

AGENT(E) D'HOTELLERIE

Le titre professionnel de : **AGENT(E) D'HOTELLERIE**¹ niveau V (code NSF : 334 t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, l'agent(e) d'hôtellerie effectue l'entretien des chambres, des parties communes et des locaux de service. Il (elle) choisit les produits et matériels d'entretien nécessaires à sa prestation. Il (elle) assure la réfection des lits, le changement des draps et du linge de toilette, nettoie, détartre, désinfecte les salles de bain et les sanitaires et vérifie le fonctionnement des équipements. Il (elle) met en œuvre les techniques et méthodes appropriées au nettoyage des différentes surfaces et réapprovisionne les locaux en consommables. Il (elle) compte et trie le linge sale, réceptionne et distribue le linge propre et peut assurer le suivi du service blanchisserie pour la clientèle. Selon l'organisation des services de l'établissement, l'agent(e) d'hôtellerie peut également être affecté(e) au service du petit déjeuner. Il (elle) met en place la salle petit déjeuner, dresse le buffet et prépare des plateaux de petit déjeuner en chambre à partir d'une commande préalable. Il (elle) accueille et renseigne la clientèle, veille à l'approvisionnement du buffet, débarrasse et redresse les tables ou monte le petit déjeuner en chambre. En fin de service, il (elle) nettoie et range le mobilier, le matériel et les machines, s'assure du stockage des denrées dans le respect de la

réglementation en vigueur.

L'agent(e) d'hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement parahôtelier dans le cadre d'une prestation externalisée ou non.

Il (elle) travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il (elle) organise son travail en fonction du temps imparti à partir des consignes transmises par écrit ou oralement. L'agent(e) d'hôtellerie assure ses interventions de manière à limiter la gêne occasionnée à la clientèle et dans le respect des règles de la discrétion professionnelle. Il(elle) peut être amené(e) à réaliser le nettoyage mécanisé des sols et à manipuler des charges dans le respect des gestes et postures adaptés.

L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus ou en coupure avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés. Il (elle) respecte les mesures définies par la hiérarchie pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

■ CCP – ENTRETENIR LES CHAMBRES DES CLIENTS, LES PARTIES COMMUNES ET LES LOCAUX DE SERVICE D'UN ÉTABLISSEMENT HOTELIER OU PARAHOTELIER

- Entretenir quotidiennement les chambres, les salles de bain et les sanitaires des clients.
- Prendre en charge le linge du service des étages et le linge client.
- Entretenir les parties communes de l'établissement dédiées à la clientèle et les locaux à usage du service des étages.

■ CCP – METTRE EN PLACE ET ASSURER LE SUIVI DU PETIT DÉJEUNER D'UN ÉTABLISSEMENT HOTELIER OU PARAHOTELIER

- Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.
- Assurer le suivi du service du petit déjeuner.
- Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.

Code TP – 00259 référence du titre : **AGENT(E) D'HOTELLERIE**¹

Information source : référentiel du titre : AH

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 13 mai 2004 (JO modificatif du 22 novembre 2013)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1501 – Personnel d'étage
G1502 – Personnel polyvalent d'hôtellerie

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi