Règlement en vue de la formation Gouvernante en Hôtellerie / en maison privée 10.10.26

Le présent règlement intérieur et pédagogique définit les règles applicables aux apprenants inscrits à la formation de Gouvernante en Hôtellerie / en maison privée dispensée par AGPP Suisse.
Il a pour objectif de garantir :

- Le bon déroulement de la formation ;
- La qualité pédagogique ;
- Le respect des règles de fonctionnement ;
- La sécurité et le respect des personnes ;
- L'équité entre les apprenants ;
- Le bon fonctionnement des évaluations et examens.

Chaque apprenant s'engage à respecter le présent règlement dès son inscription.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA FORMATION

La formation de Gouvernant.e a pour objectif de permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'organisation, au contrôle et à la coordination des activités d'entretien et de gestion des établissements hôteliers et maison privée
Les débouchés peuvent concerner :

- Hôtels ;
- Résidences hôtelières ;
- Structures touristiques ;
- Maisons de prestige ;
- Sociétés de services hôteliers.

La formation aborde notamment :

- Les techniques d'entretien et d'hygiène ;
- L'organisation du travail des équipes ;
- La gestion du linge et des stocks ;
- Le contrôle qualité des chambres ;
- L'accueil et la relation client ;
- La communication professionnelle ;
- Les normes d'hygiène et de sécurité ;
- La gestion des priorités ;
- Les bases du management d'équipe ;
- La posture professionnelle dans l'hôtellerie.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ADMISSION

La formation est ouverte à toute personne intéressée par le domaine de l'hôtellerie et des services, sans condition de diplôme obligatoire.
Toutefois, les candidats doivent :

- Comprendre et parler suffisamment le français ;
- Faire preuve de sérieux, de rigueur et d'organisation ;
- Adopter un comportement compatible avec le secteur hôtelier ;
- Respecter les règles pédagogiques et administratives de l'établissement.

AGPP Suisse se réserve le droit de refuser une inscription si les conditions minimales ne sont pas réunies.

ARTICLE 3 – MODALITÉS D'INSCRIPTION

L'inscription devient définitive après :

- La remise du dossier d'inscription complet ;
- L'acceptation des conditions générales de vente ;

- L'acceptation du présent règlement ;
- Le règlement des frais administratifs ou des modalités financières prévues ; 2250 Frs

Les documents demandés peuvent inclure :

- Pièce d'identité ;
- CV ;
- Coordonnées complètes ;
- Documents administratifs si nécessaires.

ARTICLE 4 – ORGANISATION DE LA FORMATION

4.1 Modalités pédagogiques

La formation est organisée principalement :

- En cours théoriques et pratiques
- En accompagnement pédagogique ;
- En évaluations continues ;
- En ateliers pratiques ;
- En mises en situation professionnelles.

4.2 Durée ; 122 heures

La durée totale estimée de la formation est communiquée dans le programme officiel remis à l'apprenant.
La durée peut évoluer selon les adaptations pédagogiques décidées par l'équipe pédagogique.

4.3 Horaires

Les horaires sont communiqués aux apprenants avant le début de la formation.
Les apprenants doivent :

- Respecter les horaires ;
- Maintenir une participation active ;
- Être présents aux évaluations et travaux demandés.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DES APPRENANTS

Chaque apprenant s'engage à :

- Suivre la formation avec sérieux ;
- Participer activement aux cours ;
- Respecter les consignes pédagogiques ;
- Respecter les formateurs et les autres participants ;
- Adopter une attitude professionnelle ;
- Préserver la confidentialité des échanges ;
- Utiliser un langage respectueux ;
- Éviter tout comportement perturbateur.

L'apprenant doit également :

- Vérifier régulièrement ses courriels et communications AGPP Suisse ;
- Respecter les règles d'hygiène et de présentation professionnelle ;
- Adopter une tenue et un comportement adaptés au secteur hôtelier.

ARTICLE 6 – ASSIDUITÉ ET ABSENCES

6.1 Présence obligatoire

La présence aux cours est obligatoire.
Les présences sont contrôlées tout au long de la formation.

6.2 Signalement des absences

Toute absence doit être signalée le jour même :

- Par courriel ;
- Ou par téléphone auprès de l'administration.

Un justificatif peut être demandé.

6.3 Limite d'absences
Le taux d'absence ne doit pas dépasser :
10 % de la durée totale de la formation.
Au-delà de cette limite, la validation de la formation peut être refusée.

ARTICLE 7 – COMPORTEMENT ET DISCIPLINE

Les apprenants doivent respecter les règles de savoir-vivre et de comportement professionnel.
Sont notamment interdits :

- Les propos insultants ou discriminatoires ;
- Les comportements agressifs ;
- Les perturbations répétées ;
- Le harcèlement ;
- Le non-respect des consignes pédagogiques ;
- Les comportements incompatibles avec le secteur hôtelier.

7.1 Sanctions disciplinaires
Selon la gravité des faits, les sanctions peuvent être :

- Rappel oral ;
- Avertissement écrit ;
- Exclusion temporaire ;
- Exclusion définitive.

La direction pédagogique d'AGPP Suisse reste seule décisionnaire.
Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'exclusion disciplinaire.

ARTICLE 8 – FRAUDE

Toute fraude ou tentative de fraude entraîne :

- L'annulation de l'épreuve ;
- Une procédure disciplinaire ;
- Voire une exclusion de la formation.

Sont notamment considérés comme fraude :

- La tricherie durant les examens ;
- L'utilisation de documents non autorisés ;
- L'usurpation d'identité ;
- Le partage non autorisé des évaluations.

ARTICLE 9 – STAGE PRATIQUE

Le stage pratique est facultatif mais recommandé.
Il permet :

- De développer les compétences professionnelles ;
- D'acquérir une expérience terrain ;
- De découvrir le fonctionnement des établissements hôteliers ;
- De favoriser l'insertion professionnelle.

Le stage peut être réalisé :

- En hôtel ;
- En résidence hôtelière ;
- En clinique privée ;
- En structure touristique ;
- Dans une structure partenaire.

9.1 Validation du stage

Le stage est validé lorsque :

- Les compétences professionnelles demandées sont acquises ;
- Les objectifs du stage sont atteints ;
- Le comportement professionnel est satisfaisant.

En cas de difficultés, une prolongation peut être envisagée.

ARTICLE 10 – CERTIFICATION

Les apprenants ayant validé l'ensemble des critères reçoivent :
« Certificat de Gouvernante en Hôtellerie / en maison privée – AGPP Suisse »
Le certificat atteste :

- Des compétences acquises ;
- De la participation à la formation ;
- De la validation des évaluations.

ARTICLE 11 – COMMUNICATION DES RÉSULTATS

Les résultats sont communiqués individuellement aux apprenants.
Les certificats peuvent être :

- Remis lors d'une cérémonie ;
- Transmis administrativement ;
- Envoyés par voie électronique ou postale.

ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Les informations personnelles des apprenants sont traitées de manière confidentielle.
Les apprenants s'engagent également à :

- Respecter la confidentialité des échanges ;
- Ne pas enregistrer les cours sans autorisation ;
- Ne pas diffuser les supports pédagogiques.

ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ PÉDAGOGIQUE

Les supports de cours, contenus pédagogiques et documents transmis par AGPP Suisse restent la propriété exclusive de l'organisme.
Toute reproduction ou diffusion sans autorisation est interdite.

ARTICLE 14 – VOIE DE RECOURS

Tout apprenant peut contester une décision pédagogique ou disciplinaire.
Le recours doit :

- Être formulé par écrit ;
- Être motivé ;
- Être transmis dans un délai de 10 jour ouvrable après notification.

14.1 Commission de recours

La commission est composée au minimum :

- D'un membre de la direction ;
- D'un membre pédagogique ;
- D'un représentant désigné par AGPP Suisse si nécessaire.

ARTICLE 15 – LITIGES

En cas de différend non résolu à l'amiable :
Le for juridique est à Genève.
Les tribunaux compétents du canton de Genève seront seuls compétents.

ARTICLE 16 – APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement est remis à chaque apprenant avant l'entrée en formation.

L’inscription à la formation vaut acceptation complète du présent règlement intérieur et pédagogique.