

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31317**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gouvernant en établissement de santé

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la restauration collective (CPNEFP-RC) - CERTIDEV	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3225 - Personnel des entreprises de restauration de collectivités

#### Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Gouvernant en établissement de santé H/F possède plusieurs compétences en commun avec le Gouvernant d'hôtel H/F.

Il est chargé de prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages. Il gère les matériels, stocks et fournitures et garantit la maintenance des installations. Il anime et encadre les équipes, contribue à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

Les compétences attestées du CQP Gouvernant en établissement de santé s'articule autour de quatre grandes activités :

- Management et animation des équipes
- 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
- Élaboration et mise en œuvre de protocoles pour garantir l'application stricte des règles d'hygiène conformes aux normes de l'établissement

L'activité de Gouvernant en établissement de santé s'exerce au sein des structure collectives de taille variable (secteur médico-social, santé, scolaire...).

Elle varie selon le type de structure et son mode d'organisation (lingerie intégrée ou sous-traitée, ...). Elle peut s'exercer les fins de semaine et les jours fériés.

Le port d'un uniforme est requis.

Les activités et les compétences décrites dans le CQP correspondent à un cœur de métier qui s'applique quel que soit le type d'établissement.

Une expérience confirmée d'employé d'étages est généralement demandée mais l'accès direct est parfois possible.

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

La restauration collective – y compris autogérée- assure près de la moitié des repas et prestations alimentaires pris hors foyer, tous types de restaurations confondus. Cette Branche compte aujourd'hui 73 000 unités de production, dont plus de 20 000 en restauration collective concédée. Cette dernière employant plus de 100 000 salariés.

90% des établissements employeurs ont moins de 10 salariés.

Il s'agit là d'un secteur en pleine expansion sur le segment sanitaire et médico-social notamment avec les EHPAD.

Gouvernant en établissement de santé H/F

#### 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 :

Le CQP Gouvernant en établissement de santé H/F possède 6 blocs :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits
- Organiser le travail et superviser l'équipe
- Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement
- Contribuer à la gestion de l'hébergement en établissement de santé

Modalités d'évaluation.

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux. Selon le dispositif d'acquisition :

-Par la voie de la formation, observation en situation et/ou simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral.

-Par la voie de la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31317 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation</p>	<p><b>Descriptif :</b> Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 1.</b> Selon le dispositif d'acquisition : par la voie de la formation, observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnaire ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31317 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients</p>	<p><b>Descriptif :</b> Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 2.</b> Selon le dispositif d'acquisition : par la voie de la formation, observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31317 - Bloc 3 (Bloc 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits</p>	<p><b>Descriptif :</b> Procéder à l'approvisionnement des marchandises Participer à l'achat de marchandises ou de produits</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 3.</b> Selon le dispositif d'acquisition : par la voie de la formation, observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 3 (Bloc 4) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31317 - Bloc 4 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe</p>	<p><b>Descriptif :</b> Organiser le travail de l'équipe Superviser le travail de l'équipe Optimiser le fonctionnement de l'équipe</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 4.</b> Selon le dispositif d'acquisition : par la voie de la formation, observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 4 (Bloc 7) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31317 - Bloc 5 (Bloc 13) Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement	<p><b>Descriptif :</b> Effectuer des opérations comptables Effectuer des opérations de gestion</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 5.</b> Selon le dispositif d'acquisition : par la voie de la formation, observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 5 (Bloc 13) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31317 - Bloc 6 (Bloc 22) Contribuer à la gestion de l'hébergement en établissement de santé	<p><b>Descriptif :</b> Coordonner l'entretien et l'hygiène des espaces Gérer la lingerie et les fournitures hôtelières Participer à la vie sociale de l'établissement</p> <p><b>Modalités d'évaluation du bloc 6.</b> Selon le dispositif d'acquisition : par la voie de la formation, observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une <b>attestation</b> de délivrance du bloc 6 (Bloc 22) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

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 2019	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 :**

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications

professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Gouvernant en établissement de santé » avec effet du 29 novembre 2017, jusqu'au 07 août 2023.

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 :**

Environ 59 CQP par an.

<http://www.certidev.com>

##### **Autres sources d'information :**

[www.certidev.com](http://www.certidev.com)

CERTIDEV

##### **Lieu(x) de certification :**

CERTIDEV - 22, rue d'Anjou - 75008 PARIS

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

Tous les opérateurs des CQP du secteur sont référencés sur le site web : [www.certidev.com](http://www.certidev.com)

##### **Historique de la certification :**

Modalité d'élaboration des référentiels : Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la restauration collective (CPNEFP-RC)

Décision de la commission plénière de la CPNE-IH du 28 juin 2007 de la création du CQP Gouvernant d'hôtel option établissements de collectivités et décision de la CPNEFP RC de reprendre le CQP gouvernant en établissement de santé le 1er mars 2017

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site [www.certidev.com](http://www.certidev.com)

**Certification précédente :** Gouvernant(e) d'hôtel