

Gouvernante

RNCP37493 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	BP — Brevet professionnel
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2026

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le titulaire de ce brevet professionnel est responsable de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes d'un établissement. Il ou elle gère, anime et contrôle le personnel d'étage afin de veiller au confort et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

ACTIVITÉS VISÉES

- Gestion du personnel d'étage (femmes de chambres, lingères, valets, équipiers) : répartition des tâches, coordination et direction de l'équipe
- Gestion du matériel et des produits en déterminant les besoins et en réapprovisionnant
- Animation de l'équipe d'étage en accueillant, formant, évaluant le personnel
- Suivi du client à l'étage
- Contrôle de la propreté, de l'hygiène et du respect des normes

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organisation et contrôle du service d'étage (correspond à l'épreuve E1 - pratique et professionnelle)

- Déterminer les besoins
- Planifier le travail
- Préparer l'accueil des clients
- Contrôler le travail de l'équipe
- Assurer l'accueil et le suivi du client
- Diriger l'équipe
- Gérer les situations particulières ou occasionnelles
- Réaliser des travaux exceptionnels

Gestion du matériel et des produits (correspond à l'épreuve E2 - Technologie et sciences appliquées à l'environnement)

- Gérer le matériel, le linge et les produits
- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des fournitures, des produits

Gestion appliquée au service d'étage (correspond à l'épreuve E3 - Gestion appliquée)

- Vérifier la conformité des livraisons, quantitativement, qualitativement
- Remédier aux différents dysfonctionnements

- Solutionner les demandes non satisfaites des clients

Environnement économique et juridique en hôtellerie (correspond à l'épreuve E4 - environnement économique et juridique)

- S'informer de l'activité de l'établissement
- Faire face à des situations exceptionnelles

Langue vivante étrangère (bloc facultatif)

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère ou régionale
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère ou régional

Mobilité (bloc facultatif)

- Caractériser le contexte professionnel étranger
- Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger
- Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France
- Se repérer dans un nouvel environnement
- Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil

Blocs de compétences

RNCP37493BC01 — Organisation et contrôle du service d'étage

LISTE DE COMPÉTENCES

- Déterminer les besoins
- Planifier le travail
- Préparer l'accueil des clients
- Contrôler le travail de l'équipe
- Assurer l'accueil et le suivi du client
- Diriger l'équipe
- Gérer les situations particulières ou occasionnelles
- Réaliser des travaux exceptionnels

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public :

ponctuel ; pratique, oral

Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

CFA non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats individuels, enseignement à distance : ponctuel ; pratique, oral

RNCP37493BC02 — Gestion du matériel et des produits

LISTE DE COMPÉTENCES

- Gérer le matériel, le linge et les produits
- S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des fournitures, des produits

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public :

ponctuel ; écrit

Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

CFA non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats individuels, enseignement à distance : ponctuel ; écrit

RNCP37493BC03 — Gestion appliquée au service d'étage

LISTE DE COMPÉTENCES

- Vérifier la conformité des livraisons, quantitativement, qualitativement
- Remédier aux différents dysfonctionnements
- Solutionner les demandes non satisfaites des clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public :

ponctuel ; écrit

Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

CFA non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats individuels, enseignement à distance : ponctuel ; écrit

RNCP37493BC04 — Environnement économique et juridique en hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

- S'informer de l'activité de l'établissement
- Faire face à des situations exceptionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public :

ponctuel ; écrit

Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

CFA non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats individuels, enseignement à distance : ponctuel ; écrit

RNCP37493BC05 — Langue vivante anglais

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public :

Contrôle en cours de formation (CCF)

Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : CCF

CFA non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats individuels, enseignement à distance : Ponctuel, oral

RNCP37493BC06 — Expression et connaissance du monde

LISTE DE COMPÉTENCES

- Produire et analyser des discours de nature variée
- Produire et analyser des supports utilisant des langages différents
- Mobiliser la culture acquise en cours de formation pour produire et analyser des discours et des supports
- Construire une réflexion personnelle fondée sur des documents proposés, sur des travaux conduits en cours, sur des lectures et une expérience personnelle et professionnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public :

Ponctuel, écrit

Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : Ponctuel, écrit

CFA non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats individuels, enseignement à distance : Ponctuel, écrit

RNCP37493BC07 — Langue vivante étrangère (bloc facultatif)

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère ou régionale
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère ou régional

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public :

Ponctuel, oral

Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : Ponctuel, oral

CFA non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats individuels, enseignement à distance : Ponctuel, oral

RNCP37493BC08 — Mobilité (bloc facultatif)

- LISTE DE COMPÉTENCES
- Caractériser le contexte professionnel étranger
 - Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger
 - Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France
 - Se repérer dans un nouvel environnement
 - Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CFA habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : ponctuel oral

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels, résidences hôtelières, centres d'hébergement para-hôtelières et entreprises assurant une fonction d'hôtellerie ou d'hébergement.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernant d'étage, gouvernante d'étage

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury est composé à parité :

1° De professeurs des établissements d'enseignement public et d'enseignement privé ou, le cas échéant, d'enseignants exerçant en centres de formation d'apprentis ou en sections d'apprentissage ;

2° De personnalités qualifiées de la profession choisies en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé à parité :

1° De professeurs des établissements d'enseignement public et d'enseignement privé ou, le cas échéant, d'enseignants exerçant en centres de formation d'apprentis ou en sections d'apprentissage ;

2° De personnalités qualifiées de la profession choisies en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	9 214 €
Selon la branche	7 245 € – 10 350 €
Prise en charge	Branches concernées
9 214 €	Valeur par défaut · 209 branches
10 350 €	CPNE Casinos, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
8 911 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 245 €	CPNE de l'industrie hôtelière

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/08/2026
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP992

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37493/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	6
Organismes gestionnaires (CFA)	6
Organismes formateurs	6

Régions couvertes	5
Départements couverts	6
Organismes certifiés Qualiopi	6
Sessions	de 08/2025 à 07/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).