

CQP Gouvernant en établissement de santé

RNCP31317 · 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
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3225 — Personnel des entreprises de restauration de collectivités
Date d'échéance	07/08/2023

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la restauration collective (CPNEFP-RC) - CERTIDEV

Partenaires habilités

13 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 13 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ARC FORMATION	52061853900016	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATIO APPRENTIS COMMERCE SERVICES	31281559000038	Former et organiser l'évaluation
ASS OGECE POITIERS NORD	49071569500014	Former et organiser l'évaluation
CAFA FORMATION	38903568400064	Former et organiser l'évaluation
GRETA STRASBOURG EUROPE	19672198900040	Former et organiser l'évaluation
JMB FORMATION	80464190000019	Former et organiser l'évaluation
LYCEE TECHNOLOGIQUE-ECOLE NAT COMMERCE	19750707200027	Former et organiser l'évaluation
PIEGAY TRADING & CONSULTING	83057879500023	Former et organiser l'évaluation
STELO FORMATION	31513169800047	Former et organiser l'évaluation
STELO FORMATION	31513169800120	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 13 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31317-cqp-gouvernant-en-etablissement-de-sante/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP31317BC01 — Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

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

Modalités d'évaluation du bloc 1.

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 attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.

RNCP31317BC02 — Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

Modalités d'évaluation du bloc 2.

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 attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.

RNCP31317BC03 — Bloc 3 (Bloc 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Procéder à l'approvisionnement des marchandises

Participer à l'achat de marchandises ou de produits

Modalités d'évaluation du bloc 3.

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 attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 4) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.

RNCP31317BC04 — Bloc 4 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Organiser le travail de l'équipe

Superviser le travail de l'équipe

Optimiser le fonctionnement de l'équipe

Modalités d'évaluation du bloc 4.

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 attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 7) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.

RNCP31317BC05 — Bloc 5 (Bloc 13) Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Effectuer des opérations comptables

Effectuer des opérations de gestion

Modalités d'évaluation du bloc 5.

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 attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 13) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.

RNCP31317BC06 — Bloc 6 (Bloc 22) Contribuer à la gestion de l'hébergement en établissement de santé

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Coordonner l'entretien et l'hygiène des espaces

Gérer la lingerie et les fournitures hôtelières

Participer à la vie sociale de l'établissement

Modalités d'évaluation du bloc 6.

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 attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc 22) du CQP Gouvernant en établissement de santé H/F.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernant en établissement de santé H/F

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

Une expérience confirmée d'employé d'étages est généralement demandée pour suivre cette formation mais l'accès direct est parfois possible. Le candidat doit être en capacité de s'exprimer correctement en français à l'oral et à l'écrit pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle / patientèle.

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

Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié
Minimum 4 personnes (jury paritaire)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/08/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP20617

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41343

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.certidev.com

CERTIDEV

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31317/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	39
Parcours menés à terme	46
Taux d'achèvement	118 %
Période	03/2022 – 07/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	79
Montant total engagé	237 410 €
Coût moyen par dossier	3 005 €
Durée moyenne	351 h
Période	07/2020 – 07/2023
France compétences	77 %
France Travail	15 %
Entreprise	5 %
Reste à charge titulaire	3 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.