

Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

RNCP38547 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42786
Code(s) ROME	G1501, G1502
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	25/05/2029

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

105 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 95 à former et organiser l'évaluation et 10 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE LAX FORMATION PROFESSIONNELLE	75293511400021	Former et organiser l'évaluation
ACTION FORMATION	50085473200038	Former et organiser l'évaluation
ADAPECO	79457699100044	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500580	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500713	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800053	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800095	Former

Liste complète des 105 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38547-employe-d-etage-hotellerie-et-hotellerie-de-plein-air/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A partir des procédures définies par la hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service hébergement, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes concernant les objectifs du jour, les tâches spécifiques et les remarques liées à l'organisation du travail. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie.

ACTIVITÉS VISÉES

Activités :

- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel

Il approvisionne, agence et maintient en état de propreté les offices de stockage et le chariot de service. Il assure la mise en place et le suivi des prestations dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, il valide son travail en complétant une check-list « nettoyage chambre départ » et communique avec les collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

A partir des procédures définies par la hiérarchie, il entretient les lieux publics et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes du jour et prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail. Il s'adapte à l'occupation des espaces par les clients et le personnel. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il contribue au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Il intervient dans les chambres, les appartements avec kitchenette, les mobil homes, les chalets, les lodges et les cottages. Selon les établissements, il peut être amené à contribuer au service petit déjeuner. Ce, 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 peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI et CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

Lors de ses interventions, il respecte le confort du client, adapte son comportement, fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client et le personnel de l'établissement. Il prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail et, le cas échéant, les contextes de clients et du personnel en situation de handicap.

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. Ses missions peuvent être adaptées, en fonction de son éventuel handicap.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

- Entretenir les chambres et les lieux de circulation
- Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
- Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

2. Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel :

- Entretenir les lieux publics et les locaux de service
- Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

Blocs de compétences

RNCP38547BC01 — Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

LISTE DE COMPÉTENCES

Entretenir les chambres et les lieux de circulation

Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service

Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 10 min

A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat, dans un 1^{er} temps et pendant 55 minutes :

- sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ;
- agence et approvisionne son chariot de service ;
- nettoie une chambre en départ et vérifie la qualité de sa prestation ;
- nettoie le chariot de service et range le matériel et les produits utilisés.

Dans un 2^{ème} temps et pendant 15 minutes :

- renseigne la check-list « nettoyage chambre départ » ;

- transmet la check-list renseignée au jury.

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

Entretien technique : 00 h 20 min

Pendant 10 minutes :

Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 10 minutes :

A partir du scénario tiré au sort, le jury questionne le candidat sur :

- l'approvisionnement et le maintien en état de propreté des offices de stockage ;
- la contribution de l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air à l'optimisation du suivi client.

L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien : les questions portent sur la communication avec le client.

- niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 30 min

RNCP38547BC02 — Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel

LISTE DE COMPÉTENCES

Entretenir les lieux publics et les locaux de service

Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 55 min

A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat et pendant 55 minutes :

- sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ;
- agence et approvisionne son chariot de nettoyage des locaux de service ;
- nettoie un espace dédié au personnel et vérifie la qualité de sa prestation ;
- nettoie le chariot de nettoyage et 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.

Entretien technique : 00 h 20 min

Pendant 10 minutes :

Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 10 minutes :

A partir du scénario tiré au sort, le jury questionne le candidat sur :

- l'entretien des lieux publics ;
- la contribution l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien : les questions portent sur la communication avec le client et le personnel.

- niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 15 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- hôtels de tourisme
- campings
- parcs Résidentiels de Loisirs
- résidences de tourisme
- villages de vacances
- sociétés assurant l'externalisation du nettoyage
- conciergeries dédiées à la gestion de locations saisonnières
- auberges collectives

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- valet/femme de chambre :

- employé de ménage en hôtellerie plein air
- employé polyvalent d'hôtellerie
- agent polyvalent d'hôtellerie
- employé de ménage d'hôtel
- employé d'étage en hôtellerie
- employé polyvalent en établissement hôtelier
- equipier
- premier valet/première femme de chambre
- employé d'étage
- equipier lingerie
- aide lingère

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
Sans objet

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, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

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	7 396 €
Prise en charge	Branches concernées

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 25/05/2029

Date de dernière délivrance possible 25/05/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	258	1	70 %	56 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP32342

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP32342

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38547/>

Où se former

Formations référencées	8
Organismes	6
Régions couvertes	6
Prix indicatif	2 100 € – 7 560 €
Durée	903 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	22
Organismes gestionnaires (CFA)	14
Organismes formateurs	19
Régions couvertes	9
Départements couverts	18
Organismes certifiés Qualiopi	19
Sessions	de 01/2025 à 11/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	100 %
Période	03/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	1 680 €
Coût moyen par dossier	1 680 €
Durée moyenne	140 h
Période	02/2025
France compétences	94 %
Reste à charge titulaire	6 %

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