



### Objectifs généraux :

L'employé d'étage nettoie entièrement la chambre après le départ du client et en vue d'une prochaine réservation ou réalise une remise en état pendant le séjour du client. Il remplace les linges et serviettes, approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil conformément aux consignes de l'établissement. Il vérifie le bon fonctionnement des équipements de la chambre et fait remonter les dysfonctionnements le cas échéant. Dans certains établissements, il s'occupe du service du petit déjeuner en salle ou en chambre. Il s'occupe de l'installation de la salle de restauration, approvisionne les buffets, et accueille les clients, les renseigne sur les produits et répond à leur besoin. En fin de service, il débarrasse et nettoie les équipements et la salle en respectant les règles d'hygiène et de sécurité. L'employé d'étage participe à la fidélisation du client par la qualité des prestations à assurer dans la chambre pendant son séjour, par sa discrétion et le respect des règles de confidentialité. Les tâches exercées par l'employé d'étage sont relativement exigeantes et physiques (station debout, port de charge).

- Préparer au métier d'Employé d'Étage Rome G1501.
- Acquérir une qualification en lien avec le projet professionnel
- Préparer les épreuves du certificat de qualification professionnelle (CQP)

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de :

- Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement et de sécurité
- Effectuer la mise en place et le service des petits déjeuners
- Participer au nettoyage et à l'entretien du linge

### Certification visée :

Certificat de qualification professionnel d'employé d'étage de Niveau 3. Code RNCP 37861

Possibilité de valider tout ou partie du Certificat de qualification professionnel par blocs de compétences.

**Débouchés, métiers visés par cette certification :** Femme de chambre ; Valet de chambre ; Employé(e) d'étage ; Equipier.

**Certificateur :** certifications et services - tourisme hôtellerie restauration loisirs

**Date d'échéance de l'enregistrement :** 19-07-2028

### Contenu du parcours :

#### RNCP37861BC01 : Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre

- Préparer les différents espaces du petit déjeuner (y compris salle de séminaire) dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité sanitaire et afin de respecter les standards de qualité de l'établissement
- Accueillir le client en salle, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement, pour optimiser l'expérience client
- Servir le petit déjeuner en chambre, en respectant les choix du client, afin de satisfaire le client
- Entretenir les espaces dédiés au petit déjeuner en les nettoyant tout au long du service, et en réapprovisionnant le buffet afin de maintenir la propreté et l'attractivité du lieu
- Ranger les espaces dédiés au petit déjeuner à la fin du service, en débarrassant le buffet, la vaisselle, les matériels utilisés, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, en vue de leur réutilisation pour d'autres activités

#### RNCP37861BC02 : Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement

- Entretenir les chambres en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort pour garantir le confort du client
- Entretenir les espaces publics, spécifiques et privés de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort, afin d'assurer la propreté et l'attractivité de l'établissement
- Assurer le suivi des prestations d'entretien, en respectant le confort du client, en prenant ses souhaits et demandes en comptes, afin de promouvoir l'image de l'établissement
- Entretenir l'office de stockage, en rangeant le linge, les différents produits, le matériel de ménage et de nettoyage selon l'organisation définie, et en préparant le chariot d'étage afin de faciliter les opérations d'entretien de l'établissement
- Traiter le linge sale et les déchets suite à l'entretien, dans une démarche éco-responsable, afin de contribuer à la politique de développement durable de l'établissement



# Métiers du Tourisme

## CQP Employé d'Étage

**Organisme de formation** **AV CAPITAL HUMAIN !**

---

**Dates de la formation :** Prochaines sessions nous contacter  
(Sous réserve d'une constitution d'un groupe de 8 personnes minimum)

**Lieu :**

**Durée du parcours :** Parcours de 735h soit 525h centre et 210h entreprise

**Public :** Demandeurs d'emploi motivés par la relation clientèle et le secteur du tourisme et de l'hôtellerie.

**Tarif :** A partir de 6600 €

Suivant une étude personnalisée de votre projet professionnel établie après entretien et test de positionnement.

Parcours modulable / Eligibilité au CPF

**Préconisations/Niveau :** Compréhension du français / entretien de motivation/ projet professionnel dans le secteur

### Modalités de suivi et d'évaluation

Contrôle continue des connaissances

Passage de la certification devant le jury.

Attestation de fin de formation. Relevé de capacité.

Questionnaire de satisfaction fin de formation.

### Modalités d'organisation et conditions d'accueil

Formation en continu et présentiel alternant périodes en centre et en entreprise, 35 heures par semaine, du lundi au vendredi, (modalités adaptables en entreprise).

Engagé dans le Programme Régional d'Accès à la Formation et à la Qualification des Personnes Handicapées de Nouvelle-Aquitaine, chaque site dispose d'un référent handicap qui accompagne le bénéficiaire tout au long de son parcours en mettant en œuvre les compensations et adaptations nécessaires.

**Modalités et délais d'accès :** Prescription via le conseiller emploi : Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi

Réunion d'information collective.

Tests de positionnement et entretien individuel.

### Moyens pédagogiques

Vous êtes acteur de votre formation. Workshop (atelier collaboratif). Animation interactive. Périodes d'immersion en Entreprise.

Nombreuses mises en situation par rapport à votre propre expérience personnelle et professionnelle.

### Lieux /Contact

**IRFREP 17**

**84 rue Bel Air**

**17000 La Rochelle**

**05 46 41 07 04**



Retrouvez nos informations : <https://irfrep.org>

*\*CQP : Certification de qualification professionnelle*