|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\meuwis01\Desktop\Europass-Full-Colour-Brand-Mark.jpg | **Supplément au certificat Europass**(\*) | Belgique |

|  |
| --- |
| 1. Intitulé du certificat |
| **Certificat de qualification du /de la Gouvernant·e d’étage** |
| (1) dans la langue d’origine |

|  |
| --- |
| 2. Traduction de l’intitulé du certificat |
| **Leidinggevende schoonmaak kamers** (NL)  **Etagenverantwortliche** (DE)  **Floor supervisor** (EN) |
| (1) Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale. |

|  |
| --- |
| 3. Éléments de compétences acquis |
| Le certificat de qualification concerne l’ensemble des unités d’acquis d’apprentissage listées ci-dessous.  **Unités d’acquis d’apprentissage en conformité avec le profil de formation du SFMQ** (Service francophone des Métiers et des Qualifications).  UAA1 : Contrôler le travail du Valet/Femme de chambre et le comportement professionnel du personnel de l’étage  UAA 2 : Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l’entretien de l’étage et gérer les plaintes en français  UAA 3 : Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l’activité du département et organiser la distribution  UAA 4 : Gérer les plaintes dans son domaine d’activités en anglais |

|  |
| --- |
| 4. Secteurs d’activité et/ou types d’emplois accessibles par le détenteur du certificat |
| Le métier de gouvernant·e d'étage est référencé dans la fiche métier G1503 -Management du personnel d’étage - du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr).  La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l’emploi en Belgique.  Le/la gouvernant(e) d’étage assure toutes les missions, productions et services attendus du Profil SFMQ de « valet - femme de chambre ».  En plus, il/elle dirige opérationnellement les femmes-valets de chambre. Il/elle organise leur travail et le planning quotidien des activités de nettoyage (chambres, espaces publics, salles, bureaux) et de la distribution du linge. Il/elle est responsable de la répartition des tâches suivant le planning. Il/elle donne des instructions de travail; forme et dirige les collaborateurs.  Il/elle contrôle les activités des valets de chambre conformément aux fiches de travail et directives données. Il/elle contrôle l'utilisation des produits et du matériel de nettoyage. Il/elle inspecte les chambres, sanitaires et espaces publics nettoyés. Il/elle contrôle la présentation, l'ordre, la netteté et l'hygiène conformément aux directives. Il/elle contrôle la disposition des salles, du mobilier et autre matériel. Il/elle fait appel aux nettoyeurs pour un nettoyage urgent. Il/elle contrôle et gère le stock utile pour le service.  Il/elle informe le service technique des pannes ou défectuosités et il/elle vérifie que les réparations sont réalisées.  Il/elle surveille l'application des règles internes de comportement et bonnes mœurs du personnel. Il/elle contrôle la présentation et l'hygiène.  Il/elle traite les plaintes des clients et résout les problèmes. Il/elle s'assure de la prise en charge des demandes spécifiques des clients.  Il/elle assure la communication entre le gouverneur général et le personnel de nettoyage. |
| (1) Rubrique facultative |

|  |
| --- |
| (\*) Note explicative  Le Supplément au certificat complète l’information figurant sur le certificat. Ce document n’a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.  © Union européenne, 2002-2020 |

|  |  |
| --- | --- |
| 5. Base officielle du certificat | |
| **Nom et statut de l’organisme certificateur**  *Coordonnées de l’établissement scolaire*   |  | | --- | |  | | **Nom et statut de l’autorité de tutelle responsable de l’organisme certificateur**  MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE)  Boulevard Léopold II 44  B-1080 BRUXELLES  <http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/> |
| **Niveau du certificat**  Niveau. 4 du CFC et du CEC(EQF) | **Système de notation / conditions d’octroi**  Évaluation binaire « a satisfait / n’a pas satisfait » établie en référence à des critères d’évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l’épreuve.  Le certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le profil de certification de « Gouverneur/Gouvernante d’étage »Les critères et indicateurs d’évaluation sont définis par le profil d’évaluation. |
| **Accès au niveau suivant d’éducation/de formation**  Néant | **Accords internationaux**  Néant |
| **Base légale**   * Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26). * Décret du 03 juillet 1991 organisant l’enseignement secondaire en alternance (article 2bis). * Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 14 octobre 2021 définissant le profil de formation du/de la « Gouverrnant·e d’étage ». * Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2). | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6. Modes d’accès à la certification officiellement reconnus | | |
|  | | |
| **Description de l’enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)** | **Part du volume total de l’enseignement / formation (%)** | **Durée (heures/semaines/mois/années)** |
| Enseignement secondaire de plein exercice | 100 % | 3 ans |
| Enseignement secondaire en alternance (art. 49) | 40 % en école  60 % en entreprise | 3 ans |
| **Durée totale de l’enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme** | | 3 ans |
| **Niveau d’entrée requis**  Peuvent être admis comme élèves réguliers en quatrième année de l'enseignement secondaire général, technique ou artistique, y compris dans l'année de réorientation, en application de l’Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, article 12 :   1. les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit une troisième année d'études dans une de ces deux formes d'enseignement. 2. les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel de plein exercice ou la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel en alternance visé à l'article 2bis, § 1er, 1°, du décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance, ou le deuxième degré de l'enseignement secondaire professionnel de plein exercice ou en alternance. 3. les titulaires du certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré par le jury d'Etat ou par les jurys de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone; 4. les titulaires du certificat d'enseignement secondaire du 2e degré*,* enseignement général, technique, artistique délivré par le Jury de la Communauté française pour autant qu'ils changent d'orientation d'études*; [remplacé par D. 12-07-2012]* […] *Abrogé par D. 12-07-2013*;   les titulaires du certificat correspondant au CESI visé à l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement du 24 juillet 1996 approuvant le dossier de référence de la section "CESI - Orientation générale" de l'enseignement de promotion sociale de régime 1.   1. **Pour l’enseignement en alternance** :   Pour autant qu’ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4ème TQ (art. 49) :   * les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l’année civile en cours sous réserve d’avoir conclu soit : * un contrat d’alternance ; * un contrat d’apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ; * une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ; * toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s’inscrivant dans le cadre d’une formation en alternance qui aura reçu l’approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. * les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l’année civile en cours qui bénéficient de l’enseignement secondaire en alternance depuis le 1er octobre de l’année où ils atteignent l’âge de 21 ans et qui ont conclu soit : * un contrat d’alternance ; * un contrat d’apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ; * une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ; * toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s’inscrivant dans le cadre d’une formation en alternance qui aura reçu l’approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. * les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l’enseignement de plein exercice, sous réserve d’avoir conclu : * un contrat d’alternance ; * un contrat d’apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ; * une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ; * toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s’inscrivant dans le cadre d’une formation en alternance qui aura reçu l’approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.   **Information complémentaire**  www.europass.eu | | |