



## Que fait-on dans ce métier ?

### Description du métier

L'employé(e) d'étage est amené à Nettoyer et mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes d'un établissement hôtelier en appliquant des procédures, des méthodes précises, sous la responsabilité de la gouvernante. Il Effectue éventuellement le service du petit déjeuner et contribue à l'entretien du linge. Enfin ce dernier Contribue, par l'ensemble de ces tâches, à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle.

### Types de compétences attendues

- Contrôler la disponibilité des produits, outils d'entretien, des besoins en linge et approvisionner si besoin
- Interpréter les consignes orales et écrites, les plannings d'occupation des chambres et des feuilles de services
- Nettoyer, désinfecter et mettre en ordre les chambres, les sanitaires, les salles de bain, les parties communes (couloirs, ...)
- Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche, ...) et remplacer le linge de toilette
- Effectuer le réapprovisionnement de la chambre en « consommables » (savons, shampooing, ...)
- Identifier et signaler à son supérieur les dysfonctionnements, les dégradations du mobilier et des équipements de la chambre
- Identifier les besoins en approvisionnement des produits d'entretiens et les signaler à sa hiérarchie pour établir les commandes
- Contrôler la disponibilité des produits, outils d'entretien, des besoins en linge et approvisionner si besoin
- Interpréter les consignes orales et écrites, les plannings d'occupation des chambres et des feuilles de services
- Nettoyer, désinfecter et mettre en ordre les chambres, les sanitaires, les salles de bain, les parties communes (couloirs, ...)
- Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche, ...) et remplacer le linge de toilette
- Effectuer le réapprovisionnement de la chambre en « consommables » (savons, shampooing, ...)
- Identifier et signaler à son supérieur les dysfonctionnements, les dégradations du mobilier et des équipements de la chambre
- Identifier les besoins en approvisionnement des produits d'entretiens et les signaler à sa hiérarchie pour établir les commandes

### Compétences personnelles associées

- Savoir travailler vite et efficacement: gérer son temps, organiser son travail, économiser ses gestes
- Etre discrète : garantir l'intimité des clients et assurer leur confort
- Avoir le sens de la propreté, de la sécurité : être exigeant avec l'hygiène corporelle et vestimentaire, respecter et appliquer strictement les règles d'hygiène et de sécurité
- Accepter les remarques et se conformer aux ordres de la hiérarchie
- Savoir être « en veille » : être attentif aux anomalies, aux dysfonctionnements, anticiper sur les réassorts des produits, du linge
- Face au client, se montrer aimable, souriante, à l'écoute, disponible
- « Les points de vigilance » : Fatigabilité à se maintenir debout, à faire des allers et venues, position courbée – Manutention et déplacements d'objets encombrants (sommiers, matelas, ...) – Rythme de travail soutenu

### Les atouts de la profession

L'employé(e) d'étage participe au bien-être du client. Il contribue ainsi à l'image de l'hôtel. La profession est accessible même sans diplôme. Les horaires de travail sont fixes : 08h30/09h00 – 16h00/16h30

### Les contraintes

Le métier s'exerce les fins de semaine, les jours fériés et les vacances scolaires. L'activité implique la manipulation de charge ainsi qu'un rythme de travail soutenu.

### Mixité/inégalités

Ce métier est accessible aux femmes et aux hommes. Toutefois, ces emplois sont majoritairement occupés par des femmes.

### Recherche d'emploi

Correspondance avec le secteur privé (ROME) : G1501

Offres d'emploi déposées au Pôle emploi sur le Pays du Cotentin (à fin décembre 2011):

- 31 (dont 16.1% en CDI ou CDD+6 mois)

Demandeurs d'emploi sur le Pays du Cotentin (à fin déc. 2011):

- 66 (soit un Ratio de tension = 0.47)

