RNCP : 32342

Employé(e) d'Etage en Hôtellerie

Métier

A partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé(e) d'étage en hôtellerie intervient dans les chambres, les lieux publics, les lieux spécifiques, les locaux de service et au service du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée. Il (elle) travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il (elle) organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité. Il (elle) respecte le confort du client lors de ses interventions et adapte son comportement en présence du client. Il (elle) fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité.

L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés.

Objectifs de la formation

- Entretenir les chambres et les sanitaires en milieu hôtelier,
- Répondre aux demandes des clients, le cas échéant en anglais, en milieu hôtelier,
- Prendre en charge l'entretien courant du linge à l'hôtel,
- Entretenir les locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners,
- Mettre en place la salle, le buffet et les petits déjeuners à l'étage,
- Prendre la commande et servir le petit déjeuner en chambre et en salle,
- Vérifier, présenter et encaisser la note des petits déjeuners des clients.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 002716 - Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client :

- Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages,
- Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage,
- Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

CCP 002717 - Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel :

- Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service,
- Contribuer au service du petit déjeuner,
- Collaborer à la fin de service du petit déjeuner.

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Déroulé de la formation

	Durées indicatives	
Intitulés	**Semaines**	**Heures**
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client	7	245
Période en entreprise	3	105
Module 2 : Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel	4	140
Période en entreprise	2	70
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Certification/Diplôme

- Titre Professionnel de Niveau 3 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 25/05/2024) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : **www.afpar.com**

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,….)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau 3ème ou équivalent
- Savoir lire, écrire, compter

Les aptitudes requises

- Résistance physique (port de charges, tâches ménagères),
- Capacité à travailler seul,
- Capacité d'adaptation,
- Discrétion.

Modalités d'accès

1. Inscription :
   a. Sur le site Internet de l'AFPAR **:** **www.afpar.com**
   b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
   c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Durée de la formation

Durée totale de la formation	665 heures (19 semaines)
Durée en centre de formation	490 heures (14 semaines)
Durée en entreprise	175 heures (5 semaines)

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME G1501) :
  - Femme de chambre
  - Valet de chambre
  - Employé(e) d'étages
  - Personnel d'étages
  - Employé(e) de service
  - Equipier(ère)
  - Lingère

Suite de parcours

- Formation complémentaire : Agent(e) de propreté des locaux, Assistant(e) de vie aux familles
- Evolutions possibles : Formation de Gouvernante en hôtellerie ou Réceptionniste en hôtellerie

Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- CAP/BEP en services hôteliers
- CAP/BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie

Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi.

Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieux	Dates de début	Dates de fin	Modalités
CFPA de Saint André	19/02/2024	12/07/2024	En présentiel
	09/09/2024	31/01/2025	En présentiel
CFPA de Saint Pierre	30/08/2023	26/01/2024	En présentiel
	01/03/2024	26/07/2024	En présentiel
	18/09/2024	14/02/2025	En présentiel

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation

CFPA de Saint André	CFPA de Saint Pierre
Rouge : nombre d'inscrits très importants Orange : assez important Vert : peu élevé	Rouge : nombre d'inscrits très importants Orange : assez important Vert : peu élevé

Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2020	Effectif : 12
2021	Effectif : 42
2022	Effectif : 28

Taux de réussite à la session d'examen		
2020	Validation totale : 100%	
2021	Validation totale : 91%	Validation partielle : 4%
2022	Validation totale : 95%	Validation partielle : 5%

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2020	13%	Taux de réponse : 67%
2021	31%	Taux de réponse : 83%
2022	31%	Taux de réponse : 90%

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois d'Employé(e) d'Etage en Hôtellerie		
2022	12%	Taux de réponse : 90%

Taux de satisfaction des stagiaires	
2022	89%

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).