

# Fiche Métier

## Gouvernant

**Domaine fonctionnel** Logistique, maintenance, technique  
**Famille** Métiers du management

[Métier exercé sur les pôles Sénior, Enfance, E. hospitaliers]

### Finalité - Mission

Prendre soin du confort, de l'hygiène et de la sécurité des résidents et des patients en pilotant les activités des équipes de l'entretien, de la buanderie et/ou de la cuisine dans le respect du projet d'établissement et de la réglementation.

### Activités principales

1. Veiller à la qualité des prestations d'hébergement auprès des personnes accueillies et de leurs familles dans le respect du projet d'établissement
2. Garantir l'hygiène et la sécurité des personnes accueillies et du personnel en contrôlant et supervisant l'application des normes et des protocoles : bio-nettoyage, chambre à blanc...
3. En collaboration avec la fonction RH, organiser, encadrer et animer les équipes de l'entretien, la buanderie et/ou de la cuisine
4. Gérer les prestataires, les stocks et les commandes dans le respect du budget du service : produits d'entretien, lingerie, consommables...

### Savoir-faire attendus

#### Niveaux

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N3 | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Adapter sa communication à son public</li><li>■ Coordonner des éléments connus pour obtenir un résultat défini</li><li>■ Analyser un ensemble d'éléments pour prendre la bonne décision</li><li>■ Gérer un projet dans un calendrier imparti</li></ul>                                          |
| N2 | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Animer une équipe</li><li>■ Former, transmettre une compétence</li><li>■ Evaluer une action, un résultat, une compétence</li><li>■ Négocier, argumenter</li><li>■ Mobiliser autour d'un projet commun</li><li>■ Choisir et appliquer des moyens appropriés pour atteindre un objectif</li></ul> |

## Savoir-être attendus

| Niveaux |                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacité à travailler en équipe</li> <li>■ Rigueur</li> <li>■ Réactivité</li> <li>■ Sens du service</li> <li>■ Sens de l'organisation et des priorités</li> </ul>                           |
| N2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Exemplarité</li> <li>■ Sens des responsabilités</li> <li>■ Capacité à convaincre</li> <li>■ Capacité à fédérer et à motiver</li> <li>■ Force de proposition, esprit d'initiative</li> </ul> |

## Conditions particulières pour exercer

- Brevet Professionnel Gouvernante, Bac Technologique hôtellerie, BTS Hôtellerie/restauration
- Et
- Expérience requise d'assistante/aide gouvernante ou de gouvernante du soir

## Principales passerelles professionnelles

|              | Famille professionnelle                                                           | Pré-requis                                                                                                            |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Même famille | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsable logistique</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bac+3 à 5 avec une spécialisation en Approvisionnement Logistique</li> </ul> |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsable services généraux</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bac+3 à 5 avec une spécialisation en économie et gestion</li> </ul>          |

## Principales tendances d'évolution du métier

| Faits marquants                                                                                 | Conséquences sur les compétences                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développement des normes qualité</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Exigence d'évaluation des pratiques, mise en œuvre et suivi des actions d'amélioration continue</li> <li>■ Veille constante sur l'évolution des Bactéries et des protocoles d'hygiène et de sécurité</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développement des prestations d'hébergement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacité d'adaptation aux évolutions</li> <li>■ Sens du service</li> </ul>                                                                                                                                      |