

Guide du **COLLABORATEUR**



Travailler chez Miléade c'est :

- ✓ Rejoindre une aventure humaine au service des clients,
- ✓ Découvrir différents métiers dans des environnements d'exception
- ✓ Et grandir dans une entreprise ambitieuse et engagée.

Ce Guide a pour objectif de vous accompagner au moment de votre prise de poste. Il doit répondre aux principales questions que vous vous posez et fait partie de la « pochette d'accueil Miléade ».

Il est complété :

- par des supports disponibles sur le réseau informatique
- par le règlement intérieur de l'entreprise affiché dans chaque établissement
- et par les accords d'entreprise en vigueur.



Bienvenue dans l'aventure Miléade !

Votre manager est disponible pour question complémentaire. Les collaborateurs du siège sont également à votre écoute.

Bonne lecture !

Miléade
Villages Clubs & Hôtels

SOMMAIRE

1. Les relations clients et les Milé'attitudes	2
2. Ma vie au sein de l'établissement.....	2
Logement	2
Tenue.....	2
Restauration et bar.....	3
Véhicules.....	3
Loisirs	3
Tabac	3
Pourboire.....	3
3. La sécurité au sein de l'établissement.....	3
4. Comprendre mon bulletin de salaire.....	4
Organisation de la paie	4
La restauration	4
Le logement	4
5. Les absences.....	4
Les jours de repos hebdomadaires	4
Les congés payés	5
Les repos compensateurs	5
Les absences pour maladie	5
L'accident de travail.....	5
6. Les éléments de rémunération	6
Le 13e mois	6
La prime ancienneté.....	6
Le dispositif de complément de rémunération	6
7. La couverture sociale	6
La mutuelle (Aésio)	6
La prévoyance Chorum	6
Maintien de la couverture santé à l'issue du contrat de travail	6
8. Vos représentants du personnel et délégués syndicaux.....	7

1. Les relations clients et les Milé'attitudes

Principes de base :

Vous êtes l'image de l'entreprise et vous adoptez à ce titre un comportement exemplaire en ce qui concerne la tenue, la parole et les gestes. Vous êtes courtois avec vos collègues et avec nos clients. Ceci s'applique évidemment autant sur les temps de travail que sur les temps de repos.

Par exemple, dans le cadre d'une discussion avec un client, vous n'exprimez pas vos éventuels mécontentements. Vous en parlez à votre hiérarchie

Les clients sont évidemment prioritaires : en cas de problème de fluidité au restaurant ou au bar, le collaborateur ne doit pas générer de mécontentement clients.

La culture Miléade :

Vous avez reçu à votre arrivée le « livret Culture Miléade » : nous vous invitons à en acquérir une bonne connaissance et à l'utiliser comme référence dans votre façon d'être avec les clients et vos collègues.

Nos 4 valeurs, Hospitalité, Plaisir, Humain, Responsabilité doivent être intégrées dans les actes et dans les comportements des collaborateurs Miléade : ces Milé'attitudes que nous vous demandons d'adopter sont essentielles à la réussite de notre aventure collective !

2. Ma vie au sein de l'établissement

Logement

Miléade met à votre disposition des logements pour les collaborateurs qui viennent de loin, en s'efforçant de proposer des installations confortables. Si à votre arrivée, vous constatez des dysfonctionnements, vous pouvez en faire part à votre manager.

Le logement doit rester propre et en bon état en respectant les consignes de sécurité. N'entreprenez pas de travaux ou d'installations qui mettent en danger votre sécurité (obstruction des équipements de sécurité, équipements de cuisson...). Des visites de la direction seront effectuées régulièrement.

Les espaces partagés restent rangés et propres et chacun respecte la tranquillité de ses collègues et des clients de Miléade.

Miléade fournit les draps à l'arrivée, ce linge peut être changé une fois par semaine sur demande à la réception.

Une caution de 100 euros est demandée et restituée après état des lieux du logement.

Il est interdit de loger une personne étrangère à l'établissement ou à l'équipe. Si un collaborateur souhaite accueillir occasionnellement une personne de son entourage, il doit obtenir au préalable l'accord du directeur de l'établissement.

Tenue

Miléade vous fournit des tenues de travail logotées. Ces tenues sont entretenues par chaque collaborateur. Pour l'équipe de cuisine cela est effectué par le service hébergement.

Chaque semaine, un lavage et un séchage sont offerts, ainsi qu'une dose de lessive.

Pour les tenues non logotées, le collaborateur doit se référer aux consignes métier données par son manager.

Chacun adopte une tenue propre et correcte au sien de l'établissement, à tout moment.
Les membres de l'équipe effectuant des travaux salissants évitent de se présenter devant des clients avec des vêtements tachés. En aucun cas, un collaborateur ne porte des vêtements troués ou déchirés.
Un badge nominatif est remis à chaque collaborateur, son port est obligatoire pendant le temps de travail, ainsi que pour accéder au restaurant et au bar pendant les jours de repos.

Restauration et bar

Miléade vous propose, si vous le souhaitez, de prendre vos repas au restaurant avec les clients (sans obligation et en fonction des espaces disponibles dans l'établissement pour la restauration des collaborateurs).

La priorité doit toujours être laissée aux clients. Les tables sont limitées à quatre collaborateurs.

Miléade vous permet de bénéficier de cafés, thés, tisanes et sirops offerts.

Les autres consommations sont réglées comptant au tarif affiché et seules les boissons non alcoolisées sont autorisées pendant les heures de travail.

Véhicules

Votre véhicule personnel doit être garé sur les emplacements définis par le directeur d'établissement en fonction des possibilités de l'établissement, en laissant la priorité aux clients. Les règles pour utiliser un véhicule de service sont définies par le directeur de l'établissement. Il est notamment obligatoire de fournir son permis de conduire.

Loisirs

Miléade vous donne accès aux équipements de loisirs de l'établissement en dehors de vos heures de travail et à condition de ne pas prendre la place d'un client. Un effort de discrétion est attendu.

Tabac

La réglementation liée au tabac s'applique pour tous, collaborateurs et clients. Il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans les logements, dans les espaces collectifs, sur la terrasse du restaurant, près des aires de jeu pour enfants et des lieux d'animation. Là encore la discrétion prévaut. Il est nécessaire d'éviter les regroupements de plus de quatre collaborateurs.

Pourboires

Miléade n'autorise pas ses collaborateurs à encourager cette pratique. Un pourboire ne pourra être demandé quel que soit le service rendu aux clients. Si le client offre un pourboire, celui-ci sera remis au directeur et conservé dans une cagnotte collective.

3. La sécurité au sein de l'établissement

Votre sécurité est la priorité de Miléade.

Soyez attentif aux consignes données par votre manager et par les documents de travail et soyez acteur de votre sécurité :

- Signalez les problèmes rencontrés (fuite produit, bord piscine coupant...)
- Ne manipulez pas de produits chimiques sans formation préalable
- Portez les équipements de protection individuels adaptés
- Soyez attentifs au quotidien aux risques de glissade, de coupures, ou de brûlure, aux risques électriques...

4. Comprendre mon bulletin de salaire

Organisation de la paie

Chaque fin de mois vous percevrez votre salaire par virement.

Nous appliquons le principe de modulation et lissage de la rémunération : vous êtes payé tous les mois sur la base de 151,67h (pour un temps plein). Ce lissage permet une rémunération identique quel que soit le nombre de jours ouvrés du calendrier.

En cas d'arrivée ou de départ en cours de mois, nous tenons compte du nombre d'heures effectives sur le mois concerné.

Vos plannings sont consultables via votre manager à tout moment au cours de la saison. Une impression pourra être faite sur demande.

Les absences sont affichées sur les bulletins de paie selon leur nature :

- Les absences liées à de la maladie ou de l'activité partielle s'affichent le mois en cours,
- Les absences pour congés payés ou repos compensateur s'afficheront le mois suivant.

La paie est réalisée au siège par un gestionnaire de paie. Chaque établissement a un référent. Les bulletins de paie sont remis par le directeur aux collaborateurs entre le 5 et le 10 de chaque mois.

La restauration

Les équipes (hors cuisine) dont les repas sont pris au restaurant sont facturés de manière forfaitaire :

- En pension complète (2 repas par jour et petit déjeuner offert), soit 100€ pour un mois complet
- En demi-pension (1 repas par jour), soit 50€ pour un mois complet

Le forfait est proratisé uniquement en fonction de la date de prise de poste en cours de mois ou de la date de fin de contrat.

Sur votre bulletin de paie, la facturation repas correspond à une retenue en bas de bulletin.

Les équipes en cuisine bénéficient d'un avantage en nature repas qui est évalué sur une base forfaitaire conformément aux règles URSSAF (cf. accord d'entreprise).

Sur votre bulletin de paie, l'avantage en nature est comptabilisé en positif au niveau du brut et en négatif au niveau du net : vous cotisez uniquement des charges salariales.

Le logement

Des logements au sein de l'établissement sont mis à disposition des collaborateurs pendant la durée de leur contrat. Ces logements sont facturés chaque mois, pendant et hors période d'ouverture clients :

- 20 € par mois pour une chambre partagée (ou collective)
- 40 € par mois pour une chambre individuelle
- 70 € par mois pour un studio ou un T1 ou un mobile home individuel
- 130 € par mois pour un logement supérieur au T1

Sur votre bulletin de paie, la facturation logement correspond à une retenue en bas de bulletin.

5. Les absences

Les jours de repos hebdomadaires

Ils sont déterminés par le responsable hiérarchique, dans le cadre du planning prévisionnel.

Ils sont impérativement pris et correspondent à 2 jours lorsque le service le permet ou 1,5 jours consécutifs dans la mesure du possible ; à minima 1 jour avec l'accord du collaborateur.

Les congés payés

La période légale d'acquisition des congés payés est du 1er juin de l'année en cours au 31 mai de l'année suivante.

Le personnel sous contrat à durée indéterminée acquiert 2,25 jours de congés par mois (soit 27 jours ouvrés par an).

Le personnel sous contrat à durée déterminée ou saisonnier acquiert 2,08 jours de congés par mois (soit 5 25 jours ouvrés par an). Ces congés sont pris pendant l'exécution du contrat de travail.

La demande de congés payés doit être faite à l'aide du document de référence et validée par le manager.

Le solde de congés est visible sur l'outil Excel de suivi Temps de Travail. Il l'est également en bas de bulletin mais avec un mois de décalage.

Les repos compensateurs

Un collaborateur sous contrat Forfait Jour génère 13 jours de Repos Compensateurs par an.

Le solde de ces repos est visible sur l'outil de suivi Temps de Travail. Il ne l'est pas en bas de bulletin.

Les absences pour maladie

Si vous bénéficiez d'un arrêt maladie, vous devez :

- prévenir immédiatement votre responsable hiérarchique de votre absence
- compléter votre arrêt de travail

- envoyer le volet 3 de votre arrêt de travail au directeur d'établissement dans les 48h qui suivent votre visite chez le médecin

- si l'arrêt n'a pas été télétransmis par votre médecin, vous devez envoyer les autres volets à la CPAM dont vous dépendez (département de votre résidence principale)

Si vous êtes CDI (de 0 à 12 mois) ou saisonniers non titulaires : durant les 3 premiers jours, les indemnités journalières ne sont pas versées, c'est ce qu'on appelle le délai de carence. A l'issue, le montant de vos indemnités journalières sera égal à 50% du salaire de référence. Vous recevez directement les Indemnités Journalières. L'absence est déduite de votre bulletin de salaire.

Si vous êtes CDI (depuis plus d'un an) ou saisonniers titulaires, le salaire est maintenu dès le 1er jour et jusqu'au 90^{ème} jour d'absence.

La non-justification d'un arrêt maladie peut entraîner une procédure disciplinaire.

L'accident de travail

Si vous êtes victime d'un accident sur votre lieu de travail, vous devez :

- informer votre manager et éventuellement votre Représentant du Personnel présent au sein de votre établissement.

Votre direction, avec l'aide des services siège, devra :

- remplir une Déclaration d'Accident du travail qu'elle transmettra à votre CPAM dans les 48h
- vous remettre la feuille d'Accident du travail (Cerfa S6201) qui vous permettra le remboursement à 100% des frais médicaux engagés sans avance de frais (tiers payant).

Si le médecin vous prescrit un arrêt de travail ou si vous êtes hospitalisé, le service Paie établira une attestation de salaire vous permettant d'obtenir le versement des indemnités journalières.

La non-justification d'un accident de travail peut entraîner une procédure disciplinaire.

Se référer pour toute question complémentaire à l'accord d'entreprise en vigueur.

6. Les éléments de rémunération

Le 13^e mois

Une prime 13^{ème} mois est versée au personnel en CDI comptant 1 an d'ancienneté et aux saisonniers titulaires. Cette prime est versée en 2 fois :

- 50% versé en mai et couvrant la période de travail du 1^{er} décembre au 31 mai
- 50% versé en novembre et couvrant la période du 1^{er} juin au 30 novembre
- ou au moment du solde de tout compte

Elle est proratisée en fonction de la période effectivement travaillée sur l'année.

La prime ancienneté

Chez Miléade, votre ancienneté est récompensée à partir de 36 mois cumulés de travail. Cette prime, versée chaque mois travaillé, évolue selon la grille du chapitre 3, article 5 de l'accord d'entreprise.

Le dispositif de complément de rémunération

Un système lié à la performance de l'entreprise est mis en place au sein de Miléade. Ce complément de rémunération constitue un élément de reconnaissance et de motivation supplémentaire permettant de récompenser les collaborateurs qui s'investissent dans la durée (à partir de 24 mois d'ancienneté). Chaque année une communication spécifique sera effectuée par la direction.

7. La couverture sociale

La mutuelle (Aésio)

Vous bénéficiez d'une mutuelle obligatoire.

Au moment de votre prise de poste, un descriptif de la couverture et un bulletin d'adhésion vous est remis :

- Choix entre une adhésion individuelle, avec enfants, avec conjoint, ou enfants + conjoint
- Choix entre la formule « Base » (par défaut) ou la formule « Option » (avec supplément)

Votre dossier d'adhésion est à retourner à votre manager. En cas d'absence de dossier, vous cotiserez en formule individuelle mais vous ne serez pas couvert.

Votre dossier est automatiquement reconduit à chaque nouveau contrat au sein des établissements Miléade. Si vous souhaitez faire évoluer votre couverture santé, demandez la note d'information à votre manager.

Des conditions de dispense existent (cf. documents transmis dans la pochette de bienvenue).

La prévoyance Chorum

Les collaborateurs en CDI et les saisonniers titulaires bénéficient d'une couverture prévoyance obligatoire à partir d'un an d'ancienneté chez Miléade. Un contrat prévoyance apporte une couverture en cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité de travail. La prévoyance apporte une prise en charge complémentaire aux IJSS (Indemnités Journalières de la Sécurité Sociale) à compter du 91^{ème} jour d'arrêt suite à un accident ou une maladie.

Maintien de la couverture santé à l'issue du contrat de travail

Le mécanisme de portabilité des garanties santé s'adresse aux collaborateurs qui terminent leur contrat. Ainsi, vous avez la possibilité de conserver le bénéfice de la mutuelle à l'issue de votre contrat de travail et durant la période d'indemnisation chômage.

Pour en bénéficier, vous recevrez avec vos documents de fin de contrat un dossier « portabilité ». La démarche à suivre y sera précisée.

8. Vos représentants du personnel et délégués syndicaux

Comité Social et Economique (CSE)

Le CSE est l'instance représentative du personnel.

Ses membres ont pour mission :

- de tenir un rôle consultatif et informatif. Le CSE est informé et consulté sur tous les projets susceptibles d'avoir une incidence sur l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise (conditions de travail, formation, égalité hommes/femmes)
- d'assurer des contributions économiques, sociales et culturelles (cf. flyer intégré à la pochette de bienvenue)
- de veiller à l'application du droit du travail : code du travail, convention collective, accords d'entreprise.

Les Représentants de Proximité (RP)

Les RP sont nommés par les membres du CSE. Ils rencontrent la direction régulièrement.

Ils ont pour mission d'assurer une proximité terrain avec les collaborateurs afin de recueillir et de faire remonter les éventuelles difficultés rencontrées.

Le nom des membres du CSE, des représentants de proximité et les référents en cas de situation d'harcèlement, sont disponibles à l'affichage.