



## ***Vienna international hotels & resorts:***

***Magic Circus Hotel @ Disneyland® Resort Paris  
Managed by Vienna International  
20, avenue de la fosse des Pressoirs  
Val de France -Magny Le Hongre  
77703 Marne La Vallée Cedex 4***

***Hôtellerie – Restauration***

## Introduction :

L'orientation que j'envisage à la fin de ma troisième est d'aller en lycée hôtelier dans l'objectif de préparer un BAC technologique puis un BTS hôtellerie mercatique afin de devenir réceptionniste en hôtellerie de luxe. Quant au choix de Disney, la fréquentation internationale est importante du fait de la période d'Halloween ce qui me permet d'être au cœur de l'action. Ayant déjà fréquenté un hôtel du groupe j'ai demandé s'ils prenaient des stagiaires en mettant en avant mes ambitions.



## Sommaire :

### 1 Présentation de l'entreprise :

**Définition d'une entreprise :** Une entreprise est une structure économique et sociales qui regroupe des moyens humain, matériels, immatériel (service et financier) les formes les plus connue qui au plan juridique portent et accompagnent une entreprise sont :



-Les sociétés: lorsque l'entreprise est portés par plusieurs associés, anonyme, par action, à responsabilité limitée

- Les structures associatives ou coopératives

-les structures individuel: Lorsque l'entreprise est portée par un seul individu: auto entrepreneur, la profession libéral, artisan, entreprise individuel, EURL

#### 1.1 Présentation :

##### 1.1.1 Présentation de l'hôtel :

Nom de l'établissement :	<b>HOTEL MAGIC CIRCUS</b>
Son adresse :	<b>Magic Circus Hotel 20 avenue de la Fosse des Pressoirs F-77703 Marne-la-Vallée Cedex 4 Tel: +33 1 64 63 37 37 Fax: +33 1 64 63 37 38 info@magiccircus-hotel.com www.magiccircus-hotel.com</b>
Son siège social :	<b>Central Information Vienna International Hotels &amp; Resorts A-1200 Vienna, Dresdner Str. 87 Tel: +43 1 333 73 73 ext. 18, 88 Fax : +43 1 333 73 73 13 info@vi-hotels.com www.vi-hotels.com</b>
Le logo du groupe :	
Le logo de l'hôtel :	

## 1.2 Sa forme juridique :

Le Groupe Vienna International est une société anonyme. En Autriche les sociétés anonyme sont représentées par AG.

## 1.3 Secteur :

L'hôtel se répertorie dans la catégorie secteur tertiaire car il propose la location de salle de conférence et de réunion, la possibilité de faire un repas d'affaire, on peut aussi fêter un événement du type mariage ... avec un banquet, mais aussi l'établissement propose de l'hôtellerie de type loisir. L'hôtel a mis à disposition un spa qui propose de la fish pédicure, des forfaits massage, des forfaits d'épilation, une possibilité de se faire vernir les ongles et de se faire maquiller qui est ouvert du Mardi au Samedi De 11h00 à 20h00. Il y a aussi une salle de remise en forme, un solarium et une piscine qui sont mis a la disposition des clients gratuitement de 6h00 à 12h00 et de 14h00 à 22h00. Un bar est ouvert de 11h00 à 24h00, le restaurant est ouvert de 7h00 à 11h00 pour le petit déjeuner et de 18h30 à 22h30 pour le dîner qui lui n'est pas compris dans le prix. Il y a aussi un manège à pièce, des jeux pour les enfants disséminés dans tout l'hôtel, il y a aussi un coin jeu dans le restaurant et des jeux vidéo à disposition. Un room Service est disponible de 7h00 à 23h00 et un service de bagagerie qui lui est toujours ouvert ainsi que la location de



voiture.

La piscine



Les locaux du Magic Beauty



La fish pédicure



La fish pédicure



La salle de fitness



La patinoire

### **1.4 Sa taille :**

Vienna International Hotel&Resort qui a débuté avec 6 établissements dirige aujourd'hui 31 hôtels 4\*et 5\*.

Le groupe Vienna International rassemble actuellement 2500 salariés. Son chiffre d'affaires est (en euros) :

Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nuitées	309.048.000	408.253.000	669.610.000	738.966.000	863.992.000	1.061.052.000	1.279.988.000	2.300.000.000
Chiffre d'affaires	42	53	87	97	117	146	173	164
Nombres d'hôtels	10	14	19	23	28	35	43	39

### **1.5 Historique de l'entreprise :**

#### **1.5.1 Historique du groupe :**

Créé en 1989 par la plus grande société touristique autrichienne et un développeur d'hôtel privés de la même nationalité, Vienna International Hotel management AG est devenu le premier groupe hôtelier autrichien présent à l'étranger dont le siège social est basé à Vienne et qui rassemble 2500 salariés en 2011.

#### **1.5.2 Historique du groupe en France :**

Le 1er juin 2006 Le groupe Vienna International reprend le management du Dream Castle Hotel auparavant géré par le groupe Movenpick. Le 1er décembre 2007:Le groupe Vienna International reprend le management de l'hôtel Holiday Inn @Disneyland Resort Paris auparavant géré par le Groupe Intercontinental.



### 1.5.3 Historique de l'établissement :

L'Hôtel fut ouvert le 15 mai 2003 et inauguré le 25 mai 2003, sous le nom de « Holiday Inn at Disneyland Resort Paris », géré par le Groupe InterContinental, sous le thème du cirque. Depuis le 1er Décembre 2007, Le groupe autrichien Vienna International a repris le management de notre hôtel. Le Magic Circus Hotel est aujourd'hui le second hôtel du groupe en France. Depuis le 1er février 2009, l'hôtel adopte une nouvelle enseigne et devient : Magic Circus Hotel @Disneyland Resort Paris L'univers du cirque est renforcé par un changement de nom depuis le 1er Février 2009.

## 2 L'entreprise et ses partenaires :

### 2.1 La clientèle :

#### 2.1.1 Touristique :

Une clientèle internationale avec une forte représentation du Royaume-Uni et des Pays-Bas qui viennent principalement pour aller à Disneyland®. C'est environ 76% du chiffre d'affaires de l'hôtel elle est généralement de passage. L'objectif à long terme de l'hôtel c'est qu'il y a 90% de la clientèle touristique et 10% de la clientèle du monde des affaires. L'hôtel propose plusieurs types de chambre afin que les exigences et besoin du client soit satisfait.

**Chambre King** : Les 62 chambres King offrent tout le confort nécessaire pour deux adultes avec un lit double



**Chambre Famille** : Nos 296 chambres Famille sont idéales pour les familles composées de deux adultes et deux enfants maximum.



**Chambres familiales communicantes** : Idéales pour les familles nombreuses ces chambres communicantes peuvent accueillir jusqu'à deux adultes et 4 enfants



**Kids Suite :** Nos 21 Kids Suites offrent un bel espace pour les familles comprenant 2 adultes et 2 enfants maximums.



**Tower Suite :** Nos 6 Tower Suites peuvent accueillir jusqu'à 4 adultes.



**Chambre pour personne à mobilité réduite :** L'hôtel dispose de 9 chambres adaptées pour les personnes à mobilité réduite qui peuvent accueillir deux personnes. Ces chambres disposent d'un lit double.



## 2.1.2 Du monde des affaires :

Environ 90% de la clientèle du monde des affaires est d'origine Française, on retrouve l'industrie pharmaceutique, l'industrie automobiles ... qui viennent pour des congrès, pour des repas d'affaires pour des réunions, des voyages d'affaire mais aussi pour des séminaires ... car l'hôtel propose des forfaits comme le forfait séminaire sans hébergement, ou le forfait séminaire avec hébergement qui se compose au choix de la



formule semi résidentiel ou résidentiel.

## **2.2 Les fournisseurs :**

Pour la nourriture : Harlef, Davigel, Alparis sud

Pour la boisson: France Boisson

Matériel (types couvert ...) : Segemat

Linge : Tissage de Nantes

Et plein d'autre ... La comptabilité de l'hôtel de l'hôtel est géré par le service comptable de l'hôtel

## **2.3 L'entreprise fait elle appelle à d'autre service ?**

Oui, elle fait appel à PUI qui fournis à l'hôtel les femmes de chambre car il y en a quelques unes qui sont interne à l'hôtel mais sinon les autres sont externes à l'hôtel. Il fait aussi appel à la blanchisserie S<sup>t</sup> Chian qui est une blanchisserie externe à l'hôtel et se situe sur la commune de Magny le Hongre elle s'occupe du linge des clients.

## **2.4 Les activités à proximité de l'hôtel :**

- Le golf Disneyland® Paris (5minutes en voiture) : pour les plus sportifs car il propose un parcours de 27 trous pour tout les niveaux de jeu.
- Disneyland® Paris (8minutes par la navette gratuite) :

2 parcs à thèmes :

### **Le Parc Disneyland® où dans ce parc il y a :**

-Main street USA : Une grande rue avec de jolie maison en bois colorées où se déroule entre autre les parades quotidiennes.

-Frontierland : Pour revivre l'époque légendaire de la ruée vers l'or! On y trouve des attractions telles que Big Thunder Mountain et Phantom Manor.

-Adventureland : Le domaine du bazar oriental, imprégné d'une atmosphère exotique les aventures comme Indiana Jones, le pont de cordes suspendu font entrer dans la jungle profonde !

-Fantasyland : Le royaume des grands classiques Disney : Blanche-Neige, Pinocchio, le château de la Belle au Bois Dormant.

-Discoveryland : L'univers futuriste où toutes les attractions, dont le fameux Space Mountain, riment avec vitesse et émotion.

### **Le parc Walt Disney Studio où dans ce parc il y a :**

-Main Entrance and Front Lot : Par où les visiteurs pénètrent et où se trouvent les principaux points de restauration et de shopping.

-Animation Courtyard : Zone consacrée à l'animation des studios selon Disney et Animagique.

-Production Courtyard : Cœur des studios de tournage, un regard vers les coulisses. Les attractions spectaculaires sont : Ciné Magique, Studio Tram et Catastrophe Canyon.

-Blacklot : Zone où sont révélés les coulisses des effets spéciaux, De la musique et des cascades. Amageddom, Rock n'Roller Coaster et Moteur ... Action ! Font partie de cet univers.

- Disney® village (8 minutes par la navette gratuite) : Trait d'union entre les parcs et les hôtels. On y trouve des restaurants, des bars, des boutiques, un spectacle permanent : la Légende de Buffalo Bill, un cinéplex Gaumont de 15 salles, des concerts gratuits ainsi qu'une boîte de nuit.
- La vallée village Outlet Shopping (10 minutes en voiture ou en transfert) : Pour les fans du shopping car chaque maison de ce « village » est une enseigne et chaque façades est une vitrine. Elle est ouverte 7 jours sur 7 toute l'année.
- Aquarium Sea Life Val D'Europe (10 minutes en voiture ou en transfert): Pour les amis des animaux marins l'aquarium présente dans 50 bassins 300 espèces différente dont des raies, requins, murène, et poisson tropicaux.
- Paris qui se situe a 35 minutes en voiture
- Le château de vaux-le-vicomte et Fontainebleau à 50 minutes en voiture
- Les caves en Champagne à 1 heure en voiture
- La cité médiévale de Provins à 1 heure en voiture

Adventurland

Fantasyland

Discoveryland

Frontierland

Main Street USA

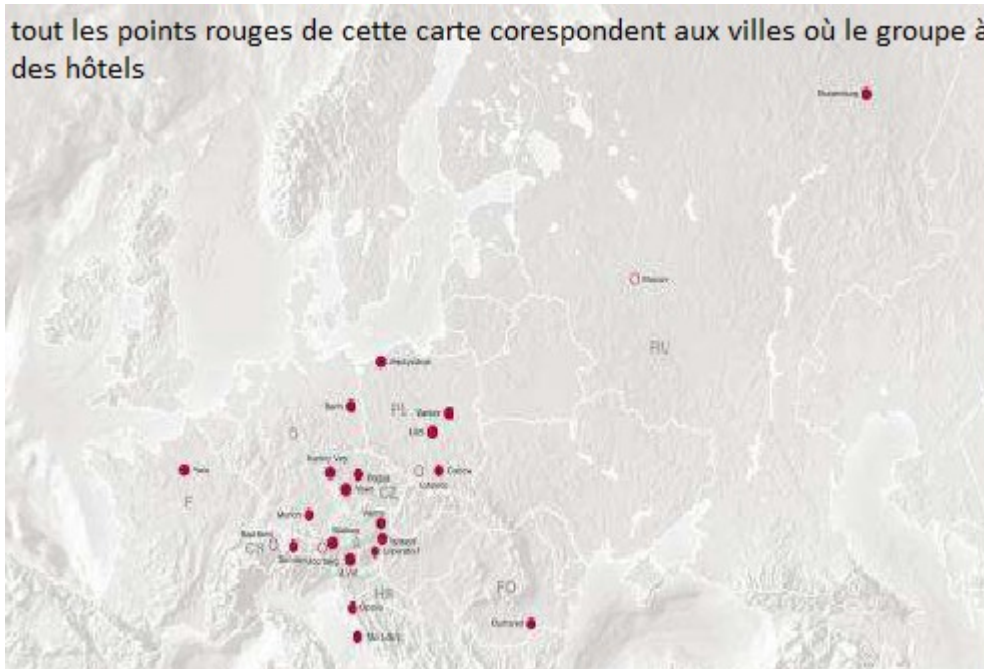


## 2.5 La situation :

### 2.5.1 La situation du groupe :

*Implanté à ses débuts dans les pays d'Europe de l'Est et d'Europe Centrale, la chaîne Vienna International se développe actuellement vers l'Europe de l'Ouest notamment en Suisse, en Allemagne et en France. Deux nouveaux hôtels ouvriront en 2013, un en Allemagne et l'autre en Russie*

tout les points rouges de cette carte corespondent aux villes où le groupe à des hôtels



### **AUTRICHE**

Martinspark Hotel : Dornbirn :

Castellani Parkhotel : Salzburg

Loipersdorf Hotel : Loipersdorf

Rainers Hotel: Vienne

Senator Hotel: Vienne

### **SLOVAQUIE**

Chopin Hotel Bratislava: Bratislava

### **ALLEMAGNE**

Angelo Designhotel: Munich

Andel's Hotel: Berlin

Angelo Hotel Munich: Munich (Ouverture en 2013)

### **POLOGNE**

Chopin Hotel: Crakow

Andel's Hotel Crakow: Crakow

Andel's Hotel Lodz: Lodz

Amber Baltic Hotel: Międzyzdroje

Angelo Hotel: Katowice

### **CROATIE**

Bristol Hotel: Opatija

Astoria Design Hotel: Opatija

Apoksiomen Hotel: Mali Lošinj

Opatija Hotel: Opatija

**ROUMANIE**

Angelo Airport Hotel: Bucharest

**REPUBLIQUE TCHEQUE**

Palace Hotel: Prague

Le Palais Hotel: Prague

Diplomat Hotel: Prague

Andel's Hotel: Prague

Andel's Suites: Prague

Angelo Hotel: Prague

Chopin Hotel: Prague

Dvořák Hotel: Karlsbad

Angelo Hotel: Pilsen

**FRANCE**

Dream Castle: Paris

Magic Circus: Paris

**RUSSIE**

Hotel Liner: Ekaterinburg

Angelo Airporthotel: Ekaterinburg

Astrum Hotel Shelkovo (Ouvertures en 2013)



## 2.5.2 La situation de l'établissement :

L'hôtel se situe à 40 km du centre de Paris, à 8 minutes des parcs à thèmes Disney et à 2 km du Golf Disneyland ®

### **Accès jusqu'à l'hôtel par les transports en commun :**

Si vous empruntez les transports en commun, des navettes sont à votre disposition au départ de la gare routière du Parc Disney (Gare de Chessy - Marne la Vallée – RER A, Sortie Disney Village) ainsi que la navette n°54 (arrêt devant l'hôtel et elle est gratuite) ou n°34 (arrêt au rond point des 4 hôtels). Les personnes détentrices d'une carte orange devront présenter leur carte d'abonnement en montant dans le bus.

### **Accès jusqu'à l'hôtel par la route :**

En voiture, vous suivez l'autoroute A4 direction Reims, sortie 14 Parc Disney, suivre la Direction Hôtels Val de France / Magny Le Hongre, l'hôtel est le 3ème hôtel sur votre gauche.

### **En provenance des aéroports parisiens, accès jusqu'à l'hôtel :**

Des Navettes (« VEA ») desservent les aéroports d'Orly et de Roissy/Charles de Gaulle au départ de la gare routière du Parc Disney. Le trajet dure environ 1 heure (sans compter le temps de chargement) ; le ticket par adulte et par trajet est de 17 € et de 13 € par enfant (gratuit pour les enfants de moins de 3 ans) et le règlement se fait directement auprès du chauffeur. Pour prendre l'avion, il faudra partir 3 heures avant l'heure du vol. Veillez à réserver 48 heures à l'avance.

### **Accès jusqu'à l'hôtel par le TGV :**

Les voyageurs peuvent également accéder à Chessy/ Marne la Vallée par TGV (en provenance de Lille, Bruxelles, Lyon, Toulouse, Nice, Bordeaux...). Ils arriveront directement à la gare du Parc Disney et pourront prendre la navette n° 54 jusqu'à l'hôtel.

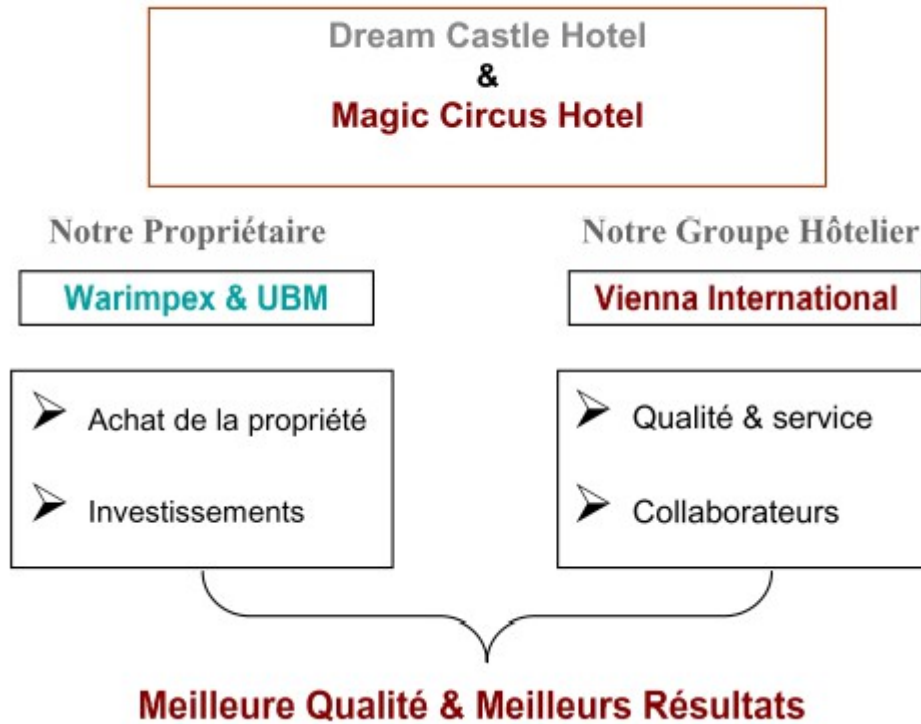


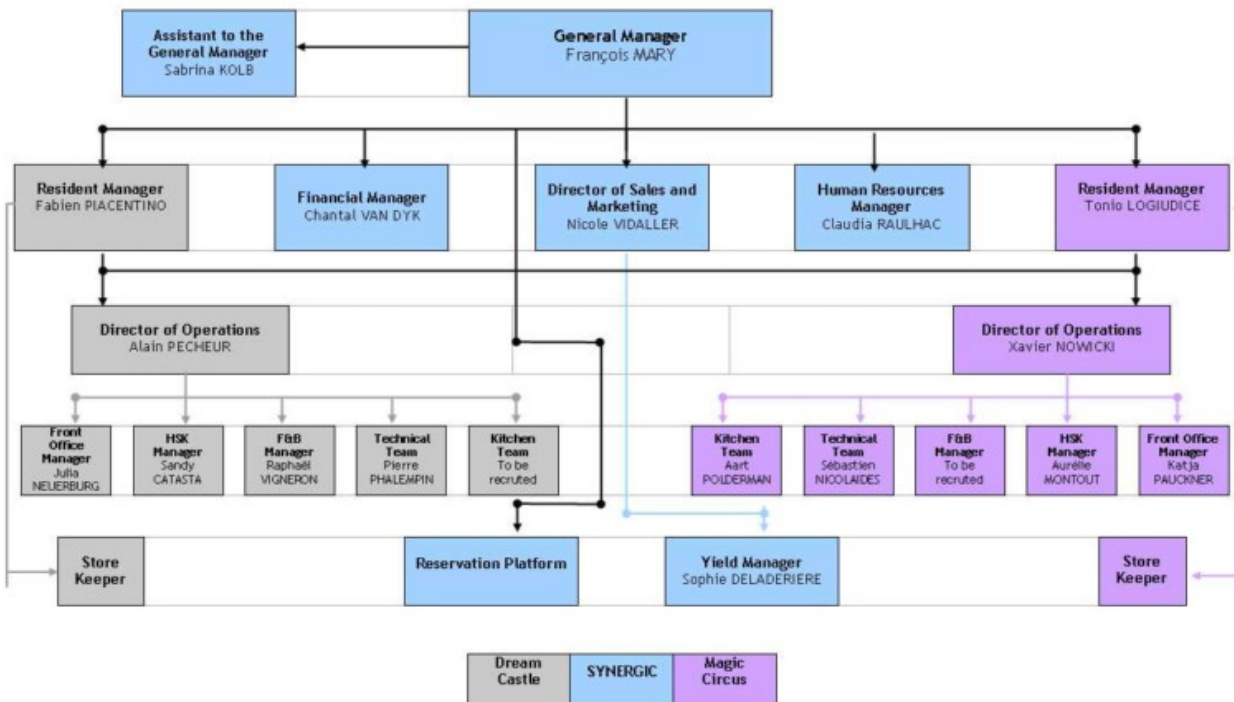
### 3 L'entreprise et son personnel :

#### 3.1 *L'organigramme synergie DREAM CASTLE & MAGIC CIRCUS et les différents départements de l'hôtel :*

##### 1.1.1 L'organigramme synergie DREAM CASTLE & MAGIC CIRCUS :

##### Un schéma identique sur les deux hôtels





### 1.1.2 Les différents départements de l'hôtel :

Les fonctions supports dépendent directement du Directeur Général.

#### Le Département Ventes et Marketing :

Accroître la notoriété de l'entreprise, favoriser son développement, renforcer son image de marque : tel est le rôle du service marketing. Son objectif est de convaincre, séduire et fidéliser non seulement les clients, mais aussi les prescripteurs et les entreprises.

Le département Vente et Marketing se scinde en deux parties :

- Une équipe externe (commune aux 2 Hôtels) qui prospectent de nouveaux clients
- Une équipe interne qui accueille les clients et organise les manifestations

#### Les Réservations :

Les clients effectuent leur réservation directement ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage. La Centrale Réservations va définir dans le détail les besoins des clients qui veulent séjourner chez nous. De plus la Centrale Réservations proposera des services additionnels aux 2 hôtels et fournira des informations détaillées.

Il faut s'assurer que l'occupation soit toujours à son plus haut niveau toute la saison.

#### Le Département Finances :

Le département Finances regroupe principalement la comptabilité et l'économat.

**Le Service Comptabilité** a pour mission de présenter les résultats de l'hôtel, de maximiser les ressources financières, d'élaborer les budgets, de contrôler les revenus et les coûts et d'assurer un recouvrement rapide de tous les débiteurs.

**Le Service Economat** est chargé de trouver des produits de qualité et de s'assurer de disposer de stocks suffisants à tout moment pour permettre à chaque département de

travailler de façon efficace.

### La Direction des Ressources Humaines :

Ses principales fonctions sont :

- Etre à l'écoute des suggestions faites par les employés et des problèmes qu'ils peuvent rencontrer.
  - Appliquer les décisions prises par la Direction concernant la gestion des Ressources Humaines et leurs conditions de travail.
  - Mettre en place diverses activités qui contribuent à la cohésion de l'équipe et à la valorisation de l'établissement.
  - Aider à développer le savoir-faire des salariés et leur confiance en eux-mêmes dans la perspective d'une évolution de carrière.
  - Etre ouvert aux idées nouvelles, contribué à améliorer la qualité des services et des prestations qui font le succès de l'hôtel.
  - Conseiller les managers / directeurs sur l'orientation, la formation, les avantages sociaux, la communication, et le respect du code du travail et des mesures disciplinaires.
  - Gérer le dossier personnel de chaque salarié et les aspects administratifs de votre vie dans l'hôtel.
- Organiser des événements en interne dans le but de faciliter les échanges et la cohésion Entre les différents niveaux hiérarchiques et services.
- Elaborer les paies

Le Service Technique : Est responsable de la maintenance de l'ensemble des équipements et des installations générales de l'hôtel. Il est également garant de toutes les obligations légales en matière de sécurité générale et de sécurité incendie.

Les fonctions opérationnelles dépendent du Directeur Adjoint en charge des Opérations.

### Le département Hébergement

**La Réception :** La Réception est la vitrine de l'hôtel. Le personnel de la Réception est responsable d'allouer les chambres à nos clients et de s'assurer que les demandes spécifiques ont été prises en considération lors de la réservation.

### **Le Service Housekeeping :**

L'ensemble de ce service est responsable de maintenir la plus grande propreté dans l'hôtel (présentation et ambiance des chambres, suites et lieux publics). Le service Housekeeping assure également le nettoyage des uniformes et des vêtements des clients, le cirage des chaussures etc.

Il est animé par :

- une équipe interne
- une société extérieure (PEI)

### Le département Restauration

### Le F&B ; Food & Beverage

Le personnel Restauration est ventilé entre le restaurant « L'Etoile », « Le Bar des Artistes », les banquets, le restaurant du personnel « L'Acrobate ».

### **La Cuisine**

Ce département, sous la hiérarchie d'un Chef de Cuisine prend en charge la réalisation des petits déjeuners, des déjeuners servis au bar et lors de nos séminaires et banquets ainsi que des dîners, le tout sous forme de buffets à thèmes.

## **3.2 Les conditions de travail :**

### **3.2.1 Les horaires ainsi que l'organisation du travail :**

Les employés de la réception travaillent 7h58 minutes et on un temps de pause de 42 minutes se qui fait un totale de 8h30 de présence dans l'établissement, ils font des semaines de 39 heures en 5 jours. Ils disposent de 2 jours de repos toutes les semaines qui généralement se suivent mais il se peut qu'ils soient séparés mais ils ont aussi 25 jours de congé par an. L'organisation du travail est plus ou moins définie à l'avance car les réceptionnistes savent le taux d'occupation de l'hôtel mais aussi un débriefing est effectuer afin de savoir quelles sont les arrivées prévu le lendemain de personnes célèbre afin de les accueillir au mieux, c'est un véritable travaille d'équipe car lors du passage de service un compte-rendu des évènements passer (réclamation, problème technique dans les chambres...) doit être fait.

### **3.2.2 Les avantages sociaux réservés au personnel :**

#### **Le Titre de Transport :**

Pour les frais de transport, ils bénéficieront du remboursement d'une partie (50%) de leur abonnement annuel ou mensuel. Le remboursement apparaîtra sur le bulletin de paie.

#### **La Mutuelle :**

Le contrat de mutuelle permet de compléter les remboursements de la Sécurité Sociale en matière de frais médicaux : consultations, hospitalisations, pharmacie, etc.

#### **La Prévoyance :**

Un contrat de prévoyance sera également pris en charge à 50 % par l'employeur. Il s'agit d'une garantie en cas de décès, invalidité, incapacité...

#### **La Participation :**

Un accord de participation vous permettra de percevoir (sur un compte bloqué) une partie des bénéfices de la société (lorsqu'elle en fait !) sous condition d'ancienneté (3 mois d'ancienneté sur l'année concernée).

#### **Des tarifs préférentiels :**

- 25 euros la nuitée (pour 2 personnes et 35 pour la 3ème et la 4ème personne) dans tous les hôtels du Groupe VIENNA INTERNATIONAL.
- 50% sur la restauration dans tous les points de vente du Groupe VIENNA INTERNATIONAL.
- Réduction pour les vitrines de la Réception.

**Un comité d'entreprise :** Qui est à la disposition des employés de l'hôtel



### **1% Logement :**

La société cotise auprès de PROCILIA, Comité Interprofessionnel Paritaire du Logement de Seine et Marne. Ce service extérieur propose diverses prestations ; prêts acquisition, prêt SECURI-PASS, garantie LOCA-PASS etc.

### **3.3 Sécurité et hygiène :**

#### **3.3.1 Sécurité :**

##### **3.3.1.1 Sécurité des travailleurs et des locaux :**

**Accident du travail :** Accident entraînant une lésion de l'organisme humain, survenu par le fait ou à l'occasion du travail et quelle qu'en soit la cause, alors que la victime se trouvait sous l'autorité de son employeur. (L'accident du travail ouvre droit à réparation ; celle-ci est demandée à l'employeur, mais, depuis 1946, les prestations sont versées directement par les caisses de Sécurité sociale.)

Un contrôle officiel de sécurité est effectué chaque année. Le directeur technique forme le personnel à comment réagir en cas d'incendie et il est aussi chargé de l'évacuation de l'établissement en cas d'incendie. J'ai pu observer dans l'hôtel :

#### **Des détecteurs automatiques d'incendie :**

Le détecteur automatique de fumée alerte dès la formation de fumée dans une pièce (en une minute) permet d'avertir les occupants du danger Les détecteurs automatiques d'incendie permettent de détecter au plus tôt un départ de feu ce qui permet de le maîtriser à temps ou de pouvoir évacuer les personnes sans causer de blessé et/ou de mort



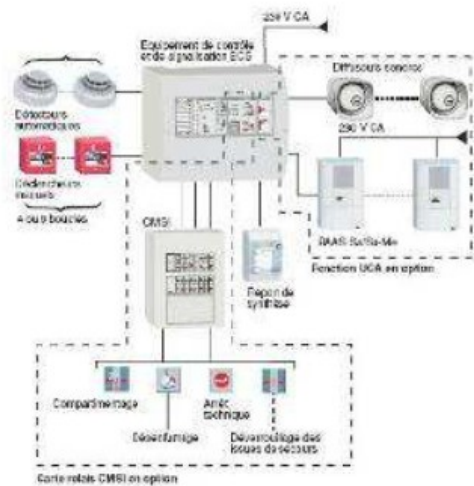
**Point de rassemblement :** Le point de rassemblement, qui permet de se mettre en sécurité et d'effectuer l'appel des clients et des employés, se trouve sur le parking client et est indiqué par un panneau rectangulaire au fond vert et des flèches blanches.



**Déclencheur Manuel (Bris de Glace) :** Le déclencheur manuel est déclenché lors d'un visuel d'un départ de feu. La casse de la vitre libère le bouton qui transmet le signal au SSI dans le PCS.



**Le PCS et le SSI :** Le Poste de Contrôle de Sécurité se situe au RDC au niveau de l'entrée du personnel. Le Système de Sécurité Incendie se trouve dans le PCS, c'est l'endroit d'où toutes les informations relatives à la sécurité arrive et il est indiqué au service de secours (pompiers, etc....) lors d'une évacuation.



**Extincteurs :** Un extincteur est un dispositif de lutte contre l'incendie destiné à éteindre un début d'incendie. Il existe plusieurs types d'extincteurs selon les 4 classes de feux, tels que :

Classe A	Matériaux solides ou "braisant" (bois, papier, tissu, etc...)
Classe B	Liquides, solides liquéfiables ou "feux gras" (essence, alcool, solvants, paraffine, etc...)
Classe C	Gaz et électricité
Classe D	Métaux (magnésium, sodium)

Les principaux agents extincteurs utilisés sur le matériel portable sont les suivants.

- L'eau pulvérisée (A)
- L'eau pulvérisée avec additif (AB)
- Les poudres ABC (ABC)
- Les poudres BC (BC)
- Le dioxyde de carbone (BC)
- Les poudres D (D)



## **Plan d'évacuation d'étage**

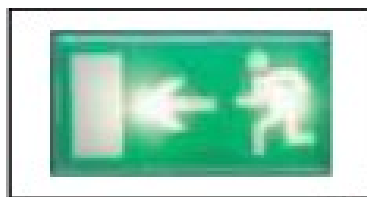
Ils permettent de se localiser, de savoir où sont les escaliers de secours les plus proches et de savoir où sont les extincteurs, tableaux électriques, vannes gaz.



**Porte Coupe Feu :** Les portes coupe-feu sont des portes qui se situent dans les couloirs clients et dans les couloirs du personnel, elles se ferment automatiquement à chaque détection incendie et servent à éviter la propagation du feu d'une zone à l'autre Il ne faut jamais obstruer ou bloquer une porte coupe feu

### **L'éclairage de sécurité**

L'éclairage de sécurité est un éclairage permanent dans toutes les zones de l'hôtel qui permet d'évacuer même en cas de coupure électrique générale



### 3.3.2 Hygiène :

#### 3.3.2.1 Hygiène au sein de l'établissement :

La charte HACCP est appliquée au sein de l'établissement.

**HACCP** signifie Hazard Analysis Critical Control Points En français « Analyse des Risques pour leur Maîtrise ». Méthode d'identification, de localisation, d'évaluation et de maîtrise des risques potentiels de détérioration de la qualité microbiologique des denrées dans la chaîne alimentaire. Analyse des risques et maîtrise des points critiques. Voici un extrait de la charte :

Tenue du personnel	Un local vestiaire pour le personnel doit être prévu.  Séparer le linge sale du linge propre.  Proscrire les bijoux (bague, bracelet, montre)  Utilisation de chaussures de sécurité pour le personnel en cuisine.  Prévoir l'utilisation de gants jetables pour certaines actions susceptibles d'engendrer des intoxications (ex : préparations froides)  Utilisation de calot en cuisine	 <p>Avez-vous pensé à la coiffe ?</p>  <p><b>EN CUISINE, RESTEZ COUVERT !</b></p> <p><i>AFFIC HE DV14 vendue dans la boutique DVHACCP</i></p>
--------------------	--	--

#### 3.3.2.2 Hygiène des travailleurs :

Les services qui ont un uniforme sont tous ceux qui sont au contact du client comme la réception, le housekeeping et le F&B doivent toujours porter un uniforme propre et repassé car ils représentent l'image du Groupe et par conséquent une tenue impeccable est de mise tout au long de la journée. Ils doivent aussi avoir des cheveux propres et coupés courts pour les hommes ou attachés pour les femmes par des barrettes ou élastiques sobres Etre rasé de près pour les hommes (pas de bouc ni de moustache); maquillage léger conseillé et bijoux discrets tolérés pour les femmes. Utiliser un déodorant corporel. Avoir des mains soignées et des ongles courts et entretenus (vernis discret pour les femmes). Porter des collants couleurs chair pour les femmes et des chaussettes noires en parfait état pour les hommes. Les chaussures doivent être cirées, en bon état et assorties à l'uniforme. Au sein de l'hôtel il y a une règle qui a été mise en place elle s'appelle «Un propre contre un sale» cela consiste à rendre son uniforme sale et en récupérer un propre.



### **3.3.3 Prévention :**

Les employés doivent passer la visite médicale qui est obligatoire et planifiée, il n'est pas possible de la reporter. Toute absence injustifiée pourra faire l'objet de sanctions.

La visite médicale est obligatoire dans trois cas :

- Au moment de l'embauche,
- Lors de la reprise de travail suite à un arrêt maladie ou à une interruption (congé maternité),
- Tous les 6 mois, un an ou deux ans selon le poste occupé.

Elles sont organisées par la Direction des Ressources Humaines.

## **4 Communication Interne - Externe :**

### **4.1.1 Avec les partenaires de l'entreprise**

L'hôtel communique avec ses partenaires et vice versa beaucoup par e-mail, par fax et par téléphone mais ils privilégient les e-mails car l'hôtel peut garder une trace écrite.

### **4.1.2 A l'intérieur de l'entreprise**

L'hôtel communique avec l'autre établissement et vice versa beaucoup par e-mail, par fax et par téléphone mais ils privilégient les e-mails car l'hôtel peut garder une trace écrite. Les hôtels du groupe utilisent un même logiciel afin que les réceptionnistes du groupe aient accès à la base de données concernant les clients pour savoir les préférences du client et du nombre de fois où il est venu dans un hôtel du groupe.

## **5 Présentation du métier de réceptionniste :**

### **Son rôle au sein de l'établissement :**

- **Accueil:**

Le réceptionniste accueille les clients d'un hôtel. Quand ils arrivent, il procède à leur enregistrement et vérifie que les informations fournies correspondent à leur réservation. Il leur donne le numéro et la clé de leur chambre et leur indique comment s'y rendre.

- **Information :**

Le réceptionniste est la personne à laquelle les clients s'adressent naturellement lorsqu'ils recherchent une information sur leur lieu de villégiature. Sites touristiques, informations pratiques, pharmacie, médecin... Le réceptionniste a toutes ces informations à disposition.

- **Gestion:**

Le réceptionniste édite les factures au moment du départ de ses clients. Il encaisse les paiements de la chambre et des éventuels suppléments (minibar, parking...). Il informe les autres membres du personnel des réservations à venir.

### **Ses conditions de travaille :**

#### **Présence quasi-permanente**

Le réceptionniste est présent toute la journée et parfois toute la nuit. Il travaille donc par roulement avec ses collègues. Mais sa charge de travail varie selon les heures : la matinée est chargée, avec le chassé-croisé des départs et des arrivées. L'après-midi est plus calme.

#### **Différents niveaux de responsabilité**

Selon la taille de l'hôtel dans lequel il travaille, le réceptionniste a des responsabilités plus ou moins importantes. Il peut dépendre directement du chef de réception dans un grand établissement ou être très autonome dans un petit hôtel.

#### **Combien gagne en moyenne un réceptionniste ?**

Un réceptionniste débutant dans un hôtel moyen de gamme gagne le Smic. Cependant, le salaire varie beaucoup selon la taille et le standing de l'hôtel. De plus, le réceptionniste est parfois logé et nourri par l'établissement dans lequel il travaille.

### **Les qualités nécessaires pour être réceptionniste :**

#### **Sens de l'accueil**

Le réceptionniste est souriant, accueillant et chaleureux avec les clients de son hôtel. Il sait les mettre en confiance et leur faire sentir qu'ils sont "chez eux". Il sait rester calme et diplomate devant les clients difficiles.

#### **Polyglotte impérativement**

Le réceptionniste se doit de parler anglais au minimum. La maîtrise d'autres langues étrangères peut faire la différence pour un recrutement dans un hôtel de standing.

### **Beaucoup d'énergie**

Les horaires parfois décalés, la station debout, le coup de feu du matin, les périodes de haute saison touristique... tout cela contribue à faire du métier de réceptionniste un métier fatigant, pour lequel il vaut mieux être en bonne forme physique.

### **Exigences professionnelles :**

- Le service doit /24, 7j/7, les rythmes de travail sont donc ceux d'équipes successives.
- Mais, week-end en semaine et vacances en dehors de l'été ne manquent pas d'attraits.

### **Des qualités indispensables :**

- La maîtrise de langues étrangères
- La rigueur, la disponibilité dans la relation avec le client
- Le goût de la vente et de la communication
- Le sens de l'accueil à l'arrivée comme au départ

### **Quelles formations ?**

#### **CAP-BEP**

Dans les petits établissements, un niveau CAP/BEP peut suffire :

- CAP Services hôteliers ;
- BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie, dominante Production de services.

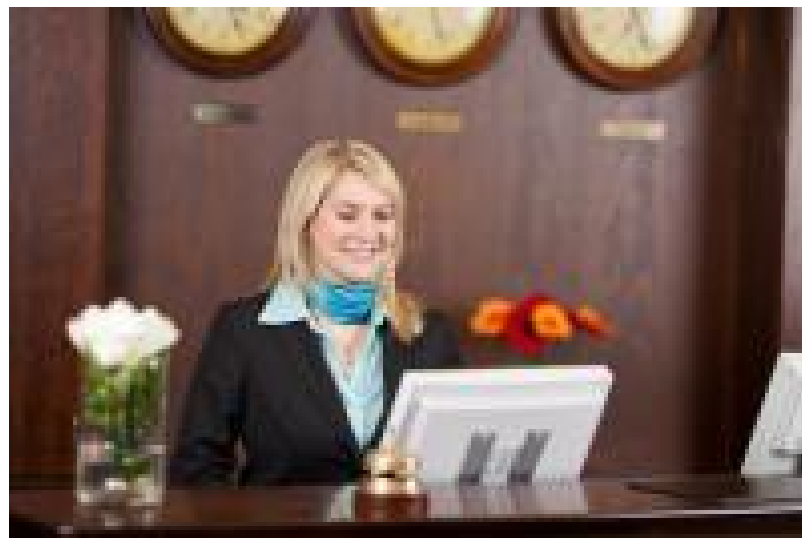
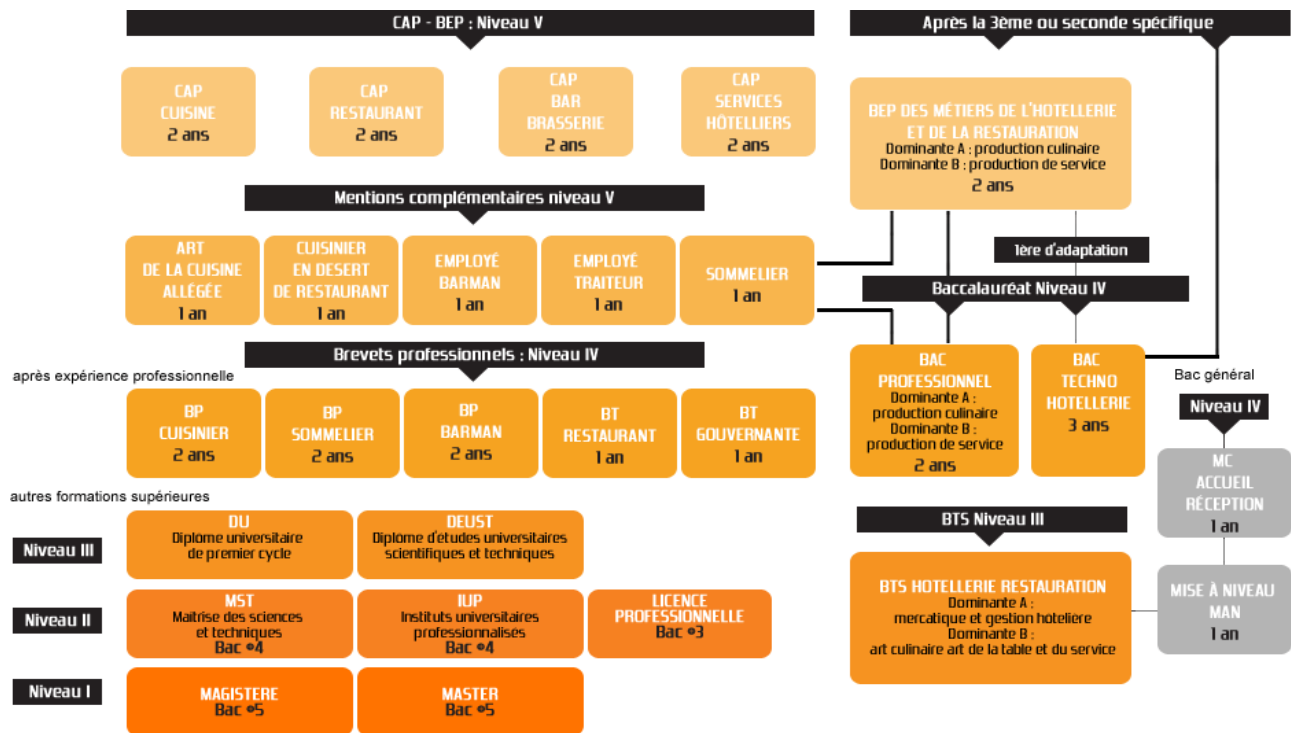
#### **Bac**

Un bac technologique Hôtellerie est souvent demandé par les employeurs.

#### **BTS**

Pour les établissements d'un certain standing, certains diplômes sont exigés par les employeurs :

- BTS Responsable d'hébergement ;
- BTS Hôtellerie-restauration, option mercatique et gestion hôtelière ;
- Mention complémentaire (MC) Accueil réception.



## **6 Le vécu de mon stage :**

### **1.2 Son déroulement :**

#### **Lundi 29 octobre :**

- **Matin :** Lors de mon arrivée à l'hôtel j'ai été accueillie par Mme Vanessa TIANO des ressources humaines pour les dernières petites formalités, pour la prise des effets (pin's, le badge où est indiqué le nom ...) et l'uniforme. On m'a présenté à la directrice du service réception Katja ainsi qu'à l'équipe de la réception qui était de jour. Puis prise du service où j'ai pu observer comment ça se passe pour les check-in (arrivée des clients dans l'hôtel), les check-out (départ des clients lorsque le séjour est terminé) et en cas de problème technique dans les chambres ou des jeux dans l'hôtel quel logiciel utiliser pour prévenir le service technique de l'hôtel. On m'a aussi montré comment rentrer dans la base de donnée les informations que le client doit remplir lors de son arrivée dans l'hôtel. J'ai appelé une navette pour aller à la vallée village ainsi qu'une compagnie de taxi et on m'a expliqué qu'il faut toujours appeler la même compagnie. Je suis allée au contact du client afin de lui demander ce qu'il souhaite afin de pouvoir satisfaire sa demande car il y avait beaucoup de client, j'ai aussi renseigné sur les services proposés par l'hôtel, comment se rendre à Disney ou sur la vallée village... J'ai aussi activé les cartes magnétiques qui servent à ouvrir les chambres.
- **Midi :** J'ai pris le repas à l'hôtel avec le personnel de l'hôtel et plus précisément le personnel du Housekeeping. L'ambiance est très conviviale
- **Après midi :** J'ai pu assister au débriefing du soir et j'ai été présentée à l'équipe du soir. J'ai classé des dossiers, aidé les clients en leur indiquant comment se rendre à Disney et par quel moyen (car peut de client viennent en voiture), mais j'ai aussi fait des check-in, appelé le taxi mais l'après-midi a été plus calme

#### **Mardi 30 octobre :**

-**Matin :** J'ai pris des check-in et des check-out, j'ai eu Disney express (service proposé au client qui lui propose de laisser les bagages à la gare et leur bagages seront automatiquement emmenés à l'hôtel mais ce service marche aussi dans les deux sens.) Au téléphone donc j'ai dû aller à la bagagerie afin de savoir le nombre de bagages qui partent pour le Disney express, j'ai emmené les clients dans la bagagerie afin qu'ils laissent leurs bagages car les chambres ne sont pas prêtes avant 15h30 mais ceux qui partent de l'hôtel peuvent eux aussi laisser leurs bagages dans la bagagerie. En milieu de matinée on m'a proposé d'aller aider au restaurant de l'hôtel en donnant le nombre de personnes pour leur attribuer une table en fonction du nombre qu'ils sont cela m'a plu mais je ne ferais pas ça toute ma vie. Quelques instants plus tard je suis revenue à la réception où j'ai pris des appels pour des renseignements.

-**Après-midi :** J'ai rempli des informations sur les clients dans la base de donnée, j'ai rangé des papiers, j'ai fait des check-in et j'ai enlevé de la base de donnée de l'hôtel les check-out du matin.

### **Mercredi 31 octobre :**

- Matin : Jour d'halloween aujourd'hui tous les employés de la réception sont habillé en noir et nous avons tous des cornes de diable sauf Katja qui est la directrice de la réception, elle portait un chapeau de sorcière. On m'a présenté le welcommeur qui travaille entre les deux hôtels du groupe en France. J'ai été dans les étages afin de les descendre a la bagagerie, puis je me suis occupée de la clientèle internationale pour les check-in, des check-out, des renseignements et j'ai envoyé un message au réparateur de l'hôtel pour qu'il puisse réparer ce qui ne fonctionne pas.

- Midi : J'ai eu la chance d'être en pause en même temps que le welcomeur car j'ai pu lui demander en quoi consiste son métier et il m'a expliqué : welcomeur c'est un peu comme bagagiste.

- Après-midi : J'ai préparé les arrivées pour le lendemain, cela consiste à prendre la fiche d'information sur le client et à l'agrafer si nécessaire avec un mail de confirmation ou un bon de réservation et après le plier. J'ai fait des check-in mais aussi de la vente de produit.

### **Vendredi 2 novembre :**

- Matin : J'ai pu assister au débriefing de l'équipe de nuit a celle du matin qui habituellement ce fait plus tôt. J'ai aidé un petit garçon allemand à retrouver ses parents ce qu'il n'a pas été facile car je ne parle pas un mot d'allemand. J'ai fait des check-in et des check-out, j'ai aussi pris la réclamation d'une cliente, j'ai fait appel au technicien de l'hôtel et j'ai appelé un taxi et la vallée-village pour la réservation de navette.
- Après-midi : Je ne l'ai même pas vu passer car j'ai pris des check-in et j'ai du me rendre aux ressource humaine pour rendre les effets qui m'on été confié au début du stage et j'ai ensuite dû partir pour prendre le train afin de rentrer à la maison mais je ne l'ai pas fait de tout cœur car j'étais assez triste car je ne voulais pas partir.

### **1.3 Mes impressions sur le monde du travail et l'entreprise :**

Les différences entre le monde du travail et le milieu scolaire sont les horaires, le rythme de travail, la liberté, l'autonomie et les objectifs ne sont pas les mêmes.

Les avantages :

- parler les langues
- Être en contact avec le client
- Lui rendre service

L'inconvénient :

- Tomber sur un client embêtant

J'ai eu beaucoup de contact avec le client tout d'abord par téléphone, puis pour des renseignements et enfin par les check-in et les check-out



## **CONCLUSION :**

Ce stage à permis de confirmer mes choix d'orientation car c'est exactement ce que je veux faire comme métier et j'ai très envie et hâte de pouvoir travailler dans le milieu de l'hôtellerie car je pense que cela me convient parfaitement

## ANNEXES :

### Les activités à proximité de l'hôtel :

### Le parc Disneyland :

**QUE EL RAMA**  
espectáculos, encuentros con personajes y...

**WALT DISNEY STUDIOS® PARK**

**Acción, emoción y efectos especiales**

- 7 Armageddon : les Effets Spéciaux (Una avalancha de impactos, sonidos y espectaculares efectos especiales)
- 9 Rock 'n' Roller Coaster avec Aerosmith (Las montañas rusas de esta atracción contienen sensaciones fuertes con un nivel sonoro alto. Incluyen curvas cerradas, bucles a 360°, caídas y paradas muy bruscas. Estatura mínima: 1,20 m.)
- 10 Moteurs... Action! Stunt Show Spectacular (Inspirada en la película de Disney Pixar "Cars 2" Aviso: Nivel sonoro especialmente alto. Consulta el Programa. Duración aproximada 45 min.)

**Center** (Rincón del bebé por hándicap en (Punto de encuentro travaviados))  
Wheelchair Rentals (sillas de ruedas (i) de niños)

Oficinas de cambio  
Consignas (de pago)  
Guest Relations (Ventanilla de atención al visitante)  
Cajeros automáticos  
Objetos perdidos

Copias instantáneas Kodak de fotos digitales (de pago)  
Restaurantes (Más información al dorso)  
Encuentros con los Personajes Disney (Consulta el Programa)  
Pin Trading

Pasajero solo  
Zona de fumadores  
Para comodidad de todos, está prohibido fumar en los Parques. Se han designado zonas especiales para fumadores. Por favor, respátales.

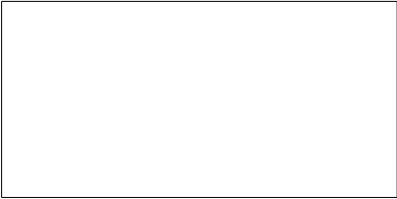
**SEGURIDAD**  
Respetar en todo momento las normas y avisos de seguridad.

- Los niños deben estar vigilados en todo momento
- No está permitido trepar a los decorados (por ejemplo rocas, etc.)
- Escenas que podrían asustar a los más pequeños

Por tu seguridad, al montar en las atracciones permanece sentado y mantén manos, brazos, pies y piernas en el interior del vehículo. Vigila a tus niños.  
Restricción de altura

**¡ATENCIÓN!**  
Por tu seguridad, te recordamos montar en las atracciones de buena salud y no padecer problemas cardíacos o de espalda dolencia alguna que pudiera verse participar en esta actividad. Esta es recomendable para mujeres e...

Disney's Stars 'n' Cars  
Recomiendo de las cabalgatas  
Consulta el Programa



Toujours sous le signe de la magie la parade se métamorphose. Pour les 20 ans, les personnages Disney revêtent leurs nouveaux costumes de magicien, spécialement créés pour l'occasion et dansent sur une nouvelle chorégraphie inédite. Cette nouvelle parade s'appelle « La magie Disney en parade ! »





**Le château de vaux-le-vicomte et Fontainebleau :**



Fontainebleau

**Le groupe VIENNA En Image...**



Hôtel Le Palais \*\*\*\* à Prague



Hôtel/SPA Loipersdorf \*\*\* en Autriche



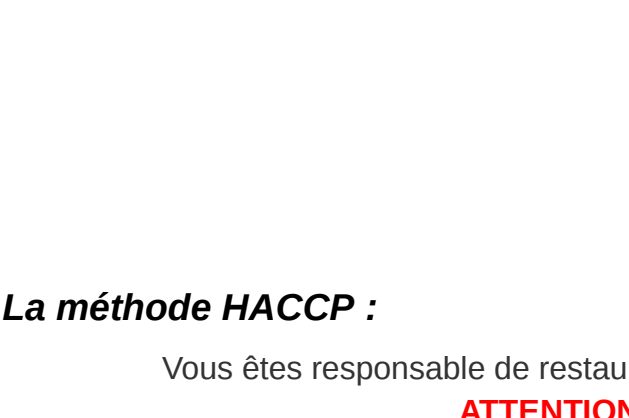
Amber Baltic Golf Club en Pologne



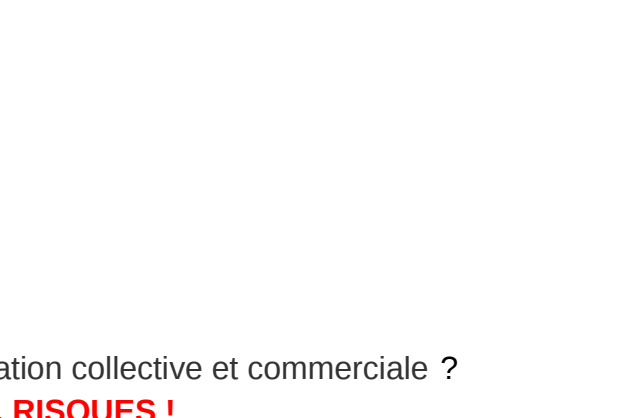
Hotel Opatija en Croatie



Palace Hotel\*\*\*\*\* à Prague



Castellani Parkhotel\*\*\*\* en Autriche



## **La méthode HACCP :**

Vous êtes responsable de restauration collective et commerciale ?

**ATTENTION, RISQUES !**

### **RESPONSABILITE EN RESTAURATION ET SECURITE DES DENREES ALIMENTAIRES**

Quels sont les degrés de responsabilités de chacun d'entre nous ?

Comment assurer la sécurité alimentaire ?

Quels sont les outils de contrôle à mettre en œuvre ?

C'est pour répondre à toutes ces interrogations qu'a été créé ce concept de formation HACCP, en référence à la législation européenne.



L'outil HACCP, distingué par la réglementation, est au cœur de ce système : il se décline à travers les différentes étapes de la construction de la sécurité sanitaire, depuis les directives européennes jusqu'aux référentiels spécifiques d'entreprises. C'est le fil conducteur de la stratégie de maîtrise.

### **Des responsabilités accrues des décideurs locaux**

Les récentes exigences réglementaires "le paquet hygiène 2006" liées à des obligations de sécurité alimentaire impliquent de nombreux responsables (élus, directeurs des caisses des écoles, entreprises de restauration collective et commerciale...). Il devient important que chacun détermine ses domaines d'intervention, et par conséquent, son champ de responsabilité.

### **Le besoin de sécurité alimentaire**

Le sentiment de certains " d'insécurité alimentaire " consécutif principalement à des crises alimentaires (l'ESB, la Dioxine, grippe aviaire...) oblige chacun de nous à démontrer qu'un répertoire référencé drastique des denrées est mis en œuvre, couplé à des contrôles à l'arrivée des marchandises.

### **La nécessité de mise en place d'outils de contrôle**

Services vétérinaires départementaux, Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, organismes de contrôle... autant d'acteurs qui concourent au respect, tant des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, que des cahiers des charges clients / fournisseurs.

## **QUELQUES ARTICLES A RETENIR EN MATIERE DE RESPONSABILITE CIVILE**

**Article 1382 :** " Tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer ".

### **... ET PENALE**

**Article 121-4 :** " est auteur de l'infraction, la personne qui commet les faits incriminés, tente de commettre un crime dans les cas prévus par la loi ".

**Article 121-5 :** " la tentative est constituée dès lors que, manifestée après un commencement d'exécution, elle n'a été suspendue ou manqué son effet qu'en raison de circonstances indépendantes de la volonté de son auteur ".

La responsabilité en restauration passe pour les acteurs concernés par la recherche de la maîtrise d'un nombre important de facteurs.

Ces facteurs reposent sur une organisation méticuleuse construite à partir d'une analyse des risques et sur des actions de sensibilisation ou formation de l'ensemble des acteurs de la chaîne.

## **SECURITE ALIMENTAIRE DIRECTIVES POUR LA FORMATION DU PERSONNEL**

### **Objectif général.**

L'information et la formation du personnel sont des éléments fondamentaux pour la réussite de l'application du paquet hygiène 2006 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration." Le responsable de l'établissement



veille à ce que les personnes appelées à travailler dans les locaux dans lesquels circulent des denrées alimentaires suivent des instructions précises leur permettant d'appliquer les dispositions du paquet hygiène 2006. Ces personnes suivent une formation continue à l'hygiène alimentaire, adaptée aux besoins de chaque catégorie de personnel et aux contraintes spécifiques des installations ".

### REGLES FONDAMENTALES

ECRIRE CE QUE L'ON DOIT FAIRE (procédures )  
FAIRE CE QUE L'ON A ECRIT ( utilisation des plans de nettoyage )  
VERIFIER QUE L'ON FAIT CE QUI A ETE ECRIT ( audits et corrections )  
CONSERVER DES TRACES ECRITES

## **HACCP**

La méthode HACCP (Hazard Analysis Control Critical Points), qui peut être traduite par "Analyse des Points Critiques pour leur maîtrise", est un concept né aux Etats-Unis. Cette méthode s'est très rapidement généralisée dans l'industrie et plus particulièrement dans l'agro-alimentaire.

### **Objectifs de la démarche HACCP :**

L'objectif de la démarche HACCP est de garantir la mise en place et l'application de mesures d'hygiène qui permettent d'assurer une bonne sécurité des aliments. La démarche HACCP demande du temps et de l'énergie. Il s'agit d'une action participative qui suppose la mobilisation de l'encadrement et de tout le personnel concerné.

### **« Le Paquet hygiène : »**

#### **Son objectif :**

Cette nouvelle législation européenne – en vigueur depuis le 1er janvier 2006 vise à :

- 1. mettre en place une politique unique et transparente en matière d'hygiène, applicable :
  - o à toutes les denrées alimentaires,
  - o à tous les exploitants du secteur alimentaire

Définition de «l'hygiène alimentaire » : *mesures et conditions nécessaires pour se prémunir contre les dangers et garantir le caractère propre à la consommation humaine d'une denrée alimentaire.*

- 2. créer des instruments efficaces pour gérer les alertes sur l'ensemble de la chaîne alimentaire

A noter :

- Le « Paquet hygiène » est caractérisé par la mise en avant d'un système d'obligation de résultat. Le choix des moyens revient donc au professionnel qui doit apporter la preuve aux services de contrôle que son choix permet d'atteindre les objectifs du « Paquet hygiène ».
- Le « Paquet Hygiène » concerne TOUTE la filière alimentaire « de la fourche à la fourchette ».

- Le Paquet Hygiène est le résultat d'une refonte, d'une harmonisation et d'une simplification de 18 directives communautaires (17 directives sectorielles et une directive horizontale (93/43/CEE) progressivement adoptées depuis 1964.

***Le Paquet Hygiène est composé de 6 textes législatifs :***

***Le règlement (CE) n° 178 / 2002 aussi appelé « Food Law »***

Il constitue le socle de la sécurité sanitaire des aliments. Son champ d'application couvre les denrées alimentaires et l'alimentation animale.

- o il a créé l'ASEA (Autorité Européenne de Sécurité des Aliments) qui est l'équivalent européen de l'AFSSA (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments) et le réseau d'alerte rapide européen.
- o il fixe un certain nombre de grands principes (principe de recours à l'analyse des risques par les autorités compétentes, principe de précaution, principe de transparence, principe d'innocuité...) et définit des obligations spécifiques aux professionnels :
  - obligation de traçabilité,
  - obligation de retrait de produits susceptibles de présenter un risque pour la santé publique,
  - obligation d'information des services de contrôle.

***Le règlement (CE) n° 852 / 2004***

Il établit, à l'intention des exploitants du secteur alimentaire, y compris les exploitants de production primaire (éleveurs, agriculteurs), des règles générales d'hygiène applicables à toutes les denrées alimentaires.

Il définit les obligations majeures suivantes :

- l'obligation de mise en place de procédures HACCP est généralisée.
- le recours aux guides de bonnes pratiques d'hygiène est encouragé (guides rédigés par des professionnels par secteur).
- l'obligation de la formation d'au moins une personne de l'entreprise à l'HACCP ou au guide de bonnes pratiques d'hygiène.

Les 7 principes prescrivent un certain nombre d'exigences à respecter pendant toute la durée du cycle de production, de transformation et de distribution afin de permettre – grâce à une analyse des dangers – l'identification des points critiques dont la maîtrise est indispensable pour garantir la sûreté alimentaire.

Ce sont :

1. l'analyse des dangers, analyse qui doit identifier les risques potentiels pour la sécurité alimentaire,
2. l'identification des points critiques en vue d'en prévenir les risques,
3. la fixation des limites critiques pour chaque point critique,
4. l'établissement d'un système de surveillance des points critiques
5. la mise en place de mesures correctives,
6. l'établissement de procédures d'autocontrôle pour vérifier

l'efficacité des mesures prises,

7. l'établissement de registres destinés à prouver l'application effective de ces mesures et à faciliter les contrôles officiels par l'autorité compétente.

Focus Restauration :

- *Le restaurateur est impliqué : il doit être capable d'indiquer aux services de contrôle les coordonnées de ses fournisseurs : que ce soient des sociétés comme les distributeurs, cash & carry ou des personnes individuelles telles que chasseurs, agriculteurs, ....*
- *Il n'a pas obligation d'indiquer ses clients finaux sauf s'il s'agit d'entreprises.*
- *Il doit signaler aux services vétérinaires de son département tout mauvais résultat d'analyse microbiologique décelé sur un produit à l'occasion de son plan d'autocontrôle*

**Plus en détails....**

***Le règlement (CE) n° 852 / 2004 sous l'angle « température »***

- Maîtrise de la chaîne du froid au cours de l'élaboration, l'entreposage et le transport.
- Soustraction possible à la protection du froid pendant de courtes périodes.
- Décongélation dans des conditions n'entraînant pas de risque pour la santé.
- Le maintien de la chaîne du froid pour toutes les denrées qui ne peuvent se conserver à température ambiante.
- L'établissement à terme de critères microbiologiques et d'exigences en matière de température après consultation de l'AESA (Autorité Européenne de Sécurité des Aliments / EFSA),
- Le nouveau règlement prévoit également une relative souplesse dans l'application des exigences concernant le système HACCP, notamment pour :
- les petites entreprises,
- l'identification des CCP qui n'est pas toujours possible dans certaines entreprises,

***Le règlement (CE) n° 853 / 2004 :***

Complément du 852 / 2004, il établit – à l'attention des exploitants du secteur alimentaire - des règles spécifiques d'hygiène applicables aux produits d'origine animale.

***Le règlement (CE) n° 183 / 2004 :***

Il établit des exigences en matière d'hygiène des aliments pour animaux. Il pose des règles générales d'hygiène depuis la production primaire des aliments pour animaux jusqu'à l'alimentation des animaux producteurs de denrées alimentaires ainsi que les conditions permettant d'assurer la traçabilité des aliments pour animaux.

***A noter : ces conditions passent notamment par l'enregistrement des opérateurs***

***intervenant dans la chaîne alimentaire de l'alimentation animale, y compris des restaurateurs.***

***Le règlement (CE) n° 882 / 2004 et Le règlement (CE) n° 854 / 2004*** : concernent les autorités de contrôles.

**À surveiller particulièrement**

***Les températures***

La mise en place d'autocontrôles doit amener l'exploitant à prendre les mesures nécessaires pour assurer de bonnes conditions de conservation :

- contrôler à la réception et consigner par écrit, la conformité et la température des marchandises,
- contrôler la température des produits à l'aide d'un thermomètre à sonde étalonné, en respectant des consignes écrites (comment ? quand ? par qui ?)
- consigner par écrit les relevés effectués dans les conservateurs de froid positif et négatif,
- prévoir une maintenance des équipements de froid,
- retirer des cuisines, les produits ayant une date limite dépassée et s'assurer de leur destruction.
- mettre en place les moyens nécessaires pour corriger les anomalies.

La température à respecter pour les denrées réfrigérées achetées et/ou vendues préemballées est celle indiquée sur l'étiquetage. Aucune élévation de température n'est tolérée au moment de la présentation à la vente (par ex. les buffets en libre service).

***OBLIGATIONS DES EXPLOITANTS DU SECTEUR ALIMENTAIRE***

***Article 4***

Les exploitants du secteur alimentaire prennent, le cas échéant, les mesures d'hygiène spécifiques suivantes:

- a) respect des critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires;
- b) procédures nécessaires pour atteindre les objectifs fixés afin que le présent règlement atteigne son but;
- c) respect des exigences en matière de contrôles de la température applicables aux denrées alimentaires;
- d) maintien de la chaîne du froid;
- e) prélèvement d'échantillons et analyses.

**DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'HYGIÈNE POUR TOUS LES EXPLOITANTS DU SECTEUR ALIMENTAIRE**  
(Extraits)

***DISPOSITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX LOCAUX UTILISÉS POUR LES DENRÉES ALIMENTAIRES***

Si cela est nécessaire, offrir des conditions de manutention et d'entreposage adéquates, et notamment une régulation de la température et une capacité suffisante pour maintenir les denrées alimentaires à des températures appropriées qui puissent être vérifiées et si nécessaire enregistrées.

## **TRANSPORT**

Si cela est nécessaire, les réceptacles de véhicules et/ou conteneurs servant au transport de denrées alimentaires doivent être aptes à maintenir les denrées alimentaires à des températures appropriées et permettre le contrôle des dites températures.

## **DISPOSITIONS APPLICABLES AUX DENRÉES ALIMENTAIRES**

Les matières premières, les ingrédients, les produits semi-finis et les produits finis susceptibles de favoriser la reproduction de micro-organismes pathogènes ou la formation de toxines ne doivent pas être conservés à des températures qui pourraient entraîner un risque pour la santé. La chaîne du froid ne doit pas être interrompue.

Il est toutefois admis de les soustraire à ces températures pour des périodes de courte durée à des fins pratiques de manutention lors :

- de l'élaboration,
- du transport,
- de l'entreposage,
- de l'exposition
- du service des denrées alimentaires,

A condition que cela n'entraîne pas de risque pour la santé.

### **Les exploitations du secteur alimentaire procédant :**

- à la fabrication,
- à la manipulation
- au conditionnement de produits transformés doivent :
  - o disposer de locaux adéquats suffisamment vastes pour l'entreposage séparé des matières premières, d'une part, et des produits transformés, d'autre part,
  - o disposer d'un espace d'entreposage réfrigéré suffisant.

## **Guides de bonnes pratiques hygiéniques**

### **RESTAURATEURS**

#### **« Extraits significatifs du document »**

## **INTRODUCTION**

- Elaboré conjointement par la fédération nationale de l'Industrie Hôtelière, la Confédération Française des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers-Limonadiers et le Syndicat National des Restaurateurs, Limonadiers et Hôteliers, réunis sous la Coordination de la Confédération Générale de l'Alimentation de Détail.
- Le document se consacre à l'analyse des risques chimiques et microbiologiques.

### **En résumé, il convient de retenir que :**

Le Guide de bonnes pratiques présente un double objectif :

- o mise en place d'un système proportionné aux risques sanitaires encourus
- o responsabilisation des professionnels dans leur démarche de maîtrise des risques

Le Guide de bonnes pratiques d'hygiène est défini comme:

- o un document collectif
- o conçu par les professionnels pour les professionnels, à usage d'application volontaire
- o un outil de justification privilégié du respect des exigences essentielles vis-à-vis des administrations de contrôles.

***Les principales causes d'intoxication alimentaire en restauration :***

- les principaux responsables d'intoxication alimentaire en activité restaurateur sont :
  - les clostridies perfringens
  - les salmonelles
  - les staphylocoques pathogènes
- les principaux responsables identifiés sont :
  - une matière première contaminée
  - une contamination par le personnel ou l'équipement
  - le non respect de la chaîne du froid
  - une erreur de procédé

Pour éviter tout risque, il convient de respecter les trois grands principes suivants :


- réduire la contamination initiale entrante
- limiter l'apport de nouveaux germes
- limiter la multiplication des germes présents afin que leur nombre n'excède pas un niveau acceptable pour la santé du consommateur.



***Point de référence du «paquet hygiène 2006 »***

Règlement (CE) n° 178/2002 du Parlement européen et du conseil du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation, instituant l'autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires. Règlement (CE n°852/2004) du Parlement européen et du conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires, rectifié le 25 juin 2004.



	ACTIONS CORRECTIVES À RESPECTER	
Tenue du personnel	<p>Un local vestiaire pour le personnel doit être prévu.</p> <p>Séparer le linge sale du linge propre.</p> <p>Proscrire les bijoux (bague, bracelet, montre)</p> <p>Utilisation de chaussures de sécurité pour le personnel en cuisine.</p> <p>Prévoir l'utilisation de gants jetables pour certaines actions susceptibles d'engendrer des intoxications (ex : préparations froides)</p> <p>Utilisation de calot en cuisine</p>	
Hygiène des mains	<p>Lave main avec commande à pied ou autre système automatique, distributeur de savon bactéricide, brosse à ongles et essuie-mains (feuille à usage unique) proche du poste.</p>	
Stockage alimentaire	<p><b>Un thermomètre dans chaque chambre froide</b> afin d'effectuer les relevés deux fois par jour.</p> <p>Pas de cageots, ni de cartons dans les chambres froides, <i>ni étagères en bois</i>.</p> <p>Pas de stockage à même le sol.</p> <p>Filmer ou fermer les boîtes contenant des produits entamés.</p> <p>Dater les produits préparés et stockés dans les frigos.</p> <p>Ne pas stocker de <b>boîtes de conserve ouvertes</b>, les transvaser dans des récipients</p>	

	en plastique et hermétiques.	
Stockage produits d'entretien	Bien séparer les produits d'entretien des produits alimentaires ou des lieux de préparation et de service.	
Infrastructure	Proscrire les revêtements en bois, les remplacer par des surfaces,lisses. Vérifier le bon état des peintures ainsi que du sol (pas de carrelage cassé)	
Fonctionnement	<p>Vous devez fournir un contrat de traitement contre les rongeurs, souscrit auprès d'une société spécialisée.</p> <p>Pour refroidir les plats rapidement avant de les stocker au froid, vous devez utiliser une cellule de refroidissement.</p> <p><i>Vous devez vous équiper d'une sonde thermique afin d'établir les courbes de descente de température.</i></p> <p>Imposer la date de décongélation sur tous les produits placés en chambre positive afin d'éviter de les garder plus de 48h.</p> <p>Vous devez vous procurer le guide des bonnes pratiques en hygiène alimentaire (recueil n° 5905)</p> <p>Vous devez procéder à des prélèvements et à des analyses d'échantillons de votre production.</p>	
Réception des marchandises	Garder une traçabilité des produits pendant 6 mois pour les denrées périssables et 5 ans pour les autres denrées.	
Contrôle des températures	Relever les températures de toutes les chambres froides en début de service et en fin de service, en utilisant les fiches mensuelles adaptées qui vous sont remises.	 <p style="text-align: right;">AFFI</p> <p>CHE DV30 vendue dans la boutique DVHACCP</p>

Nettoyage	<p>Bien protéger les aliments lors du nettoyage et désinfection  <b>N'utiliser que du matériel de nettoyage (balais, raclette, etc...) dit « ALIMENTAIRE »</b></p>	
Stockage du matériel	Eliminer le matériel non utilisé ou détérioré	
En cuisine	<p>Utilisation de poubelles à pédale, ne pas bloquer le couvercle.          Les fours micro-ondes doivent être nettoyés après chaque service.          L'utilisation des torchons est à proscrire.          Bien suivre le plan de nettoyage</p>	
En salle	L'origine de la viande doit être affichée. (répression des fraudes)	
<p>Depuis le 1er novembre 2005 et applicable au 1er janvier 2006          (Pack hygiène)</p> <p><b>Il faut être en mesure de donner l'information (orale) aux clients sur les allergènes présents dans les préparations.</b></p>		

### **Les 12 étapes de la réalisation de la démarche HACCP :**

1. Réunir une équipe pluridisciplinaire.
2. Décrire le produit.
3. Identifier l'utilisation attendue.
4. Construire un diagramme de fabrication (description des conditions de fabrication).
5. Confirmer sur place le diagramme de fabrication.
6. Dresser la liste des dangers associés à chaque étape, conduire une analyse de ces dangers et considérer toute mesure permettant de les maîtriser.
7. Déterminer les points critiques pour la maîtrise (CCP).
8. Etablir des limites critiques à chaque CCP.
9. Etablir un système de surveillance.
10. Etablir un plan d'actions correctives.
11. Etablir des procédures pour la vérification.
12. Etablir la documentation.