

Fiche programme CQP Employé d'étage

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

Lieu & Durée de la formation

- 3 mois de formation en présentiel
 - 280 heures en centre (10 semaines) modulables en fonction des prérequis
 - 120 heures en entreprise (4 semaines)

Lieu : Ecole FAUCHON, 4 place des Faienciers 76100 Rouen/Plateau extérieur

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

Points forts de la formation

- Des intervenants experts
- Un réseau d'entreprises partenaires
- Une formation axée sur les attendus et les évolutions du métier

Objectifs et contexte de la certification :

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

- Entretien des 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
- Entretien de 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

Contenu de la formation :

RNCP37861BC01 - Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre – 143 heures

RNCP37861BC02 - Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement - 137 heures

Modalités d'évaluation :

Positionnement initial à l'entrée de la formation

Évaluation continue pendant la formation

Évaluation finale : Etudes de situation numérisée et questionnaire

Mise en situation reconstituée et entretien complémentaire avec le jury

Les compétences attendues sont regroupées en blocs de compétences. Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs de la certification.

En cas de validation partielle, la possibilité de valider les blocs de compétences non acquis.

Blocs de compétences

RNCP37861BC01 - Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>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</p> <p>Accueillir le client en salle, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement, pour optimiser l'expérience client</p> <p>Servir le petit déjeuner en chambre, en respectant les choix du client, afin de satisfaire le client</p> <p>Entretien des 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</p> <p>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</p>	<p>Etude de situation numérisée et questionnaire :</p> <p>1 heure</p>

RNCP37861BC02 - Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Entretien des chambres en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort pour garantir le confort du client</p> <p>Entretien des 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</p> <p>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</p> <p>Entretien 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</p> <p>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</p>	<p>Mise en situation reconstituée :</p> <p>1 heure</p> <p>Entretien complémentaire avec le jury :</p> <p>10 minutes</p>

Modalités pédagogiques 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.

Méthodes d'évaluation pendant la formation

- **Cours théoriques :**
 - Évaluation hebdomadaire sous forme de quizz en ligne
 - Examens blancs de synthèse (en milieu et fin de formation)
- **Cours pratiques :**
 - Évaluation quotidienne sur 5 points (sauf le jeudi qui est banalisé pour le Peer Correcting*)
 - 1 examen blanc en situation de service avec une série de techniques et gestuelles imposée

*correction par les pairs`

Modalités techniques

Les espaces de formation entièrement équipés (écran, tableaux blancs, accès internet, cuisine d'application équipée, coin détente, espace dégustation, ...), sont aménagés pour favoriser l'interaction et le confort des participants.

Modalités de suivi

Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps

Livret de suivi et visites en entreprise

Enquête de satisfaction à chaud à l'issue de la formation et à froid 3 mois après la fin de la formation

Suivi post formation à 6 mois

Résultats attendus

Délivrance d'un certificat de réalisation de formation et d'une attestation de compétences professionnelles acquises

Remise de certification ou attestation de blocs de compétences le cas échéant par le certificateur CERTIDEV

Public concerné et Prérequis

La formation est ouverte aux jeunes, demandeur.euse d'emploi, salarié.e, individuel.le autre

Age requis : 18 ans minimum

Compétences de base en français écrit et à l'oral, maîtrise des opérations de calcul et de conversion simples en mathématiques

Tarifs

Formation continues: tous publics

Frais pédagogiques : **7 560,00€ HT – 9 072,00€ TTC**

Frais de trousseau (tenues professionnelle) : **250€ TTC**

Frais de dossier : **80 € TTC**

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Si vous êtes en situation de handicap, prenez contact avec Adélaïde BRUN, référente handicap de l'École FAUCHON : adelaide.brun@ecole-fauchon.com – + 33 2 35 15 47 74

Délais & Modalités d'accès

- **Étape 1 : Constitution du dossier de candidature :**
 - Formulaire d'inscription
 - CV
 - Lettre de motivation
 - Diplôme français ou équivalent
 - Photocopie d'une pièce d'identité
- **Étape 2 : Test de positionnement & Entretien de motivation :**

Dates de prochaines rentrées

Prochaine session : **Janvier 2026**

Nombre de candidats par session : **16** maximum

Contact

- 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 : ... %

Taux de poursuite d'études : ...%

Taux d'interruption en cours de formation : ...%

Taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement : ...%

Aucune formation certifiante n'a eu lieu depuis la création de la société en juillet 2020, les premières sessions de formations sont programmées en janvier 2026, nous vous donnons rendez-vous en septembre 2026 pour les premiers indicateurs de résultats du périmètre : actions de formations, merci de votre compréhension.