

**CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL DU 13 JANVIER 2014, CONCLUE
AU SEIN DE LA COMMISSION PARITAIRE DE L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE,
PORTANT MODIFICATION DE LA CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL
DU 14 AVRIL 2008, PORTANT APPLICATION DE LA CLASSIFICATION DE
FONCTIONS DANS LE SECTEUR HORECA**

- Art. 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des entreprises ressortissant à la Commission paritaire de l'industrie hôtelière.
- Pour l'application de la présente convention collective de travail, il y a lieu d'entendre par "travailleurs": les travailleurs masculins et féminins rémunérés sur base d'un salaire horaire ou mensuel fixe.
- Art. 2. Pour l'application de la présente convention collective de travail, il y a lieu d'entendre par convention collective de travail (CCT) : la convention collective de travail du 14 avril 2008, portant application de la classification de fonctions dans le secteur horeca, conclue au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière et enregistrée sous le numéro 88102/CO/302.
- Art. 3. La fonction de référence suivante et sa pondération sont ajoutées à l'article 8 de la CCT : dans la catégorie de fonctions VIII: purser / on board services supervisor avec 147,5 points de pondération.
- Art. 4. La liste exhaustive des fonctions de référence jointe en annexe 1, comme stipulé à l'article 3 de la CCT, est complétée de la fonction de référence purser / on board services supervisor portant le numéro 251.
- Art. 5. L'annexe 2 de la CCT est complétée de la description de la fonction de référence purser / on board services supervisor telle qu'elle est reprise en annexe de la présente convention collective de travail.
- Art. 6. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 13 janvier 2014.
Elle est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par chacune des parties, moyennant un préavis de trois mois adressé par lettre recommandée à la poste au président de la Commission paritaire et aux organisations y représentées.

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département	:	SERVICE A BORD – CHEMINS DE FER
Code	:	251
Fonction	:	Purser/On board services Supervisor
Catégorie de fonctions	:	VIII

ORGANISATION:

Dépend du (Duty) On Board Services Manager et donne des directives opérationnelles à une équipe de stewards/train attendants à bord des trains.

OBJECTIFS :

Assurer la supervision des stewards/train attendants, la bonne exécution des opérations à bord des trains ainsi que le suivi des procédures par les stewards/train attendants afin de garantir un service de qualité aux passagers.

Etre responsable du service catering à bord des trains suivant les spécifications et dans le but de garantir l'entière satisfaction des passagers.

TACHES PRINCIPALES:

Trains Eurostar

- Dirige tous les stewards/train attendants et effectue, si nécessaire, les mêmes tâches opérationnelles à bord du train que son équipe ; montre un comportement exemplaire lorsqu'il réalise ses tâches à bord du train.
- Coache, motive, supervise tous les stewards/train attendants.
- Cascade les informations, nouvelles procédures et directives à l'équipe de stewards/train attendants et remonte les informations vers son manager par le biais de rapports de voyage et rapports d'incidents
- Assure le suivi quotidien des prestations et du comportement des stewards/train attendants à bord des trains, rapporte toute autre situation pertinente ou difficulté ; développe les stewards/train attendants à travers la réalisation d'évaluations et de feedback.
- Anime les briefings et participe aux meetings organisés par le manager
- Prend part à des groupes de travail et à des formations (au sein et à l'extérieur de l'entreprise).

Trains Thalys

- Effectue le suivi des stewards/train attendants à la base, dans le train et entre la base et le train, en étroite collaboration avec le dispatch et le terminal manager.
- Vérifie, entretient et améliore le niveau de qualité du service à bord par sa présence dans les trains.
- Joue un rôle clé dans la communication entre les stewards/train attendants et le

management; communique directement avec les stewards/train attendants et fait le lien entre les collaborateurs et le management.

- Organise des réunions intermédiaires menant aux évaluations annuelles de tous les stewards/train attendants
- Participe aux briefings, réunions avec le (Duty) On Board Services manager et aux réunions avec ses collègues.
- Contribue à la mise à jour des règles et des procédures pour les stewards/train attendants.

CRITERES

Code : HRC. REF. 251

Fonction : Purser / On board services Supervisor

1. RESPONSABILITES

Est responsable:

- des directives opérationnelles aux stewards/train attendants à bord des trains et de la supervision de leurs activités.
- de la formation pratique et de l'encadrement des stewards/train attendants.
- du compte-rendu quotidien et du suivi des prestations à bord.
- du niveau de qualité du service à bord des trains.
- du service rapide, correct, dévoué et aimable à la clientèle.

Conséquences:

- De mauvaises décisions ou actions peuvent engendrer une diminution de la qualité du service, des situations dangereuses, des ruptures de stock ou d'argent et/ou des avertissements.

Les conséquences sont en général visibles à court terme et ont un impact sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE

- niveau de connaissances de l'Enseignement Secondaire Supérieur avec environ 1 à 3 ans d'expérience dans une fonction de steward/train attendant (pas obligatoire) suivi des formations internes nécessaires
- excellente connaissance du service et des procédures
- savoir diriger (contrôler, coacher & motiver)
- connaissance des directives et normes d'hygiène
- connaissance des produits et des prix
- manipulation du terminal portable et d'autres matériaux de travail
- savoir travailler avec un système informatisé
- connaissance des outils informatiques courants

3. RESOLUTION DE PROBLEMES

- Pouvoir régler des problèmes opérationnels, des problèmes concernant les activités de l'équipe.
- Pouvoir prendre immédiatement les initiatives nécessaires en fonction de la situation ou du problème qui se pose (problèmes imprévus, insuffisance de matériel, nombre insuffisant de repas, retards).
- En temps normal, le Purser/Supervisor prend les décisions à bord et à la base dans le respect des lignes de conduite et des procédures imposées.
- Travaille sous la supervision du (Duty) On Board Services Manager qui est soit à bord, soit joignable au bureau par téléphone et peut éventuellement faire appel à lui.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- écrite (rapports d'incidents, compléter des documents) – verbale (entretiens de coaching et de feedback).
- s'adresse aux passagers de manière correcte et agréable et gère les éventuelles plaintes.
- peut échanger des informations avec le Terminal manager, le Dispatching ou les collaborateurs du centre d'approvisionnement (CAV).
- a des contacts avec le train manager
- rapporte régulièrement aux collègues et au (Duty) On Board Services Manager.
- doit pouvoir s'exprimer dans les deux langues nationales et en anglais.

5. APTITUDES SPECIFIQUES

Un peu de concentration est nécessaire pendant le service en raison des mouvements brusques, des chocs du train.

6. INCONVENIENTS

- 6.1. poids : soulever/déplacer des bacs à boissons au bar
pousser le trolley chargé de boissons (\pm 70 kg)
- 6.2. position : se pencher – marcher – être debout – maintenir son équilibre
en toute circonstance
- 6.3. conditions : affluence au bar
- 6.4. risques personnels : faible risque de contusions, de se cogner la tête, de petites
brûlures, de tension au dos et aux genoux, d'accidents de
train

2

**COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST VAN 13 JANUARI 2014, GESLOTEN
IN HET PARITAIR COMITE VOOR HET HOTELBEDRIJF, TOT WIJZIGING VAN
DE COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST VAN 14 APRIL 2008, HOUDENDE
DE TOEPASSING VAN DE FUNCTIECLASSIFICATIE IN DE HORECASECTOR**

Art. 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de ondernemingen die ressorteren onder het Paritair Comité voor het hotelbedrijf.

Voor de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt onder "werknemers" verstaan de mannelijke en vrouwelijke werknemers die bezoldigd worden op basis van een vast uur- of maandloon.

Art. 2. Voor de toepassing van onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst wordt verstaan onder CAO: de collectieve arbeidsovereenkomst van 14 april 2008, houdende de toepassing van de functieclassificatie in de horecasector, gesloten in het Paritair Comité voor het hotelbedrijf en geregistreerd onder het nummer 88102/CO/302.

Art. 3. In artikel 8 van de CAO wordt volgende referentiefunctie en haar weging ingevoegd: in functiecategorie VIII: purser / on board services supervisor met 147,5 wegingspunten.

Art. 4. De in bijlage 1 gevoegde exhaustieve lijst van referentiefuncties zoals bepaald in artikel 3 van de CAO, wordt aangevuld met de referentiefunctie purser / on board services supervisor met referentienummer 251.

Art. 5. De bijlage 2 van de CAO wordt aangevuld met de functieomschrijving van de referentiefunctie purser / on board services supervisor zoals opgenomen in bijlage van onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst.

Art. 6. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 13 januari 2014. Zij is gesloten voor een onbepaalde tijd. Ze kan worden opgezegd door elk van de partijen, mits een opzeggingstermijn van drie maanden bij een ter post aangetekende brief gericht aan de voorzitter van het Paritair Comité voor het hotelbedrijf en aan de daarin vertegenwoordigde organisaties.

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : BEDIENING - SPOORWEGEN
Code : 251
Functie : Purser/On board services Supervisor
Functiecategorie : VIII

ORGANISATIE :

Staat in de onderneming onder het gezag van de (Duty) On board Services Manager en geeft operationeel leiding aan de train attendants/stewards aan boord van de treinen.

DOEL :

Begeleiding van de train attendants/stewards en toezicht houden op een correcte en vlotte uitvoering van de werkzaamheden aan boord van de treinen en het volgen van de procedures door de train attendants/stewards teneinde de kwaliteit van de dienstverlening aan de passagiers te verzekeren.

Het instaan voor de cateringservice aan boord volgens de specificaties en tot volle tevredenheid van de passagiers.

HOOFTAKEN :

Eurostartreinen

- Geeft leiding aan alle train attendants/stewards en voert, indien nodig, dezelfde operationele taken uit aan boord van de trein als zijn ploeg; vertoont voorbeeldgedrag wanneer hij zijn taken uitvoert aan boord van de trein
- Coacht, motiveert, superviseert alle train attendants/stewards
- Brengt de nodige inlichtingen, nieuwe procedures en instructies over naar de ploeg stewards/train attendants en voert tevens informatie terug naar zijn manager via de reisverslagen en incidentrapporteringen
- Verricht de dagelijkse opvolging van de prestaties en het gedrag van de train attendants/stewards aan boord van de treinen, rapporteert alle andere relevante situaties of moeilijkheden; werkt aan de ontwikkeling van de stewards/train attendants via de realisatie van beoordelingen en feedback
- Animeert de briefings en neemt deel aan de vergaderingen georganiseerd door de (Duty) On Board Services manager
- Neemt deel aan werkgroepen en opleidingen (binnen en buiten het bedrijf).

Thalystreinen

- Verricht de opvolging van de train attendants/stewards op de basis, op de trein en tussen de basis en de trein in nauwe samenwerking met de dispatch en terminal manager
- Verifieert, onderhoudt en verbetert het kwaliteitsniveau van de dienstverlening aan boord door aanwezig te zijn op de treinen
- Vervult een sleutelrol in de communicatie tussen de train attendants/stewards en het management; communiceert rechtstreeks met de train attendants/stewards en is de link tussen de staff en het management

- Organiseert tussentijds afspraken die leiden tot een jaarlijks evaluatiegesprek met alle stewards/train attendants
- Neemt deel aan briefings, meetings met de (Duty) On Board Services manager en de meeting met collega's
- Werkt mee aan het up-to-date houden van de regels en procedures voor train attendants/sterwards

CRITERIA

Code : HRC. REF. 251

Functie : Purser / On board services Supervisor

1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk voor :

- . het geven van operationele leiding aan de train attendants/stewards aan boord van de treinen en het toezicht op werkzaamheden van de train attendants/stewards
- . de praktische opleiding en begeleiding van de train attendants
- . de dagelijkse rapportage en opvolging van de prestaties aan boord
- . het kwaliteitsniveau van de dienstverlening aan boord van de treinen
- . een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke service

Gevolgen:

- foutieve handelingen of beslissingen kunnen aanleiding geven tot mindere kwaliteit van de dienstverlening, onveilige situaties, voorraad- of geldtekorten, verwittigingen of aanmaningen.
De gevolgen zijn doorgaans merkbaar op korte termijn en hebben invloed op de werkeenheden.

2. KENNIS EN KUNDE

- . kennisniveau Hoger Middelbaar Onderwijs met gemiddeld 1 tot 3 jaar ervaring als steward/train attendant (niet verplicht) en het volgen van de vereiste opleidingen
- . uitstekende kennis van de dienstverlening en procedures
- . kunnen leiding geven (controleren, coachen & motiveren)
- . kennis van de richtlijnen en hygiënenormen
- . kennis van producten en prijzen
- . kunnen bedienen van de handterminal en overige werkmaterialen
- . kunnen werken met geïnformatiseerd systeem
- . gebruikerskennis van courante software

3. PROBLEEMOPLOSSING

- . operationele problemen, crewaangelegenheden
- . dient onmiddellijk de nodige initiatieven te kunnen nemen naargelang de situatie of het zich voordoende probleem (onvoorziene problemen, materiaal tekort, onvoldoende maaltijden, vertragingen)
- . de Purser/Supervisor neemt normaliter de beslissingen aan boord en in de basis binnen aangegeven richtlijnen en procedures
- . staat onder supervisie van de (Duty) On Board Services Manager hetzij aan boord, hetzij telefonisch bereikbaar op kantoor en kan eventueel op hem terugvallen

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- schriftelijk (rapporteringen, sheets invullen) – mondeling (coaching- en feedbackgesprekken)
- correct en gastvrij te woord staan van passagiers en mogelijke klachten kunnen behandelen
- kan informatie uitwisselen met de Terminal manager, de Dispatch of medewerkers van het bevoorradingscentrum (CAV).
- contacten met de train manager
- regelmatige rapportering naar collega's en (Duty) On Board Services manager toe
- moet zich kunnen uitdrukken in het beide landstalen en het Engels.

5. VAARDIGHEDEN

Enige concentratie is vereist bij het opdienen ingevolge plotse bewegingen, schokken van de trein.

6. INCONVENIENTEN

- 6.1. zwaarte : heffen/verzetten van bakken met drank aan de bar
duwen van de trolley geladen met drank (± 70 kg)
- 6.2. houding : bukken - lopend - staand - te allen tijde zijn evenwicht kunnen
bewaren
- 6.3. werksfeer : drukte aan de bar
- 6.4. persoonlijk risico : geringe kans op kneuzingen, zijn hoofd stoten, kleine
brandwonden, rug-en knieklachten, treinongelukken