CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Formations dédiées demandeurs d'emploi

Réf : 049DE07

CQP Employé d'Etage - Formation certifiante

553 heures dont 378 h de formation en centre et 175 h en entreprise
Ajouté le 15/06/2022 – Modifié le 07/10/2025

Formation gratuite financée par la Région Pays de la Loire et le Fonds Social Européen. Formation rémunérée

Objectifs

Les objectifs sont de former le candidat au métier d'employé d'étage et de faciliter une insertion professionnelle dans les entreprises du secteur de l'Hôtellerie et de la Restauration.

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).

Compétences visées

- 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

CCI MAINE-ET-LOIRE

Angers, Cholet, Saumur
02 41 20 49 59

Formations dédiées demandeurs d'emploi

Réf : 049DE07

CQP Employé d'Etage - Formation certifiante

- 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

Public

Demandeurs d'emploi inscrits à la Mission Locale, à France Travail ou à CAP Emploi (ouvert à un public en situation de handicap) et ayant validé son projet professionnel.

Modalité de recrutement et de sélection :

Demande d'information à la personne contact : Nelly LEBLANC - 02 41 20 53 40 - nelly.leblanc@maineetloire.cci.fr.

- Convocation à la réunion d'information collective : CCI de Maine-et-Loire - **Campus Balzac – Square Balzac à Saumur**
  - **Le 15/10 de 14h à 15h30**
  - **Le 23/10 de 9h à 10h30**
  - **Le 6/11 de 14h à 15h30**
  - **Le 13/11 de 9h à 10 h30**
- Liste des documents à apporter : pièce d'identité, CV, dossier de candidature et lettre de motivation argumentée, attestation France Travail
- Entretien individuel de sélection

Prérequis : La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle. Le candidat doit être en capacité de lire et de comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), de rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer en français et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail. Être motivé et avoir levé les éventuels freins à l'entrée en formation (logement, garde d'enfants, transport) Bonne résistance physique
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : en amont de la formation, le référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.
Délais d'accès : Pour plus d'informations, contacter la personne contact mentionnée plus haut.

Programme

Principaux modules ou apprentissages développés sur la formation

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

- 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

PRÉSENTIEL

Formations dédiées demandeurs d'emploi

Réf : 049DE07

CQP Employé d'Etage - Formation certifiante

- 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

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

- 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

Blocs d'apprentissage transversaux

Accueil bilan – Adopter une posture professionnelle, une tenue et une hygiène conforme aux exigences – valoriser ses compétences et préparer son insertion prof – anglais - Optimiser l'utilisation des matières premières en limitant les déchets

Dates & lieux

Du 17 novembre 2025 au 19 mars 2026

Saumur

€ 0.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

PRÉSENTIEL

Formations dédiées demandeurs d'emploi

Réf : 049DE07

CQP Employé d'Etage - Formation certifiante

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Nombre de participants : 12 stagiaires maximum avec intention d'embauche d'un hôtel
Équipe pédagogique : Le formateur, référencé grâce à son expertise et sa capacité à partager son expérience, apporte des notions théoriques mais également un accompagnement vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique. En effet, pour donner du sens aux apprentissages, l'alliance entre apports théoriques et applications pratiques est systématiquement recherchée. Le déroulement des formations inclut donc des travaux en sous-groupes, des exposés, des mises en situation, exercices d'application.
Méthodes : Nos établissements sont équipés d'outils multimédias et interactifs, de matériels en lien avec la thématique traitée. Nos équipements offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Validation/Certification

Numéro de l'action : VM2025_56 - Métiers de l'Hôtellerie Restauration Tourisme en Maine-et-Loire Formation financée par la Région des Pays de la Loire et le Fonds Social Européen. Certification : CQP EMPLOYE D'ETAGE - Code RNCP : 37861 – Certificateur : CERTIDEV – date de décision : 19-07-2023 - date d'échéance d'enregistrement : 19-07-2028 – Niveau : niveau 3 – Lien France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37861/ Modalités d'évaluation : Mise en situation reconstituée Etude de situation numérisée et questionnaire 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