

Assurer l'accueil des passagers, le service de restauration et l'entretien des cabines à bord d'un navire

RS7636 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	334, 334t
Formacode(s)	42686, 42694
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	26/06/2026
Date d'échéance	26/06/2029

Certificateur(s)

CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR · SIRET : 13002087800240

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification Assurer l'accueil des passagers, le service de restauration et l'entretien des cabines à bord d'un navire vise à reconnaître et valider un socle de compétences opérationnelles transverses permettant à un professionnel d'exercer dans un environnement embarqué sur un navire de croisière maritime ou fluviale.

Elle couvre trois fonctions essentielles à la qualité de service à bord : l'accueil et prise en charge des passagers, dans un contexte multilingue et multiculturel et dans le respect des normes maritimes internationales, l'entretien et maintenance des cabines et espaces communs, selon les normes d'hygiène et de sécurité à bord et le service en restauration et/ou en cabines, en respectant les standards hôteliers et les spécificités liées à l'univers des croisières. La certification s'adresse principalement à des publics en reconversion ou en complément de compétences, visant une insertion ou une évolution professionnelle dans les métiers du service à bord.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir les passagers sur le navire en français et en anglais, en les renseignant sur les informations pratiques, services, activités et en les guidant sur le navire en fonction de leurs attentes et besoins spécifiques y compris en cas de situation de handicap, en informant sur les consignes de sécurité de façon à satisfaire à leur demande, à leur faciliter le séjour et à prévenir les situations de mécontentement.

Réaliser le service en salle et au comptoir dans les différents lieux de restauration du navire en tenant compte du registre relationnel attendu au sein de l'établissement, en prenant en compte les éventuelles situation de handicap des passagers, en assurant la préparation et l'entretien des espaces et matériels dans le respect des règles de santé et sécurité au travail, la préparation et des différents types de boissons et accompagnements conformément aux recettes, la prise de commande, le service et l'encaissement, ceci dans le respect de la réglementation applicable et des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires HACCP afin de satisfaire aux attentes des passagers conformément au process de l'établissement.

Vendre les produits et les services proposés par la compagnie en tenant compte du registre relationnel attendu au sein de l'établissement et des attentes spécifiques y compris en cas de handicap, en conseillant et en renseignant sur les produits et la qualité de leurs associations, en mettant en avant les opérations commerciales ainsi que les produits les plus pertinents en termes de marge et de stock disponible afin de réduire le le gaspillage alimentaire, de fidéliser la clientèle et développer le chiffre d'affaires de l'établissement.

Assurer l'embarquement, le contrôle et le stockage des vivres alimentaires et le tri des déchets en respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires HACCP et de santé et sécurité au travail, en réalisant les inventaires à l'aide d'outils numériques et logiciels adaptés et en prévenant la hiérarchie des éventuels manques constatés, en

veillant à l'accessibilité des produits par le personnel de bord y compris en cas de handicap et en opérant le tri des déchets de façon à ce que l'approvisionnement alimentaire sur le navire soit suffisant pour répondre aux demandes des passagers.

Assurer l'entretien et la remise en état des cabines en utilisant les techniques, outils numériques de reporting, tenues et produits de nettoyage adaptés dans le respect des règles de santé et sécurité au travail, en veillant à une consommation d'eau et d'électricité maîtrisée, en suivant le protocole de remise en état du lieu et du mobilier dont la remontée d'informations en cas d'identification de dysfonctionnement et marque de détérioration et la prise en compte des aménagements liés aux situations de handicap, en gérant le réassort des produits et du linge de lit et de toilette en coordination avec la blanchisserie du navire afin de maintenir l'état de propreté de la cabine conformément aux règles d'hygiène et de sécurité et aux standards de la compagnie.

Secteur d'activité et type d'emploi

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La profession de gens de mer est une profession réglementée, son exercice est soumis au respect de certaines conditions, dont la condition de qualification professionnelle maritime.

La Convention internationale sur les normes de formation des gens de mer, de délivrance des brevets et de veille (Convention STCW) établit les normes internationales de qualification professionnelle que les gens de mer doivent remplir pour exercer des fonctions principales comme matelot pont ou chef mécanicien, ou les fonctions spécifiques qui leur sont associées, à bord d'un navire de commerce ou de plaisance professionnelle. Elle identifie et encadre les titres (brevets et certificats d'aptitude pour fonctions principales ou spécifiques) ou attestations pour fonctions spécifiques requis à bord d'un navire.

Ainsi les candidats autorisés à passer les épreuves de la certification objet du présent dossier doivent avoir préalablement validés 7 habilitations (Cf. prérequis à la validation de la certification).

Voies d'accès

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Pour valider la certification les doivent avoir obtenus les habilitations suivantes? :

RS5976

: Attestation de formation en matière de sécurité à l'intention du personnel assurant directement un service aux passagers dans les locaux réservés aux passagers (Habilitation)

RS5975

: Attestation de formation de familiarisation aux situations d'urgence à bord des navires à passagers (Habilitation)

RS5932

: Attestation de formation en matière de sécurité des passagers et de la cargaison et d'intégrité de la coque (Habilitation)

RS5930

: Attestation de formation à l'encadrement des passagers (Habilitation)

RS5933

: Attestation de formation en matière de gestion des situations de crise et de comportement humain (Habilitation)

RS5927

: Certificat de sensibilisation à la sûreté (Habilitation)

RS5856

: Certificat de formation de base à la sécurité (habilitation)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury de certification est nommé et présidé par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou son représentant dûment habilité. Il comprend au moins 60% de professionnels du métier, extérieurs à l'organisme certificateur. A ce titre les membres du jury disposent à minima de 3 années d'expérience professionnelle dans le métier visé par la formation et disposent également des agréments nécessaires pour les professions réglementées.

Base légale

Date de décision	26/06/2026
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	26/06/2029
Date de dernière délivrance possible	26/12/2029

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	19	—	—	—
2024	12	—	—	—

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

site internet :

catalogue des formation :

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7636/>