

# Gouvernant(e) en hôtellerie

Eligible CPF et OPCO

## Objectif de la formation :

1. Contrôler la qualité de la production du service des étages
2. Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

**Public :** Tout public

**Durée :** 250 heures

**Tarif :** 3700 euros

**Financement :** CPF, Plan développement des compétences, AIF

**Prérequis :** CAP/BEP en Propreté - 2ans expériences Agent de Service Hospitalier

**Accès à la formation :** Dossier individualisé avec test de positionnement. Entrée et sortie permanente. Action de formation accessible aux publics en situation de handicap.

**Modalités du dispositif d'évaluation :** Évaluations des acquis en cours de formation, tests tout au long de la formation. Evaluations passées en cours de formation.

**Validation :** Attestation de formation

## Méthodes Pédagogiques :

Cette formation peut être modularisée, individualisée selon profil. Lors de la formation plusieurs méthodes et technique sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence. Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation. Les techniques utilisées sont : mise en situation, étude de cas et brainstorming.

**Moyens pédagogiques :** Ressources pédagogiques et échange avec des professionnels de terrain. Plateforme e-learning.

## Descriptif du métier :

Dans le respect des procédures et des consignes de sa hiérarchie, le gouvernant en EHPAD 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 aux résidents la qualité de prestation définie par les standards de qualité de l'établissement.





Le gouvernant en EHPAD contrôle les chambres, les lieux publics et les locaux de service et assure le suivi des prestations proposées par les Agents de Services Hospitalier. 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 résidents et lors de réclamations spécifiques, il assure la liaison entre le résident, le supérieur hiérarchique et les autres services.

Le gouvernant en EHPAD repère et trace les informations utiles à l'amélioration du service afin de satisfaire le résident. 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 EHPAD 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 EHPAD exerce cette activité au service des étages d'une maison de retraite, EHPAD ou résidence autonomie... Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il est en contact permanent avec les Agents de Services Hospitaliers, les Aide Soignants et les autres services de l'établissement.

Il communique avec le résident ou la famille en face à face, au téléphone ou par courriel. Le gouvernant en EHPAD utilise un équipement numérique mobile équipé d'une application reliée au progiciel de gestion hôtelière.

Le gouvernant en EHPAD travaille principalement en station debout et effectue de nombreux déplacements à pied. Les horaires sont généralement continus et englobent des temps de travail les weekends et les jours fériés. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement.

L'emploi exige un rythme de travail soutenu tout au long de la journée avec des pics d'activité. Il peut être exercé pour une société assurant l'externalisation du nettoyage qui nécessite le contrôle de l'application du cahier des charges conclu entre l'établissement et le prestataire de service.





## **Programme de la formation**

### I. Contrôler la qualité de la production du service des étages

#### 1- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service :

- Coordonner et suivre la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien.
- Contrôler simultanément la propreté et l'hygiène des locaux.
- Signaler les dysfonctionnements techniques au service de maintenance.
- Assurer le suivi des interventions du service technique.
- Appliquer et faire respecter les consignes en relatives à la sécurité des biens et des personnes.

#### 2- Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables :

- Gérer les stocks de produits et de fourniture nécessaire à l'activité du service des étages et veiller à leur rotation.
- Vérifier et identifier les besoins en linge, matériels produits et consommables.
- Vérifier la livraison du linge et sa conformité aux standards de l'établissement.
- Participer aux inventaires mensuels en fonction des procédures internes.

#### 3- Assurer l'échange d'information avec les résidents (ou la famille) et les services de l'établissement :

- Répondre aux sollicitations des résidents et satisfaire leurs demandes et réclamations.
- Assurer le suivi des prestations proposées par le service des étages.
- Assurer la liaison entre les demandes des résidents et les autres services de l'établissement.

### II. Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

#### 4- Planifier et coordonner l'activité journalière :

- Planifier et coordonner les prestations du service des étages.
- Répartir équitablement le travail en respectant les ratios de productivité.
- Remettre à chaque collaborateur tous les éléments et matériels nécessaires à la réalisation de ses tâches journalières.
- Réaliser les tâches administratives journalières incombant au poste de gouvernant(e).
- Transmettre les consignes concernant les tâches spécifiques, les objectifs du jour et les remarques liées à l'organisation du travail.
- Appliquer les opérations de fin de service
- En lien avec la réception, effectuer le rapprochement de l'état des chambres
- Planifier et réajuster les besoins en effectif en fonction de l'activité





#### 5- Intégrer un nouveau collaborateur dans son service :

- Intégrer un nouveau collaborateur au service des étages en appliquant les procédures et les consignes de la hiérarchie.
- Organiser et planifier le plan d'intégration
- Accueillir le nouveau collaborateur et lui remettre les documents d'accueil
- Organiser la visite des locaux et présenter les différents services de l'établissement.
- Présenter le fonctionnement du service des étages, l'équipe en place, le tuteur et l'espace de travail.

#### 6. Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

- Encadrer les équipes en adaptant sa pratique managériale à la diversité générationnelle et culturelle du collectif.
- Fédérer les équipes autour d'objectifs communs en animant des briefings journaliers.
- Favoriser l'adhésion des équipes aux valeurs de l'établissement
- Identifier et faire remonter à son supérieur hiérarchique les besoins en formation
- Communiquer sur les leviers et les freins motivationnels des collaborateurs

