

Bienvenue à **Nom de l'établissement**

Vous venez d'être embauché dans notre restaurant (**ou autre type d'établissement**) et nous vous en félicitons

Ce livret d'accueil a pour objectifs de vous familiariser avec le fonctionnement du restaurant et de vous informer sur vos droits et obligations.

Prenez en connaissance attentivement et en cas de besoin vous pourrez vous référer aux personnes désignées dans chaque chapitre.

Nous vous souhaitons la bienvenue et comptons sur votre investissement pour contribuer à la réussite de l'entreprise.

Les cogérants,

Nom et signature

Chapitre 1 : un peu d'informations sur le droit du travail....

1. Votre contrat de travail
2. La convention collective Hôtels, Cafés, Restaurants
3. Votre protection sociale
4. Repos hebdomadaire et congés légaux

Chapitre 2 : le fonctionnement du restaurant...

1. Les horaires d'ouverture
2. Les pauses et temps de repas
3. L'accueil des clients
4. L'hygiène et la sécurité alimentaire

Chapitre 3 : les relations de travail...

1. Les différents emplois
2. Le travail en équipe
3. Organisation des tables
4. Organigramme du personnel

Chapitre 1 : un peu d'informations sur le droit du travail...

Référent : Indiquer le nom du responsable le mieux placé pour répondre aux interrogations d'un salarié sur ce thème

1. Votre contrat de travail

Nous allons vous remettre un contrat de travail **écrit** qui comporte notamment les informations concernant votre rémunération, votre horaire hebdomadaire de travail, la période du contrat, la désignation de votre poste...etc.

Si vous utilisez le TEE :

Pour l'embauche des saisonniers, nous utilisons le Titre Emploi Entreprise. Avec ce dispositif, une fois que nous avons établi votre chèque mensuel, c'est l'URSSAF qui vous adresse directement votre bulletin de salaire (attestation d'emploi).

La durée légale du travail dans la restauration est de 39 heures par semaine.

La durée de la **période d'essai** est clairement indiquée sur votre contrat. Nous ferons un bilan de votre adaptation au poste occupé avant la fin de cette période.

Vous devrez passer une **visite médicale obligatoire** avant l'expiration de la période d'essai. Nous vous indiquerons le jour et l'heure de convocation à la médecine du travail de....

Attention : vous veillerez à nous ramener le **certificat d'aptitude médicale** qui sera conservé dans votre dossier.

Vous devrez signer votre contrat de travail en deux exemplaires et en conserver un.

2. La convention collective Hôtels, Cafés, Restaurants

La restauration dispose d'une convention collective depuis le 30 avril 1997 modifiée par avenant n°1 du 13 juillet 2004.

Cette convention contient des dispositions particulières qui complètent le droit du travail et qui s'appliquent aux salariés des restaurants.

3. Votre protection sociale

Notre restaurant est immatriculé à l'URSSAF qui est chargée de collecter les cotisations sociales salariales et patronales. Vous trouverez, agrafé à votre contrat, le justificatif de déclaration à l'URSSAF.

En tant que salarié, vous bénéficiez d'une protection sociale en matière de :

- maladie,
- chômage,
- vieillesse (retraite)

Nous adhérons à (**indiquer le nom de l'organisme**) pour votre retraite complémentaire.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} janvier 2005, les salariés des restaurants bénéficient d'un **régime de prévoyance** qui vous offre des garanties supplémentaires (accidents du travail, invalidité...)

4. Les congés

Chaque salarié a droit à **2,5 jours** ouvrables de congés payés **par mois de travail**.

Vous pouvez, par ailleurs, disposer de congés pour événements familiaux prévus dans la convention collective (mariage, naissance, décès...).

5. Quelles démarches faire si vous êtes malade ?

Vous avez l'obligation de nous prévenir :

- par téléphone le jour même,
- et nous adresser dans un délai de **48 heures maximum** le volet 3 de votre arrêt de travail

Nous transmettrons une attestation de salaire à la CPAM qui étudiera vos droits aux d'indemnités journalières.

Chapitre 2 : le fonctionnement du restaurant...

1. Les horaires d'ouverture

Le restaurant est ouvert toute l'année.

Pendant la basse saison (**indiquer la période**) il est fermé deux jours par semaine.

En pleine saison, il est ouvert tous les jours, de (**indiquer les horaires d'ouverture et de fermeture**).

Vous prendrez le service conformément au planning qui vous sera communiqué. **La ponctualité** est de rigueur dans le restaurant afin de ne pas désorganiser le service.

2. Les pauses et temps de repas

Chaque salarié à droit à une pause de 20 minutes au bout de six heures de travail consécutif. Cette pause correspondra le plus souvent à la pause repas (30 minutes pour le repas).

3. L'accueil des clients

Nous serons très attentifs à l'accueil que vous réserverez à la clientèle.

Nous vous demandons en toutes circonstances, de rester polis et courtois.

Si vous répondez au téléphone, souriez, cela s'entend !!
d'être toujours polis et courtois.

Eventuellement expliquer brièvement le système de réservation utilisé par l'entreprise

En cas de difficulté ou de réclamation, vous veillerez à en informer **immédiatement** l'un des responsables.

4. L'hygiène et la sécurité alimentaire

Référent : Indiquer le nom du responsable le mieux placé pour répondre aux interrogations d'un salarié sur ce thème

En tant que gérants d'un restaurant, nous sommes tenus de respecter des normes très strictes en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Vous veillerez à respecter les consignes qui vont seront données en matière d'hygiène corporelle et de nettoyage des locaux. Le respect des protocoles établis dans notre établissement est **impératif**.

Un classeur récapitulant les procédures est à votre disposition dans le restaurant. Veuillez le consulter dès que nécessaire.

Si vous travaillez en cuisine, vous devrez respecter les consignes en matière de sécurité alimentaire qui vous seront dispensées par le chef. Pour le nettoyage, vous respecterez les consignes affichées sur les panneaux dans la cuisine.

En cas de doute, n'hésitez pas à demandez l'information auprès d'un des responsables **(Indiquer le nom du ou des responsables)**

CHAPITRE III : les relations de travail...

1. Les différents emplois dans le restaurant

A titre d'information, voici les emplois et activités salariées types que vous trouverez dans notre restaurant :

Référent : Indiquer le nom du responsable le mieux placé pour répondre aux interrogations d'un salarié sur ce thème

Chef de rang : le chef de rang a la responsabilité d'un rang de la salle (d'un regroupement de tables). Il organise et surveille la qualité du travail du personnel. Une fois la " mise en place " de la salle effectuée, il vérifie que rien ne manque. Il assure également le service en salle. C'est généralement lui qui fait l'addition, l'encaisse et rend la monnaie.
(responsable :indiquer le nom du responsable)

Serveur de restaurant : sous les ordres du chef de rang ou du responsable de salle, le serveur est affecté au service de tables précises. La salle est en effet divisée en carrés, eux-mêmes divisés en rangs de tables, pour faciliter le service. Le serveur prépare les tables qui lui sont attribuées. Il dresse le couvert selon un code très précis appris et s'assure que rien ne manque. Quand un client s'installe à l'une de " ses " tables, il prend la commande et sert les plats en faisant la navette de la salle à la cuisine. Une fois le repas terminé, il apporte la note encaisse la facture selon les règles établies dans le restaurant, puis dessert la table et la prépare pour une nouvelle arrivée. Il assure le nettoyage de la salle selon le

planning établi. **(responsable :indiquer le nom du responsable)**

Barman : Le barman accueille la clientèle, prépare et sert les boissons pour le bar et la salle. Il assure la mise en service des appareils réfrigérateurs, des machines à café, de la machine à laver les verres... Pas question de tomber en panne de boissons pendant le service : le barman veille donc aussi à l'approvisionnement du bar pour la journée. Il doit être aimable, diplomate, discret et avoir le goût des contacts et le sens commercial. Il doit converser avec les clients et participer dans certains cas à l'animation typique du bar. Pour la préparation de la salle, il procède à l'entretien et au nettoyage du bar. **(responsable :indiquer le nom du responsable)**

Commis de cuisine : Sous les ordres du chef de cuisine, du second ou du chef de partie, le commis exécute des tâches simples (ranger les provisions, éplucher les légumes, laver les salades, préparer les garnitures) ou plus complexes selon l'organisation de l'équipe en cuisine. Pendant le coup de feu des services, le commis " assiste " les cuisiniers selon ses capacités. Après chaque service, il doit entièrement ranger et nettoyer la cuisine selon les procédures établies dans le restaurant. **(responsable :indiquer le nom du responsable)**

Plongeur : Il doit nettoyer intégralement, rapidement et soigneusement, le matériel utilisé en cuisine (marmite, casserole, poêles, bain-marie, salamandre, grill, friteuse, sauteuse, fours, étuves, table de travail, étagères, batteurs

(mélangeurs, bac à poisson...). Il participe aussi au rangement, et peut être amené à effectuer le nettoyage du poisson, à éplucher les légumes, à participer à la mise en place. Il travaille sous les ordres du chef de cuisine, second et chefs de partie. **(responsable : indiquer le nom des responsables)**

Chef de partie : Le chef de partie est responsable d'une des composantes du menu (poisson, entremet, garde manger, fruits de mer et coquillage ...) ou d'un type précis de cuisson (froid, chaud, grillades...). Il travaille sous les ordres du chef et/ou du second s'il y en a un. Il est assisté des commis, auxquels il transmet son savoir. **(responsable : indiquer le nom des responsables)**

2. Le travail en équipe...

Le travail en équipe exige rigueur, attention et diplomatie. Vous veillerez à respecter le travail de chacun.

Vous devrez faire preuve d'amabilité et de courtoisie envers la clientèle mais également envers chacun de vos responsables et collègues de travail.

Les différends entre salariés du restaurant ne doivent jamais être réglés devant la clientèle.

Toute difficulté majeure rencontrée dans le cadre du service doit être portée à la connaissance d'un des responsables.

3. Organisation des tables

Le plan de table figure dans la caisse enregistreuse. Vous bénéficierez d'une formation interne pour savoir comment l'utiliser **(voir le référent concerné : indiquer son nom)**

La caisse enregistreuse permet de gérer les réservations. Vous pourrez l'utiliser pour le premier service. Pour le deuxième service, vous utiliserez les fiches papier prévues à cet effet.

4. Organigramme

Décrire l'organisation hiérarchique interne