

Employé d'étage en hôtellerie

RNCP37457 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42786, 42757
Code(s) ROME	G1501, G1502
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	22/01/2028

Certificateur(s)

HAUT COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE EN POLYNESIE FRANCAISE · SIRET : 17987301300017

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

À 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.

À 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.

ACTIVITÉS VISÉES

Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP37457BC01 — Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1. Mise en situation professionnelle (55min)

A partir des consignes du jury, le candidat :

a) Pendant 15 minutes :

- sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ;
- agence et approvisionne son chariot.

b) Pendant 30 minutes : nettoie une chambre en départ, le couloir ou escalier et vérifie la qualité de sa prestation.

c) Pendant 10 minutes : range le matériel et les produits utilisés.

Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

2. Entretien technique (25min)

a) Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

b) Pendant 15 minutes : A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat sur l'entretien des lieux spécifiques et des locaux de service .

RNCP37457BC02 — Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1. Mise en situation professionnelle (55min)

A partir des consignes du jury, le candidat :

a) Pendant 10 minutes :

- sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ;
- agence et approvisionne son chariot de nettoyage des lieux publics.

b) Pendant 20 minutes : nettoie un espace dédié à la clientèle et vérifie la qualité de sa prestation.

c) Pendant 15 minutes :

range le matériel et les produits utilisés.

d) Pendant 10 minutes : dresse un plateau petit déjeuner pour deux personnes en fonction d'un bon de commande préalablement établi.

Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

2. Entretien technique (25min)

- a) Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.
- b) Pendant 15 minutes : A partir d'une série de questions tirées au sort, Le jury questionne le candidat sur l'entretien des lieux spécifiques et des locaux de service.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Femme de chambre

Valet de chambre

Employé d'étages

Personnel d'étages

Employé de service

Equipier

Linger

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 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé de professionnels (2 membres du jury par candidat présenté) :

- Directeur d'hôtel
- Gouvernant Général
- Housekeeping

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 820 €
Selon la branche	6 000 € – 9 661 €
Prise en charge	Branches concernées
6 820 €	Valeur par défaut · 208 branches
9 661 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
8 027 €	CPNEFP hôtellerie de plein air
7 956 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	22/01/2028
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37457/>