

# Certificat de Qualification Professionnelle Employé d'étage

Certificat d'aptitude professionnelle (CERTIDEV) - Niveau 3  
N° RNCP : RNCP37861, date d'échéance de l'enregistrement : 19/07/2028

L'employé(e) 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/elle remplace les linges et serviettes, approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil conformément aux consignes de l'établissement. Il/elle vérifie le bon fonctionnement des équipements de la chambre et fait remonter les dysfonctionnements le cas échéant.

Dans certains établissements, il/elle s'occupe du service du petit déjeuner en salle ou en chambre, 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/elle débarrasse et nettoie les équipements et la salle en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

L'employé(e) 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(e) d'étage sont relativement exigeantes et physiques (station debout, port de charge).

## Infos utiles

### Le/la titulaire de ce certificat sera capable de :

- Préparer, entretenir et nettoyer les différents espaces du petit déjeuner 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
- Entretien des chambres, les espaces publics et privés en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort pour garantir le confort du client
- Assurer le suivi des prestations d'entretien
- Entretien l'office de stockage, en rangeant le linge, les différents produits, le matériel de ménage et de nettoyage selon l'organisation définie

### OBJECTIFS

### DURÉE ET RYTHME DE FORMATION

**La formation est dispensée sur un volume de 280h**  
*Une semaine en centre de formation et 2 semaines en entreprise (voir calendrier)*

### PRÉREQUIS

**Pas de prérequis**  
Un minimum de compétences de lecture, rédaction et compréhension du français est nécessaire pour le bon déroulement de la formation  
Validation possible par blocs de compétences

### INSCRIPTION, MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

**Sur dossier, entretien de motivation, et test de positionnement**  
• Formation accessible aux personnes en situation de handicap (contactez l'ICEP Formation pour plus d'information)  
• Candidature sur [icepformation.com](http://icepformation.com)

### MÉTIERS VISÉS

- Valet / femme de chambre, employé(e) d'étage, employé(e) d'étage en hôtellerie, employé(e) de ménage en hôtellerie de plein air

### PASSERELLES, ÉQUIVALENCES ET POURSUITES D'ÉTUDES

Le/la titulaire du CQP Employé d'étage peut prétendre à une poursuite d'études vers des diplômes ou titres professionnels de niveau 4  
**Équivalences du CAP : Diplôme de niveau 3**

### INDICATEURS QUALITÉ

Taux de réussite, rupture, satisfaction, insertion, poursuite d'étude...  
[À consulter en ligne via ce lien](#) ou en flashant ce QR code :



## CONTENU DE LA FORMATION

### Compétences visées

- Préparation et service du petit déjeuner et entretien des espaces
- Préparation et gestion des chambres et espaces publics
- Entretien de l'office et traitement du linge
- Anglais professionnel



## Modalités, ressources et moyens pédagogiques

- Cours en présentiel et/ou distanciel
- Mises en situations professionnelles
- Plateaux techniques
- Centre multi-ressources
- Interventions de professionnels
- Ateliers individualisés
- Équipements informatiques et numériques
- Amphithéâtre

## Modalités d'évaluation



### Épreuves ponctuelles

**Bloc 1 – Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre** - forme : Étude de situation numérisée, questionnaire à choix unique, durée : 1h  
Entretien complémentaire avec le jury, durée : 10min

### Bloc 2 – Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement

Préparation des éléments du chariot, entretien d'une chambre à blanc et traitement d'une demande de la part d'un client - forme : Mise en situation, durée : 1h  
Entretien complémentaire durée : 10min

*Possibilité de validation par blocs de compétences*

## Financements et tarifs

**Statuts** : Contrat de professionnalisation ; autres statuts (nous consulter)

Le coût de la formation peut être pris en charge selon les modalités fixées par les OPCO, cette formation est gratuite pour les bénéficiaires en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Pour plus de précisions, contactez-nous.