



3330000 Commission paritaire pour les attractions touristiques

Convention collective de travail du 7 février 2007 (82009), conclue en exécution de l'article 27 de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et commissions paritaires.....	2
Convention collective de travail du 30 juin 2011 (104966)	3



Convention collective de travail du 7 février 2007 (82009), conclue en exécution de l'article 27 de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et commissions paritaires.

Article 1^{er}. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des entreprises ressortissant à la Commission paritaire pour les attractions touristiques.

Article 2. Les conventions collectives de travail, conclues au sein des (sous-) commissions paritaires compétentes antérieurement (CP100, CP200, CP218, et autres), continuent à lier les employeurs et les travailleurs auxquels elles s'appliquaient avant la modification, jusqu'à ce que la Commission paritaire pour les attractions touristiques, dont ils relèvent après cette modification, ait réglé l'application, à ces employeurs et travailleurs, des conventions collectives conclues en son sein.

Article 3. La présente convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée. Elle entre en vigueur le 1^{er} janvier 2007.



Convention collective de travail du 30 juin 2011 (104966)

Classification sectorielle des fonctions et barèmes minimums

CHAPITRE Ier. *Champ d'application*

Article 1er. Ce protocole d'accord s'applique aux employeurs relevant du champ de compétence de la Commission paritaire pour les attractions touristiques et à leurs travailleurs.

Pour l'application du présent accord, il y a lieu d'entendre par "travailleurs" : les travailleurs ouvriers et employés masculins et féminins

CHAPITRE II. *Classification sectorielle des fonctions*

Art. 2. § 1er. Les fonctions des travailleurs sont réparties en cinq classes, dans lesquelles les fonctions de référence suivantes sont reprises :

Classe 1

Collaborateur de base-contrôle d'accès;
Collaborateur de base-service touristique
Collaborateur de base-entretien général;
Collaborateur de base-opérateur d'attractions.

Classe 2

Collaborateur back office;
Collaborateur accueil point de vente;
Collaborateur au service touristique-accompagnateur/trice;
Collaborateur technique-chauffeur C-D-E;
Collaborateur technique-ouvrier qualifié;



Maître-nageur.

Classe 3

Assistant(e) back office
Comptable
Assistant(e) de direction
Secouriste breveté
Responsable d'équipe - Team leader
Collaborateur technique-entraîneur/-euse d'animaux

Classe 4

Contremaître entretien technique
Chef d'équipe exploitation
Responsable back office
Responsable service touristique

Classe 5

Responsable technique
Responsable administratif
Responsable exploitation

§ 2. Le contenu spécifique des fonctions de référence mentionnées ci-dessus, ainsi que les fonctions analogues, sont repris en annexe de la présente convention collective de travail.

Art. 3. § 1er. L'employeur est responsable de la classification des fonctions sur la base de leur contenu fonctionnel réel dans l'entreprise.

§ 2. Les fonctions citées dans chaque classe le sont uniquement à titre d'exemple. La dénomination de la fonction ne constitue qu'une indication de son contenu.

§ 3. Classification des fonctions concrètes



Chaque fonction doit être évaluée sur la base de son contenu fonctionnel concret dans l'entreprise, en le comparant avec le contenu fonctionnel de la fonction de référence ou d'une fonction analogue.

Si l'employeur constate que la liste des fonctions de référence ne reprend aucune fonction de référence correspondant à une fonction exercée dans son entreprise, il doit s'adresser à la commission de classification et ce, dans un délai de 90 jours civils à partir de l'entrée en service du travailleur.

La commission de classification donnera un avis. L'employeur classera provisoirement le travailleur dans une fonction de référence la plus proche possible de la fonction exercée.

§ 4. Un travailleur peut, tout en conservant ses droits, requérir l'avis de la commission de classification pour ce qui est de la classification de sa fonction par son employeur.

Un tel avis ne pourra être requis que si le travailleur estime, sur la base de certains faits que son employeur le répertorie dans une fonction de référence dont la pondération est inférieure à celle de la fonction qu'il exerce.

§ 5. L'employeur est tenu de mentionner sur la fiche salariale de chaque travailleur sa fonction ainsi que la classe dans laquelle il a été inséré.

§ 6. La compétence, la composition et la procédure à suivre de la commission de classification sont déterminées en annexe de cette présente convention collective de travail. Cette procédure est à l'essai d'un an et sera évaluée après.

CHAPITRE III. *Barèmes sectoriels minimums*

Art. 5. § 1er. On entend par "années de fonction" : le nombre d'années d'expérience qu'acquiert un travailleur dans une même catégorie de fonctions chez le même employeur.

§ 2. Une année de fonction commence à la date de l'entrée en service du travailleur chez son employeur.



Lors de l'entrée en fonction, les travailleurs sont insérés dans la catégorie de fonction à la ligne de 0 années de fonction.

§ 3. A partir du 1er jour du mois qui suit l'anniversaire de la date d'entrée en service, le travailleur acquiert une année de fonction supérieure pour autant que la fonction exercée par le travailleur soit une fonction qui appartient à une même catégorie de fonctions dans la même entreprise.

§ 4. Le travailleur qui passe à une nouvelle fonction dans une catégorie de fonctions supérieure dans la même entreprise est inséré dans la grille salariale au premier salaire minimum supérieur au salaire minimum qu'il avait au moment de son passage, à calculer à partir des années de fonction 0.

L'ancienneté dans la nouvelle catégorie de fonctions sera celle correspondant au salaire minimum octroyé dans la nouvelle catégorie de fonctions.

L'insertion dans une catégorie de fonctions supérieure à la suite d'une promotion ne peut jamais avoir comme conséquence une diminution de salaire.

Art. 6. Travailleurs saisonniers

Pour les travailleurs saisonniers, un régime spécifique est prévu pour la définition de l'ancienneté de fonction :

- est considérée comme "année de fonction" : la saison, c'est-à-dire l'année calendrier, au cours de laquelle le travailleur saisonnier a presté chez le même employeur dans la même catégorie de fonction 100 jours de travail effectifs;

- le nombre d'années de fonction chez le même employeur est fixé le 1er janvier de chaque année calendrier;

- le travailleur saisonnier acquiert une année de fonction supérieure, chaque fois qu'il/elle a presté chez le même employeur dans la même catégorie de fonction au moins 100 jours de travail effectifs au cours de la saison précédente, c'est-à-dire de l'année calendrier précédente.



Les jours effectifs de travail en tant qu'intérimaire chez le même employeur/utilisateur dans la même catégorie de fonction entrent en ligne de compte.

CHAPITRE IV. *Dispositions finales*

Art. 9. La présente convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée à partir du 30 juin 2011 et peut être dénoncée par chacune des parties moyennant le respect d'un délai de préavis de six mois, signifié par lettre recommandée au président de la Commission paritaire des attractions touristiques et aux organisations signataires.

Annexe 2 à la convention collective de travail du 30 juin 2011, conclue au sein de la Commission paritaire pour les attractions touristiques, relative à la classification sectorielle des fonctions et aux barèmes minimums

Article 3, § 6

Attractions touristiques : règlement commission classification

Compétence

Article 1er. Sous l'égide de la Commission paritaire des attractions touristiques est créée, au 1er juillet 2011, une commission de classification faisant office de bureau de conciliation chargé du traitement des litiges entre les travailleurs individuels et leur employeur relatifs à l'application, dans l'entreprise, de la présente convention collective de travail.

La commission de classification peut également faire office de groupe de travail rendant son avis à la Commission paritaire des attractions touristiques lorsque de nouvelles fonctions de référence doivent être décrites et pondérées et que des mesures doivent être prises pour mettre le système de classification des fonctions à jour.

Composition



Art. 2. a) La commission de classification se compose de trois membres et trois suppléants de la Commission paritaire des attractions touristiques désignés par les organisations de travailleurs et de trois membres et trois suppléants de Commission paritaire des attractions touristiques désignés par les organisations d'employeurs.

b) La commission ne peut délibérer et rendre un avis qu'à condition que soient présents au moins trois membres représentant les employeurs et au moins trois membres représentant les travailleurs.

c) Le président de la Commission paritaire des attractions touristiques assure la présidence de la commission de classification.

d) Un secrétaire est adjoint à la commission de classification. Il n'a pas le droit de vote et est désigné par les organisations qui signent cette convention.

e) La commission de classification définit les tâches du secrétaire.

f) Le cas échéant, la commission de classification peut se faire assister par un expert du titulaire du système qui, en tant qu'expert extérieur, ne fait pas partie de la commission de classification et n'a pas le droit de vote.

Procédure de conciliation

Art. 3. § 1er. Si dans les 30 jours civils suivant la signification écrite par le travailleur ou son représentant syndical des griefs émis à l'encontre de la classification de la fonction du travailleur auprès du chef de service, du directeur, du personnel et/ou son employeur, le travailleur et/ou son représentant syndical peut demander l'avis de la commission de classification dans les 60 jours suivant la signification des griefs à l'employeur.

La commission de classification est saisie de la demande d'avis par l'introduction par l'intermédiaire d'une organisation de travailleurs signataire d'une requête signée et datée auprès du secrétaire de la commission de classification.

La requête doit être introduite sur un formulaire tout spécialement conçu à cet usage disponible auprès du secrétaire de la commission de classification et/ou auprès des organisations de travailleurs et d'employeurs représentées au sein de la Commission des attractions touristiques.



§ 2. Si, au 1er juillet 2011, l'employeur constate qu'aucune fonction reprise dans la liste des fonctions de référence ne correspond à la fonction telle qu'elle est exercée au sein de son entreprise, il doit introduire, par l'intermédiaire de l'organisation d'employeur représentative dans la commission paritaire, une demande signée et datée d'étude de la fonction auprès du secrétaire de la commission de classification qui siège comme groupe de travail pour rendre un avis à la Commission paritaire des attractions touristiques, et ce, dans un délai de 90 jours civils.

Si un employeur prend un travailleur en service après le 1er juillet 2011 et constate qu'aucune fonction reprise dans la liste des fonctions de référence ne correspond aux fonctions telles qu'exercées dans son entreprise, il doit introduire, par l'intermédiaire de l'organisation d'employeur représentative dans la commission paritaire, une demande signée et datée d'étude de la fonction auprès du secrétaire de la commission de classification, et ce, dans un délai de 90 jours civils à partir de la date d'entrée en service des travailleurs. La demande doit être introduite sur un formulaire spécialement conçu à cet usage et disponible auprès du secrétaire de la commission de classification.

Art. 4. § 1er. La requête doit impérativement comprendre les mentions suivantes :

- a) Nom, prénom et domicile du travailleur;
- b) Nom, prénom et domicile de l'employeur;
- c) Nom et adresse de l'entreprise;
- d) Si le travailleur veut se faire assister, nom et adresse de la personne qui l'assistera;
- e) La dénomination et la description de la fonction dans laquelle est répertorié le travailleur;
- f) Une description motivée et aussi précise que possible du grief et/ou s'il s'agit d'une contestation quant à la dénomination de la fonction, la description de la fonction ou les deux.

§ 2. La demande d'étude doit impérativement comprendre les mentions suivantes :

- a) Nom, prénom et domicile de l'employeur;
- b) Nom, prénom et domicile du travailleur;
- c) Nom et adresse de l'entreprise;



- d) La fonction dans l'entreprise qui ne correspond à aucune fonction reprise dans la liste des fonctions de référence;
- e) Une description aussi précise que possible de la fonction dans l'entreprise.

Art. 5. La commission de classification a pour tâche de déterminer si :

- le véritable contenu de la fonction correspond à la fonction de référence;
- le travailleur a été inséré dans la grille salariale correspondante.

Art. 6. Si elle le juge nécessaire, la commission de classification peut entendre les parties. Si elle n'est pas en mesure de rendre un avis, elle peut faire appel à un expert extérieur pour étudier la fonction et l'évaluer.

Art. 7. Dans les 8 jours civils après réception de la requête introduite par le travailleur ou de la demande d'étude introduite par l'employeur, le secrétaire en confirme la réception au travailleur et à l'employeur.

Art. 8. Dans les 30 jours civils suivant la réception de la requête introduite par le travailleur ou de la demande d'étude introduite par l'employeur, le secrétaire envoie un avis stipulant si la requête ou la demande répond aux conditions reprises aux articles 3 et 4; si la requête ou la demande est incomplète, il formulera ses remarques et offrira la possibilité au travailleur ou à l'employeur de compléter ou préciser sa requête ou sa demande dans les 30 jours civils suivant l'avis du secrétaire.

Art. 9. Le secrétaire remet une copie de la requête ou de la demande, éventuellement complétée ou éclaircie, au président, aux membres de la commission de classification, et à l'employeur dans le cas d'une requête.

Art. 10. Après l'avis de réception de la requête ou de la demande d'étude, le président invite les membres de la commission de classification et la/les partie(s) concernée(s) par le litige à une audience pour traiter des requêtes ou demandes d'étude introduites.

Le secrétaire envoie l'invitation au moins 14 jours avant la date de l'audience



Art. 11. L'avis relatif à une requête sera consigné au procès-verbal signé par le président et le secrétaire de la commission de classification et porté à la connaissance des parties concernées par le litige.

Art. 12. La commission de classification rend un avis dans les deux mois suivant l'audience pendant laquelle la requête ou la demande d'étude a été traitée. Avant de rendre un avis, la commission de classification peut demander conseil à un expert. L'avis doit énoncer les motifs sur lesquels il repose et doit éventuellement fixer la date de son entrée en vigueur.

Art. 13. Chaque avis de la commission de classification est pris à une majorité double, c'est-à-dire une majorité simple de voix des membres et/ou suppléants présents représentant les organisations de travailleurs et une majorité simple de voix des membres et/ou suppléants présents représentant les organisations d'employeurs. En cas de partage des voix, la requête ou la demande est reprise en considération après avoir éventuellement demandé l'avis d'un expert. Cette démarche doit amener à obtenir une majorité de voix.

Art. 14. Le président, le secrétaire et leurs suppléants sont tenus au secret en ce qui concerne tout ce qui est porté à leur connaissance dans le cadre du recours ou de la demande d'étude.

Annexe 3 à la convention collective de travail du 30 juin 2011, conclue au sein de la Commission paritaire pour les attractions touristiques, relative à la classification sectorielle des fonctions et aux barèmes minimums

Description de Fonction

Organisation : PC 333

Service : Entretien

Code : 02-A-FR

Fonction : Collaborateur de base - entretien général

Fonctions assimilées : Ouvrier non qualifié - maintenance, entretien, technicien de surface, soigneur d'animaux, entretien de jardin

Date : novembre 2010



1. Organisation

Dépend de l'assistant(e) de Direction/Responsable technique; ce(tte) dernier(e) rapportant au Directeur de site.

2. But

Assurer le nettoyage et l'entretien du site, le nourrissage éventuel d'animaux afin d'assurer la propreté et la sécurité du site.

3. Tâches principales

- Entretien le bon état, la propreté et la sécurité du site :

- réalise des travaux d'entretiens divers (arrosage, nettoyage, ...)
- vide les poubelles, nettoie les détritux et veille à la sécurité globale

- Réalise des travaux légers d'entretien et de réparation :

- réalise des travaux divers à la demande ou sur constatation de détérioration;
- fait des suggestions de nouvelles installations à son responsable;
- construit certaines installations ou nouveaux aménagements (volières, enclos ...);
- passe les commandes chez le fournisseur dans le respect du budget, réceptionne les livraisons ou va les chercher chez le fournisseur;
- fait appel aux sous-traitants en cas de besoin dans le respect du budget.

- Assure le petit entretien de ses outils (foreuse, tondeuse ...) et des petites réparations sur le site :

- remplace des pièces défectueuses;
- graisse les pièces.

- Et/ou effectue le nourrissage des animaux de son secteur en fonction de leurs particularités :

- prépare leur nourriture (fruits, graines ...) et distribue les rations aux animaux dans les endroits appropriés;



- veille à un stock de nourriture suffisant.

- Et/ou assure l'observation des animaux de son secteur :

- observe le comportement des animaux afin de déceler tous signes de maladie, gestation, blessure, ... et contacte son responsable pour déterminer les mesures à prendre pour l'animal;
- donne au besoin des soins sur la base de recommandations précises.

- Et/ou remplit les formalités administratives liées au suivi de l'animal :

- inscrit dans le document prévu toutes les notes et observations sur l'animal, ainsi que les éléments permettant de l'identifier comme date d'arrivée, date de départ, décès, signes de reproduction, naissances, traitements, comportements, éléments extérieurs, poses d'identification, visites du vétérinaires prise de plumes, ... et remet ces rapports hebdomadairement à sa hiérarchie.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de l'entretien du site et de sa propreté;
- de la qualité des réparations réalisées;
- de l'approvisionnement du matériel et de l'entretien de ses outils;
- et/ou du nourrissage, de l'observation et des soins aux animaux;
- et/ou du suivi administratif des animaux.

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans l'entretien du site pourrait entraîner une mauvaise image auprès des visiteurs, leur mécontentement et augmenter le risque d'accident;
- Et/ou une erreur dans le nourrissage, les soins ou le suivi des animaux peut entraîner des risques de d'accident, de maladies ou blessures, ainsi que des pertes financières.



Les conséquences de ces erreurs sont visibles immédiatement et à court terme.

4.1.3. Diriger

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente;
- Connaissance de l'infrastructure du site touristique;
- Connaissance des procédures et règles de l'organisation;
- Connaissance pratique de base en électricité, menuiserie, plomberie...;
- Opérationnel dans la fonction après 1 mois;
- Et/ou connaissance des animaux à charge.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir régler les imprévus et travaux variés du site;
- Pouvoir organiser son travail selon les tâches variées à réaliser;
- Et/ou pouvoir identifier tout signe inhabituel chez un animal et pouvoir le signaler à temps.

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans l'organisation de son travail;
- Est soumis aux directives de ses responsables directs, aux consignes du site et aux directives de travail;
- Fait appel à son responsable en cas de problème (fermeture d'un accès, accident...) et lors de travaux qui dépassent le budget.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches à effectuer;
- A des contacts quotidiens avec ses collègues exerçant la même fonction dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations.



4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs pour des commandes, achat,...;
- A des contacts occasionnels avec les sous-traitants dans le cadre de travaux à effectuer.

4.4.3. Langues étrangères

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement lors de l'utilisation des outils, des travaux techniques ou manipulation d'animaux.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- Porter hebdomadairement des charges variables pour les travaux ou lors du nourrissage des animaux.

4.6.2. Position difficile

- Travaille dans des positions courbées, à genou,... lors des travaux de nettoyage, d'entretien et de réparation.

4.6.3. Circonstances de travail

- Saleté;
- Variation de température;
- Bruit.

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessures physiques par les outils, machines (échelle, sécateur ...) ou animaux;



- Risque d'allergies avec la poussière et les produits d'entretien.



Description de fonction

Organisation : PC 333

Service : Opérations

Code : 03-A-FR

Fonction : Collaborateur de base - opérateur d'attractions - assistant maître nageur

Fonctions assimilées : ouvrier non qualifié - opérateur d'attractions, chauffeur permis B, aide-sauveteur

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Team Leader qui rapporte au Chef de département.

2. But

Actionner l'attraction et veiller au fonctionnement de l'attraction afin de permettre aux visiteurs de participer dans les conditions de sécurité optimales.

3. Tâches principales

- Applique la procédure liée à l'ouverture et fermeture de l'attraction :

- vérifie les éléments fonctionnels et remplit la check-list journalière;
- prend éventuellement des actions pour résoudre une anomalie ou fait appel à l'équipe technique.

- Actionne l'attraction :

- aide les visiteurs à embarquer et à débarquer;
- vérifie éventuellement que les harnais de sécurité soient bien bouclés actionne l'attraction;
- actionne l'attraction;



- arrête l'attraction en cas d'urgence.



- Accueille les visiteurs :

- répond aux questions des visiteurs et rappelle les règles de sécurité;
- répartit au besoin les visiteurs dans les files d'attente afin à permettre à un maximum de gens de profiter de l'attraction.

- Assure divers travaux d'entretien et de nettoyage de l'attraction :

- assure la vidange des poubelles du site quotidiennement;
- réalise le nettoyage de son attraction.

- Et/ou soutient les nouveaux opérateurs :

- donne une formation selon la procédure;
- répond aux questions;
- assure le suivi sur le terrain.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de l'ouverture et fermeture de l'attraction;
- de l'application du respect des règles de sécurité et des procédures;
- de l'accueil des visiteurs à l'attraction;
- de la bonne manipulation de l'attraction;
- de la propreté de l'attraction;
- et/ou de l'encadrement et la formation des nouveaux collaborateurs.

4.1.2. Conséquences

- Une panne de l'attraction ou un mauvais entretien peut entraîner l'insatisfaction des visiteurs;



- Un non-respect des règles de sécurité peut entraîner un risque d'accident pour l'opérateur ou des visiteurs.

Ces conséquences sont visibles immédiatement

4.1.3. Diriger

- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente;
- Connaissance pratique du fonctionnement de l'attraction;
- Connaissance des règles de sécurité et des procédures;
- Opérationnel après 1 à 2 mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir faire face aux visiteurs agressifs ou mécontents;
- Pouvoir signaler à temps des dysfonctionnement de l'attraction.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux règles et procédures de sécurité et aux directives de son responsable;
- Est autonome pour l'activation de l'attraction;
- Fait appel à son responsable en cas de situation délicate avec un visiteur ou en cas de problème technique.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes



- A des contacts journaliers avec ses collègues concernant le partage d'expérience face à des cas de figures rencontrés;
- A des contacts journaliers avec son responsable concernant la résolution des problèmes liés aux problèmes techniques, ou lors de points d'attention.



4.4.2. Contacts externes

A des contacts journaliers avec les visiteurs du parc pour l'accueil et le rappel des règles de sécurité.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale parlée.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- ...

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- Mouvement répétitif lors de l'actionnement de l'attraction;
- Rester dans la même position lors de l'activation de l'attraction.

4.6.3. Circonstances de travail

- Bruit éventuel par l'attraction elle-même et la musique qui est diffusée;
- Variations de température.

4.6.4. Risque personnel

Risque de chute et blessure rares sur l'attraction.



Description de fonction

Organisation : PC 333

Service : Parc aquatique

Code : 04-A-FR

Fonction : Maître-nageur

Fonction assimilée : Maître-nageur sauveteur

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Team Leader qui rapporte au Directeur de centre.

2. But

Surveiller les bassins, accueillir et renseigner la clientèle afin de prévenir tout accident ou manque d'hygiène et garantir la sécurité des visiteurs.

3. Tâches principales

- Surveille les visiteurs dans les bassins de son poste d'observation :

- s'assure du respect des consignes de sécurité;
- veille au respect du matériel;
- distribue des gilets de sauvetage, les récupère à la fin de la visite et les range;
- intervient en cas de problème (conflit,...);
- contacte éventuellement le service de sécurité ou des collègues en cas de conflits plus importants.

- Effectue les interventions de première urgence :

- donne les premiers soins en cas d'accident;
- contacte les secours en cas de blessure grave;



- rédige les constats d'accidents.

- Accueille les visiteurs :

- donne des renseignements sur les horaires, le plan du parc,...;
- assure que les clients ont quitté les bassins lors de la fermeture.

- Veille au respect des normes d'hygiène :

- s'assure que chaque visiteur prend une douche avant de rentrer dans la piscine;
- assure la propreté autour de la piscine pendant la journée; ramasse des papiers et des canettes,...

- Et/ou entretient les bassins tant à l'intérieur qu'à l'extérieur :

- aspire les saletés dans les bassins;
- allume les machines et les lumières;
- met en place le matériel (chaises, gilets, pharmacie, sacs poubelles);
- signale des problèmes techniques aux techniciens.

- Et/ou assure la fermeture de la piscine :

- contrôle les poubelles;
- remet en place les chaises et les couvre de bâches;
- éteint les machines et les lumières.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de la sécurité des visiteurs dans la piscine et les bassins;
- du respect des mesures d'hygiène;



- de l'accueil et du contact aimable avec les clients;
- des premiers soins donnés;
- et/ou de l'entretien des bassins;
- et/ou de la fermeture de la piscine.

4.1.2. Conséquences

- Un mauvais respect des mesures d'hygiène et de sécurité peut entraîner un risque de maladies, d'accident, des conflits et un mécontentement du client;
- Une erreur dans les premiers soins peut entraîner des risques pour la santé des visiteurs;
- Une erreur dans le respect du matériel peut entraîner des coûts inutiles (lumières, machines) et détériorer le matériel (gilets, chaises).

Ces erreurs sont visibles immédiatement.

4.1.3. Diriger

- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente;
- Détenteur du brevet BSSA (Brevet de sauvetage supérieur aquatique) ou secourisme;
- Connaissance des techniques de sauvetage en piscine;
- Connaissance des procédures internes en cas d'accident;
- Connaissance des différents postes du site;
- Opérationnel après 2 mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir veiller à ce que les consignes de sécurité soient respectées;
- Pouvoir faire face à l'agressivité et solutionner les conflits.



4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans la surveillance et l'application du respect des consignes;
- Est soumis au règlement d'ordre intérieur de la piscine et aux directives de son responsable hiérarchique;
- Fait appel à son responsable pour tout incident ou accident survenu selon la procédure interne ou lors de cas exceptionnel.

4.4. Communication et concertation



4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec son responsable pour les nouvelles procédures, incidents rencontrés, horaires à réaliser,...;
- A des contacts quotidiens avec ses collègues lors d'intervention (entraide,...) selon le taux de fréquentation.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs pour des renseignements, résolution de problème;
- A des contacts occasionnels avec les secours lors de blessures plus importantes.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale parlée et éventuellement écrite lors des constats d'accidents.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- A une capacité de concentration et de vigilance accrue au vu du poste de sécurité dans une température humide ambiante de 30° C et avec un niveau sonore élevé.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- Sortir des personnes de l'eau occasionnellement.

4.6.2. Position difficile

- Position occasionnellement inconfortable lors de sauvetages dans des endroits moins accessibles.



4.6.3. Circonstances de travail

- Endroit bruyant;
- Travailler en milieu humide avec une haute température;
- Inhalation de chlore provenant des bassins.

4.6.4. Risque personnel

- Risque de problèmes respiratoires et aux yeux dus aux émanations de chlore, de mycoses au pied et de chute sur le sol mouillé.



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Operations

Fonction : Collaborateur de base - contrôleur d'accès

Fonctions assimilées : Veilleur de nuit, surveillant de parking, contrôleur

Code : 05-A-FR

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Responsable Operations qui relève du Directeur Operations qui dépend lui-même du Directeur général.

2. But

Contrôler la validité des billets d'entrée des visiteurs, distribuer les plans du parc et assurer de cette manière que le client puisse pénétrer rapidement dans le parc. Répondre aux premières questions des clients qui pénètrent dans le parc. Réaliser des enquêtes auprès des visiteurs lorsqu'ils quittent le parc.

3. Tâches principales

- Prépare les tâches à l'aide de la récupération et de la préparation du matériel nécessaire;
- Accueille et contrôle les visiteurs concernant les exigences d'admission;
- Vérifie la validité des billets d'entrée et les scanne;
- Veille à ce que les enfants mesurés reçoivent un cachet correct correspondant à leur taille;
- Distribue des plans du parc;
- Réalise des enquêtes de satisfaction des visiteurs;
- Est responsable de l'ordre et de la propreté de la zone d'entrée.



4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de l'accueil qualitatif et de l'admission des visiteurs au parc;
- du respect des conditions d'accès par les visiteurs;
- de l'ordre et de la propreté de la zone d'entrée.

4.1.2. Conséquences

- Un respect insuffisant des règles d'accès ou des actions incorrectes lors de l'exécution des tâches peut entraîner l'insatisfaction de clients qui ont été priés, à juste titre ou pas, d'acheter un billet d'entrée. Cela peut entraîner de vives discussions aux portails de contrôle.

Les conséquences sont visibles directement ou à très court terme.

4.1.3. Diriger

- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau secondaire inférieur ou équivalent par expérience;
- Connaissance des conditions d'accès;
- Connaissance des procédures et des règles de l'organisation;
- Formation aux premiers secours, amabilité avec les clients;
- Opérationnel après 2 mois.



4.3. Résolution des problèmes et liberté d'action

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir gérer des clients de manière aimable à tout moment;
- Refuser des clients en l'absence de billet d'entrée valable.



4.3.2. Liberté d'action

- Respecte les règles d'accès et les procédures de l'organisation, les briefings de contrôle,...;
- Est autonome dans l'admission ou non de visiteurs dans le parc;
- Consulte le Responsable Operations ou le remplaçant concernant l'admission ou non du visiteur en cas de discussion.

4.4. Communication

4.4.1. Contacts internes

- Contact quotidien avec les collaborateurs (dispatch, Responsable Operations, ...) lors du traitement des formalités administratives nécessaires, des éventuels problèmes avec des visiteurs,...

4.4.2. Contacts externes

- Contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de l'accueil, du contrôle des billets,... et dans le cadre du non-respect des règles d'accès.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de base orale de la deuxième langue nationale.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- ...

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...



4.6.2. Position

- Position debout de longue durée.

4.6.3 Conditions de travail

- Peut être soumis à des conditions météo changeantes.

4.6.4 Risque personnel

- Risque très minime de lésion physique (coupures, contusions,...).



Description de fonction

Organisation : PC 333

Service : Service Touristique

Code : 06-A-FR

Fonction : Collaborateur au service touristique

Fonctions assimilées : Ouvrier non qualifié - vestiaire - employé au service touristique (unilingue) - hôtesse d'accueil, moniteur d'encadrement, guide, employé boutique

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Chef de Département qui rapporte au Directeur.

2. But

Accompagner, animer et encadrer les groupes de visiteurs afin qu'ils puissent réaliser une visite de qualité dans les mesures de sécurité requises.

3. Tâches principales

- Assure l'accompagnement, animation et l'encadrement des groupes de visiteurs :

- prépare le matériel avant l'arrivée du groupe et s'équipe;
- accueille le groupe à son arrivée;
- équipe au besoin le groupe;
- donne les explications et anime;
- accompagne le groupe sur le site, lors du dîner,...



- Participe à l'entretien du site en ramassant les déchets, les mégots de cigarettes,... signale à son supérieur toute anomalie survenue.



4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- De l'encadrement des groupes de visiteurs dans les normes requises;
- De l'animation du groupe de visiteurs;
- De la participation à l'entretien du site.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans la manipulation d'un matériel peut entraîner un accident (chute) d'un visiteur et entraîner ainsi une mauvaise image de l'entreprise et une perte et insatisfaction des clients;
- Une mauvaise animation peut mener à une insatisfaction de clients et diminuer les visites.

Ces erreurs sont visibles immédiatement.

4.1.3. Diriger

- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente;
- Connaissance du site touristique;
- Opérationnel après 1 mois;
- Et/ou brevet d'aide-moniteur;
- Et/ou connaissance de l'escalade, spéléologie, plongée.

4.3. Résolution des problèmes



4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir faire respecter à tout moment et par tout le groupe les consignes;
- Pouvoir assurer une animation de qualité;
- Pouvoir rassurer une personne prise de vertige ou d'un sentiment de panique.

4.3.2. Liberté d'action

- Est autonome lors de l'accompagnement et l'animation des groupes de visiteurs;
- Est soumis aux procédures établies et consignes du site;
- Fait appel à son supérieur en cas de doute dans une manipulation, lors d'un problème avec le groupe.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec ses collègues afin d'échanger des informations sur les parcours ou certaines expériences avec un groupe;
- A des contacts réguliers avec son supérieur dans le cadre des consignes de travail.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de leur accompagnement et l'animation.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale parlée.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou coordination de mouvement lors de l'accompagnement sur le site.



4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- Et/ou pouvoir exécuter les parcours (étriers, parcours suspendu, en hauteur,...).

4.6.3. Circonstances de travail

- Des changements de température.

4.6.4. Risque personnel

- Risque d'accident et de blessures (brûlure, chutes,...).



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Opérations

Code : 07-A-FR

Fonction : Collaborateur de base - entraîneur d'animaux

Fonctions assimilées : Ouvrier polyvalent - soigneur d'animaux

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Directeur Adjoint Zoologique qui rapporte au Directeur Zoologique.

2. But

Assurer le nourrissage, l'observation, la reproduction et l'entraînement des animaux afin de contribuer à la sauvegarde de certaines espèces et à l'attractivité du site par la rareté de certains animaux, leur spectacle ou la circulation libre dans le site de ceux-ci.

3. Tâches principales

- Assure les activités afférentes à la nurserie afin de permettre la reproduction de certaines espèces par l'élevage à la main ou par un élevage de substitution aux parents naturels :

- établit, en concertation avec son supérieur, le planning d'élevage, la nourriture à donner, les éventuels risques de maladies,....;
- contrôle les incubateurs (température, humidité, éclosions d'oeufs,...);
- prépare la nourriture des différentes espèces;
- pèse et nourrit chaque bébé.



- Effectue l'entraînement des animaux :

- accompagne l'animal afin qu'il puisse acquérir des aptitudes (voler, nager,...) conformes à son espèce;
- apprend à l'animal les comportements qui lui permettront d'acquérir un fonctionnement autonome (ou relativement autonome étant donné leur captivité) ou lors d'un spectacle;
- met en place des rapports de formation et les complète en suivant l'état de santé de l'animal.

- Assure le nettoyage des enclos, le nourrissage et l'observation des animaux sous sa responsabilité :

- nettoie à l'eau, ratisse le sable, enlève les excréments,... des enclos;
- prépare la nourriture et distribue celle-ci aux animaux;
- observe le comportement des animaux afin de déceler tous signes de maladie, gestation, blessure,...;
- prend d'initiative certaines mesures pour soigner l'animal ou fait appel au vétérinaire; tient informé son supérieur des actions entreprises.

- Etablit un rapport journalier sur la base du document prévu et y indique toutes les informations utiles au suivi de l'animal :

- inscrit dans le document prévu toutes les notes et observations sur l'animal, ainsi que les éléments permettant de l'identifier comme la date arrivée, la date départ, décès, signes de reproduction, naissances, traitements, comportements, éléments extérieurs, poses d'identification, visites du vétérinaire, prise de plumes,...;
- remet ces rapports hebdomadairement à sa hiérarchie.

- Et/ou soutient les nouveaux collaborateurs :

- donne une formation selon la procédure;
- répond aux questions;
- assure le suivi sur le terrain.

- Et/ou assure les spectacles, visites et autres activités du site :

- prépare le spectacle (matériel, animaux, personnel et aliments);
- fournit des informations pour les visiteurs dans les deux langues;



- nettoie le matériel usagé (seaux) de façon à ce qu'il soit prêt pour la prochaine présentation;
- évalue avec le personnel les progrès du spectacle, le comportement des animaux, réalise des rapports sur demande;
- accompagne les séances de photos avec les animaux.

4. Critères

4.1. Niveau de responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- des soins apportés aux animaux à la nurserie;
- de l'entraînement de différents animaux;
- de la propreté des enclos et autres lieux où se trouvent les animaux;
- du nourrissage adéquat des animaux de son secteur;
- de l'observation et du rapport journalier sur le suivi de l'animal;
- de l'organisation du spectacle ou de la visite.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans les soins apportés aux animaux (planning de la nourriture, quantité, chaleur, ...) peut entraîner la mort de ceux-ci;
- Une erreur dans l'entraînement d'un animal peut entraîner des risques de morsures ou sa fuite;
- Une erreur dans l'alimentation, la conformité des enclos et des alentours peut entraîner des conséquences pour l'animal en termes de maladie, de blessure et même de mort et, par conséquent entraîner des pertes financières pour le site en fonction de la rareté de l'animal;
- Une erreur dans l'organisation du spectacle ou de la visite peut entraîner du mécontentement des visiteurs.

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger



4.2. Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement Bachelor ou expérience équivalente;
- Bonne connaissance des animaux de son secteur;
- Bonne connaissance des techniques de l'élevage selon les espèces;
- Bonne connaissance des techniques d'entraînement selon les espèces;
- Connaissance des incubateurs;
- Opérationnel après 1 an.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir déterminer les éléments essentiels d'un élevage d'une espèce (alimentation, rythme, contre-indications,...);
- Pouvoir identifier tout signe inhabituel chez un animal, pouvoir le signaler à temps et/ou prendre des mesures adéquates;
- Pouvoir entraîner un animal;
- Pouvoir expliquer aux clients les règles à respecter pour les animaux.

4.3.2. Liberté d'action :

- est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières tout en respectant les horaires spécifiques de chaque animal;
- est soumis aux consignes du Parc, aux consignes envers les visiteurs et aux directives de travail;
- peut faire appel seul au vétérinaire ou changer un régime alimentaire d'un animal mais en informe son supérieur et fait appel à lui en cas de doute..

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- a des contacts journaliers avec ses supérieurs pour se concerter sur les bébés de la nurserie et les autres animaux du Parc;
- a des contacts occasionnels avec les soigneurs d'animaux et autres entraîneurs dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations.

4.4.2. Contacts externes :



- a des contacts réguliers avec le vétérinaire lorsqu'un animal est blessé, malade, ...;
- a des contacts avec les visiteurs du Parc lors de spectacles ou visites guidées.

4.4.3. Langues étrangères :

- connaissance de la deuxième langue nationale parlée;
- connaissance d'une troisième langue parlée est un atout.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- coordination de mouvement lors de la manipulation des animaux.

4.6. Inconvénients



4.6.1. Poids

- Peut porter la nourriture des animaux quotidiennement.

4.6.2. Position difficile

- Position courbée quotidienne lors du nourrissage ou entraînement des animaux.

4.6.3. Circonstances de travail

- Des changements de température;
- Bruit des animaux;
- Saleté des cages.

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessure physique par les morsures, coups des animaux, risque de maladie transmise par un animal (ex : H5N1) et risque d'allergies avec la poussière et les produits d'entretien.



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Entretien

Code : 07-B-FR

Fonction : Collaborateur technique - ouvrier qualifié

Fonctions assimilées : Ouvrier polyvalent - qualifié, magasinier

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Responsable Technique qui rapporte à l'Administrateur délégué.

2. But

Entretien et réparer le matériel des installations techniques du site et des ses infrastructures afin de garantir un site opérationnel au quotidien.

3. Tâches principales

- Entretien et dépanne les attractions/matériel du site :

- analyse la ou les cause(s) des dysfonctionnements rencontrés;
- procède aux réparations avec les outils appropriés.

- Aménage de nouvelles installations ou matériel sur le site :

- émet des suggestions d'installation ou de matériel;
- installe en partie les nouvelles installations ou matériel;
- effectue des travaux d'aménagement de nouvelles installations ou matériel;
- fait éventuellement appel à des sous-traitants pour des travaux plus conséquents.



- Effectue des travaux divers de maintenance :

- effectue les travaux de plafonnage, plomberie, carrelage, électricité, maçonnerie,....

- Veille à la suffisance des stocks de pièces et de matériel et transmet les besoins au responsable qui effectuera la commande :

- transmet la nécessité des commandes à son responsable;
- réceptionne les livraisons et signale des anomalies;
- stocke les pièces;
- fait approuver les factures par son responsable.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- De bon fonctionnement des attractions au niveau de son degré d'expertise;
- De l'aménagement de nouveau matériel ou installation;
- De la qualité des travaux de maintenance réalisés;
- Du suivi du stock de matériel.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans la maintenance des installations du site peut entraîner une insatisfaction des visiteurs, augmenter le risque d'accident ou engendrer des coûts de réparation;
- Une erreur dans le suivi du stock du matériel peut entraîner une rupture de stock et des coûts supplémentaires.

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.



4.1.3. Diriger

- ...



4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- Connaissance technique dans un domaine précis (électromécanique,...);
- Connaissance pratique de l'électricité, de la mécanique, de la plomberie, de la maçonnerie et de la serrurerie;
- Opérationnel après 6 à 12 mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir trouver la cause des pannes et les solutionner dans un délai court;
- Pouvoir régler les imprévus et travaux variés du site.

4.3.2. Liberté d'action

- Est autonome dans la réalisation quotidienne de son travail;
- Est soumis aux consignes de sécurité et aux directives de son responsable hiérarchique;
- Fait appel à son responsable pour la répartition de son travail et en cas de difficulté rencontrée ou lors de réparations importantes qui demandent un investissement (temps - argent).

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts journaliers avec ses collègues concernant les réparations à effectuer;
- A des contacts journaliers avec son responsable hiérarchique pour la répartition de son travail et les problèmes rencontrés.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts hebdomadaires avec les livreurs lors des livraisons de matériel.



4.4.3. Langues étrangères

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvements lors des réparations.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- Port quotidien du matériel et des outils de travail.

4.6.2. Position difficile

- Travaille régulièrement dans des positions courbées, à genou,... lors des travaux techniques et mouvement répétitif lors de certaines réparations.

4.6.3. Circonstances de travail

- Bruit important lors de l'utilisation du matériel de travail, nécessite de porter des EPI (casque);
- Saleté.

4.6.4. Risque personnel

- Risque d'accident dans l'utilisation d'outils de travail, de chute lors de travaux en hauteur, risque de maladie dû à la respiration des poussières et des blessures (copeaux, contact avec des produits "toxiques" (peinture, polyester)).



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Touristique

Code : 08-A-FR

Fonction : Collaborateur technique – chauffeur C-D-E avec/sans remorque

Fonctions assimilées : Ouvrier polyvalent – chauffeur C-D-E- avec/sans remorque, jardinier

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Responsable au Service Touristique qui rapporte au Responsable d'Exploitation.

2. But

Transporter les visiteurs en dispensant éventuellement un commentaire afin de réaliser une visite de qualité.

3. Tâches principales

- Assure le transport des visiteurs et dispense un commentaire :

- assure l'accès des visiteurs au véhicule pour la visite;
- contrôle les tickets de visite avant l'embarquement;
- assure un commentaire adapté;
- assure le transport des visiteurs du départ à la fin de la visite;
- assure occasionnellement d'autres transports de personnes.

- Assure le nettoyage et l'entretien du véhicule ainsi que des alentours :



- assure le nettoyage du véhicule;
- vérifie différents paramètres de son véhicule (huile, eau, air, attelage, feux, sièges, portières,...);
- assure le nettoyage du quai de départ.

- Assure différents autres travaux occasionnels :

- assure différents petits travaux d'entretien ou de réparation du site (clôtures,...);
- assure occasionnellement en remplacement le transport des visiteurs dans un autre véhicule (ex : tram).

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- du commentaire de base;
- du transport des visiteurs;
- de la vérification de son véhicule avant la visite;
- du respect du timing de la visite;
- de la sécurité des visiteurs durant la visite;
- de la propreté du véhicule et du quai de départ.

4.1.2. Conséquences

- Une mauvaise gestion du timing de la visite peut amener un problème organisationnel des différentes visites;
- Un mauvais commentaire aux visiteurs peut entraîner du mécontentement du client et impacter sur l'image de l'attraction et impacter la recommandation positive de l'attraction;
- Une mauvaise gestion de la sécurité des visiteurs ou de la vérification de son véhicule peut entraîner des pannes lors de la visite et peut amener à un accident.

Cette erreur est visible immédiatement.

4.1.3. Diriger



- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- En possession du permis D/E;
- Connaissance des commentaires à dispenser durant la visite;
- Opérationnel après quelques mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir répondre aux questions des visiteurs sur le réserve, les animaux;
- Pouvoir garder l'attention du groupe durant la visite.

4.3.2. Liberté d'action

- Est autonome pour la conduite du véhicule;
- Est soumis aux consignes liées à la sécurité, aux commentaires à donnés, procédures et au timing;
- Fait appel à son responsable en cas de panne, incident majeur.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts journaliers avec ses collègues dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations;
- A des contacts hebdomadaires avec le service technique (Responsable Service Technique, Chef d'équipe) concernant les véhicules (entretien, problèmes, ...) avec le Chef d'Equipe pour les consignes ou constatations sur les animaux et les infrastructures de la réserve d'animaux sauvages;
- A des contacts journaliers avec le responsable au service touristique pour connaître le nombre de visiteurs, la répartition du rôle (ordre de départ) ainsi que la langue de la visite à dispenser, pour les consignes dans le cadre de visites spéciales ou d'événements.



4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs pour leur donner les commentaires de la visite.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée pour le commentaire de la visite.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement pour conduire le véhicule.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- Travaille dans la même position lors de la conduite du véhicule durant 7 à 8 heures.

4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de Fonction

Organisation : CP 333

Service : Opérations

Code : 09-A-FR

Fonction : Secouriste breveté

Fonctions assimilées : Secouriste

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Chef d'équipe ou Responsable.

2. But

Administrer les premiers soins aux personnes présentes sur le site et veiller à la disponibilité et conformité des médicaments et autres produits utiles à ces soins afin d'intervenir le plus rapidement pour tout problème médical.

3. Tâches principales

- Administre les premiers soins aux visiteurs et aux membres du personnel du site :

- soigne les visiteurs ou les membres du personnel du site dans l'infirmerie ou sur un endroit du site si l'état le nécessite;
- appelle une ambulance après l'accord de la personne concernée;
- établit les documents administratifs prévus et y mentionne les données utiles (ex : faits, soins donnés, suivi de l'hôpital,...) afin d'établir un rapport d'incident;
- demande au visiteur après avoir reçu les soins de remplir un document relatant les faits.

- Veille à l'hygiène et à la propreté des locaux et du matériel de l'infirmerie :

- stérilise le matériel avant de le ranger;



- nettoie les véhicules et le matériel d'intervention (voiturette, brancard,...);
- s'assure que les locaux de l'infirmierie soient propres.

- Veille à la disponibilité et à la conformité des produits et médicaments :

- vérifie le contenu des trousse de secours présentes sur le site et vérifie les dates de péremption des produits et médicaments;
- s'assure que le stock de l'armoire de l'infirmierie soit suffisant et à jour et prévient au besoin le responsable de l'infirmierie s'il faut commander de nouveaux produits ou médicaments;
- vérifie les dates de péremption des produits et médicaments de l'armoire de l'infirmierie.

- Se montre visible sur le site avec une trousse de secours en cas d'évènements particuliers afin d'assurer une présence plus rapide.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- des soins apportés aux visiteurs et aux membres du personnel du site;
- de l'accomplissement d'actes administratifs complets et précis;
- de la propreté des locaux des soins;
- de la conformité des produits et médicaments administrés aux visiteurs et aux membres du personnel du site.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans les soins prodigués aux personnes ou dans l'évaluation de l'urgence médicale peut entraîner des dommages parfois graves pour les visiteurs et impacter sur l'affluence des visiteurs.

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou la plupart du temps à court terme.

4.1.3. Diriger :



- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- Détenteur du brevet de secouriste de la Croix-Rouge;
- Détenteur du badge ambulancier Aide Médicale Urgente et recyclage annuel;
- Opérationnel dans la fonction après quelques mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir identifier le soin ou l'acte appropriés à effectuer en fonction de l'état de santé de la personne;
- Pouvoir décider de la gravité de la situation et faire appel à l'ambulance.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis à la procédure d'appel d'ambulance, aux procédures internes et au secret médical;
- Est autonome dans le choix du soin le plus approprié à l'état de santé de la personne;
- Fait appel à son chef en cas de doute et pour offrir une compensation éventuelle.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec son responsable pour un échange d'information concernant les événements survenus sur le site ayant impliqué l'intervention de soins médicaux;
- A des contacts quotidiens avec le service de sécurité dans le cadre d'une collaboration permettant d'intervenir à bon escient aux incidents du site nécessitant des soins médicaux;
- A des contacts avec le service du personnel lorsqu'un membre du personnel a un accident de travail sur le site.



4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs qui ont besoin de soins médicaux;
- A des contacts ponctuels avec les services d'urgence et les hôpitaux lorsque l'état de la personne nécessite leur intervention.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale et d'une troisième langue parlée.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement lors des soins.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- Porte occasionnellement les personnes sur un brancard.

4.6.2. Position difficile

- Travailler occasionnellement dans des positions difficiles lors des interventions sur le site.

4.6.3. Circonstances de travail

- Occasionnellement des changements de température lors d'interventions sur le site.

4.6.4. Risque personnel

- Risque occasionnel de contagion d'une pathologie transmise par un patient.



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Touristique

Code : 10-A-FR

Fonction : Collaborateur au service touristique - accueil - point de vente

Fonctions assimilées : Collaborateur au service touristique (multilingue) - hôtesse d'accueil, moniteur d'encadrement, employé boutique, guichetier, caissier

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Responsable touristique qui rapporte au Responsable opérations.

2. But

Accueillir et renseigner des visiteurs afin de leur donner toutes les informations nécessaires, obtenir un maximum de réservations et contribuer à un service de qualité.

3. Tâches principales :

- Accueille et informe les visiteurs de toutes les possibilités d'attractions et de combinaisons proposées par le site :

- répond à toutes les questions du visiteur en rapport avec sa visite, les possibilités d'attractions, la tarification proposée;
- encaisse les entrées et délivre les tickets;
- remplit les factures à la demande du visiteur;
- explique le déroulement de la journée et les éventuelles règles de sécurité du parc;
- fait remplir éventuellement les documents liés à la sécurité aux visiteurs;
- rend les effets personnels des visiteurs sur leur demande.



- Traite les appels téléphoniques et les e-mails :
 - répond aux demandes d'information (prix, formalités pratiques,...) par mail ou téléphone;
 - encode ou prend note des réservations;
 - filtre éventuellement les appels à destination de la direction et prend note des messages au besoin.

- Veille au suivi de sa caisse :
 - vérifie le fond de caisse;
 - établit la clôture de sa caisse, note s'il y a des anomalies et cherche à les solutionner.

- Et/ou soutient les nouveaux collaborateurs :
 - donne une formation selon la procédure;
 - répond aux questions;
 - assure le suivi sur le terrain.

- Et/ou apporte un support dans le bar/snack :
 - sert et encaisse les clients;
 - débarrasse les tables et les nettoie;
 - fait tourner le lave-vaisselle et range la vaisselle;
 - apporte un soutien aux moniteurs et étudiants occupés au bar/snack;
 - assure le suivi du stock; vérifie le stock et tient l'inventaire à jour, se consulte avec le responsable pour le choix des fournisseurs, passe commande auprès des fournisseurs désignés, réceptionne, approuve et range les commandes dans le stock et transmet les commandes au responsable pour approbation.

- Et/ou assure la vente et gestion d'objets souvenir :
 - réassortit les étagères, aménage les vitrines et nettoie les vitrines et les étagères de la boutique;
 - informe les visiteurs sur les caractéristiques des produits vendus;
 - encaisse l'argent des ventes des produits "souvenir";
 - vérifie le nombre et le bon état des produits livrés en fonction du bon de livraison et de la facture;



- étiquette les marchandises au prix communiqué par la Responsable boutique et billetterie.

- Et/ou collabore à la fermeture du site :

- répartit les tâches de nettoyage entre les personnes et étudiants et apporte son soutien;
- veille à la fermeture des portes et lumières avant de quitter le site.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de l'accueil et des informations données aux visiteurs;
- du traitement des appels téléphoniques et des e-mails;
- du suivi des caisses de l'accueil;
- et/ou du soutien apporté au bar/snack;
- et/ou de la vente et gestion de la boutique souvenir;
- et/ou du nettoyage et de la fermeture des portes et lumières lors de la fermeture du site.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans l'accueil, le traitement des appels et e-mails peut entraîner un mécontentement et une perte de clients;
- Une erreur dans les caisses peut entraîner des pertes financières et des statistiques faussées pour la direction;
- Et/ou une erreur dans la gestion du bar/snack ou boutique souvenir peut entraîner des ruptures de stock, des coûts inutiles, des files d'attentes,...

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme



4.1.3. Diriger :

- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- Connaissances en bureautique (Word, Excel, Outlook);
- Connaissances des procédures administratives;
- Connaissances des attractions du parc et de la tarification;
- Connaissances des éventuelles règles de sécurité du parc;
- Opérationnel après 1 mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir garder un contact aimable avec les clients à tout moment;
- Pouvoir éviter et déceler les erreurs des caisses dans la masse des opérations réalisées;
- Pouvoir organiser son travail malgré les imprévus, tâches quotidiennes et demandes du client.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux consignes du parc, aux consignes envers les visiteurs et aux directives de ses responsables;
- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières;
- Fait appel à son supérieur en cas de doute ou en cas d'un client mécontent difficile à satisfaire.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec les collègues concernant des échanges d'informations pratiques sur l'organisation journalière;



- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les appels et courriers, les tâches à réaliser et les clients mécontents.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de l'accueil et de la transmission d'information;
- A des contacts quotidiens éventuels avec les fournisseurs concernant les commandes de la partie à charge.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite;
- Connaissance d'une troisième langue parlée et écrite est un plus.



4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Précision lors des transactions aux caisses.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- Pics d'affluence de personnes à l'accueil.

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Opérations

Code : FB-11-A-FR

Fonction : Responsable d'équipe/Team Leader

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Responsable du service qui rapporte à l'Administrateur délégué.;
- Donne des directives aux collaborateurs techniques (6 ETP + étudiants en saisons).

2. But

Coordonner et répartir le travail d'entretien (jardinage, nettoyage,...) entre les collaborateurs et participer aux activités afin d'assurer le lien entre le responsable du service et les collaborateurs et garantir l'efficacité du travail réalisé.

3. Tâches principales

- Coordonne le travail des collaborateurs :
- Reçoit les bons de travail de son sa responsable;
- Décide en collaboration avec son sa responsable de la répartition du travail pour les collaborateurs;
- Transmet les instructions de travail aux collaborateurs;
- Vérifie la bonne exécution du travail des collaborateurs.
- Supervise les activités de son équipe :
- Rapporte à son sa responsable les problèmes liés au personnel (qualité de travail, conflits,...) afin d'y apporter un suivi;



- Vérifie avec son responsable les plannings des collaborateurs et coordonne avec lui les absences de chacun;
- S'assure de la bonne utilisation du matériel par chacun des collaborateurs.

- Effectue les travaux d'entretien (jardinage, nettoyage, entretien,...) :

- Entretien des jardins de tous les secteurs du parc;
- Réalise les plantations nécessaires;
- Élimine la vermine (lutte chimique et biologique);
- Effectue les arrosages, le nettoyage du site,...;
- Effectue des petits élagages et travaux de réparations ou d'entretien du site;
- Vide les poubelles, nettoie les débris et veille à la sécurité globale.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de la formation des collaborateurs;
- de la bonne utilisation du matériel;
- de l'accueil des nouveaux collaborateurs et des étudiants;
- de l'efficacité des collaborateurs dans la réalisation des travaux demandés;
- de la qualité du travail d'entretien réalisé.

4.1.2. Conséquences

- Un mauvais entretien du parc qui peut entraîner des coûts au niveau de l'achat de nouveau matériel et une mauvaise image pour les visiteurs;
- Une mauvaise formation peut entraîner une diminution de l'efficacité;
- Un mauvais planning peut entraîner des absences de personnel trop importantes.

4.1.3. Diriger



- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs et aux étudiants.

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur;
- Expérience préalable de 1 an;
- Connaissance approfondie dans son domaine technique (botanique,...);
- Connaissance pratique de la manipulation des outils et engins utilisés;
- Connaissance en gestion de conflits et management de proximité;
- Opérationnel après 3 à 6 mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir gérer le planning des collaborateurs afin de s'assurer de la présence en suffisance de ceux-ci;
- Pouvoir gérer les travaux à réaliser en fonction des conditions climatiques.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux normes de sécurité et aux directives émanant de la hiérarchie;
- Est autonome dans la réalisation de son travail quotidien;
- Fait appel à son/sa responsable lors d'un problème sur le travail à réaliser ou avec son équipe.

Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts journaliers avec l'ensemble des collaborateurs et son/sa responsable pour le bon déroulement de la journée.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts fréquents avec les visiteurs pour des questions sur son domaine technique;



- A des contacts fréquents avec les fournisseurs lors des livraisons de produits.

4.4.3. Langues étrangères :

- ...

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvements lors de l'utilisation des outils et des travaux techniques.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- Porte hebdomadairement des charges allant jusqu'à 20 kg.

4.6.2. Position difficile

- Position difficile lors de la taille de certaines haies;
- Travaille dans des positions courbées ou à genoux.

4.6.3. Circonstances de travail

- Variation de température.

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessures plus ou moins importantes selon le type de matériel utilisé;
- Risque d'allergies aux plantes ou aux produits utilisés (pesticides, herbicides,...);
- Risque de chute lors de l'élagage.



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Touristique

Code : 12-A-FR

Fonction : Collaborateur au service touristique - accompagnateur

Fonction assimilées : Collaborateur au service touristique - guide animateur

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Responsable touristique qui rapporte au Responsable opérations

2. But

Préparer et assurer les visites afin de contribuer à la diffusion de l'information de façon pédagogique et éducative et garantir une visite de qualité aux visiteurs.

3. Tâches principales

- Assure l'accueil et la visite du site touristique :

- accueille les personnes et propose les dépliants informatifs dans les langues cibles;
- vérifie la planification de la visite;
- veille à communiquer les éventuels points de rendez-vous des groupes;
- anime la visite dans les langues cibles et selon l'horaire;
- donne des explications sur les sites visités et répond aux diverses questions des visiteurs;
- assure la sécurité des personnes et la logistique de la visite (lumières, portes,...).

- Assure la préparation des visites :



- fixe l'organisation pratique de la journée des groupes (planification de l'horaire, occupation des lieux, réserver les autres services de l'attraction,...) et se concertent avec ses collègues;
- prévoit et prépare le matériel nécessaire pour les visites;
- occasionnellement, participe à la création d'outils pédagogiques dans le cadre des visites et/ou collecte des informations supplémentaires sur le site.

- Participe au besoin à la petite maintenance du site :

- effectue des remplacements du matériel défectueux (ampoules, panneaux,...) et assure le nettoyage partiel (ramasse les déchets);
- appelle au besoin le personnel d'entretien ou corps de métier pour des réparations plus importantes.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de la préparation de la visite;
- de l'accueil des personnes;
- du respect des horaires, de l'exactitude des explications durant les visites;
- d'assurer un commentaire adapté et dans plusieurs langues;
- de la sécurité des visiteurs durant la visite;
- de la participation à la petite maintenance du site.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans les horaires et explications pourrait entraîner des retards et un mécontentement du client et impacter la fidélisation de la clientèle;
- Une mauvaise gestion de la sécurité des visiteurs ou un manque d'attention peut amener à un accident, peut porter préjudice aux animaux du parc;
- Une erreur dans la maintenance pourrait entraîner une indisponibilité de certains sites.



Les conséquences de ces erreurs sont visibles immédiatement et à court terme.

4.1.3. Diriger

- ...



4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- Connaissance des commentaires à dispenser;
- Connaissance de base dans la gestion de groupes ou les techniques d'animation;
- Opérationnel dans la fonction après 6 mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir assurer l'animation et la sécurité du groupe de visiteurs (conflits, accidents,...);
- Pouvoir garder l'attention du groupe durant la visite;
- Pouvoir coordonner et réorganiser dans les délais le déroulement de la visite.

4.3.2. Liberté d'action

- Est autonome dans l'organisation et l'animation de la visite;
- Est soumis aux instructions de sécurité et d'horaire, aux commentaires à donner, aux directives de son responsable direct et aux demandes du client;
- Fait appel à son responsable en cas de problème avec le groupe ou question spécifique (fermeture d'un accès, accident,...).

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec son responsable et ses collègues, tant guides qu'autres fonctions (caisses, repas,...) pour échanger et se coordonner sur l'organisation des visites.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts journaliers avec les visiteurs pour des échanges d'informations concernant les explications et questions;



- A des contacts hebdomadaires avec les enseignants dans le cadre de la préparation du programme des visites, selon les cas.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance parlée de la deuxième langue nationale;
- Connaissance d'une troisième langue est un atout.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- Variations de températures lors des visites.

4.6.4. Risque personnel

- Risque de chutes lors de la visite et risque éventuel de blessure physique par les morsures, coups des animaux.



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Administration

Fonction : Collaborateur Back Office

Fonction assimilées : Collaborateur commercial/marketing, Collaborateur relations publiques, Collaborateur administratif et/ou financier.

Code : 13-A-FR

Date : novembre 2010

1. Position dans l'organisation

Dépend du Chef du Back Office ou d'un Manager qui dépendent respectivement d'un Manager, du Directeur général ou de l'Administrateur délégué.

2. But

Réaliser différentes tâches d'assistance afin de contribuer à la vente de tickets et à leur traitement.

3. Activités principales

- Assure le fonctionnement des caisses à l'entrée et dans le parc, du réseau d'ordinateurs et des PC dans les bureaux :
- installe les PC des caisses au début de la saison à l'information de l'entrée du parc, les connecte au réseau, les programme et les range à la fin de la saison;
- associe les codes PLU aux réductions et aux promotions définies par les services Marketing et Sales dans le système des caisses, et traite les résultats de l'action ou de la promotion dans le reporting financier;



- intervient en cas de problèmes avec le fonctionnement des caisses et des PC dans les bureaux.



- Remplit les caisses des fonds nécessaires et traite les fonds reçus :

- prépare les fonds de départ et prévoit la présence de monnaie supplémentaire;
- trie, contrôle et compte (mécaniquement) les fonds reçus, encode et traite les données sur le PC;
- compare chaque jour les données des caisses du réseau avec les données obtenues de la caisse principale et rectifie les différences rencontrées.

- Traite et planifie les demandes de réservation pour des groupes, traite les tickets pour la prévente, auprès de points de vente externes, traite les demandes de sponsoring,... :

- réalise la confirmation de la demande dans le système, l'imprime et l'envoie en interne et en externe, et suit le paiement par le biais de la comptabilité;
- rédige des rapports;
- établit le planning des réservations de groupes et se consulte avec les personnes concernées (guides, partenaires,...);
- assure l'envoi de nouveaux tickets et la réception de tickets non vendus dans des points de vente externes, effectue les suivis nécessaires et assure la facturation des tickets vendus;
- traite des demandes de sponsoring et envoie les tickets.

- Effectue des tâches comptables, rédige et contrôle des rapports :

- comptabilise les recettes journalières et les factures d'achat, et établit le rapport Seasonal Labour;
- rédige chaque semaine par point de vente du parc un rapport avec le coût de personnel par rapport au chiffre d'affaires;
- comptabilise les nombres de visiteurs et les chiffres de vente par point de vente, les contrôle et établit chaque jour le Daily Operating Report (D.O.R.);
- rédige des rapports en matière de réservations,... pour le service commercial.

- Accomplit des tâches administratives et d'assistance :

- commande du matériel de bureautique pour le parc; surveille le stock minimal, passe les commandes nécessaires chez les fournisseurs habituels, contrôle la livraison et stocke le matériel;
- répond à des questions de clients en matière de réservations, de tickets,...;
- répond au téléphone;
- classe les documents.



4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de la rédaction de rapports (financiers), notamment du D.O.R., du rapport Seasonal Labour, des réservations;
- du fonctionnement général des PC et du fonctionnement opérationnel du réseau dans le parc;
- de la comptabilisation des factures d'achat et des recettes journalières;
- d'un stock suffisant de matériel de bureau pour le parc;
- de l'installation et du bon fonctionnement des caisses;
- de la présence des fonds de départ nécessaires et de la monnaie pour les caisses, ainsi que du contrôle des fonds reçus;
- du traitement et du planning des demandes de réservation pour des groupes, du traitement des tickets en prévente, aux points de vente externes, du traitement des demandes de sponsoring.

4.1.2. Conséquences

- Des erreurs pendant les tâches comptables peuvent entraîner un non-paiement ou un retard de paiement des fournisseurs et peuvent ainsi avoir des conséquences juridiques;
- Une action incorrecte pendant des activités aux caisses ou sur le réseau peut avoir des conséquences économiques et opérationnelles pour le fonctionnement du parc;
- Des erreurs dans le traitement de tickets envoyés aux clients ou dans le traitement et le planning des demandes de réservation pour des groupes, dans le traitement des fonds de caisse,... peuvent entraîner l'insatisfaction de clients et peuvent également avoir des conséquences économiques.

Les conséquences sont visibles directement ou à court terme.

4.1.3. Aptitudes à diriger

- ...



4.2. Connaissance et complexité

- Niveau secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- Connaissance de base en comptabilité;
- Connaissance de la législation et des directives comptables;
- Connaissances approfondies en informatique (gestion de réseau);
- Connaissance du système de caisse et de tickets, des compteuses;
- Connaissance des différents tickets et de leurs tarifs;
- Connaissance des logiciels habituels;
- Opérationnel après 6 à 12 mois.

4.3. Résolution des problèmes et liberté d'action

4.3.1. Résolution de problèmes

- En tant qu'aide de première ligne, résoudre rapidement les problèmes liés aux programmes, aux PC, aux caisses, aux compteuses et au réseau d'ordinateurs dans le parc;
- Suivre les retards de paiements de tickets vendus en prévente, identifier et résoudre les déficits de caisse;
- Traiter et résoudre les plaintes de clients;
- Planifier les réservations pour des groupes en collaboration avec des partenaires externes.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux règles prédéfinies, aux procédures et délais (pour la rédaction de rapports et le traitement des factures,...);
- Est autonome pour passer des commandes de bureautique dans le respect d'un budget déterminé et déterminer la quantité de fonds de départ des caisses;
- Fait appel au chef pour des questions financières (achats importants, en cas de différences de caisse inexplicables, pour autoriser des ristournes supplémentaires, retirer ou mettre des fonds dans le coffre-fort, ...).

4.4. Communication

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec la hiérarchie pour l'échange d'informations et une concertation;



- A des contacts quotidiens avec des collègues de son service et d'autres services (sur la comptabilité, le responsable financier et le responsable IT du Groupe, la caisse, le restaurant, le service technique,...) pour l'échange d'informations et une concertation.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec des partenaires externes et des clients en matière de planifications, de tickets, de réservations,...;
- A des contacts quotidiens avec des fournisseurs de matériel de bureautique et d'autres fournisseurs concernant des factures;
- A des contacts occasionnels avec le gestionnaire système du système de caisse.



4.4.3. Langues étrangères

- La connaissance orale et écrite de la deuxième langue nationale est requise pour les contacts externes.

4.5. Aptitudes spécifiques

- Précision.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position

- ...

4.6.3. Conditions de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Opérations

Code : 14-A-FR

Fonction : Chef d'équipe exploitation

Fonction assimilées : Chef d'équipe

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Contremaître ou Responsable touristique qui rapporte au Responsable technique ou opérations;
- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (5-20 ETP).

2. But

Coordonner et diriger une équipe de collaborateurs afin de garantir le bon déroulement de l'ouverture, du fonctionnement et de la fermeture du site en respectant la sécurité et la propreté.

3. Tâches principales

- Assure l'ouverture et la fermeture du site :
- vérifie la sécurité et la propreté du site;
- solutionne les problèmes techniques par lui-même ou avec le service technique;
- peut décider de fermer une partie du site en cas de problème non résolu;
- vérifie les files d'attente afin de s'assurer du flux dans les files et informe son responsable au besoin;
- répond aux sollicitations des visiteurs et peut être amené à solutionner des problèmes rencontrés (mécontentement, remboursement,...) ou fait appel au service sécurité;



- effectue éventuellement des rapports d'incidents survenus durant la journée (attractions, collaborateurs, visiteurs,...).

- Coordonne l'équipe :
 - donne les instructions et répartit ses collaborateurs;
 - forme les nouveaux collaborateurs à leurs tâches;
 - vérifie la présence et le travail des collaborateurs;
 - peut être amené à réaliser le planning seul ou en collaboration avec son responsable;
 - assure un nombre optimal de collaborateurs par poste et adapte le planning en fonction des absences;
 - participe ou organise des réunions d'équipes avec son responsable et ses collaborateurs pour informer de la situation et des difficultés rencontrées.

- Et/ou effectue le suivi administratif de son équipe :
 - contrôle les pointages de son équipe;
 - réalise seul ou avec son responsable le planning de son équipe;
 - transmet les documents sociaux au département RH (congrés, maladie,...);
 - vérifie avec son responsable les besoins en personnel et en assure la demande auprès de la société d'intérim;
 - donne un avis sur les candidats recrutés.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de la fermeture/ouverture du site dans le respect de la propreté et sécurité;
- de la coordination de son équipe (formation, répartition, instructions,...);
- et/ou du suivi administratif de son équipe.

4.1.2. Conséquences



- Une erreur dans la fermeture et ouverture des attractions peut entraîner des retards, des risques d'accidents et du mécontentement des visiteurs;
- Une erreur de la formation des opérateurs peut entraîner des accidents;
- Une gestion inadaptée du nombre de collaborateurs peut avoir une conséquence financière sur le budget.

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger

- Donne des directives opérationnelles aux opérateurs (5-20 ETP).

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- Expérience préalable de 3 ans;
- Connaissance du fonctionnement de chaque attraction;
- Connaissance des procédures internes en cas d'accident;
- Connaissance en gestion de conflits et management de proximité;
- Opérationnel après 1 an.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir établir le planning des opérateurs afin de s'assurer qu'il y ait un opérateur formé à chaque attraction;
- Pouvoir traiter plusieurs problèmes en même temps;
- Pouvoir résoudre les conflits avec les clients;
- Pouvoir faire respecter les consignes de sécurité.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux normes de sécurité, aux procédures du site liées à l'ouverture et fermeture ainsi qu'aux directives émanant de la hiérarchie (évacuation des attractions, événement inhabituel, gestion des plannings au niveau budgets,...);
- Est autonome pour l'ouverture et la fermeture du parc ainsi que pour la coordination du personnel durant la journée;



- Fait appel à son responsable en cas de problème important (plainte client/problème technique), en cas de problème de planning ou de conflit avec un collaborateur.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacté quotidiens avec l'ensemble de son équipe et son responsable pour le suivi du personnel et le bon déroulement de la journée.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs pour des renseignements et occasionnels pour des résolutions de problèmes ou conflit.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale afin de se faire comprendre pas les visiteurs (parlé).

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- ...

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- ...



4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Touristique

Code : 15-A-FR

Fonction : Assistante de direction

Fonction assimilées : Secrétaire de direction

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Directeur de site;
- Peut donner des directives opérationnelles à un collaborateur.

2. But

Assurer l'administration et coordination du personnel et effectuer diverses tâches de soutien (secrétariat, promotion,...) afin d'assister la direction dans la gestion quotidienne du site

3. Tâches principales

- Assure le suivi administratif du personnel du site :
- organise le planning des collaborateurs et assure le remplacement en cas d'absence;
- répond aux sollicitations du personnel;
- encode les prestations et complète les contrats;
- collabore éventuellement avec la direction au recrutement, licenciement et évaluation des collaborateurs;
- commande éventuellement et distribue les documents administratifs (chèques-repas, fiches de paie,...).



- Réalise diverses tâches de secrétariat :

- traite les appels téléphoniques reçus;
- rédige des courriers e-mails, compte-rendus, PV de réunions;
- participe à des réunions selon le besoin;
- traite différents dossiers administratifs du site selon le besoin

- Participe à certaines activités du site et soutient :

- réagit face aux imprévus rencontrés (ex : accident, intempéries);
- assure la coordination de groupes de visiteurs (accueil, planning, contact avec les autres sites,...);
- assure la représentation de l'attraction touristique dans le cadre de manifestations.

- Et/ou participe à la gestion comptable du site :

- vérifie les factures fournisseurs, fait approuver par son responsable, et vérifie le suivi du paiement;
- rédige les factures;
- assure la relance des paiements;
- vide le coffre et porte le contenu à la banque.

- Et/ou coordonne et supervise le collaborateur :

- forme la personne aux tâches;
- répartit le travail;
- vérifie les tâches réalisées.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- du suivi administratif du personnel;



- des tâches de secrétariat;
- des tâches de soutien réalisées;
- et/ou des tâches comptables réalisées;
- et/ou de l'encadrement de l'employé.



4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans le suivi du personnel pourrait entraîner des dysfonctionnements, mécontentement du personnel et des visiteurs;
- Une erreur dans les tâches de secrétariat peut entraîner des retards, du mécontentement des visiteurs;
- Et/ou une erreur dans la gestion comptable peut entraîner des retards de paiement, une perte de temps et non-fiabilité des états comptables.

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court terme.

4.1.3. Diriger :

- Peut donner des directives opérationnelles à une personne.

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente;
- Connaissance de la structure et du fonctionnement du site touristique;
- Connaissance des logiciels de bureautique;
- Opérationnel dans la fonction après 6 mois à 1 an;
- Et/ou connaissance de base en comptabilité et en administration de personnel.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir assurer une présence suffisante du personnel et adapter le planning;
- Pouvoir organiser et régler les imprévus du site dans les plus brefs délais.

4.3.2. Liberté d'action

- Est autonome dans l'organisation de son travail;
- Est soumis aux procédures concernant le suivi administratif du personnel et aux directives de son responsable direct;



- Fait appel à son responsable en cas de problème majeur (fermeture d'un accès, accident, problème de planning,...) ou entraînant une dépense financière (gestion comptable).

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec les collaborateurs du site concernant l'organisation de la journée (planning, présence/absence,...);
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches à réaliser, les événements du site et l'information venant des collaborateurs.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation des journées, traitement de mail ou de téléphone et renseignements et/ou des factures;
- A des contacts ponctuels avec d'autres attractions touristiques pour des renseignements ou une coordination de groupes;
- Et/ou a des contacts mensuels avec les fournisseurs pour des échanges d'informations concernant la gestion comptable.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite;
- Connaissance d'une troisième langue parlée et lue est un plus.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou précision dans les tâches comptables.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids



- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Comptabilité

Code : 16-A-FR

Fonction : Comptable

Date : novembre 2010

1. Organisation

Dépend du Responsable Administratif qui rapporte au Directeur.

2. But

Effectuer des tâches de comptabilité et fournir des informations financières correctes afin de respecter les obligations comptables légales et que les responsables puissent prendre des décisions financières ou stratégiques.

3. Tâches principales

- Encode diverses informations comptables :
 - encode les recettes du site, les factures ventes et achat;
 - encode la caisse courante;
 - rentre les extraits dans la comptabilité;
 - enregistre et réconcilie les salaires dans la comptabilité;
 - analyse, réconcilie et apure les comptes.

- Gère les coffres (lors de l'ouverture du parc) :
 - crée des fonds de caisses qui seront distribués aux responsables;
 - enregistre les recettes;



- effectue les prélèvements du coffre.

- Prépare les paiements :
 - réceptionne les factures;
 - crée un fichier paiement;
 - effectue les paiements via la caisse courante.

- Effectue les rappels clients/fournisseurs :
 - contacte les clients et rédige les courriers de rappels;
 - effectue les recherches pour réconcilier les factures et leur paiement.

- Elabore les documents légaux :
 - prépare la déclaration mensuelle de TVA;
 - prépare le rapport annuel;
 - effectue les relevés statistiques mensuellement et trimestriellement;
 - prépare la déclaration annuelle d'impôts sur les sociétés;
 - prépare les audits aux clôtures fiscales et semestrielles.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- du respect des obligations légales;
- de la gestion correcte de l'argent au niveau du coffre;
- de la transmission d'informations financières correctes concernant les comptes et leur analyse;
- de l'élaboration des documents légaux;
- du paiement des factures fournisseurs;
- du recouvrement des factures clients impayées;



- de l'analyse, la réconciliation et l'apurement des comptes.



4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans la transmission des informations financières peut entraîner une mauvaise prise de décision par les responsables;
- Une erreur dans le traitement des factures peut entraîner des pertes financières, du mécontentement des clients et fournisseurs;
- Une erreur dans les déclarations légales peut entraîner des amendes financières.

Ces types d'erreur sont visibles à court ou moyen terme.

4.1.3. Diriger

- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente;
- Expérience pratique d'un an;
- Connaissance en comptabilité;
- Connaissance de l'impôt des sociétés;
- Connaissance de la fiscalité;
- Opérationnel après 1 an.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir faire respecter les délais de transmission d'informations par les autres responsables sans pouvoir formel pour assurer une gestion correcte de la comptabilité.

4.3.2. Liberté d'action

- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières;
- Est soumis aux normes comptables et légales, aux procédures internes de reporting et aux délais;



- Fait appel à son responsable pour approuver les obligations légales ou pour les problèmes rencontrés.

4.4. Communication et concertation



4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec les différents services du site concernant la facturation des groupes, les approbations des achats, l'imputation des investissements et charges, le cash;
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les problèmes rencontrés et obligations légales

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts réguliers avec les clients et les fournisseurs concernant les factures et les rappels ainsi que la banque concernant la gestion des comptes.

4.4.3. Langues étrangères

- ...

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Précision lors de l'exécution des tâches comptables.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail



- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Touristique

Code : 17-A-FR

Fonction : Responsable au service touristique

Fonction assimilées : Responsable accueil, boutique, point de vente

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Responsable d'Exploitation qui rapporte au Directeur;
- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP).

2. But

Assurer la supervision et l'encadrement d'une équipe au service touristique afin de contribuer au bon déroulement du service et fournir un service de qualité aux visiteurs.

3. Tâches principales

- Assure l'encadrement de ses équipes :
- établit le planning de ses équipes et détermine le nombre de personnel nécessaire;
- répartit et supervise le travail et donne les directives de travail;
- gère les conflits entre les collaborateurs et les conflits avec les clients qui n'ont pu être résolus par les collaborateurs;
- assure la formation des nouveaux collaborateurs;
- assure une présence physique sur le terrain;
- rédige éventuellement des procédures de travail.



- Participe aux tâches de ses équipes :

- répond aux demandes des clients;
- peut être amené à effectuer l'encodage et la coordination des réservations;
- peut être amené à achalander la boutique souvenir/présentoir;
- peut être amené à suivre et gérer le stock de matériel.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de l'encadrement et de la coordination de son équipe (formation, répartition, instructions,...);
- et/ou de sa participation aux tâches :
- du suivi du stock de matériel;
- de l'achalandage de la boutique souvenir ou présentoir;
- de l'encodage et de la coordination des réservations.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans le planning peut entraîner des files aux services touristiques et des temps d'attente qui engendrent un mécontentement des visiteurs et une perte de clientèle;
- Une erreur dans l'encadrement et la supervision des équipes peut entraîner un mécontentement des collaborateurs;
- Une erreur dans le suivi du stock peut entraîner des ruptures de stock ce qui influencent le travail des services concernés et influencer les statistiques de l'entreprise.

Ces erreurs sont visibles à court ou moyen terme.

4.1.3. Diriger :



- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP).



4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente;
- Expérience de deux à trois ans;
- Connaissance des logiciels de bureautique;
- Connaissance du fonctionnement du service;
- Opérationnel après 6 mois.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir organiser son travail malgré les sollicitations, demandes et priorités;
- Pouvoir motiver ses collaborateurs;
- Pouvoir prendre des décisions rapides pour faire face aux imprévus.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux procédures de réservations, consignes de sécurité et consignes du responsable d'exploitation ou du directeur général;
- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières;
- Fait appel à son responsable pour toute question ayant une implication budgétaire ou pour toute question relative au personnel qui sort du cadre de l'organisation pratique.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec ses responsables hiérarchiques et leur soumet les problèmes rencontrés;
- A des contacts quotidiens avec les membres de son équipe concernant la répartition du travail, les formations et directives;
- A des contacts hebdomadaires avec le service technique dans le cadre de problèmes techniques rencontrés.



4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation de la journée, pour répondre aux demandes d'information,...;
- A des contacts mensuels avec les fournisseurs lors des livraisons de marchandise.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite pour assurer les réservations et l'accueil des clients;
- Connaissance d'une troisième langue parlée et lue pour l'accueil des clients est un atout.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- ...

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel



- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Maintenance

Fonction : Contremaître Maintenance technique

Fonction assimilées : Contremaître/Chef technique

Code : 18-A-FR

Date : novembre 2010

1. Place dans l'organisation

- Dépend selon l'organisation du Responsable technique ou du Directeur technique qui rapporte respectivement au Directeur du service ou au Directeur général;
- Dirige sur le plan opérationnel un petit groupe de collaborateurs de base pour la maintenance (4-9 ETP).

2. But

Planifier, organiser et suivre les activités techniques dans le parc afin d'assurer l'exécution efficace des activités techniques selon les règles de sécurité, le bon état de l'infrastructure et/ou des attractions du parc.

3. Activités principales

- Dirige, forme et accompagne les collaborateurs.
- Planifie, organise et coordonne les activités techniques :
 - prend connaissance des activités à réaliser;
 - établit le planning concernant l'exécution des activités;



- veille à la présence du matériel nécessaire et transmet en interne la commande de matériel, réceptionne la livraison et/ou la stocke;
 - répartit les activités entre les collaborateurs et donne des explications;
 - suit l'exécution correcte des activités et corrige si nécessaire.
- Assiste ou soutient les collaborateurs lors de l'exécution des activités techniques, si nécessaire :
- donne des conseils concernant l'exécution des activités;
 - collabore sur le plan opérationnel à la construction des décors, à la menuiserie, aux travaux de polyester et de peinture, à la plomberie, aux tâches de nettoyage, aux travaux d'entretien, de réparation et de dépannage de nature mécanique, électrique, hydraulique,....
- Participe à une concertation concernant la préparation et l'exécution des activités, et s'occupe du reporting concernant les activités.

4. Critères

4.1. Niveau des critères

4.1.1. Influence

Est responsable :

- De la supervision, du suivi, de la formation et de l'encadrement de ses collaborateurs;
- De la qualité et de la sécurité des activités techniques réalisées;
- De l'ordre, de la propreté et du bon état de l'infrastructure et des attractions du parc d'attractions;
- De la planification des activités techniques à réaliser et de la présence du matériel nécessaire;
- Du reporting concernant les activités techniques réalisées.

4.1.2. Conséquences



- Une planification inefficace des activités peut entraîner un mécontentement des collaborateurs, une livraison tardive des travaux, une réparation tardive ou défectueuse des pannes, ce qui peut compromettre la sécurité des visiteurs ou des travailleurs.

Les conséquences sont visibles à court terme.

4.1.3. Aptitudes à diriger

- Dirige sur le plan opérationnel un petit groupe de collaborateurs de base pour la maintenance (4-9 ETP).



4.2. Connaissance et complexité

- Niveau secondaire supérieur ou expérience équivalente;
- Expérience préalable de 3 à 5 ans;
- Connaissance technique (électricité, mécanique, hydraulique, plomberie, travaux de peinture, menuiserie, construction de décors,...);
- Connaissance des outils, du matériel et des produits (peinture, matériel de décoration,...);
- Connaissance de l'infrastructure et des attractions;
- Connaissance des règles de sécurité;
- Connaissance de base des PC;
- Connaissance des procédures et des règles de l'organisation;
- Opérationnel après 6 à 12 mois.

4.3. Résolution des problèmes et liberté d'action

4.3.1. Résolution de problèmes

- Planifier les activités compte tenu de la présence du matériel nécessaire, du volume de travail estimé,...;
- Assurer à tout moment le respect de normes et des règles lors de l'exécution des activités techniques.

4.3.2. Autonomie

- Est soumis aux règles de sécurité et aux procédures de l'organisation;
- Fait appel au chef pour des questions financières et pour une concertation concernant des missions de travail spécifiques.

4.4. Communication

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec la hiérarchie et avec sa propre équipe concernant la direction, l'organisation et le suivi des activités;
- A des contact quotidiens avec des responsables et des collaborateurs d'autres services concernant la planification et l'exécution des activités techniques.



4.4.2. Contacts externes

- Et/ou a des contacts quotidiens avec des fournisseurs de matériel et avec des visiteurs pour l'échange d'informations.

4.4.3. Langues étrangères

- ...

4.5. Aptitudes spécifiques

- Maîtrise de ses réactions.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- Des charges doivent être soulevées chaque jour.

4.6.2. Position

- Position fatigante de longue durée lors de l'exécution des activités techniques.

4.6.3. Conditions de travail

- De temps en temps soumis à la pression de délais;
- Peut être confronté, en fonction de la nature et du lieu des activités, à des changements des conditions atmosphériques, au bruit, à la saleté,...

4.6.4. Risque personnel

- Risque minime de blessure physique (coupures, contusions, chutes, brûlures,...).



Description de fonction

Organisation : CP 333

Département : Direction

Code : FB-19-A-FR

Fonction : Assistant Back Office

Fonction assimilées : Collaborateur marketing/commercial/relations publiques

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du responsable Back Office qui dépend du Directeur.

2. But

Participer à des tâches de marketing et de support administratif afin de venir en soutien aux activités du responsable de service ou de la direction.

3. Tâches principales

- Organise des animations et événements :
- rédige le contenu des publicités (flyers, affiches,...) et communiqués de presse liés à l'événement et les fait approuver par son responsable;
- fait éventuellement appel à des sous-traitants pour la communication en faisant approuver par son responsable;
- prend contact avec la presse locale pour l'informer de l'événement;
- estime le budget pour l'événement (sous-traitants, animations,...);
- informe et se coordonne avec les différents responsables et sous-traitants pour la mise en oeuvre pratique de l'événement;
- calcule les retombées financières de l'événement et remonte l'information au service comptable;



- rédige un rapport de l'événement.



- Participe aux réunions marketing et au fonctionnement du service :

- établit des documents préparatoires et établit des PV de réunions;
- participe à l'élaboration des objectifs marketings et leur évaluation en collaboration avec l'équipe.

- Réalise diverses tâches de secrétariat :

- rédige des courriers, compte-rendus, les fait approuver par son responsable et les envoie;
- traite les appels téléphoniques et e-mails.

- Participe aux salons et foires en collaboration avec son responsable :

- prépare les invitations, réalise des prospectus et prend des contacts commerciaux;
- participe au salon avec son responsable et répond aux sollicitations du public;
- assure le suivi du salon en envoyant des devis et invitations aux groupes intéressés.

- Organise les conférences de presse sur demande du responsable :

- envoie le communiqué de presse;
- réalise, fait approuver et envoie les invitations pour la conférence;
- réalise et fait approuver la farde presse;
- réserve la salle de réunion;
- accueille les personnes de la presse;
- met à jour la base de données des contacts journalistiques.

- Et/ou organise les visites à la carte et les groupes spéciaux (séjours) sur demande :

- fait une proposition de prix aux clients sur la base des informations reçues des autres sites;
- confirme la date retenue aux autres sites lors de la réservation;
- se coordonne avec les autres sites pour le séjour et les activités prévues;
- accueille les groupes et leur explique le déroulement du séjour.

4. Critères



4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de l'organisation des animations et événements;
- de la collaboration avec le service marketing;
- de l'exécution des tâches de secrétariat;
- de l'organisation des conférences de presse;
- de l'organisation des visites à la carte et des groupes spéciaux.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans l'organisation des animations et événements, ainsi que des visites à la carte ou groupes spéciaux peuvent entraîner du mécontentement des visiteurs, des pertes financières et avoir un impact sur l'image du site;
- Une erreur dans l'exécution des tâches de secrétariat peut entraîner une perte de temps;
- Une erreur dans l'organisation des conférences de presse peut entraîner du mécontentement des journalistes et avoir un impact sur l'image du site.

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court terme.

4.1.3. Diriger

- ...

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement graduat ou expérience équivalente;
- Connaissance des produits et du fonctionnement du site touristique;
- Connaissance en techniques commerciales;
- Connaissance pratique des logiciels de bureautique;
- Opérationnel dans la fonction après 6 mois à 1 an.



4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir coordonner et informer les personnes concernées par l'organisation d'événements dans les délais;
- Pouvoir organiser son travail en tenant compte des imprévus et exigences des autres sites.



4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux délais des événements, aux directives de son responsable et aux demandes du client;
- Est autonome dans l'organisation des événements et animations et dans l'exécution des tâches commerciales et de secrétariat;
- Fait appel à son responsable pour les événements de presse et l'organisation des salons et foires.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A. des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches de secrétariat, organisation de conférence de presse ou de foires et salons;
- A des contacts hebdomadaires avec le service marketing pour échanger de l'information concernant les foires et salons et l'organisation du service;
- A des contacts quotidiens avec les chefs de services concernant l'organisation et la coordination d'événements.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts hebdomadaires avec les fournisseurs pour des échanges d'informations concernant l'organisation d'événements;
- A des contacts mensuels avec la presse pour échanger des informations concernant les communiqués de presse;
- A des contacts mensuels avec les clients pour l'organisation de groupes ou lors de prospection commerciale.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite;
- Connaissance d'une troisième langue parlée est un atout.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou précision dans les tâches.



4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Département : Exploitation

Code : FB-20-A-FR

Fonction : Responsable exploitation

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Directeur Général qui dépend de l'Administrateur Délégué;
- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP).

2. But

Coordonner et superviser son équipe, organiser le planning et organiser des visites afin de garantir aux clients une visite de qualité.

3. Tâches principales

- Prépare et adapte le planning pour ses collaborateurs :
- estime le nombre de personnes nécessaires et réalise le planning selon la saison passée, les réservations et les demandes de congés des personnes;
- fait approuver le planning prévu par son responsable lors de réunion;
- adapte le planning selon les imprévus (congés, maladie).
- Coordonne et supervise son équipe
- participe éventuellement au recrutement;
- approuve et calcule les heures prestées par ses collaborateurs;



- supervise le travail de ses collaborateurs et apporte son aide en cas de surcharge de travail;
 - solutionne les imprévus survenus dans l'exécution du travail de ses collaborateurs (accident, pannes,...);
 - apporte son soutien à ses collaborateurs en étant présent dans l'exploitation.
- Participe à diverses réunions internes :
- échange avec les chefs de services;
 - fait redescendre l'information dans son service;
 - prépare éventuellement des présentations pour la réunion.
- Participe à l'élaboration du budget :
- fait les demandes de budgets personnels de son service;
 - fait éventuellement appel aux sous-traitants pour une remise de prix de nouveaux matériels liés à l'informatique ou la signalétique;
 - fait des propositions d'améliorations des départs (signalétiques, matériel informatique) et coordonne l'estimation des budgets liés;
 - supervise les travaux et approuve les factures liées.
- Et/ou organise les visites de grands groupes sur demande :
- fait une proposition de prix au client;
 - coordonne le service pour l'accueil et l'organisation de ces groupes;
 - répond aux sollicitations spécifiques des clients.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- De la préparation et du suivi du planning pour ses collaborateurs;
- De la coordination et supervision de son équipe;
- De l'estimation du budget annuel de son service;



- Et/ou de l'organisation des visites de grands groupes.



4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans la préparation et suivi du planning peut entraîner des dysfonctionnements internes, du mécontentement des clients et avoir un impact sur l'image du site;
- Une erreur dans la coordination et supervision de son équipe peut entraîner une baisse de motivation, des dysfonctionnements internes, risques d'accidents et du mécontentement des clients;
- Une erreur dans l'estimation du budget peut entraîner des coûts supplémentaires;
- Et/ou une erreur dans l'organisation des visites peut entraîner du mécontentement des clients et avoir un impact sur l'image du site.

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court et moyen terme.

4.1.3. Diriger :

- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP).

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente;
- Expérience préalable de 3-5 ans;
- Connaissance de la structure et du fonctionnement du site touristique;
- Connaissance des logiciels de bureautique;
- Opérationnel dans la fonction après 1 an.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir établir et suivre le planning selon le personnel fluctuant et les incidents rencontrés (maladies);
- Pouvoir solutionner au plus vite les imprévus du site et continuer à assurer l'organisation des départs.

4.3.2. Liberté d'action



- Est soumis aux procédures liées à l'établissement du planning, aux directives de son responsable et demandes du client;
- Fait appel à son responsable lors des modifications importantes du planning ou d'accidents survenus et pour l'approbation du budget.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec son service pour échanger de l'information concernant le planning, la coordination et supervision de son travail;
- A. des contacts mensuels avec les chefs de services concernant des échanges d'informations;
- A des contacts hebdomadaires avec son responsable concernant le planning et son suivi.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation de groupes ou pour des questions spécifiques;
- A des contacts hebdomadaires avec les fournisseurs pour des échanges d'informations concernant l'organisation des groupes spéciaux.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite;
- Connaissance d'une troisième langue parlée et écrite est un plus.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- ...

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids



- ...

4.6.2. Position difficile

- ...



4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de Fonction

Organisation : CP 333

Département : Finance

Code : 21-A-FR

Fonction : Responsable Back Office

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Directeur;
- Donne des instructions aux collaborateurs (5-10 ETP).

2. But

Assurer la gestion des cartes en préventes (facturation, suivi) ainsi que l'encadrement du personnel du coffre afin de s'assurer que tous les points de ventes bénéficient d'assez de cash flow.

3. Tâches principales

- Gère les comptes clients :
- édite des cartes en préventes;
- envoie les cartes;
- établit la facturation;
- suit les paiements auprès des clients.
- Contrôle le cash flow :



- effectue les commandes d'argent auprès de la banque en fonction des prévisions évaluées;
- organise le planning pour les transports externes de fonds;
- contacte les transporteurs de fonds pour les informer du planning.

- Coordonne et supervise le personnel de caisse :

- effectue la supervision de l'équipe pour le contrôle des caisses;
- forme le personnel au contrôle des caisses;
- aide l'équipe dans le contrôle des caisses en cas de forte affluence;
- prépare le planning et l'adapte en fonction de l'affluence des visiteurs et/ou de l'absence de collaborateurs;
- contrôle les heures prestées du personnel;
 - établit des procédures de vérifications à chaque étape du comptage des caisses;
 - prévient le directeur administratif de toute suspicion/constat de fraude;
 - contrôle le travail du personnel du coffre et établit des avertissements;
 - participe au recrutement.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de la bonne gestion des cartes en préventes;
- de la disponibilité suffisante de cash flow;
- de la constitution de caisses en suffisance;
- de la vérification des caisses pour éviter toute fraude;
- de l'encadrement du personnel.

4.1.2. Conséquences

- Perte du chiffre d'affaire pour la société en cas de diminution de la vente des cartes en préventes;
- Problèmes avec la comptabilité due à une mauvaise facturation;
- Manque de caisses et donc impossibilité d'ouvrir certains points de ventes;



Ces conséquences sont visibles à court ou moyen terme.

4.1.3. Diriger

- Donne des instructions aux collaborateurs (5-10 ETP)



4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor, orientation économique ou expérience équivalente;
- Expérience de trois à cinq ans;
- Connaissance des programmes informatiques;
- Connaissance de base en comptabilité;
- Connaissance des procédures internes et de vérification;
- Opérationnel après 1 an.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir veiller à ce qu'il n'y ait pas d'erreur de caisse;
- Pouvoir veiller à ce que le cash flow soit suffisant en fonction de l'affluence des visiteurs;
- Pouvoir adapter le planning en fonction de l'affluence des visiteurs et/ou de l'absence de collaborateurs.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux directives de son responsable direct, l'account manager;
- Est autonome pour l'organisation de son travail;
- Fait appel à son responsable en cas de suspicion de fraude.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec les commerciaux concernant les cartes en prévente;
- A des contacts quotidiens avec le personnel et le service RH concernant la formation, les contrats, les coûts de personnel et la vérification des pointages.

4.4.2. Contacts externes



- A des contacts hebdomadaires avec les transporteurs de fonds afin de garantir un flux constant du cash flow et garantir la sécurité de l'argent;
- A des contacts lors de chaque clôture comptable mensuelle avec les clients concernant d'éventuels problèmes de facturation.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale afin de se faire comprendre par les clients est un plus.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou précision dans les tâches.

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel.

- ...



Description de fonction

Organisation : CP 333

Département : Administration

Code : FB-22-A-FR

Fonction : Responsable Administratif

Fonction assimilées : Responsable human resources

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Directeur;
- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1-5 ETP).

2. But

Assurer le suivi des tâches comptables et administratives du personnel afin que la société soit en règle vis-à-vis des institutions, des fournisseurs et de son personnel.

3. Tâches principales

- Assure le suivi administratif du personnel :
- prépare les fiches de prestations;
- encode dans le système de paie les fiches de prestations reçues des chefs de services;
- contrôle les fiches de prestations et fait approuver les heures supplémentaires par le responsable;
- participe au recrutement du personnel (contact, tri CV,...);
- crée les documents liés (contrats, C4, attestations de vacances) et les fait approuver par son responsable de service;
- dispatche les documents aux chefs de services;
- commande les tickets restaurants et les dispatche;
- répond aux sollicitations du personnel;



- estime le budget annuel du personnel selon les contrats précédents et le fait approuver par le responsable;
- assure le suivi des contacts et contrats des étudiants et intérimaires.

- Réalise des tâches administratives diverses :

- participe à l'organisation des assemblées et réunions (convocation, présence et compte-rendu);
- établit des statistiques concernant le nombre de visiteurs, les recettes et les coûts de personnel.

- Répartit le travail et approuve les congés de ses collaborateurs.

- Assure un suivi des factures et paiements :

- contrôle et vérifie les factures;
- enregistre les factures dans le logiciel comptable;
- tient à jour l'échéancier des paiements;
- prépare des ordres de paiement;
- vérifie, corrige et justifie la situation des comptes.

- Et/ou assure les clôtures mensuelles, trimestrielles et annuelles des dossiers comptables, et procède aux comptes et bilans :

- fige les coûts et recettes lors de la vérification;
- vérifie les coûts et recettes encodés;
- recherche les informations manquantes ou en doublons;
- prépare les justificatifs des comptes;
- envoie les demandes de régularisations aux fournisseurs;
- crée un rapport financier à destination de son responsable et des réviseurs;
- recherche l'information et répond aux questions des réviseurs ou du responsable.

4. Critères

4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence



Est responsable :

- du suivi administratif du personnel;
- des tâches administratives diverses (statistiques, réunions,...);
- de la répartition et supervision des collaborateurs;
- du suivi des factures et paiements;
- des clôtures mensuelles, trimestrielles et annuelles des dossiers comptables.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans le suivi administratif du personnel peut entraîner des amendes administratives, coûts supplémentaires, du mécontentement des travailleurs;
- Une erreur dans les tâches administratives peut entraîner du mécontentement des personnes et des retards;
- Une erreur dans la répartition et supervision de sa collaboratrice peut entraîner une baisse de motivation et des dysfonctionnements internes;
- Une erreur dans la clôture et vérification comptable peut entraîner des erreurs comptables (envoi de rappels injustifiés) et amendes administratives.

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court et moyen terme.

4.1.3. Diriger

- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1-5 ETP).

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente;
- Expérience préalable de trois à cinq ans;
- Connaissance en législation sociale et gestion salariale;
- Connaissance de base en comptabilité;
- Connaissance pratique des logiciels de bureautique et logiciel comptable;
- Opérationnel dans la fonction après 1 an.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes



- Pouvoir contacter les bonnes personnes pour obtenir des informations pertinentes pour le suivi des salaires et des contrats;
- Pouvoir se fixer des priorités dans les demandes urgentes et les imprévus.

4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis à la législation sociale et comptable et aux directives de son responsable;
- Est autonome dans le suivi de la comptabilité et du suivi administratif du personnel;
- Fait appel à son responsable lors de la signature des contrats, candidatures ou lors de décision sur le personnel (heure supplémentaire, engagement,...), de l'approbation du budget.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec le personnel du site pour des échanges d'informations concernant des questions administratives;
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant le suivi comptable et administratif du personnel;
- A des contacts quotidiens avec les collaborateurs pour échanger de l'information concernant le suivi comptable et la répartition des tâches.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec le secrétariat social et l'administration pour des questions spécifiques concernant l'administration du personnel;
- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs ou clients concernant le suivi comptable;
- A des contacts hebdomadaires avec les réviseurs pour des échanges d'informations concernant les clôtures et vérification comptable.

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale est un plus.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques



- ...

4.6. Inconvénients

4.6.1. Poids

- ...



4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...



Description de Fonction

Organisation : CP 333

Département : Technique

Code : FB-23-A-FR

Fonction : Responsable Technique

Date : novembre 2010

1. Organisation

- Dépend du Directeur;
- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1-10 ETP).

2. But

Coordonner et superviser son équipe, réaliser des tâches de dépannage ou d'amélioration du site afin de garantir le bon fonctionnement et la sécurité des installations, d'améliorer le parc au niveau technique.

3. Tâches principales

- Prépare et adapte le planning pour ses collaborateurs :
- estime le nombre de personnes nécessaires et réalise le planning;
- fait approuver le planning par son responsable;
- adapte le planning selon les imprévus (congés, maladie).
- Coordonne et supervise son équipe :
- participe éventuellement au recrutement et à l'évaluation de son équipe;
- approuve et calcule les heures prestées par ses collaborateurs;



- supervise et répartit le travail de ses collaborateurs;
 - maintient la cohésion au sein de son équipe;
 - solutionne les malaises et conflits éventuels;
 - solutionne les imprévus survenus dans l'exécution du travail de ses collaborateurs (accidents,...).
- Organise ou répare lui-même les pannes rencontrées :
- analyse et trouve l'origine de la panne;
 - répartit le travail à réaliser ou répare lui-même;
 - fait éventuellement appel à des sous-traitants pour des pannes plus conséquentes;
 - fait remonter à son responsable les problèmes rencontrés.
- Veille au stock de matériel technique :
- choisit éventuellement les fournisseurs pour les achats;
 - faxe les bons de commandes selon les besoins de son équipe ou fait la demande à son responsable;
 - approuve les factures reçues et le transmet à son responsable.
- Réalise des projets d'amélioration technique du domaine (éclairage,...) :
- imagine des améliorations techniques pour le domaine;
 - chiffre le projet et fait éventuellement appel à des sous-traitants;
 - réalise et soumet un dossier de projet à son responsable pour approbation;
 - supervise et organise le déroulement du projet dans les délais par les sous- traitants et son équipe.
- Estime le budget annuel des nouvelles installations et matériels :
- rédige une estimation du budget annuel de son service;
 - fait éventuellement appel aux sous-traitants pour une remise de prix de nouveaux matériels;
 - fait approuver le budget par son responsable.

4. Critères



4.1. Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence

Est responsable :

- de la préparation et du suivi du planning pour ses collaborateurs;
- de la coordination et supervision de son équipe;
- de l'entretien du site (dépannage et améliorations);
- du suivi du stock de matériel;
- de l'estimation du budget annuel.

4.1.2. Conséquences

- Une erreur dans la préparation et suivi du planning peut entraîner des dysfonctionnements internes, du mécontentement des clients;
- Une erreur dans la coordination et supervision de son équipe peut entraîner une baisse de motivation, des dysfonctionnements internes, risques d'accidents et du mécontentement des clients;
- Une erreur dans le suivi du stock peut entraîner des retards dans le travail de son équipe;
- Une erreur dans l'entretien du site peut entraîner une mauvaise image auprès des visiteurs, leur mécontentement et augmenter le risque d'accident;
- Une erreur dans l'estimation du budget ou vérification des consommations peut entraîner des coûts supplémentaires.

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court ou moyen terme.

4.1.3. Diriger

- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1-10 ETP).

4.2. Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente;
- Expérience préalable de trois à cinq ans;
- Connaissance des installations du site touristique;
- Connaissance des logiciels de bureautique;
- Connaissance pratique en électricité et mécanique;



- Opérationnel dans la fonction après 1 an.

4.3. Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes

- Pouvoir établir et suivre le planning selon le personnel fluctuant et les incidents rencontrés (maladies);
- Pouvoir détecter et localiser les pannes du site dans les plus brefs délais.



4.3.2. Liberté d'action

- Est soumis aux procédures liées aux factures, aux directives de son responsable direct et des délais des projets;
- Est autonome dans le suivi du planning, la coordination et suivi de son équipe, les dépannages et le suivi du stock;
- Fait appel à son responsable en cas de problème majeur du site (fermeture d'un accès, accident,...) ou de son équipe (tensions) et lors de l'approbation du budget, factures et planning.

4.4. Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant le planning et les problèmes rencontrés;
- A des contacts quotidiens avec son service pour échanger de l'information concernant le planning, la coordination et la supervision de leur travail;
- A des contacts mensuels avec les chefs de services concernant des événements spéciaux ou problèmes rencontrés.

4.4.2. Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs et sous-traitants pour des échanges d'informations concernant les commandes, factures et projets en cours.

4.4.3. Langues étrangères

- Connaissance de la deuxième langue nationale est un plus.

4.5. Aptitudes et exigences spécifiques

- ...

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids



- ...

4.6.2. Position difficile

- ...

4.6.3. Circonstances de travail

- ...

4.6.4. Risque personnel

- ...