

Gouvernant en établissement sanitaire et médico-social

RNCP41343 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42797, 32110, 44039
Code(s) ROME	K1305
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/09/2025
Date d'échéance	24/09/2028

Certificateur(s)

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

CPNEFP de la restauration collective

Partenaires habilités

10 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 10 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS FORMATIO APPRENTIS COMMERCE SERVICES	31281559000038	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	31513169800120	Former et organiser l'évaluation
STELO FORMATION	31513169800153	Former et organiser l'évaluation
STELO FORMATION	31513169800179	Former et organiser l'évaluation
STELO FORMATION	31513169800203	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le gouvernant en établissement sanitaire et médico-social est chargé de l'organisation de la prestation hôtelière au sein de l'établissement, il manage une équipe hôtelière et contribue à la qualité de la prestation hôtelière au sein de l'établissement.

A ce titre, il planifie et coordonne l'activité de la prestation et gère les approvisionnements et les stocks nécessaires à la réalisation de la prestation. Il assure par ailleurs, le contrôle de la prestation et la gestion de la démarche qualité de la prestation hôtelière au sein de l'établissement, et s'assure de la satisfaction des clients, patients/résidents.

Le gouvernant supervise et suit également les pratiques professionnelles de l'équipe hôtelière, résout les situations conflictuelles et participe au recrutement et à l'intégration des nouveaux salariés.

Il peut travailler dans tout type d'établissement sanitaire et médico-social (clinique, EHPAD, foyer, service de réadaptation, etc.). Il est amené à travailler dans des établissements de taille variable et à superviser les pratiques d'équipe hôtelière dont la taille varie d'un établissement à un autre, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique.

ACTIVITÉS VISÉES

- Planification de l'activité de prestation hôtelière au sein de l'établissement sanitaire ou médico-social
- Coordination de la prestation hôtelière au sein de l'établissement sanitaire ou médico-social
- Gestion des approvisionnements et des stocks nécessaires à la réalisation de la prestation hôtelière
- Contrôle de la prestation hôtelière au sein de l'établissement sanitaire ou médico-social
- Gestion de la satisfaction des clients, patients/résidents de l'établissement sanitaire ou médico-social
- Gestion de la démarche qualité de la prestation hôtelière
- Recrutement et intégration des salariés de l'équipe hôtelière au sein de l'établissement sanitaire ou médico-social
- Communication et gestion de l'équipe hôtelière au sein de l'établissement sanitaire ou médico-social
- Supervision et suivi des pratiques professionnelles de l'équipe hôtelière au sein d'un établissement sanitaire ou médico-social

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Planifier la prestation hôtelière en tenant compte du plan d'action de l'établissement sanitaire ou médico-social et du contrat commercial, ainsi que des décisions prises par les différentes instances de l'établissement (Comité de lutte contre les infections nosocomiales, CLIN, Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition CLAN, CODIR, Commission qualité, Commission restauration et menus, commission hôtelière, Commission de la Vie Sociale, etc.) afin d'assurer une prestation hôtelière de qualité.
- Etablir les plannings d'activités de l'équipe hôtelière en prenant en compte les entrées et sorties des patients/résidents, en répartissant les tâches en fonction du personnel disponible, de son profil et ses compétences, et en utilisant les outils mis à disposition par l'établissement afin d'optimiser la réalisation et la conformité de la prestation hôtelière.
- Ajuster les plannings en fonction des imprévus et des périodes spécifiques de l'année, en apportant des solutions adaptées et en tenant compte de la législation en vigueur, afin d'assurer la continuité du service.
- Communiquer avec le client, les patients/résidents et leurs familles, en pratiquant l'écoute active, en prenant en compte les exigences de l'établissement, et en s'adaptant à la situation des interlocuteurs, afin de créer une relation de qualité.
- Transmettre de manière journalière à l'équipe hôtelière des informations personnalisées concernant, les patients/résidents et leurs familles, en recueillant notamment les informations et consignes des équipes soignantes, et en communiquant de façon claire des consignes précises, en vue de respecter la qualité du séjour au sein de l'établissement sanitaire ou médico-social.
- Inventorier les stocks de produits, d'équipements et de consommables, en prenant en compte la durée de vie des produits, les taux d'occupation, etc. afin de mettre à jour les stocks.
- Commander les produits, les équipements et les consommables en fonction du budget alloué pour la prestation hôtelière, en tenant compte des variations d'activité et des capacités de stockage de l'établissement, des procédures en vigueur, des obligations légales concernant la réduction du gaspillage et en intégrant les principes de développement durable en vue d'assurer la disponibilité des produits et d'optimiser les coûts.
- Stocker les produits, les équipements et les consommables, en s'assurant de leur conformité, de leur nature, leurs caractéristiques et leurs conditions de conservation, en veillant au respect des recommandations en matière de sécurité et de gestes et postures, et des protocoles internes à l'établissement afin de garantir la sécurité du stockage et la sécurité des personnes.
- Réaliser les contrôles internes du nettoyage des locaux, de la distribution des repas et de la gestion du linge, conformément à la réglementation en vigueur (hygiène et sécurité, entretien, éco-gestes, etc.) et aux protocoles internes à l'établissement, en identifiant les non-conformités et en proposant des actions correctives, le cas échéant, pour garantir une prestation hôtelière conforme au contrat commercial.
- Préparer les contrôles externes (audits, visite de l'Agence régionale de santé, de la Haute autorité de santé, etc.) propres à son périmètre d'intervention, dans le respect des procédures de l'établissement en réunissant les documents et les preuves nécessaires pour le client ou le supérieur hiérarchique, afin de justifier du respect de la réglementation et des procédures liées à la prestation hôtelière.

- Mesurer la satisfaction du client et/ou des patients/résidents et de leurs familles (y compris les personnes en situation de handicap), en les interrogeant conformément aux procédures internes de l'établissement, afin de maintenir la qualité de la prestation hôtelière.
- Traiter les réclamations des patients/résidents et leur familles (y compris les personnes en situation de handicap) relevant de son périmètre d'intervention dans le respect des procédures internes et du contrat commercial afin d'apporter une réponse/solution aux problèmes rencontrés.
- Réaliser le bilan de la prestation hôtelière en s'appuyant sur les informations et les données relatives à la prestation en vue de le présenter au client et aux instances de l'établissement (Comité de lutte contre les infections nosocomiales, CLIN, Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition CLAN, CODIR, Commission qualité, Commission restauration et menus, commission hôtelière, Commission de la Vie Sociale, etc.) et rendre compte de la qualité de la prestation hôtelière.
- Proposer des pistes d'amélioration et des actions correctives liées à la prestation hôtelière, en prenant en compte les retours des salariés ou membres de l'équipe, du client, des patients/résidents et leurs familles et les besoins spécifiques, ponctuels ou permanents, pour améliorer la qualité de la prestation hôtelière de l'établissement.
- Réaliser les entretiens de recrutement, dans le respect de la législation en vigueur et des procédures de recrutement de l'établissement, à partir des candidatures préalablement sélectionnées en tenant compte des besoins spécifiques des candidats afin de s'assurer que le candidat dispose des savoirs être nécessaires à l'exercice du poste à pourvoir.
- Organiser l'arrivée et l'intégration des salariés en tenant compte des procédures et outils internes de l'établissement, de la législation en vigueur et des éventuelles situations de handicaps, afin de maintenir une cohésion d'équipe.
- Animer des réunions avec les membres de l'équipe hôtelière, en transmettant les informations actualisées concernant les protocoles internes en vigueur, en rappelant les bonnes pratiques hôtelières à respecter, en mettant en évidence les dysfonctionnements récurrents et en proposant des actions correctives pour maintenir une homogénéité des pratiques hôtelières au sein de l'équipe et maintenir l'implication des membres de l'équipe.
- Communiquer de manière adaptée avec les membres de l'équipe hôtelière, en favorisant un cadre de travail bienveillant, respectueux des missions assurées dans le cadre de la prestation hôtelière, pour développer la cohésion au sein de l'équipe hôtelière.
- Résoudre les situations conflictuelles en respectant les procédures définies au sein de l'établissement et en informant son responsable hiérarchique le cas échéant pour apporter des solutions aux problèmes identifiés et pour apaiser les tensions au sein de l'équipe hôtelière.
- Superviser les pratiques professionnelles des membres de l'équipe hôtelière (salarié en poste, nouveau salarié, apprenti, salarié en situation de handicap, etc.) en vérifiant le respect des bonnes pratiques afin d'identifier les difficultés et déterminer l'accompagnement à mettre en place et garantir une prestation hôtelière de qualité.
- Accompagner la montée en compétences des salariés en les formant aux bonnes pratiques et au respect des protocoles internes en vigueur, ou en identifiant leurs besoins en formation complémentaires, afin de garantir le maintien de la qualité de la prestation et favoriser l'évolution professionnelle des membres de l'équipe.
- Mener les entretiens annuels et professionnels des salariés, en fonction des procédures définies en interne et à l'aide des outils RH de l'établissement, en prenant en compte les situations de handicap afin de valoriser le travail individuel, d'identifier des évolutions possibles, les formations et/ou les domaines nécessitant un accompagnement spécifique.

Blocs de compétences

RNCP41343BC01 — Organiser la prestation hôtelière au sein d'un établissement sanitaire ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Planifier la prestation hôtelière en tenant compte du plan d'action de l'établissement sanitaire ou médico-social et du contrat commercial, ainsi que des décisions prises par les différentes instances de l'établissement (Comité de lutte contre les infections nosocomiales, CLIN, Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition CLAN, CODIR, Commission qualité, Commission restauration et menus, commission hôtelière, Commission de la Vie Sociale, etc.) afin d'assurer une prestation hôtelière de qualité.
- Etablir les plannings d'activités de l'équipe hôtelière en prenant en compte les entrées et sorties des patients/résidents, en répartissant les tâches en fonction du personnel disponible, de son profil et ses compétences,

et en utilisant les outils mis à disposition par l'établissement afin d'optimiser la réalisation et la conformité de la prestation hôtelière.

- Ajuster les plannings en fonction des imprévus et des périodes spécifiques de l'année, en apportant des solutions adaptées et en tenant compte de la législation en vigueur, afin d'assurer la continuité du service.
- Communiquer avec le client, les patients/résidents et leurs familles, en pratiquant l'écoute active, en prenant en compte les exigences de l'établissement, et en s'adaptant à la situation des interlocuteurs, afin de créer une relation de qualité.
- Transmettre de manière journalière à l'équipe hôtelière des informations personnalisées concernant, les patients/résidents et leurs familles, en recueillant notamment les informations et consignes des équipes soignantes, et en communiquant de façon claire des consignes précises, en vue de respecter la qualité du séjour au sein de l'établissement sanitaire ou médico-social.
- Inventorier les stocks de produits, d'équipements et de consommables, en prenant en compte la durée de vie des produits, les taux d'occupation, etc. afin de mettre à jour les stocks.
- Commander les produits, les équipements et les consommables en fonction du budget alloué pour la prestation hôtelière, en tenant compte des variations d'activité et des capacités de stockage de l'établissement, des procédures en vigueur, des obligations légales concernant la réduction du gaspillage et en intégrant les principes de développement durable en vue d'assurer la disponibilité des produits et d'optimiser les coûts.
- Stocker les produits, les équipements et les consommables, en s'assurant de leur conformité, de leur nature, leurs caractéristiques et leurs conditions de conservation, en veillant au respect des recommandations en matière de sécurité et de gestes et postures, et des protocoles internes à l'établissement afin de garantir la sécurité du stockage et la sécurité des personnes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas

Dossier professionnel

Entretien avec le jury

RNCP41343BC02 — Contribuer à la qualité de la prestation hôtelière au sein d'un établissement de sanitaire ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser les contrôles internes du nettoyage des locaux, de la distribution des repas et de la gestion du linge, conformément à la réglementation en vigueur (hygiène et sécurité, entretien, éco-gestes, etc.) et aux protocoles internes à l'établissement, en identifiant les non-conformités et en proposant des actions correctives, le cas échéant, pour garantir une prestation hôtelière conforme au contrat commercial.
- Préparer les contrôles externes (audits, visite de l'Agence régionale de santé, de la Haute autorité de santé, etc.) propres à son périmètre d'intervention, dans le respect des procédures de l'établissement en réunissant les documents et les preuves nécessaires pour le client ou le supérieur hiérarchique, afin de justifier du respect de la réglementation et des procédures liées à la prestation hôtelière.
- Mesurer la satisfaction du client et/ou des patients/résidents et de leurs familles (y compris les personnes en situation de handicap), en les interrogeant conformément aux procédures internes de l'établissement, afin de maintenir la qualité de la prestation hôtelière.
- Traiter les réclamations des patients/résidents et leur familles (y compris les personnes en situation de handicap) relevant de son périmètre d'intervention dans le respect des procédures internes et du contrat commercial afin d'apporter une réponse/solution aux problèmes rencontrés.
- Réaliser le bilan de la prestation hôtelière en s'appuyant sur les informations et les données relatives à la prestation en vue de le présenter au client et aux instances de l'établissement (Comité de lutte contre les infections nosocomiales, CLIN, Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition CLAN, CODIR, Commission qualité, Commission restauration et menus, commission hôtelière, Commission de la Vie Sociale, etc.) et rendre compte de la qualité de la prestation hôtelière.
- Proposer des pistes d'amélioration et des actions correctives liées à la prestation hôtelière, en prenant en compte les retours des salariés ou membres de l'équipe, du client, des patients/résidents et leurs familles et les besoins spécifiques, ponctuels ou permanents, pour améliorer la qualité de la prestation hôtelière de l'établissement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier professionnel

Entretien avec le jury

RNCP41343BC03 — Manager une équipe hôtelière au sein d'un établissement sanitaire ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser les entretiens de recrutement, dans le respect de la législation en vigueur et des procédures de recrutement de l'établissement, à partir des candidatures préalablement sélectionnées en tenant compte des besoins spécifiques des candidats afin de s'assurer que le candidat dispose des savoirs être nécessaires à l'exercice du poste à pourvoir.
- Organiser l'arrivée et l'intégration des salariés en tenant compte des procédures et outils internes de l'établissement, de la législation en vigueur et des éventuelles situations de handicaps, afin de maintenir une cohésion d'équipe.
- Animer des réunions avec les membres de l'équipe hôtelière, en transmettant les informations actualisées concernant les protocoles internes en vigueur, en rappelant les bonnes pratiques hôtelières à respecter, en mettant en évidence les dysfonctionnements récurrents et en proposant des actions correctives pour maintenir une homogénéité des pratiques hôtelières au sein de l'équipe et maintenir l'implication des membres de l'équipe.
- Communiquer de manière adaptée avec les membres de l'équipe hôtelière, en favorisant un cadre de travail bienveillant, respectueux des missions assurées dans le cadre de la prestation hôtelière, pour développer la cohésion au sein de l'équipe hôtelière.
- Résoudre les situations conflictuelles en respectant les procédures définies au sein de l'établissement et en informant son responsable hiérarchique le cas échéant pour apporter des solutions aux problèmes identifiés et pour apaiser les tensions au sein de l'équipe hôtelière.
- Superviser les pratiques professionnelles des membres de l'équipe hôtelière (salarié en poste, nouveau salarié, apprenti, salarié en situation de handicap, etc.) en vérifiant le respect des bonnes pratiques afin d'identifier les difficultés et déterminer l'accompagnement à mettre en place et garantir une prestation hôtelière de qualité.
- Accompagner la montée en compétences des salariés en les formant aux bonnes pratiques et au respect des protocoles internes en vigueur, ou en identifiant leurs besoins en formation complémentaires, afin de garantir le maintien de la qualité de la prestation et favoriser l'évolution professionnelle des membres de l'équipe.
- Mener les entretiens annuels et professionnels des salariés, en fonction des procédures définies en interne et à l'aide des outils RH de l'établissement, en prenant en compte les situations de handicap afin de valoriser le travail individuel, d'identifier des évolutions possibles, les formations et/ou les domaines nécessitant un accompagnement spécifique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier professionnel

Entretien avec le jury

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Restauration collective : ??Restauration scolaire, entreprise, hôpitaux, EHPAD, etc.?

L'activité d'un gouvernant en établissement sanitaire et médico-social peut s'exercer dans des établissements sanitaires et médico-sociaux, qu'ils soient publics ou privés, tels que les hôpitaux, les cliniques, les centres hospitaliers, les EHPAD, les résidences médicalisées, les foyers médicalisés, etc.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Responsable hôtelier
- Gouvernant en établissement de santé

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

•

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) Très élevée (5/5)

Facteurs principaux	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	1 498 €
Familles professionnelles (FAP)	T2A60 — Aides à domicile et auxiliaires de vie · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	69 413
Jugés difficiles à recruter	62 %
Emplois saisonniers	12 %
Familles professionnelles (FAP)	T2A60 — Aides à domicile et auxiliaires de vie

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Une expérience significative dans les services hôteliers d'un établissement sanitaire et médico-social est recommandée pour suivre cette formation
- 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.
- Le candidat doit connaître les fonctionnalités de base des outils bureautiques.

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

Le jury de certification est paritaire et comprend :

- deux représentants du collège employeur de la Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation professionnelle
- deux représentants du collège salarié de la Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation professionnelle

Base légale

Date de décision	24/09/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/09/2028
Date de dernière délivrance possible	24/09/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	42	0	90 %	—
2022	49	0	93 %	62 %
2021	23	0	84 %	69 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31317

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31317

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
Site officiel de CERTIDEV

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41343/>

Où se former

Formations référencées	3
Organismes	3
Régions couvertes	2
Prix indicatif	3 628 € – 6 552 €
Durée	468 – 525 h

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	7
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	43 %
Période	01/2026 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	9
Montant total engagé	37 864 €
Coût moyen par dossier	4 207 €
Durée moyenne	460 h
Période	12/2025 – 09/2026
France compétences	76 %
Entreprise	15 %
Régions	4 %
France Travail	3 %
Reste à charge titulaire	3 %

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