

### FICHE PROGRAMME

## CQP EMPLOYÉ D'ÉTAGE

#### DIPLÔME

- CQP : Certificat de Qualification Professionnelle Niveau 3
- Certificateur : CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV)  
Reconnaissance de capacités par la branche professionnelle concernée
- Date de décision : 19-07-2023
- Date d'échéance de la certification : 19-07-2028
- Validation des blocs de compétences : en cas de validation partielle, les blocs de compétences validés sont acquis de manière permanente. Pour plus d'informations sur la certification :  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37861/>

#### DURÉE DE LA FORMATION

- 3 mois de formation
  - 280 heures en formation (10 semaines)
  - 120 heures en entreprise (4 semaines)

#### DÉBOUCHÉS & PASSERELLES

##### Débouchés :

- 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

Après quelques années d'expérience

- Gouvernant général

##### Passerelles :

- Pour les créateurs d'entreprise : Formation modules entrepreneuriat
- Formation dans l'univers de la sommellerie, du bar et de la mixologie

#### OBJECTIFS

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

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Alternance de travaux pratiques, cours théoriques, intervention de professionnels du secteur
- L'école mobilise son réseau d'entreprise et affecte les étudiants en stage
- Plateforme pédagogique digitale (LMS) supportant nos partis pris
  - Travail par mission
  - Peer correcting
  - Pédagogie inversée
- Des savoirs associés : gestion, communication professionnelle et relation client, théâtre et digitalisation de la communication

### MÉTHODES D'ÉVALUATION

- **Cours théoriques :**
    - Évaluation hebdomadaire sous forme de quizz en ligne
    - Examens blancs de synthèse (en milieu et fin de formation)
    - Examen final
  - **Cours pratiques :**
    - Évaluation quotidienne sur 5 points (sauf le jeudi qui est banalisé pour le Peer Correcting\*)
    - Examen final
- \*correction par les pairs

### PRÉREQUIS

- Langue : français lu, écrit, parlé ou langue maternelle
- Age : 18 ans minimum
- LE NIVEAU D'ÉTUDES : Compétences de base en français et mathématiques - Niveau Brevet des collèges

### TARIFS

**7 560,00€ HT – 9 072,00€ TTC**

Les frais d'inscription peuvent être pris en charge par les OPCO, nous contacter pour plus d'informations.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Si vous êtes en situation de handicap, prenez contact avec Morgane Bats, référent handicap de l'École FAUCHON :  
[morgane.bats@ecole-fauchon.com](mailto:morgane.bats@ecole-fauchon.com) – + 33 2 35 15 47 74



### DÉLAIS & MODALITÉS D'ACCÈS

Session 1 : Inscriptions jusqu'au 10 décembre 2024 (à condition que le dossier d'inscription soit complet et sous réserve de places disponibles)

Session 2 : Inscriptions jusqu'au 10 décembre 2025 (à condition que le dossier d'inscription soit complet et sous réserve de places disponibles)

- **Étape 1 : Envoi du dossier d'inscription :**
  - Formulaire d'inscription
  - CV
  - Lettre de motivation
  - Diplôme français ou équivalent
  - Photocopie d'une pièce d'identité
- **Étape 2 : Entretien de motivation :**
  - Programmé par l'École FAUCHON, à la suite de l'étude du dossier d'inscription

- **Étape 3 : Signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise**
  - o Vous pouvez vous rapprocher des équipes de l'école afin de vous orienter dans votre recherche d'entreprise.

### DATES DE PROCHAINES RENTRÉES

Session 1 : Décembre 2024

Session 2 : Décembre 2025

### CONTACT

- [contact@ecole-fauchon.com](mailto:contact@ecole-fauchon.com)
- +33 2 35 15 47 74 - du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 (hors jours fériés)

### INDICATEUR DE RÉSULTAT :

Taux d'obtention des certificats : ... %

*Aucune formation certifiante n'a eu lieu depuis la création de la société en juillet 2020, les premières sessions de formations sont programmées en décembre 2024, nous vous donnons rendez-vous en septembre 2025 pour les premiers indicateurs de résultats du périmètre : actions de formations, merci de votre compréhension*