

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31406**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Employé d'étage

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV | Président |

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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

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, débarassage 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.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

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

Employé d'étage H/F,

Personnel polyvalent d'hôtellerie

Personnel polyvalent des services hospitaliers

Nettoyage de locaux

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1501 : Personnel d'étage

G1502 : Personnel polyvalent d'hôtellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 4 blocs de compétences distincts :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Nettoyer et désinfecter les espaces, et les plans de travail
- Effectuer un service en salle
- Assurer un service d'étage

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Par la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service. La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|--|---|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31406 - Bloc1 (Bloc1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation | <p>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</p> <p>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.</p> |
| Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31406 - Bloc 2 (Bloc 5a) Nettoyer et désinfecter les espaces, les plans de travail avec les produits et les matériels appropriés | <p>Descriptif : Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection</p> <p>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.</p> |
| Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31406 - Bloc 3 (15b) Effectuer un service en salle | <p>Descriptif : Préparer la salle et les espaces attenants Mettre en place les tables Accueillir et accompagner les clients en salle</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 3. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation, étude de cas complétée éventuellement par un questionnement 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.</p> |
| Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31406 - Bloc 4 (Bloc 23) Assurer un service d'étage | <p>Descriptif : Nettoyer les chambres Assurer le service des petits déjeuners</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 4. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation de travail ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement 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.</p> |

Validité des composantes acquises : illimitée

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION QUINON | | COMPOSITION DES JURYS |
|--|---|--|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X | |
| En contrat d'apprentissage | X | |
| Après un parcours de formation continue | X | Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire) |

| | | |
|---|---|--|
| En contrat de professionnalisation | X | Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire) |
| Par candidature individuelle | X | |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2005 | X | Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire) |

| | OUI | NON |
|-----------------------------------|-----|-----|
| Accessible en Nouvelle Calédonie | | X |
| Accessible en Polynésie Française | | X |

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Employé d'étage » avec effet du 02 février 2016, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Employé(e) d'étages avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2016.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Plus de 100 CQP sont en moyenne délivrés chaque année
<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

www.certidev.com

[Certidev](#)

Lieu(x) de certification :

CERTIDEV 22 rue d'Anjou 75008 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Tous les opérateurs des CQP du secteur sont référencés sur le site web : www.certidev.com

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des références : CPNE de l'industrie hôtelière
 CQP créé le 29 avril 1992 par la CPNE de l'industrie hôtelière.
 CQP positionné dans la CCN HCR niveau I, échelon 3

Certification précédente : Employé(e) d'étages