Le droit du travail dans le secteur de l'hôtellerie restauration

Les spécificités



BTS Management en Hôtellerie-Restauration (MHR)
Option C - Management d'unité d'hébergement.

Rémy BERTHOMIEU
Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme d'Occitanie

Synthèse au 8 octobre 2026

Convention collective HCR (IDCC 1979)

Sommaire

1. Les contrats de travail 3
2. La législation horaire du travail 7
3. Grille des salaires minimaux CHR (HCR) 9
4. Comment fonctionnent les jours fériés dans les Hôtels, Cafés et Restaurants ? 10
5. Avantages et bénéfices dans le secteur CHR (cafés, hôtels, restaurants) 12
6. Le compte personnel de formation (CPF) dans l'hôtellerie-restauration 14
7. La sécurité au travail et la prévention au travail 21

1. Les contrats de travail

1.1 Le contrat à durée indéterminée (CDI)

Caractéristiques

Le CDI est la forme normale et générale de la relation de travail. Il n'a pas de terme prévu à l'avance.
Il peut prendre fin notamment par démission, licenciement, rupture conventionnelle ou dans les autres cas prévus par la loi.

Suspension du contrat de travail

Du fait du salarié : maladie, maternité, paternité, adoption, grève, congé pour création ou reprise d'entreprise, etc.
Du fait de l'employeur ou pour des raisons extérieures : mise à pied disciplinaire, activité partielle dans les conditions légales, certains cas de force majeure, etc.
La suspension ne rompt pas le contrat. À la reprise, le salarié retrouve en principe son emploi ou un emploi équivalent et conserve les droits à ancienneté selon les règles applicables.

Modification du contrat

La modification d'un élément essentiel du contrat (par exemple une modification de la rémunération contractuelle) nécessite en principe l'accord du salarié.
Une simple modification des conditions de travail relevant du pouvoir de direction peut, selon le cas, être imposée ; le refus peut constituer une faute.
Il faut distinguer une modification du contrat d'une modification des conditions de travail : l'analyse dépend du contenu précis du contrat, de la convention collective et de la situation.

1.2. Le contrat à durée déterminée (CDD)

Le CDD ne peut être conclu que dans les cas autorisés par la loi et pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire.
Dans les CHR, sont notamment concernés le remplacement d'un salarié absent, l'accroissement temporaire d'activité, les emplois saisonniers et les contrats d'usage (extras), lorsque les conditions légales sont réunies.
Le contrat doit être écrit et comporter les mentions obligatoires. Le recours au CDD ne doit pas servir à pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise.

Durée, renouvellement et succession

La durée maximale, les possibilités de renouvellement et les exceptions dépendent du motif du CDD et des dispositions légales/conventionnelles applicables.
Le délai de carence entre deux CDD n'est pas systématique : plusieurs exceptions existent, notamment dans certaines situations de remplacement, pour les emplois saisonniers et pour les CDD d'usage.

Période d'essai

Pour un CDD dont la durée initiale est au plus égale à 6 mois : maximum 1 jour par semaine, dans la limite de 2 semaines.
Pour un CDD dont la durée initiale est supérieure à 6 mois : maximum 1 mois.

Fin du CDD

Un CDD ne se rompt pas librement comme un CDI. Une rupture anticipée n'est possible que dans les cas prévus par la loi (notamment accord des parties, embauche en CDI dans certaines conditions, faute grave, force majeure, inaptitude, etc.).
L'indemnité de fin de contrat (« prime de précarité ») est en principe de 10 % de la rémunération brute totale, sous réserve des nombreux cas d'exclusion prévus par la loi et la convention applicable.
En particulier, l'indemnité de fin de contrat n'est en principe pas due pour les CDD saisonniers ni pour les contrats d'usage (extras). L'indemnité compensatrice de congés payés reste due lorsque les congés n'ont pas été pris.

1.3. Le travail temporaire (intérim)

Le salarié est embauché et rémunéré par l'entreprise de travail temporaire puis mis à disposition de l'entreprise utilisatrice pour une mission déterminée.
La mission doit correspondre à un cas de recours autorisé. L'intérimaire bénéficie, pour les conditions de travail applicables dans l'entreprise utilisatrice, des droits prévus par la loi et les règles collectives applicables.
La durée et les renouvellements dépendent du motif de recours et des règles applicables à la mission.

1.4. Le temps partiel en HCR

Est à temps partiel le salarié dont la durée de travail est inférieure à la durée légale ou conventionnelle applicable.
Le contrat doit notamment préciser la qualification, la rémunération, la durée de travail, sa répartition, les modalités de communication des horaires et les limites des heures complémentaires.

Modification des horaires

En HCR, le délai de prévenance de principe est de 7 jours ouvrés. Il peut être réduit dans les cas prévus par les textes, avec un minimum de 3 jours ouvrés et les contreparties prévues.

Heures complémentaires et coupure

Les heures complémentaires sont encadrées et doivent respecter les limites légales et conventionnelles. Dans la limite du 1/10e de la durée contractuelle, elles sont majorées de 5 % ; au-delà, dans les limites conventionnelles applicables, elles sont majorées de 25 %.
La journée d'un salarié à temps partiel ne peut comporter qu'une seule interruption d'activité (hors repas) d'une durée maximale de 5 heures.
Lorsque la coupure dépasse 2 heures, les contreparties conventionnelles s'appliquent ; à défaut de dispositions spécifiques, les deux séquences de travail doivent chacune être d'au moins 3 heures consécutives.
La convention HCR prévoit en principe une durée contractuelle minimale de 24 heures par semaine, ou son équivalent, sous réserve des exceptions légales et conventionnelles.

1.5. Contrats de formation en alternance

Contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage associe formation en CFA et formation pratique en entreprise. Le temps passé en formation est du temps de travail.
Depuis les règles actuelles, la période permettant une rupture libre de l'apprentissage est décomptée en 45 jours de formation pratique en entreprise, consécutifs ou non.
Après ces 45 jours, la rupture obéit à des règles précises : accord commun, procédure à l'initiative de l'apprenti avec médiateur, obtention du diplôme, ou rupture par l'employeur dans les cas prévus.
L'âge, la durée et la rémunération sont soumis aux règles légales et conventionnelles.

Rémunération des apprentis en HCR

L'avenant HCR n° 35 du 27 février 2025, étendu en juillet 2025, fixe une grille spécifique exprimée en pourcentage du minimum conventionnel ou, si plus favorable, du SMIC.

Âge	1re année	2e année	3e année
16–17 ans	35 %	45 %	59 %
18–20 ans	45 %	55 %	71 %
21 ans et +	55 %	70 %	82 %
26 ans et +	100 %	100 %	100 %

Contrat de professionnalisation
Le contrat de professionnalisation peut être conclu en CDD ou dans le cadre d'un CDI selon les conditions prévues par les textes.
Il associe activité professionnelle et formation. Les règles de rémunération dépendent notamment de l'âge, du niveau de qualification et du minimum conventionnel applicable.
Les dispositifs d'aide et d'exonération évoluent régulièrement : il convient de vérifier les conditions en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

1.6. Stagiaires des écoles hôtelières et autres établissements

Principes
Le stagiaire n'est pas un salarié. Le stage doit être intégré à un cursus pédagogique et faire l'objet d'une convention signée par le stagiaire, l'organisme d'accueil et l'établissement d'enseignement.
Un tuteur est désigné dans l'entreprise et un enseignant-référent assure le suivi pédagogique.
Le stage ne peut pas remplacer un salarié absent, occuper un emploi permanent, répondre à un accroissement temporaire d'activité ou pourvoir un emploi saisonnier.

Nombre de stagiaires et durée
Moins de 20 salariés : maximum 3 stagiaires simultanément, sauf dérogations prévues.
20 salariés et plus : maximum 15 % de l'effectif, arrondi à l'entier supérieur, sous réserve des règles spécifiques et dérogations.
Un même tuteur peut suivre au maximum 3 stagiaires sur une même période.
La durée maximale d'un stage dans un même organisme d'accueil est de 6 mois par année d'enseignement.

Gratification 2026
La gratification est obligatoire lorsque le stage dépasse 2 mois, consécutifs ou non, au cours d'une même année scolaire ou universitaire, soit au-delà de 308 heures de présence.
Depuis le 1er janvier 2026, le minimum légal est de 4,50 € par heure de présence, soit 15 % du plafond horaire de la Sécurité sociale fixé à 30 €.
La gratification est versée mensuellement. La convention peut prévoir un versement calculé sur les heures réellement effectuées ou un lissage.
La franchise de cotisations correspond au même seuil de 4,50 € par heure de stage en 2026 ; la fraction supérieure peut être soumise à cotisations.

Autres droits
Le stagiaire bénéficie des règles applicables dans l'organisme d'accueil concernant notamment les durées maximales de présence, le repos et les jours fériés, ainsi que des droits spécifiques liés à la grossesse, à la paternité et à l'adoption.
L'accès au restaurant d'entreprise ou aux titres-restaurant et la prise en charge des transports publics suivent les conditions prévues par les textes.
Le stagiaire doit être inscrit dans une partie spécifique du registre unique du personnel.

1.7 Le licenciement

Motif
Le licenciement doit reposer sur une cause réelle et sérieuse. Le motif peut être personnel (faute, insuffisance professionnelle, etc.) ou économique, selon les conditions légales.
Faute simple, faute grave et faute lourde n'emportent pas les mêmes conséquences sur le préavis et les indemnités.
La faute lourde suppose une intention de nuire à l'employeur ; elle ne se confond pas avec la seule gravité des faits.

Procédure pour motif personnel
Convocation à un entretien préalable.
Respect d'un délai minimal de 5 jours ouvrables entre la présentation/remise de la convocation et l'entretien.
Entretien au cours duquel l'employeur expose les motifs envisagés et recueille les explications du salarié.
Notification du licenciement par lettre dans les conditions et délais prévus par la loi.

Licenciement économique
Le licenciement économique repose sur un motif non inhérent à la personne du salarié, dans les cas prévus par la loi : difficultés économiques, mutations technologiques, réorganisation nécessaire à la sauvegarde de la compétitivité, cessation d'activité, etc.
La procédure varie selon le nombre de salariés concernés et l'effectif de l'entreprise. Pour les licenciements collectifs d'au moins 10 salariés sur 30 jours dans une entreprise d'au moins 50 salariés, un plan de sauvegarde de l'emploi peut être requis.
Le contrat de sécurisation professionnelle (CSP) doit être proposé dans les situations où la loi le prévoit.

1.8. Préavis HCR en cas de licenciement

Les durées conventionnelles HCR ci-dessous s'appliquent hors faute grave ou faute lourde, sous réserve des dispositions plus favorables éventuellement applicables.

Ancienneté	Cadres	Maîtrise	Employés
Moins de 6 mois	1 mois	15 jours	8 jours
6 mois à moins de 2 ans	3 mois	1 mois	1 mois
Plus de 2 ans	3 mois	2 mois	2 mois

La convention HCR prévoit également, en cas de licenciement hors faute grave/lourde, des heures d'absence pour recherche d'emploi dans les conditions prévues par l'article 30.

1.9. Indemnité légale de licenciement

L'indemnité légale est due au salarié en CDI licencié, sauf notamment en cas de faute grave ou lourde, dès lors que les conditions légales d'ancienneté sont remplies.
Montant minimal : 1/4 de mois de salaire par année d'ancienneté jusqu'à 10 ans, puis 1/3 de mois de salaire par année au-delà de 10 ans.
Les années incomplètes sont prises en compte proportionnellement au nombre de mois complets.
Le salaire de référence est déterminé selon la formule légale la plus favorable, notamment à partir de la moyenne des 12 derniers mois ou des 3 derniers mois dans les conditions prévues.
Une convention collective, un contrat ou un usage peut prévoir une indemnité plus favorable : le salarié bénéficie alors de la formule la plus avantageuse.

2. La législation horaire du travail

Le secteur de l'hôtellerie-restauration est régi par la Convention Collective Nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants (HCR), qui adapte le droit du travail aux contraintes opérationnelles du secteur (continuité du service, saisonnalité, horaires décalés).

Les principales règles et spécificités du droit du travail dans ce secteur incluent :

2.1. La durée et l'aménagement du temps de travail

Depuis la loi sur les 35 heures, la durée légale du travail est fixée à 35 heures hebdomadaires.

Toutefois, dans le secteur des hôtels, cafés et restaurants (HCR), des aménagements du temps de travail permettent de répondre aux contraintes d'exploitation et aux variations d'activité. La durée légale reste fixée à 35 h : la convention collective HCR prévoit par défaut une durée conventionnelle de 39 h par semaine (avenant n° 2 du 5 février 2007), les heures effectuées entre la 36e et la 39e heure étant des heures supplémentaires majorées d'au moins 10 %. Le régime des équivalences qui existait auparavant dans ce secteur a été supprimé par ce même avenant.

A ces horaires s'ajoute le temps consacré aux repas.

Les heures comprises entre la 36e et la 39e sont des heures supplémentaires intégrées et majorées à 10 %.

Les heures supplémentaires et majorations : Les taux de majoration sont progressifs :

- De la 36e à la 39e heure : +10 %
- De la 40e à la 43e heure : +20 %
- À partir de la 44e heure : +50 %

Les durées maximales journalières : Des dérogations permettent de dépasser la limite légale de droit commun (10h) selon les métiers : jusqu'à 11 heures pour les cuisiniers, 11h30 pour les autres salariés, et 12 heures pour les réceptionnistes. L'amplitude maximale de la journée de travail est quant à elle fixée à 13 heures, avec un repos quotidien obligatoire de 11 heures consécutives.

2.2. Le repos hebdomadaire et les congés

Le repos hebdomadaire : Il est en principe de 2 jours (consécutifs ou non selon les accords de l'établissement), mais il peut être réduit à 1 jour minimum pour les saisonniers, sous réserve de compensations.

Les congés payés : Le calcul s'effectue sur la base de 2,5 jours ouvrables par mois de travail effectif, pour un total de 5 semaines par an.

2.3 Le temps partiel

Sont considérés comme horaires à temps partiel les horaires inférieurs à la durée légale de 35 heures par semaine (ou à la durée conventionnelle applicable dans l'établissement).

Le contrat de travail à temps partiel doit mentionner les limites dans lesquelles peuvent être effectuées des heures complémentaires au-delà du temps de travail fixé par le contrat.

2.4 L'affichage

L'horaire doit préciser, pour l'ensemble du personnel, les heures, le commencement et la fin de la présence au travail. Daté et signé par le chef d'entreprise, il doit être affiché en caractères lisibles et apposé de façon apparente.

Toute modification de la répartition des heures donne lieu, avant la mise en service, à rectification du tableau. Un double du tableau doit être préalablement transmis à l'inspecteur du travail.

2.5 Les obligations au niveau du droit de travail :

Les registres

- Du personnel : pour les mouvements du personnel
- De sécurité : installations, contrôles des outils de sécurité, exercices, …
- De l'inspection du travail : hygiène, sécurité, médecine du travail, …

Liste des documents à présenter lors d'un contrôle de la DGCRF

- Accusé de réception de la (DUE) déclaration unique d'embauche) ou toute autre preuve de cette déclaration ;
- Registre unique du personnel (à jour des entrées et sortie de votre personnel et écrit de façon indélébile) ;
- Double des bulletins de paie. L'article L.8113-6 du code du travail permet à l'employeur de déroger à cette obligation en les conservant sur un support informatique ;
- Récépissé de déclaration à la Cnil en cas de traitement informatisé de la paie ;
- Registre médical (regroupe les documents relatifs à la médecine du travail et notamment les visites médicales et déclaration accident du travail) ;
- Document unique sur l'évaluation des risques dans l'entreprise (celui-ci doit être actualisé tous les ans) ;
- Registre des délégués du personnel (l'organisation d'élection de délégués du personnel est obligatoire dans les entreprises occupant au moins 11 salariés, en l'absence de candidat vous devez au moins avoir un procès-verbal de carence) ;
- Documents permettant de comptabiliser le temps de travail (affichage de l'horaire collectif ou décompte individuel de la durée du travail des salariés quand l'horaire n'est pas collectif) ;
- Registre des repos hebdomadaires lorsque le repos n'est pas donné collectivement (ce registre peut être remplacé par des tableaux affichés auprès des horaires de travail) ;
- Justificatif de l'inscription au registre du commerce ou des métiers. (Le défaut d'inscription est susceptible d'être sanctionné au titre du travail dissimulé.
- Inspection travail (suite)

l'article R. 8114-2 du code du travail prévoit que l'absence de présentation de ces documents est passible d'une amende prévue pour les contraventions de la 3ème classe, soit d'une amende de 450 € pour une personne physique et de 2250 € pour une personne morale

3. Grille des salaires minimaux CHR (HCR)

Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants (IDCC 1979) – situation au 6 octobre 2026

3.1. Grille : avenant n° 36 du 4 juin 2026

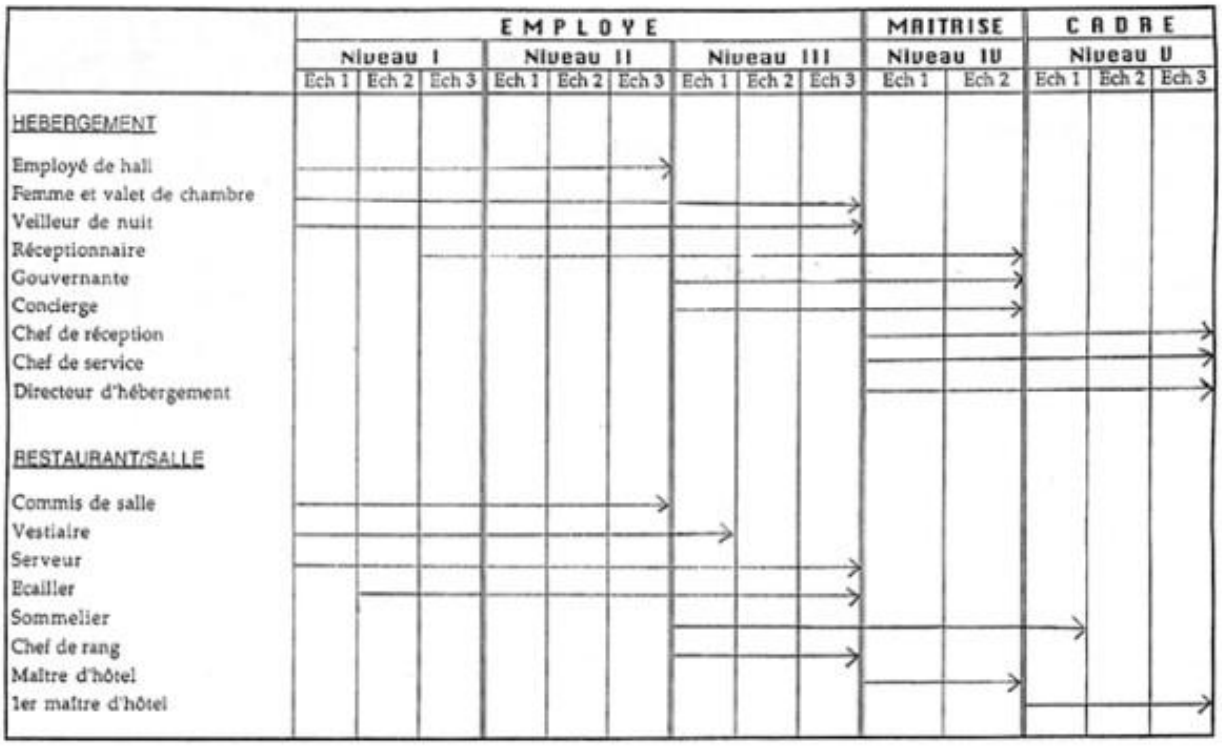
L'avenant n° 36 prévoit une revalorisation moyenne de 2,12 % de la grille. Il est signé par les partenaires sociaux mais, à la date du 5 octobre 2026, il est en attente de publication au Journal officiel et d'extension. Il entrera en vigueur le premier jour du mois suivant la publication de l'arrêté d'extension : cette grille n'est donc pas encore obligatoire.

Échelon	Niveau I	Niveau II	Niveau III	Niveau IV	Niveau V
1	12,31 €	12,58 €	13,59 €	14,69 €	18,80 €
2	12,37 €	12,80 €	13,81 €	15,07 €	22,22 €
3	12,47 €	13,43 €	14,28 €	15,71 €	28,68 €

Taux horaires bruts, hors Smic. Pour le niveau I échelon 1, le taux de 12,31 € correspond au Smic.

3.2 Classification des emplois : niveaux et échelons

Le tableau ci-dessous indique, pour chaque emploi de l'hébergement et du restaurant/salle, la plage de niveaux et d'échelons dans laquelle il peut être classé. Il permet de relier un poste à la grille des salaires minimaux des points 1 et 2.



Les flèches indiquent l'étendue des niveaux et échelons possibles pour chaque emploi.

Points de vigilance

- Les grilles antérieures (avenants n° 29 du 16 décembre 2021 et n° 31, applicable au 1er janvier 2024) sont dépassées.
- Le salarié doit percevoir le montant le plus élevé entre le Smic et le minimum conventionnel de sa classification.

Sources

Juristique (grille de l'avenant n° 36, publiée le 29 septembre 2026), L'Hôtellerie Restauration (grille 2026), fiche-paie.fr (avenant n° 33), Légifrance (arrêté du 22 mai 2026 sur le minimum garanti).

4. Comment fonctionnent les jours fériés dans les Hôtels, Cafés et Restaurants ?

En France, 11 jours de l'année sont fériés. Dans la restauration, l'hôtellerie et les cafés, les règles diffèrent toutefois de celles des autres branches. Le 1er mai est le seul jour férié légal, c'est-à-dire accordé par le code du travail, qui doit être obligatoirement chômé : en principe il n'est pas travaillé mais doit être payé (art. L.3133-4). Comme pour tout principe, il est prévu des exceptions.
Certains secteurs d'activités définis par la loi - dont les CHR - ont la possibilité de faire travailler leurs salariés le 1er mai, mais à la condition de les payer double. Ces dispositions du code du travail sont d'ailleurs reprises par l'article 26-1 de la convention collective des CHR du 30 avril 1997.
Quant aux 10 autres jours fériés, l'article 6 de l'avenant n° 6 du 15 décembre 2009 à la convention collective des CHR, prévoit que tous les salariés ayant au moins un an d'ancienneté dans la même entreprise ont droit à 10 jours fériés dont 6 garantis, en plus du 1er Mai.

4.1 Quels sont les jours fériés garantis par la convention collective HCR ?

La convention collective HCR garantit 6 jours fériés par an, en plus du 1er mai, là où le régime général applique les seules règles du Code du travail pour le paiement d'un jour férié. Ces dispositions de branche sont plus favorables aux salariés. La convention distingue deux situations :

- les établissements permanents, ouverts plus de 9 mois par an ;
- les établissements saisonniers, y compris les salariés saisonniers des établissements permanents.

Dans les deux cas, les salariés bénéficient d'un droit à certains jours fériés garantis, qui s'ajoute au 1er mai. Voici comment ces jours sont traités selon leur nature :

Type de jour férié	Jour chômé	Jour travaillé	Coïncide avec un jour de repos
1er mai	Payé normalement	Payé double	Aucune indemnité supplémentaire
6 jours fériés garantis	Repos chômé et payé	Compensation (repos à une autre date ou indemnisation)	Droit reporté sur un prochain jour férié
4 autres jours fériés	Pas de réduction de salaire	Repos compensateur ultérieur	Aucune compensation due

Comment fonctionnent les jours fériés en établissement permanent ?

En plus du 1er mai, les salariés comptant au moins 1 an d'ancienneté dans la même entreprise bénéficient de 10 jours fériés par an, dont 6 garantis.

⚠️ Attention : un jour férié garanti n'est pas forcément un jour non travaillé. L'employeur doit accorder ces 6 jours, mais il peut le faire de trois façons :

- sous forme de repos chômé et payé ;
- par une compensation en repos à une autre date ;
- par une indemnisation financière.

Lorsque le jour férié tombe sur un jour de repos hebdomadaire ou pendant les congés payés, le salarié conserve son droit pour un prochain jour férié.

Comment vérifier les 6 jours garantis en fin d'année ?
L'employeur vérifie à la fin de l'année civile que chaque salarié a bien bénéficié de ses 6 jours garantis. Dans le cas contraire, il doit l'informer par écrit.

Le salarié dispose alors d'un délai pour régulariser sa situation :

- dans les 6 mois suivants et avec accord, il choisit de prendre ses jours en continu ou isolés, ou d'obtenir une indemnisation ;
- au-delà de 6 mois, les jours non pris sont obligatoirement indemnisés.

Cette vérification annuelle évite les oublis et sécurise les droits acquis. Par exemple, un cuisinier qui n'a posé que 4 de ses 6 jours garantis se voit proposer par écrit soit deux jours de repos supplémentaires, soit leur paiement. Ce suivi protège aussi l'employeur d'un éventuel rappel de salaire.

4.2 Comment sont traités les 4 autres jours fériés ?

Les 4 autres jours fériés, au-delà des 6 garantis, suivent des règles distinctes selon la situation du salarié :

- si le jour férié est chômé, aucune réduction de salaire ne s'applique ;
- si le salarié travaille ce jour-là, une compensation par un repos est accordée ultérieurement ;
- si le jour coïncide avec un repos, aucune compensation n'est due.

💡 Bon à savoir : les salariés à temps partiel bénéficient des mêmes droits que ceux à temps plein en matière de jours fériés.

4.3 Comment fonctionnent les jours fériés en établissement saisonnier et pour les salariés saisonniers des établissements permanents ?

Un établissement ouvert moins de 9 mois par an est considéré comme saisonnier. Ses salariés ayant au moins 9 mois d'ancienneté bénéficient de jours fériés au prorata de leur contrat, arrondis à l'entier supérieur.

🗓️ Exemple : un salarié ayant travaillé 9,5 mois en 2026 obtient pour 2027 : (6 × 9,5) ÷ 12 = 4,75, arrondi à 5 jours fériés garantis.

⚠️ Attention : si le salarié n'a pas pu prendre tous ses jours fériés avant la fin du contrat, l'employeur doit les lui rémunérer. Les salariés saisonniers dans l'hôtellerie-restauration travaillant dans des établissements permanents relèvent de ces mêmes règles. Par ailleurs, dans le secteur HCR, les apprentis mineurs peuvent travailler les jours fériés, sous réserve que leur rémunération soit doublée

À retenir
Les jours fériés du secteur HCR relèvent de la convention collective nationale HCR (IDCC 1979), plus favorable que le Code du travail.
Les salariés ayant 1 an d'ancienneté bénéficient de 10 jours fériés par an, dont 6 garantis, en plus du 1er mai.
Un jour férié garanti peut être chômé et payé, compensé en repos ou indemnisé.
Le 1er mai travaillé est obligatoirement payé double.
Les salariés à temps partiel comme les saisonniers conservent ces droits, calculés au prorata pour ces derniers.

5. Avantages et bénéfices dans le secteur CHR (cafés, hôtels, restaurants)

Introduction

Dans les cafés, hôtels et restaurants, certains avantages sont imposés par la loi ou la convention collective, tandis que d'autres relèvent de la politique de l'employeur. Ce document distingue les deux et propose des leviers pour attirer et fidéliser le personnel.

5.1. Avantages obligatoires

Avantage nourriture ou indemnité compensatrice

- Valeur : 1 minimum garanti (MG) par repas, avec 2 MG par jour maximum.
- Le MG est de 4,35 € depuis le 1er juin 2026 (4,25 € de janvier à mai 2026).
- Si le repas n'est pas fourni, l'employeur doit une indemnité compensatrice du même montant.
- Sur la fiche de paie, l'avantage est ajouté au brut (assiette de cotisations) puis déduit du net lorsque le salarié mange sur place.

Congés familiaux rémunérés

L'avenant n°34 du 19 juin 2024 a rendu rémunérés certains congés familiaux, qui ne l'étaient pas auparavant dans la convention HCR.

Autres obligations légales ou conventionnelles

- Mutuelle santé collective, financée par l'employeur à 50 % minimum, et régime de prévoyance conventionnel.
- Prise en charge de 50 % de l'abonnement de transports en commun.
- Fourniture et entretien de la tenue de travail lorsque l'employeur l'impose.
- Jours fériés (dont le 1er mai) accordés ou compensés, selon l'ancienneté.
- Majoration des heures supplémentaires, fréquentes en HCR avec la base de 39 h.
- Participation aux bénéfices et épargne salariale à partir de 50 salariés.

5.2. Avantages facultatifs

Rémunération et primes

- Prime d'ancienneté ou de fidélité, 13e mois.
- Prime de partage de la valeur.
- Primes de performance ou d'objectifs, part des pourboires ou du service.

Restauration et vie quotidienne

- Titres-restaurant (plafond d'exonération de 7,32 € en 2026), en complément ou à la place du repas sur place.
- Chèques-vacances (ANCV) et chèques CESU.
- Forfait mobilités durables (vélo, covoiturage).
- Logement de fonction ou aide au logement, très utile pour les saisonniers.

Avantages propres à l'hôtellerie

- Nuitées à tarif préférentiel dans l'établissement ou le groupe.
- Remises sur la restauration, le spa ou les partenaires locaux.
- Les pourboires : Les sommes versées volontairement par les clients (en espèces ou par carte bancaire) doivent être intégralement redistribuées aux salariés en contact direct avec la clientèle selon des règles de partage transparentes fixées au sein de l'entreprise.

Organisation du travail

- Moins de coupures et plannings communiqués longtemps à l'avance.
- Deux jours de repos consécutifs.
- Semaine de 4 jours ou jours de congés supplémentaires.
- Congés d'été et de fêtes attribués en rotation équitable.

Carrière et formation

- Financement de formations au-delà du minimum (CPF abondé, certifications).
- Parcours d'évolution (commis, chef de partie, sous-chef) et tutorat.
- Surcomplémentaire santé, prévoyance renforcée, aide à la garde d'enfants.

5.3. Leviers les plus efficaces

Pour attirer et fidéliser, les avantages qui comptent le plus sont l'organisation du travail (coupures, repos), le logement et la rémunération complémentaire. Ce sont des postes où la plupart des employeurs HCR se limitent au minimum, ce qui en fait un vrai facteur de différenciation.

En résumé :

Catégorie	Obligatoire	Facultatif
Repas	Avantage nourriture ou indemnité (MG 4,35 €)	Titres-restaurant
Santé et prévoyance	Mutuelle et prévoyance conventionnelle	Surcomplémentaire
Transport	50 % des transports en commun	Forfait mobilités durables
Congés	Congés payés, jours fériés, congés familiaux rémunérés	Jours supplémentaires, semaine de 4 jours
Rémunération	Majoration des heures supplémentaires	Primes, 13e mois, prime de partage de la valeur
Vie quotidienne	Tenue de travail si imposée	Logement, chèques-vacances, CESU
Hôtellerie	—	Nuitées et remises tarifaires

6. Le compte personnel de formation (CPF) dans l'hôtellerie-restauration

L'essentiel en un coup d'œil

Question	Réponse
Qui est concerné ?	Tout salarié du privé (cuisine, salle, bar, étages, réception…), y compris en CDD, saisonnier, extra ou temps partiel, et toute personne inscrite comme demandeur d'emploi.
Combien le compte reçoit-il ?	500 € par année de travail à mi-temps ou plus, dans la limite de 5 000 € ; au prorata en dessous d'un mi-temps.
Et sans CAP ni BEP ?	800 € par an, dans la limite de 8 000 €, si le salarié travaille au moins à mi-temps.
Reste à charge	Participation obligatoire de 150 € par dossier depuis le 2 avril 2026, sauf exonération (notamment cofinancement par l'employeur).
Si je change d'établissement ?	Les droits sont conservés : le compte est attaché à la personne, pas au contrat.
Où le consulter ?	moncompteformation.gouv.fr ou l'application Mon compte formation.

6.1. Qu'est-ce que le CPF ?

Le CPF recense les droits à la formation, exprimés en euros, acquis tout au long de la vie active et jusqu'au départ à la retraite, ainsi que les formations dont le titulaire peut bénéficier. Il a remplacé le droit individuel à la formation (Dif) : les droits Dif n'ont été conservés que s'ils avaient été reportés sur le CPF avant le 1er juillet 2021.

Il s'utilise pendant toute la vie active, y compris en période de chômage, pour suivre une formation certifiante ou non certifiante (par exemple un bilan de compétences). L'utilisation du CPF relève de la seule initiative du salarié : l'employeur ne peut pas l'imposer, et un refus de l'utiliser ne constitue pas une faute.

Dans un secteur marqué par la saisonnalité, les contrats courts et la mobilité d'un établissement à l'autre, cette portabilité est un atout : les droits acquis suivent le salarié, quel que soit l'employeur.

6.2. Ce qui a changé en 2026

À partir du 2 octobre 2026 : un projet de réforme en cours

Le projet de loi de finances pour 2027, présenté en Conseil des ministres le 1er octobre 2026, prévoit de faire évoluer les règles d'utilisation du CPF pour les demandes de formation validées à compter du 2 octobre 2026. Ces règles ne sont pas définitives tant que la loi n'est pas votée et que ses textes d'application ne sont pas publiés.

- **Majoration possible de la participation forfaitaire.** Selon la situation, la formation choisie et le financement complémentaire, le titulaire pourrait devoir régler en 2027 un complément pouvant atteindre 200 €. En confirmant son achat, il s'engage à le payer s'il est concerné.
- **Pas de majoration** pour les secteurs prioritaires (défense, industrie, souveraineté alimentaire, transition écologique, numérique, médico-social ; la liste des certifications doit être fixée par arrêté en 2027) ni pour la plupart des projets cofinancés par un tiers (employeur, région, branche et OPCO, France Travail…), à condition que le cofinancement atteigne au moins 150 €.

- **Cas particuliers.** La VAE n'est pas concernée. Pour un bilan de compétences, la participation de base reste due, même par un demandeur d'emploi.

Pour un salarié de l'hôtellerie-restauration : les secteurs prioritaires cités ne mentionnent pas l'hôtellerie-restauration, et la liste précise des certifications n'est pas encore connue. D'après les informations disponibles, le cofinancement de l'employeur ou de la branche (AKTO) est le moyen le plus sûr d'éviter une majoration.

Déjà en vigueur en 2026

- **Participation obligatoire de 150 €** depuis le 2 avril 2026 (décret du 30 mars 2026), contre 103,20 € du 1er janvier au 1er avril (arrêté du 30 décembre 2025). Elle est revalorisée chaque 1er janvier selon l'inflation.
- **Plafonds par type de formation depuis le 26 février 2026** : 1 500 € pour les certifications du Répertoire spécifique (exemples : CACES, habilitations électriques, TOEIC, certifications informatiques ; le socle CléA est exclu), 1 600 € pour un bilan de compétences, 900 € pour la préparation aux permis du groupe léger (B, B1, BE, A1, A2). Ces plafonds portent sur les droits issus de l'alimentation annuelle du CPF, pas sur les cofinancements.
- **Permis de conduire léger** : depuis le 21 février 2026, seuls les salariés bénéficiant d'un CPF cofinancé (par un employeur, un OPCO, un conseil régional…) peuvent l'utiliser pour le permis B.

6.3. Comment le CPF est-il alimenté ?

Les droits commencent à s'acquérir dès le début de l'activité. Si le salarié a travaillé l'année N, ses droits sont crédités entre le 30 janvier et le 15 juin de l'année N+1 (exemple : le travail de 2025 apparaît sur le compte au plus tard le 15 juin 2026). Les montants ne sont pas soumis à l'impôt sur le revenu.

Situation	Alimentation par année de travail	Plafond du compte
Temps plein ou au moins mi-temps	500 €	5 000 €
Moins d'un mi-temps (temps partiel court, extras, CDD courts)	Proportionnelle au temps travaillé. Exemple : 700 heures sur une base annuelle de 1 607 heures = 217,80 €	5 000 €
Salarié non qualifié, au moins mi-temps (ni CAP/BEP, ni titre professionnel de niveau 3 au RNCP, ni certification reconnue par une convention collective nationale de branche)	800 €	8 000 €
Travailleur reconnu handicapé (au moins mi-temps), titulaire d'une pension d'invalidité, de l'AAH, etc.	800 €	8 000 €
Travailleur indépendant (par exemple exploitant d'un café ou d'un restaurant en nom propre)	500 €, proportionnelle si l'activité a été partielle	5 000 €

Les congés de maternité, de paternité et d'accueil de l'enfant, d'adoption, parental d'éducation, de présence parentale, de proche aidant, ainsi que les absences pour maladie professionnelle ou accident du travail, comptent pour l'alimentation du compte.

Les abondements de l'employeur

L'employeur verse de l'argent sur le CPF dans six cas : un accord collectif (entreprise, groupe ou branche) le prévoit ; dans les entreprises d'au moins 50 salariés, l'entretien professionnel n'a pas été réalisé et aucune formation non obligatoire n'a été suivie sur la période de référence (3 000 € complémentaires) ; licenciement après refus d'une modification du contrat liée à un accord de performance collective (minimum 3 000 €) ; sanction prud'homale à l'égard d'un employeur dans une affaire de lanceur d'alerte ; aide apportée à un lanceur d'alerte (maximum 8 000 €).

Points d'attention : la fiche Service Public retient une période de 6 ans pour la règle des entretiens professionnels, alors que certaines sources indiquent 8 ans depuis le 26 octobre 2025 ; ce point est à vérifier. Dans la branche HCR, la page AKTO consacrée au CPF (mise à jour en avril 2026) cite des abondements propres à d'autres branches, mais aucun abondement automatique du CPF pour les hôtels, cafés, restaurants.

6.4. La démarche vis-à-vis de l'employeur

Formation suivie	Ce qu'il faut faire
Hors temps de travail (par exemple le soir ou pendant les jours de repos)	Aucun accord à demander à l'employeur, aucune obligation de le prévenir. Pas de rémunération pendant la formation.
Pendant le temps de travail	Demander l'autorisation d'absence au moins **60 jours calendaires** avant le début si la formation dure moins de 6 mois, **120 jours calendaires** si elle dépasse 6 mois. L'employeur répond sous 30 jours calendaires ; l'absence de réponse vaut acceptation. La rémunération est maintenue.

L'employeur peut refuser une demande de formation placée pendant le temps de travail. Dans un secteur où les plannings suivent la haute saison et les services du week-end, il est prudent d'anticiper largement ces délais.

Cas du salarié allophone ayant signé un contrat d'intégration républicaine et souhaitant une formation de français langue étrangère : l'employeur ne peut pas refuser la demande. Le salarié notifie ses absences au moins 30 jours calendaires avant le début, peut s'absenter 28 heures au maximum, et la formation doit viser un diplôme ou une certification de niveau A2 minimum.

6.5. Frais de formation : ce que le CPF prend en charge

- **Participation obligatoire de 150 €.** Le titulaire participe au financement à hauteur de 150 €. Exemple : une formation à 1 000 €, avec plus de 1 000 € de droits : seuls 850 € de droits sont mobilisables. Même résultat avec 950 € sur le compte.
- **Exonérations.** Aucune participation n'est demandée en cas d'abondement de l'employeur, de mobilisation des points du compte professionnel de prévention (C2P) pour accéder à un emploi moins exposé, ou d'utilisation de l'abondement lié à une incapacité permanente d'au moins 10 % (accident du travail ou maladie professionnelle) pour une reconversion. Votre OPCO ou votre employeur peut aussi prendre en charge ces 150 €.
- **Frais annexes exclus.** Les frais de transport, de repas et d'hébergement ne sont pas pris en charge par le CPF.

- **Formation plus chère que le solde.** Il est possible de chercher un complément : employeur, OPCO, Agefiph, conseil régional, mairie, conseil départemental, France Travail, Cnam, certaines associations via le compte engagement citoyen. Ces financeurs peuvent réserver leurs abondements à certaines actions, fixer un délai d'utilisation et demander le remboursement des sommes non utilisées.
- **Droits insuffisants.** Un conseiller en évolution professionnelle (gratuit), l'employeur ou la direction des ressources humaines peuvent aider à construire le financement. Le CPF peut aussi se cumuler avec une formation prévue par le plan de développement des compétences, ce qui permet d'allonger la durée de la formation.

6.6. Quelles formations pour un salarié de l'hôtellerie-restauration ?

Le CPF finance les formations visant notamment : le socle de connaissances et de compétences (CléA), la validation des acquis de l'expérience (VAE), le bilan de compétences, l'acquisition de compétences nécessaires à des missions de bénévole ou de volontaire en service civique, et l'acquisition d'une qualification (diplôme, titre professionnel, certification professionnelle). Voici comment cela se traduit dans les métiers de l'hébergement, de la salle, de la cuisine et du bar.

Type de formation	Exemples dans les métiers HCR	À savoir
Certifications de la branche HCR (CQP et titres à finalité professionnelle)	Commis de cuisine, cuisinier, serveur en restauration, barman, réceptionniste, gouvernant d'hôtel, employé d'étage, pizzaiolo, crêpier, maître d'hôtel, manager d'exploitation des restaurations et des hébergements	Ce sont les certifications que la branche soutient en priorité. Elles sont inscrites au RNCP, donc non concernées par le plafond de 1 500 € des certifications du Répertoire spécifique. Les CQP non inscrits au RNCP (par exemple grilladin, écailler, agent de restauration) peuvent relever de ce plafond : à vérifier sur la fiche de la formation.
Diplômes et titres	CAP cuisine, CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant, bac professionnel, brevet professionnel, BTS management en hôtellerie-restauration, titres professionnels	Formations qualifiantes inscrites au RNCP ; pas de plafond par action à ce jour.
VAE	Faire reconnaître des années d'expérience en salle, en cuisine ou à l'étage par un diplôme ou une certification	Le CPF peut financer l'accompagnement. Hors CPF, la branche prend en charge l'accompagnement à hauteur de 2 000 € pour 24 heures sur les certifications HCR, 1 500 € sur les autres certifications RNCP (demande de l'employeur à AKTO). La VAE n'est pas concernée par la réforme prévue au 2 octobre 2026.

Type de formation	Exemples dans les métiers HCR	À savoir
Langues	Anglais, espagnol, allemand… avec certification (TOEIC, par exemple)	Les certifications de langue du Répertoire spécifique sont plafonnées à 1 500 €.
Hygiène alimentaire, permis d'exploitation, allergènes	Hygiène alimentaire en restauration commerciale (14 heures minimum), permis d'exploitation pour la vente d'alcool, gestion des allergènes	Ces formations répondent à des obligations de l'établissement. L'éligibilité au CPF dépend des organismes et des offres : à vérifier dans Mon compte formation avant toute inscription. La branche prévoit aussi une prise en charge dédiée à l'hygiène alimentaire.
Bilan de compétences	Faire le point avant une évolution (de la salle vers le management, de la cuisine vers la réception…)	Plafond de 1 600 €, durée d'accompagnement minimale de 13 heures, accessible si aucun bilan n'a été financé par des fonds publics (Opco, France Travail, Agefiph, Caisse des dépôts) ces 5 dernières années.
Création ou reprise d'entreprise	Ouvrir ou reprendre un restaurant, un hôtel, un café	La formation doit aboutir à une certification pour être finançable par le CPF.
Compétences de base (CléA)	Lire, écrire, compter, utiliser le numérique	Le socle CléA est exclu du plafond de 1 500 €.
Permis de conduire	Permis B ou moto ; permis poids lourd ou transport de voyageurs	Voiture ou moto : projet professionnel, cofinancement d'au moins 100 € (sauf demandeur d'emploi), aucun permis en cours de validité, plafond de 900 €. Groupe lourd : sans plafond, avec un projet professionnel justifié.

6.7. Les financements de la branche HCR (AKTO)

AKTO est l'opérateur de compétences de la branche des hôtels, cafés, restaurants. Depuis le 1er janvier 2026, une contribution conventionnelle formation propre à la branche, collectée par l'Urssaf puis reversée à AKTO, finance les formations, les certifications et la VAE : 0,20 % de la masse salariale en 2026, 0,35 % en 2027, 0,50 % en 2028.

Ces aides sont sollicitées par l'entreprise, sous réserve des fonds disponibles et auprès d'organismes de formation certifiés Qualiopi. Elles intéressent le salarié, car un cofinancement de l'employeur ou de la branche peut compléter le CPF et le dispenser de la participation de 150 €. Principaux repères pour 2026 :

- **Espace Formation** : la plateforme de formations collectives sélectionnées par la branche ; les coûts pédagogiques sont pris en charge, et la rémunération ne l'est pas.
- **Certifications de la branche HCR en présentiel** : coûts réels plafonnés à 30 € de l'heure dans la limite de 200 heures, et forfait de rémunération de 14 € de l'heure (formation pendant le temps de travail).
- **Autres certifications RNCP ou CléA** : coûts réels plafonnés à 24 € de l'heure en présentiel, 15 € de l'heure à distance, dans la limite de 200 heures.
- **Période de reconversion** : forfait de 9,15 € de l'heure pour le coût pédagogique, plafonné au coût réel.
- **Alternance et tutorat** : contrats de professionnalisation et d'apprentissage, permis de former pour les tuteurs.

Les plafonds évoluent régulièrement ; les règles à jour figurent sur le site d'AKTO (rubrique « Règles de prise en charge 2026 : Hôtels, cafés, restaurants »).

6.8. Quelle rémunération pendant la formation ?

- **Formation pendant le temps de travail** : la rémunération est maintenue par l'employeur.
- **Formation hors temps de travail** : aucun droit à rémunération.

6.9. Situations particulières

- **Changement d'employeur, démission, licenciement, rupture conventionnelle** : le CPF est conservé, avec la même somme.
- **Demandeur d'emploi** : le compte n'est plus alimenté par l'activité, mais les droits restent disponibles ; France Travail peut y ajouter de l'argent. Une personne qui n'a jamais travaillé et s'inscrit à France Travail dispose d'un CPF ouvert, crédité à zéro.
- **Passage dans la fonction publique** : les droits acquis dans le privé sont conservés ; un second CPF, alimenté en heures, est ouvert. La conversion des heures en euros se fait à 15 € de l'heure.
- **Départ à l'étranger** : les droits restent disponibles ; le CPF peut servir à des formations à distance ou en France, mais pas à des formations d'organismes étrangers.
- **Retraite** : le CPF est en principe fermé dès que l'ensemble des droits à la retraite est liquidé. En cumul emploi-retraite avant 67 ans, il reste utilisable jusqu'à 67 ans ou jusqu'au départ complet.
- **Interdictions** : les sommes du CPF ne peuvent ni être cédées ou données à un tiers, ni être placées en banque.

6.10. Créer son compte, se faire accompagner, éviter les arnaques

Créer et consulter le compte. Le numéro de Sécurité sociale suffit pour créer le compte sur Mon compte formation. Pour s'inscrire à une formation, il faut un compte FranceConnect+ (identité numérique La Poste) ; une solution alternative existe pour les personnes qui ne peuvent pas l'obtenir.

Aide. Depuis l'espace sécurisé, une rubrique d'aide permet de contacter un conseiller. Par téléphone : 09 70 82 35 50 pour les informations générales, 09 70 82 35 51 pour l'inscription ou la connexion (appels non surtaxés ; ce second numéro est joignable du lundi au vendredi de 9 h à 17 h). Le conseil en évolution professionnelle (CEP) est gratuit.

Fraudes. Ne jamais communiquer son identité, son numéro de Sécurité sociale, ses données bancaires ou ses mots de passe à un organisme suspect. En cas de SMS, ne pas cliquer et le transférer au 33 700. En cas d'e-mail, ne pas cliquer ni répondre. En cas d'appel commercial non sollicité, le signaler sur SignalConso. On est victime d'escroquerie si l'on a été inscrit à une formation à son insu, si l'on n'arrive plus à se connecter et que l'on pense avoir été piraté, ou si l'on a communiqué son identité et son numéro de Sécurité sociale à un organisme suspect : la marche à suivre est détaillée sur Mon compte formation.

Textes et sources

- Service Public, « Compte personnel de formation (CPF) d'un salarié du secteur privé », vérifié le 27 juin 2026 (Direction de l'information légale et administrative).
- Mon compte formation, « Évolution des règles d'utilisation du CPF à compter du 2 octobre 2026 », publié le 2 octobre 2026.
- Code du travail : articles L6323-1 et suivants, R6323-1 et suivants, D6323-1 et suivants ; décret du 30 mars 2026 relatif à la participation obligatoire ; décrets du 24 février 2026 relatifs aux plafonds ; arrêté du 30 décembre 2025.
- AKTO, « Règles de prise en charge 2026 : Hôtels, cafés, restaurants » (mise à jour du 29 septembre 2026) et page « Le compte personnel de formation » (avril 2026).
- Légifrance – Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants (HCR), IDCC 1979, notamment avenants salaires, apprentissage, temps de travail et article 30.
- Ministère du Travail et des Solidarités – règles relatives au SMIC et au droit du travail.
- Service-Public / Service-Public Entreprendre – CDD, apprentissage, stages et licenciement.
- URSSAF – montants 2026 du SMIC et règles de gratification des stagiaires.

7. La sécurité au travail et la prévention au travail

La sécurité, l'hygiène et les conditions de travail constituent des enjeux majeurs dans les établissements hôteliers. Les métiers de l'hébergement exposent les collaborateurs à de nombreux risques professionnels liés aux produits d'entretien, aux manutentions, aux postures de travail, à la relation client ou encore aux contraintes organisationnelles.

La prévention repose sur une organisation rigoureuse, des équipements adaptés, une formation continue du personnel et une implication constante de l'encadrement. Au-delà de l'obligation réglementaire, l'amélioration des conditions de travail participe directement à la qualité du service, à la satisfaction des clients et à la fidélisation des collaborateurs.

Dans un contexte de transformation des métiers et de tensions sur le recrutement, la sécurité et la qualité de vie au travail sont devenues de véritables leviers de performance pour les établissements hôteliers.

Tout employeur est responsable de la santé et de la sécurité de ses employés. Il est donc tenu d'évaluer les risques auxquels sont soumis ses salariés (en les associant à la réflexion) et de rechercher des mesures de prévention adaptées.

7.1 La nature des risques :

Au niveau du département hébergement, le/la Chef de Réception, le/la Gouvernant(e) Général(e) doivent veiller à ne pas exposer ses équipes aux risques, aux accidents et aux problèmes d'hygiène, fréquents dans ce type d'activité.

Les risques sont de deux natures :

- **Psychologiques :**

- Stress chronique et épuisement professionnel : réalisation de nombreuses tâches opérationnelles et fonctionnelles souvent interrompues par des demandes urgentes prioritaires, impact du manque de moyens, surcharge de travail...

- **Physiques :**

- Apparition de TMS (troubles musculosquelettiques) en raison de la nature du travail des femmes et des valets de chambre : travail en force et répétitif, positions contraignantes, rythme soutenu..., port de charge et de bagages.
- Risque chimique lors de la manipulation ou l'utilisation de produits d'entretien comme les détergents, désinfectants, solvants...
- Risque biologique lors de la manipulation du linge sale, du nettoyage des sanitaires...

7.2 Mettre en œuvre des mesures de prévention

L'évaluation des risques doit permettre d'identifier les mesures de prévention les mieux adaptées. L'action la plus efficace consiste à supprimer ou réduire le danger. À défaut il convient de mettre en place des mesures de protection collective pour réduire les risques. En dernier recours, si ces dispositions se révèlent insuffisantes ou impossibles à mettre en œuvre, des mesures de protection individuelle doivent être mises en place.
Une bonne prévention des risques contribue non seulement à améliorer le bien-être de ses équipes mais également d'optimiser la performance de l'entreprise.

Les quatre principales démarches de prévention :

Adapter l'organisation du travail : anticiper les pics d'activité, organiser le travail en binôme des femmes de chambre pour les tâches physiquement pénibles, favoriser la communication entre les équipes…
La création et l'application des procédures de travail et de nettoyage pour une meilleure hygiène.
La mise en place de formations sur les gestes et postures, la nature des produits d'entretien et leur utilisation sans risque, les méthodes de nettoyage et de désinfection.

Optimiser la conception et l'aménagement des locaux : concevoir les locaux de façon à optimiser les déplacements, éviter les empilements dans les lieux de stockage, privilégier les revêtements de sol antidérapants dans les locaux humides, prévoir une colonne d'évacuation du linge sale dans les étages…

Aménager les postes de travail : veiller au confort thermique de l'accueil, installer des sièges assis-debout, régler les écrans et positionner les imprimantes à proximité, assurer un éclairage adapté aux tâches…

Choisir des équipements et matériels adaptés : choisir des équipements légers, maniables (fer, aspirateur, équipements de nettoyage télescopiques…), mettre à disposition des aides techniques pour la mise à hauteur du lit, pour faciliter le houssage et déhoussage des couettes, pour les manutentions (chariots, rolls, diables…), choisir des procédés de nettoyage à la vapeur…

7.3 Le SST au service de la prévention dans son entreprise





Rôle de Prévention
Être acteur de la prévention des risques professionnels

Contribuer à la mise en œuvre d'actions de prévention
Face à une situation de travail, le sauveteur secouriste du travail est capable de :
> Repérer les dangers dans une situation de travail.
> Supprimer ou faire supprimer des dangers dans une situation de travail dangereuse, dans la limite de son champ de compétence, de son autonomie et dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées en matière de prévention.

Informer les personnes en charge de la prévention dans l'entreprise des situations dangereuses repérées
Face à une situation de travail, le sauveteur secouriste du travail est capable de :
> Informer son responsable hiérarchique et/ou la (les) personne(s) chargée(s) de prévention dans l'entreprise, de la /des situation(s) dangereuse(s) repérée(s).

Que faire en cas d'accident ?

Il est primordial d'alerter les secours rapidement (moins de trois minutes après l'accident ou sa découverte) en délivrant un message clair, concis et efficace.
Le professionnel au bout du fil saura immédiatement vous prendre en charge, vous rassurer et vous donner les conseils nécessaires à la situation. Il déroulera une liste de questions lui permettant d'analyser la situation rapidement et d'envoyer les secours adéquats. Ils seront déjà en route avant la fin de votre échange téléphonique.
Afin de gagner encore quelques secondes, voici la chronologie des informations à fournir aux secours :

- Votre nom
- Le type d'accident (brûlure thermique, saignement abondant, étouffement…)

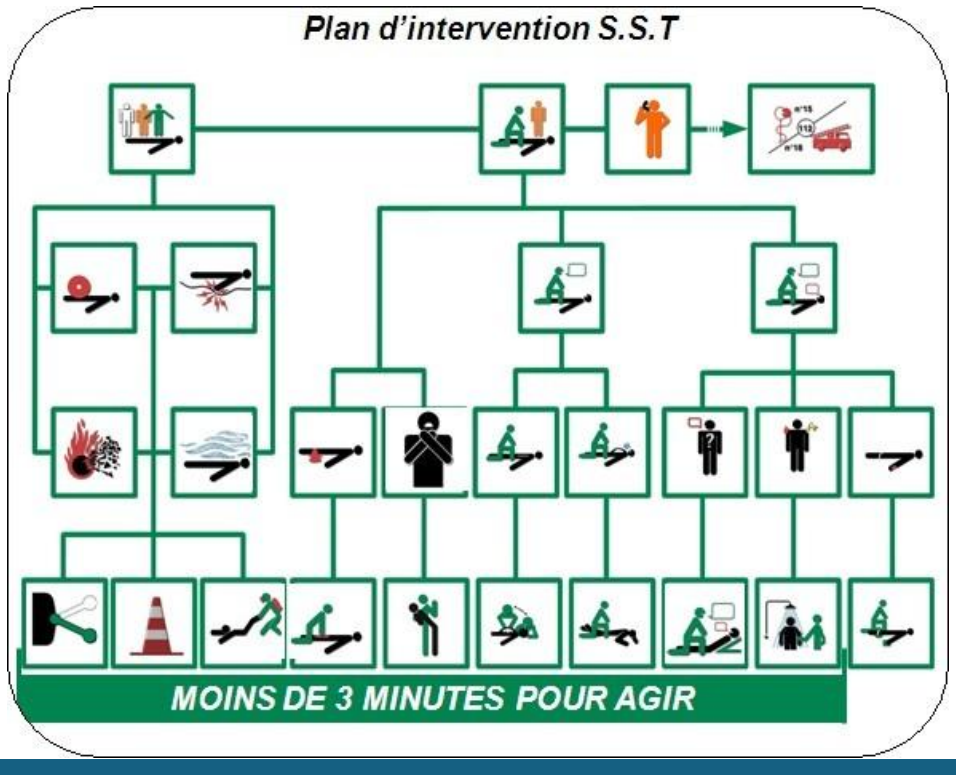
- Le nombre de victimes
- L'état de la victime
- Le lieu : il faut être précis (ville, adresse, digicode, numéro ou nom du bâtiment, étage, numéro ou nom de la salle)
- Indiquer s'il y a un danger présent (fuite de gaz, incendie, fumée, matériel au sol…)
- Dire si vous êtes SST ou si un SST est présent
- Le geste effectué par le SST

Il ne faut surtout pas raccrocher le téléphone avant l'autorisation du professionnel.
On envoie quelqu'un, s'il y a plusieurs témoins, à la rencontre des secours (portail, entrée de l'établissement…), afin de mieux les guider à l'intérieur des locaux et gagner de précieuses minutes dans la chaîne du secours.

Qui appeler en cas d'accident ?

En interne	En externe
Cela dépend de l'entreprise où vous travaillez. Vous devez connaître le nom de la personne responsable (infirmière…), son numéro de poste et le lieu où se trouve son bureau ainsi que ses horaires de garde.	112 : Numéro européen pour tous les services 18 : Numéro des pompiers 15 : Numéro du SAMU En Île-de-France, une interconnexion se réalise automatiquement lors de votre appel. L'appel est gratuit pour tous les téléphones (fixes et portables).

Le plan d'intervention SST
Ce document est affiché à l'office, en lingerie et en cuisine dans les entreprises et également dans votre lycée. Ce plan d'intervention est la base du protocole de secourisme. Il indique par des pictogrammes : la méthodologie, la chronologie et le geste de secourisme à effectuer.



7.4 Les principes de base de sécurité dans les étages

Transmettre les règles d'hygiène au personnel en insistant sur le fait que la propreté visuelle et olfactive obtenue par l'absence de salissures, l'ordre, la brillance et la bonne odeur (gages de confort) combinés à la propreté tactile et microbiologique (gages de santé) sont des vecteurs de qualité,
Respecter et faire respecter les procédures de nettoyage avec le principe de la marche en avant, essuyage et balayage humide des sols et des surfaces pour éviter la suspension dans l'air des poussières,
Veiller à la régularité du nettoyage ou de la désinfection,
Utiliser les bons produits d'entretien, aux bons dosages et/ou à bon escient. Les produits d'entretien doivent être biodégradables et non agressifs pour les mains ou pour les yeux. Le fournisseur de produits d'entretien doit procéder à une formation sur l'utilisation des produits qu'il vend au moins une fois par an à toute l'équipe,
Exiger le port des gants pour le nettoyage des sanitaires et des salles de bains. Tout équipement de protection individuel (EPI) est requis selon le produit utilisé. Ex. : Lunettes, masques...,
Stocker les produits d'entretien, correctement étiquetés, dans des bacs de rétention, dans un local à l'abri de la chaleur et de l'humidité, afin d'éviter tout mélange chimique,
Tenir à jour le classeur répertoriant toutes les fiches techniques et de sécurité des produits utilisés (composition, degré de toxicité, conduite à adopter en cas d'ingestion ou de contact), Ce classeur peut être consulté à tout moment par le personnel et la médecine du travail.
Nettoyer le matériel de travail (chariots, aspirateurs...) après utilisation,
Laver sans assouplissant (celui-ci annule l'efficacité de la matière) les chiffons, lavettes microfibres et franges pour balayage humide,
Maîtriser l'évacuation des déchets (tri sélectif) selon la politique de l'établissement,
Nettoyer les locaux de travail et vérifier l'aération, l'éclairage et les nuisances éventuelles,
Faire réparer toute installation ou matériels défectueux,
Respecter le principe de la marche en avant dans la lingerie : pas de croisement du linge, sale et du linge propre. Le linge sale doit être trié dans un local à part.

7.5 Quelques repères pour améliorer les situations de travail à la réception

Pour améliorer les situations de travail, on peut agir sur différents éléments : l'organisation du travail, les outils et les équipements, les locaux et les mobiliers et la formation.

L'organisation du travail

Mettre en place une organisation adaptée aux situations spécifiques identifiées (accueil de groupes, de professionnels, de touristes saisonniers…) et rechercher des moyens pour les réguler : par exemple, favoriser l'entraide entre services (soutien des équipiers ou des administratifs), à condition que le poste d'accueil soit conçu pour permettre ce renfort (place et équipements) et que la charge des autres services n'en soit pas affectée.

Renforcer le rôle du manageur (permanence d'un cadre de service) comme ressource pour réguler et rassurer, tout en évitant qu'il soit lui-même facteur de stress par son comportement et le degré de confiance qu'il accorde à son équipe.

Mettre en place un tutorat pour l'accueil des nouveaux et des remplaçants : en effet, le réceptionniste débutant a besoin d'acquérir de l'expérience, à défaut de quoi il peut se trouver en difficulté. Ceci peut expliquer les échecs au recrutement ou la démotivation des candidats et leur démission.

Améliorer la communication au sein de l'équipe et entre les services (réunions autour de sujets ou de problèmes à discuter collectivement).

Prévoir la présence éventuelle d'agents de sécurité et/ou d'une vidéosurveillance du hall et de l'entrée.

Les outils et équipements

Choisir les outils informatiques les plus confortables et bien les régler. Porter une attention particulière aux écrans (taille, luminosité, couleur…).

Bien aménager le poste par une bonne implantation des écrans et des périphériques (imprimante, lecteurs de cartes, terminaux de paiement…). Prévoir un siège réglable, adapté au poste : assise basse ou haute, voire siège assis-debout

Mettre à disposition des chariots pour le transport des bagages et affaires des clients, des colis, des fournitures…

Fournir des tenues vestimentaires adaptées au travail, associant confort et esthétique et correspondant à la saison et aux conditions climatiques : vêtements de pluie, de froid…

Les locaux et mobiliers

Définir le nombre de postes en fonction du nombre de personnes présentes simultanément dans la journée et celles venant en renfort ponctuel.

Prévoir un comptoir de réception des clients adapté à la tâche à réaliser (place pour les documents d'information, la lecture de plan…) sans oublier l'accueil des personnes en situation de handicap (espace, hauteur, repose- sacs…).

Prévoir les espaces de stockage de la documentation et des fournitures.

Adapter l'espace à la circulation en cours de travail, fonction du nombre de personnes présentes simultanément.

Choisir des formes de mobilier arrondies (pour éviter heurts et chocs), des plans de travail à hauteur réglable, des sièges à hauteur réglable ou de type assis- debout, des tapis antifatigue…

Adapter la quantité et la qualité de l'éclairage aux besoins de l'activité des réceptionnistes.

Réguler la température et les courants d'air (sas, rideau d'air chaud…).

La formation

Bien connaître son métier contribue à être reconnu comme un professionnel et à se comporter comme tel en générant une recherche d'amélioration de sa propre performance.
Ce comportement professionnel contribue également à la satisfaction des clients et renforce l'image de marque véhiculée par l'hôtel.
Ainsi, les réceptionnistes qui sont en contact permanent avec un public aux demandes variées ont besoin d'une solide formation de base. De plus, ils ont besoin d'un accompagnement quand ils débutent dans le métier pour éviter les difficultés et acquérir de l'expérience.
Le tutorat permet d'éviter l'échec de recrutement ou la démotivation du candidat au point qu'il renonce à cette orientation professionnelle.
Au cours de leur vie professionnelle, les réceptionnistes peuvent avoir besoin de renforcer leur formation (formation continue) en langues étrangères et dans les domaines de la communication, la gestion des situations conflictuelles, l'usage simultané de plusieurs langues étrangères…

Sources :

Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
Caisse nationale de l'Assurance maladie des travailleurs salariés (régime général de la Sécurité sociale)

© Rémy BERTHOMIEU Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme de l'Occitanie
Octobre 2026