutement, accueil et intégration des saisonniers, formation, entretiens annuels, tenue des registres...
- Organiser, coordonner et animer l'activité des équipes de permanents et de saisonniers des différents services (réservation, accueil, ...).
- Veiller à l'entretien et à la conformité du matériel, des équipements et des installations, identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
-  **Contrôler l'application de procédures Qualité, Sécurité et Environnement (QSE)**
 - Préparer en amont la stratégie commerciale et tarifaire de l'exercice suivant
 - Réaliser une veille du marché et de la concurrence locale
 - Participer à la définition de la stratégie de communication
 - Assister techniquement les équipes pluridisciplinaires
 - Entretenir de bonnes relations avec les partenaires locaux institutionnels et développer des partenariats
 - Veiller à la satisfaction client, la qualité de service et à la fidélisation de la clientèle
 - Réaliser une veille réglementaire (RSE, QVT...)

Compétences **Compétences métier**

- Définir, mettre en place et suivre un projet de développement stratégique de l'établissement
- Diriger le site sur le plan administratif, comptable et financier
- Etablir et suivre les budgets prévisionnels en collaboration avec les équipes administratives
- Prévoir et gérer les ressources humaines en termes de recrutement, intégration des saisonniers, formation, entretiens annuels...
- Encadrer des équipes pluridisciplinaires
- Suivre et appliquer les cadres réglementaire, juridique et comptable de la gestion d'un établissement d'accueil touristique recevant du public notamment en termes de règles d'hygiène, normes et techniques d'installation et d'exploitation d'équipements et normes de qualité
-  **Utiliser et maîtriser les logiciels et applications dédiés à l'hôtellerie de plein air afin d'exploiter les données utiles dans le cadre de la gestion du camping**
-  **Se tenir informé des normes et des possibilités en termes de développement durable et les appliquer**

Savoir-être et compétences relationnelles

- Capacités managériales
- Capacité d'adaptation
- Capacité d'innovation
- Capacité à gérer les conflits et les situations de crise en interne et en externe
- Disponibilité
- Aisance relationnelle
- Sens de l'accueil
- Méthodique et organisé
- Gestion du stress
- Esprit d'initiative

Compétences transverses

- Réaliser une veille et des benchmark
- Tenir les différents registres (sécurité, personnel, installations...)
- Gérer les conflits internes et externes
- Coordonner et suivre les différentes activités du site
- Définir et mettre en place la stratégie commerciale
- Contribuer à la définition de la stratégie de communication et gérer sa mise en œuvre
- Utiliser et maîtriser les outils digitaux et les moyens de communication (réseaux sociaux...)
-  **Utiliser et maîtriser les logiciels bureautiques : tableurs, traitement de texte, logiciels de messagerie et de présentation**
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais

 **Compétences émergentes**
Interlocuteurs clés 

- Direction nationale / régionale ou commune / communauté de communes
- Responsable commercial
- Responsable propreté
- Responsable d'activités
- Responsable technique
- Responsable des espaces aquatiques
- Responsable réception
- Fournisseurs
- Partenaires

Condition d'accès 

- Cet emploi est accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur d'intervention de la structure (animation, restauration, sport, hébergement, ...).
- Cet emploi est également accessible avec une expérience équivalente au sein d'autres branches que l'hôtellerie de plein air
- Des formations spécifiques au secteur de l'hôtellerie de plein air peuvent permettre d'accéder à cet emploi comme les certifications : Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, Responsable d'établissement touristique (RET - Bac + 3), licence professionnelle métiers du Tourisme et des Loisirs

Polyvalence 

- Dans un groupement, un responsable de site peut être amené à accompagner un homologue débutant sur un autre camping du même groupe d'appartenance
- Dans un groupement, participer à la promotion du groupe (salons professionnels...)

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Exigence forte en termes de disponibilité et d'amplitudes horaires (peut s'exercer les week-ends, les jours fériés)
- Activité variant en fonction de la saisonnalité
- Exigence forte en termes de polyvalence
- Peut être amené à réaliser des astreintes de nuit

Possibilité de parcours  Evolution en interne :

- Possibilité de réaliser des formations hors saison pour devenir directeur adjoint ou directeur.
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste.

 En formation :

- Responsable d'établissement touristique (Bac + 3).



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.

Animateur saisonnier dans sa jeunesse dans un camping, il est ravi de redécouvrir le secteur de l'HPA aussi dynamique et porté sur de nouveaux métiers.

“ Samir raconte sa journée de travail type hors saison :

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

Je réalise ma **veille quotidienne des tarifs et prestations des établissements** : si j'identifie quelque chose d'adapté et de pertinent à la **clientèle de l'établissement**, je **réalise une proposition de prestations ou d'activités nouvelles** à ma **direction**. Si ma proposition est retenue, je m'occupe de **rechercher, négocier, et rencontrer** les **prestataires** pour **mettre en place le service** au sein de l'établissement.

Après ma pause déjeuner, je me **déplace à un rendez-vous** extérieur dans le but de **démarcher** un **nouveau client** : un comité d'entreprise à la recherche d'un lieu pour réaliser un séminaire sur plusieurs jours.

Je reviens ensuite au **bureau** afin de **suivre et répondre aux avis clients**. Je **termine ma journée à 17 heures**. ”

Référentiel de compétences :

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

Définition 

Le responsable commercial a pour objectif d'optimiser la performance commerciale du camping. Il est force de proposition dans l'élaboration de la stratégie commerciale et veille à la mise en œuvre des actions opérationnelles. Il anime son équipe sur le terrain. Il veille au respect du plan d'action commercial défini en lien avec la direction de l'établissement, et à la réalisation des objectifs.

Activités clés 

- Etablir la stratégie commerciale et tarifaire
- Encadrer ses collaborateurs et piloter leur activité
- Analyser et suivre les données clients
- Mettre en œuvre de manière opérationnelle la stratégie commerciale
- Piloter la promotion des ventes dans le respect d'un calendrier annuel (promotions tarifaires, thématiques, actions commerciales, salons publics et professionnels...)
- Analyser les ventes et les opérations commerciales afin de proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration
- Mettre en place des partenariats
- Réaliser des achats et négocier leurs tarifs auprès des prestataires
- Suivre quotidiennement les réservations avec la personne en charge des réservations
- Réaliser une veille sectorielle et concurrentielle pour identifier les enjeux et les segments
- Analyser et connaître l'ensemble des outils et techniques destinés à tenir compte des souhaits et attentes des clients-prospects afin de les satisfaire et les fidéliser

Compétences **Compétences métier**

- Établir, mettre en œuvre et suivre une stratégie commerciale
- Prospecter de nouveaux clients
- Fidéliser la clientèle
- Utiliser et maîtriser les techniques de vente et de négociation
- Savoir utiliser les techniques de tarification dynamique
- Réaliser une veille sectorielle et concurrentielle
- Réaliser une étude de marché

Utiliser et maîtriser les logiciels et applications dédiés à l'hôtellerie de plein air pour analyser et suivre les données clients**Savoir-être et compétences relationnelles**

- Capacités managériales
- Capacité d'analyse
- Capacité d'adaptation
- Autonomie
- Aisance relationnelle
- Réactivité
- Sens du service client
- Prise d'initiative
- Rigueur
- Disponibilité

Compétences transverses

- Encadrer et animer une équipe
- Gérer la relation avec les fournisseurs
- **Utiliser et maîtriser les outils digitaux et les moyens de communication (réseaux sociaux...), outils suivi com...**
- Utiliser et maîtriser les logiciels bureautiques comme les tableurs, les traitements de texte, les logiciels de messagerie et de présentation
- **Utiliser et maîtriser les logiciels et applications dédiés à l'hôtellerie de plein air afin d'exploiter les données utiles dans le cadre de la gestion du camping**
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais

Compétences émergentes**Interlocuteurs clés** 

- Direction
- Responsable réception
- Agent d'accueil polyvalent
- Responsable d'activités
- Partenaires locaux
- Fournisseurs

Condition d'accès 

- Formation de niveau Bac +2/3 (BTS, BUT (ex DUT), licence dans les domaines commercial, de vente...) :
 - CQP chef des ventes
 - BTS Négociation et digitalisation de la relation client
 - BTS technico-commercial
- Formation de niveau Bac +5 : Master spécialisé dans les domaines de vente, négociation commerciale, management commercial...

Polyvalence 

Peut être amené à développer ces compétences en fonction de l'établissement :

- Marketing
- Community management
- Commercialisation digitale
- Réalisation de campagnes
- Accueil (en haute saison)

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation, pouvant exiger une forte polyvalence
- Temps de travail annualisé

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.

 En formation :

- Brevet d'Aptitude à la Fonction d'Animateur – BAFA.
- Brevet d'Aptitude Professionnelle d'Assistant Animateur Technicien (BAPAAT).
- Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport (BPJEPS).
- Responsable d'animation en structure d'accueil touristique et de loisirs.



L'histoire de Mickaël :

*Mickaël a 18 ans, titulaire du Titre professionnel Animateur Loisir Tourisme. Il a été embauché au camping de La Palmeraie ** pour la 2ème 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** pour **saluer les vacanciers** que je croise dans le camping.

Je vais dire bonjour au **staff du camping** en traversant le site pour aller sur mon lieu d'activité. Une fois arrivé sur le lieu j'installe mon matériel **je branche ma sono et vérifie que tout fonctionne** bien avant **d'accueillir** les **vacanciers** sur mon activité.

Je lance mon activité en **vérifiant la sécurité** et la **bonne ambiance** auprès des vacanciers. À la fin je **remercie les vacanciers** et leur annonce les activités à suivre dans la journée. Une fois mon **activité rangée** je vais rejoindre mes **collègues animateurs** à la piscine pour les **danses du midi**.

À la fin des danses nous partons tous en pause repas avant notre rendez-vous sur la scène pour les **répétitions du spectacle du soir**.

Milieu d'après midi toute l'équipe est réunie à l'espace animation pour le grand jeu famille. **On arrive un peu en avance sur le terrain pour faire un dernier brief** tous ensemble **sur le grand jeu** et **installer tout le matériel**. Le jeu se déroule dans une ambiance conviviale et festive.

À la fin de l'activité **tous les animateurs participent au rangement** puis une partie part se préparer pour les **jeux cocktails** de fin de journée et la **mini-disco**.

Quant à moi après avoir **échangé avec des vacanciers** je retourne à mon logement pour manger et me préparer pour le **spectacle du soir**.

Toute l'équipe est sur le **spectacle du soir**. À la fin, nous **rangeons tous les loges** et en profitons pour **débriefer de la journée** et **checker les missions du lendemain**. Pour finir nous **coupons lumières et son** sur la scène avant de partir nous coucher. ”

Référentiel de compétences :

 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence

 Compétences

Définition 

L'animateur HPA prépare, anime et encadre des activités ludiques, artistiques ou sportives en journée et/ou en soirée selon les besoins du public présent (jeunes, adultes, seniors...), ceci dans une optique de divertissement.

Activités clés 

- Organiser et mettre en place les activités d'animation
- + **Animer les activités dans et en dehors de l'établissement** (dont visite de sites et patrimoine...)
- Présenter et promouvoir le programme des activités aux clients, dans l'établissement mais également sur les réseaux sociaux et/ou plateformes dédiées de l'établissement
- Préparer l'espace d'animation et guider les participants lors de la réalisation de l'activité
- Surveiller le déroulement de l'activité et veiller au respect des consignes de jeux, des règles de vie sociale
- + **Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public**
- Ranger et nettoyer l'espace d'animation

+ *Compétences émergentes*

Compétences **Compétences métier**

- Animer des groupes variés de vacanciers
- + **Mobiliser différentes techniques pédagogiques**
 - Communiquer avec le personnel du site et les clients
 - Respecter les règles de sécurité des biens et des personnes
- + **Maîtriser les outils numériques et multimédia dans les activités (réalité virtuelle, photo, vidéo)**

Savoir-être et compétences relationnelles

- Dynamisme
- Disponibilité
- Aisance relationnelle : prise de parole en public, aisance sur scène
- Sens de la relation client
- Esprit d'équipe
- Sens de l'organisation
- Capacité d'adaptation
- Attentif

Compétences transverses

- Organiser, mettre en place et gérer des projets comme des événements et activités pour la clientèle
- + **Utiliser et maîtriser les logiciels bureautiques : tableurs, traitements de texte, logiciels de messagerie et de présentation**
 - S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais
 - S'assurer de la satisfaction clients
- + **Avoir une bonne connaissance du territoire de l'établissement pour en faire la promotion auprès des clients**

Interlocuteurs clés 

- Responsable d'activités
- Equipe animation
- Personnel administratif

Condition d'accès 

- Titre professionnel Animateur Loisir Tourisme – ATL
- Appétence pour les activités d'animation et de loisirs

Polyvalence 

- Capacité d'adaptation au public : enfants, adolescents, adultes, sportifs ...

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
- Possibilité de travailler en horaires décalés (soirée) en haute saison

Possibilité de parcours


 Evolution en interne :

 En formation :

- Formation « Surveillance Aquatique » de la FNHPA (3 jours).
- BPJEPS AAN (Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport mention Activités Aquatiques et de la Natation).



L'histoire de Laurent :

Laurent est titulaire du Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport mention Activités Aquatiques et de la Natation.

Il a rejoint l'équipe de surveillants aquatiques pour la saison.

Hors saison, il s'occupe de la surveillance de la piscine municipale de la commune.


Laurent raconte sa journée de travail type en haute saison :

Je démarre ma journée par la réalisation des **tests de la piscine**, et la **mise à jour du cahier sanitaire**.

Les premiers **cours de natation** des **clients** du camping démarrent avant l'ouverture des bassins, **à 8h**. Les inscriptions se font la veille, afin que je puisse **adapter le programme de nage** au niveau du vacancier.

À 9h30 démarre le premier **cours d'aquagym** de la journée : **j'adapte** ma séance en fonction du public, tout en insufflant ma bonne humeur pour bien démarrer la journée !

Après l'activité, je m'occupe de **ranger les accessoires utilisés** (frites, palmes, haltère, planche...).

À 12h, je pars en **coupure** après avoir transmis les principales informations de la matinée à **l'équipe d'après-midi**.

Je reviens en fin d'après-midi afin **d'organiser un tournoi de waterpolo**.

Après l'activité, j'ai en charge la **surveillance du bassin** pour la soirée : ce soir, c'est nocturne à la piscine !

À 22h, je range le matériel utilisé par les vacanciers, afin de **fermer la piscine**. ”

Référentiel de compétences :

 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence

 Compétences

Définition 

Le maître nageur animateur d'activités aquatiques (ou éducateur sportif des activités aquatiques et de la natation) assure la surveillance des espaces aquatiques et veille au respect des règles de sécurité.

Il est également chargé de l'encadrement et de l'animation d'activités aquatiques auprès des vacanciers.

Activités clés 

- Assurer la surveillance, la sécurité, la prévention des nageurs
- Assurer l'hygiène des bassins et de leurs équipements : renseigner le cahier sanitaire
- Prévenir les accidents liés aux activités aquatiques de la baignade
- Enseigner la découverte / l'apprentissage / approfondissement de la natation
- Connaître les procédures d'évacuation et les gestes de 1er secours et former son équipe à ces procédures
- Vérifier le matériel de 1er secours
- Accueillir les différents publics, dont l'accès au bassin des personnes à mobilité réduite
- Encadrer et animer les activités aquatiques : préparer des activités adaptées aux différents publics
-  **Assurer la promotion des activités au sein du camping**
- Élaborer ou aider à l'élaboration du plan organisation de la surveillance et des secours (POSS)

Compétences **Compétences métier**

- Communiquer et faire respecter les normes de sécurité et d'hygiène des espaces et des établissements recevant du public
- Encadrer et animer des activités aquatiques
- Maîtriser les techniques de natation
- Exécuter les gestes d'urgence et de secours
- Maîtriser les équipements et techniques mis à disposition pour l'accès au bassin des personnes à mobilité réduite
- Vérifier le bon fonctionnement des équipements de l'espace aquatique

Savoir-être et compétences relationnelles

- Attentif
- Réactif
- Dynamique
- Pédagogue
- Aisance relationnelle
- Sens de la communication
- Responsable
- Autonome
- Rigoureux
- Sang-froid

Compétences transverses

- Contrôler le matériel et les équipements
-  **Promouvoir des activités**
-  **Communiquer auprès de la clientèle**
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais

 **Compétences émergentes**
Interlocuteurs clés 

- Direction
- Equipe surveillance espace aquatique
- Equipe d'animation
- Personnel réception

Condition d'accès 

Pour devenir maître-nageur, le suivi d'une de ces formations est obligatoire :

- *Niveau infra Bac* : BEESAN (Brevet d'État d'Éducateur Sportif des Activités de la Natation)
- *Niveau Bac* : BPJEPS éducateur sportif mention AAN (Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport mention Activités Aquatiques et de la Natation)
- *Niveau Bac + 2* : DEJEPS ou Diplôme d'État de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport perfectionnement sportif natation course (RNCP)
- *Niveau Bac + 3* : DES JEPS ou Diplôme d'État Supérieur de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport performance sportive mention course et Licence STAPS

Polyvalence 

- Participation possible au nettoyage des bassins et espaces aquatique

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
- Possibilité de travailler en horaires décalés (soirée) en haute saison

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, à la gestion d'un établissement.
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste.

 En formation :

- Brevet d'Aptitude à la fonction de directeur (BAFD).
- Responsable d'établissements touristiques (Bac+3).

**L'histoire de Katia :**

*Katia a 31 ans, titulaire d'un BPJEPS APT et forte de plus de 15 ans d'expérience dans l'animation des vacanciers au sein de centres de vacances, elle 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 des infrastructures du camping pour saluer **les vacanciers** et **le staff du site**. Je vais voir si mon **animateur sport** est bien en place pour le démarrage de son activité **fitness**, ensuite je vais au **mini-club** m'assurer que tout va bien également.

Je passe ensuite à la **réception** voir s'il y a des **informations nouvelles** pour cette journée et j'en profite pour saluer mon **directeur**. J'en profite également pour contacter les **prestataires** de la semaine afin de caler au mieux leur venu sur le camping. **Prestataires que j'aurai au préalable booker** avant la saison avec le budget mis à disposition par ma direction.

Je reste sur le terrain la matinée pour driver **mon équipe** et faire du relationnel auprès des vacanciers.

Un peu avant midi, je fais un tour piscine pour discuter avec les vacanciers installés sur les transats puis je vais **brancher la sono et faire les tests micro** en attendant mon **équipe d'animation** pour les danses piscine. Après les danses et après avoir rangé la sono, nous sommes tous en pause.

Pour l'après-midi, **je convoque toute l'équipe d'animation pour une répétition de la soirée** sur la scène du camping. 30 minutes avant le grand jeu qui débutera autour de 15 heures, j'effectue un **briefing sur l'activité et le rôle de chacun**. Durant l'activité **j'anime le grand jeu au micro, je supervise toute l'équipe et fais du relationnel** avec tous les participants. Une fois le jeu terminé et rangé, une partie de mon staff est en pause, l'autre en jeu cocktail. Quant à moi, je me charge de faire la **promotion de la suite du programme d'animation en voiturette** dans tout le camping.

Arrivée en soirée, la mini-disco vient de finir. Je lance le début de la soirée **présentant le spectacle auquel je vais bien évidemment participer**. À la fin de celui-ci, je remercie les vacanciers en leur souhaitant une bonne **fin de soirée** et je **fais de la communication pour les activités du lendemain**. Avec mon équipe, nous rangeons les loges avant de debriefer cette journée et faire un point sur les missions du lendemain.

Je jette un dernier coup d'œil à mes infrastructures pour vérifier que tout soit bien fermé et éteint. ”

Référentiel de compétences : Interlocuteurs clés Conditions d'emploi et d'exercice Polyvalence Compétences

FAMILLE MÉTIER : Loisirs animation**Définition** 

Le responsable d'activités coordonne et encadre l'équipe d'animateurs. Il participe lui aussi aux activités d'animation.

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 est l'image et la voix du camping.

Activités clés 

- Coordonner et gérer l'équipe d'animation
- Réaliser la gestion budgétaire et administrative de l'équipe d'animation
- Concevoir le programme d'activités adapté à la typologie de clientèle de l'établissement (notamment en plusieurs langues)
- S'assurer de la logistique et de la qualité des équipements et du matériel
- Participer à l'organisation des activités
- Participer à l'animation des activités
- Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
- Assurer les relations avec l'extérieur (prestataires de service,...)
- + **Analyser les retours clients : créer les outils de reporting et être en capacité de les analyser pour adapter les activités au fil du temps**
- Réaliser l'hivernage/désivernage du matériel d'animation

Compétences **Compétences métier**

- Recruter, coordonner et gérer une équipe d'animateurs
- Utiliser et maîtriser des techniques d'animation de groupe
- Mobiliser des techniques pédagogiques adaptées
- Respecter les règles de sécurité des biens et des personnes
- + **Assurer la gestion de la communication des réseaux sociaux notamment sur les animations et les soirées**
- + **Utiliser les outils numériques et multimédia dans les activités (réalité virtuelle, photo, vidéo)**

Savoir-être et compétences relationnelles

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| • Aisance relationnelle | • Disponibilité |
| • Organisation | • Sens du travail en équipe |
| • Gestion du stress | • Dynamisme |
| • Créativité | • Sens de la communication |
| • Capacité d'adaptation | |

Compétences transverses

- Gérer et respecter un budget
- Gérer les aspects logistiques
- Mener et animer des réunions
- Communiquer avec le personnel du site et les clients
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais (peut varier en fonction de la typologie de clientèle des établissements)
- + **Utiliser et maîtriser les logiciels bureautiques : tableurs, traitements de texte, logiciels de messagerie et de présentation**
- Gérer des conflits

 *Compétences émergentes*
Interlocuteurs clés 

- Equipe d'animation
- Direction
- Responsable réception
- Prestataires de services
- Fournisseurs

Condition d'accès 

- Accessible avec un brevet ou diplôme d'État dans le secteur de l'animation
- Brevet d'Etat : Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport (BPJEPS) mention Animateur Loisir Tourisme, ou mention Activités Physiques pour Tous, ou mention Loisirs Tous Publics
- L'accès à ce poste est souvent lié à l'expérience acquise sur le terrain

Polyvalence 

Métier différent en saison et hors saison, deux rythmes différents :

- Basse saison : animation, gestion budget, préparation, création des programmes, recrutement, cadrage...
- Moyenne et haute saison : gestion du relationnel client et de l'équipe.

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
- Possibilité de travailler en horaires décalés (soirée) en haute saison

Possibilité de parcours 
 Evolution en interne :

Surveillant d'espace aquatique



Nageur-sauveteur



Maître-nageur sauveteur

- Le surveillant d'espace aquatique, s'il a suivi la formation de la FNHPA, a essentiellement un rôle de prévention des risques liés à l'activité aquatique. Il peut continuer de se former pour être en capacité de secourir les nageurs et/ou d'enseigner. C'est l'expérience au sein de la structure qui lui permettra de devenir responsable d'espace aquatique.

 En formation :

- Formation « Surveillance Aquatique » de la FNHPA.
- BNSSA (diplôme du nageur-sauveteur).
- BPJEPS AAN (maître-nageur sauveteur).

**L'histoire de Sara :**

Titulaire d'un BNSSA (Brevet National de Sécurité et de sauvetage aquatique), Sara travaille comme surveillant de baignade dans un camping méditerranéen qui reçoit plus de 1800 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, **je débute ma journée à 9h** Je **prépare l'espace baignade**, en lien avec le technicien hygiène et qualité de l'eau. Je commence par **allumer toutes les lumières** et **j'active le pédiluve**.

Je **réalise les analyses de l'eau** à l'aide de différents outils. Si je constate des anomalies, **j'alerte le technicien en charge de l'hygiène et de la qualité de l'eau** et la baignade reste fermée jusqu'à ce que le problème soit résolu. Si tout est dans les normes, je poursuis ma préparation de l'espace par la **vérification de la propreté des bassins et de la plage**, c'est-à-dire le pourtour des bassins.

Je m'assure également que le jacuzzi fonctionne bien et **le traite** s'il fait trop de bulles à l'aide d'une bouteille d'anti-émulsion.

La **clientèle** arrive. Je **vérifie donc qu'ils aient bien leurs cartes d'accès / bracelets** avant de **me mettre en poste de surveillance** avec mes autres **collègues surveillants**. **J'interviens quand il y a un litige**, j'essaie de **comprendre la situation** et dois **faire preuve de fermeté** parfois.

Je refais des analyses à la mi-journée et en fin de journée, juste avant qu'on **demande aux gens d'évacuer les bassins**. Une fois la clientèle partie, je fais un **tour de contrôle des bassins** pour m'assurer de leur hygiène et de leur propreté. Dans mon établissement, les surveillants sont chargés du nettoyage de l'espace bassin, les pédiluves, douches, cabines et sanitaires.

Ma journée se termine généralement à 19h30, en ayant eu **2 heures de pause déjeuner**.

**Référentiel de compétences :**
 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence

 Compétences

Définition 

Le surveillant d'espace aquatique effectue un travail de prévention pour éviter les accidents.

Il fait respecter le règlement intérieur de l'établissement en ce qui concerne l'utilisation de l'espace aquatique, surveille les baigneurs et alerte et intervient en cas de danger couru par la clientèle

Activités clés 

- Assurer la surveillance de l'espace aquatique dans le respect de la réglementation en vigueur et applicable dans l'établissement
-  **Vérifier le bon fonctionnement de l'espace aquatique avant, pendant et après son utilisation par la clientèle**
- Rappeler, faire comprendre et faire respecter à la clientèle les consignes de sécurité de l'espace aquatique telles que définies dans le règlement intérieur de l'établissement
- Surveiller et intervenir en cas de noyade pour réaliser les gestes de secours
- Alerter en cas de danger couru par la clientèle
- Informer l'exploitant ou son représentant désigné de toute anomalie constatée et risque potentiel sur l'espace aquatique

Compétences **Compétences métier**

- Vérifier le bon fonctionnement des équipements de l'espace aquatique
- Communiquer et faire respecter les règles de sécurité des biens et des personnes
- Communiquer et faire respecter les normes de sécurité des espaces et des établissements recevant du public
- Alerter en cas de danger couru par la clientèle
- Intervenir en cas de danger et réaliser les gestes de secours

Savoir-être et compétences relationnelles

- Responsable
- Vigilant
- Réactif
- Pédagogue
- Capacité à gérer des litiges
- Sang-froid
- Autonome

Compétences transverses **Communiquer avec la clientèle**

- Utiliser et maîtriser des techniques pédagogiques
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais

 **Compétences émergentes**
Interlocuteurs clés 

- Responsable d'établissement ou son représentant
- Maître-nageur sauveteur
- Équipe animation
- Réception
- Agent technique

Condition d'accès 

Formation « Surveillance Aquatique » de la FNHPA, nécessitant :

- D'être majeur
- De savoir nager sur 50 m
- D'être titulaire du PSC1 (Premiers Secours en Equipe niveau 1) ou de tout autre titre équivalent au BEPS (brevet européen des premiers secours).

Polyvalence 

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

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Activité principalement saisonnière
- 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
- Possibilité de travailler en horaires décalés (soirée) en haute saison

Possibilité de parcours


 Evolution en interne :

Opérateur polyvalent en restauration



Responsable restaurant



Directeur adjoint

- Possibilité de réaliser des cycles de formation en hors saison pour monter en compétence et évoluer sur son poste.
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste.

 En formation :

- Norme hygiène alimentaire en restauration commerciale et collective (HACCP).
- Licence professionnelle Gestion et management des organisations.
- Responsable établissements touristiques.



L'histoire de Tom :

Tom est étudiant en CAP Production et service en restauration.

Après plusieurs saisons de deux mois au sein d'un camping, il a réalisé une saison longue sur 8 mois, lui permettant de le conforter dans son appétence pour l'univers de l'hôtellerie de plein air, qui lui correspond parfaitement.

Par ailleurs, son désir de formation collait au projet d'agrandissement de l'espace restauration du camping des Flots Bleus pour lequel il est salarié.



Tom raconte sa journée de travail type en haute saison :

Dès **mon arrivée à 9h**, je me charge de **servir les clients du petit-déjeuner** et de **débarrasser les tables**. La veille, nous avons déjà préparé la mise en place de la salle.

Aux alentours de 10h, je m'occupe de **préparer des denrées** pour le restaurant, de **vérifier les stocks** avec **le chef de cuisine**, et de **réaliser les commandes** auprès des **fournisseurs**.

Je **prépare la salle** pour le service du midi, je **sers les clients, débarrasse et nettoie les tables et la salle** avant de **partir en coupure**.

À 19h, je prends mon service du soir. Mes **collègues** se sont chargés de préparer la salle sur la thématique de l'Espagne : ce soir, le chef a préparé une paella ! Nous nous **déguisons** pour l'occasion.

Ces soirées sont très prisées par **les vacanciers** de l'établissement : nous devons **être organisés** afin de **tenir la cadence**, et **servir les clients dans les temps**. Malgré le rythme soutenu, je **garde le sourire** et m'assure auprès des clients qu'ils passent une bonne soirée.

Mon service se termine aux alentours de 22h par la **clôture de la caisse**, et la **préparation de la salle** pour le lendemain.



Référentiel de compétences :

 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence

 Compétences

Définition 

L'employé polyvalent en restauration assume plusieurs activités en fonction de la typologie de restauration servie au sein de l'établissement : préparation et dressage des plats froids (hors d'œuvre, fromages, desserts ...), snacking, vente de plats à emporter...

Il accueille les clients, prend les commandes, effectue le service, participe à l'encaissement, débarrasse les tables et plateaux et remet la salle en ordre à l'issue du service.

Activités clés 

- Accueillir les clients
- Prendre les commandes
- Effectuer le service
- Effectuer des ventes de plats à emporter
- Participer à l'encaissement
- Débarrasser et nettoyer
- Remettre les locaux en ordre à l'issue du service
- Préparer les tables
- Préparer et dresser les plats
- Aider en cuisine (plonge, découpe des fruits et légumes...)
- Cuisiner une restauration rapide (type snacking)
- Participer à la gestion des stocks (commande et réception des produits)
- Vérifier les réfrigérateurs, chambres froides et congélateurs (stock + denrées périssables)
-  **Respecter et veiller au respect des normes d'hygiène et de qualité**

Compétences  **Compétences métier**

- Connaître les règles de sécurité et d'hygiène du secteur de la restauration
- Utiliser les techniques culinaires de base comme l'élaboration, la présentation et la décoration des plats
- Effectuer le service en salle
- Réaliser l'entretien du matériel de la cuisine et des locaux

 **Respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires (Hazard Analysis Critical Control Point - HACCP-)** **Savoir-être et compétences relationnelles**

- Sens du service
- Aisance relationnelle
- Bonne condition physique
- Rigueur
- Dynamisme
- Habileté

 **Compétences transverses** **Renseigner les clients sur les allergènes**

- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais

 **Compétences émergentes****Interlocuteurs clés** 

- Responsable restauration
- Responsable d'établissement
- Fournisseurs

Condition d'accès 

- CAP - Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)
- BAC : Bac professionnel commercialisation et services en restauration
- Formation hygiène et sécurité HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)
- Formation santé sécurité au travail (SST)

Polyvalence 

- Possibilité d'être missionné ponctuellement sur d'autres activités : préparation de salle en vue d'animation, appui logistique, maintien de la propreté, bar, boutique...

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
- Possibilité de travailler en horaires décalés (soirée) en haute saison

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, 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 :

- Licence professionnelle gestion et management des organisations .
- Master spécialisé dans les domaines de vente, négociation commerciale, management commercial.

**L'histoire d'Anaïs :**

Anaïs a 28 ans, elle est titulaire d'un BTS commerce et est en Licence de langues. Elle a été embauchée au camping de La Plage*** pour la 1ère saison en tant que responsable des ventes annexes au sein de la boutique franchisée du site.

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

“ Anaïs raconte sa journée de travail type en haute saison :

Le matin **je démarre ma journée à 6h** par la **mise en place de la presse** et la **réception de la commande** passée auprès du **boulangier du village** : la veille, **les vacanciers** peuvent passer leur commande de pain et de viennoiseries.

Je **donne les instructions** de la journée à **l'employé** que **j'ai recruté en amont** pour la saison, et nous **vérifions ensemble que tout est en place** dans les rayons et que **tout soit propre** avant l'ouverture de la boutique à 7h.

Nous **accueillons** les premiers clients ensemble, puis **le vendeur** prend le relai sur la caisse pendant que je m'occupe de **vérifier les stocks** et de **passer les commandes** auprès des **fournisseurs**.

À 11h, je quitte l'établissement afin de faire une **coupure**, et reviens pour 16h pour mon point hebdomadaire avec le **franchiseur** sur les besoins en matériel de la boutique. **Je réalise un retour** à **ma direction** des différents points évoqués.

Je **passe ensuite ma commande** de pains et de viennoiseries pour le lendemain.

Je ferme la boutique à 19h, et **clôture la caisse**.

En basse saison, la boutique n'est ouverte **que le matin**, me permettant **d'aider mes collègues sur d'autres activités, tels que l'accueil ou le bar**. ”

Référentiel de compétences : **Interlocuteurs clés** **Conditions d'emploi et d'exercice** **Polyvalence** **Compétences**

Définition 

Le responsable boutique a la charge de l'ensemble des prestations complémentaires vendues aux clients, dont notamment la gestion de la boutique de l'établissement.

Il participe au recrutement des saisonniers et gère la relation avec les fournisseurs et franchiseurs du magasin.

Activités clés 

- Mettre en place la boutique à l'ouverture de la saison,
- Passer les commandes auprès des fournisseurs en fonction des besoins de la clientèle et des orientations de la direction sur la boutique
- Acheter les prestations , services (etc.) et négocier les tarifs auprès des fournisseurs
- Gérer l'organisation de la boutique,
- Manager, former et animer son équipe de vendeurs en haute saison
- Gérer les stocks, et réaliser des inventaires
- Promouvoir et vendre les services
- Suivre la fréquentation et les recettes associées

 *Compétences émergentes*

Compétences **Compétences métier**

- Utiliser les techniques de ventes
-  **Effectuer une veille du marché et des attentes des clientèles touristiques**
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits et services vendus
- Piloter les indicateurs de gestion
- Faire de l'animation commerciale
- Manager une équipe
- Gérer les stocks et réaliser des inventaires
- Utiliser les caisses
-  **Maitriser les règles d'hygiène et de sécurité**

Savoir-être et compétences relationnelles

- Aisance relationnelle
- Force de conviction
- Organisation
- Force de proposition
- Qualité de service
- Sensibilité marketing

Compétences transverses

- Négocier avec les partenaires
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais
- Réaliser des reporting à la direction
- Maintenir des liens avec les fournisseurs

Interlocuteurs clés 

- Direction
- Responsable réception
- Responsable commercial
- Prestataires externes

Condition d'accès 

- CQP chef des ventes
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS technico-commercial

Polyvalence 

- Le responsable des ventes annexes peut apporter son soutien régulier sur des postes d'agents d'accueil lors de forte affluence, participer à la gestion du bar, ou du ménage des hébergements locatifs.

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
- Possibilité de travailler en horaires décalés (soirée) en haute saison

Possibilité de parcours


 Evolution en interne :

Responsable espace bien-être



Responsable espace forme et du bien-être



Responsable réception

- Possibilité de réaliser des cycles de formation en hors saison pour monter en compétence et évoluer sur son poste : formation aux métiers de la forme (conseiller sportif et bien être :), et/ou au management d'équipe, permettant une évolution au poste de responsable d'espace bien-être.

 En formation :

- Licence professionnelle métiers de la forme.
- Formation management.



L'histoire de Leïla :

Leïla a 26 ans, titulaire d'un Bac Professionnel en esthétique elle a été embauchée au camping de la Rivière**** pour la 3ème saison consécutive à l'espace bien-être, cette fois en tant que responsable de l'espace bien-être.

Il s'agit d'un chalet annexe disposant d'un spa (jacuzzi, sauna, 3 cabines de soins).

Le camping appartient à une chaîne nationale renommée qui met l'accent sur la qualité de services et de l'environnement proposé.


Leïla raconte sa journée de travail type en haute saison :

En début de saison, je réalise ma **commande de fournitures et de produits nécessaires** qui me permettra de tenir jusqu'à la fermeture de l'établissement. Tout au long de la saison, je veille à la **gestion de mes stocks** afin de m'assurer qu'ils me permettront bien de tenir jusqu'à la fermeture de l'établissement. Je **réalise** également en début de saison **l'offre de soin**, en lien avec la **direction de l'établissement** et la qualité de service attendue. Les horaires de ma journée type en haute saison sont **de 8h30 à 12h30 et de 14h à 19h30**, l'institut étant quant à lui ouvert de 9h à 12h et de 14h à 19h.

Dès mon arrivée, j'allume le Sauna et le Hammam, et je **réalise le test PH et chlore du jacuzzi**. En cas d'anomalie de PH, je fais appel au **technicien pisciniste** de l'établissement qui va s'occuper de réaliser les réglages nécessaires. 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'équipement afin de **vérifier que tout fonctionne** et que **l'hygiène et la propreté des lieux soit irréprochable** avant l'ouverture aux premiers **clients**.

À 9 heures nous accueillons avec sourire les premiers clients : certains au spa, d'autres pour leur séance de musculation, ou encore d'autres pour la réalisation de soins en cabine. En tant que responsable, **je veille à la satisfaction client**, et à la propreté des lieux, des vestiaires aux cabines, en passant par les sanitaires.

Avant de partir en pause déjeuner, je **prépare avec mon équipe l'équipement** en vue des RDV de l'après-midi.

Après avoir **réalisé les soins de l'après-midi**, et fermé l'institut au public, mon équipe réalise le **ménage au sein de l'institut** et prépare les cabines pour le lendemain. Je peux également être amenée à réaliser ces tâches. Je profite de ce moment pour **réaliser ma caisse**.

En basse saison, lorsque l'institut compte moins de réservations, **je peux être amenée à aider mes collègues sur différents postes** (accueil du camping, supérette...)



Référentiel de compétences :

 Interlocuteurs clés

 Conditions d'emploi et d'exercice

 Polyvalence

 Compétences

Définition 

Le responsable espace bien-être gère l'ensemble des activités liées aux prestations de services et aux équipements dédiés au bien-être dans l'établissement : spa, espace de balnéothérapie, espace dédié aux séances de yoga ou de méditation, services de massages ou d'esthétique, coiffure...

Activités clés 

- Manager une équipe, recruter les compétences nécessaires
- Opérer soi-même selon sa compétence des soins/activités bien-être
- Respecter, former et faire respecter les protocoles de soins et les règles d'hygiène
- Veiller à la qualité des prestations
- Faire la promotion et la vente des services proposés, dont l'accueil et le conseil
- Enrichir le catalogue des prestations en fonction des attentes de la clientèle
- Assurer la gestion financière de l'activité
- + **Superviser l'activité et le suivi commercial : gérer les contacts avec les partenaires professionnels (fournisseurs, prestataires externes) et surveiller la fréquentation et tenir les statistiques**
- + **S'occuper de l'adaptation des lieux aux activités/soins prodigués**
 - Acheter et négocier les prestations et/ou services auprès des fournisseurs

 *Compétences émergentes*

Compétences **Compétences métier**

- Mettre en place une carte de soins et de prestations bien-être
- Réaliser des soins esthétiques et/ou de bien-être
- Utiliser et maîtriser les techniques commerciales
- Réaliser la gestion des stocks et des commandes

Savoir-être et compétences relationnelles

- Aisance relationnelle
- Capacité managériale
- Sens de la relation client
- Sens de l'accueil
- Capacité à gérer les conflits
- Rigueur
- Autonomie

Compétences transverses

- Gérer et encadrer une équipe
- Communiquer avec le personnel du site et la clientèle
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais
- Mobiliser des techniques pédagogiques
- S'assurer de la satisfaction client

Interlocuteurs clés 

- Collaborateurs de son équipe
- Direction
- Responsable d'activités
- Responsable réception
- Responsable technique
- Responsable commercial

Condition d'accès 

- CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie
- BP Esthétique Cosmétique Parfumerie
- Première expérience dans les métiers du bien-être demandée

Polyvalence 

- Au même titre que les membres de son équipe, le responsable de l'espace bien-être peut participer activement à la conception et la réalisation d'animations pour l'établissement.
- Le responsable contribue par ailleurs à la qualité du service client en répondant de façon pertinente aux questions des clients, et en contribuant à la bonne tenue et à la propreté de l'établissement.
- Le responsable peut également suppléer à l'accueil ou tout autre poste en cas de besoin.

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Le lieu d'exercice peut être dans un espace forme dédié mais également des espaces extérieurs (ex. séance de yoga en plein air) ou dans des espaces privatifs (ex. pour un soin massage ou esthétique dans un mobil-home).
- Les horaires sont définis avec le responsable de l'établissement.
- 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

Possibilité de parcours  **Evolution en interne :**

Technicienne polyvalente



Technicienne qualifiée

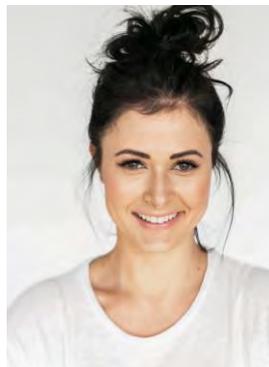


Responsable technique

- Évolution professionnelle jusqu'à responsable technique.
- 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.

 En formation :

- CAP - Monteur en installations sanitaires.
- CAP électricien.

**L'histoire d'Annabelle :**

Annabelle a 31 ans, titulaire d'un CQP ouvrier qualifié de maintenance en HPA, elle a été embauchée au camping du Parc** pour la saison en tant qu'agent de maintenance polyvalent.

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

“ Annabelle raconte sa journée de travail type en haute saison :

Le matin je fais un point d'équipe avec mon **responsable technique** qui répartit les travaux à réaliser sur la journée. Nous faisons également remonter les besoins des **vacanciers**.

Pendant la journée, je suis amenée à réaliser des **travaux de dépannage dans les mobil-homes occupés ou vides (évier bouché, ampoule grillée...), des petites réparations** au sein des espaces du camping (**vérification et réparation des aires de jeux pour enfants...**).

Je veille également à **l'entretien des haies et arbustes (balayage, nettoyage des allées et chemins du camping)** et à la **propreté des lieux (vider les poubelles et les containers du local déchetterie)**.

J'assure également **l'entretien des espaces aquatiques**.

Je me montre toujours souriante et disponible afin de **résoudre les problèmes rencontrés** par les **clients** pour qu'ils puissent passer un agréable séjour. ”

Définition 

L'agent de maintenance polyvalent assure la maintenance courante 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 espaces de circulation, les espaces verts, les aires de jeu, les espaces aquatiques.

Activités clés 

- Organiser ses activités d'agent de maintenance polyvalent
- Réaliser la maintenance des bâtiments, des hébergements et de leurs équipements en HPA
- Entretien des espaces verts et extérieurs et gérer les déchets
- Entretien des espaces aquatiques
- Assurer sa sécurité (EPI) et la sécurité des utilisateurs
- Entretien des outils et le matériel mis à disposition
-  **Contribuer au lien entre la clientèle et la direction en veillant à la satisfaction du client**
-  **Assurer le ramassage, tri, stockage et valorisation des déchets organiques**

 *Compétences émergentes*
Compétences  **Compétences métier**

- Réaliser des dépannages en saison et hors saison
- Réaliser les hivernages et « dés-hivernages » des hébergements
- Réaliser des travaux courants de plomberie et électricité
- Réaliser des travaux courants d'entretien des espaces verts
- Réaliser des petits travaux de maçonnerie ; muret, pilier de faible hauteur, dallage, scellements
- Installer et entretenir des équipements de parcs et jardins (aires de jeux...)

 **Vérifier le fonctionnement des outils de domotique et des réseaux de télécommunication, effectuer des dépannages de premier niveau ou prévoir l'intervention d'un prestataire.** **Savoir-être et compétences relationnelles**

- Aisance relationnelle
- Capacité à travailler en équipe
- Rigueur
- Force de proposition
- Qualité de service

 **Compétences transverses**

- Mener ses activités en autonomie dans le cadre de son périmètre d'intervention et en respectant les consignes de son responsable
- Mener ses activités dans le respect de la réglementation en vigueur dans l'entreprise
- Suivre et appliquer les règles de sécurité
- Réaliser des compte 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** 

- Responsable technique
- Direction
- Responsable propreté
- Responsable réception

Condition d'accès 

- CQP ouvrier qualifié de maintenance en hôtellerie de plein air
- Expériences professionnelles dans la maintenance et la réalisation de travaux bâtimentaires
- Caces* : dont nacelle, mini pelle, tracteur
- Autorisation de conduite
- Habilitations* : échafaudage, électrique, certiphyto

Polyvalence 

- Niveau de polyvalence variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Possibilité de réaliser des travaux d'entretien et de maintenance des espaces aquatiques

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

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**

- Entretenir les espaces communs, sanitaires inclus
- Entretenir les hébergements locatifs et les équipements
- Entretenir le 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 compte 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

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

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, 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**.

**Référentiel de compétences :**
 **Interlocuteurs clés**
 **Conditions d'emploi et d'exercice**
 **Polyvalence**
 **Compétences**

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
 - Entretien des hébergements locatifs
 - Entretien des installations de loisirs et veiller à leur conformité
 - Entretien des 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
- Capacité d'adaptation
- Capacité d'organisation
- Rigueur
- Force de proposition
- Qualité de service
- Disponibilité

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