

CQP Gouvernant(e) d'hôtel

RNCP20617 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	334
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	29/11/2017

Certificateur(s)

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE/IH) – OPCA Fafih

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernante d'hôtel, gouvernante générale, gouvernante

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	58 150
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 29/11/2017

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP9108

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP31317

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

info@fafih.com

Service certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/20617/>