

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 20617**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gouvernant(e) d'hôtel

Nouvel intitulé : Gouvernant en établissement de santé

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) - OPCA Fafih	Président

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

- 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 la restauration de collectivité :

- Elaboration et application de protocoles

Les principales capacités attestées par le CQP gouvernante sont les suivantes :

- Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques, élaborer des plannings, rédiger les documents fonctionnels

- Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation dans les équipes d'étages

- Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants, détecter les besoins en formation, mener des entretiens individuels

- 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

- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité

- 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, établir des comparatifs prévisions-consommations

Auxquelles s'ajoutent pour les établissements dépendant de la restauration de collectivité :

- 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 composantes de la certification :

- Pas de pré requis spécifique, en termes de niveaux et de diplômes
 - Un positionnement obligatoire du candidat sur le référentiel de certification
 - L'évaluation certificative synthétise l'ensemble des évaluations réalisées en continu au cours de la formation pouvant comporter jusqu'à 75% de sa durée en entreprise. Ces évaluations reposent sur des observations au poste de travail réalisé par le tuteur et par des évaluations réalisées par le formateur.
 - Le critère essentiel est l'autonomie au poste de travail dans la réalisation de la tâche considérée.
 - Les évaluations concernent l'ensemble des modules correspondant aux activités définies dans le référentiel.
- 80 % des compétences de chaque activité doivent être validés pour que le CQP soit délivré.
- Un avis est donné conjointement par le tuteur et le centre de formation

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	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		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes
En contrat de professionnalisation	X		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X		Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes

	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 :

Arrêté du 19 novembre 2014 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Gouvernant(e) d'hôtel » avec effet au 21 novembre 2012, jusqu'au 29 novembre 2017.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

info@fafih.com

Service certification

Lieu(x) de certification :

OPCA Fafih - service certification

3 rue de la ville l'Evêque - 75008 Paris

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

A ce jour, 26 organismes sont accrédités par la CPNE/IH pour dispenser la formation.

Un réseau de 161 accompagnateurs VAE labellisés

Le référencement est à consulter à l'adresse suivante : <http://www.fafih.com/certification/>

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des référentiels : Commission paritaire de la formation professionnelle et de l'emploi de l'Industrie Hôtelière

Certification précédente : Gouvernante en établissement hôtelier

Certification suivante : Gouvernant en établissement de santé