

TITRE PROFESSIONNEL GOUVERNANT(E) EN HOTELLERIE

DISPOSITIF

Programme régional
VISA Métiers 2021 – 2024

DATES

Remise à niveau :
06 au 24 Septembre 2021

Formation :

6 septembre 2021 au
25 janvier 2022

DUREE

455 heures en centre de
formation dont 70 heures de
module ELAN (remise à
niveau compétences
transversales et attitude
professionnelle) en centre de
formation

175 heures de stage en
entreprise

EFFECTIF

6 stagiaires

COUT

- ✓ Formation financée par
la Région des Pays de la
Loire
- ✓ Pas de participation
demandée aux stagiaires



RNCP n° : 34421

Lieu de la formation MAISON FAMILIALE RURALE
48 rue de la CHESELIERE
85160 St Jean de Monts

Contact : Anne BARRETEAU
anne.barreteau@mfr.asso.fr
06 30 68 51 77

Site Internet de la MFR : <https://www.mfr-stjeandemonts.com/>



OBJECTIFS

- ✓ 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.
- ✓ 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.



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES

CONTENU

1. 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
2. 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

DUREE

- ✓ **455 heures** (13 semaines) d'enseignement en centre
- ✓ Si besoin, **70 heures** maximum (3 semaines) de module de remise à niveau
- ✓ **175 heures** (5 semaines) de stage en entreprise

PUBLIC CONCERNE – PRE-REQUIS

- ✓ Etre demandeur d'emploi
- ✓ Etre âgé de plus de 16 ans
- ✓ Avoir validé son projet professionnel auprès d'un réseau valideur (Pôle emploi, Mission Locale, Cap Emploi...)
- ✓ Pas de pré-requis professionnel exigé mais maîtriser les savoir de base (lire, écrire, compter)
- ✓ Etre volontaire pour s'inscrire dans un parcours de formation visant l'accès à une certification totale ou partielle
- ✓ Avoir un état de santé stabilisé ou bénéficiant d'une prise en charge ou d'une compensation
- ✓ Avoir levé les freins à l'entrée en formation (logement, garde d'enfant, transport...)
- ✓ Pour les étrangers, avoir un titre de séjour permettant le suivi de la totalité de la formation

- ✓ **ACCESSIBILITE HANDICAP** 
- ✓ Bâtiments aux normes d'accessibilités aux personnes à mobilité réduite.
- ✓ Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap la faisabilité selon le handicap.

CONTACT :

Coordnatrice

Anne BARRETEAU
Tel : 02.51.58.22.70
anne.barreteau@mfr.asso.fr

Responsable administratif

Sophie TOUGERON
Tel : 02.51.58.22.70
sophie.tougeron@mfr.asso.fr

MODALITES DE RECRUTEMENT ET DE SELECTION

Réunions d'informations collectives et de recrutement :

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ✓ Vendredi 07 mai 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |
| ✓ Vendredi 21 mai 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |
| ✓ Vendredi 11 juin 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |
| ✓ Vendredi 25 juin 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |

MODALITES PRATIQUES, INSCRIPTION ET EVALUATION

- ✓ **OUIFORM** ou **fiche de liaison** complétée par le conseiller du réseau valideur de projets qui s'assure de la cohérence entre le projet de formation et le projet professionnel du candidat.
- ✓ Invitation des candidat(e)s à la réunion d'information et de recrutement à la MFR de St Jean de Monts
- ✓ Les candidat(e)s se présentent avec leur CV, lettre de motivation, pièce d'identité, n° d'identifiant Pôle Emploi et attestation de droits de sécurité sociale
- ✓ Déroulement de la demi-journée de sélection :

- Présentation du dispositif et de la formation
- Remise des dossiers de candidature aux personnes intéressées,
- Test de recrutement écrit
- Entretien individuel

✓ Information des candidat(e)s et des valideurs de projets du résultat des sélections par la MFR de St Jean de Monts

✓ Possibilité de valider :

- Bloc de compétences CCP 1 : Organiser et planifier le travail de ses équipes au service de ses étages.
- Bloc de compétences CCP2 : Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur.

✓ Evaluation : examen blanc et examen final sous forme de mise en situation professionnelle + oral, un entretien technique et un entretien final.

✓ Modalités pédagogiques : plateau technique à la MFR et/ou Village Club CAP France La Rivière

✓ Niveau du titre : Niveau IV

✓ Débouchés :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme ;
- Hôtels non classés ;
- Résidences hôtelières ;
- Villages vacances ;
- Maisons de retraite ;
- Maisons de repos ;
- Établissements de santé ;
- Hôtellerie de plein air ;
- Parcs résidentiels de loisirs ;
- Prestataire de services.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Gouvernant(e) en hôtellerie ;
- Gouvernant(e) d'hôtel ;
- Gouvernant(e) en établissement hôtelier ;
- Gouvernant(e) d'étage ;
- Aide gouvernant/aide gouvernante en hôtellerie.

BILAN INTERMEDIAIRE

Date : vendredi 10 novembre 2021

Lieu : St Jean de Monts

BILAN FINAL

Date : mardi 25 janvier 2022

Lieu : St Jean de Monts

REFERENTS

Référent territorial Région :

Valérie MONTET-CARDET
valerie.montet-cardet@paysdelaloire.fr

Pôle emploi :

Nathalie BARIS
nathalie.baris@pole-emploi.fr

Mission locale :

Marine CASTELAIN
marine.castelain@mlva.org

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE D'ETAGE

DISPOSITIF

Programme régional
VISA Métiers 2021 – 2024

DATES

Formation :
6 Septembre 2021 au
11 Janvier 2022

DUREE

350 heures en centre de formation dont 70 heures de module ELAN (remise à niveau compétences transversales et attitude professionnelle) en centre de formation

210 heures de stage en entreprise

EFFECTIF

6 stagiaires

COUT

- ✓ Formation financée par la Région des Pays de la Loire
- ✓ Pas de participation demandée aux stagiaires

RNCP n° : 32342

Lieu de la formation MAISON FAMILIALE RURALE
48 rue de la CHESELLIERE
85160 St Jean de Monts

Contact : Anne BARRETEAU
anne.barreteau@mfr.asso.fr
06 30 68 51 77

Site Internet de la MFR : <https://www.mfr-stjeandemonts.com/>



EDUFORM
Le label Formation conçue de l'Éducation nationale

OBJECTIFS

- ✓ L'employé d'étage H/F exerce son activité au sein d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de villages de vacances, en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants ou services (gouvernante, directeur d'établissement, maintenance, réception, lingerie, ...). Il est chargé de nettoyer, mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes d'un établissement hôtelier en appliquant strictement les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Il effectue éventuellement le service du petit déjeuner et contribue à l'entretien du linge. Il contribue, par l'ensemble de ces tâches, à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle. Le métier d'employé d'étage H/F s'articule autour de trois grandes activités principales :
 - Techniques des étages
 - Service des petits déjeuners
 - Accueil et communication

CONTENU

- 1- Appliquer les techniques des étages : remise en état des chambres (à blanc ou en recouche), des sanitaires, réapprovisionner en produits d'accueil et en linge, contrôler l'état des équipements et signaler les anomalies
- 2- Appliquer les techniques d'entretien les plus courantes, utiliser correctement et stocker les produits d'entretien, contrôler le bon fonctionnement du matériel
- 3- Contrôler l'état du linge et préparer son départ à la blanchisserie
- 4- Assurer le service des petits déjeuners en salle : mise en place de la salle, accueil de la clientèle, approvisionnement pendant le service, débarrassage des tables et vaisselle
- 5- Assurer le service des petits déjeuners en chambre : préparer et vérifier la conformité des plateaux à la commande (contenu, horaire), débarrasser les plateaux.
- 6- Appliquer les règles d'accueil, de communication et de comportement : appliquer les règles de savoir vivre, communiquer de façon précise et courtoise, respecter les consignes et tableaux de service
- 7- Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité.



DUREE

- ✓ **350 heures** (10 semaines) d'enseignement en centre
- ✓ Si besoin, **70 heures** maximum (2 semaines) de module de remise à niveau
- ✓ **210 heures** (6 semaines) de **stage en entreprise**

PUBLIC CONCERNE – PRE-REQUIS

- ✓ Etre demandeur d'emploi
- ✓ Etre âgé de plus de 16 ans
- ✓ Avoir validé son projet professionnel auprès d'un réseau valideur (Pôle emploi, Mission Locale, Cap Emploi...)
- ✓ Pas de pré-requis professionnel exigé mais maîtriser les savoir de base (lire, écrire, compter)
- ✓ Etre volontaire pour s'inscrire dans un parcours de formation visant l'accès à une certification totale ou partielle
- ✓ Avoir un état de santé stabilisé ou bénéficiant d'une prise en charge ou d'une compensation
- ✓ Avoir levé les freins à l'entrée en formation (logement, garde d'enfant, transport...)
- ✓ Pour les étrangers, avoir un titre de séjour permettant le suivi de la totalité de la formation
- ✓ **ACCESSIBILITE HANDICAP** 
- ✓ Bâtiments aux normes d'accessibilités aux personnes à mobilité réduite.
Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap la faisabilité selon le handicap.

CONTACT :

Coordinatrice

Anne BARRETEAU
Tel : 02.51.58.22.70
anne.barreateau@mfr.asso.fr

Responsable administratif

Sophie TOUGERON
Tel : 02.51.58.22.70
sophie.tougeron@mfr.asso.fr

MODALITES DE RECRUTEMENT ET DE SELECTION

Réunions d'information collectives et de recrutement :

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ✓ Vendredi 07 mai 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |
| ✓ Vendredi 21 mai 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |
| ✓ Vendredi 11 juin 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |
| ✓ Vendredi 25 juin 2021 – 9h30 à 12h | Maison Familiale Rurale – St Jean de Monts |

MODALITES PRATIQUES, INSCRIPTION ET EVALUATION

- ✓ **OUIFORM** ou **fiche de liaison** complétée par le conseiller du réseau valideur de projets qui s'assure de la cohérence entre le projet de formation et le projet professionnel du candidat.
- ✓ Invitation des candidat(e)s à la réunion d'information et de recrutement à la MFR de St Jean de Monts
- ✓ Les candidat(e)s se présentent avec leur CV, lettre de motivation, pièce d'identité, n° d'identifiant Pôle Emploi et attestation de droits de sécurité sociale
- ✓ Déroulement de la demi-journée de sélection :
 - Présentation du dispositif et de la formation
 - Remise des dossiers de candidature aux personnes intéressées,
 - Tests de recrutement écrits
 - Entretien individuel
- ✓ Information des candidat(e)s et des valideurs de projets du résultat des sélections par la MFR de St Jean de Monts
- ✓ Possibilité de valider :
 - Bloc de compétences CCP 1 : Entretien les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

- Bloc de compétences CCP2 : Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner
- ✓ Evaluation : examen blanc et examen final sous forme de mise en situation professionnelle + oral, un entretien technique et un entretien final.
- ✓ Modalités pédagogiques : plateau technique à la MFR et/ou Village Club CAP France La Rivière
- ✓ Niveau du titre : Niveau III

✓ Débouchés :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels non classés
- Résidences hôtelières
- Villages vacances
- Maisons de retraite
- Maisons de repos
- Hôtellerie de plein air
- Parcs résidentiels de loisirs
- Gîtes et chambres d'hôtes

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Femme de chambre ;
- Valet de chambre ;
- Employé d'étages ;
- Personnel d'étages ;
- Employé de service ;
- Équipier ;
- Lingère.

Poursuite d'études :

- Titre professionnel Gouvernant en Hôtellerie

BILAN INTERMEDIAIRE

Date : mercredi 10 novembre 2021
Lieu : St Jean de Monts

BILAN FINAL

Date : mardi 11 janvier 2022
Lieu : St Jean de Monts

REFERENTS

Référent territorial Région :

Valérie MONTET-CARDET
valerie.montet-cardet@paysdelaloire.fr

Pôle emploi :

Nathalie BARIS
nathalie.baris@pole-emploi.fr

Mission locale :

Marine CASTELAIN
marine.castelain@mlva.org