

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 4077**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

CQP : Certificat de qualification professionnelle Employé(e) d'étages

Nouvel intitulé : 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) - Adefih	Président de la CPNE/IH

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(e) d'étages exerce dans les hôtels et autres établissements d'hébergement. Il travaille seul ou à deux, sous la direction d'un(e) responsable, la gouvernante s'il y en a une. L'activité s'exerce debout et implique des allées et venues dans les étages avec de multiples manutentions. Le travail s'effectue dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes.

Ses principales activités sont

- l'entretien et la préparation des chambres et des sanitaires
- l'entretien des parties communes
- la gestion et l'entretien du linge
- l'accueil des clients et le service des étages
- le service des petits déjeuners

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.

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.

Les appellations les plus courantes pour cet emploi sont employé(e) d'étages, valet de chambre ou femme de chambre.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1501 : Personnel d'étage

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le CQP est composé de 7 modules déclinés en compétences : - entretien et préparation des chambres

- maîtrise du matériel et des produits
- gestion et entretien du linge
- préparation et service du petit-déjeuner en salle
- préparation et service du petit-déjeuner en chambre
- accueil des clients
- hygiène et sécurité.

Au minimum 80 % des compétences de chaque module doivent être validées pour que le CQP soit délivré. L'évaluation se déroule en continu sur le lieu de travail par le tuteur et le formateur référent.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	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		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes
En contrat de professionnalisation	X		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2004	X		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes

	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 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 :

50 CQP sont en moyenne délivrés chaque année

Autres sources d'information :

<http://www.edefih.org>

Lieu(x) de certification :

CPNE/IH - ADEFIH 22 rue d'Anjou 75008 Paris

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

49 organismes sont accrédités par la CPNE/IH pour dispenser la formation préparatoire

Historique de la certification :

Décision de la CPNE/IH du 11 décembre 2001 Inscription du CQP au niveau 2 échelon 1 de la convention collective

Certification suivante : Employé d'étage