



## FICHE DESCRIPTIVE FORMATION

### CQP Employé(e) d'étage

#### DISPOSITIF

Programme régional  
Visa Métiers 2023-2026

#### DATES

Du 27/11/23 au 15/03/24

#### DURÉE

553 heures dont 378 h de formation  
en centre et 175 h en entreprise

#### EFFECTIF

6 stagiaires attendus

#### COÛT

Financé par la Région des Pays de la  
Loire. Formation rémunérée

#### LOGOS



- ☑ Niveau de sortie 3 – **CQP EMPLOYE D'ETAGE** – Code Certifinfo : 89423 – Code RNCP : 31406
- ☑ Lieu de déroulement de la formation (avec adresse complète) : **Espace Formation du Saumurois – Square Balzac – 49412 SAUMUR Cedex**
- ☑ N° CCI de déclaration d'existence d'activité : **52490236949**
- ☑ Site internet : <https://formation.paysdelaloire.cci.fr/>
- ☑ Contact : **Agnès HUGOT-DAVY** – Tél. : 02.41.83 53 57 - [agnes.hugot@maineetloire.cci.fr](mailto:agnes.hugot@maineetloire.cci.fr)

#### OBJECTIFS ET COMPETENCES VISEES

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

Le (la) titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Commercialisation et services en hôtel café restaurant sera capable, à l'issue de la formation, de :

- Appliquer les techniques des étages : remise en état des chambres (à blanc ou en recouche), des sanitaires, réapprovisionner en produits d'accueil et en linge, contrôler l'état des équipements et signaler les anomalies
- Appliquer les techniques d'entretien les plus courantes, utiliser correctement et stocker les produits d'entretien, contrôler le bon fonctionnement du matériel
- Contrôler l'état du linge et préparer son départ à la blanchisserie
- Assurer le service des petits déjeuners en salle : mise en place de la salle, accueil de la clientèle, approvisionnement pendant le service, débarrassage des tables et vaisselle
- Assurer le service des petits déjeuners en chambre : préparer et vérifier la conformité des plateaux à la commande (contenu, horaire), débarrasser les plateaux.
- Appliquer les règles d'accueil, de communication et de comportement : appliquer les règles de savoir vivre, communiquer de façon précise et courtoise, respecter les consignes et tableaux de service
- Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité

#### PROGRAMME

##### Principaux modules ou apprentissages développés sur la formation

Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation - Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail - Effectuer un service en salle - Assurer un service d'étage

Blocs d'apprentissage transversaux : Accueil intégration – Adopter une posture, une tenue et une hygiène conforme aux exigences du métier – valoriser ses compétences et préparer son insertion professionnelle – anglais – optimiser l'utilisation des matières premières en limitant les déchets.

#### MODALITES PEDAGOGIQUES

L'équipe pédagogique, constituée pour partie de professionnels reconnus dans leur métier, propose des situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes.

Le formateur, référencé grâce à son expertise et sa capacité à partager son expérience, apporte des notions théoriques mais également un accompagnement vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique. En effet, pour donner du sens aux apprentissages, l'alliance entre apports théoriques et applications pratiques est systématiquement recherchée. Le déroulement des formations inclut donc des travaux en sous-groupes, des exposés, des mises en situation, exercices d'application.

Nos établissements sont équipés d'outils multimédias et interactifs, de matériels en lien avec la thématique traitée. Nos équipements offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.

#### PUBLIC CONCERNE - PRE-REQUIS

Demandeurs d'emploi inscrits à la Mission Locale, à Pôle Emploi ou à CAP Emploi (ouvert à un public handicapé) et ayant validé son projet professionnel.

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter)
- Savoir s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit
- Être motivé et avoir levé les éventuels freins à l'entrée en formation (logement, garde d'enfants, transport)
- Bonne résistance physique

## CONTACT

Agnès HUGOT-DAVY

Tél : 02 41 83 53 57

[agnes.hugot@maineetloire.cci.fr](mailto:agnes.hugot@maineetloire.cci.fr)

## Site Internet

<https://formation.paysdelaloire.cci.fr/>

## CCI DE MAINE ET LOIRE

Espace Formation du Saumurois

Square Balzac

49412 SAUMUR Cedex

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur notre site CCI Formation 49.

## Indicateurs de satisfaction et de performance

Une offre riche et diversifiée, une équipe qui vous accompagne dans votre projet professionnel ! Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur notre [page CCI Formation Continue](#).



**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION  
BILANS DE COMPÉTENCES  
ACTIONS PERMETTANT DE FAIRE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE  
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

## PROGRAMME REGIONAL VISA Métiers 2023-2026

Numéro de l'action : **VM2023\_56** - Métiers de l'Hôtellerie Restauration Tourisme en Maine-et-Loire  
Financé par la Région des Pays de la Loire.

## MODALITES DE RECRUTEMENT ET DE SELECTION

- Demande d'information par mail à la personne contact.
- Convocation à la réunion d'information collective : CCI de Maine-et-Loire - **Centre Pierre Cointreau**  
– 4 juillet 2023 – 9 h 30 /11 h 30  
– 14 septembre 2023 – 9 h 30 /11 h 30
- Liste des documents à apporter : pièce d'identité, CV, dossier de candidature et lettre de motivation argumentée, attestation Pôle Emploi, fiche de liaison
- Entretien individuel de sélection

## MODALITES PRATIQUES et INSCRIPTION

- Fiche de liaison complétée par le conseiller Pôle emploi, ML, Cap emploi, APEC, OPACIF qui s'assure de la cohérence entre le projet de formation et le projet professionnel du candidat.
- Notification de décision de recrutement ou refus par courrier dans un délai de 8 jours.
- Convocation stagiaire pour le démarrage de la formation

## REFERENTS

- Référent territorial Région : Monsieur Morgan BENOIT
- Mission locale : votre conseiller Mission Locale
- Pôle Emploi : votre conseiller Pôle Emploi
- Cap Emploi : votre conseiller Cap Emploi

