

CQP Employé d'étage

RNCP37861 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42786
Code(s) ROME	G1501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'enregistrement	19/07/2023
Date d'échéance	19/07/2028

Certificateur(s)

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

CPNEFP Hôtels Cafés Restaurants

Branche des Hôtels Cafés Restaurants (supprimer)

Partenaires habilités

97 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 97 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
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
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200611	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200652	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 97 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37861-cqp-employe-d-etage/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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).

ACTIVITÉS VISÉES

Préparation et service du petit déjeuner dans les espaces dédiés et dans les chambres

Entretien en continu des espaces dédiés au petit déjeuner tout au long du service

Entretien des chambres et des espaces publics

Entretien de l'office et traitement du linge

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

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

Blocs de compétences

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

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION
Etude de situation numérisée et questionnaire

RNCP37861BC02 — Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement

LISTE DE COMPÉTENCES
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

MODALITÉS D'ÉVALUATION
Mise en situation reconstituée & entretien complémentaire avec le jury

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS
L'employé d'étage travaille dans des établissements tels que des hôtels , des résidences de tourisme et résidences hôtelières, de l'hôtellerie de plein air , des villages vacances, des résidences seniors et maisons de retraite non médicalisées, des sociétés assurant l'externalisation du nettoyage.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
Valet / Femme de chambre
Employé / Employée d'étage
Employé / Employée d'étage en hôtellerie
Employé / Employée de ménage en hôtellerie de plein air
Employé / Employée de ménage d'hôtel

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

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 de 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

La Commission paritaire nationale de certification est composée d'organisations professionnelles de la branche représentées de manière paritaire et constituée au minimum de 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales des employeurs et de 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales de salariés

Base légale

Date de décision	19/07/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/07/2028
Date de dernière délivrance possible	19/07/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	151	0	66 %	—
2021	105	0	65 %	—
2020	107	0	61 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31406

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31406

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.certidev.com/liste-des-cqp-titres-finalit-professionnelle>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37861/>

Où se former

Formations référencées	3
------------------------	---

Organismes	3
Régions couvertes	2
Prix indicatif	3 360 € – 4 065 €
Durée	140 – 454 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	6
Parcours menés à terme	0
Taux d'achèvement	0 %
Période	04/2026 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	5
Montant total engagé	18 662 €
Coût moyen par dossier	3 732 €
Durée moyenne	454 h
Période	03/2026
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	3 %

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