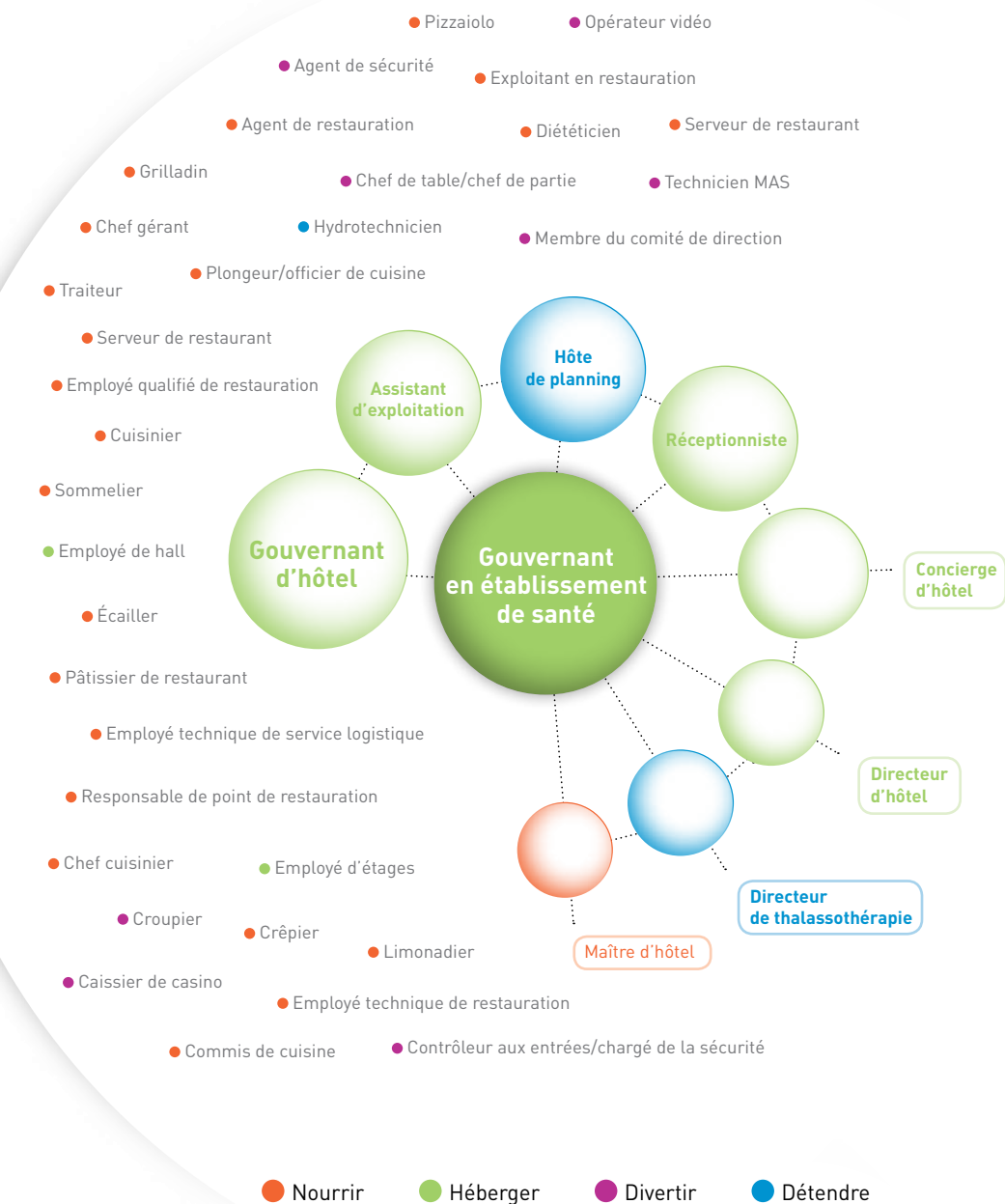


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de gouvernant en établissement de santé, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, des centaines de personnes exercent le métier de gouvernant en établissement de santé en France.



fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

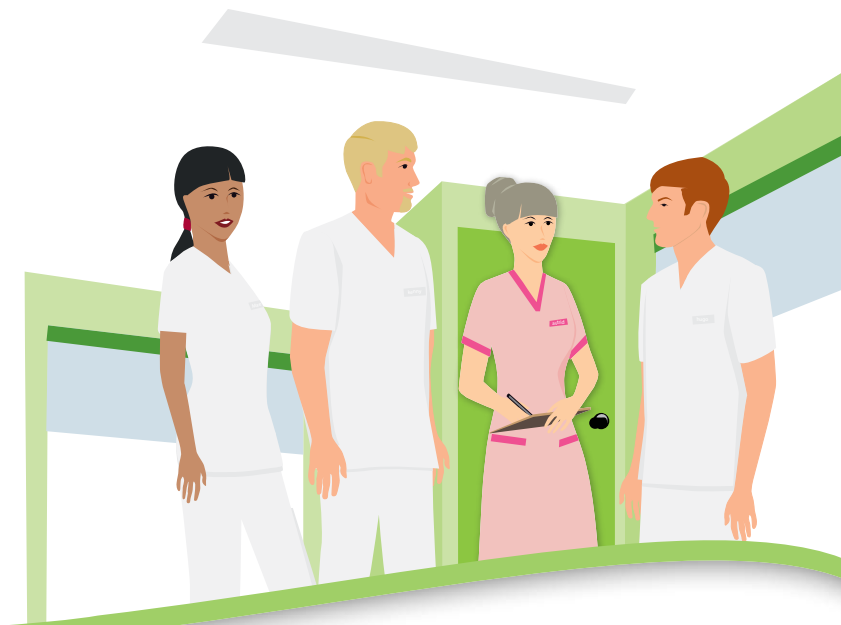
L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
observatoire@fafih.com

www.fafih.com
www.metiers-hotel-resto.fr



LES MÉTIERS
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



GOUVERNANT EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ H/F

Prendre en charge la gestion d'un service en coordonnant, contrôlant, planifiant l'activité du personnel.

Gérer les matériels, stocks et fournitures et garantir la maintenance des installations.

Animer et encadrer les équipes.

Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

04/2013 - www.cadef.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire »
de l'Hôtellerie et la Restauration



GOVERNANT EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ H/F

Fonctions principales

- Management et animation des équipes
- 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
- Élaboration et mise en œuvre de protocoles pour garantir l'application stricte des règles d'hygiène conformes aux normes de l'établissement

Certifications principales

- CQP Gouvernante d'hôtel spécialisation établissement de santé de la CPNE-IH
- BP Gouvernante
- Titre Gouvernante en hôtellerie du ministère du Travail

Accès

- Une expérience confirmée d'employé d'étages est généralement demandée mais l'accès direct est parfois possible.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier** : la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent** : gouvernant d'hôtel par exemple.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier** : autres postes d'encadrement ou de direction par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier** : les savoir-faire et compétences développés par le gouvernant en établissement de santé peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine des services.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de gouvernant en établissement de santé s'organise autour de quatre grandes fonctions :

Management et animation des équipes

- Élaborer des plannings en tenant compte des fluctuations d'activité
- Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques en tirant le meilleur parti des périodes de sous-activité
- Rédiger les documents fonctionnels spécifiques au service des étages (notes de service, procédures,...)
- Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation
- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants pour garantir la fluidité du service
- Détecter les besoins en formation pour maintenir un niveau de compétences maximum à chaque poste
- Mener des entretiens individuels pour anticiper toute source de dysfonctionnement potentiel
- Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité

Communication avec ses équipes, avec les clients, avec les autres services de l'hôtel et les fournisseurs

- Organiser les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants
- Organiser les relations avec la hiérarchie, les différents services, les représentants du personnel et les syndicats
- Suivre le client à l'étage durant son séjour pour anticiper toute source d'insatisfaction potentielle
- Adapter son comportement à la diversité de la clientèle
- Analyser le besoin du client et y répondre soi-même ou par délégation
- Créer un climat de confiance et d'exigence à l'intérieur de l'équipe

Gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué

- Déterminer les besoins en matériel et en fournitures nécessaires à l'activité pour assurer la fluidité des stocks
- Établir des comparatifs prévisions-consommations pour affiner la gestion
- Gérer les stocks de linge et les produits d'accueil avec rigueur
- Répartir le matériel en fonction de l'activité pour éviter les pertes de temps
- Évaluer la charge de travail en fonction des états prévisionnels pour optimiser les plannings

Élaboration et mise en œuvre de protocoles pour garantir l'application stricte des règles d'hygiène conformes aux normes de l'établissement

- Respecter les consignes de tri des déchets préconisées par le 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 pour éviter le glissement des tâches et le respect de son contrat
- Veiller au respect des tenues vestimentaires en fonction des tâches effectuées (tabliers, gants anti-coupures,...)
- Respecter les consignes liées aux pictogrammes spécifiques (patients en isolement infectieux, zones de sécurité, chemins de circulation,...)
- Appliquer strictement les circuits propres et sales déterminés par le CLIN de l'établissement
- Respecter le nettoyage ou le bio-nettoyage des chambres en fonction des zones à risques
- Superviser la distribution des repas et veiller aux respects des consignes médicales et à la satisfaction du client (régimes, températures,...)

*CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le gouvernant en établissement de santé doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Adapter son comportement à la diversité de la clientèle et du personnel
- Créer un climat de confiance et d'exigence positif à l'intérieur du service
- Anticiper les situations de conflit, de démotivation et faire adhérer l'équipe à la politique d'entreprise
- Être à l'écoute de son personnel tout en faisant accepter son autorité
- Expliquer clairement les enjeux liés à la qualité de la prestation

Capacités techniques et fonctionnelles

- Estimer des temps et volumes de travail en fonction d'objectifs à atteindre
- Encadrer des équipes de taille variable
- Évaluer des besoins en matériel et en fournitures en fonction d'états prévisionnels
- Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- Gérer des aléas
- Mettre en place une organisation du travail collective et individuelle
- Mettre le client au centre de la finalité du travail
- Optimiser l'utilisation des ressources en personnel
- Travailler en autonomie
- Concevoir, appliquer et faire appliquer des procédures strictes

