

Gouvernant en hôtellerie

RNCP39533 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42797
Code(s) ROME	G1503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	17/12/2026

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

91 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 84 à former et organiser l'évaluation et 7 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AB STRATEGIE CENTRE DE GESTION DE DEVELOPPEMENT ET DE FORMATION	50065213600010	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACFAL FORMATION	80235447200044	Former et organiser l'évaluation
ACI PERFORMANCE	47956103700017	Former et organiser l'évaluation
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former et organiser l'évaluation
A.F.C.I	39297563700043	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500089	Former et organiser l'évaluation
AFORMAC	32396166400021	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 91 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39533-gouvernant-en-hotellerie/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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.

ACTIVITÉS VISÉES

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.

Le gouvernant en hôtellerie travaille principalement en station debout et effectue de nombreux déplacements à pied. Les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les week-ends et les jours fériés. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement.

L'emploi exige un rythme de travail soutenu tout au long de la journée avec des pics d'activité. Il peut être exercé pour une société assurant l'externalisation du nettoyage qui nécessite le contrôle de l'application du cahier des charges conclu entre l'hôtelier et le prestataire de service.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

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

RNCP39533BC01 — Contrôler la qualité de la production du service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 1 h 30 min

1ère partie :

La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service des étages, le candidat pendant 35 min :

- 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 55 min :

- 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, orale et écrite, avec la clientèle et les collaborateurs.

Entretien technique : 35 min

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

- Pendant 15 min, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.
- Pendant 20 min, 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.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 2 h 05 min

RNCP39533BC02 — Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

LISTE DE COMPÉTENCES

Planifier et coordonner l'activité journalière

Intégrer un nouveau collaborateur dans son service

Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 1 h 05 min

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 30 min :

- 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.

Entretien technique : 35 min

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

- Pendant 15 min, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.
- Pendant 20 min, 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.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 1 h 40 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels et résidences de tourisme

Hôtels

Résidences hôtelières

Villages vacances

Hôtellerie de plein air

Résidences séniors

Maisons de retraite

Cliniques

Hôpitaux

Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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, VAE

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

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	7 903 €
Selon la branche	7 115 € – 9 000 €
Prise en charge	Branches concernées
7 903 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 000 €	CPNE Casinos
8 119 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 378 €	CPNEFP hôtellerie de plein air
7 115 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	17/12/2026
Date de dernière délivrance possible	17/12/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	213	4	79 %	74 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP34421

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42801

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39533/>

Où se former

Formations référencées	10
Organismes	8
Régions couvertes	3
Prix indicatif	1 300 € – 8 116 €
Durée	735 – 986 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	16
Organismes gestionnaires (CFA)	8
Organismes formateurs	10
Régions couvertes	6
Départements couverts	10
Organismes certifiés Qualiopi	10
Formations à distance	1
Sessions	de 01/2025 à 12/2027

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	42
Parcours menés à terme	19
Taux d'achèvement	45 %
Période	01/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	49
Montant total engagé	164 531 €

Coût moyen par dossier	3 358 €
Durée moyenne	436 h
Période	01/2025 – 09/2026
France compétences	83 %
France Travail	8 %
Reste à charge titulaire	7 %
Entreprise	1 %
Régions	1 %

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