
L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Partie n° 1 :

HIERARCHIE, POSTE DE TRAVAIL,
TACHES ET PROCESSUS
ERGONOMIE

BTS RESPONSABLE D'HEBERGEMENT
David GAVEN - Lycée Paul Augier 2015-2016

L'hôtellerie est un métier de traditions et d'expérience. Comment peut-on en assurer la pérennité sans s'appuyer sur la mise en place préalable d'un système d'exploitation fort dans lequel l'organisation du travail donne lieu à réflexion et analyse ?

Nous allons donc évoquer dans ce chapitre l'implantation d'un organigramme, les tâches et fonctions de chacun, et les différents profils de postes.



Votre dernier entretien avec le directeur des ressources humaines vous a permis de mettre l'accent sur certains dysfonctionnements dans l'établissement. Vous décidez d'y remédier et de planifier vos interventions.

Vous allez être amené à :

- ❖ Lister les différentes fonctions présentes dans l'hôtel
- ❖ Mettre à jour l'organigramme de l'hôtel
- ❖ Mettre à jour les fiches de poste et de candidat
- ❖ Analyser les conditions de travail et plus précisément les risques professionnels
- ❖ Organiser la prochaine réunion du CHSCT

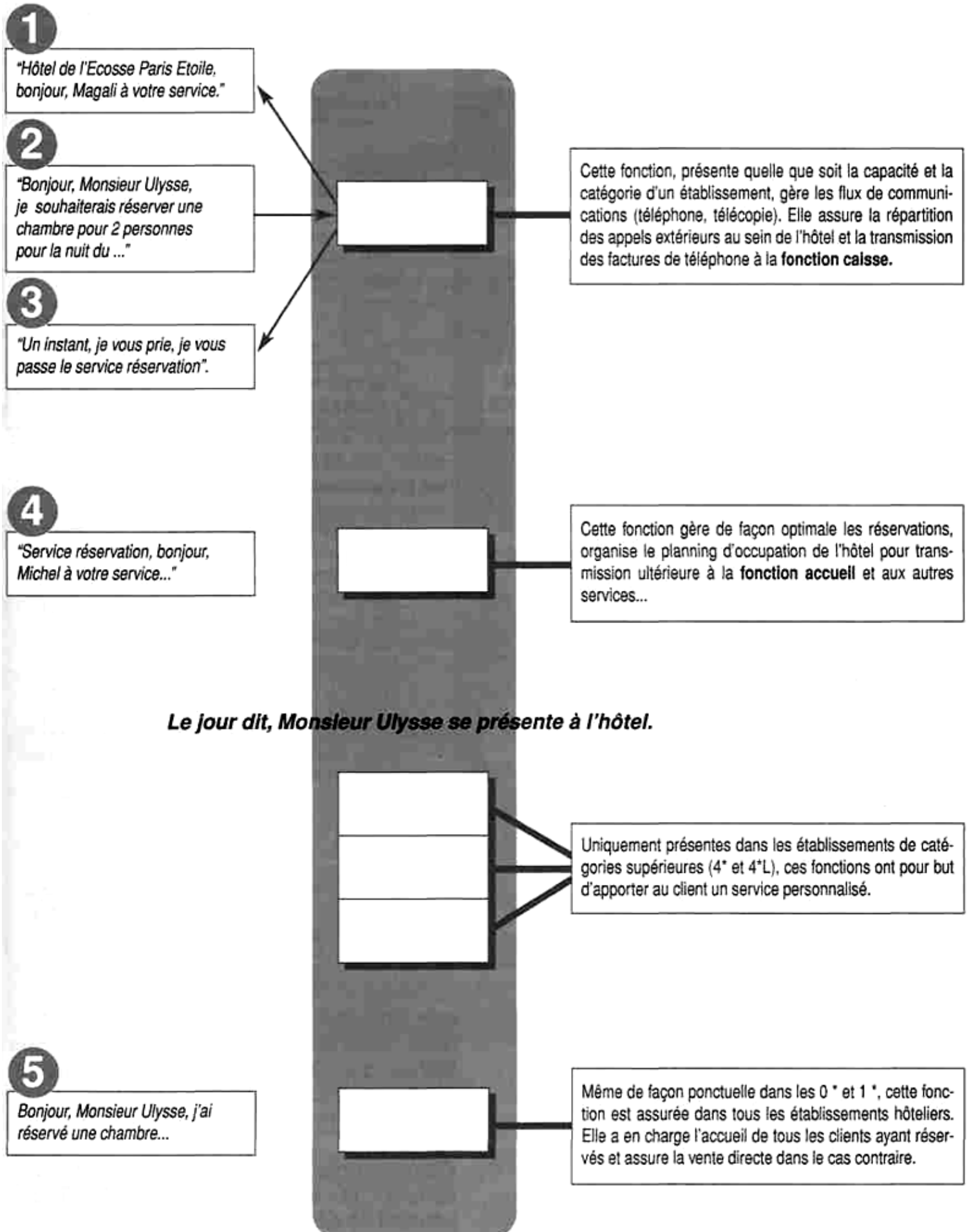


MISSION N°1
UNE ORGANISATION STRUCTURÉE

Des employés ont beaucoup de mal à se repérer dans l'entreprise et plus précisément à identifier les différents salariés et leurs fonctions. Vous proposez au chef du personnel de réaliser une représentation schématique des différents postes présents dans l'hôtel MARTINEZ. Pour vous faciliter le travail la secrétaire des ressources humaines vous a communiqué un ensemble de documents.

1. Compléter le schéma des différentes fonctions présentes dans l'hôtel
2. En déduire les grandes fonctions présentes dans le monde de l'entreprise
3. Dressez l'organigramme de l'hôtel MARTINEZ. Vous justifierez :
 - les niveaux de décision de cette organisation
 - le type d'organigramme choisi
 - la forme d'organigramme choisie ?
6. Retrouvez les responsabilités et les interdépendances entre les acteurs en remplissant le tableau prévu à cet effet
7. Comment distinguer les liens verticaux des liens horizontaux qui lient les différents postes ?

FONCTIONS DE L'HOTEL MAJECTIC





Assurée quelle que soit la catégorie ou la taille de l'établissement, cette fonction regroupe l'entretien des chambres et de tous les locaux d'hébergement (hall, circulations, etc.). Cette fonction peut être interne à l'hôtel ou sous-traitée auprès d'une entreprise extérieure.

Le séjour de Monsieur Ulysse.

6

"Bonjour, j'aimerais assister à Starmania ce soir, pourriez-vous vous charger de me réserver 2 places ?"

[Empty box]

A pour but d'aider le client dans tout ce qui peut faciliter son séjour (réception de son courrier, remise des clés, réservations spectacles, taxi, voyages, etc.), et de renseigner à tout moment le client.

7

"Bonjour, mon épouse a fait tomber sa bague dans le lavabo..."

[Empty box]

Gère tous les problèmes techniques de l'établissement et assure parfois des travaux de rénovation.

8

Le matin de son départ, Monsieur Ulysse se présente à la caisse.

"Bonjour, Monsieur Ulysse, chambre 122, je voudrais régler ma note..."

[Empty box]

Centralise et enregistre les dépenses effectuées par le client depuis son arrivée jusqu'à son départ. Procède aux encaissements des factures. Assure les opérations de change et de coffre.

Monsieur Ulysse quitte l'établissement, heureux de son séjour.

[Empty box]

Assure la fourniture, le stockage et l'entretien de l'ensemble du linge de l'établissement (draps, éponges, uniformes...) et parfois l'entretien du linge de la clientèle. Cette fonction peut être interne à l'hôtel ou sous-traitée auprès d'une entreprise extérieure.

[Empty box]

Cette fonction regroupe toutes les opérations indispensables à la bonne marche de l'entreprise (direction, comptabilité, fonction commerciale, gestion des ressources humaines, approvisionnements).

LES TYPES DE STRUCTURE D'ENTREPRISE

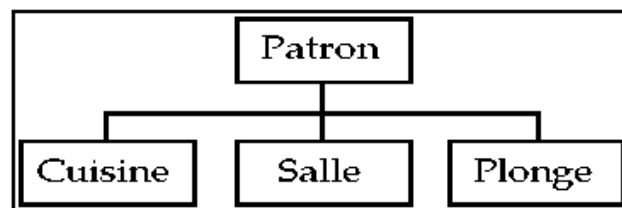
Définition : C'est la manière dont les différentes parties d'un ensemble concret ou abstrait sont disposées entre elles et sont solidaires et ne prennent sens que par rapport à l'ensemble.

Dans le secteur qui nous intéresse, il s'agit d'un schéma de répartition des tâches et des responsabilités à l'intérieur de l'entreprise, de l'administration sociale, de l'organisation. La structure d'une entreprise dépendra essentiellement de :

- * la dimension de l'entreprise
- * du secteur d'activité
- * du degré de déconcentration géographique.

1. STRUCTURE HIÉRARCHIQUE DANS UN SYSTÈME CENTRALISÉ (STRUCTURE DE LIGNE (LINE)).

Explication : Ce type de structures est appliqué aux petites ou moyennes entreprises car il ne laisse pas la possibilité de s'ouvrir. Le patron est le propriétaire. On retrouve des liaisons hiérarchiques et les différents intermédiaires vont exécuter les ordres.



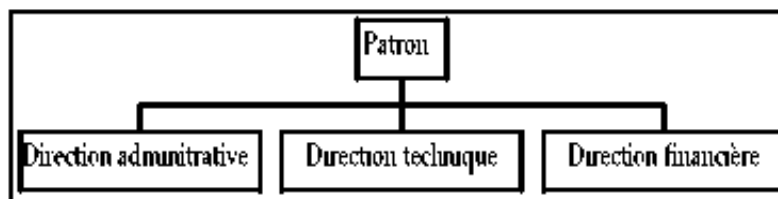
2. STRUCTURE DÉPARTEMENTALISÉE

Cette structure est adaptée pour les entreprises plus importantes dont le personnel dépasse les 50 personnes. Le niveau d'activité devenu plus important permet de créer une multiplicité de postes à responsabilités. Cette structure est donc destinée à seconder la direction dans la prise de décisions. On divise l'entreprise en créant des départements (services) à la tête desquels se trouvent des cadres supérieurs qui ont une autorité hiérarchique. La départementalisation se fait par :

- * produits (secteur d'activité)
- * régions
- * fonctions

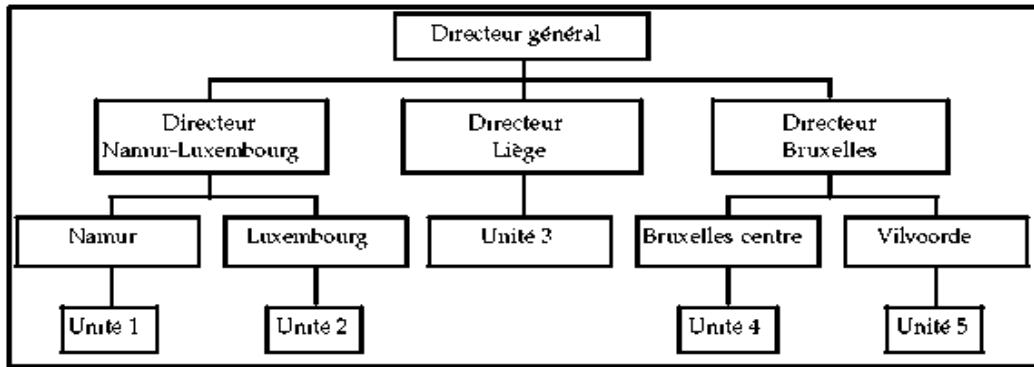
➤ HIÉRARCHIE FONCTIONNELLE OU DÉPARTEMENTALISATION PAR FONCTIONS

Explication : Sous une même direction, on va réunir toutes les activités qui vont aboutir à un objectif commun. On aura des directions de fonctions qui ont une autorité hiérarchique sur les exécutants de leur secteur. Ces directions ne peuvent pas interférer avec les autres secteurs. Ils ont un pouvoir de décision et de contrôle, nécessaire au bon déroulement de l'activité.



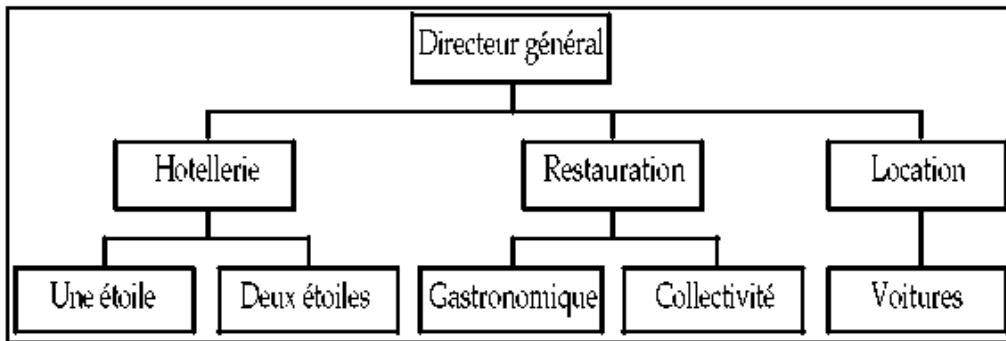
➤ HIÉRARCHIE RÉGIONALISÉE OU DÉPARTEMENTALISATION PAR RÉGIONS :

Explication : On assiste à une déconcentration géographique. On a chaque fois des responsables de régions qui ne peuvent pas intervenir sur les autres mais qui ont un pouvoir de décision sur leur propre région.

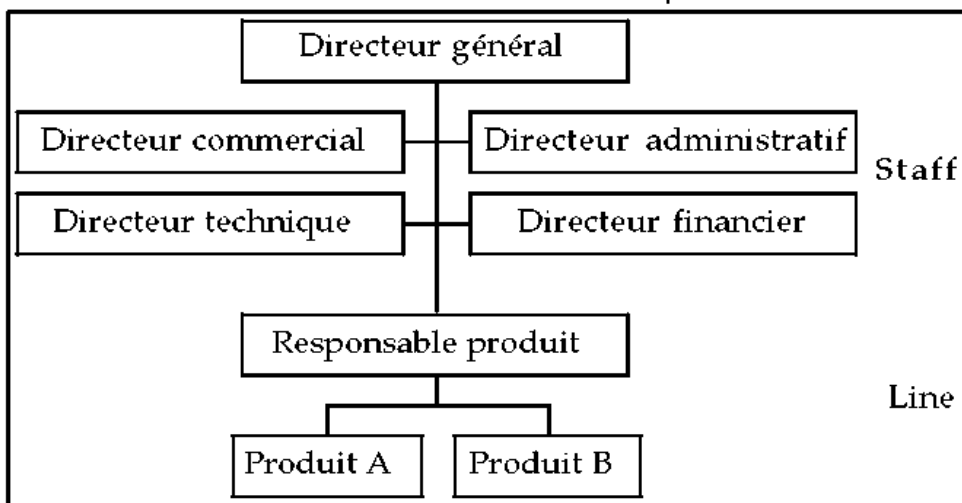


➤ **DÉPARTEMENTALISATION PAR PRODUITS :**

Explication : La départementalisation par produits dépend du nombre de biens fabriqués ou produits. On a chaque fois un directeur pour chaque départements ou produits. Ce directeur est responsable du processus de fabrication de la commercialisation.



3. STRUCTURE STAFF AND LINE



Explication : On a en haut le top management (directeurs, responsables, conseil d'administration, actionnaires,...) et à côté de cela, on retrouve les départements fonctionnels.

Deux niveaux de départementalisation :

* Départements fonctionnels : **Staff**

Staff : top management

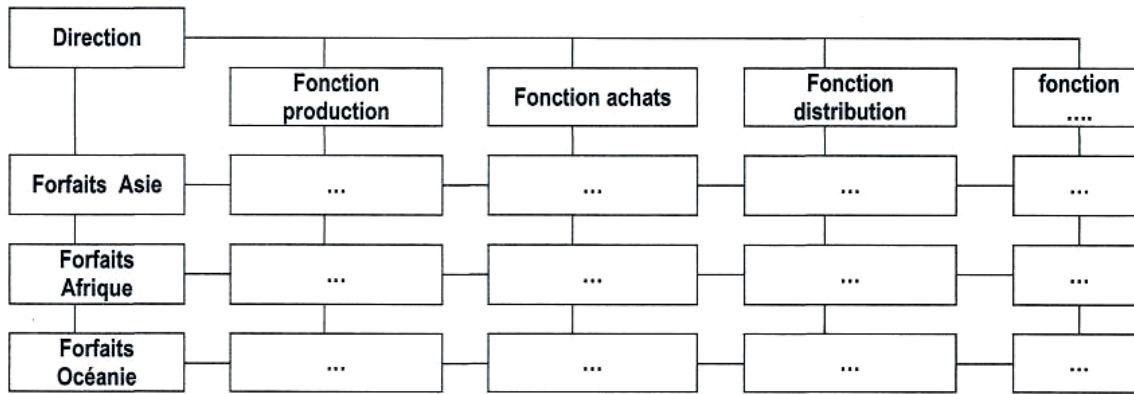
Leur rôle est fonctionnel. Ils vont analyser ce qui se passe. Ils sont là pour informer, conseiller,... . Ce sont des experts qui ne contribuent pas directement à la production mais ils sont indispensables à la trésorerie, s'arrangent pour l'approvisionnement de capitaux. Ces gens n'ont pas d'autorité hiérarchique sur le line, ils permettent, à la direction, la prise de décision.

* Départements opérationnels : **Line**

Line : division opérationnelle

Comme le nom l'indique, leur rôle est opérationnel. Ils exécutent la production et ont un pouvoir sur les personnes qui vont travailler et réaliser le travail.

4. STRUCTURE MATRICIELLE



Cette structure conduit les responsables fonctionnels à proposer leurs ressources aux responsables de projet, qui détiennent les budgets. On rajoute à une première structure classique une ou plusieurs autres structures latérales on crée volontairement :

- * des relations hiérarchiques multiples mais complémentaires
- * un croisement de compétences organisé autour des domaines clés de l'entreprise
- * et une coopération privilégiée des différentes instances

Le point délicat est d'obtenir une claire répartition des pouvoirs de décision.

5. STRUCTURE DÉCENTRALISÉE

Cette structure s'utilise lorsque l'ampleur de l'entreprise est trop grande. Il faut la diviser en section et chaque secteur peut être autonome. Ce système permet de déléguer les responsabilités. Le but est d'obtenir une meilleure efficacité dans la prise de décisions et une plus grande spécialisation dans la production. Il faut pouvoir communiquer de manière efficace pour rester dans la philosophie de l'entreprise. On assiste à une direction par objectifs. Pour qu'il y ait décentralisation, il faut faire participer le personnel, ce qui demande un management au niveau de la gestion des ressources humaines plus important que dans les autres entreprises.

6. GESTION PAR PROJET

La gestion par projet consiste à mobiliser une équipe et des ressources autour d'un objectif à atteindre. Elle induit une forte décentralisation et une grande flexibilité au sein de l'organisation. Dans les faits, une équipe se structure autour d'un chef de projet en fonction de compétences précises. Cette équipe fonctionne de façon autonome. Deux voies sont possibles :

une organisation par « équipe dédiée », quelques personnes choisies par le chef de projet quittent leurs fonctions originelles et consacrent tout leur temps au projet en ayant pour supérieur hiérarchique le pilote ;
une « organisation matricielle », en clair le chef de projet va piocher dans les services les personnes dont il a besoin, mais celles-ci ne consacreront au projet que quelques heures ou quelques jours par semaine, et devront toujours assumer leurs tâches quotidiennes.

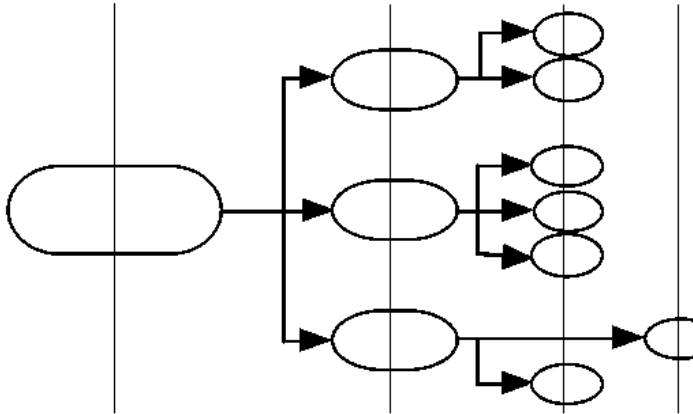
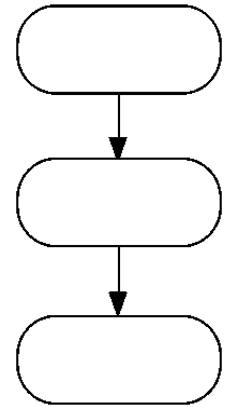
Conclusion générale : Un organigramme ne sera pas parfait puisqu'il dépend à chaque fois de l'ampleur de l'entreprise. Chaque entreprise doit trouver celui qui lui conviendra le mieux. Il faut choisir sa structure en fonction de son activité, prendre la plus adaptée à son établissement.

L'ORGANIGRAMME DE STRUCTURE

La représentation graphique de la structure se fait grâce à un organigramme. On distingue plusieurs types d'organigramme :

1. L'ORGANIGRAMME SOUS FORME GÉNÉALOGIQUE

C'est le plus utilisé. Plus on est en haut, plus on a de responsabilités. Il permet de différencier les niveaux. C'est une pyramide de commandement.

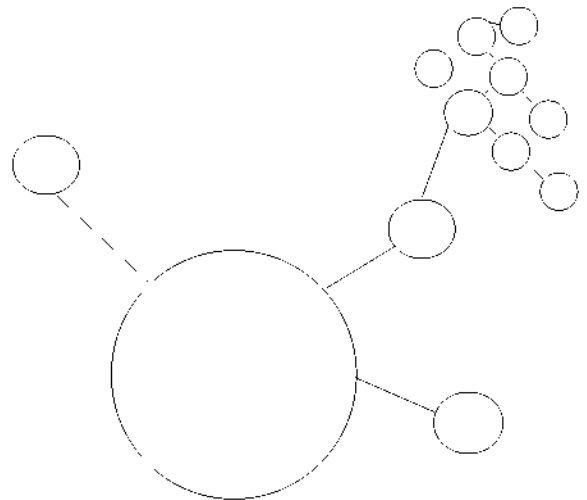


2. L'ORGANIGRAMME NORMALISÉ

Il se développe de la gauche vers la droite et est plus performant que le premier pour les grandes entreprises. Tous les emplois qui ont un lien hiérarchique équivalent sont sur une même ligne. Il est plus facile car il se prolonge infiniment sur l'horizontal.

3. L'ORGANIGRAMME SATELLITE

Les différentes fonctions gravitent autour d'une maison mère. Il sert à montrer la délégation totale du pouvoir dans une entreprise décentralisée. On est face à des entreprises internationales. C'est un type de management dit "par objectifs", c'est à dire que chaque pays devra suivre des objectifs définis par la maison mère.

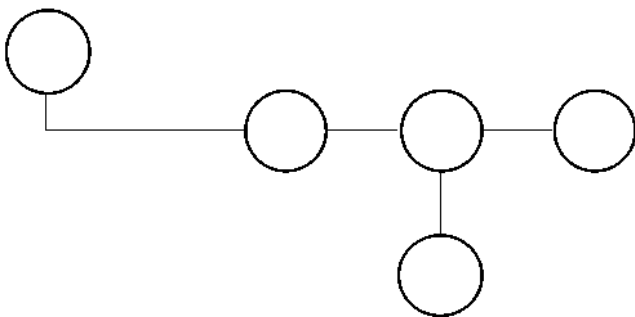


4.

L'ORGANIGRAMME CHAÎNE DE FONCTIONS

Il n'est pas divisé par départements mais par fonctions, qui sont rassemblées en chaînes. Les fonctions principales sont autour de la direction générale. On y retrouve un pouvoir hiérarchique. Ce type d'organigramme peut s'utiliser pour

tous types d'entreprises et peut être représenté comme un organigramme normalisé



Liste des postes présents dans l'hôtel MARTINEZ au 01/09/2015

Directeur général
Chef comptable
Directeur d'exploitation
Chef de réception
Standardistes
Concierges
Gouvernantes d'étages
Directeur restauration
Directeur hébergement
Femmes/Valets de chambres
Chasseurs / Bagagistes Portier / Voiturier
Comptables caisse centrale
Secrétaires
Économe Magasinier
Chefs de brigades
Directeur technique
Chargé de réservations
Gouvernante générale
Contrôleur
Directeur commercial
Chef concierge
Directeur administratif financier
Réceptionnistes (jour et nuit) Caissiers front NIGHT-AUDITORS
Chef du personnel
Responsable achats
Commerciaux Internes/Externes
Secrétaires Lingères / Équipiers
Techniciens Ouvriers

ORGANIGRAMME HOTEL MARTINEZ AU 01/09/2015

Responsabilités et Interdépendances

INTITULÉS DES POSTES	PLACE DANS LA HIERARCHIE	RESPONSABILITE PRINCIPALE	INTERDEPENDANCES ENTRE LES ACTEURS
Directeur Général			
Directeur Hébergement			
Gouvernante			
Responsable Réception			
Night Auditor			
Concierge			
Gouvernante d'étage			
comptable			



MISSION N°2
ANALYSE DU POSTE DE TRAVAIL

Vous venez de consulter le classeur contenant toutes les fiches de fonction des différents postes occupés dans l'hôtel. Il manque une seule fiche, celle de commis de salle. Vous décidez de la compléter afin de mettre à jour le classeur.

1. choisissez le type de fiche de fonction pour le poste de commis de salle et complétez là. (Voir document ci-dessous), justifiez votre choix.

1) **La fiche de poste** est un **outil de communication** permettant un dialogue personnalisé entre un supérieur hiérarchique et son collaborateur. Le responsable hiérarchique indique ce qu'il attend du poste, le titulaire expose ce qu'il comprend. La fiche de poste est aussi un **outil de clarification**, qui décrit les éléments fondamentaux d'une situation professionnelle. (voir page suivante)

2) **La fiche de description de fonction** délimite les responsabilités du titulaire du poste sous la forme d'objectifs à atteindre et précise le pouvoir de direction, de contrôle, de coordination à ce poste. Elle est plus adaptée aux postes d'encadrement.

Exemple de fiche :

<i>(Nom de l'entreprise)</i>	
Description de fonction	
Fonction : Adjoint au Directeur Technique	Nom : P. CALFAC
Service : Technique	
Responsable : Directeur Technique	
L'adjoint au Directeur Technique a pour mission de :	
<ul style="list-style-type: none"> - collaborer à la recherche, à la mise en œuvre de matériels et de procédés procurant à l'entreprise une avance technologique, - collaborer au lancement d'activités nouvelles... 	
Pour cela il doit être en contact avec les ingénieurs du service de recherche...	
Il reçoit du Directeur Technique des instructions sur le résultat à atteindre.	
Il a l'initiative du choix des moyens et du déclenchement de l'action, dans la limite d'un budget et des instructions du Directeur Technique.	
Il doit rendre compte de son travail de façon périodique au Directeur Technique.	

3) **La fiche d'attributions** consiste à lister les différentes tâches que doit réaliser le titulaire du poste en lui indiquant les moyens nécessaires. Elle correspond aux postes d'exécution.

Exemple de fiche

<i>(Nom de l'entreprise)</i>	
Fiche d'attribution	
Fonction : Opératrice	Nom : A. DULAC
Service : SAV	
Responsable : Chef du SAV	
1	Préparer le planning des interventions des techniciens.
2	Recevoir les fiches « Message » et les classer dans l'ordre où elles devront être satisfaites.
3	Recevoir les appels radio des techniciens ; noter sur le planning des renseignements relatifs à l'intervention effectuée...

Justification :

En relisant votre travail vous vous apercevez qu'il n'y a aucune information sur les attentes mêmes de l'employé, son savoir faire, savoir être. D'autant que ces informations seraient bien utiles pour les séances de recrutement ! Que proposez-vous ?



MISSION N°3
ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

L'AMÉNAGEMENT DU POSTE DE TRAVAIL

Durant votre parcours professionnel et notamment en restauration, vous avez toujours été sensibilisé aux risques professionnels que représentent à la fois les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Aujourd'hui votre poste vous permet d'agir afin d'améliorer les conditions de travail des salariés et d'éviter ce type de risques.

1. Vous cherchez toutes les causes possibles nuisant aux conditions de travail pour les salariés de l'hôtel et les centralisez sur un schéma heuristique (voir page suivante)
2. vous déterminez les trois grands domaines d'intervention de l'ergonomie en milieu professionnel afin de cibler plus tard les meilleures solutions d'amélioration.

Site internet :

<http://www.inrs.fr/>

<https://fr.news.yahoo.com/amazon-une-saison-en-enfer-073732309.html>

(amazon stress au travail)

Vidéos : (également sur : www.paulaugierrh.weebly.com)



S61 - Partie 1
Accident du travail.mp4

[S61 - Partie 1 Accident du travail.mp4](#)



S61 - Partie 1 Santé
Quel est le bureau idéal

[S61 - Partie 1 Santé Quel est le bureau idéal.mp4](#)



S61 - Partie 1 la vie à
l'usine.mp4

[S61 - Partie 1 la vie à l'usine.mp4](#)



S61 - Partie 1
conditions de travail c

[S61 - Partie 1 conditions de travail chez google.mp4](#)



S61 - Partie 1
Sécurité et santé au t

[S61 - Partie 1 Sécurité et santé au travail.mp4](#)

Documents :

Mon "ergo-test" :

Voici, à titre d'exemple, quelques questions qu'il conviendrait de se poser à tout instant de la vie de l'entreprise



Dans ma cuisine :

1. Ai-je une luminosité adaptée pour un environnement de travail plus agréable et qui permet de bien voir les aliments ? OUI NON
2. Est-ce que je surveille la qualité de l'air et la température ? OUI NON
3. Ai-je mis en place une action pour limiter les nuisances sonores ? OUI NON
4. L'agencement de ma cuisine est-il fonctionnel ? (par exemple : peu d'allées et venues sont effectuées de la zone de stockage aux plans de travail) OUI NON
5. Le sol de ma cuisine est-il traité contre les risques de glissade ? OUI NON
6. Les revêtements des sols et des murs sont-ils prévus pour être facilement nettoyables ? (par exemple : suis-je équipé d'un jet et d'une centrale de nettoyage ?) OUI NON
7. Ma légumerie est-elle pourvue d'un poste assis-debout (ou est-elle mécanisée) ? OUI NON
8. Dans le cas où la zone de stockage est en sous-sol, suis-je muni d'un monte charge ? OUI NON
9. Mon matériel est-il facile d'utilisation et à nettoyer (déplacement possible des plans de travail). Les salariés sont-ils en sécurité lors de leur utilisation ? OUI NON
10. Est-ce que le port de chaussures de sécurité est effectif ? OUI NON
11. Est-ce que le port des vêtements et des équipements de protection est effectif lors du nettoyage ? OUI NON

Dans ma salle de restaurant et mon bar :

1. L'aménagement de la salle facilite-t-il le travail des serveurs ? (Repose plats et dessertes munies du nécessaire pour dresser les tables) OUI NON
2. L'accès en salle est-il au même niveau que la cuisine (sinon ai-je mis en place un système de passe) ? OUI NON
3. Ai-je mis en place une cave du jour ? OUI NON
4. Est-ce que je peux contrôler l'ambiance thermique de ma salle (air conditionné / climatisation / ventilation à recyclage, équipée de filtres, afin de limiter au maximum les quantités de fumées dans la salle) ? OUI NON
5. Ai-je mis en place une isolation phonique particulière dans la salle (par exemple des plafonds, des murs absorbants) pour le confort des serveurs et des clients ? OUI NON
6. Le passage au niveau des caisses est-il suffisamment large pour le serveur et les clients (la situation des caisses de paiement n'obstrue pas le passage, les croisements entre les serveurs et les clients sont possibles) ? OUI NON
7. Y a-t-il suffisamment d'espace entre les tables pour le passage des serveurs et des clients (femmes avec une poussette / personnes obèses / personnes en fauteuil roulant) ? OUI NON
8. Les chaises sont-elles adaptées à tous mes clients (chaises bébé / chaises suffisamment larges pour les personnes obèses) ? OUI NON
9. La salle est-elle pourvue d'un sanitaire adapté pour les personnes handicapées ? OUI NON

Dans mon hôtel :

1. Ai-je étudié le positionnement de l'ordinateur afin d'éviter de travailler à contre-jour ? OUI NON
2. Les réceptionnistes ont-elles la possibilité d'accueillir les clients en position assise afin de diminuer la station debout et de pouvoir accueillir les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite ? OUI NON
3. Les objets utiles aux réceptionnistes sont-ils situés dans une zone facile de préhension ? OUI NON
4. Ai-je mis en place une organisation spécifique du bureau (place précise du cahier de réservations, de la main courante) ? OUI NON
5. Ai-je prévu une zone de stockage spécifique aux archives de la réception et au matériel administratif ? OUI NON
6. L'agencement des chambres (hauteur des lits, baignoire, douche), facilite-t-il le travail des femmes de chambres ? OUI NON
7. Est-ce que les produits de nettoyage sont facilement accessibles, pour éviter des déplacements inutiles ? OUI NON
8. Ai-je mis en place des réserves de linge et de matériel à chaque étage ? OUI NON
9. Les femmes de chambre disposent-elles d'aides à la manutention (chariot, ascenseur, toboggan à linge) pour le transport du matériel (aspirateur, produits, draps) ? OUI NON
10. Ai-je des chambres adaptées à une famille avec des enfants en bas âge (avec table à langer...) ? OUI NON
11. Est-ce que les chambres et les accès sont prévus pour accueillir des personnes handicapées ? OUI NON
12. Les salles de bain sont-elles munies de matériaux antidérapants (sol, douche, baignoire) afin de limiter le risque de glissade des clients et des femmes de chambre ? OUI NON
13. Les chambres sont-elles pourvues de rideaux opaques pour assurer le confort des clients ? OUI NON
14. Les revêtements et décorations (moquettes, tissus...) sont-ils prévus pour limiter les risques d'allergie ? OUI NON
15. Ai-je mis en place une isolation phonique particulière dans les chambres (par exemple des plafonds, des murs absorbants) pour le confort des clients ? OUI NON
16. Est-ce qu'un accès spécifique est prévu pour les personnes handicapées ? OUI NON

De façon générale :

1. Est-ce que je forme mon équipe aux postures à adopter dans les différents postes de travail ? (par exemple, apprendre aux employés à soulever, porter des poids) OUI NON
2. Est-ce que je forme mon équipe à l'utilisation des produits chimiques ? OUI NON
3. Est-ce que je forme mon équipe à l'utilisation de leur poste, des logiciels ou du matériel ? OUI NON
4. Mon équipe a-t-elle les équipements de sécurité adaptés à son activité (chaussures de sécurité, gants, masques pour l'utilisation de certains produits...) ? OUI NON
5. Les notices d'utilisation sont-elles expliquées et mises à disposition de mon équipe (matériel, produits d'entretien) ? OUI NON
6. Est-ce que j'organise le temps de travail avec un souci de respect de la bonne rotation des équipes, des temps de pause et de récupération ? OUI NON
7. Ai-je mis en place des fiches de poste avec des objectifs clairs pour chaque employé ? OUI NON
8. J'organise des réunions et des entretiens régulièrement afin d'informer mon équipe et d'améliorer la communication ? OUI NON
9. Les espaces de circulation de mon établissement sont-ils suffisamment larges pour le déplacement des personnes à mobilité réduite (couloirs, portes...) ? OUI NON

Ergonomie au travail :

Lutter contre les pathologies professionnelles !

Aujourd'hui, en France, 70 % des maladies du travail sont imputées aux Troubles Musculo Squelettiques (TMS). Ces " pathologies professionnelles ", que l'on rencontre au bureau comme à l'atelier, affectent les muscles, tendons et nerfs des membres supérieurs et inférieurs (épaules, coudes, genoux, cou et dos).

Du bureau... à l'atelier

Des pathologies qui ont un coût pour l'employeur, car elles sont souvent à l'origine d'une baisse d'efficacité, pour l'employé qui en est victime et pour la collectivité qui prend en charge les arrêts maladies. Au bureau, où, même si le travail est " mentalisé ", la succession de gestes ou de postures comme les conditions de travail (éclairage, reflet sur écran, hauteur du bureau, position du corps...) sont des facteurs provocants l'apparition de ces TMS. Les travaux manuels qui furent à l'origine de l'introduction de la notion d'ergonomie sur les lieux de travail et qui ont fait l'objet de nombreuses études, ne sont pas forcément, malgré cela, plus à l'abri. Plus que des secteurs économiques spécifiques, ce sont dans des activités présentant des caractéristiques communes que l'on voit se développer les TMS : exigences de rapidité, de précision, de répétition sous forte contrainte temporelle sollicitant les membres...

Une obligation légale !

Mieux vaut prévenir que guérir... Partant de cela, la prévention des risques professionnels est une obligation incombant à tous les employeurs. Elle doit permettre la suppression ou la réduction des risques d'accident et de maladie. Cela implique d'évaluer les risques, de consigner les résultats de cette évaluation dans un document unique, mis à jour régulièrement et de mettre en œuvre les actions de prévention (programme annuel dans les entreprises de plus de 50 salariés : changement d'équipement, formation...). D'où, l'importance que l'on doit accorder à l'ergonomie dans l'univers professionnel ! Science du travail, l'ergonomie (du grec ergon : travail et nomos : loi) est une discipline qui utilise une approche systémique dans l'étude de tous les aspects et tous les cadres du travail... L'objectif de l'ergonomie est de contribuer à la conception, ou bien à l'évolution des situations de travail afin que ce dernier soit réalisé dans le respect de la santé, de la sécurité, avec un maximum de confort et d'efficacité.

De nombreuses ressources existent aujourd'hui pour appliquer les préceptes de l'ergonomie au monde du travail. Ainsi l'aménagement des postes de travail, des espaces de travail et l'adaptation du poste à la mission à réaliser sont générateurs d'un plus grand confort mais aussi d'une plus grande productivité. Car travailler mieux, c'est aussi travailler plus...

Quelques règles à respecter !

Au bureau...

- Eviter les reflets (de lampe, de fenêtre) sur les écrans ;
- Placez vos yeux à 60 / 80 cm de l'écran (selon la dimension des caractères et de l'écran), le haut de l'écran doit se situer à la même hauteur que vos yeux ;
- Placez un porte copie à la même hauteur que votre écran pour avoir vos documents dans votre champ de vision et éviter d'avoir à baisser et à lever constamment la tête ;
- Travailler sur un bureau dont la hauteur du plan de travail est de 72 / 76 cm, l'idéal étant d'avoir un bureau réglable en hauteur ;
- Adapter l'assise de votre chaise (la hauteur doit être réglable de 40 à 51 cm) pour que vous puissiez rester droit et que vos pieds puissent rester à plat au sol, vous pouvez aussi opter pour un repose-pied. Pensez aussi à adapter la hauteur du dossier... et surtout vous devez toujours rester bien droits ;
- Maintenez la température du bureau entre 21° et 23 ° C (26° C au maximum), en conséquence faites attention à l'utilisation produisant de la chaleur (ordinateurs...);
- Maîtrisez l'intensité sonore... Le niveau sonore ne doit pas excéder, au maximum, 55 dB ;
- Organisez votre travail afin d'alterner les tâches et les positions.



PREVENTION DES RISQUES

Les coupures, brûlures et maux de dos, le stress du « coup de feu » ne sont pas des passages obligés pour les employés de la restauration et de l'hôtellerie. Dans ces métiers qui connaissent des difficultés de recrutement, l'amélioration des conditions de travail et la prévention des accidents et des maladies professionnelles sont des enjeux majeurs. Les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration ont plus de risques d'être victimes d'un **accident du travail** que la moyenne des autres salariés. Les salariés officiant dans la restauration rapide et, plus encore, ceux qui travaillent dans les cantines sont particulièrement exposés (respectivement 58 et 65 accidents pour 1 000 salariés par an, alors que la moyenne nationale s'établit à 39). Les **chutes** et **glissades**, les accidents liés aux **manutentions manuelles** et aux outils à mains (principalement les couteaux) comptent parmi les principales causes d'accidents.

Hôtels et restaurants

Refuser les risques du métier

Contraintes de travail liées à l'organisation du travail et à l'activité physique

Les professionnels des hôtels, restaurants, débits de boisson sont notamment exposés aux risques suivants :

- Risques de chutes, risques de **chutes de hauteur** : les sols humides et glissants, l'existence de dénivelés
- Risques liés à l'activité physique : en cuisine, en salle ou dans les étages, les manutentions de charges lourdes (chargement, déchargement), les gestes répétitifs (faire un lit, éplucher les légumes, trier les couverts...) et l'adoption de postures pénibles (penché, bras en l'air...) sont fréquents.
- Risques liés aux équipements de travail : des outils et machines coupants, tranchants (malaxeur, trancheuse), chauffants peuvent être la cause d'accidents du travail en cuisine. Dans les étages, le personnel doit aussi parfois composer avec des aspirateurs trop lourds, des fers à repasser anciens, des chariots aux roues non entretenues...
- **Risques psychosociaux** : la surcharge de travail, les ordres contradictoires, les interruptions incessantes, le manque de travail en équipe, les relations tendues avec la clientèle... sont des **facteurs de stress**. Les employés travaillant dans des débits de boissons peuvent être, par ailleurs, plus que d'autres, exposés aux risques de violence de la part de la clientèle.
- Risques liés à l'organisation du travail : risques liés à une surcharge de travail, à un manque de formation ou d'information du personnel, aux horaires de travail décalés.
- Risques liés à l'ambiance physique de travail : les ambiances de travail bruyantes (en cuisine, au service en salle), les locaux insuffisamment éclairés, le travail au chaud (en cuisine), ou froides (installations frigorifiques) peuvent contribuer à la survenue d'accidents, de maladies ou accentuer la fatigue.
- Risques routiers.

Prévenir les risques professionnels dans l'hôtellerie et la restauration

L'employeur est tenu d'évaluer les risques professionnels auxquels sont exposés ses salariés, en les associant à la démarche. Une attention particulière doit être accordée aux situations des **apprentis, nouveaux embauchés**, intérimaires ou saisonniers. Plusieurs documents de l'INRS fournissent une aide à l'évaluation des risques dans les [métiers de l'hôtellerie](#) et la [restauration](#). Des mesures de prévention adaptées à la taille et au fonctionnement de l'établissement doivent ensuite être mises en place. Fondées sur les principes généraux de prévention du Code du travail, imposant d'éviter les risques ou à défaut, privilégiant les moyens de protection collective, les mesures de prévention portent généralement sur différentes dimensions :

- **L'organisation du travail** : répartition des rôles et des charges de travail, anticipation des pics d'activité, anticipation des plannings, optimisation des livraisons, rotation des tâches, organisation du travail en binôme pour les tâches physiquement pénibles (femmes de chambre), respect des temps de pauses et de repas, formation des personnels aux risques rencontrés...
- La conception et l'**aménagement des locaux** : locaux conçus de façon à limiter les déplacements, à éviter les dénivelés, organisation en sécurité des lieux de stockage (empilements évités), pose de revêtement de [sols antidérapants](#) adaptés, portes adaptées au passage des chariots, espace suffisant autour des équipements de travail...
- L'aménagement des postes de travail : plans de travail et bacs de vaisselle adaptables à la hauteur des salariés en cuisine, installation de postes assis-debout pour les tâches répétitives, rangements des équipements de travail (couteaux) à portée de main, colonne d'évacuation du linge sale dans les hôtels...
- L'équipement et le matériel : choix d'équipements légers, maniables (fer, aspirateur, mobilier...), mise à disposition d'aides techniques pour les manutentions (chariots, rolls, diables...), maintien en conformité de l'équipement, installation de dispositifs de captage localisé pour les postes polluants en cuisine, choix de produits de nettoyage non irritants...

Code NAF : 5510Z

Hôtels et hébergement similaire

Nombre de salariés :	187 350	Indice de fréquence :	37,0
Nombre d'accidents de travail en premier règlement :	6 937	Taux de fréquence :	23,1
dont avec au moins 4 jours d'arrêt :	6 377	Taux de gravité :	1,3
Nombre de nouvelles incapacités permanentes :	352	Indice de gravité :	10,6
Nombre de décès :	2	Nombre d'établissements :	21 927
Nombre de journées perdues :	404 276		

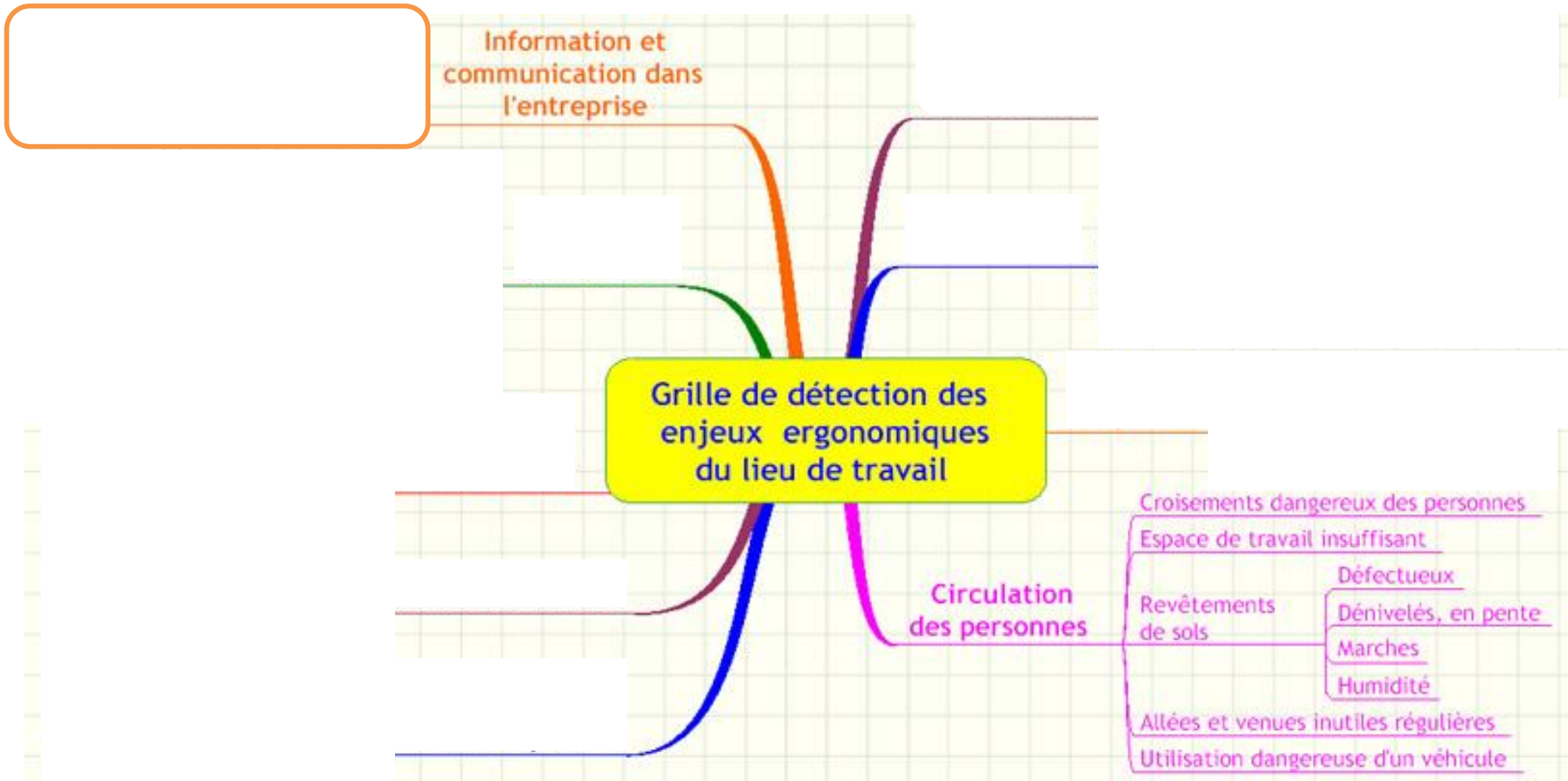
	Nombre d'AT en 1er régl.	Nombre de nouvelles IP	Nombre de décès	Nombre de journées perdues		Nombre d'AT en 1er régl.	Nombre de nouvelles IP	Nombre de décès	Nombre de journées perdues
REPARTITION SUIVANT L'AGE DE LA VICTIME					REPARTITION SUIVANT LE LIEU DE L'ACCIDENT				
1 Non précisé	0	0	0	0	1 Non précisé	257	9	0	11 425
2 Moins de 20 ans	523	2	0	11 174	3 Déplacement pendant travail	33	2	0	2 510
3 de 20 à 24 ans	1 100	19	0	36 445	4 Lieu de travail habituel	5 654	332	1	358 458
4 de 25 à 29 ans	953	25	0	40 375	5 Domicile du travailleur	0	0	0	0
5 de 30 à 34 ans	831	31	0	45 075	Non codés	993	9	1	31 883
6 de 35 à 39 ans	723	36	0	45 493	REPARTITION SUIVANT LA DEVIATION ⁽¹⁾				
7 de 40 à 49 ans	1 511	107	0	117 612	1 Problème électrique, explosion, feu	29	0	0	1 008
8 de 50 à 59 ans	1 110	111	1	94 493	2 Débordement, renversement, fuite, etc.	57	0	0	744
9 de 60 à 64 ans	150	16	1	11 295	3 Éclatement, glissade, chute, etc. d'agent matériel	352	5	0	12 120
10 65 ans et plus	36	5	0	2 314	4 Perte de contrôle	870	5	0	23 356
REPARTITION SUIVANT LE SEXE DE LA VICTIME					REPARTITION SUIVANT LA DEVIATION ⁽¹⁾				
1 masculin	3 023	119	2	147 095	5 Glissade ou trébuchement avec chute	1 140	9	0	55 196
2 féminin	3 914	233	0	257 181	6 Mouvement corps sans contrainte	719	10	0	21 830
REPARTITION SUIVANT LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE					REPARTITION SUIVANT LA DEVIATION ⁽¹⁾				
1 Non précisé	455	12	0	22 345	7 Mouvement corps avec contrainte	1 001	7	0	40 674
2 Cadres, tech., a.m.	379	12	0	23 736	8 Surprise, violence, agression, menace, etc.	99	0	0	5 755
3 Employés	3 823	211	1	235 848	9 Autre ou sans information	456	5	0	17 740
4 Apprentis	348	1	0	6 710	Non codés	1 654	311	2	225 853
5 Elèves	2	0	0	117	REPARTITION SUIVANT L'AGENT MATERIEL DE LA DEVIATION ⁽¹⁾				
6 Ouvriers non qualifiés	722	91	0	68 889	1 Bâtiments, surfaces à niveau	974	7	0	40 676
7 Ouvriers qualifiés	198	16	0	12 722	2 Bâtiments, constructions, surfaces hauteur	537	3	0	25 879
8 Divers	16	0	0	2 027	3 Bâtiments, constructions, surfaces profondeur	0	0	0	0
Non codés	994	9	1	31 902	4 Dispositifs de distribution de matière	10	0	0	306
REPARTITION SUIVANT LA NATURE DES LESIONS					REPARTITION SUIVANT L'AGENT MATERIEL DE LA DEVIATION ⁽¹⁾				
1 Commotions et traumatismes internes **	1 929	87	0	126 031	5 Moteurs, dispositifs transmis./stockage énergie	8	0	0	156
2 Douleur effort, lumbago *	13	36	0	15 888	6 Outils à main non motorisés	474	2	0	8 171
3 Déchirure musculaire ou tendineuse *	0	6	0	2 770	7 Outils mécaniques tenus main	57	1	0	2 490
4 Chocs physiques, chocs sans précision	882	40	0	50 074	8 Outils à main, sans précision sur motorisation	10	0	0	237
5 Chocs consécutifs à agressions et menaces	17	1	0	1 761	9 Machines, équipements portables ou mobiles	7	0	0	250
6 Plaies ouvertes	1 064	24	0	24 843	10 Machines et équipements fixes	122	1	0	2 618
7 Blessures superficielles	414	6	0	13 475	11 Dispositifs convoyage, transport, stockage	254	3	0	10 056
8 Plaies, bless. superf. sans précision ***	206	6	0	6 163	12 Véhicules terrestres	19	0	0	811
9 Fractures fermées, fractures sans précision	307	32	0	32 169	13 Autres véhicules de transport	0	0	0	0
10 Fractures ouvertes	24	2	0	3 202	14 Matériaux, objets, produits, bris, poussières, etc.	520	5	0	18 060
11 Luxations, entorses et foulures	997	43	0	64 308	15 Substances chimiques, explosives, radioactives...	47	0	0	786
12 Amputations	7	2	0	433	16 Dispositifs et équipements de sécurité	1	0	0	21
13 Brûlures, gelures, effets lumière et radiations	240	1	0	5 163	17 Equipements bureau, sport, armes, domestiques...	344	7	0	11 806
14 Effets du bruit, des vibrations, de la pression	1	0	0	59	18 Organismes vivants et êtres humains	129	1	0	6 358
15 Empoisonnements et infections	7	1	0	363	19 Déchets en vrac	3	0	0	46
16 Noyade et asphyxie	3	0	0	95	20 Phénomènes physiques, éléments naturels	5	0	0	480
17 Blessures multiples	96	16	0	11 521	99 Autre ou sans information	1 202	11	0	49 216
18 Nature inconnue ou non classée	730	49	2	45 978	Non codés	1 654	311	2	225 853
REPARTITION SUIVANT LA NATURE DES LESIONS					REPARTITION SUIVANT L'ACTIVITE PHYSIQUE SPECIFIQUE ⁽¹⁾				
1 Tête et cou, y compris yeux	383	20	0	18 293	1 Opération de machine	52	1	0	1 561
2 Dos, rachis, moelle épinière	1 166	58	0	77 211	2 Travail avec des outils à main	532	2	0	10 885
3 Torse et organes	139	12	1	10 224	3 Conduite/présence moyen de transport-manutention...	78	0	0	4 253
4 Membres supérieurs, hors doigts et mains	893	78	0	80 432	4 Manipulation d'objets	1 299	19	0	43 751
5 Doigts et mains	1 900	52	0	54 777	5 Transport manuel	555	5	0	22 036
6 Membres inférieurs	1 727	77	0	103 712	6 Mouvement	1 689	12	0	72 300
7 Multiples endroits du corps affectés	357	33	0	34 975	7 Présence	135	0	0	5 908
8 Localisation inconnue ou non classée	372	22	1	24 652	9 Autre ou sans information	403	2	0	17 729
REPARTITION SUIVANT LA NATURE DES LESIONS					REPARTITION SUIVANT LA MODALITE DE LA BLESSURE ⁽¹⁾				
1 Tête et cou, y compris yeux	383	20	0	18 293	1 Contact courant électrique, t., substance dangereuse	184	0	0	3 705
2 Dos, rachis, moelle épinière	1 166	58	0	77 211	2 Noyade, ensevelissement, enveloppement	1	0	0	6
3 Torse et organes	139	12	1	10 224	3 Écrasement mouvement vertical ou horizontal	1 110	8	0	52 985
4 Membres supérieurs, hors doigts et mains	893	78	0	80 432	4 Heurt par objet en mouvement	303	3	0	10 845
5 Doigts et mains	1 900	52	0	54 777	5 Contact agent matériel coupant, pointu, etc.	974	8	0	20 895
6 Membres inférieurs	1 727	77	0	103 712	6 Coincement, écrasement, etc.	179	5	0	6 445
7 Multiples endroits du corps affectés	357	33	0	34 975	7 Contrainte du corps, contrainte psychique	1 467	16	0	63 353
8 Localisation inconnue ou non classée	372	22	1	24 652	8 Morsure, coup de pied, etc.	57	0	0	2 805
REPARTITION SUIVANT LA NATURE DES LESIONS					REPARTITION SUIVANT LA MODALITE DE LA BLESSURE ⁽¹⁾				
1 Tête et cou, y compris yeux	383	20	0	18 293	9 Autre ou sans information	448	1	0	17 384
2 Dos, rachis, moelle épinière	1 166	58	0	77 211	Non codés	1 654	311	2	225 853

* pour les sinistres survenus avant 2012

** dont contusions (pour les sinistres survenus avant 2012)

*** dont présence corps étranger, piqûres (pour les sinistres survenus avant 2012)

(1) Nombre d'AT avec un 1er règlement en 2013 et ayant eu au moins 4 jours d'arrêt en 2013



M. Berby, responsable ressources humaines est en arrêt de travail. Il est 11h, votre directeur vous demande de bien vouloir le remplacer pour organiser la réunion du CHSCT qui aura lieu dans 4 jours. Vous acceptez la mission. Toutefois, c'est un domaine pour lequel vous manquez d'expérience. Vous vous empressez de retourner dans votre bureau afin de préparer au mieux cette réunion.

1. Vous prenez connaissance du dernier PV du CHSCT du 30.06.
2. Vous effectuez des recherches sur le rôle du CHSCT et établissez une fiche technique retraçant les principales caractéristiques (intérêts, enjeux, organisation, obligations légales etc ...)
3. Vous préparez l'ordre du jour, déterminez les personnes invitées, listez le matériel nécessaire et le choix de la salle et de la disposition des tables.
4. Vous préparez un document support qui vous permettra de répondre aux attentes de Mrs Martin, Hatier, Bretz et Berby.

EXTRAIT DU PV du 30.06 CHSCT HOTEL MARTINEZ

.....
M. Berby (responsable RH): « je souhaite que tous les salariés participent à une formation sur la sécurité et plus précisément sur les postures à respecter pour éviter les maladies ou accidents professionnels, trop nombreux à mon gout ! »

M. Hatier (représentant du personnel) prend la parole : « je comprends votre volonté de réduire ce type d'accident mais nous avons déjà eu plus de 18 jours de formation sur les 6 derniers mois !!!, les salariés en ont raz le bol ».

M. Bretz (inspecteur du travail) : je vous informe que vos pictogrammes ne sont plus aux normes. Quand pensez-vous les remplacer ?


M. Hatier : « d'ailleurs, on y comprend plus rien, rouge, bleu, vert, rond, triangulaire.....il serait bon de les harmoniser non ? Qu'en est il de Madame Umber qui a quitté son poste de travail suite à de fortes odeurs suspectes dans le local des produits d'entretiens ? Elle a averti la direction mais faute de réaction elle est rentrée chez elle se reposer. Va-t-elle être sanctionnée ?

.....
M. Martin (directeur général) cloture cette séance et propose pour la prochaine réunion du CHSCT de faire un point sur les conditions de travail dans l'hôtel. Il demande à M. Berby de préparer une étude sur les dernières statistiques publiques en hôtellerie restauration et de les comparer à celles de l'hôtel. Il aimerait également que certains pictogrammes présents dans l'hôtel soient davantage expliqués aux salariés.

Fin de séance : 19h15.....

**STATISTIQUES ACCIDENTS DU TRAVAIL POUR LES ACTIVITÉS
DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION POUR L'ANNÉE 2013**

Principales grandeurs			
	2012	2013	évolution
Effectifs CTN	18 299 717	18 500 237	
Accidents travail (AT)			
AT avec arrêt	658 847	669 914	
AT avec incapacité permanente (IP)	41 176	40 986	
décès	529	552	
Jours d'incapacité temporaire (IT)	37 194 643	38 321 575	
durée moyenne IT	56,5	57,2	
Indice de Fréquence (IF)			
Taux de Fréquence (TF)			
Taux de Gravité (TG)			
Indice de Gravité (IG)			
Maladies professionnelles (MP)			
MP réglées	50 688	55 057	8,6 %
MP avec incapacité permanente (IP)	24 961	27 132	8,7 %
décès	533	570	6,9 %
Jours d'incapacité temporaire (IT)	9 771 667	10 765 577	10,2 %
Accidents du trajet			
Accident avec arrêt	98 429	100 018	1,6 %
Accident avec IP	8 047	8 514	5,8 %
décès	359	393	9,5 %
Jours d'incapacité temporaire	6 310 459	6 578 376	4,2 %
durée IT	64,1	65,8	

 Cases à remplir

PRODUITS CHIMIQUES

Apprenez à décrypter les **nouveaux** pictogrammes de danger



Ces pictogrammes de danger apparaissent progressivement sur les étiquettes de danger de tous les produits chimiques.

Depuis le 1^{er} décembre 2010*, ils doivent figurer sur les étiquettes des substances.

Au 1^{er} juin 2015*, ils devront être apposés sur les étiquettes des mélanges (de substances).

Attention ! Certains dangers ne sont pas symbolisés par un pictogramme : lisez entièrement l'étiquette des produits chimiques.

Pour plus d'information : www.inrs.fr/focus/nouveletiquetage.html

PRODUITS CHIMIQUES
L'ÉTIQUETAGE ÉVOLUE



ancienne collection



nouvelle collection



2015

J'EXPLOSE



- Je peux exploser, suivant le cas, au contact d'une flamme, d'une étincelle, d'électricité statique, sous l'effet de la chaleur, d'un choc, de frottements...

JE FLAMBE



- Je peux m'inflammer, suivant le cas, au contact d'une flamme, d'une étincelle, d'électricité statique, sous l'effet de la chaleur, de frottements, au contact de l'air ou au contact de l'eau si je dégage des gaz inflammables.

JE FAIS FLAMBER



- Je peux provoquer ou aggraver un incendie, ou même provoquer une explosion en présence de produits inflammables.

JE SUIS SOUS PRESSION



- Je peux exploser sous l'effet de la chaleur (gaz comprimés, gaz liquéfiés, gaz dissous).
- Je peux causer des brûlures ou blessures liées au froid (gaz liquéfiés réfrigérés).

JE RONGE



- Je peux attaquer ou détruire les métaux.
- Je ronge la peau et/ou les yeux en cas de contact ou de projection.

JE TUE



- L'empoisonne rapidement, même à faible dose.

JE NUIS GRAVEMENT À LA SANTÉ



- Je peux provoquer le cancer.
- Je peux modifier l'ADN.
- Je peux nuire à la fertilité ou au fœtus.
- Je peux altérer le fonctionnement de certains organes.
- Je peux être mortel en cas d'ingestion puis de pénétration dans les voies respiratoires.
- Je peux provoquer des allergies respiratoires (asthme par exemple).

J'ALTÈRE LA SANTÉ OU LA COUCHE D'OZONE



- L'empoisonne à forte dose.
- Irrite la peau, les yeux et/ou les voies respiratoires.
- Je peux provoquer des allergies cutanées (eczéma par exemple).
- Je peux provoquer somnolence ou vertiges.
- Je détruis l'ozone dans la haute atmosphère.

JE POLLUE



- Je provoque des effets néfastes sur les organismes du milieu aquatique (poissons, crustacés, algues, autres plantes aquatiques...).

Dangers physiques

Dangers pour la santé

Dangers pour l'environnement

L'information et la formation des salariés

La prévention en marche

Une entreprise du secteur de la grande distribution, filiale d'un groupe suisse, compte deux hypermarchés et emploie 295 personnes. Dans un contexte de marché local de l'emploi tendu et de difficultés de recrutement, la direction accorde une attention particulière aux conditions de travail et soigne son climat social.

Quels sont les enjeux ?

L'enjeu de cette politique porte sur la fidélisation du personnel et l'accroissement de son potentiel d'attractivité de la main-d'œuvre. La direction voit une opportunité d'améliorer et de structurer sa politique de prévention dans l'obligation réglementaire d'évaluation des risques professionnels. Sa situation en matière de santé et sécurité au travail n'est pas catastrophique mais laisse toutefois entrevoir des marges de progrès, notamment en ce qui concerne les accidents du travail.

Impliquer le personnel

La démarche se déroule en parallèle dans les deux magasins. Elle se caractérise par sa dimension très participative, avec pas moins de 80 personnes, tous niveaux confondus, directement impliquées dans le processus. Ainsi, un comité de pilotage composé de la direction, du directeur des ressources humaines, des membres du CHSCT, du responsable sécurité et du médecin du travail est mis en place. Le CHSCT s'implique dans la réalisation d'un autodiagnostic de l'organisation de la prévention, débouchant sur un bilan points forts/points faibles et des actions d'amélioration. 26 binômes de salariés sont organisés (un employé de libre-service ou un gestionnaire + un chef de rayon) couvrant l'ensemble des secteurs et des métiers du magasin. Chaque binôme participe à une formation action.

La formation action alterne des phases d'apports théoriques en salle et des phases de mise en application sur le terrain. Elle intègre également des temps individuels d'accompagnement des binômes par le formateur.

Une démarche pédagogique

Cette démarche comporte un double objectif pédagogique : d'une part, mettre les binômes en capacité de mener l'ensemble de la démarche, de l'identification des risques jusqu'à la proposition d'actions de prévention. D'autre part, les amener à conduire un projet de prévention, impliquant largement le personnel de leur secteur. L'analyse des situations réelles de travail constitue la « colonne vertébrale » de l'approche. Elle s'appuie principalement sur des entretiens avec les salariés, complétés par des observations sur le terrain. Il s'agit de comprendre les conditions de réalisation du travail et d'identifier quelles sont, dans ce cadre, les composantes du travail qui génèrent des risques. De fait, l'inventaire réalisé par les binômes débouche non pas sur une liste des risques, mais sur l'identification de situations de travail à risques.

L'évaluation des risques

La phase d'évaluation des risques est validée par un groupe constitué du comité de pilotage et de l'ensemble des chefs de département. Cette même instance est à l'origine du plan d'actions de prévention qui prévoit que les risques sont traités, sous la responsabilité de la hiérarchie, au niveau de chaque unité de travail et selon la même approche participative. Ce choix s'explique par une volonté de maintenir la dynamique générale initiée par la démarche [...]. Les propositions d'actions, débattues en CHSCT, donnent lieu à réponse de la direction dans un délai d'un mois.

D'après <http://www.anact.fr>

L'ORGANISATION DU TRAVAIL

SYNTHESE

I – ORGANISATION STRUCTURÉE

LES ORGANES DE L'ORGANISATION

On distingue :

1. Les fonctions de l'entreprise :

Ces regroupements de tâches interdépendantes ayant le même objectif s'appellent « fonctions ». On parle également de _____ dans le cadre de l'hôtellerie.

Au début du siècle, Fayol, un ingénieur français, a analysé les fonctions de l'entreprise et en a distingué 6 :

- la **fonction technique** (production, transformation...),
- la **fonction commerciale** (achats, vente...),
- la **fonction financière** (recherche gestion des capitaux),
- la **fonction sécurité** (protection des biens et des personnes),
- la **fonction comptable** (établissement des documents comptables, calcul des coûts...),
- la **fonction administrative** (direction, prévision, coordination et contrôle).

Les entreprises actuelles présentent des découpages faisant apparaître les fonctions telles que :

- la **fonction recherche et développement qui s'occupe des études et de la recherche...**,
- la **fonction qualité s'assurant que les produits livrés sont conformes à des règles de fabrication...**,
- la **fonction ressources humaines** qui s'occupe des rémunérations, du recrutement, de la formation....

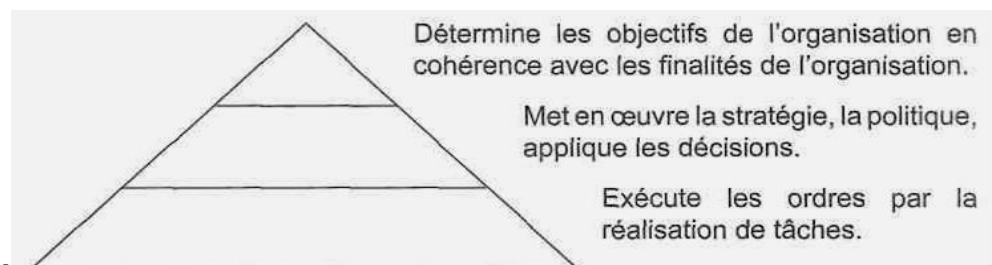
2. Les services de l'entreprise : un service regroupe un ensemble de moyens matériels et humains organisés pour effectuer des tâches, exécuter une fonction. Exemple : à une fonction commerciale, peut correspondre un service achat, un service vente.

LES RELATIONS PROFESSIONNELLES ENTRE LES ORGANES

1. Les relations hiérarchiques (relations d'autorité)

Les relations hiérarchiques indiquent : *les relations de subordination (qui transmet les consignes, les ordres à qui ?). Elles impliquent un découpage des **responsabilités selon les niveaux de décision**. A chaque niveau, les acteurs se voient attribuer des missions, des tâches qu'il conviendra de réaliser pour assurer le développement de l'organisation.*

On peut déterminer trois niveaux :



2. Les relations fonctionnelles (liées aux activités exercées)

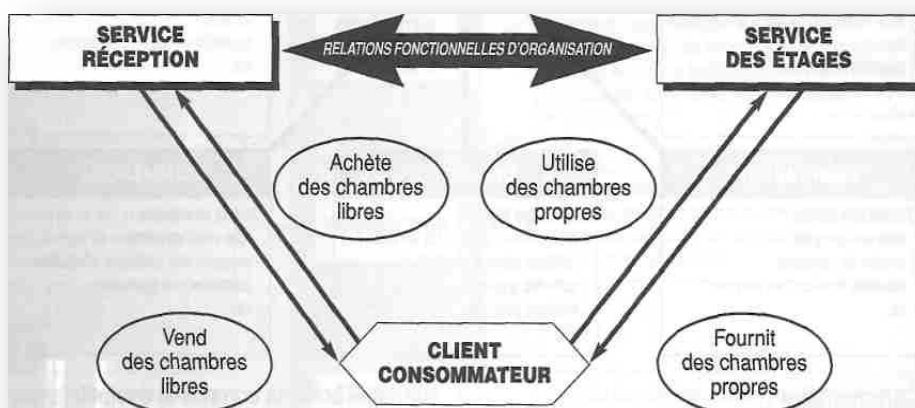
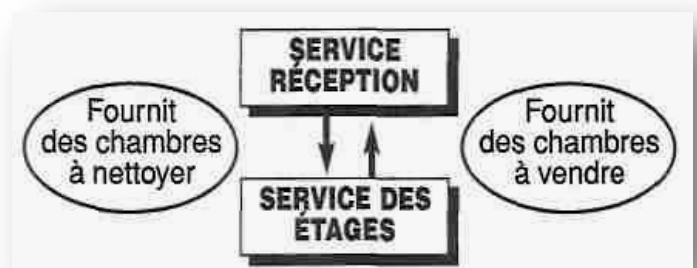
Pour assurer leur pérennité, les organisations se fixent des objectifs, travaillent autour de projets. Pour atteindre le résultat attendu, les hommes œuvrent ensemble, ils doivent coopérer, échanger.

On dit qu'ils entretiennent entre eux des relations d'informations (qui informe qui ? en dehors du circuit hiérarchique normal) et de coopération (qui travaille avec qui ? réunions de travail...). Ils sont donc interdépendants, car du travail de chacun, dépend la réussite du groupe.

- ❖ Une fonction est composée de différentes tâches VRAI FAUX
- ❖ Des tâches de même nature peuvent se retrouver au sein de plusieurs fonctions VRAI FAUX
- ❖ Un homme peut assurer plusieurs fonctions, celles-ci pouvant être regroupées au sein d'un même service VRAI FAUX
- ❖ Une même fonction ne peut être assurée par plusieurs services VRAI FAUX

Il ne faut pas perdre de vue certains principes :

Chaque service est tour à tour fournisseur et client d'autres services.



- ☑ Le client final, le seul qui compte, est "le client consommateur".

LA REPRÉSENTATION DE LA STRUCTURE DE L'ORGANISATION

1. L'organigramme de structure est _____

Il fait apparaître **les organes** entre lesquels sont réparties les diverses tâches et **les relations**. C'est un instrument d'information qui permet à chacun de connaître sa situation exacte dans l'organisation. C'est un outil d'analyse car il peut faire apparaître des anomalies ou des insuffisances.

Qui l'élabore ?

Qui intéresse-t'il ?

Quelle est l'utilité d'un organigramme ?

- Pour le personnel :

- Pour la Direction de l'établissement :

- Pour les usagers ou les partenaires :

Quand élabore-t-on un organigramme ?

Où trouver l'organigramme d'un établissement ?

2. Il existe différents types d'organigrammes. L'organisation, selon ses finalités, l'environnement dans lequel elle évolue, adaptera un organigramme lui correspondant. On peut distinguer :

1. *structure hiérarchique dans un système centralisé (structure de ligne (line)).*
2. *structure départementalisée*
 - *Hiérarchie fonctionnelle ou départementalisation par fonctions*
 - *Hiérarchie régionalisée ou départementalisation par régions*
 - *Départementalisation par produits*
3. *Structure staff and line*
4. *structure matricielle*
5. *Structure décentralisée*
6. *gestion par projet*

La représentation est elle aussi fonction de la dimension et de l'organisation de l'entreprise :

1. *L'organigramme sous forme généalogique*
2. *L'organigramme satellite*
3. *L'organigramme normalisé*
4. *L'organigramme chaîne de fonctions*

II – ANALYSE DU POSTE DE TRAVAIL

LES FICHES DE FONCTION

La **fiche de poste** est l'outil le plus simple pour organiser le travail des salariés, et décrire la répartition des tâches entre les différents postes de travail. On peut la trouver sous de multiples noms : **fiche de poste**, **fiche de description de fonction**, **fiche d'attributions**.

Au-delà de ses objectifs d'organisation et de coordination des tâches, la fiche de fonction facilite la communication interne, le recrutement, l'intégration et l'évaluation du salarié.

1) La fiche de poste



Présentation :

Il s'agit d'un **outil de communication** permettant un dialogue personnalisé entre un supérieur hiérarchique et son collaborateur. Le responsable hiérarchique indique ce qu'il attend du poste, le titulaire expose ce qu'il comprend.

La fiche de poste est aussi un **outil de clarification**, qui décrit les éléments fondamentaux d'une situation professionnelle

2) La fiche de description de fonction

Cette fiche est utilisée pour définir un **poste à responsabilités** : elle précise le rôle, le degré de responsabilité, les relations avec les membres d'une équipe. Elle s'adresse à un poste de responsable : elle est rédigée en termes globalisateurs et porte sur la direction, la coordination, le contrôle, l'arbitrage, la planification entre les différents niveaux de la hiérarchie. Puisqu'elle est rédigée pour une personne dénommée, sa rédaction est personnalisée.

3) La fiche d'attributions

La fiche d'attributions s'adresse à un poste à tâches répétitives et énumère les différentes tâches à réaliser, le matériel à utiliser. Elle n'est pas personnalisée. Tout salarié attaché à un même poste, se verra attribuer la même fiche.

PROFIL DE POSTE

Le profil de poste est le portrait idéal du candidat postulant à un emploi ou une fonction. Il résulte de l'analyse par le service des ressources humaines des compétences à considérer comme prioritaires, une même personne ne pouvant toutes les cumuler.

Au même titre que les organigrammes, les profils de postes diffèrent au sein de chaque entreprise. L'activité particulière de chaque établissement, le contexte personnel de chaque membre modifient les contenus et leur évolution.

Les profils de postes ne constituent pas une norme : ils sont présentés à titre de référence et ne doivent pas être figés.



RÉFÉRENCE AUX OUTILS

PROFIL DES PRINCIPAUX POSTES DU DEPARTEMENT HEBERGEMENT

III – ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

L'AMÉNAGEMENT DU POSTE DE TRAVAIL

L'organisation matérielle du poste de travail influe sur la qualité du travail :

Un poste de travail bien aménagé et bien équipé permet d'améliorer le confort de l'homme au travail, de réduire la fatigue physique, et ainsi d'améliorer l'efficacité du travail de l'individu. Pour ce faire, il convient donc de respecter quelques principes ergonomiques. L'entreprise est fondée à s'attacher les services de spécialistes pour éliminer les risques professionnels : elle peut faire appel à un ergonome.

Le but de l'ergonomie (étude scientifique des conditions de travail et des relations entre l'homme et la machine) est de faciliter les mouvements de l'individu pour que ceux-ci soient plus rationnels et que l'individu puisse profiter d'un environnement confortable.

L'ergonomie est une étude multidisciplinaire du travail humain pour remédier à l'inadaptation industrielle, limiter les atteintes à la santé physique ou mentale, réduire la fatigue professionnelle.

Des domaines peuvent être différenciés :

– **l'ergonomie physique** _____

Exemple. La posture de travail d'un ouvrier du bâtiment sur un échafaudage.

– **l'ergonomie cognitive** _____

Exemple. Le stress professionnel en relation avec la mission confiée au salarié, l'interface d'un portable..

– **l'ergonomie organisationnelle** _____

Exemple. Le travail en équipe s'appuie sur la gestion de ressources en commun, les échanges d'informations entre les membres d'une même équipe.

A- Les conditions d'ambiance physique au travail (facteurs d'ambiance)

Les conditions d'ambiance thermique	
Les conditions d'ambiance visuelle	
Les conditions d'hygiène atmosphérique	
Les conditions d'ambiance sonore	

PREVENTION DES RISQUES

A- L'hygiène et la sécurité du travail

L'hygiène et la sécurité s'inscrivent dans le cadre de la santé au travail. De nombreuses obligations légales pèsent sur l'entreprise dans ces domaines.

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (**CHSCT**) joue un rôle fondamental.

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés, le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Composé notamment d'une délégation du personnel, le CHSCT dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert...) et les représentants du personnel, d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement. Ces moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel.

En l'absence de CHSCT, ce sont les délégués du personnel qui exercent les attributions normalement dévolues au comité.

Composition du CHSCT : *représentants du personnel désignés par le comité d'entreprise et les délégués du personnel, médecin du travail, responsable du service de sécurité et des conditions de travail. En l'absence de CHSCT, ce sont les délégués du personnel qui exercent les missions normalement dévolues au comité.*

B- La prévention des risques professionnels

L'évaluation des risques professionnels est le passage obligé en vue de prévenir les accidents du travail ou les maladies professionnelles. Les entreprises recourent fréquemment à l'expertise d'un ergonome afin de concevoir puis de mettre en œuvre des actions de prévention pertinentes.

Qu'entend-on par « risque professionnel » ?

Le risque professionnel est _____

1. L'accident du travail

Un accident du travail est _____

Plusieurs critères doivent être réunis :

–

Exemple. Douleur lombaire à l'occasion d'une manutention.

–

Exemple. Jambe droite fracturée.

–

Exemple. Accident lors d'un déplacement effectué à l'étranger dans le cadre du contrat de travail.

2. La maladie professionnelle

Une maladie est « professionnelle » si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique ou biologique, ou si elle résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle.

Sur les 34 642 maladies professionnelles reconnues et réglées en 2013 :

- 69 % sont des affections péri-articulaires ;
- 14 % sont des maladies dues à l'amiante ;
- 8 % sont des affections chroniques du rachis lombaire ;
- les 9 % restants sont des maladies diverses.

3. Les indicateurs de risques

Certains indicateurs permettent d'évaluer le niveau de risque professionnel :

- le taux de fréquence (TF) est égal au nombre d'accidents du travail donnant lieu à un arrêt pour un million d'heures travaillées ;

$$\text{TF} = \frac{\text{Nombre d'accidents du travail donnant lieu à un arrêt}}{\text{Nombre d'heures travaillées}} \times 1\,000\,000$$

- le taux de gravité (TG) est égal au nombre de jours d'incapacité de travail dus à un accident pour mille heures travaillées.

$$\text{TG} = \frac{\text{Nombre de jours d'incapacité de travail dus à un accident}}{\text{Nombre d'heures travaillées}} \times 1\,000$$

4. La gestion des risques professionnels

La gestion des risques professionnels s'inscrit dans le cadre de la responsabilité de l'employeur, qui a une obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses salariés.

La gestion des risques professionnels relève d'une démarche structurée :

- préparer l'évaluation des risques (Qui coordonne et rassemble les informations ? avec quels outils ? selon quel mode de communication ?) ;
- identifier les risques : s'appuyer sur les expériences et les savoir-faire des opérateurs pour repérer les dangers ;
- classer les risques : à partir de l'idée que se font les individus du risque encouru ou à partir de données statistiques. Cela permet de débattre des priorités d'actions et de planifier les actions ;
- proposer des actions de prévention : l'analyse de l'identification et du classement des risques débouche sur des actions appropriées de prévention sur le terrain.

E- L'information et la formation des salariés

Dans le cadre de son obligation générale de prévention des risques professionnels, l'employeur est tenu d'informer et de former les salariés.

L'information des salariés

La sensibilisation des salariés aux situations à risques passe par différents moyens :

Exemple. Montrer aux salariés les issues et dégagements de secours en cas de sinistres ; enseigner aux salariés les gestes les plus sûrs en ayant recours à des démonstrations ; former les salariés à la conduite à tenir en cas d'accident.

D- Les enjeux financiers et juridiques

Des droits mais aussi des obligations pèsent sur l'employeur et sur le salarié en matière de sécurité.

1. La cotisation d'accidents du travail.

La cotisation d'accidents du travail (AT) sert à financer l'assurance contre les risques professionnels. La tarification du risque dépend en principe de la taille et de l'activité de l'entreprise. Elle est à la charge exclusive de l'employeur.

2. Les droits et obligations

- ❖ L'obligation de sécurité de l'employeur : _____

Exemple. L'employeur est tenu d'une obligation de sécurité vis-à-vis de ses salariés en ce qui concerne leur protection contre le tabagisme dans l'entreprise. Il doit prendre des mesures pour protéger les non-fumeurs mais également faire respecter les interdictions de fumer.

- ❖ Les droits et les obligations des salariés

- _____

Si le salarié se trouve dans une situation de travail présentant un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, ou s'il constate une défectuosité dans les systèmes de protection, il a l'obligation d'alerter son employeur ou son représentant et le droit de se retirer de son poste de travail.

- _____

Conformément aux instructions données par l'employeur, il incombe à chaque salarié de prendre soin, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes. Lorsque l'employeur établit qu'un salarié n'a pas respecté son obligation de sécurité, il peut prononcer une sanction disciplinaire, voire un licenciement pour faute grave.

OUTIL 6 : FICHES DE FONCTION

DEPARTEMENT HEBERBEMENT

DIRECTEUR GENERAL

(directeur d'exploitation, Directeur)

Ce poste est indifféremment assuré par du personnel masculin ou féminin

MISSION GÉNÉRALE	<i>Mène l'évolution de l'entreprise (produit, technique, structure, ressources humaines) en maintenant la profitabilité optimale et les équilibres financiers dans le cadre légal.</i>
Identification du poste	Le directeur exerce ses fonctions dans le cadre de normes et procédures d'exploitation définies par la direction générale, ainsi que la politique et les directives qui lui sont transmises (chaînes et propriétaire) ou qu'il s'est défini (indépendant).
Liaisons hiérarchiques	N + 1 : propriétaire ou directeur régional (si indépendant, pas de N + 1). N : lui-même. N - 1 : Directeur adjoint et comptable au minimum. Eventuellement une secrétaire et un chargé d'entretien.
Liaisons fonctionnelles	Selon le type de gestion, il est en relation avec les services administratifs, techniques et commerciaux du siège, de la région, du propriétaire ou ses représentants, et avec les autres directeurs de la région. Il est en relation avec tous les chefs de services et tous les employés quelle que soient leur département et leur position hiérarchique.
Liaisons extérieures	Activités de relations publiques (entreprises, administrations, élus, etc.) Organismes financiers (indépendants). Fournisseurs.
Remplacements et missions exceptionnelles	Peut éventuellement remplacer le directeur régional ou un autre directeur (chaîne). Peut être remplacé par le sous-directeur. Peut être appelé à diverses missions temporaires définies au cas par cas (coordination régionale pour achats, etc.).
Responsabilités et moyens	Il est responsable de l'application des lois en vigueur concernant les prix, la sécurité des personnes, la législation du travail, la protection des consommateurs, etc. Il doit avoir à sa disposition une source d'information concernant les lois et décrets et leurs évolutions (parfois fournies par le siège de la chaîne).
Responsabilités et moyens techniques Critères de performance	Assure la pérennité du patrimoine mobilier et immobilier. Il assure la sécurité, la maintenance et la gestion du patrimoine de l'entreprise. Responsable des registres légaux (contrôles commissions de sécurité, etc.). Critères de performance : atteinte des objectifs fixés (par la banque ou le siège), soldes intermédiaires de gestion (marges), indices de qualité, pénétration du marché, bilan, etc.
Responsabilités et moyens administratifs et juridiques	Responsabilité en matière de tenue de comptes, développement de l'organisation générale. Application des lois, décrets, normes et procédures. Anime la fonction contrôle de gestion. Elabore les budgets prévisionnels, veille à la mise en place des actions nécessaires à l'accomplissement des plans et budgets. Contrôle l'atteinte des objectifs intermédiaires et met en place les moyens pour y parvenir.
Responsabilités et moyens humains	Responsable de la gestion, du recrutement, des rémunérations, de l'administration du personnel, des relations sociales, de la formation, des évolutions de carrière et de la tenue des registres légaux. Anime les réunions de chefs de service, d'information, coordonne l'action de l'ensemble des services. Fait adhérer le personnel à l'esprit du produit.
Responsabilités et moyens commerciaux	Anime l'élaboration du plan d'actions commerciales. Veille à la mise en place des actions nécessaires à son accomplissement. Responsable de la relation publique. Met en œuvre les actions de promotion. Responsable de l'accueil des clients VIP. Traite les réclamations...
Conditions générales de travail	Statut cadre avec ses implications...
Conditions d'exigence du poste	Expérience hôtelière de plus de 7 ans dans différents postes. Trilingue dont l'anglais et le français. Mobilité géographique. Capacités de gestionnaire, d'animateur, de motivation, d'organisation et d'anticipation. Sens aigu des relations sociales, de la négociation et des relations publiques.
Plan de carrière	Etablissement de capacité supérieure. Responsabilité de plusieurs établissements. Poste fonctionnel au siège.

	DIRECTEUR HEBERGEMENT <i>(sous directeur)</i>	CHEF DE RECEPTION
MISSION GÉNÉRALE	Optimiser le taux d'occupation de l'établissement tout en développant la rentabilité de son secteur en respectant les critères de qualité.	Il assure l'organisation et la qualité des activités en matière de planification des chambres, de réservation, de facturation pour tous les clients.
Identification du poste	Coordonne l'activité opérationnelle des services de l'hébergement : réception, information, standard, accueil, étages, lingerie, commercial, etc.	Exerce ses fonctions dans le cadre des normes et procédures d'exploitation définies par la direction.
Liaisons hiérarchiques	N + 1 : directeur adjoint ou directeur général. N : lui-même. N -1 : chefs des services cités ci-dessus.	N +1 : directeur hébergement, sous-directeur, directeur. N : lui-même. N -1 : chefs de brigades, réceptionnistes.
Liaisons fonctionnelles	Selon le type de gestion, il est en relation avec les services administratifs, techniques et commerciaux de la région. Il reste en relation avec les directeurs d'hébergement des autres Ets de la région et avec tous les chefs de département et les employés de son département.	Selon la capacité de l'établissement, il est en relation avec tous les autres chefs de services quel que soit leur département.
Liaisons extérieures	Activités de relations publiques (entreprises, élus, etc.). Fournisseurs.	Activités de relations publiques (entreprises, élus, etc.). Fournisseurs.
Remplacements et missions exceptionnelles	Peut éventuellement remplacer le directeur adjoint ou le directeur en leur absence. Peut être remplacé par le chef de réception.	Peut éventuellement remplacer le directeur adjoint, le directeur hébergement ou le directeur en leur absence. Peut être remplacé par un chef de brigade.
Responsabilités et moyens techniques Critères de performance	Assure la pérennité du patrimoine mobilier et immobilier de son département. Critères de performance : atteinte des objectifs fixés par la direction (marge du département, TO, PMC, REVPAR, REVPAC, ratios d'exploitation : téléphone, produits d'entretien, blanchisserie, etc.).	Responsable de la bonne relation de son service avec la clientèle (téléphone, arrivées, séjours, départs). Responsable de la gestion des chambres, de la facturation, des caisses et des coffres au quotidien. Il gère les kardex, les fichiers, les messages et les débiteurs divers selon la taille de l'exploitation. Critères de performance identiques au Dir. Hébergement.
Responsabilités et moyens administratifs et juridiques	Responsable de la validité des documents transmis par son département, ainsi que des recettes et dépenses afférentes. Elabore les budgets prévisionnels de son département, veille à la mise en place des actions nécessaires à leur accomplissement. Contrôle l'atteinte des objectifs et met en place les moyens pour y parvenir.	Responsable de la validité des documents transmis par son service et, ainsi que des recettes et dépenses afférentes. Elabore les budgets prévisionnels de son service, veille à la mise en place des actions nécessaires à leur accomplissement. Contrôle l'atteinte des objectifs et met en place les moyens pour y parvenir.
Responsabilités et moyens humains	Responsable de la gestion, du recrutement, de l'administration du personnel, des propositions de rémunérations, de la formation, des évolutions de carrière pour son département. Anime les réunions des chefs de services.	Responsable de la gestion, du recrutement, de l'administration du personnel, des propositions de rémunérations, de la formation, des évolutions de carrière pour son service. Anime les réunions de son service.
Responsabilités et moyens commerciaux	Veille à la mise en place des actions nécessaires à l'accomplissement de ses objectifs. Propose les actions de promotion. Responsable de l'accueil des clients VIP.	Veille à la mise en place des actions nécessaires à l'accomplissement de ses objectifs. Propose les actions de promotion. Responsable de l'accueil de tout client.
Conditions générales de travail	Statut cadre avec ses implications...	Statut d'agent de maîtrise avec ses implications...
Conditions générales Conditions d'exigences du poste	Expérience d'au moins 5 ans dans des postes d'encadrement de l'hébergement. Connaissance approfondie des systèmes informatiques front-office. Capacités d'organisation, de gestion, d'animation et d'anticipation. Trilingue, mobilité géographique.	Expérience requise dans des postes de la réception. Connaissance approfondie des systèmes informatiques front-office. Capacités d'organisation, de gestion, d'animation et d'anticipation. Trilingue, mobilité géographique.
Plan de carrière	Poste identique dans des établissements de capacité supérieure. Directeur adjoint. Directeur petite structure.	Poste identique dans des établissements de capacité supérieure. Directeur adjoint. Directeur hébergement.

	GOVERNANT(E) GENERAL(E) (Gouvernante)	RECEPTIONNISTE (réceptionnaire)
MISSION GÉNÉRALE	La gouvernante assure la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres ainsi que des services généraux et parties communes de l'hôtel.	Le réceptionniste assure la relation avec la clientèle et les services qui y sont liés. Pendant le séjour du client, il assure les prestations demandées en fonction des moyens mis à sa disposition.
Identification du poste	Exerce ses fonctions dans le cadre des normes et procédures d'exploitation définies par la direction.	Exerce ses fonctions dans le cadre des normes et procédures d'exploitation définies par la direction.
Liaisons hiérarchiques	N + 1 : directeur hébergement, sous-directeur, directeur. N : elle-même. N -1 : gouvernante d'étage, femmes de chambres, lingère.	N +1 : chef de réception, N : lui-même.
Liaisons fonctionnelles	Elle est en relation fonctionnelle avec tous les autres services de l'hôtel.	Il est en relation fonctionnelle avec tous les autres services de l'hôtel.
Liaisons extérieures	Elle est en relation avec les fournisseurs et prestataires de service liés à l'activité de son service.	Il est en liaison avec les prestataires de services liés à l'activité de la réception (taxis, location de voitures, etc.).
Remplacements et missions except.	Peut être remplacée par la gouvernante d'étage, la 1 ^{ère} femme de chambre ou le chef de réception.	Il peut être remplacé par un autre réceptionniste.
Responsabilités et moyens techniques Critères de performance	Responsable de la présentation de chaque chambre et des parties communes : propreté, harmonie, décor. Responsable éventuellement de la lingerie, de la tenue et de la propreté du personnel sous ses ordres. Responsable de la gestion des produits (accueil et entretien), du linge, du patrimoine mobilier et immobilier. Critères de performance : qualitatifs et quantitatifs (nbres de chambres/jour, prix de revient entretien, etc.).	Selon la capacité et la catégorie de l'établissement : tenue du planning de réservation, enregistrement des arrivées et des départs. Assure l'information à la clientèle et les services demandés. Responsable de la facturation, des encaissements, des règlements, des déductions, de la propreté et de la tenue de la réception. Critères de performance : PMV, TO, REVPAR, REVPAAC.
Responsabilités et moyens administratifs et juridiques	Responsable de la validité des documents transmis par son service. Elabore les budgets prévisionnels de son service, veille à la mise en place des actions nécessaires à leur accomplissement. Contrôle l'atteinte des objectifs et met en place les moyens pour y parvenir.	Tâches administratives inhérentes à son poste décrites ci-dessus. Veille à ce que toutes les informations données et tous les services proposés soient en accord avec les règles et lois en usage. Tient à jour les tableaux d'affichages (prix, cours de change, etc.).
Responsabilités et moyens humains	Responsable de la gestion, du recrutement, de l'administration du personnel, des propositions de rémunérations, de la formation, des évolutions de carrière pour son service. Anime les réunions de son service.	Son attitude générale et ses propos en public doivent refléter le respect de la clientèle et son adhésion au produit. Il a un devoir de discrétion et de réserve.
Responsabilités et moyens commerciaux	Pas d'implication directe dans la vente : toute son action a pour but de présenter un produit le plus à même de satisfaire la clientèle et de veiller à la bonne conduite de son équipe en présence de clients.	Le réceptionniste participe activement à l'image de marque de l'hôtel auprès de la clientèle. Son objectif premier est la satisfaction du client.
Conditions générales de travail	Statut d'agent de maîtrise avec ses implications...	Statut employé sur base prévisible de 35 h/semaine en accord avec le droit du travail.
Conditions d'exigence du poste	Expérience requise dans des postes des étages. Connaissance approfondie des règles d'hygiène et d'entretien. Capacités d'organisation, de gestion, d'animation et d'anticipation. Bilingue, mobilité géographique.	Bonne culture générale et formation préalable. Bonne maîtrise de l'outil informatique. Capacités d'organisation et d'anticipation. Equilibre émotionnel, résistance physique et nerveuse. Présentation irréprochable. Trilingue et mobilité géographique.
Plan de carrière	Poste identique dans des établissements de capacité supérieure. Après formation adéquate, responsabilités en hébergement, direction d'hôtel "bureau".	Poste identique dans des établissements de capacité supérieure. Après formation adéquate, responsabilités en hébergement.

SERVICES DU HALL ET DE L'ACCUEIL

<p>CHEF DE BRIGADE (1er Réceptionniste)</p>	<p>Seconde le chef de réception, participe aux prises de décisions concernant la gestion du service. Assume les fonctions de réceptionniste. Répartit le travail des réceptionnistes et organise leur travail.</p>	<p>N + 1 : chef de réception. N : lui-même. N -1 : réceptionnistes.</p>
<p>RESPONSABLE RÉSERVATION</p>	<p>Gère de façon optimale la réservation des chambres sous 2 jours, 1 mois ou plus avant la date d'arrivée. Responsable des plannings d'occupation prévisionnelle dans le cadre de la politique tarifaire de l'entreprise.</p>	<p>N + 1 : directeur de l'hébergement et/ou chef de réception. N : lui-même. N -1 : éventuellement des secrétaires de réservation.</p>
<p>STANDARDISTE</p>	<p>Gère les appels téléphoniques venant de l'extérieur, les flux de télécopies ainsi que leur facturation et contrôle. Assure la prise de messages.</p>	<p>N + 1 : directeur de l'hébergement et/ou chef de réception. N : lui-même.</p>
<p>CAISSIER (caissier front-office)</p>	<p>Prend en charge sous sa responsabilité les opérations de facturation, encaissement, coffres et change.</p>	<p>N + 1 : directeur de l'hébergement et/ou chef de réception. N : lui-même.</p>
<p>NIGHT-AUDITOR (réceptionniste de nuit)</p>	<p>Procède aux clôtures de comptes journalières, impute les factures chambres, téléphone, petits-déjeuners. Il émet les statistiques indispensables à la gestion de l'hôtel. Il a les attributions d'un réceptionniste de jour face à un client.</p>	<p>N + 1 : chef de réception. N : lui-même.</p>
<p>CONCIERGE ("homme aux clés d'or")</p>	<p>Dirige les services concernant les informations et ceux du hall propres à la clientèle (courrier, clés, bagages, réservations diverses, etc.).</p>	<p>N + 1 : directeur de l'hébergement et/ou chef de réception. N : lui-même. N -1 : assistants concierges, bagagistes, chasseurs, voituriers.</p>
<p>BAGAGISTE</p>	<p>A en charge le transport des bagages client.</p>	<p>N +1 : concierge. N : lui-même.</p>
<p>CHASSEUR</p>	<p>Contribue à l'accueil de la clientèle de l'hôtel, se tient à sa disposition pour lui rendre des services durant son séjour. Entretien permanent du hall d'accueil.</p>	<p>N + 1 : concierge. N : lui-même.</p>
<p>VOITURIER</p>	<p>Gare, entretient et surveille les véhicules des clients. Il les avance quand le client quitte l'établissement.</p>	<p>N + 1 : concierge. N : lui-même. N -1 : réceptionnistes.</p>

SERVICES DES ÉTAGES ET AUTRES POSTES

APPELLATIONS DU POSTE	MISSIONS GÉNÉRALES	LIAISONS HIÉRARCHIQUES
GOVERNANTE D'ÉTAGE (assistante gouvernante, 1^e femme de chambre)	Seconde la gouvernante générale. Responsable de la propreté, de l'ordre, de l'apparence de l'hôtel en général (hors secteur restauration). Responsable d'un ou plusieurs étages de l'établissement. Elle répartit et organise le travail des femmes de chambres. Elle assume aussi les fonctions de femme de chambre.	N + 1 : gouvernante générale. N : elle-même. N - 1 : femmes et valets de chambres, lingères et équipiers.
FEMME-VALET DE CHAMBRE	Effectue la préparation des locaux d'hébergement (chambres, lieux communs, circulations) en vue de leur utilisation. Dans les établissements de taille modeste, elles/ils peuvent être en charge des petits-déjeuners.	N + 1 : gouvernante générale/gouvernante d'étage. N : elle/lui-même.
LINGÈRE	Dans les hôtels où un service lingerie existe, elle effectue et/ou contrôle l'entretien, l'utilisation, le stockage, la distribution, le suivi quantitatif et qualitatif de tout le linge d'un établissement hôtelier (linge de l'exploitation, des clients, du personnel).	N + 1 : gouvernante générale/gouvernante d'étage. N : elle-même.
ÉQUIPER	Procède au nettoyage du hall, au transport du mobilier ainsi qu'à toute tâche nécessitant un effort particulier (nettoyage des vitres, transport du linge, etc.).	N + 1 : gouvernante générale/gouvernante d'étage. N : lui-même.
ÉCONOME	Réceptionne et contrôle les marchandises, les range et en assure la distribution auprès des services demandeurs. Il tient à jour tous les documents administratifs nécessaires à la gestion des stocks. Il peut éventuellement assurer les commandes.	N + 1 : directeur, directeur adjoint, directeur administratif et financier, contrôleur. N : lui-même. N - 1 : éventuellement magasinier.
COMPTABLE	Il est en charge de la tenue des écritures et registres obligatoires de l'hôtel. Il participe avec les chefs de services concernés à la mise en place des procédures déterminées par la direction générale et en contrôle l'application. Peut éventuellement établir les bilans (financier et social).	N + 1 : directeur, directeur adjoint, directeur administratif et financier. N : lui-même. N - 1 : éventuellement assistant comptable.
AGENT DE MAINTENANCE	Assure l'entretien technique préventif et curatif d'un hôtel et de ses installations intérieures et extérieures. Peut être responsable de la sécurité et du suivi des normes légales.	N + 1 : directeur, directeur adjoint, directeur administratif et financier. N : lui-même.

APPLICATION N°1

Etablir un organigramme IBIS FRANCE

L'équipe d'Ibis France en position d'attaque

Jean-Paul Philippon, directeur général Ibis France, met ses équipes en ordre de bataille.

Probablement l'enseigne la plus en forme au sein du groupe Accor, la chaîne Ibis n'en reste pas moins sur ses gardes. Rien n'est en effet jamais définitivement acquis. Y compris sur son marché d'origine, c'est-à-dire en France. Placée sous la houlette d'un homme du sérail dont la réputation n'est plus à faire - Jean-Paul Philippon, directeur général Ibis France -, la marque aux deux petites fleurs rouges procède donc à une mise en ordre de bataille dans les règles de son état-major. Dès le 1er septembre prochain, l'équipe française s'articulera ainsi autour de directions des opérations et de directions des supports. S'agissant des opérations, l'animation du réseau des hôtels filiales et managés sera répartie géographiquement de la manière suivante : Frédéric Bony, Bernard Coton, Georges Sirguy et Steven Daines auront en charge Paris ; Christophe Delmoy la région Centre/Ouest ; Frédéric Doaré le Languedoc/Méditerranée ; Jean-Claude Fouchet le Nord ; Edgar Loyon le Sud-Ouest ; Marc Roquette l'Est ; et Patrick Théry le Rhône-Alpes/Bourgogne. À ces professionnels du secteur s'ajoutent 3 autres collaborateurs, en charge des relations avec les établissements franchisés, dont Sylvie Charles pour Pays-de-la-Loire/Bretagne/Normandie/Nord, Bruno Depellegrin pour l'île-de-France/Grand Est, et enfin Hervé de Tergonde pour le Sud-ouest/Sud-est.

Du côté des directions supports, Vincent Bray se voit confier le contrôle de gestion tandis que Nadine Brousse (également en charge d'Innovaccor et d'Équipe-Acteurs sur l'Europe, ainsi que de la formation et politique de l'emploi pour les marques hôtelières en France) chapeaute les ressources humaines. À noter par ailleurs l'arrivée de Jessica Bruggeman aux commandes du marketing opérationnel. Sans oublier, à la programmation technique, la présence de Thierry Etienne, Jean-Luc Jégo et Jean-Marc Cogné. Parallèlement, Bruno Cordesse conserve la responsabilité de la restauration (en transverse sur l'Europe), alors que Christine Vernier dirige le projet Jardin Extraordinaire (en transverse sur l'Europe). Fidèle au pôle économique, Chantai Hainault occupe le poste d'assistante de la direction générale. Enfin, directement rattaché à Jean-Paul Philippon, Patrick Boucena dirige la fonction maintenance.

C. C, l'Hôtellerie, 20 juillet 2006.

1. Établir l'organigramme d'Ibis France ?
2. Peut-on parler d'organisation matricielle pour ce groupe hôtelier ?

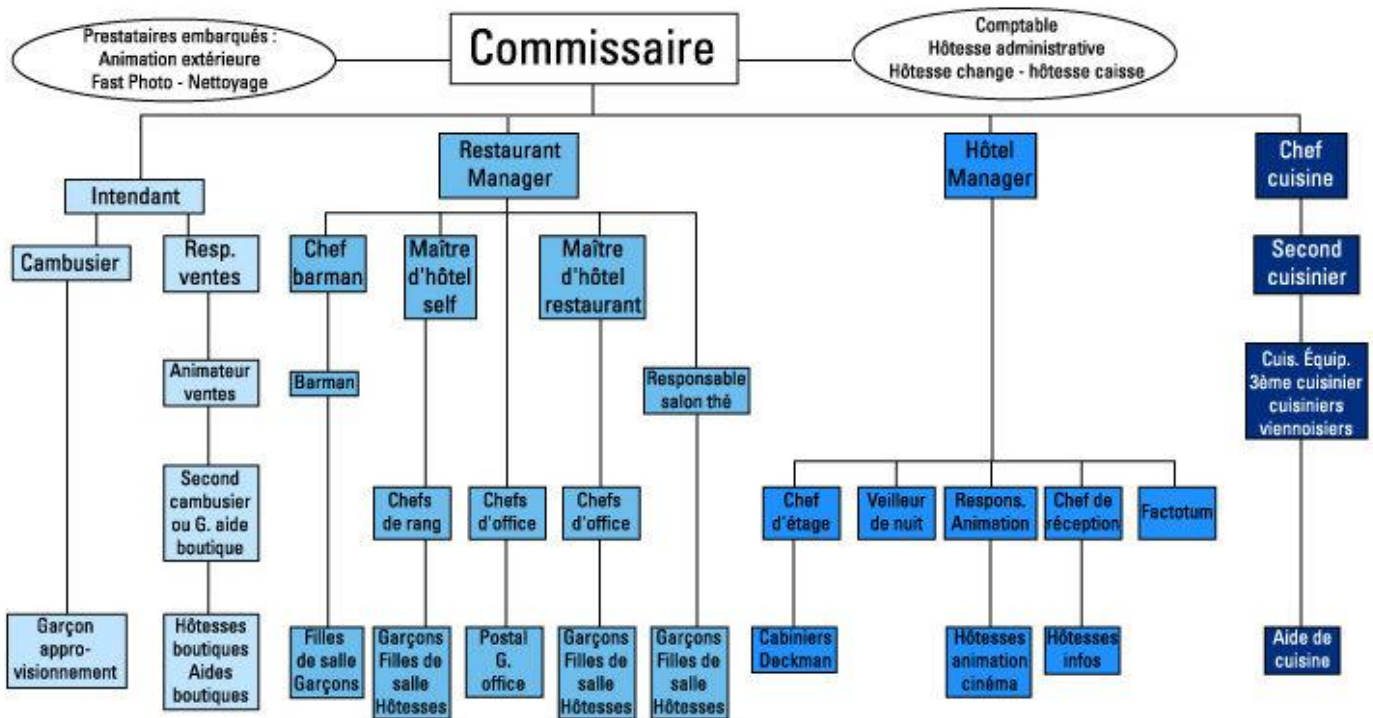
APPLICATION N°2

Pour chaque organigramme ci-dessous précisez :

1. Le type d'organigramme choisi
2. Le type de structure de l'entreprise



Organigramme Service Hôtelier - Organisation de bord



<http://www.brittany-ferries.fr/?articleid=792>

Organigramme du groupe Kurzentrum

Rheinfelden (bien-être, beauté, forme, hôtel, thérapies, clinique, diagnostic ...)

<http://www.kurzentrum.ch/fr/leitung.html#>

