

Gouvernant en Hôtellerie

RNCP38554 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	16/11/2028

Certificateur(s)

HAUT COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE EN POLYNESIE FRANCAISE · SIRET : 17987301300017

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La qualité de service et d'accueil est un facteur clé de succès de l'économie touristique de la Polynésie française. Depuis moins de dix années, l'offre hôtelière s'est clairement étoffée, notamment par le biais de la réouverture d'établissements fermés, la création de nouvelles structures, ainsi que l'évolution dans le classement officiel des établissements touristiques de quatre vers cinq étoiles. Aussi la tenue prochaine des jeux olympiques 2024 devrait confirmer le développement de ce secteur.

La récente crise sanitaire impactant le secteur touristique a, quant à elle, amené nombre de salariés à une reconversion professionnelle, créant ainsi une pénurie de personnel.

Dans un tel contexte et face à la concurrence mondiale des autres destinations touristiques, les enjeux sont forts. Ils consistent à faire évoluer la compétence des équipes managériales du secteur hôtelier vers les attentes croissantes d'une clientèle internationale sensible au développement durable mais également de plus en plus exigeante en termes d'accueil et de service.

Actuellement cette évolution nécessaire est freinée par le manque de compétences humaines disponibles sur le territoire. En effet, trop souvent à ce jour, les établissements d'accueil n'ont quasiment que pour seul recours l'externalisation du recrutement de leurs cadres intermédiaires. Cette spécificité implique que les candidats ne garantissent aucune assurance d'une pérennité de la fonction. Le « turn-over » des gouvernants reste prégnant, ce qui engendre une forte précarité de la fonction.

Afin de répondre aux exigences du marché, Il est impératif de leur apporter une réponse par le prisme de la mise en place de la formation au titre à finalité professionnelle de « Gouvernant en hôtellerie » à l'échelle locale. Une telle démarche permet à court terme au secteur touristique d'envisager un recrutement de ses cadres intermédiaires dans le bassin d'emploi de la Polynésie française.

Qualifier du personnel localement a plusieurs avantages majeurs :

- Une qualité de service amplifiée
- Des encadrants au faite de l'environnement culturel et social du pays.
- La possibilité de progression de carrière par l'implication professionnelle des employés d'étage.
- La visibilité pour le client d'une empreinte locale à tous les niveaux de l'établissement d'accueil.
- La pérennisation des postes.
- Une meilleure gestion des relations humaines et des animations d'équipes.

Ainsi, la mise en place du titre à finalité professionnelle de « Gouvernant en hôtellerie », positionnera le pays, dans une démarche vertueuse qui favorisera le développement des ressources vives de sa population et principalement sa

jeunesse, vers des statuts d'encadrants impliqués dans les démarches qualitatives et environnementales
De plus elle permettra aux résidents hors îles du vent de se diriger vers les établissements de leur zone géographique et ainsi encourager les embauches sur sites.

ACTIVITÉS VISÉES

Dans le respect des procédures et des consignes de sa hiérarchie, le gouvernant en hôtellerie réalise l'ouverture et la fermeture du service des étages. Il planifie et coordonne l'activité journalière et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de qualité de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service et assure le suivi des prestations proposées par le service des étages. Il régule les relations interpersonnelles des équipes et transmet les consignes relatives au respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Il gère les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables et met en application les actions définies par l'entreprise qui favorisent le développement durable. Il répond aux demandes des clients et lors de réclamations spécifiques, il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services.

Le gouvernant en hôtellerie repère et trace les informations utiles à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Il véhicule l'image de marque de l'établissement.

Dans le cadre du processus de recrutement et selon ses attributions, il assure l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de son équipe. Il adapte la formation du personnel aux techniques et aux procédures de travail en intégrant les principes d'économie d'effort. Il anime son équipe afin de maintenir le dynamisme et la motivation de chacun. Le gouvernant en hôtellerie veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux clients entrants et sortants. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

Le gouvernant en hôtellerie exerce cette activité au service des étages d'un établissement hôtelier ou para hôtelier, dans les unités d'hébergement des villages vacances et de l'hôtellerie de plein air, dans les services hôteliers des résidences seniors, maisons de retraite, cliniques et hôpitaux. Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il est en contact permanent avec les valets et les femmes de chambre, les équipiers et les autres services de l'établissement.

Il communique avec le client en face à face, au téléphone ou par courriel. En fonction de l'établissement, il utilise la langue anglaise pour communiquer, à l'oral et à l'écrit, avec les clients et les collaborateurs anglophones. Le gouvernant en hôtellerie utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.

Activités visées :

- 1 / Contrôler la qualité de la production du service des étages
- 2/ Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1/ Contrôler la qualité de la production du service des étages:

Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service

Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables

Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

2/ Organiser et animer le travail des équipes du service des étages:

Planifier et coordonner l'activité journalière

Intégrer un nouveau collaborateur dans son service

Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

Blocs de compétences

RNCP38554BC01 — Contrôler la qualité de la production du service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

1/ Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service

2/ Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables

3/ Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1/ Mise en situation professionnelle:

1ère partie :

La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h35 :

- détermine les besoins en linge, matériels, produits et consommables ;
- répond à deux courriels client, un en français et

un en anglais. En utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.

2ème partie :

Le jury tient le rôle d'un collaborateur et d'un client.

A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités.

Le candidat, pendant 0h55 :

- contrôle les travaux de nettoyage et de remise en état d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle ;
- signale à un collaborateur un manquement constaté lors du contrôle et l'accompagne à corriger la situation par le biais d'une démonstration ;
- signale le dysfonctionnement technique au service de maintenance ;
- transmet une information à un service de l'établissement concerné par la production ;
- traite deux demandes client, une en français et une en anglais en utilisant un équipement numérique mobile et un téléphone.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « Utilisateur indépendant avancé » du cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication écrite et orale, avec la clientèle et les collaborateurs.

Il comporte deux parties :

Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur :

- les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes ;
- les procédures de stockage ;
- les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail ;
- les prestations proposées par le service des étages.

RNCP38554BC02 — Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

1/ Planifier et coordonner l'activité journalière

2/ Intégrer un nouveau collaborateur dans son service

3/ Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1/ Mise en situation:

1ère partie :

La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 0h35 :

vérifie les besoins en effectifs ;

répartit l'activité journalière ;

met à jour un rapport de productivité.

en utilisant un tableur et un logiciel de traitement de texte.

2ème partie :

Le jury tient le rôle d'un collaborateur.

A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service des étages en tenant compte des priorités.

Le candidat, pendant 0h30 :

gère un incident avec un collaborateur en français et en anglais ;

adapte la formation d'un collaborateur en situation de travail en français et en anglais.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec les collaborateurs.

2/ Entretien Technique:

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties :

Pendant 0h15, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.

Pendant 0h20, le jury questionne le candidat sur :

la procédure d'ouverture du service des étages ;

la procédure de fermeture du service des étages ;
l'intégration d'un nouveau collaborateur ;
l'animation du personnel du service des étages ;
la formation opérationnelle du personnel du service des étages

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme.
- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Villages vacances.
- Hôtellerie de plein air.
- Résidences seniors
- Maisons de retraite.
- Cliniques.
- Hôpitaux.
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Gouvernant en hôtellerie
- Gouvernant
- Gouvernant d'étages
- Aide gouvernant
- Responsable hôtelier
- Responsable hôtellerie
- Responsable housekeeping
- Assistant gouvernant général

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).

Le jury est composé de professionnels :

Responsable Housekeeping

Responsable hôtellerie

Aide Gouvernant

Gouvernant d'étages

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

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	9 572 €
Selon la branche	6 000 € – 9 971 €
Prise en charge	Branches concernées
9 572 €	Valeur par défaut · 208 branches
9 971 €	CPNE Casinos, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP hôtellerie de plein air
7 725 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	16/11/2028
Date de dernière délivrance possible	16/11/2028

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38554/>