

CQP Employé d'étage

RNCP31406 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42786
Code(s) ROME	G1502, G1501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'échéance	07/08/2023

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV

<http://www.certidev.com>

Partenaires habilités

98 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 98 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
A C F T EXPERTISE QUALITE	88036235500013	Former et organiser l'évaluation
A C F T EXPERTISE QUALITE	88036235500021	Former et organiser l'évaluation
ACI PERFORMANCE	47956103700017	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200108	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200124	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200363	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200371	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200520	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200587	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 98 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31406-cqp-employe-d-etage/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'employé d'étage H/F exerce son activité au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de villages de vacances, en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants ou services (gouvernante, directeur d'établissement, maintenance, réception, lingerie, ...). Il est chargé de nettoyer, mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes d'un établissement hôtelier en appliquant strictement les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Il effectue éventuellement le service du petit déjeuner et contribuer à l'entretien du linge. Il contribue, par l'ensemble de ces tâches, à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle.

Le métier d'employé d'étage H/F s'articule autour de trois grandes activités principales :

- Techniques des étages
- Service des petits déjeuners
- Accueil et communication

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées

- Appliquer les techniques des étages : remise en état des chambres (à blanc ou en recouche), des sanitaires, réapprovisionner en produits d'accueil et en linge, contrôler l'état des équipements et signaler les anomalies
- Appliquer les techniques d'entretien les plus courantes, utiliser correctement et stocker les produits d'entretien, contrôler le bon fonctionnement du matériel
- Contrôler l'état du linge et préparer son départ à la blanchisserie
- Assurer le service des petits déjeuners en salle : mise en place de la salle, accueil de la clientèle, approvisionnement pendant le service, débarrassage des tables et vaisselle
- Assurer le service des petits déjeuners en chambre : préparer et vérifier la conformité des plateaux à la commande (contenu, horaire), débarrasser les plateaux.
- Appliquer les règles d'accueil, de communication et de comportement : appliquer les règles de savoir vivre, communiquer de façon précise et courtoise, respecter les consignes et tableaux de service
- Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité.

Blocs de compétences

RNCP31406BC01 — Bloc1 (Bloc1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Établir un contact efficace et adapté au client

Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Modalités d'évaluation du bloc 1.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou au cours d'une mise en situation, questionnement, mise en situation reconstituée, questionnement, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (bloc 1) du CQP Employé d'étage H/F.

RNCP31406BC02 — Bloc 2 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces, les plans de travail avec les produits et les matériels appropriés

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection

Modalités d'évaluation du bloc 2.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas, mise en situation réelle ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 5a) du CQP Employé d'étage H/F.

RNCP31406BC03 — Bloc 3 (15b) Effectuer un service en salle

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Préparer la salle et les espaces attenants

Mettre en place les tables

Accueillir et accompagner les clients en salle

Modalités d'évaluation du bloc 3.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation, étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 15b) du CQP Employé d'étage H/F.

RNCP31406BC04 — Bloc 4 (Bloc 23) Assurer un service d'étage

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Nettoyer les chambres

Assurer le service des petits déjeuners

Modalités d'évaluation du bloc 4.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation de travail ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (bloc 23) du CQP Employé d'étage H/F.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'employé(e) d'étages exerce dans tous types d'établissements hôteliers.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Employé d'étage H/F,

Personnel polyvalent d'hôtellerie

Personnel polyvalent des services hospitaliers

Nettoyage de locaux

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 643 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	53 616
Jugés difficiles à recruter	46 %
Emplois saisonniers	72 %

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle. Le candidat doit être en capacité de lire et comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), de rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer en français et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié
Minimum 4 personnes (jury paritaire)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/08/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP4077

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37861

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.certidev.com

Certidev

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31406/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	4
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	75 %
Période	09/2022 – 07/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	6
Montant total engagé	11 922 €
Coût moyen par dossier	1 987 €

Durée moyenne	162 h
Période	04/2021 – 06/2023
France compétences	93 %
Reste à charge titulaire	7 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.