

VEILLEUR DE NUIT

Appellations principales : Veilleur de nuit.

Appellations spécifiques : Night-Auditor. Concierge de nuit

Fiche n°45

Fonction : Surveillance
Région Bretagne

Définition

Est responsable de l'établissement après le départ des derniers employés du soir et jusqu'à l'arrivée de l'équipe du matin : assure le maintien en ordre de l'établissement, veille à la sécurité des biens et des personnes selon des consignes strictes et répond aux demandes de la clientèle.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce généralement dans les hôtels 2*,3*,4*et 4* luxe. La mission de surveillance et d'assistance à la clientèle entraîne une station debout prolongée et de nombreuses allées et venues à l'intérieur de l'établissement. Les horaires sont de nuit. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. La rémunération est constituée d'un fixe. Le port d'un uniforme peut être réglementé par l'établissement.

Formation et expérience

Cet emploi/métier est accessible sans condition de formation initiale et d'expérience professionnelle. Néanmoins, une expérience préalable au contact de la clientèle est appréciée. La pratique en entreprise (formation « sur le tas ») peut être complétée dans certains cas par des stages de formation.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Tenir une caisse enregistreuse.
- Utiliser les outils informatiques et télématiques.
- Effectuer des interventions techniques simples (chauffage, électricité, sanitaire,...).
- S'exprimer en langue anglaise (langage spécifique hôtellerie/Restauration le plus courant).
- Assurer le relais de l'information (consignes et messages) avec l'équipe de jour.
- Appliquer les consignes de sécurité.

Compétences associées :

- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.
- Avoir des notions de secourisme.

Capacités liées à l'emploi : *L'emploi requiert d'être capable de :*

- Avoir un sens aigu du service à la clientèle.
- Prendre des initiatives et des décisions rapides pour résoudre des problèmes ponctuels (poste exercé seul).
- Faire preuve de sang-froid en cas d'événements graves et imprévisibles (incendies, dégâts des eaux, ...).
- Exercer une autorité.
- Faire preuve de discrétion.
- Organiser son temps de travail.

SPECIFICITES

Activités spécifiques et responsabilités exercées :

- Rondes de nuit
- Enregistrement des factures, clôture des comptes
- Service au bar
- Transport des bagages
- Mise en route de certaines machines (laveries...)
- Préparation des petits déjeuners
- Tenue du standard.

Nb : responsabilités exercées qui peuvent être différentes selon le type d'établissement.

Exigences :

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Discrétion
- Respect des consignes de sécurité
- Bonne présentation et élocution
- Qualités relationnelles

Conditions de travail :

- Travail seul et de nuit
- Travail le dimanche et les jours fériés.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Toute structure d'hébergement accueillant du public (établissement hôtelier 1* à 4*luxe, camping, hébergement associatif, ...).

Fiche n°45 bis
Emploi/métier concerné : Veilleur de nuit
Fonction : Surveillance

Cadre réglementaire régissant la profession :
<p>Les différentes conventions collectives applicables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, avril 97. - Convention collective nationale « Tourisme social et familial » n°3151. - Convention collective nationale Hôtellerie de Plein Air, janvier 94.
Organisation de la profession au plan régional :
<p>Les principales organisations d'employeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière ▪ Confédération Française des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques. <p>La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.</p> <p>Union Bretonne de l'Hôtellerie de Plein Air relayée par 4 syndicats Départementaux de l'Hôtellerie de Plein Air (Finistère, Morbihan, Côtes d'Armor, Ille-et-Vilaine).</p> <p>UNAT/APTAB : Union Nationale des Associations de Tourisme de Plein Air /Association de promotion du Tourisme Associatif en Bretagne.</p>

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°45
Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°45

Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

Situation actuelle du marché du travail :
<u>Principaux employeurs :</u> établissement hôtelier 3* à 4*luxé, camping, hébergement associatif,...
<u>Offre/Demande d'emploi :</u> O>D
<u>Nombre de professionnels en exercice :</u> ?
Entraves à l'exercice et au développement de la profession :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatisation et informatisation des systèmes de surveillance et de fermeture des portes.
Opportunités de développement :
Afin de supprimer le sentiment d'insécurité de la clientèle, les établissements sont de plus en plus nombreux à réembaucher du personnel de nuit.
Compétences requises et évolution :
<p>Capacités techniques de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue d'une caisse enregistreuse et clôture des comptes. ▪ Tenue du standard. ▪ Maîtrise des outils informatiques et télématiques. ▪ Interventions techniques simples (chauffage, électricité, sanitaire,...). ▪ Expression en langue anglaise. ▪ Transmission des consignes et messages.

- Contrôle et surveillance des locaux (respect des consignes de sécurité).
- Service au bar et préparation des petits déjeuners

Capacités associées : connaissance de l'environnement touristique local et régional, notions de secourisme.

Savoir-être et autres qualités requises : Sens de service à la clientèle, capacités d'initiative et de décision, capacités d'organisation et d'adaptation, sang-froid et autorité, discrétion, polyvalence, bonne présentation et élocution, respect des consignes de sécurité, qualités relationnelles.

Evolution

Les exigences requises pour exercer cet emploi/métier suivront principalement celles de la réglementation et des clientèles en matière de sécurité.

Evolution des qualifications exigées :

Cet emploi/métier devrait rester accessible sans condition préalable de formation initiale et d'expérience professionnelle.

Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :

/