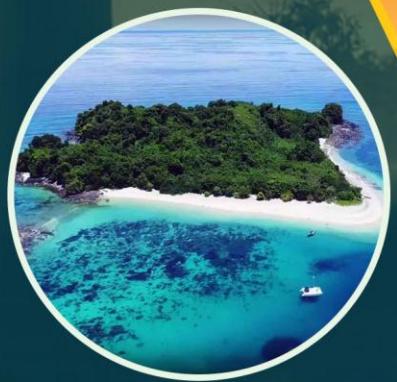


REPERTOIRE EMPLOI - MÉTIERS DE MADAGASCAR - Tourisme - Hôtellerie - Restauration (THR)





PREFACE



La Politique Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (PNEFP) constitue le cadre global des activités en faveur de l'adéquation formation/emploi. Et l'Initiative pour l'Emergence de Madagascar (IEM), notamment à travers *les Velirano n° 04 et n° 06* (éducation pour tous et emploi décent pour tous), ne fait que renforcer ce principe en préconisant la redynamisation de l'économie nationale par la transformation de la population active en capital humain productif. C'est dans cette optique que l'Etat compte diminuer l'extrême pauvreté et l'insécurité sociale flagrante.

Pour que les formations dispensées répondent efficacement aux exigences du marché de l'emploi, le Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Fonction Publique et des Lois Sociales (MTEFPLS) et le Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (METFP) ont mis à pied d'œuvre une mouture de Répertoire des Métiers. Pour ce faire, les deux institutions, représentées respectivement par l'Office National de l'Emploi et de la Formation (ONEF/MTEFPLS) et par la Direction des Etudes et Recherches sur les Compétences Professionnelles (DERCP/METFP), ont été appuyés techniquement et financièrement par l'UNESCO via le Programme CapED en partenariat avec l'Office Wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi (le FOREM de Belgique). L'encadrement et l'accompagnement sont convergés vers l'élaboration et la gestion dudit Répertoire dans l'objectif d'obtenir une nomenclature commune des métiers avec leurs codifications.

Le Répertoire National des Métiers de Madagascar (REM-Ma) se focalise, pour le moment, sur les Métiers issus des cinq secteurs clés définis par la PNEFP. Dans son organisation, il décrit une arborescence générale des métiers et des emplois par type de catégorie socioprofessionnelle (Secteur, Domaine, Sous-Domaine, Métier) ; pour le rendre opérationnel illico presto, des fiches descriptives ont été créées pour les métiers jugés prioritaires actuellement. Tant dans leur niveau de priorité que dans leurs contenus, le Répertoire et les fiches descriptives sont amenés à améliorer conjointement la formation et l'emploi sur les points suivants : la réalisation des Référentiels des Métiers-Compétences, la conception de la Cartographie de la formation et l'information sur les métiers obsolètes ou d'avenir.

Ce qui a permis à ce Répertoire d'avoir une dimension nationale, c'est la participation des représentations sectorielles. Par le biais de ces acteurs de développement socioéconomique qui ont contribué à son renflouement et à sa validation, le document reçoit non seulement une légitimité nationale mais également le droit d'être mis à la disposition du grand public. Cela ne veut pas pour autant dire qu'il est d'ores et déjà exhaustif. Du fait de son dynamisme même, il est toujours susceptible d'être révisé lorsqu'il ne tient plus compte de l'évolution du marché de l'emploi.

Nous tenons à mentionner que c'est un travail de qualité et digne d'intérêt. C'est pourquoi nous adressons notre profonde reconnaissance et nos sincères remerciements à l'UNESCO et au FOREM, ainsi qu'aux représentations sectorielles pour leur soutien sans faille depuis le début du projet jusqu'à sa diffusion ; sans oublier l'équipe émanant des deux Ministères qui a été active tout au long du processus de préparation du présent document. Nous espérons que les prochaines étapes vont se concentrer sur les autres secteurs économiques émergents qui ne sont pas encore abordés, qui fait que l'implication des Ministères concernés est vivement sollicitée.

LA MINISTRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DES LOIS SOCIALES

Gisèle RANAMPY

LA MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ET
DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

VAVITSARA RAHANTANIRINA Gabriella

LES NIVEAUX DE L'ARBORESCENCE DU RÉPERTOIRE EMPLOI MÉTIERS DE MADAGASCAR

Niveau 1 : Nom du secteur

Niveau 2 : Les domaines

Niveau 3 : Les sous- domaines

Niveau 4 : Les métiers

C	TOURISME, HOTELLERIE ET RESTAURATION	
C	01	Tourisme
C	01	01 Accueil et promotion touristique
C	01	02 Conception, commercialisation et vente de produits touristiques
C	01	03 Animation d'activités de loisir
C	02	Hôtellerie
C	02	01 Personnel d'étage
C	02	02 Conciergerie en hôtellerie
C	02	03 Personnel du hall
C	02	04 Personnel de la réception en hôtellerie
C	02	05 Personnel de salle
C	02	06 Personnel en activités sportives
C	02	07 Back office hôtellerie
C	03	Restauration
C	03	01 Personnel de la cuisine
C	03	02 Personnel des services en restauration, café et bar brasserie

REPERTOIRE EMPLOI-METIERS DE MADAGASCAR - THR

C			TOURISME, HOTELLERIE ET RESTAURATION
C	01		Tourisme
C	01	01	Accueil et promotion touristique
C	01	01	Agent d'accueil touristique
C	01	01	Accompagnateur / Accompagnatrice touristique
C	01	01	Agent de comptoir
C	01	01	Agent de promotion touristique
C	01	01	Agent de réservation
C	01	01	Agent de valorisation du patrimoine
C	01	01	Chef / Cheffe comptoir / superviseur / superviseure / responsable de réservation
C	01	01	Chef / Cheffe de service guides
C	01	01	Guide-interprète
C	01	01	Steward / Hôtesse de l'air
C	01	02	Conception, commercialisation et vente de produits touristiques
C	01	02	Agent de réservation
C	01	02	Agent de voyage
C	01	02	Agent réceptif
C	01	02	Agent ticketing (Billettiste)
C	01	02	Chef / Cheffe d'agence de voyage
C	01	02	Chef / Cheffe de service forfaitiste
C	01	02	Chef / Cheffe des produits touristiques
C	01	02	Directeur-Chef d'agence / Directrice-Cheffe d'agence Tour Opérateur
C	01	02	Directeur / Directrice - responsable marketing
C	01	02	Excursionniste
C	01	02	Forfaitiste
C	01	02	Responsable dossiers
C	01	02	Technicien / Technicienne de production du tourisme
C	01	02	Voyagiste
C	01	02	Yield manager
C	01	03	Animation d'activités de loisir
C	01	03	Accompagnateur / Accompagnatrice de voyages - d'activités culturelles
C	01	03	Aide chauffeur
C	01	03	Aide piroguier
C	01	03	Animateur / Animatrice d'activités culturelles ou ludiques
C	01	03	Animateur / Animatrice de loisirs auprès d'enfants ou d'adolescents
C	01	03	Animateur / Animatrice en écotourisme
C	01	03	Animateur / Animatrice touristique
C	01	03	Chargé / Chargée de valorisation des sites touristiques
C	01	03	Chauffeur tourisme
C	01	03	Commandant de bord - Skipper / Commandante de bord - Skippeuse
C	01	03	Coordonnateur / Coordonnatrice camp-bivouac
C	01	03	Employé / Employée de loisirs ou attractions
C	01	03	Employé / Employée des jeux

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

C	01	03	14	Guide-accompagnateur national / Guide-accompagnatrice nationale
C	01	03	15	Guide-animateur / Guide-animatrice (Camp et Bivouac)
C	01	03	16	Guide local
C	01	03	17	Guide régional
C	01	03	18	Guide spécialisé (Conférencier / Interprète/ wellness)
C	01	03	19	Maître / Maîtresse de camp
C	01	03	20	Massothérapeute (bien être)
C	01	03	21	Piroguier / Piroguière
C	01	03	22	Rabatteur-Pisteur / Rabatteuse-Pisteuse
C	01	03	23	Responsable activité
C	01	03	24	Responsable d'équipements de loisirs
C	01	03	25	Responsable des jeux
C	01	03	26	Tour leader (National et International)
C	02			Hôtellerie
C	02	01		Personnel d'étage
C	02	01	01	Agent polyvalent d'hôtellerie
C	02	01	02	Assistant / Assistante gouvernante
C	02	01	03	Chef / Cheffe de room service
C	02	01	04	Chef / Cheffe lingère
C	02	01	05	Directeur / Directrice responsable d'hébergement
C	02	01	06	Equipier / Equipière d'hôtel
C	02	01	07	Gouvernant / Gouvernante
C	02	01	08	Lessiveur / Lessiveuse
C	02	01	09	Lingère
C	02	01	10	Repasseur / Repasseuse
C	02	01	11	Responsable de buanderie
C	02	01	12	Responsable d'étage
C	02	01	13	Responsable maintenance
C	02	01	14	Valet / Femme de chambre
C	02	02		Conciergerie en hôtellerie
C	02	02	01	Assistant / Assistante concierge d'hôtel
C	02	02	02	Agent de sécurité
C	02	02	03	Chef / Cheffe concierge d'hôtel
C	02	02	04	Concierge d'hôtel
C	02	02	05	Majordome
C	02	03		Personnel du hall
C	02	03	01	Bagagiste
C	02	03	02	Portier / Portière
C	02	03	03	Préposé / Préposée au vestiaire
C	02	03	04	Voiturier / Voiturière
C	02	04		Personnel de la réception en hôtellerie
C	02	04	01	Agent d'accueil
C	02	04	02	Agent de réservation en hôtellerie
C	02	04	03	Assistant / Assistante maître d'hôtel

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

C	02	04	04	Caissier / Caissière main courante
C	02	04	05	Chef / Cheffe Réceptionniste
C	02	04	06	Facturier / Facturière
C	02	04	07	Hôte / Hôtesse de salle
C	02	04	08	Night Auditor
C	02	04	09	Réceptionniste
C	02	04	10	Réceptionniste tournant
C	02	05		Personnel de salle
C	02	05	01	Réceptionniste de salle
C	02	05	02	Réceptionniste tournant de salle
C	02	05	03	Responsable banquet
C	02	05	04	Responsable de salle
C	02	05	05	Standardiste
C	02	06		Personnel en activités sportives
C	02	06	01	Animateur / Animatrice sportif-sportive
C	02	06	02	Coach sportif
C	02	06	03	Educateur / Educatrice d'activités sportives
C	02	06	04	Maître-nageur sauveteur / Maître-nageuse sauveteuse
C	02	06	05	Moniteur / Monitrice de Kitesurf
C	02	06	06	Moniteur / Monitrice de plongée sous-marine
C	02	06	07	Responsable d'équipements sportifs
C	02	07		Back office hôtellerie
C	02	01	01	Directeur / Directrice d'hôtel
C	02	01	02	Directeur / Directrice responsable administratif et financier
C	02	01	03	Directeur / Directrice responsable client
C	02	01	04	Directeur / Directrice responsable commerciale
C	02	01	05	Directeur / Directrice responsable marketing
C	02	01	06	Directeur / Directrice responsable ressources humaines
C	02	01	07	Econome
C	02	01	08	Responsable des achats
C	02	01	09	Responsable qualité
C	03			Restauration
C	03	01		Personnel de la cuisine
C	03	01	01	Boulanger / Boulangère
C	03	01	02	Chef cuisinier / Cheffe cuisinière
C	03	01	03	Chef / Cheffe de partie
C	03	01	04	Chef pâtissier / Cheffe pâtissière
C	03	01	05	Commis boulanger-boulangère
C	03	01	06	Commis de cuisine
C	03	01	07	Commis pâtissier-pâtissière
C	03	01	08	Cuisinier / Cuisinière
C	03	01	09	Cuisinier-traiteur / Cuisinière-traiteur
C	03	01	10	Pâtissier / Pâtissière
C	03	01	11	Plongeur / Plongeuse

C	03	02		Personnel des services en restauration, café et bar brasserie
C	03	02	01	Barman / Barmaid
C	03	02	02	Cafetier / Cafetièr
C	03	02	03	Caissier / Caissière
C	03	02	04	Caviste
C	03	02	05	Chef / Cheffe de rang
C	03	02	06	Directeur / Directrice gérant de restaurant
C	03	02	07	Commis de banquet
C	03	02	08	Employé / Employée de café bar-brasserie
C	03	02	09	Equipier / Equipière de banquet
C	03	02	10	Maître d'hôtel
C	03	02	11	Maître d'hôtel sommelier
C	03	02	12	Premier maître d'hôtel
C	03	02	13	Responsable approvisionnement
C	03	02	14	Responsable de banquet
C	03	02	15	Responsable de café bar-brasserie
C	03	02	16	Responsable de salle
C	03	02	17	Responsable de salon de thé
C	03	02	18	Serveur / Serveuse
C	03	02	19	Serveur / Serveuse de salon de thé
C	03	02	20	Sommelier / Sommelière

Sources : REM – (Le FOREM), ROME (Pôle Emploi), REM-Bu (Burundi)

C010105 – AGENT DE RESERVATION**Définition du métier**

En relation directe avec le Chef / la Cheffe d'Agence de voyage, il / elle est chargé(e) de réserver toutes sortes de prestations collectives ou individuelles : hébergement, forfaits, transports, spectacles, voitures, restaurants. Il / elle travaille pour des agences de voyage ou directement pour des voyagistes. Le téléphone et l'ordinateur sont les principaux outils de travail.

Autres appellations

- Assistant / Assistante de réception en établissement hôtelier
- Chef / Cheffe de brigade de réception hôtelière
- Responsable de réception hôtelière
- Responsable des réservations en hôtellerie
- Chef / Cheffe de réception en hôtellerie

Activités*Activités de base :*

- Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation ;
- Enregistrer les réservations et actualiser le planning d'occupation des chambres, des appartements, des bungalows, ... ;
- Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour ;
- Répondre aux demandes des clients durant leur séjour ;
- Traiter des litiges clients ;
- Réaliser un suivi des encassemens ;
- Contrôler des moyens de paiement ;
- Établir une facture.

Activités spécifiques :

- Contrôler le suivi administratif de comptes clients ;
- Intervenir auprès d'une clientèle d'affaires, d'entreprises ou de particuliers ;
- Concevoir un voyage à la carte pour un client ou un groupe ;
- Coordonner l'activité d'une équipe.

Conditions d'accès au métier

Cet emploi / métier est accessible avec un diplôme de :

- Niveau Bac+2 (BTS, DUT) à Master (Master professionnel, diplôme d'école de commerce, ...) en hôtellerie, restauration, commerce ou gestion, complété par une expérience professionnelle dans ces secteurs ;
- un CAP/ BEP complété par une expérience professionnelle en hôtellerie ou en restauration pour les structures de petite taille.

La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères, en particulier l'anglais, est exigé.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

L'activité de cet emploi / métier s'exerce au sein d'agences de voyages, de compagnies de transport, ... en contact avec la clientèle et en relation avec différents intervenants (commerciaux, fournisseurs, ...). Elle peut varier selon le type de structure (tour opérateur, agence de voyage, centrale de réservation, ...), la spécialisation (billetterie, réservation, ...) ou le poste (guichet, plateau d'affaires, centre d'appels, ...).

Horaires de travail :

Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

HSE:

Le port d'un uniforme peut être exigé.

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'expérience professionnelle, il / elle peut évoluer vers des fonctions de :

- Forfaitiste ;
- Chef / Cheffe de comptoir ou concepteur / conceptrice de voyages ;
- Accompagnateur / Accompagnatrice de voyages ou animateur du patrimoine.

Equipement et matériel de base nécessaires

- Appareil téléphonique ;
- Ordinateur.

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018) ;
- REM (Le Forem) ;
- ROME V3 (Pôle Emploi) ;
- REM-BU (Burundi) ;
- <https://www.kelformation.com/formation/domaine-tourisme>;
- <https://www.cidj.com/orientation-metiers>.

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

REM-Ma

C030201 - BARMAN / BARMAID

Définition du métier

Il / elle est un serveur ou une serveuse qui accueille la clientèle du bar ou de la boîte de nuit. Il / elle prépare et sert les boissons. Il / elle contribue à l'animation et à l'ambiance du bar. Le barman / barmaid assure le service des consommations aux clients et gère les stocks de boissons dans un bar ou un restaurant. Il / elle est en capacité de proposer des cocktails élaborés à la clientèle de l'établissement.

Autres appellations

- Cafetier / Cafetièr
- Chef / Cheffe barman / barmaid
- Garçon limonadier / Serveuse limonadière
- Commis de bar
- Gérant / Gérante de bar-tabac
- Directeur / Directrice de café bar
- Gérant / Gérante de café, bar-brasserie
- Exploitant / Exploitante de café, bar-brasserie
- Employé / Employée de café, bar-brasserie
- Responsable de bar
- Exploitant / Exploitante de bar
- Responsable de bar-brasserie
- Exploitant / Exploitante de bar-brasserie
- Serveur / Serveuse de bar
- Serveur / Serveuse de bar-brasserie

Activités

Activités de base :

- Tenir le bar de l'établissement (un restaurant, un hôtel, une brasserie, un bar ou une boîte de nuit);
- Accueillir du client et assurer le suivi du client ;
- Effectuer l'inventaire des besoins journaliers ;
- Servir les boissons commandées par les clients ;
- Créer une atmosphère chaleureuse adaptée à l'établissement et contribuer ainsi à sa renommée ;

Page 10

- Tenir la caisse ;
- Assurer la gestion des stocks des boissons : les commandes auprès des fournisseurs, la réception et le rangement des bouteilles.
- Assurer le nettoyage et la maintenance des machines et des équipements du bar ;

Activités spécifiques :

- Appliquer les réglementations en vigueur sur la consommation d'alcool ;
- Assurer la fluidité du service ;
- Accueillir en personnalisant la relation clients ;
- Contribuer au service en salle
- (Room Service, Elaboration de plats simples, Petits déjeuners, ...) ;
- Commander et contrôler la réception des marchandises du bar ;
- Ranger les économats, caves et réserves ;
- Mettre en place et mettre en service la limonade terrasse (selon Exploitation).

Conditions d'accès au métier

Cet emploi/métier est accessible avec :

- Un diplôme de niveau Certificat d'Aptitude Professionnel (CAP) mais un enseignement plus poussé comme la Mention Complémentaire (MC) employé de Bar ou le Bac professionnel service et commercialisation, Bac technologique hôtellerie peuvent faciliter une évolution professionnelle plus rapide. Une expérience à l'étranger est également très appréciée ;
- Un Brevet professionnel « Barman » ;
- Le métier est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle mais plutôt en tant que commis de bar ;
- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activités.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requis.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

Cette profession s'exerce principalement dans les hôtels, les hôtels-restaurants, certains restaurants, les bars, les cabarets et les discothèques.

Horaires de travail :

Les horaires varient en fonction des jours de prestation, s'appliquent aux dimanches et jours fériés, comportent ou non des interruptions et se caractérisent par l'alternance de périodes d'activité soutenue et de périodes plus calmes.

HSE:

Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement. L'activité nécessite de respecter des normes précises d'hygiène et de sécurité et d'appliquer la réglementation sur les débits de boisson.

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, il / elle peut devenir :

Chef / Cheffe Barman / Barmaid

Equipement et matériel de base nécessaires

Pour exercer sa fonction, il / elle possède son matériel et ses équipements propres. Ainsi, pour le service standard de type brasserie restaurant, un limonadier reste l'outil indispensable. Dès lors que son service se tourne vers une carte cocktail, il / elle aura besoin principalement d'un shaker, verre à mélange, jigger, presse-agrumes, pilon, passoire fine de bar, passoire julep et autres passoires de bar.

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- <https://www.resoemploi.fr/des-ressources-votre-disposition/restauration/fiches-de-postes-restauration>
- <https://www.lhotellerie-restauration.fr/emploi/emploi-hotel-restaurant>

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

REM-Ma

C020204 – CONCIERGE D'HOTEL

Définition du métier

Sous l'autorité du Chef / Cheffe Concierge, il / elle a la responsabilité d'accueillir, de renseigner et de conseiller les clients (touristes, hommes d'affaires...) dans un hôtel de grand standing (palaces, hôtels 4 ou 5 étoiles).

Autres appellations

- Concierge
- Concierge d'hôtel
- Concierge Clef d'or

Activités

Activités de base :

- Coordonner le travail des employés du hall ;
- Veiller au bon déroulement du séjour des clients de l'hôtel ;
- Satisfaire les demandes formulées par les clients ;
- Coordonner les travaux effectués par l'équipe en charge de la réception des clients : portiers, bagagistes, grooms... ;
- Etre en relation permanente avec l'ensemble des services de l'hôtel ;
- Assurer de bonnes relations avec les prestataires extérieurs de l'hôtel ;
- Développer un réseau de contact lui permettant de répondre à toutes les demandes des clients : agences de voyages, billetteries de spectacles, location de voitures ;
- Enregistrer les habitudes des clients qui séjournent régulièrement dans l'hôtel ;
- Traiter et orienter les réclamations et/ou les plaintes reçues ;
- Recueillir les objets perdus et tenter de les restituer aux clients ;
- Contrôler l'ordre et la netteté.

Activités spécifiques :

- Réserver un accueil de choix aux clients fidèles ;
- Identifier les habitudes des clients réguliers ;
- Intervenir lors d'un disfonctionnement ou d'un incident.

Page 13

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

REM-Ma

Conditions d'accès au métier

Cet emploi / métier est accessible avec un diplôme de :

- CAP hébergement ;
- Brevet d'Etudes Professionnelle (BEP) hôtellerie restauration, option hébergement ;
- Brevet de Technicien Supérieur (BTS) hôtellerie restauration, option A mercatique et gestion hôtelière ;
- BTS animation et gestion touristiques locales ;
- BTS vente et production touristique ;
- Bonne culture générale ;
- Maîtrise de langues étrangères.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

Il / elle exerce dans différents types d'établissements : immeubles d'habitation, locaux professionnels, établissements scolaires, entreprises, bâtiments industriels, etc. Il / elle peut disposer d'un logement au sein de la résidence dont il / elle a la charge.

Horaires de travail :

Il / elle a des horaires variables en fonction de l'établissement pour lequel il / elle travaille. Il / elle peut être amené(e) à travailler les weekends et les jours fériés. Après sa journée de travail, il / elle peut également effectuer une garde « dormante » c'est à dire qu'il / elle doit assurer une permanence dans sa loge durant la nuit pour intervenir rapidement en cas de problème dans l'immeuble (coupure d'électricité, inondation, etc.).

HSE:

Le port d'un uniforme peut être exigé.

Page 14

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier avec formation nécessaire, il / elle peut devenir Chef / Cheffe Concierge.

Equipement et matériel de base nécessaires

- Uniforme (Blouse, ...)
- Appareils téléphoniques

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- <https://www.orientation-pour-tous.fr/>
- <https://www.cidj.com/orientation-metiers/>

REM-Ma

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

REM-Ma

C030108 –CUISINIER / CUISINIÈRE

Définition du métier

Il / elle assure la préparation des repas pour une clientèle de restaurant, à la table ou parfois en buffet, en vue d'un service direct. Il / elle peut travailler en restauration privée ou collective.

Autres appellations

- Commis cuisine
- Commis de cuisine de collectivité
- Cuisinier / Cuisinière à domicile
- Cuisinier-traiteur / Cuisinière-traiteur
- Pâtissier / Pâtissière de restaurant

Activités

Activités de bases :

- Réaliser les recettes et les menus selon les indications fournies ;
- Mettre en place et préparer la distribution des plats (liaison froide et liaison chaude) ;
- Transmettre aux personnels de son équipe les éléments de savoir-faire culinaire ;
- Anticiper les préparations du lendemain ;
- Vérifier l'approvisionnement en produit et matériels du secteur dont il a la responsabilité ;

Activités spécifiques :

- Participer à l'entretien des matériels et les locaux de cuisine ;
- Appliquer les normes d'hygiène alimentaire et culinaire et les normes de sécurité en vigueur ;
- Il / elle peut être amené(e) à effectuer toute activité au sein de l'équipe de cuisine et de l'établissement afin de permettre le maintien de l'activité générale des restaurants ;
- Assurer une activité de traiteur.

Page 16

Conditions d'accès au métier

- CAP/BEP ou équivalent
- BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie
- CAP Cuisine
- MC Art de la cuisine allégée
- MC Cuisinier en desserts de restaurant
- Baccalauréat Professionnel en Cuisine
- Diplôme d'Etudes Professionnel (DEP) en Cuisine
- Brevet Professionnel (BP) Cuisinier / Cuisinière
- BTS Hôtellerie-Restauration option art culinaire, art de la table et du service
- Licence, Bachelors et Masters en management de l'hôtellerie-restauration

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

Le métier de cuisinier / cuisinière s'exerce dans des restaurants de chaîne hôtelière, des restaurants traditionnels, gastronomiques ou de collectivités, des restaurants de spécialités et particulier à domicile.

Horaires de travail :

- Poste à temps complet
- Travail le week-end et les jours fériés

HSE:

L'activité s'effectue en zone à température élevée et implique la manipulation de plats chauds et d'outils tranchants (couteaux, hachoirs, ...). Le port d'une tenue professionnelle (veste de cuisine, toque, tablier, chaussures de sécurité, ...) est exigé. La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires est exigée.

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, il / elle peut devenir :

- Chef / Cheffe de partie
- Second chef / Seconde Cheffe de cuisine
- Chef cuisinier / Cheffe cuisinière
- Gérant / Gérante de restaurant

Equipement et matériel de base nécessaires

Les vêtements sont traditionnellement fabriqués en coton blanc, matière qui brûle mal, qui peuvent être lavés à 90 °C et javellisés pour la désinfection.

La coiffe (toque, calot, filet ou charlotte) doit englober la totalité de la chevelure pour limiter la possibilité de laisser tomber des cheveux dans les préparations.

La veste protège des salissures et brûlures ; son col est protégé de l'usure par le port du tour de cou, morceau de tissu noué autour du cou qui absorbe la sueur.

Le tablier, avec ou sans bavette, protège des salissures et brûlures ; le pantalon à pied-de-poule blanc et bleu.

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU(Burundi)
- <https://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/fichemetierrome?codeRome=G1602>

REM-Ma

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

REM-Ma

C020106 – EQUIPIER / EQUIPIERE D'HOTEL

Définition du métier

Sous l'autorité du Responsable du Personnel d'étage, il / elle réalise toutes ou une partie des activités d'un établissement hôtelier ou de tourisme (accueil, services aux clients, entretien des chambres et des locaux, ...), selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité. Il / elle peut aussi effectuer le service en salle pour les repas.

Autres appellations

- Employé polyvalent / Employée polyvalente en établissement hôtelier
- Cafetier / Cafetièr e d'hôtel
- Agent polyvalent d'hôtellerie
- Employé polyvalent / Employée polyvalente d'hôtellerie
- Employé / Employée d'hôtel
- Equipier / Equipeur de banquet

Activités

Activités de base :

- Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation ;
- Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour ;
- Préparer et effectuer le service des petits déjeuners en salle, en chambre ;
- Entretenir les locaux ;
- Faire le suivi l'état des stocks ;
- Laver et ranger du linge ;
- Repasser du textile (vêtements, linge).

Activités spécifiques :

- Réaliser la mise en place du mobilier, du matériel audio-visuel et informatique des salles de réunions, de conférences ;
- Réaliser un service en salle ;
- Réaliser un service au bar ;
- Réaliser la plonge ;
- Réaliser la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements de l'établissement/local,
- Contrôler des moyens de paiement ;
- Réaliser un suivi des encaissements ;
- Etablir une facture

Page 19

Conditions d'accès au métier

- Cet emploi / métier est accessible avec une expérience professionnelle dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration sans diplôme particulier ;
- Un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac (Bac professionnel, Brevet professionnel, ...) dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration peut en faciliter l'accès ;
- Une bonne condition physique est requise ;
- Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonnier ;
- La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requis.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'hôtels, d'établissements d'hébergements touristiques en relation avec différents services (cuisine, salle, direction, ...), en contact avec les clients.

Horaires de travail :

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine et jours fériés. L'activité implique la manipulation de charges et la station debout prolongée.

HSE:

Le port d'un uniforme est requis

L'activité implique la manipulation de charges (matelas, sommier, ...) ainsi qu'un rythme de travail soutenu.

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, il / elle peut devenir :

- Responsable du personnel d'étage
- Concierge en hôtellerie
- Réceptionniste en hôtellerie

Equipement et matériel de base nécessaires

- Blouse de travail
- Bonnet de travail
- Charriot : balai, balai brosse, dé poussiéreuse, serpillère, ...

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- http://www.staremploi.com/fiche_metier.php?id=817
- <https://www.qapa.fr/metiers/equipier-equipiere-d-hotel/2226>

C020114 –VALET / FEMME DE CHAMBRE

Définition du métier

Sous l'autorité de la gouvernante, il / elle est chargé(e) de nettoyer et remettre en ordre les chambres d'hôtel après le départ du client ou pendant son séjour, et veille à la propreté des parties communes de l'hôtel/étages. Il / elle contribue ainsi à la bonne image de l'établissement.

Autres appellations

- Commis d'étage
- Employé / Employée de ménage d'hôtel
- Employé / Employée de ménage en hôtellerie de plein air
- Employé / Employée d'étage en hôtellerie
- Premier valet / Première femme de chambre

Activités

Activités de base :

- Entretenir des locaux ;
- Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche) et remplacer le linge de toilette ;
- Déclencher un réapprovisionnement ;
- Identifier et signaler les dysfonctionnements, les dégradations du mobilier et des équipements de la chambre ;
- Décoder une feuille de service ;
- Doser des produits d'entretien.

Activités spécifiques :

- Préparer et effectuer le service des petits déjeuners en chambre ;
- Réaliser le service des petits déjeuners en chambre.

Conditions d'accès au métier

- Cet emploi/métier est accessible sans diplôme dans certain cas.
- Un CAP/BEP en services hôteliers, métiers de la restauration et de l'hôtellerie, ... peut être demandé ;
- Une bonne condition physique est requise.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de villages de vacances, en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants ou services (gouvernante, directeur d'établissement, maintenance, réception, lingerie, ...). Elle varie selon la taille de la structure (hôtel traditionnel, hôtellerie de chaîne, ...) et son mode d'organisation (lingerie intégrée, lingerie sous-traitée, ...).

Horaires de travail :

Elle peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine et jours fériés. Elle peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou semaines (hôtellerie fluviale, croisière en mer, ...).

HSE:

Le port d'un uniforme est requis.

L'activité implique la manipulation de charges (matelas, sommier, ...) ainsi qu'un rythme de travail soutenu.

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, la femme ou le valet de chambre peut devenir :

- Gouvernant / Gouvernante
- Majordome
- Chef gouvernant / Cheffe gouvernante

Equipement et matériel de base nécessaires

- Blouse de travail
- Bonnet de travail
- Charriot : Balai, Balai brosse, dépoussiéreuse, serpillière, ...
- Aspirateur

Source

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- <https://www.orientation.com/metiers/femme-de-chambre-valet.html>

C010211 - FORFAITISTE

Définition du métier

Sous l'autorité du Chef / Cheffe d'agence de voyage, Il / elle étudie, planifie et met au point des produits touristiques pour les catalogues de voyage ou adapté à la demande de clients. Il / elle négocie les ententes avec les prestataires de service afin de déterminer le prix des forfaits et suit l'exploitation commerciale des produits.

Autres appellations

- Concepteur / Conceptrice forfaitiste
- Organisateur / Organisatrice de voyages
- Technicien / Technicienne de production du tourisme
- Tour opérateur (voyagiste)
- Voyagiste

Activités

Activités de base :

- Concevoir des offres de produits touristiques sur catalogue ou à la demande ;
- Sélectionner une gamme de prestations pour élaborer les offres ;
- Négocier avec les prestataires et les fournisseurs ;
- Etablir des devis ;
- Rédiger et/ou participer à la rédaction de catalogues ou d'ouvrages sur le sujet.

Activités spécifiques :

- Mettre en œuvre une stratégie marketing ;
- Traiter les réclamations et les litiges ;
- Conseiller la clientèle ;
- Adapter un produit de base à une clientèle ciblée ;
- Animer une équipe.

Conditions d'accès au métier

- Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en Tourisme ;
- Licence en Tourisme ;
- Licence Professionnelle en Hôtellerie et Tourisme ;
- Master en Tourisme ;
- La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est exigé.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises de tourisme (tour opérateurs, agence de voyage, ...) en relation avec différents intervenants (clients, fournisseurs, service commercial, ...).

Elle peut impliquer des déplacements (visites de sites, des prestataires, ...).

Horaires de travail :

Horaire régulier

HSE:

Bonne présentation vestimentaire

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, il / elle peut devenir :

- Directeur / Directrice / Gérant / Gérante d'agence de voyage ou tour opérateur ;
- Gestionnaire de structure de loisirs ou hébergement touristique.

Equipement et matériel de base nécessaires

- Bureau de travail
- Ordinateur
- Fournitures de bureau

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- <https://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/12242.html>
- <https://www.cidj.com/orientation-metiers>

C020107 – GOUVERNANT / GOUVERNANTE

Définition du métier

Sous l'autorité du Chef / Cheffe gouvernant / gouvernante, il / elle est chargé(e) de l'organisation et du contrôle du service d'entretien des chambres, et parties communes d'un hôtel. Il / elle organise et coordonne les activités du personnel d'étage (femmes de chambre, valets de chambre, ...) d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (hôtels, bateaux de croisière, ...).

Il / elle contrôle la conformité du travail effectué selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.

Il / elle peut participer à des travaux ou des services spécifiques (nettoyage, remise en ordre des chambres, petits déjeuners, ...).

Autres appellations

- Chef / Cheffe d'étage
- Chef / Cheffe d'étage adjoint
- Gouvernant / Gouvernante en hôtellerie
- Gouvernant / Gouvernante principal d'hôtel
- Gouvernant / Gouvernante d'hôtel
- Premier gouvernant / Première gouvernante d'hôtel
- Gouvernant / Gouvernante d'étage
- Floor supervisor

Activités

Activités de base :

- Encadrer une équipe ;
- Organiser le travail d'équipe ;
- Contrôler le déroulement des activités ;
- Prendre les commandes ;
- Gérer des stocks ;
- Contrôler le matériel de service ;
- Signaler les problèmes rencontrés et les défauts ;
- Former des personnes.

Activités spécifiques :

- Gérer un budget ;
- Recruter du personnel ;
- Contrôler la présentation du personnel ;
- Remplir les documents administratifs obligatoires ;
- Traiter et orienter les réclamations et/ou les plaintes reçues ;
- Négocier et coordonner les interventions des sous-traitants.

Conditions d'accès au métier

Cet emploi/métier est accessible avec :

- un diplôme de niveau Bac (professionnel, technologique) en Hôtellerie/Restauration ;
- un CAP/BEP en Hôtellerie/Restauration, complété par une expérience professionnelle.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requis.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

L'activité s'exerce au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles (bateaux de croisière, ...), de villages de vacances, en relation avec les clients et différents services (Réception, lingeerie, maintenance, ...).

Horaires de travail :

L'horaire varie selon le type de structure (hôtellerie traditionnelle, de chaîne, de luxe, ...) et son mode d'organisation (lingerie intégrée ou sous-traitée, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et les jours fériés.

HSE:

Le port d'un uniforme est requis.

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, il / elle peut devenir :

- Personnel polyvalent d'hôtellerie ;
- Concierge en hôtellerie ;
- Réceptionniste en hôtellerie.

Equipement et matériel de base nécessaires

- Blouse de travail
- Bonnet de travail
- Carnet/bloc note
- Stylo

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- <https://www.lhotellerie-restauration.fr/>
- <https://www.orientation-pour-tous.fr/metier/gouvernante-d-hotel,13581.html>

C010109- GUIDE INTERPRÈTE

Définition du métier

Il / elle accompagne les personnes lors de circuits touristiques ou de visites de sites afin de leur faire découvrir des lieux (spécificités géographiques, historiques, culturelles, ...), selon les règles de sécurité des biens et des personnes.

Autres appellations

- Guide-accompagnateur / Guide-accompagnatrice
- Guide-interprète national(e)
- Guide-interprète régional(e)
- Accompagnateur / Accompagnatrice de voyages

Activités

Activités de base :

- Recueillir les informations sur la durée, le nombre de participants, les spécificités de la prestation d'accompagnement touristique ;
- Concevoir une visite guidée ;
- Établir une demande d'autorisation, de réservation ;
- Organiser le déroulement d'une prestation ;
- Informer les participants sur l'organisation de la prestation d'accompagnement ;
- Accueillir une clientèle ;
- Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles des lieux ;
- Réaliser le bilan de la prestation d'accompagnement ;
- Chercher de nouveaux projets ;
- Réaliser des visites ou conférences nécessitant une carte professionnelle guide conférencier.

Activités Spécifiques :

- Traiter les formalités administratives relatives à des activités de groupe ;
- Organiser des activités de divertissement selon les participants et le contexte ;
- Proposer des activités de divertissement selon les participants et le contexte ;
- Définir les modalités d'une vente avec un client ;
- Présenter une offre commerciale et son financement ;
- Réaliser des supports de communication multimédia.

Référentiel Emploi-Métier de Madagascar

REM-Ma

Conditions d'accès au métier

Cet emploi/métier est accessible avec :

- un Brevet ou un Diplôme d'Etat dans les secteurs de l'animation ;
- Diplôme d'accompagnateur ;
- BTS dans le tourisme ;
- Diplôme National de Guide-Interprète National (DNGIN).

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être exigé.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

Il s'exerce au sein d'entreprises de tourisme, d'activités culturelles, sportives et de plein air, en indépendant ... en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants (commerciaux, administrations, réseaux éducatifs, ...). Il peut également impliquer des déplacements et un éloignement du domicile de plusieurs jours (circuits, randonnées, séjours, ...). Il varie en effet, selon le type de prestation (conférence, raid aventure, tourisme sportif, ...) et de public (scolaire, 3ème âge, personnes handicapées, ...).

Horaires de travail :

Il peut s'exercer en fins de semaine, en jours fériés et être soumis à des variations saisonnières (vacances scolaires, périodes estivales, ...).

HSE:

Le port d'un uniforme n'est pas exigé, mais il faut une bonne présentation vestimentaire.

Page 30

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, il / elle peut devenir :

- Animateur / Animatrice d'activités culturelles ;
- Traducteur / traductrice ;
- Gestionnaire de patrimoine culturel ;
- Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique.

Equipement et matériel de base nécessaires

- Sac à dos ;
- Matériel d'interprétation

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- <https://www.orientation-pour-tous.fr/metier/accompagnement-de-voyages-d-activites-culturelles-ou-sportives,12275.html>
- <https://www.jobintree.com/metier/guide-interprete-465.html>
- <https://www.orientation.com/>
- <https://www.qapa.fr/metiers/guide-touristique/7738>

C030111 - PLONGEUR / PLONGEUSE

Définition du métier

Il / elle est un(e) employé(e) des services de restaurant ou collectivité dont la fonction est de laver la vaisselle et autres ustensiles afin d'aider le personnel à maintenir la cuisine propre. D'autres tâches pouvant également lui être confiées.

Il / elle effectue l'entretien et le nettoyage de la vaisselle, des équipements de cuisine (batterie, chambre froide, sols, ...) dans un restaurant commercial ou de collectivité selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement.

Autres appellations

- Agent de cuisine
- Plongeur-batterie / Plongeuse-batterie en restauration
- Aide de cuisine
- Responsable de la plonge en restauration
- Aide de cuisine de collectivité
- Plongeur / Plongeuse en restauration

Activités

Activités de base :

- Laver la vaisselle et les ustensiles (accessoires) à la main ou à l'aide d'un lave-vaisselle professionnel ;
- Récurer les marmites et les casseroles ;
- Vider les poubelles et transporter les ordures dans les conteneurs ;
- Remplir et actionner le lave-vaisselle, respecter le dosage prescrit en détergents (lavage, rinçage, anticalcaire) ou procéder au lavage à la main à l'évier ;
- Approvisionner en produits lessiviels ;
- Nettoyer les frigos, les fours et les équipements et matériels de la cuisine ;
- Organiser le planning de nettoyage de la vaisselle et du matériel en fonction des contraintes du service ;
- Réceptionner et trier de la vaisselle en entrée ;
- Utiliser correctement des divers matériels dédiés à la plonge ;
- Optimiser les différents produits de nettoyage;
- Vérifier la propreté et trier en sortie.

Activités spécifiques :

- Aider à la cuisine ;
- Aider en salle ;
- Trier les déchets ;
- Vider les plats et assiettes ;
- Vider les poubelles.

Conditions d'accès au métier

Aucune formation ni expérience préalable ne sont exigées pour accéder à cet emploi. La formation est assurée sur place par l'employeur. Cependant, pour évoluer dans les métiers de la cuisine, un diplôme tel qu'un CAP est un plus.

Dans certain cas (établissement étranger), la pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) est un atout.

Environnement et conditions de travail

Lieu d'exercice du métier :

L'activité de cet emploi / métier s'exerce au sein de restaurants traditionnels et gastronomiques, de restaurants d'entreprise ou de collectivité en relation avec le personnel de cuisine (cuisinier, commis, ...) hôtel, brasserie et de salle (serveurs, ...).

Horaires de travail :

Les horaires varient en fonction des jours de la semaine (avec ou sans interruption), s'appliquent également aux dimanches et jours fériés et se caractérisent par l'alternance de périodes d'activité intense et de périodes plus calmes. Certaines régions privilégient les contrats saisonniers.

HSE:

Cet emploi requiert l'application de mesures relatives à l'hygiène et à la sécurité, notamment en ce qui concerne l'emploi des détergents et le traitement des déchets. Le plongeur est également exposé à des variations de température importantes.

Mobilité professionnelle

Après quelques années d'exercice du métier, il / elle peut devenir :

- Plongeur / Plongeuse en restauration ;
- Personnel polyvalent en restauration ;
- Personnel du hall ;
- Personnel polyvalent des services hospitalier ;
- Personnel polyvalent hôtellerie ;
- Personnel de cuisine ;
- Fabricant de crêpes et pizzas ;
- Serveur / Serveuse en café, bar, brasserie ;
- Serveur / Serveuse en restauration.

Equipement et matériel de base nécessaires

- Uniforme ou tenue vestimentaire réglementée ;
- Chaussures de sécurité.

Sources

- NOMENCLATURE DES METIERS DU SECTEUR THR MADAGASCAR (Avril 2018)
- REM (Le Forem)
- ROME V3 (Pôle Emploi)
- REM-BU (Burundi)
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Plongeur_\(restauration\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Plongeur_(restauration))
- <https://www.orientation-pour-tous.fr/>

Réalisé avec le soutien technique et financier de :



forem