

# EMPLOYE D'ETAGE

Appellations principales : Employé d'étage – Femme de chambre/valet de chambre.

Appellations spécifiques : Employé technique de collectivité (hébergement collectif, social) – Equipier d'hôtel – Première femme de chambre – Lingère.

## Fiche n° 1

Fonction : Etage

Groupe sectoriel :

Hébergement/Restauration

Région Bretagne

### Définition

Nettoie, entretien et remet en ordre les chambres (faire le lit, changer le linge...), les sanitaires et les parties communes (couloirs, hall, escaliers...) d'un établissement hôtelier ou d'hébergement. Informe le responsable des anomalies constatées (éclairage défectueux, fuites d'eau...). Applique des méthodes précises et veille au respect de la vie privée de la clientèle. Peut effectuer le service des petits déjeuners. Peut également participer à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du linge.

### Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce seul ou à deux, en contact avec la clientèle. L'activité implique la station debout et des allées et venues dans les étages, avec de multiples manutentions légères et parfois des déplacements d'objets encombrants (matelas, sommiers...). Le rythme de travail préétabli doit être respecté. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Les contrats saisonniers sont fréquents, ainsi que les emplois à temps partiel. Souvent, la rémunération est constituée par la répartition du « service » avec l'assurance d'un minimum garanti et associée parfois à des avantages en nature (repas, logement...). Le port d'une tenue de travail ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

### Formation et expérience

Cet emploi/métier est accessible de façon variable. Selon le type d'établissement, certains recrutements privilégient l'expérience professionnelle et la connaissance du secteur par rapport aux diplômes. Cependant, des formations spécifiques de niveau V (CAP d'hébergement, d'employé d'hôtel, de collectivité...) sont appréciées. Dans le secteur public, l'emploi/métier est accessible par concours sous certaines conditions de recrutement et de niveau de formation.

## COMPETENCES COMMUNES

### Compétences techniques de base :

- Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres, salles de bains, sanitaires...
- Interpréter des consignes orales et écrites, des plannings d'occupation des chambres et des feuilles de service.
- Choisir les produits d'entretien adaptés aux différentes phases du nettoyage.
- Utiliser et entretenir les appareils et installations les plus courants.
- Identifier les travaux à exécuter et repérer les anomalies dans une chambre.

### Compétences associées :

- Connaître les habitudes des différents types de clientèle et s'y adapter.
- Dialoguer un minimum en langue(s) étrangère(s) (l'anglais en particulier).
- Effectuer de petits dépannages d'appareils électroménagers courants.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.

### Capacités liées à l'emploi : L'emploi requiert d'être capable de :

- Organiser rationnellement son travail.
- Exécuter des tâches avec rapidité.
- Appliquer des règles d'hygiène strictes.
- Intervenir avec discrétion.

## SPECIFICITES

### Activités spécifiques :

#### Activités exercées :

- Transport des bagages.
- Service des petits déjeuners.
- Contrôle et réapprovisionnement du mini-bar.
- Tenue et mise à jour du planning de nettoyage des chambres.
- Nettoyage des vitres intérieures.
- Entretien, rangement et inventaire du linge.
- Agencement des chambres (rideaux, linge, réapprovisionnement des produits d'accueil et de toilette, dépliants...).
- Décoration florale.
- Travaux simples de maintenance (électricité, plomberie).

### Lieu d'exercice de l'activité :

- Type d'établissement :
- Hôtel économique et 1\*
  - Hôtel chaîne 2\* et 3\*
  - Hôtel chaîne 4\* et 4\* luxe
  - Résidence hôtelière ou de tourisme.
  - Hôtellerie collective, sociale ou associative.
  - Gîte et chambre d'hôtes.
  - Meublé saisonnier.
  - Ferme de séjour.
- Type de secteur : Privé, public, associatif.

### Exigences

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Honnêteté
- Résistance physique
- Respect des règles d'hygiène.

### Conditions de travail :

- Travail possible le dimanche et les jours fériés.

**Fiche n°1 bis**

**Emploi/métier concerné :** Employé d'étage

**Fonction :** Etage

**Cadre réglementaire régissant la profession :**

Les différentes conventions collectives applicables :

- Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, avril 97.
- Convention collective nationale « Tourisme social et familial » n°3151.

**Organisation de la profession au plan régional :**

Les principales organisations d'employeurs :

- **Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière**
- **Confédération Française des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques.**

**La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne** est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.

**UNAT/APTAB :** Union Nationale des Associations de Tourisme de Plein Air / Association de promotion du Tourisme Associatif en Bretagne.

**Définition de l'emploi/ métier :** cf fiche n°1

**Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier :** cf fiche n°1

## **Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution**

**Situation actuelle du marché du travail :**

Principaux employeurs : Tous types d'hébergements marchands et non marchands (hôtels, résidence de tourisme, auberge de jeunesse, etc...).

Offre/Demande d'emploi :  $D \geq O$

Nombre de professionnels en exercice : ?

**Entraves à l'exercice et au développement de la profession :**

- Automatisation et/ou externalisation de certaines tâches exigeant moins de besoins en personnel d'étage.
- Emploi/métier peu valorisé.

**Opportunités de développement :**

- Les besoins en personnel (très liés au volume d'activité des établissements) devraient rester relativement stables.

**Compétences requises et évolution :**

**Capacités techniques de base exigées :**

- Nettoyage, entretien des chambres, sanitaires, parties communes, vitres...
- Mise en ordre et agencement des chambres
- Rangement, entretien et inventaire du linge
- Service des petits déjeuners.

**Capacités associées** : connaissance des habitudes des différents types de clientèle, de l'environnement touristique local et régional et du fonctionnement des appareils électroménagers courants + notions d'anglais.

**Savoir-être et autres qualités requises** : sens de l'organisation, capacité d'adaptation, d'observation et d'interprétation des consignes, rapidité et discrétion, respect des règles d'hygiène, rigueur et honnêteté, résistance physique, polyvalence.

**Evolution**

Les exigences requises devraient rester les mêmes. Parmi les plus importantes, figurent :

- la maîtrise des techniques modernes de nettoyage, de préparation et de mise en valeur des locaux ;
- la connaissance et application des principes de l'ergonomie et des règles d'hygiène et de sécurité.

**Evolution des qualifications exigées :**

Cet emploi/métier devrait rester accessible avec une expérience professionnelle et/ou une formation spécifique de niveau V (CAP d'hébergement, ...).

**Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :**

/