

**REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

**(RP)**

**DU TITRE À FINALITÉ**

**PROFESSIONNELLE**

**« EMPLOYÉ D'ÉTAGE HÔTELLERIE  
ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR »**

**NIVEAU V (3)**

## Introduction

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Les derniers travaux d'analyse du travail menés en 2023 auprès des entreprises de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air ont permis de repérer que l'activité de l'employé d'étage en hôtellerie se concentre au service hébergement des secteurs d'activités cités ci-dessus.

L'employé d'étage en hôtellerie intervient dans les chambres, les offices de stockage, les lieux publics, les locaux de service et au service de la lingerie et de la buanderie. Il contribue à l'optimisation du suivi client et complète une *check-list* « nettoyage chambre départ » lors de modifications dans l'organisation courante du service hébergement. La contribution de l'employé d'étage en hôtellerie au service du petit-déjeuner n'est plus requise.

Il peut être amené à utiliser une application numérique sur smartphone pour prendre connaissance du travail à réaliser, rendre compte du travail effectué et faire remonter les dysfonctionnements à sa hiérarchie ou aux collaborateurs concernés.

Les constats précédemment cités et la veille menée ont conduit à un changement de l'intitulé de l'une des activités-types (AT), une modification de l'intitulé d'une compétence, à l'introduction d'une nouvelle compétence et à la suppression des deux compétences liées au service du petit-déjeuner soit :

A changer l'intitulé de l'activité-type :

- Activité-type n° 2 « Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel ».

A modifier l'intitulé de la compétence :

- Compétence n°4 « Entretien des lieux publics et des locaux de service ».

Et à créer une nouvelle compétence :

- Compétence n°5 « Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie ».

L'employé d'étage en hôtellerie exerce dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. L'intitulé du titre professionnel devient « Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air ».

### Liste des activités

#### **Ancien TP :** Employé d'étage en hôtellerie

Activités :

- Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

#### **Nouveau TP :** Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

Activités :

- Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Entretien des chambres et contribution à l'amélioration du service client	1	Entretien des chambres et des lieux de circulation
		2	Approvisionnement et agencement des bureaux de stockage et du chariot de service
		3	Contribution à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service d'hébergement
2	Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel	4	Entretien des lieux publics et des locaux de service
		5	Contribution au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

## FICHE EMPLOI TYPE

### Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

A partir des procédures définies par la hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service hébergement, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes concernant les objectifs du jour, les tâches spécifiques et les remarques liées à l'organisation du travail. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie.

Il approvisionne, agence et maintient en état de propreté les offices de stockage et le chariot de service. Il assure la mise en place et le suivi des prestations dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, il valide son travail en complétant une *check-list* « nettoyage chambre départ » et communique avec les collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

A partir des procédures définies par la hiérarchie, il entretient les lieux publics et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes du jour et prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail. Il s'adapte à l'occupation des espaces par les clients et le personnel. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il contribue au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Il intervient dans les chambres, les appartements avec kitchenette, les mobil homes, les chalets, les lodges et les cottages. Selon les établissements, il peut être amené à contribuer au service petit déjeuner. Ce, dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée.

Il travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité. Il peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI et CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

Lors de ses interventions, il respecte le confort du client, adapte son comportement, fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client et le personnel de l'établissement. Il prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail et, le cas échéant, les contextes de clients et du personnel en situation de handicap.

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. Ses missions peuvent être adaptées, en fonction de son éventuel handicap.

## **Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre**

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels de tourisme
- Campings
- Parcs Résidentiels de Loisirs
- Résidences de tourisme
- Villages de vacances
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage
- Conciergeries dédiées à la gestion de locations saisonnières
- Auberges collectives

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Valet / Femme de chambre
- Employé de ménage en hôtellerie plein air
- Employé polyvalent d'hôtellerie
- Agent polyvalent d'hôtellerie
- Employé de ménage d'hôtel
- Employé d'étage en hôtellerie
- Employé polyvalent en établissement hôtelier
- Equipier
- Premier valet / Première femme de chambre
- Employé d'étage
- Equipier lingerie
- Aide lingère

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client  
Entretenir les chambres et les lieux de circulation  
Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service  
Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
2. Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel  
Entretenir les lieux publics et les locaux de service  
Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

### **Compétences transversales de l'emploi**

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement  
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux  
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service hébergement

**Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau V (3)

Code(s) NSF :

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

**Fiche(s) Rome de rattachement**

G1501 Personnel d'étage

G1502 Personnel polyvalent d'hôtellerie

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir des procédures et des consignes journalières définies par sa hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service hébergement. Ce faisant, il respecte les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne, agence et maintient en état de propreté les offices de stockage et le chariot de service. Il assure la mise en place et le suivi des prestations dans la chambre tout au long du séjour. Il avise sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, il valide son travail en complétant une *check-list* « nettoyage chambre départ » et communique avec les collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, des plannings d'occupation et des rapports de travail, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air sélectionne les produits et le matériel adaptés, approvisionne le chariot de service, assure la réfection des lits, nettoie et désinfecte les éléments et les surfaces de la chambre et des sanitaires. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

Il réapprovisionne les offices de stockage en linge, produits d'accueil et consommables en respectant les procédures. Il maintient les offices et le chariot de service en état de propreté, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Dans la limite de ses attributions, il apporte un premier niveau de réponse au client. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Il contribue à l'optimisation de l'accueil du client en renseignant une *check-list* « nettoyage chambre départ » lors d'absences planifiées de sa hiérarchie.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité, seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes transmises et rend compte régulièrement de son activité. Il adapte son comportement en présence du client et respecte son confort lors de ses interventions. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service et du service de la réception.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Entretien des chambres et les lieux de circulation

Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service

Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service hébergement

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les lieux publics et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il repère les dysfonctionnements et les incidents et fait remonter les informations à la hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il s'adapte à l'occupation des espaces par les clients et par le personnel. Il nettoie et remet en état les lieux publics, les locaux de service et réapprovisionne en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements lors du nettoyage.

Afin de faciliter l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service, il réceptionne et contrôle le linge propre livré. Il répartit dans la lingerie, le linge plat et le linge de toilette livrés en appliquant la procédure de stockage. Il procède à l'entretien des lavettes, microfibras et bandeaux frange et utilise la machine à laver et le sèche-linge dans la buanderie. Il assure le pliage du linge de nettoyage et le répartit dans les offices de stockage. Il repère les anomalies et les incidents et en informe la hiérarchie. Dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il assure le nettoyage de la lingerie et de la buanderie.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité, seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes transmises et rend compte régulièrement de l'avancement de son activité. Il adapte son comportement en présence du client et du personnel et respecte le confort des personnes lors de ses interventions. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client et le personnel de l'établissement. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Entretien des lieux publics et les locaux de service  
Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement  
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux  
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service hébergement

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Entretien des chambres et des lieux de circulation

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes journalières, sélectionner les produits et le matériel adaptés dans les espaces de stockage. Nettoyer les chambres en départ, en recouche et les lieux de circulation en respectant les standards de l'établissement, les principes de sécurité et d'économie d'effort et le délai imparti par l'entreprise. Lors du *briefing*, s'approprier les consignes concernant les objectifs du jour, les tâches spécifiques, les remarques liées à l'organisation du travail et le cas échéant, les contextes de clients en situation de handicap. En s'adaptant aux consignes transmises, aérer les pièces, vider les corbeilles, enlever le linge sale de la chambre et de la salle de bain, appliquer les produits d'entretien dans la salle de bain et les toilettes, assurer la réfection des lits, dépoussiérer le mobilier, réapprovisionner la chambre en produits d'accueil et en consommables, nettoyer et désinfecter les éléments et surfaces de la salle de bain et des toilettes, approvisionner la salle de bain en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables, aspirer et laver les sols. Vérifier le fonctionnement des équipements lors de la réfection de la chambre et faire remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Vérifier la qualité de sa prestation. Rendre compte de son activité.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au service hébergement d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour prendre connaissance du travail à réaliser, rendre compte du travail effectué et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

#### Critères de performance

Les consignes sont respectées

La procédure de la chambre en départ est appliquée

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter

Le nettoyage des chambres, des salles de bain et des toilettes est assuré en conformité avec les standards de qualité et dans le temps alloué fixés par l'établissement

La qualité de la prestation est vérifiée

Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Sélectionner les produits et le matériel de nettoyage en fonction des surfaces à entretenir.

Contrôler que les clients n'ont rien oublié, sinon, le signaler à la hiérarchie et appliquer la procédure des objets oubliés.

Appliquer les procédures de nettoyage des chambres dans l'hôtellerie et les procédures de nettoyage des locatifs (mobil-home, tentes équipées, etc.) dans l'hôtellerie de plein air.

Appliquer les procédures de nettoyage des sanitaires dans l'hôtellerie et dans l'hôtellerie de plein air.

Effectuer les nettoyages ponctuels en respectant la fréquence demandée (rideaux douche, voilage, interrupteurs, grilles d'aération, charnières de penderie, groom de portes, plinthes, poignées de porte, appliques, etc.).

Utiliser les produits et le matériel de nettoyage en respectant les procédures.

Appliquer les techniques de réfection des lits.

Réapprovisionner les chambres et les sanitaires en linge, produits d'accueil et en consommables (kit accueil kitchenette, etc.).

Kitchenette :

Appliquer la procédure de nettoyage de la kitchenette (plaque de cuisson, crédence, appareils ménagers, portes des meubles de cuisine et poignées, tiroirs et porte-couverts, ustensiles, hotte, micro-onde, lave-vaisselle, etc.).

Contrôler la propreté de la vaisselle, la nettoyer si besoin et la ranger.

Appliquer la procédure de nettoyage du réfrigérateur (dégivrage et entretien).

Appliquer la procédure de nettoyage de la poubelle de la cuisine.

Vérifier le placard à balais et nettoyer le matériel d'entretien prévu pour le client.

Repérer les dysfonctionnements, les manques en matériels et les incidents puis en informer la hiérarchie.

Contrôler la qualité de sa prestation en fonction des standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Prendre en compte les consignes journalières (rapport de travail papier ou dématérialisé), transmises par le hiérarchique ou les autres collaborateurs.

Renseigner le rapport de travail (papier ou dématérialisé).

Assurer le nettoyage d'une chambre et locatifs en départ.

Assurer le nettoyage d'une chambre et locatifs en recouche.

Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.

Respecter le confort du client lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores, discrétion, etc.).

Adapter son comportement en présence du client pour tenir compte de ses spécificités, en particulier s'ils'agit d'une personne en situation de handicap (PSH).

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes.

Appliquer les principes d'économie d'effort.

Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.

Utiliser les moyens de protection collective (balisage des zones glissantes) et individuelle (EPI).

Utiliser son chariot de service, voiturette ou golfette préalablement approvisionné.

Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.

Collaborer au sein de l'équipe du service hébergement en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Communiquer avec ses pairs sur les bonnes pratiques du service hébergement.

Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi de son activité.

Connaissance de la nécessité de respecter les procédures.

Connaissance de l'environnement de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des différents types de chambres et locatifs de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables.

Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.

Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage et notamment les labélisations écoresponsables.

Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.

Connaissance des procédures de nettoyage des chambres, locatifs, sanitaires, kitchenettes, etc.

Connaissance des techniques de réfection des lits.

Connaissance des procédures d'hivernage et déshivernage.

Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisé.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant la communication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

Connaissance des attitudes et comportements professionnels à adopter avec des PSH.

Connaissance des principes d'accessibilité universelle (éviter les obstacles qui se présentent à tous types de handicap. Ex. chambre PMR, écriture braille, voyant rouge, aide humaine, etc.).  
Connaissance des techniques de nettoyage des chambres accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.  
Connaissance de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, l'utilisation des produits de nettoyage, les souhaits du client concernant le changement du linge, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant aux différents types de chambres et de locatifs (appartements avec kitchenette, mobil homes, chalets, lodges et cottages), à l'agencement et aux équipements des différents espaces des locatifs, des chambres d'hôtel et des sanitaires, et au linge, aux produits d'accueil et consommables (niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes de sa hiérarchie, répartir et stocker le linge plat, le linge de toilette, les produits d'accueil, les consommables, le linge d'ameublement, l'aspirateur, le matériel et produits de nettoyage dans les offices de stockage. Agencer et approvisionner rationnellement le chariot de service en optimisant les gestes et déplacements. Lors des approvisionnements des offices de stockage et du chariot de service, repérer les anomalies et les incidents et en informer la hiérarchie. Maintenir en état de propreté, les offices de stockage et le chariot de service. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au service hébergement d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Le chariot de service peut être remplacé par une golfette ou voiturette en fonction de l'étendue du domaine.

#### Critères de performance

Les consignes sont respectées

La procédure de stockage est appliquée dans les offices de stockage

Le chariot de service est agencé et approvisionné rationnellement

Les gestes et les déplacements sont optimisés

Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie

Le nettoyage du chariot de service est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Approvisionner les lieux de stockage en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables en utilisant les moyens matériels mis à disposition.

Appliquer la procédure de stockage (*First In, First Out / Premier Entré, Premier Sorti*).

Repérer les anomalies des différents produits et consommables lors de l'approvisionnement et informer la hiérarchie.

Signaler à sa hiérarchie les défauts et incidents relatifs aux produits.

Agencer et approvisionner rationnellement son chariot de service, voiturette ou golfette en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables.

Sélectionner les produits de nettoyage et le matériel en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à entretenir.

Nettoyer les offices de stockage en utilisant les produits et le matériel de nettoyage adaptés.

Repérer les dysfonctionnements ou incidents lors des opérations de nettoyage et en informer la hiérarchie.

Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.

Rendre compte de son activité.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Appliquer les principes d'économie d'effort.

Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.

Utiliser les moyens de protection collective (balisage des zones glissantes) et individuelle (EPI).

Organiser rationnellement son travail lors des opérations de réapprovisionnement des offices de stockage.

Préparer ses produits et son matériel de nettoyage en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à entretenir.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Communiquer et échanger des informations concernant les réapprovisionnements ou les dysfonctionnements avec la hiérarchie ou les collaborateurs.

Rendre compte de son activité à la hiérarchie.

Connaissance de l'environnement de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des organisations de prise en charge du linge (buanderie intégrée ou blanchisserie externalisée).

Connaissance des principes d'organisation d'un office de stockage.

Connaissance de l'utilisation d'un bon de livraison.

Connaissance de l'utilisation d'une fiche inventaire.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant la communication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.

Connaissance des facteurs liés à l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant au linge plat et de toilette, aux produits d'accueil, aux consommables, au linge d'ameublement, à l'aspirateur et au matériel et produits de nettoyage. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes journalières et tout au long du séjour du client, assurer la mise en place et le suivi des différentes prestations proposées par l'établissement. Contribuer à la personnalisation de l'accueil du client en traitant ses demandes et en apportant un premier niveau de réponse. Relayer les demandes spécifiques à sa hiérarchie et se tenir informé du suivi. Contribuer à l'optimisation du suivi client en repérant et en transmettant les informations utiles à l'amélioration du service. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, valider son travail en complétant la *check-list* « nettoyage chambre départ ». Transmettre la *check-list* aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au service hébergement d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour transmettre les demandes spécifiques du client. L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer avec un client anglophone. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

#### Critères de performance

Les consignes sont respectées

Le suivi des prestations est appliqué

Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie

La *check-list* est renseignée et transmise aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité

Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les procédures liées au service hébergement dans le secteur de l'hôtellerie, parahôtellerie ou hôtellerie de plein air (gestion linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », délogement, etc.).

Appliquer les différentes procédures de suivi des prestations liées au service hébergement dans le secteur de l'hôtellerie, parahôtellerie ou hôtellerie de plein air.

Disposer, entretenir et ranger les matériels et équipements mis à disposition des clients (kit bébé et autres matériels loués ou prêtés).

Réaliser le service de la couverture dans un établissement hôtelier.

Ecouter, reformuler et traiter les demandes client.

Relayer les demandes spécifiques à la hiérarchie.

Repérer les habitudes du client et informer la hiérarchie.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Renseigner la *check-list* et le cas échéant, mentionner les incidents techniques.

Transmettre la *check-list* aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

Organiser ses interventions en tenant compte des consignes de la hiérarchie.

Collaborer au sein d'une équipe, multigénérationnelle et multiculturelle, en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Rendre compte du suivi de la prestation à la hiérarchie ou aux collaborateurs.

Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec l'interlocuteur concerné.

Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.  
Connaissance de l'environnement de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables.  
Connaissances des prestations liées au service hébergement (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », délogement, etc.)

Connaissance de la *check-list* « nettoyage chambre départ ».  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant la communication avec les personnes en situation de handicap (PSH).  
Connaissance des règles de communication avec les différents types de clientèles multiculturelles et intergénérationnelles.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, les souhaits du client concernant le changement du linge, etc.).  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier (chambre, hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, lieux publics, produits d'accueil, consommables, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtellerie de plein air (espaces communs, sanitaires clients et sanitaires personnels, coursives, espaces aquatiques avec toboggans, pédiluves, transats, réception, bar, restaurant, espaces loisirs, boutiques, superettes, etc.).

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un client.

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour comprendre, prendre en compte, traiter la demande d'un client ou la relayer à l'interlocuteur concerné selon les cas.  
(Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Entretien des lieux publics et des locaux de service

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, sélectionner les produits et le matériel adaptés, nettoyer et remettre en état les lieux publics, les locaux de service en appliquant les procédures et le délai imparti par l'entreprise. Lors du *briefing*, s'approprier les consignes du jour et s'adapter à l'occupation des espaces par les clients et le personnel, aérer, vider les corbeilles, dépoussiérer le mobilier, nettoyer et désinfecter les éléments et les surfaces, réapprovisionner en consommables, aspirer et laver les sols. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Vérifier le fonctionnement des équipements lors du nettoyage des lieux publics et des locaux de service. Repérer les dysfonctionnements et les incidents et faire remonter les informations à la hiérarchie. Vérifier la qualité de sa prestation. Rendre compte de son activité.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans les lieux publics et les locaux de service d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Elle peut s'exercer en présence du client ou du personnel. L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer avec un client ou un collègue anglophone. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour rendre compte du travail réalisé et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

#### Critères de performance

Les consignes sont respectées

Les procédures de travail sont appliquées en respectant le temps alloué

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter

Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements et incidents sont signalés

Les espaces nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement

La qualité de la prestation est vérifiée

Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre en compte les consignes journalières (rapport de travail version papier ou dématérialisée). Appliquer les différentes procédures de nettoyage des lieux publics (hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, blocs sanitaires, espaces co-working, salles de séminaire, parking, parc, coursives, terrasses, mobilier de jardin, transats, ascenseurs, escaliers, poubelles, vitrerie, etc.).

Appliquer les différentes procédures de nettoyage des locaux de service (bureaux, vestiaires, réfectoire, parking du personnel, salle de repos, logements et sanitaires du personnel, coursives, monte-charge, escaliers, poubelles, vitrerie, etc.).

Entretien des machines à laver et sèche-linge client.

Entretien des machines à laver et sèche-linge personnel.

Respecter le confort du client et du personnel lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores, discrétion, etc.).

Adapter son comportement en présence du client et du personnel.

Utiliser les produits et le matériel de nettoyage en respectant les procédures.

Réapprovisionner les lieux publics et les locaux de service en consommables.  
Réapprovisionner les distributeurs de produits lessiviels dans le local machines à laver – sèche-linge du client et du personnel.

Repérer les dysfonctionnements et les incidents et en informer la hiérarchie.  
Vérifier la qualité de sa prestation.  
Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.  
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Appliquer les principes d'économie d'effort.  
Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.  
Utiliser les moyens de protection collective (balisage des zones glissantes) et individuelle (EPI).

Savoir lire des étiquettes de produits de nettoyage (données sécurité, mode opératoire allergènes).

Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.  
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.  
Organiser rationnellement son chariot de service, golfette ou voiturette lors des opérations de nettoyage.

Collaborer au sein d'une équipe, multigénérationnelle et multiculturelle, en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.  
Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi de la production.

Connaissance de l'environnement de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.  
Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.  
Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.  
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage (mono-brosse, auto-laveuse, nettoyeur vapeur, nettoyeur à haute pression, etc.).  
Connaissance des équipements et des produits consommables des lieux publics et des locaux de service.  
Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.  
Connaissance des procédures et des techniques d'entretien courant et d'entretien périodique des lieux publics et des locaux de service.  
Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisée.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant la communication avec les personnes en situation de handicap (PSH).  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels à adopter avec des PSH.  
Connaissance des principes d'accessibilité universelle (éviter les obstacles qui se présentent à tous types de handicap. Ex. chambre PMR, écriture braille, voyant rouge, aide humaine, etc.).

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.  
Connaissance des risques de chutes et des moyens de prévention associés.  
Connaissance des enjeux de la prévention.

#### LIEUX PUBLICS :

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier (hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, blocs sanitaires, espaces co-working, salle de séminaire, parking, etc.).  
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtellerie de plein air (parking, espaces communs, sanitaires clients, coursives, espaces aquatiques avec toboggans, pédiluves, transats, réception, bar, restaurant, espaces loisirs, etc.).  
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un client.  
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour comprendre, prendre en compte, traiter la demande d'un client ou la relayer à l'interlocuteur concerné selon les cas. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

## LOCAUX DE SERVICE :

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier (bureaux, vestiaires, espaces repos du personnel, douches et sanitaires du personnel, couloirs et monte-charge, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtellerie de plein air (bureaux, vestiaires, espaces repos du personnel, douches et sanitaires du personnel, logements privatifs du personnel, coursives, etc.)

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un collègue anglophone.

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais, pour informer un collègue anglophone sur la réalisation et le suivi de l'activité. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes du jour, réceptionner, compter et contrôler le linge propre livré. Répartir dans la lingerie, le linge plat et le linge de toilette livrés en appliquant la procédure de stockage. Repérer les anomalies et les incidents et en informer la hiérarchie. Dans la buanderie et afin de faciliter l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service, procéder à l'entretien des lavettes, microfibras et bandeaux frange. Utiliser la machine à laver et le sèche-linge en fonction des différents types de textiles. Assurer le pliage du linge de nettoyage et le répartir dans les offices de stockage. Repérer les anomalies et les dysfonctionnements des équipements et en informer la hiérarchie. Assurer le nettoyage de la lingerie et de la buanderie. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Vérifier la qualité de sa prestation. Rendre compte de son activité.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la lingerie et la buanderie d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Elle peut s'exercer en présence du personnel. L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer avec un collègue anglophone. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour rendre compte du travail réalisé et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

#### Critères de performance

La procédure de réception du linge propre est appliquée  
La procédure de stockage est appliquée  
La procédure de l'entretien du linge de nettoyage est appliquée  
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées  
Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements sont signalés  
Les programmes de lavage et séchage sont choisis en fonction des différents types de textiles

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

##### LINGERIE

Réceptionner et compter le linge livré.  
Contrôler la livraison et repérer les anomalies.  
Assurer le stockage et la rotation du linge.  
Appliquer la procédure de stockage (*First In, First Out / Premier Entré, Premier Sorti*).  
Repérer les anomalies et les incidents lors de l'approvisionnement.  
Entretenir le local de la lingerie.  
Rendre compte de son activité à la hiérarchie.

##### BUANDERIE

Réceptionner et trier le linge de nettoyage sale.  
Entretenir le linge de nettoyage en fonction des différents types de textiles.  
Utiliser la machine à laver et le sèche-linge.  
Assurer le pliage et le stockage du linge de nettoyage propre.  
Repérer les anomalies lors du pliage et de l'approvisionnement.  
Appliquer la procédure de stockage (*First In, First Out / Premier Entré, Premier Sorti*).  
Entretenir le local de la buanderie.

Rendre compte de son activité à la hiérarchie.  
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Appliquer les principes d'économie d'effort.

Savoir lire des étiquettes de produits de nettoyage (données sécurité, mode opératoire allergènes).

Organiser rationnellement son travail lors des opérations d'approvisionnement.

Communiquer et échanger des informations concernant les réapprovisionnements avec l'équipe du service hébergement et la hiérarchie.

Communiquer et échanger des informations avec la hiérarchie concernant les dysfonctionnements.

Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des organisations de prise en charge du linge (buanderie intégrée ou blanchisserie externalisée).

Connaissance des locaux et des matériels utilisés dans la prise en charge et du traitement du linge.

Connaissance des différents types de textiles.

Connaissance des pictogrammes, des étiquettes, liés au traitement du linge.

Connaissance de l'utilisation de la machine à laver et du sèche-linge.

Connaissance du fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

Connaissance des principes d'organisation d'un espace de stockage.

Connaissance des principes de base de la gestion de stock.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des produits lessiviels et d'entretien et des risques liés à leur utilisation.

Connaissance du mode d'emploi des produits et leurs dosages.

Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.

Connaissance des facteurs liés à l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Connaissance de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, l'utilisation des produits de nettoyage, etc.).

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant la communication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

Connaissance des attitudes et comportements professionnels à adopter avec des PSH.

Connaissance des principes d'accessibilité universelle (éviter les obstacles qui se présentent à tous types de handicap.

Ex. chambre PMR, écriture braille, voyant rouge, aide humaine, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier ou d'hôtellerie de plein air (lingerie, buanderie, machine à laver et sèche-linge, produits lessiviels, types de linges, etc.).

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un collègue anglophone.

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais, pour informer un collègue anglophone sur la réalisation et le suivi de l'activité. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

S'assurer de la compréhension des consignes et, si nécessaire, demander des informations complémentaires à sa hiérarchie ou à ses collègues. Répondre aux clients dans le respect des procédures et consignes ou les orienter vers l'interlocuteur compétent. Alerter de manière claire et fiable en cas d'anomalie, d'éléments inhabituels ou suspects dans son environnement de travail. Transmettre à la hiérarchie les informations utiles à l'amélioration du service et contribuer à la personnalisation de l'accueil afin de fidéliser le client.

#### **Critères de performance**

Les anomalies et les éléments inhabituels sont repérés et signalés à la hiérarchie

Les réponses apportées sont fiables

Les demandes spécifiques sont transmises à la hiérarchie

Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie

Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap

### **Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin d'atteindre l'objectif fixé et en tenant compte des consignes, préparer et installer les moyens nécessaires à la réalisation de tâches habituelles. Anticiper le déroulé des actions, ordonner les actions à réaliser et optimiser les gestes professionnels et les déplacements.

#### **Critères de performance**

Le choix des produits, du matériel et des équipements est adapté à la nature de l'intervention  
Les gestes et les déplacements sont optimisés

Les procédures de travail sont appliquées

L'objectif fixé est atteint

### **Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service hébergement**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des consignes, travailler dans le respect des procédures de nettoyage en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Réaliser les travaux confiés en limitant les nuisances sonores pour le client et les risques liés aux différentes interventions.

## **Critères de performance**

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées

Les principes d'économie d'effort sont appliqués

Les produits, le matériel et les équipements sont utilisés en respectant le mode opératoire

Les moyens de protection collective et individuelle sont utilisés

## Glossaire technique

### Auberge collective

Établissement commercial d'hébergement qui offre des lits à la journée dans des chambres partagées ainsi que dans des chambres individuelles à des personnes qui n'y élisent pas domicile. Cela comprend les auberges de jeunesse, les centres internationaux de séjour et les hostels.

### Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire A1  
= introductif ou découverte.

Peut comprendre et utiliser des expressions, des mots, des énoncés très simples pour satisfaire des besoins concrets lors de la prestation de service.

Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant – par exemple, sur son numéro de chambre, le type et le nombre de produits désirés, la possibilité d'intervenir dans la chambre, etc. – et peut répondre au même type de questions. Peut relayer la demande du client à sa hiérarchie.

Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement, notamment lors d'échanges avec le client ou un collègue dans les lieux publics ou locaux de service.

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant B1  
= seuil  
B2 = avancé

Niveau C : utilisateur expérimenté C1  
= autonome  
C2 = maîtrise  
(Source : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp))

### Chambre en départ

Chambre libérée définitivement par le client. Elle doit être complètement nettoyée et remise en état. Elle est très souvent appelée chambre « à blanc ».

### Chambre en recouche

Chambre occupée par le client pour plusieurs nuitées. Les opérations de remise en état doivent tenir compte des effets personnels du client. Les professionnels de l'hôtellerie de plein air utilisent le terme « retouche » lorsque cette prestation est proposée.

### Chambres

Ce terme regroupe les unités d'hébergements avec sanitaires, tels que les chambres, les suites, les appartements, les appartements avec kitchenette, et les mobil home, chalets, lodge, cottages, etc.

### **Conciergerie dédiée à la gestion de locations saisonnières**

Une conciergerie pour location saisonnière offre une multitude de services aux propriétaires qui souhaitent déléguer la gestion complète ou en partie de leur location. Ces services de gestion de locations ont explosé avec le développement accru de l'activité de location courte durée.

### **Consommables**

Ensemble de produits proposés au client pour son confort lors de son séjour.

### **Equipements**

Ensemble des éléments qui équipent une chambre, une salle de bain, des lieux publics, et des locaux de service.

### **Lieux publics**

Espaces d'un établissement dans l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air ou la parahôtellerie accessibles aux clients. Le terme parties communes peut être utilisé.

### **Linge d'ameublement**

Nomination des couvertures, couettes, oreillers, chemin de lit, coussins, rideaux, voilages, occultants.

### **Linge de toilette**

Nomination des draps de bain, serviettes de bain, tapis, carrés visage, gants de bain et peignoirs.

### **Linge plat**

Nomination des draps, taies, sous-taies, torchons, serviettes et nappes de restaurant.

### **Locatifs**

Le terme locatif représente les types d'hébergements que l'on trouve dans un camping, dans un parc résidentiel de loisirs et un village vacances (mobil home, chalet, lodge, cottages, cabanes dans les arbres, etc.).

### **Locaux de service**

Locaux uniquement réservés au personnel d'un établissement dans l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air ou la parahôtellerie (vestiaires, couloirs personnel, toilettes, lingerie, coursives, etc.).

### **Para hôtelier**

Etablissements autres que des hôtels qui fournissent des prestations telles que le petit déjeuner, le nettoyage des locaux, la fourniture du linge et la réception des clients.

### **Personne en situation de handicap (PSH)**

Le handicap est désormais défini comme " toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société " subie, dans son environnement, par une personne ; et ce, pour quelque raison que ce soit.

**Produits d'accueil**

Ensemble de produits offerts au client par l'établissement et disposés dans la chambre et la salle de bain. (Pochette couture, bloc note, stylo, savon, gel douche, set de rasage, peigne, etc.).

**PSH et l'accessibilité universelle**

Pour les personnes en situation de handicap, l'objectif de l'accessibilité est de permettre une vie ordinaire. L'accessibilité universelle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, de bénéficier des mêmes opportunités et d'une expérience de qualité, de manière autonome. Que ce soit pour se déplacer en fauteuil roulant ou avec une canne blanche, écouter un film, lire un courriel, se rendre au travail, ou assister à un spectacle, l'accessibilité universelle cherche à éliminer les obstacles qui se présentent à tous. De ce fait, elle bénéficie à tout le monde, incluant les travailleurs ou les jeunes familles qui se déplacent avec une poussette.

**Sanitaires**

Représentent les salles de bain et les toilettes dans tous les secteurs d'activité concernés.

**Service couverture**

Service proposé principalement dans les hôtels de catégories supérieures et qui consiste à préparer la chambre du client pour la nuit (préparation du lit, renouvellement linge de toilette, consommables et produits d'accueil, remise en état rapide de la chambre).

**Service hébergement**

Ce service est intitulé différemment en fonction du secteur d'activité. Service des étages, service hôtelier, service étage, service ménage, pôle hôtelier. Ce service peut être géré par un gouvernant, un gouvernant général ou un responsable service ménage.

**Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage des chambres**

Ces sociétés assurent le nettoyage des chambres et suites, des appartements et des lieux publics.

## Glossaire du RP

### Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

**Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

**Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

**Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION  
(RC)  
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE**

**« EMPLOYÉ D'ÉTAGE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE  
PLEIN AIR »**

**NIVEAU V (3)**

## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air**

**Sigle du titre professionnel : EEHH**

**Niveau : V (3)**

**Référence en France métropolitaine**

**Code(s) NSF : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement -**

**Code(s) ROME : G1501, G1502**

**Formacode : 42786, 42776**

**Date de l'arrêté : 19/12/2023**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 03/01/2024**

**Date d'effet de l'arrêté : 25/05/2024**

## 2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

## 3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel EEHH

**Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.**

### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Entretien des chambres et des lieux de circulation Approvisionnement et agencement des bureaux de stockage et le chariot de service Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement Entretien des lieux publics et des locaux de service	01 h 30 min	A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat dans un 1 <sup>er</sup> temps et pendant 75 minutes : <ul style="list-style-type: none"> <li>● sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ;</li> <li>● agence et approvisionne son chariot de service ;</li> <li>● nettoie une chambre en départ et vérifie la qualité de sa prestation ;</li> <li>● nettoie une partie d'un lieu public et vérifie la qualité de sa prestation ;</li> <li>● nettoie le chariot de service et range le matériel et les produits utilisés.</li> </ul> Dans un 2 <sup>ème</sup> temps et pendant 15 minutes : <ul style="list-style-type: none"> <li>● renseigne la <i>check-list</i> « nettoyage chambre départ » ;</li> <li>● transmet la <i>check-list</i> renseignée au jury.</li> </ul> Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Entretien des chambres et des lieux de circulation Approvisionnement et agencement des bureaux de stockage et le chariot de service Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement Entretien des lieux publics et des locaux de service Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie	00 h 30 min	Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes : A partir du scénario tiré au sort, le jury questionne le candidat sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'approvisionnement et le maintien en état de propreté des bureaux de stockage ;</li> <li>● la contribution de l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air à l'optimisation du suivi client ;</li> <li>● l'entretien des locaux de service ;</li> <li>● la contribution de l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.</li> </ul> <i>L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien : les questions portent sur la communication avec le client et le personnel.</i> <i>* niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 15 min	

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Entretien des chambres et contribution à l'amélioration du service client</b>					
Entretien des chambres et des lieux de circulation	<p>Les consignes sont respectées</p> <p>La procédure de la chambre en départ est appliquée</p> <p>Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter</p> <p>Le nettoyage des chambres, des salles de bain et des toilettes est assuré en conformité avec les standards de qualité et dans le temps alloué fixés par l'établissement</p> <p>La qualité de la prestation est vérifiée</p> <p>Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service	<p>Les consignes sont respectées</p> <p>La procédure de stockage est appliquée dans les offices de stockage Le chariot de service est agencé et approvisionné rationnellement Les gestes et les déplacements sont optimisés</p> <p>Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie</p> <p>Le nettoyage du chariot de service est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement</p> <p>Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement	<p>Les consignes sont respectées</p> <p>Le suivi des prestations est appliqué</p> <p>Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie</p> <p>La <i>check-list</i> est renseignée et transmise aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité</p> <p>Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel</b>					
Entretien des lieux publics et des locaux de service	<p>Les consignes sont respectées</p> <p>Les procédures de travail sont appliquées en respectant le temps alloué Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter</p> <p>Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements et incidents sont signalés</p> <p>Les espaces nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement</p> <p>La qualité de la prestation est vérifiée</p> <p>Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie	<p>La procédure de réception du linge propre est appliquée La procédure de stockage est appliquée</p> <p>La procédure de l'entretien du linge de nettoyage est appliquée</p> <p>Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées</p> <p>Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements sont signalés Les programmes de lavage et séchage sont choisis en fonction des différents types de textiles</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					
Sans objet					

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement	Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
	Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
	Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie
	Entretien des chambres et des lieux de circulation
	Entretien des lieux publics et des locaux de service
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux	Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
	Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
	Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie
	Entretien des chambres et des lieux de circulation
	Entretien des lieux publics et des locaux de service
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service hébergement	Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
	Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
	Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie
	Entretien des chambres et des lieux de circulation
	Entretien des lieux publics et des locaux de service

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre EEHH

**4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat :** 02 h 15 min

**4.2. Protocole d'intervention du jury :**

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

**4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet

## 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

REFERENTIEL D'ÉVALUATION  
DES CERTIFICATS  
DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

## CCP

### Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Entretenir les chambres et les lieux de circulation Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement	01 h 10 min	A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat, dans un 1 <sup>er</sup> temps et pendant 55 minutes : <ul style="list-style-type: none"><li>● sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ;</li><li>● agence et approvisionne son chariot de service ;</li><li>● nettoie une chambre en départ et vérifie la qualité de sa prestation ;</li><li>● nettoie le chariot de service et range le matériel et les produits utilisés.</li></ul> Dans un 2 <sup>ème</sup> temps et pendant 15 minutes : <ul style="list-style-type: none"><li>● renseigne la <i>check-list</i> « nettoyage chambre départ » ;</li><li>● transmet la <i>check-list</i> renseignée au jury.</li></ul> Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	<p>Entretien des chambres et des lieux de circulation  Approvisionnement et agencement des bureaux de stockage et le chariot de service  Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement</p>	00 h 20 min	<p>Pendant 10 minutes :  Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.  Pendant 10 minutes :  A partir du scénario tiré au sort, le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'approvisionnement et le maintien en état de propreté des bureaux de stockage ;</li> <li>• la contribution de l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air à l'optimisation du suivi client.</li> </ul> <p>L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien : les questions portent sur la communication avec le client.  * niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 30 min	

### Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de l'entretien technique.

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

## CCP

### Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Entretien des lieux publics et des locaux de service	00 h 55 min	A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat et pendant 55 minutes : <ul style="list-style-type: none"><li>● sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ;</li><li>● agence et approvisionne son chariot de nettoyage des locaux de service ;</li><li>● nettoie un espace dédié au personnel et vérifie la qualité de sa prestation ;</li><li>● nettoie le chariot de nettoyage et range le matériel et les produits utilisés.</li></ul> Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Entretien des lieux publics et des locaux de service Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie	00 h 20 min	Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 10 minutes : A partir du scénario tiré au sort, le jury questionne le

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			candidat sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'entretien des lieux publics ;</li> <li>● la contribution l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.</li> </ul> L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien : les questions portent sur la communication avec le client et le personnel. <i>* niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).</i>
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

### Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de l'entretien technique.

### Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Dans un hôtel : une chambre pour deux personnes, avec un grand lit, correspondant au classement des hôtels de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. L'évaluation simultanée de deux candidats peut se faire et cela étant, prévoir deux chambres l'une à côté de l'autre.</p> <p>OU</p> <p>Dans un camping : une chambre d'un mobil-home, pour deux personnes, avec un grand lit, correspondant au classement des campings de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. En raison de l'étendue du domaine, l'évaluation ne peut se faire que pour un seul candidat à la fois.</p> <p>Une zone de stockage avec du linge avec rayonnage de rangement.</p> <p>Une zone de stockage avec des produits et matériel de nettoyage avec rayonnage de rangement.</p> <p>Une zone « lieux publics » dédiée aux clients. Cette zone correspond à un lieu fréquenté par la clientèle (exemples : hall d'accueil, sanitaires, ascenseur, salle petit déjeuner, etc.).</p> <p>Une zone « locaux de service » dédiée au personnel. Cette zone correspond à un lieu fréquenté par le personnel (exemples : vestiaires, sanitaires, monte-charge, salle de repos, etc.)</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.</p> <p>La chambre doit être libre et correspondre à une chambre en départ. La configuration de la chambre permet au candidat de réaliser les travaux de nettoyage en 0h30 min.</p> <p>La configuration de la zone « lieux publics » permet au candidat de réaliser les travaux de nettoyage en 0h15 min pour chaque zone.</p> <p>La configuration de la zone « locaux de service » permet au candidat de réaliser les travaux de nettoyage en 0h30 min pour chaque zone.</p>
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément pendant l'épreuve	Observations
Outils / Outillages	1	Bannette pour produits d'entretien + 1 détergent désinfectant + 1 détartrant + 1 solvant vitre + 1 désodorisant	1	Sans objet
	4	Microfibres de couleurs différentes	1	Sans objet
	1	Brosse « vadrouille » pour l'entretien des toilettes	1	Sans objet
	1	Sabre télescopique pour dépoussiérer en hauteur	1	Sans objet
	1	Panneau sol glissant	1	Sans objet
	1	Balai trapèze ou rasant + bandeau frange ou microfibre	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	2	Paire de gants de nettoyage	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Chariot de service ou golfette ou voiturette équipé d'un sac à linge sale et sac poubelle	1	Sans objet
	1	Dans une zone de stockage prévoir : <ul style="list-style-type: none"><li>• du linge pour équiper 10 chambres pour l'approvisionnement du chariot de service (grands et petits draps, taies d'oreiller, alèzes, linge de toilette, couvertures, etc.) ;</li><li>• des produits d'accueil et consommables pour 10 chambres en occupation double (savonnettes, gel douche, sachet thé et café, bonbons, papeterie, etc.).</li></ul>	2	Sans objet
	1	Aspirateur à poussière	1	Sans objet
	1	Matériels mis à disposition pour le nettoyage des lieux publics et des locaux de service	1	Sans objet
Documentations	1	Room directory par chambre ou par mobil-home	1	Sans objet

<b>Désignation</b>	<b>Nombre</b>	<b>Description</b>	<b>Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve</b>	<b>Observations</b>
	1	Support visuel, sous forme d'affiche, présentant les standards de présentation d'une chambre double grand lit, dans un hôtel ou un camping 3 étoiles (produits d'accueil, plateau de courtoisie avec bouilloire, coussins, etc.).	1	Sans objet

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES

Le titre professionnel Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	<b>Employé d'étage en hôtellerie</b>		<b>Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air</b>
CCP	Entretien des chambres et contribution à l'amélioration du service client	CCP	Entretien des chambres et contribution à l'amélioration du service client
CCP	Entretien des lieux dédiés aux clients et contribution au service petit déjeuner	CCP	Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel

## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.