

<p>Programme : Titre Professionnel EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR</p>	<p>Date : Mai 2026 Version : 2 Réf. : AP</p>
---	--

Durée : à définir suivant les profils

Profils des stagiaires : *Demandeurs d'emplois MLJ, Pôle Emploi, R.S.A, Cap Emploi ou salariés du secteur de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air*

Prérequis :

Permis et / ou moyen de locomotion

Compréhension orale et écrite

Objectifs pédagogiques

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

Contenu de la formation/ déroulé pédagogique

- *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 d'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, para hôtelier 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'il s'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, para hôtelier 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, para hôtelier 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).*

Organisation de la formation :

Équipe pédagogique

Annabelle PEREZ, Formatrice propreté CQP et APH

Anaïs PEREZ, Formatrice propreté MCCP et APH

Moyens pédagogiques et techniques

- *Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.*
- *Documents supports de formation projetés.*
- *Mode projet*
- *Étude de cas concrets*
- *Quizz en autonomie ou accompagné*
- *Jeux de rôle*
- *Mise en situation / Démonstration*



Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.*
- Questions orales ou écrites (QCM).*
- Formulaire d'évaluation de la formation.*

Référent handicap : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de Handicap, vous pouvez à tout moment contacter le référent Handicap. Nous mettrons tout en œuvre afin que vous puissiez suivre votre formation dans les meilleures conditions.