

# CQP Gouvernante en établissement hôtelier

RNCP9108 · 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                                                                                                             |
| Code(s) ROME            | G1503                                                                                                           |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande                                                                                      |
| Date d'enregistrement   | 21/11/2009                                                                                                      |
| Date d'échéance         | 21/11/2012                                                                                                      |

## Certificateur(s)

**Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE/IH) - Association pour le développement de l'emploi et de la formation dans l'industrie hôtelière (ADEFIH)**

<http://www.adefi.h>

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

### ACTIVITÉS VISÉES

La Gouvernante exerce dans tous types d'hébergement : hôtellerie traditionnelle ou secteur médico-social, santé, scolaire par exemple La gouvernante exerce son métier dans des établissements hôteliers de taille variable ou dans des structures collectives.

Le métier s'articule autour des activités suivantes :

- management et animation des équipes travaillant dans les étages
- contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures notamment d'hygiène et de sécurité
- 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

S'y ajoute, lorsqu'elle travaille en établissement de santé :

- Elaboration et application de protocoles

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les principales capacités attestées par le CQP gouvernante sont les suivantes : • Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques

- Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation dans les équipes d'étages
- Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants
- Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité
- Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes, y compris pour elle-même
- Mettre en place une procédure et en garantir l'application
- Organiser les relations avec les fournisseurs, les sous- traitants; la hiérarchie, les services...
- Analyser le besoin du client et y répondre soi- même ou par délégation
- Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...

- Evaluer les besoins en matériels, fournitures et déclencher les achats
- Auxquelles s'ajoutent pour les établissements de santé :
- Respecter les consignes de tri des déchets CLIN de l'établissement et l'évacuation de ces déchets
- Réaliser les prélèvements de surfaces, analyse des résultats et plan d'actions avec les équipes
- Respecter la liste de répartitions des tâches
- Veiller au respect des tenues vestimentaires en fonction des tâches effectuées (tabliers, gants anti coupures...)
- Respecter les consignes liées aux pictogrammes spécifiques
- Appliquer strictement les circuits propres et sales déterminés par le CLIN de l'établissement
- Respecter le nettoyage ou le bio-nettoyage des chambres
- Superviser la distribution des repas et veiller aux respects des consignes médicales et à la satisfaction du client

## Secteur d'activité et type d'emploi

### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les hôtels classés avec ou sans restaurant sont aujourd'hui en France environ 20 000. Toutefois seuls 1/5 environ de ces établissements emploient une gouvernante. Si seulement 5% des établissements classés 0/1 étoile ont une gouvernante, 40% des 4 étoiles et luxe en emploient au moins une. On observe donc une forte dépendance entre la catégorie de l'hôtel et cette profession.

En ce qui concerne les établissements de collectivité, les chiffres sont mal connus mais il s'agit là d'un secteur en pleine expansion (notamment pour les maisons de retraite).

### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gouvernante d'hôtel, gouvernante générale, gouvernante

### 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).

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tension de recrutement (DARES 2024)</b> | Élevée (4/5)<br>Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.                                                                                                                                                              |
| <b>Facteurs principaux</b>                 | Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale                                                                                                                                                                                       |
| <b>Salaire médian (mensuel)</b>            | 1 890 €                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée)<br>S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée)<br>S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée) |
| <b>Projets de recrutement (BMO 2026)</b>   | 58 150                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Jugés difficiles à recruter</b>         | 44 %                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Emplois saisonniers</b>                 | 68 %                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | S2X60 — Employés de l'hôtellerie<br>S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs<br>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**

A compléter (Reprise)

**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 de décision                    | 21/11/2009 |
| Durée de l'enregistrement           | 3 ans      |
| Date d'échéance de l'enregistrement | 21/11/2012 |

## Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP20617

## Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

[info@adefih.org](mailto:info@adefih.org)

<http://www.adefih.org>

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/9108/>