

Fiche métier : Femme de chambre

Nature de l'emploi :

La femme de chambre est une employée qui travaille dans un hôtel ou dans tout autre établissement touristique.

Elle est chargée de l'entretien et de la propreté des chambres, des parties communes et de la lingerie.

Elle travaille généralement sous la supervision d'une gouvernante ou d'une première femme de chambre

Responsabilités et tâches :

- Effectuer des tâches quotidiennes de nettoyage et d'entretien des chambres, y compris le changement des draps et des serviettes,
- Le nettoyage des salles de bains,
- La préparation des lits,
- L'aspiration et le nettoyage des sols,
- Le remplissage des distributeurs de boissons,
- Gérer les demandes spéciales des clients, telles que les demandes de service en chambre ou les demandes de nettoyage spécial.
- Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité de l'hôtel.
- Signaler tout problème ou anomalie dans les chambres ou dans les parties communes à son supérieur hiérarchique.

Qui emploie une femme de chambre ?

Le secteur de l'hôtellerie est certes le plus gros employeur de cette profession, mais une femme de chambre peut également travailler dans d'autres établissements, tels que des établissements de santé.

Plus précisément, il est possible d'exercer le métier de femme de chambre dans ces différents types d'établissements :

- Chaîne hôtelière
- Hôtel milieu et haut de gamme
- Hôtellerie de luxe
- Villages vacances
- Résidences de tourisme
- Club de vacances
- Les chambres d'hôtes
- Camping
- Établissement de santé

Quelles sont les activités d'une femme de chambre d'hôtel ?

Les activités et les tâches d'une femme de chambre d'hôtel sont variées et incluent les éléments suivants :

- **Nettoyage des chambres :**
La femme de chambre est responsable de l'entretien et de la propreté des chambres de l'hôtel. Elle doit nettoyer les chambres de manière régulière, en utilisant des produits de nettoyage appropriés pour éliminer la saleté, la poussière et les germes. Elle doit également vérifier que les fenêtres, les miroirs, les placards et les tiroirs sont propres et en bon état.
- **Changement des serviettes et des draps :**
La femme de chambre doit changer les serviettes et les draps des chambres chaque jour. Elle utilise des produits de nettoyage appropriés pour maintenir la propreté et l'hygiène. Elle doit également vérifier que les chambres sont équipées de suffisamment de serviettes selon le nombre de clients attendus.
- **Préparation des lits :**
La femme de chambre doit faire les lits chaque jour, en utilisant des housses de couettes et des oreillers propres. Elle doit également vérifier que les draps, housses

de couettes, couettes et oreillers sont en bon état et qu'il n'y a pas de trous ou de taches.

- **Nettoyage de la salle de bains :**
La femme de chambre doit nettoyer la salle de bains, en utilisant des produits de nettoyage appropriés pour éliminer la saleté, et le calcaire. Elle doit également vérifier que les équipements sanitaires sont propres et en bon état, que les robinets fonctionnent correctement et que les savons et les articles de toilette sont remplacés régulièrement
- **Entretien des sols :**
La femme de chambre doit aspirer et nettoyer les sols des chambres (et des salles de bains) chaque jour pour maintenir leur propreté et leur brillance. Elle doit également vérifier que les tapis et les moquettes sont propres et en bon état, et qu'il n'y a pas de tache
- **Gestion des stocks :**
La femme de chambre doit gérer les stocks de produits de nettoyage et de produits d'accueil. Le but est de s'assurer qu'il y a suffisamment de produits pour nettoyer les chambres. Elle doit également vérifier que les produits de nettoyage sont utilisés de manière appropriée pour minimiser les coûts et protéger l'environnement
- **Communication avec les clients :**
La femme de chambre doit être en mesure de communiquer efficacement avec les clients pour répondre à leurs demandes, résoudre leurs problèmes et améliorer leur expérience de séjour à l'hôtel. Elle doit être capable d'écouter les besoins des clients, de leur offrir des solutions et de les informer des services et des équipements de l'hôtel.
- **Respect des procédures de sécurité et d'hygiène :**
La femme de chambre doit respecter les procédures de sécurité et d'hygiène de l'hôtel, notamment en matière de manutention manuelle, d'utilisation des produits chimiques et de prévention des incendies. Elle doit également être en mesure de reconnaître les situations d'urgence et de savoir comment y réagir de manière appropriée.
- **Travailler en équipe :**
La femme de chambre doit être capable de travailler en équipe avec d'autres employés de l'hôtel pour assurer un service efficace et une bonne coordination des tâches. Elle doit également être en mesure de respecter les règles et les procédures de l'hôtel, et de suivre les instructions de son supérieur hiérarchique.

Compétences et qualités requises :

Au-delà de compétences techniques : savoir-faire un lit au carré, choisir le bon produit d'entretien en fonction des tâches à enlever et du matériau à nettoyer (moquette, tissu, ...), de nombreuses compétences sont indispensables :

- Grand sens de l'hygiène et du travail bien fait
- Discrétion
- Ponctualité
- Rapidité, efficacité
- Rigueur et organisation
- Bonne résistance physique
- Sens de la relation client
- Savoir être
- Notions en anglais
- Organisation
- Attentive aux détails
- Capacité à travailler en équipe
- Aime le nettoyage et l'entretien
- Être en bonne forme physique
- Aptitudes à la communication

Les principaux diplômes et niveaux de formation :

CAP services hôteliers,
CAP assistant technique en milieux familial et collectif,
CAP maintenance et hygiène des locaux,
CAP Employé(e) d'hôtel.

Apprentissage : de nombreux dispositifs d'apprentissage sont disponibles pour se former au métier de femme de chambre/valet de chambre.

Autre formation : Certificat de Qualification Professionnelle de l'Industrie Hôtelière (CQPIH) « Employé(e) d'étage ».

Pour devenir femme de chambre d'hôtel, il est recommandé d'avoir au moins un diplôme d'études secondaires ou des qualifications équivalentes.

Certaines expériences et formations peuvent également être utiles pour obtenir un emploi de femme de chambre d'hôtel.

Des cours d'hôtellerie, ou d'étages peuvent être utiles pour acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour ce poste.

En outre, un diplôme en gestion hôtelière pourrait être utile pour les personnes qui souhaitent se spécialiser dans la gestion des chambres et du service des étages.

Doit-on faire une école ou avoir un diplôme pour devenir femme de chambre d'hôtel ?

Il n'est pas nécessaire de faire des études ou d'obtenir un diplôme pour devenir femme de chambre d'hôtel.

Cependant, avoir un diplôme d'études secondaires ou une qualification équivalente peut aider à obtenir un emploi.

Quel salaire pour une femme de chambre ?

En général, le salaire d'une femme de chambre est équivalent au SMIC hôtelier (11.27 euros bruts de l'heure (en février 2023)).

Peuvent être ajoutés à ce salaire de base, les primes et les pourboires.

Les avantages et les inconvénients du métier de femme de chambre

Les plus :

- Possibilité de travailler dans des cadres d'exception
- Autonomie
- Offres d'emploi très nombreuses

Les moins :

- Travail week-end et jours fériés
- Chambres laissées parfois en très mauvais état
- Clientèle parfois exigeante

Perspectives de carrière :

Avec de l'expérience et de la formation, vous pouvez accéder aux postes suivants :

- 1e femme de chambre
- Gouvernante d'étage
- Assistante gouvernante générale
- Gouvernante générale

Les conditions de travail :

- Travailler des heures irrégulières
- Travail debout pendant de longues périodes
- Gérer des clients difficiles
- Gérer les demandes de nettoyage urgentes
- Travailler dans des conditions difficiles
- Travailler avec des produits chimiques