

## FORMATION AU... CAP SERVICES HÔTELIERS

### ► LES OBJECTIFS

Le titulaire du CAP services hôteliers travaille principalement dans les étages. Il assure la **remise en état des chambres** (dépoussiérage, aspiration, réfection des lits) et des parties communes de l'établissement. Il participe à la **gestion du linge** (tri, stockage, envoi à la blanchisserie). Il peut être emmené à prendre **en charge le petit déjeuner** à l'étage ou en salle (mise en place de la salle, du buffet, des plateaux). Il contribue à l'**accueil** et au bien-être de la clientèle.

Il travaille sous l'autorité de la gouvernant(e) ou du responsable d'exploitation dans les hôtels ou les résidences hôtelières.

### ► PRINCIPAUX LIEUX D'EXERCICE

Principalement en **hôtel** ou **résidence hôtelière**. Mais aussi dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, maisons de retraite, centres de cures, centres de loisirs...).

### ► CONTENU / COMPÉTENCES VISÉES

#### Unités professionnelles (UP) :

- UP 1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge
- UP 2 : Service du petit déjeuner

**Unités d'enseignement général** (*les candidats titulaires d'un diplôme de niveau V (BEP/CAP) ou plus de l'Education Nationale sont dispensés des matières générales*) : Français / Mathématiques et sciences / Histoire géographique

### ► POUR QUELS MÉTIERS ?

Femme de chambre (ou valet) / Employé(e) d'étages / Lingère

**Conditions de travail** : peut être amené à travailler en **horaires décalés**, en **fin de semaine** et les **jours fériés**. Métier **physiquement** difficile : l'activité s'exerce debout et implique des allées et venues dans les étages avec de multiples manutentions (matelas, sommier, ...) ainsi qu'un rythme de travail intensif.

### ► COMMENT INTÉGRER LA FORMATION ?

**Pré-requis** : niveau fin de 3ème / comprendre, lire et écrire le français.

**Qualités requises** : bonne résistance physique

### ► QUELLE VALIDATION ?

**Certificat d'aptitude professionnel (CAP)** délivré par le ministère de l'Education Nationale (niveau V).

### ► TENDANCES DE L'EMPLOI

#### Le secteur de l'hôtellerie en Ile-de-France

- Plus de 6 000 hôtels (la moitié étant sur Paris) ;
- 51 850 salariés : 2 emplois sur 3 se trouvent sur Paris ;
- L'occupation des hôtels est élevée toute l'année en Ile-de-France grâce notamment au tourisme d'affaires ce qui **limite l'emploi saisonnier** ;
- Les métiers exercés : **employé d'étages (27 %)** / réceptionniste (20 %) / serveur (14 %) ;
- Les 3/4 des emplois se trouvent dans les hôtels haut de gamme (3 étoiles).

#### Zoom sur les employés d'étages

- 65 % de femmes ;
- 1 personne sur 2 n'a pas de diplôme ;
- Plus de 13 600 employés d'étage ;
- **Un accès possible au métier sans expérience** professionnelle.

#### Des opportunités d'emploi pour le métier d'employés d'étages (femmes de chambre / valet)

- Les activités d'hébergement se portent plutôt bien en Ile-de-France malgré la conjoncture ;
- Le secteur hôtelier est à la recherche de femmes de chambre ;
- **3 290 projets de recrutement** pour l'Ile-de-France selon l'enquête BMO (besoins en main d'œuvre) 2016 ;
- Les grands hôtels constituent les recruteurs traditionnels des femmes de chambre ;
- Un niveau de base en anglais peut être un plus pour travailler dans les hôtels haut de gamme.

#### Des recrutements atypiques notamment pour les métiers de plongeurs, serveurs et... employés d'étages

- 45 % en CDI ; 44 % en contrats intermittents
- 49 % de contrats à temps complet

#### Un salaire faible et peu de perspectives d'évolution

Salaire mensuel brut : 1 474.23€ (selon la grille de salaires 2015)

**Formation inscrite au RNCP** (Répertoire national des certifications professionnelles).

**Formation éligible au CPF** (liste nationale interprofessionnelle)

#### Modalités d'obtention du diplôme :

- Contrôle en cours de formation (CCF) pour les organismes publics ;
- Examens ponctuels (écrit / oral / pratique) pour les établissements privés ou d'enseignement à distance.

Pour obtenir son diplôme, il faut obtenir la moyenne aux unités d'enseignement général et la moyenne aux unités d'enseignement professionnel.

**Taux de réussite régional 2015:** 78 %

**Taux de réussite national 2015 :** 88 %

#### ► COMMENT EST ORGANISÉE LA FORMATION ?<sup>1</sup>

**Modalités pédagogiques possibles :** cours du jour  
**Début de formation :** septembre / octobre

#### ► QUELS SONT LES COÛTS ET LES DURÉES ?

**Durée réglementaire :**

- Théorie : pas de durée réglementaire.
- Période de formation en entreprise : 14 semaines

**Réduction de parcours possible :**

- Dispense des matières générales pour les personnes titulaires d'un diplôme de niveau V de l'Education Nationale (BEP/CAP).
- Dispense de stage pratique pour les candidats en formation continue qui ont 6 mois d'expérience dans le domaine du diplôme.
- Pas d'obligation de stage pour les candidats qui se présentent en candidat libre à l'examen.

**Durée moyenne proposée par les organismes de formation<sup>2</sup> :** Théorique : 1 036 h / Stage : 163 h

**Coût pédagogique moyen constaté en 2015<sup>2</sup> :**  
 9,1 €/h HT

#### ► OÙ SE FORMER ?<sup>1</sup>

La base de données du Fongecif Ile-de-France référence 3 organismes de formation qui proposent cette formation en formation continue pour adultes.

**Vous voulez connaître les coordonnées des organismes de formation ?**

**Consultez [Netformation](#), la base de données sur l'offre de formation du Fongecif Île-de-France !**

#### ► ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE POSSIBLE

Peu d'évolution de carrière possible.

Après quelques années d'expérience professionnelle, une **femme de chambre** peut se voir confier la responsabilité d'un étage puis d'une équipe de **femmes de chambre**.

Evolution vers le métier d'aide gouvernante ou de **gouvernant(e)** sous réserve de suivre une formation complémentaire.

#### ► CERTIFICATIONS PROCHES

- **CQP Employé(e) d'étages** (CPNE de l'industrie hôtelière, inscrit au RNCP)
- **Titre professionnel agent d'hôtellerie** (Ministère de l'emploi, inscrit au RNCP niveau V)



#### AVANT D'ALLER PLUS LOIN DANS VOTRE PROJET

► **Rencontrez des professionnels** pour comprendre la réalité du métier visé (avantages, inconvénients, conditions de travail,...).

► **Consultez des offres d'emploi** afin de connaître les exigences des employeurs, les types de contrats proposés (CDI, CDD, temps complet), l'expérience demandée.

#### ► ALLER PLUS LOIN

**SUR INTERNET :**

[Fiche RNCP](#)

[Fiche métier Pôle emploi \(ROME\)](#)

[Les liens utiles du Fongecif Ile-de-France](#)

[Netformation](#) (base de données sur l'offre de formation du Fongecif Ile-de-France)

**A L'ESPACE CONSEIL :**

Les ouvrages (rubrique 440 - Tourisme / Hôtellerie)

La fiche métier CIDJ n° 2.382

L'Explorateur des métiers

1. Données issues de Netformation, base de données du Fongecif Ile-de-France (03/2016).

2. Sur la base des organismes ayant fait l'objet de plus de 5 financements en 2015.

**Sources du document :**

- **Partie formation :** RNCP / DEPP

- **Partie emploi :** L'hôtellerie francilienne / Insee Ile-de-France (02/2013) / CIDJ / FAFIH / lesmetiers.net / Défi métiers