

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 9108**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gouvernante en établissement hôtelier

Nouvel intitulé : Gouvernant(e) d'hôtel

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE/IH) - Association pour le développement de l'emploi et de la formation dans l'industrie hôtelière (ADEFIH) Modalités d'élaboration de références : CPNE de l'Industrie Hôtelière | Président de l'ADEFIH |

Cette certification fait l'objet d'une co-délivrance : tous les certificateurs doivent être signataires

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3225 - Personnel des entreprises de restauration de collectivités, 3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

La Gouvernante exerce dans tous types d'hébergement : hôtellerie traditionnelle ou secteur médico-social, santé, scolaire par exemple
La gouvernante exerce son métier dans des établissements hôteliers de taille variable ou dans des structures collectives.

Le métier s'articule autour des activités suivantes :

- management et animation des équipes travaillant dans les étages
- contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures notamment d'hygiène et de sécurité
- communication avec ses équipes, avec les clients avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs
- gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué

S'y ajoute, lorsqu'elle travaille en établissement de santé :

- Elaboration et application de protocoles

Les principales capacités attestées par le CQP gouvernante sont les suivantes : • Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques

- Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation dans les équipes d'étages
- Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants
- Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité
- Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes, y compris pour elle-même
- Mettre en place une procédure et en garantir l'application
- Organiser les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants; la hiérarchie, les services...
- Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
- Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...
- Evaluer les besoins en matériels, fournitures et déclencher les achats

Auxquelles s'ajoutent pour les établissements de santé :

- Respecter les consignes de tri des déchets CLIN de l'établissement et l'évacuation de ces déchets
- Réaliser les prélèvements de surfaces, analyse des résultats et plan d'actions avec les équipes
- Respecter la liste de répartitions des tâches
- Veiller au respect des tenues vestimentaires en fonction des tâches effectuées (tabliers, gants anti coupures...)
- Respecter les consignes liées aux pictogrammes spécifiques
- Appliquer strictement les circuits propres et sales déterminés par le CLIN de l'établissement
- Respecter le nettoyage ou le bio-nettoyage des chambres
- Superviser la distribution des repas et veiller aux respects des consignes médicales et à la satisfaction du client

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les hôtels classés avec ou sans restaurant sont aujourd'hui en France environ 20 000. Toutefois seuls 1/5 environ de ces établissements emploient une gouvernante. Si seulement 5% des établissements classés 0/1 étoile ont une gouvernante, 40% des 4 étoiles et luxe en emploient au moins une. On observe donc une forte dépendance entre la catégorie de l'hôtel et cette profession.

En ce qui concerne les établissements de collectivité, les chiffres sont mal connus mais il s'agit là d'un secteur en pleine expansion (notamment pour les maisons de retraite).

Gouvernante d'hôtel, gouvernante générale, gouvernante

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1503 : Management du personnel d'étage

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

- Le CQP/IH se compose de modules indépendants : • Communication
- Contrôle
 - Gestion
 - Management
 - Elaboration et application de protocoles (spécifiques aux collectivités)

Pour tous les modules, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise.

La compétence est considérée acquise lorsque les deux évaluateurs jugent que le candidat n'a plus besoin d'aide extérieure pour tenir le poste (autonomie sur le poste de travail)

Validité des composants acquises : 5 an(s)

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUI/NON | | COMPOSITION DES JURYS | |
|--|---|-----------------------|--|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X | | |
| En contrat d'apprentissage | X | | |
| Après un parcours de formation continue | X | | Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire) |
| En contrat de professionnalisation | X | | Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire) |
| Par candidature individuelle | X | | |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2008 | X | | Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire) |

| | OUI | NON |
|-----------------------------------|-----|-----|
| Accessible en Nouvelle Calédonie | | X |
| Accessible en Polynésie Française | | X |

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 13 novembre 2009 publié au Journal Officiel du 21 novembre 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Gouvernante en établissement hôtelier, avec effet au 21 novembre 2009 , jusqu'au 21 novembre 2012.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

info@adefih.org

http://www.adefih.org

Lieu(x) de certification :

CPNE/IH - ADEFIH - 22 rue d'anjou - 75008 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Les organismes de formation sont référencés sur le site web : www.adefih.org

Historique de la certification :

Certification suivante : Gouvernant(e) d'hôtel