



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé d'étage en hôtellerie

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	1/32

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi	25
Glossaire technique	27
Glossaire du REAC.....	29

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	3/32

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Agent(e) d'hôtellerie » que l'arrêté du 13/11/2013 (parution au J.O du 22/11/2013) avait défini en deux activités, est toujours adapté à cette configuration avec une modification du périmètre d'intervention pour le service du petit déjeuner.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des enquêtes menées en 2018 auprès des entreprises de l'hôtellerie et de la para hôtellerie, l'analyse des offres d'emploi, des entretiens et des questionnaires réalisés auprès des employés et des hiérarchiques ont permis de repérer que l'employé d'étage en hôtellerie :

- Intervient principalement dans les chambres, les couloirs et les offices de stockage.
- Contribue à la personnalisation de l'accueil afin de fidéliser le client en repérant les informations utiles à l'amélioration du service et en informant la hiérarchie.
- Entretien également les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service.
- Contribue au service du petit déjeuner sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner en fonction de l'organisation interne de l'établissement.
- Peut être amené à utiliser une application numérique sur smartphone pour prendre connaissance du travail à réaliser, rendre compte du travail effectué et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie.

Cela a conduit à changer l'intitulé des deux activités qui deviennent :

- Activité n° 1 « Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client »
- Activité n° 2 « Entretien des espaces dédiés aux clients et contribuer au service du petit déjeuner ».

Et à créer deux nouvelles compétences :

- Compétence n°2 « Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage ».
- Compétence n°3 « Contribuer au suivi et à la fidélisation du client ».

Dans un souci de clarification et pour tenir compte des observations des professionnels, l'intitulé du titre devient « Employé d'étage en hôtellerie ».

Liste des activités

Ancien TP : Agent d'hôtellerie

Activités :

- Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.
- Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.

Nouveau TP : Employé d'étage en hôtellerie

Activités :

- Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	5/32

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Entretien des chambres et contribution à l'amélioration du service client	1	Entretien des chambres et des lieux de circulation du service des étages
		2	Approvisionnement et maintien en état de propreté des offices de stockage
		3	Contribution au suivi et à la fidélisation du client
2	Entretien des lieux dédiés aux clients et contribution au service petit déjeuner	4	Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service
		5	Contribution au service du petit déjeuner
		6	Collaboration à la fin de service du petit déjeuner

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	6/32

FICHE EMPLOI TYPE

Employé d'étage en hôtellerie

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

A partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les chambres et les sanitaires de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il entretient les lieux de circulation du service des étages tels que les couloirs et escaliers. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il approvisionne les offices de stockage et les maintient en état de propreté en respectant les procédures. Afin de contribuer à la fidélisation du client, l'employé d'étage en hôtellerie assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, il entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il repère les dysfonctionnements et les incidents, fait remonter les informations à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

Il intervient au service du petit déjeuner sous la responsabilité de la personne en charge du service. Il accueille les clients, réapprovisionne le buffet, débarrasse, nettoie et redresse les tables. Il prépare et sert les plateaux petit déjeuner en chambre.

En fin de service et dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés et entretient les locaux dédiés au service du petit déjeuner.

Selon les procédures mises en place dans l'établissement, il débarrasse les plateaux servis en chambre.

L'employé d'étage en hôtellerie intervient dans les chambres, les lieux publics, les lieux spécifiques, les locaux de service et au service du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée.

Il travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité.

Il respecte le confort du client lors de ses interventions et adapte son comportement en présence du client. Il fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme.
- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Hôtellerie de plein air.
- Villages vacances.
- Hostels.
- Résidences seniors et maisons de retraite non médicalisées.
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	7/32

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Femme de chambre.
- Valet de chambre.
- Employé d'étages.
- Personnel d'étages.
- Employé de service.
- Equipier.
- Lingère.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages
Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

2. Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner
Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service
Contribuer au service du petit déjeuner
Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants (HCR) du 30 avril 1997.

Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993.

Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.

Convention collective nationale de l'immobilier du 9 septembre 1988.

Convention des entreprises de propreté Code NAF : 8129b.

Code(s) NSF :

334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

G1501 Personnel d'étage

G1502 Personnel polyvalent d'hôtellerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	8/32

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir des procédures et des consignes journalières définies par sa hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service des étages, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne et maintient en état de propreté les offices de stockage. Il assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, des plannings d'occupation et des rapports de travail, l'employé d'étage en hôtellerie sélectionne les produits et le matériel adaptés, approvisionne le chariot d'étage, assure la réfection des lits, nettoie et désinfecte les éléments et les surfaces de la chambre et des sanitaires. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

Il réapprovisionne les offices de stockage en linge, produits d'accueil et consommables en respectant les procédures. Il maintient les offices en état de propreté, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort.

L'employé d'étage en hôtellerie assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Dans la limite de ses attributions, il apporte un premier niveau de réponse au client. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client.

L'employé d'étage en hôtellerie exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes transmises et rend compte régulièrement de son activité. Il adapte son comportement en présence du client et respecte le confort du client lors de ses interventions. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Entretien des chambres et les lieux de circulation du service des étages
Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	9/32

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner, il s'assure de la conformité de la mise en place du buffet. Il accueille le client, veille au réapprovisionnement du buffet, débarrasse, nettoie et redresse les tables. Il dresse les plateaux petit déjeuner et les sert en chambre.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service. Il repère les dysfonctionnements, les incidents et fait remonter les informations à sa hiérarchie.

Dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés et entretient les locaux dédiés au service du petit déjeuner.

Selon les procédures mises en place dans l'établissement, il débarrasse les plateaux servis en chambre.

L'employé d'étage en hôtellerie exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes transmises et rend compte régulièrement de l'avancement de son activité. Il adapte son comportement en présence du client et respecte le confort du client lors de ses interventions. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service
Contribuer au service du petit déjeuner
Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	11/32

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Entretien des chambres et les lieux de circulation du service des étages

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes journalières et des critères de qualité de l'établissement, sélectionner les produits et le matériel adaptés dans les espaces de stockage. Nettoyer les chambres en recouche, en départ et les lieux de circulation en respectant les standards de l'établissement, les principes de sécurité et d'économie d'effort et le délai imparti par l'entreprise. En s'adaptant aux consignes du jour, aérer les pièces, vider les corbeilles, enlever le linge sale de la chambre et de la salle de bain, appliquer les produits d'entretien dans la salle de bain et les toilettes, assurer la réfection des lits, dépoussiérer le mobilier, réapprovisionner la chambre en produits d'accueil et en consommables, nettoyer et désinfecter les éléments et surfaces de la salle de bain et des toilettes, approvisionner la salle de bain en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables, aspirer et laver les sols. Vérifier le fonctionnement des équipements lors de la réfection de la chambre et faire remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Vérifier la qualité de sa prestation. Rendre compte de son activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au service des étages sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique peut être utilisée pour prendre connaissance du travail à réaliser, rendre compte du travail effectué et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie.

Critères de performance

Les consignes sont respectées

Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter

Le nettoyage des chambres, des salles de bain et des toilettes est assuré en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement

La qualité de la prestation est vérifiée

Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Sélectionner les produits et le matériel de nettoyage en fonction des surfaces à entretenir.

Appliquer les différentes procédures de nettoyage des chambres et des sanitaires.

Appliquer la procédure de nettoyage des kitchenettes.

Utiliser les produits et le matériel de nettoyage en respectant les procédures.

Appliquer les techniques de réfection des lits.

Réapprovisionner les chambres et les sanitaires en linge, produits d'accueil et en consommables.

Repérer les dysfonctionnements et les incidents et en informer la hiérarchie.

Vérifier la qualité de sa prestation en fonction des standards de qualité de l'établissement.

Assurer le nettoyage d'une chambre en départ.

Assurer le nettoyage d'une chambre en recouche.

Réaliser le service de la couverture.

Prendre en compte les consignes journalières (rapport de travail papier ou dématérialisé).

Appliquer les procédures liées au service des étages (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », etc.)

Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.

Respecter le confort du client lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores ...).

Adapter son comportement en présence du client.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	13/32

Appliquer les principes d'économie d'effort.
Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.
Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).

Utiliser son chariot d'étage préalablement approvisionné.
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi de son activité.

Connaissance de la nécessité de respecter les procédures.
Connaissance de l'environnement de l'établissement.
Connaissance des différents types de chambres de l'établissement.
Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables.
Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.
Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.
Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.
Connaissance des différentes procédures de nettoyage des chambres et des sanitaires.
Connaissance des différents protocoles en fonction du lieu à nettoyer.
Connaissance des techniques de réfection des lits.
Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisée.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail
Connaissance de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, l'utilisation des produits de nettoyage, les souhaits du client concernant le changement du linge ...)
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant aux différents types de chambres, équipements des chambres et des sanitaires, linge, produits d'accueil et consommables (niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	14/32

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de faciliter le nettoyage des chambres et à partir des consignes de sa hiérarchie, répartir et stocker le linge plat, le linge de toilette, les produits d'accueil, les consommables, les couettes, l'aspirateur, le chariot et le petit matériel de nettoyage dans les offices de stockage. Agencer et approvisionner rationnellement le chariot. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Réapprovisionner les offices de stockage en respectant les procédures et les maintenir en état de propreté. Repérer les anomalies et les incidents lors de l'approvisionnement des différents produits et consommables et en informer la hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au service des étages sous la responsabilité et la supervision de la hiérarchie.

Critères de performance

Les consignes sont respectées

La procédure de stockage est appliquée dans les locaux prévus à cet effet

La procédure d'approvisionnement est appliquée

Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie

Le chariot d'étage est agencé et approvisionné rationnellement

Les gestes et les déplacements sont optimisés

Le nettoyage des offices de stockage est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Approvisionner les lieux de stockage en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables en utilisant les moyens matériels mis à disposition.

Appliquer la procédure de stockage (First In, First Out).

Repérer les anomalies et les incidents des différents produits et consommables lors de l'approvisionnement et informer la hiérarchie.

Agencer et approvisionner rationnellement son chariot en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables.

Sélectionner les produits de nettoyage et le matériel en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à entretenir.

Nettoyer les offices de stockage en utilisant les produits et le matériel de nettoyage adaptés.

Repérer les dysfonctionnements ou incidents lors des opérations de nettoyage et en informer la hiérarchie.

Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.

Rendre compte de son activité.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Appliquer les principes d'économie d'effort.

Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.

Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).

Organiser rationnellement son travail lors des opérations de réapprovisionnement des offices de stockage.

Préparer ses produits et son matériel de nettoyage en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à entretenir.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	15/32

Communiquer et échanger des informations concernant les réapprovisionnements ou les dysfonctionnements avec la hiérarchie ou les collaborateurs.
Rendre compte de son activité à la hiérarchie.

Connaissance de l'environnement de l'établissement.
Connaissance des principaux standards de qualité des établissements.
Connaissance des organisations de prise en charge du linge (buanderie intégrée ou externalisée).
Connaissance des principes d'organisation d'un office de stockage.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.
Connaissance des facteurs liés à l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant au linge plat et de toilette, aux produits d'accueil et consommables. (niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	16/32

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes journalières et des standards de qualité de l'établissement, assurer un suivi des prestations mises en place à l'arrivée des clients. Traiter les demandes du client en apportant un premier niveau de réponse, relayer les demandes spécifiques à sa hiérarchie et se tenir informé du suivi de la demande. Contribuer à la personnalisation de l'accueil afin de fidéliser le client en repérant les informations utiles à l'amélioration du service et en informant sa hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique peut être utilisée pour transmettre les demandes spécifiques du client.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Le suivi des prestations est appliqué
Les réponses apportées sont fiables
Les demandes spécifiques sont indiquées à la hiérarchie
Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les différentes procédures de suivi des prestations liées au service des étages.
Ecouter, reformuler et traiter les demandes client.
Relayer les demandes spécifiques à sa hiérarchie.
Repérer les habitudes du client et informer sa hiérarchie.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Organiser ses interventions en tenant compte des consignes de sa hiérarchie.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Rendre compte du suivi de la prestation à la hiérarchie ou aux collaborateurs.
Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec l'interlocuteur concerné.

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance de l'environnement de l'établissement.
Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables.
Connaissances des prestations liées au service des étages (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », etc.)
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement (chambre, hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, etc.).
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	17/32

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour prendre en compte la demande d'un client et la relayer à l'interlocuteur concerné (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	18/32

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, sélectionner les produits et le matériel adaptés, nettoyer et remettre en état les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service, en appliquant les procédures et protocoles et en respectant le délai imparti par l'entreprise. En s'adaptant aux consignes du jour et à l'occupation des espaces par les clients et le personnel, aérer, vider les corbeilles, dépoussiérer le mobilier, nettoyer et désinfecter les éléments et les surfaces, réapprovisionner en consommables, aspirer et laver les sols. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Vérifier le fonctionnement des équipements lors du nettoyage des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service. Repérer les dysfonctionnements et les incidents et faire remonter les informations à la hiérarchie. Vérifier la qualité de sa prestation et rendre compte de son activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sous la responsabilité et la supervision de la hiérarchie. Elle peut s'exercer dans les lieux publics et les lieux spécifiques en présence du client. Une application numérique peut être utilisée pour rendre compte du travail réalisé et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie.

Critères de performance

Les consignes sont respectées

Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter

Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements et incidents sont signalés

Les espaces nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement ou par des textes réglementaires

La qualité de la prestation est vérifiée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre en compte les consignes journalières (rapport de travail version papier ou dématérialisée).

Appliquer les différentes procédures et protocoles de nettoyage des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.

Respecter le confort du client lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores ...).

Adapter son comportement en présence du client.

Utiliser les produits et le matériel de nettoyage en respectant les procédures.

Réapprovisionner les lieux publics, lieux spécifiques et les locaux de service en consommables.

Repérer les dysfonctionnements et les incidents et en informer la hiérarchie.

Vérifier la qualité de sa prestation.

Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Appliquer les principes d'économie d'effort.

Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.

Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).

Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.

Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	19/32

Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi de la production.

Connaissance de l'environnement de l'établissement.

Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.

Connaissance des équipements et des produits consommables des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.

Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.

Connaissance des procédures et des techniques d'entretien courant et d'entretien périodique des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.

Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisée.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail

Connaissance des risques de chutes et des moyens de prévention associés.

Connaissance des enjeux de la prévention.

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement (hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, etc.).

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un client.

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour prendre en compte la demande d'un client et la relayer à l'interlocuteur concerné. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	20/32

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Contribuer au service du petit déjeuner

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner et en fonction des standards de qualité de l'établissement, s'assurer de la conformité de la mise en place du buffet et rectifier si nécessaire, en respectant la méthode HACCP. Accueillir le client, présenter le buffet et inviter le client à s'installer. Veiller au réapprovisionnement du buffet, débarrasser, nettoyer et redresser les tables tout au long du service en minimisant les nuisances. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Selon la procédure d'intervention en chambre et à partir de la commande transmise par la personne en charge du petit déjeuner, dresser le plateau petit déjeuner et le servir en chambre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans les locaux dédiés au service du petit déjeuner et sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner. La mise en œuvre est liée au type d'établissement, à son organisation et aux standards de qualité de l'établissement.

Critères de performance

La mise en place du buffet est en conformité avec les standards de qualité de l'établissement
Le réapprovisionnement du buffet est effectué selon le mode opératoire de la méthode HACCP
La procédure d'accueil client est appliquée
Les tables sont débarrassées et redressées en conformité avec les standards de qualité de l'établissement
Les consignes de dressage du plateau petit déjeuner sont respectées
La procédure de service du petit déjeuner en chambre est appliquée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

S'assurer de la conformité de la mise en place du buffet petit déjeuner.
Contrôler et réapprovisionner le buffet petit déjeuner en respectant le mode opératoire de la méthode HACCP.
Utiliser le matériel et les équipements du service du petit déjeuner.
Repérer les dysfonctionnements et anomalies et en informer la hiérarchie.
Appliquer la procédure d'accueil client.
Débarrasser, nettoyer et redresser les tables en minimisant les nuisances liées à son intervention.
Dresser et servir les plateaux de petit déjeuner en chambre.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Appliquer les principes d'économie d'effort.
Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.
Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).

Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Préparer ses interventions en tenant compte de la présence des clients au service du petit déjeuner.
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de débarrassage, nettoyage et redressage des tables.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi du service petit déjeuner.
Ecouter la demande du client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec l'interlocuteur concerné.

Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service petit déjeuner.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	21/32

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
 Connaissance des différentes formules de petits déjeuners proposées par l'établissement.
 Connaissance des produits alimentaires et boissons servis dans le cadre du service petit déjeuner.
 Connaissance du matériel et des équipements utilisés pour le service du petit déjeuner.
 Connaissance du dressage d'une table.
 Connaissance du dressage d'un plateau de petit déjeuner.
 Connaissance des notions de base de la méthode HACCP.
 Connaissance des règles de base de l'hygiène alimentaire.
 Connaissance des natures des revêtements des mobiliers.
 Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.
 Connaissance des procédures et techniques d'entretien courant des mobiliers.
 Connaissance des techniques de nettoyage et de désinfection.
 Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
 Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
 Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
 Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail
 Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement du service petit déjeuner (type de petit déjeuner, buffet, mobiliers, vaisselle, couverts, denrées alimentaires, boissons, etc.)
 Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer, présenter le buffet et prendre congé d'un client.
 Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour prendre en compte la demande d'un client et la relayer à l'interlocuteur concerné.
 Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour se présenter et servir le petit déjeuner en chambre. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	22/32

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect de la méthode HACCP, débarrasser dans un premier temps le buffet, stocker les denrées alimentaires et les boissons et dans un deuxième temps la vaisselle et les équipements du buffet petit déjeuner. Sélectionner les produits et le matériel adaptés pour nettoyer la salle et l'office du petit déjeuner. Nettoyer et désinfecter toutes les surfaces en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Selon les procédures mises en place dans l'établissement, débarrasser les plateaux servis en chambre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans les locaux dédiés au service du petit déjeuner et sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner. La mise en œuvre est liée au type d'établissement, à son organisation et aux standards de qualité de l'établissement.

Critères de performance

La méthode HACCP est respectée

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction des surfaces à traiter

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées

Les locaux nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité de l'établissement

Les plateaux servis en chambre sont débarrassés conformément à la procédure mise en place dans l'établissement

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Débarrasser et nettoyer les tables.

Débarrasser le buffet et stocker les denrées alimentaires et les boissons en respectant la méthode HACCP.

Débarrasser la vaisselle et les équipements du buffet petit déjeuner.

Débarrasser les plateaux livrés conformément à la procédure.

Sélectionner les produits et le matériel de nettoyage en fonction des surfaces à entretenir.

Nettoyer et désinfecter toutes les surfaces à entretenir.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Appliquer les principes d'économie d'effort.

Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.

Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).

Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement.

Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur les travaux de fin de service.

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service petit déjeuner.

Connaissance des notions de base de la méthode HACCP.

Connaissance du stockage des produits alimentaires et boissons en respectant les règles de base de l'hygiène alimentaire.

Connaissance des natures des revêtements des mobiliers.

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	23/32

Connaissance des procédures et techniques d'entretien courant des mobiliers.
Connaissance des techniques de nettoyage et de désinfection.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	24/32

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'assurer de la compréhension des consignes et, si nécessaire, demander des informations complémentaires à sa hiérarchie ou à ses collègues. Répondre aux clients dans le respect des procédures et consignes ou les orienter vers l'interlocuteur compétent. Alerter de manière claire et fiable en cas d'anomalie, d'éléments inhabituels ou suspects dans son environnement de travail. Transmettre à sa hiérarchie les informations utiles à l'amélioration du service et contribuer à la personnalisation de l'accueil afin de fidéliser le client.

Critères de performance

Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés au hiérarchique
Les réponses apportées sont fiables
Les demandes spécifiques sont transmises à la hiérarchie
Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre l'objectif fixé et en tenant compte des consignes, préparer et installer les moyens nécessaires à la réalisation de tâches habituelles. Anticiper le déroulé des actions, ordonner les actions à réaliser et optimiser les gestes professionnels et les déplacements.

Critères de performance

Le choix des produits, du matériel et des équipements est adapté à la nature de l'intervention
Les gestes et les déplacements sont optimisés
Les procédures de travail sont appliquées
L'objectif fixé est atteint

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes, travailler dans le respect des procédures et des protocoles de nettoyage en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Réaliser les travaux confiés en limitant les nuisances sonores pour le client et les risques liés aux différentes interventions.

Critères de performance

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliqués
Les principes d'économie d'effort sont appliqués
Les produits, le matériel et les équipements sont utilisés en respectant le mode opératoire
Les moyens de protection collective et individuelle sont utilisés (EPI)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	25/32

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	26/32

Glossaire technique

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte. Peut comprendre et utiliser des expressions, des mots, des énoncés très simples pour satisfaire des besoins concrets lors de la prestation de service. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant – par exemple, sur son numéro de chambre, le type et le nombre de produits désirés, la possibilité d'intervenir dans la chambre, etc. – et peut répondre au même type de questions. Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement, notamment lors d'échanges avec le client au service du petit déjeuner et dans le hall de réception de l'hôtel.

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

Chambre en départ

Chambre libérée définitivement par le client. Elle doit être complètement nettoyée et remise en état. Elle est très souvent appelée chambre « à blanc ».

Chambre en recouche

Chambre occupée par le client pour plusieurs nuitées. Les opérations de remise en état doivent tenir compte des effets personnels du client.

Chambres

Ce terme regroupe les chambres, les suites, les appartements avec leurs sanitaires et éventuellement avec kitchenette, dans tous les secteurs d'activité concernés.

Consommables

Ensemble de produits proposés au client pour son confort lors de son séjour.

Equipements

Ensemble des éléments qui équipent une chambre, une salle de bain, des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.

Hostels

Concept qui allie l'hôtellerie traditionnelle et les auberges de jeunesse.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	27/32

Lieux publics

Espaces d'un établissement hôtelier et para hôtelier accessibles aux clients.

Lieux spécifiques

Espaces tels que les spa et piscines nécessitant un protocole de nettoyage spécifique.

Linge de toilette

Nomination des draps de bain, serviettes de bain, gants de bain et peignoirs.

Linge plat

Nomination des draps, taies, sous-taies, torchons, serviettes et nappes de restaurant.

Locaux de service

Locaux uniquement réservés au personnel d'un établissement hôtelier et para hôtelier.

Méthode HACCP

(Hazard Analysis Critical Control Point) c'est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.

Para hôtelier

Etablissements autres que des hôtels qui fournissent des prestations telles que le petit déjeuner, le nettoyage des locaux, la fourniture du linge et la réception des clients.

Produits d'accueil

Ensemble de produits offerts au client par l'établissement et disposés dans la chambre et la salle de bain. (ex : pochette couture, bloc note, stylo, savon, gel douche, set de rasage, peigne, etc.).

Protocole

Il s'agit d'un plan de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel.

Sanitaires

Représentent les salles de bain et les toilettes dans tous les secteurs d'activité concernés.

Service couverture

Service proposé principalement dans les hôtels de catégories supérieures et qui consiste à préparer la chambre du client pour la nuit (préparation du lit, renouvellement linge de toilette, consommables et produits d'accueil, remise en état rapide de la chambre).

Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage des chambres

Ces sociétés assurent le nettoyage des chambres et suites, des appartements, des lieux publics et des lieux spécifiques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	28/32

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	29/32

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EEH	REAC	TP-00259	06	14/03/2019	14/03/2019	30/32

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

