

## CQP EMPLOYE D'ETAGE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 3

EN 2024		TAUX DE CERTIFICATION : 93%		TAUX DE SATISFACTION : 91%	
<b>Durée</b>	399 heures, soit 57 jours (parcours complet) <i>dont 280h en centre et 119h en entreprise</i>	<b>Tarif</b>	INTER : 8 400€ HT /pers (parcours complet) INTRA : nous contacter <i>Frais de certification inclus</i>		
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à intervenir dans l'activité d'hébergement dans les étages et souhaitant obtenir son certificat de qualification professionnelle de niveau 3 (CQP) Employé d'étage	<b>Pré-requis</b>	Le candidat doit être capable de lire et comprendre des écrits simples, rédiger des informations élémentaires, effectuer des calculs et conversions de base, et s'exprimer clairement en français au sein d'un collectif de travail.		
<b>Lieu</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> mixte	<b>Dates</b>	Prochaines dates nous contacter (parcours complet ou bloc de compétences)		

**Vous aimez le travail soigné, le sens du service et le souci du détail ? Ce métier est fait pour vous !** L'employé d'étage joue un rôle essentiel dans l'expérience client : il ou elle veille chaque jour à la propreté des chambres et des espaces communs, dans le respect des normes d'hygiène et des standards de qualité de l'établissement. Le matin commence souvent par la mise en place du petit déjeuner – en salle ou en chambre – avant de préparer les chambres pour l'arrivée des clients ou d'en assurer l'entretien quotidien. Tri du linge, rangement, vérification des moindres détails... rien n'échappe à son œil attentif. Un métier discret mais valorisant, où chaque geste contribue à faire en sorte que le client se sente parfaitement bien.

Pour en savoir plus sur ce parcours de formation, [contactez-nous](#).

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du certificat de qualification professionnelle (CQP) Employé d'étage de niveau 3, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR ([RNCP 37861](#) - CQP Employé d'étage – CERTIDEV – enregistrée le 19-07-2023 – échéance le 19-07-2028). Ces compétences sont regroupées en blocs de compétences. Elles seront évaluées tout au long de la formation suivant le référentiel de certification, en vue de la préparation de l'évaluation certificative et de l'obtention du CQP.

#### Bloc 1 : 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
- 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
- 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
- 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

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

- Entretien des 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

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- 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

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.

## CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

- 1- Introduction pédagogique et administrative (7 heures)**
- 2- Bloc 1 : Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre (63 heures)**
  - Préparation et service du petit déjeuner dans les espaces dédiés et dans les chambres (42 heures)
  - Entretien en continu des espaces dédiés au petit déjeuner tout au long du service (21 heures)
- 3- Bloc 2 : Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement (112 heures)**
  - Entretien des chambres et des espaces publics (56 heures)
  - Entretien de l'office et traitement du linge (56 heures)
- 4- Compétences professionnelles (63 heures)**
  - Anglais professionnel (21 heures)
  - Compétences clés et soft skills : français, maths, numérique, savoir-être, posture pro (42 heures)
- 5- Stage en entreprise (119 heures)**
- 6- Evolution professionnelle (14 heures)**
  - Valoriser de l'expérience acquise en formation et stage
  - Structurer son évolution professionnelle : actualisation de CV, simulation d'entretien...

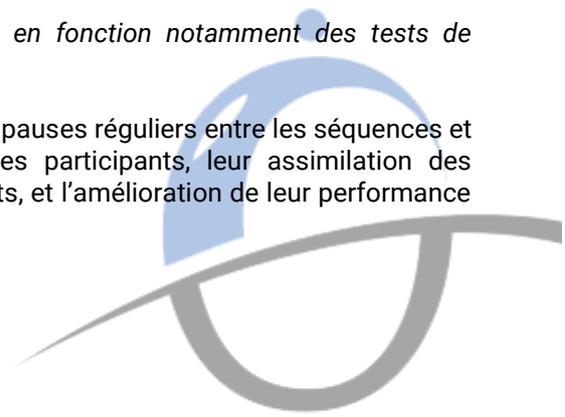
**Evaluations finales (réparties sur 21 heures à la fin du parcours de formation)** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

- Evaluation « blanche » Bloc 1 et 2 : Préparation aux épreuves finales, mise en situation reconstituée, questionnaire, entretien complémentaire
- **Evaluation certificative Bloc 1 (1h10)** : Etude de situation numérisée (maximum 1 heure) et questionnaire à choix unique + Entretien complémentaire avec le jury (maximum 10 mn)
- **Evaluation certificative Bloc 2 (1h10)** : Mise en situation reconstituée : préparation des éléments du chariot, entretien d'une chambre à blanc et traitement d'une demande de la part d'un client (1h maximum) et entretien avec le jury (10 min)

**L'expérience métier ASFOREST, c'est une approche renforcée de la professionnalisation.** En plus du référentiel, la formation intègre des modules de renforcement en compétences clés, un travail approfondi sur les soft skills, ainsi qu'un anglais métier directement utile sur le terrain. Les stagiaires bénéficient aussi d'une sensibilisation à l'accueil inclusif des personnes en situation de handicap, d'une approche écoresponsable des gestes du quotidien et d'une évaluation blanche pour aborder les épreuves finales en toute sérénité. Un positionnement unique, fidèle aux réalités du métier, pour valoriser les savoir-faire et accompagner l'évolution de chacun.

*Le nombre d'heures est donc donné à titre indicatif – il pourra être revu en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours.*

En présentiel, l'alternance des temps théoriques et pratiques et des temps de pauses réguliers entre les séquences et suivant les activités pédagogiques favorisent la récupération mentale des participants, leur assimilation des connaissances et compétences, les interactions sociales entre les participants, et l'amélioration de leur performance en restant alertes et engagés tout au long de la formation.



## SUIVI DE PARCOURS

À l'issue de la formation, le dossier du candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, en fonction des résultats, valide l'obtention du CQP dans son intégralité, ou sanctionne d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant. En 2024, ASFOREST a présenté 55 candidats, soit un taux de présentation à l'examen de 83%. 93% d'entre eux ont reçu une certification : 78% ont obtenu leur CQP Employé d'étage et 15% un bloc de compétences. 62% sont en activité en sortie de formation.

### Parcours professionnels - Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- En continuant d'exercer le même métier : la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- En exerçant le même métier mais dans un contexte différent : structure collective ou hôtelière.
- Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier : gouvernant d'hôtel par exemple.
- À l'extérieur du secteur en changeant de métier : les savoir-faire et compétences développés par le réceptionniste peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine des services à la personne.

En 2022, le certificateur affichait 151 certifiés avec un taux d'insertion global à 6 mois de 66% et un taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois de 63%.

## METHODES MOBILISEES

- **Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives variées qui permettent d'enrichir l'expérience d'apprentissage, rendant la formation efficace et agréable pour les participants** (engagement, adaptation aux différents styles d'apprentissage, stimulation de la créativité, réduction de la fatigue cognitive, acquisition, développement et actualisation des connaissances et compétences...) : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback, évaluations...
- **Supports et ressources pédagogiques qui permettent de créer des environnements d'apprentissage riches et variés répondant aux besoins et aux préférences des participants** : présentation, tableau blanc, affiches, graphiques, fiches de travail, brochures, articles, études de cas, jeux éducatifs, parc informatique avec les licences logiciels nécessaires, sondages, quiz, vidéo tutoriel, écran de projection, applications web, plateforme en ligne...
- **Accompagnement et assistance pédagogiques permettant de structurer l'apprentissage et de le rendre interactif et soutenant, grâce à l'animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent** : accueil en formation, introduction, suivi individualisé, adaptation aux besoins, encadrement du groupe, encouragement, gestion du stress, utilisation de ressources pédagogiques, activités pratiques, évaluations, feedback, suivi post-formation...

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Accès à la formation** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation ; l'employeur doit néanmoins tenir compte des délais imposés par un tiers payeur le cas échéant.
- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, règlement intérieur, accueil physique...). Elle reste également disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h au cours et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution (attestation, facturation, réclamations...). Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 48h ouvrées.
- **Lieu, équipements et matériel** : Les espaces de formation ASFOREST, entièrement équipés (écrans, tableaux blancs, parc informatique, accès internet, chambre d'application...), sont aménagés pour favoriser l'interaction et le confort des participants, dans des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si la formation se déroule en dehors du centre de formation (dans l'entreprise par exemple), l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation dans les bonnes conditions.
- **Accessibilité** : Nous invitons tous les participants à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation. Confidentialité garantie.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques :** *Les coûts des évaluations et de certification sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Test de positionnement :** évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, une grille d'évaluation construite sur la base des capacités attendues dans les blocs de compétences pour l'obtention du CQP et un entretien permettent d'établir un positionnement préalable par rapport au référentiel de certification, d'ajuster le parcours de formation, notamment le nombre d'heure de chaque module et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Evaluation continue :** à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées. L'évaluation continue des compétences est réalisée en étroite collaboration entre le formateur référent en centre et le tuteur en entreprise lors de l'alternance. Les modalités d'évaluation sont complémentaires et permettent une évaluation fine par capacité et compétence et globale par bloc de compétences. A minima une visite ou un échange téléphonique pourront être organisées avec le formateur.
- **Evaluation finale certificative :** évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, l'évaluation finale des compétences est réalisée par la commission d'évaluation composée d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. Les épreuves « cœur de métier » sont de différentes natures : des mises en situations réelles ou reconstituées, des études de cas, des quizz et autres QCM, un entretien oral...

### Suivi post-formation :

- Le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et sur demande employeur un relevé de présence peut également être établi.
- Enquête de satisfaction auprès des participants (à chaud à l'issue de la formation et à froid 3 mois après la fin de la formation) et auprès des employeurs permettant de mesurer la qualité de la formation et l'atteinte des objectifs.
- Enquête emploi réalisée à 3, 6 et 24 mois après la fin de la formation, afin de suivre l'insertion professionnelle post-formation et de proposer des pistes parmi nos partenaires qui recrutent le cas échéant.
- Le dossier candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, suivant son calendrier, valide l'obtention du CQP, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

*mise à jour : 23/07/2025*

