

# CQP Gouvernant en Etablissement de Santé (GES) – F/H

Mis à jour le 6 janvier 2025

## Conditions d'entrée et prérequis

Une expérience confirmée d'employé d'étages est généralement demandée mais l'accès direct est parfois possible. Sens de l'organisation, du détail et de la propreté. Goût du contact et du management d'équipes.

## Niveau d'entrée

Sans diplôme

## Niveau de sortie

Niveau 4 - BAC

## Public visé

Salariés. Demandeurs d'emploi. Stagiaire dans le cadre du CPF ou d'un projet de transition professionnelle. Toute personne souhaitant améliorer ses compétences dans le cadre d'une période de professionnalisation.

## Rythme

Temps plein

## Durée en centre

500 heures

## Durée en entreprise

217 heures

## Validation

- Certificat de Qualification Professionnelle de la branche Hôtellerie Restauration délivré par CERTIDEV (AKTO) Diplôme reconnu par l'Etat de niveau 3

## Certification

Oui

Vous souhaitez développer vos compétences ? Changer de métier ?

## Objectifs professionnels

Le titulaire du CQP Gouvernant en Etablissement de Santé prend en charge la gestion du service d'étages. Il coordonne, contrôle et planifie l'activité du personnel d'étages.

Ses principales missions sont :

- Animer et encadrer les équipes
- Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour
- Élaborer et mettre en œuvre de protocoles pour garantir l'application des règles d'hygiène conformes aux normes de l'établissement
- Gérer les matériels, stocks et fournitures
- Garantir la maintenance des installations

Le titulaire du CQP Gouvernant en Etablissement de Santé évolue sein de structures collectives de taille variable (secteur médico-social, santé, scolaire...).

## Contenu

### Blocs de compétences

#### Bloc de compétences n°1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser la prestation

- Etablir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction du client

#### Bloc de compétences n°2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant des clients

- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

#### Bloc de compétences n°3 : Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits

- Procéder à l'approvisionnement des marchandises et participer à l'achat de marchandises ou de produits

#### Bloc de compétences n°4 : Organiser le travail et

# CQP Gouvernant en Etablissement de Santé (GES) – F/H

## Modalités d'évaluation

Contrôles en cours de Formation

## Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

## Entrée et sortie permanente

Oui

## Codes réglementaires

- Formacode : 42797
- Code NSF : 334
- Code ROME : G1503

## superviser l'équipe

- Organiser et superviser le travail de l'équipe, en optimisant le travail.

## Bloc de compétences n°5 : Contribuer à la gestion de l'hébergement en établissement de santé

- Coordonner l'entretien et l'hygiène des espaces
- Gérer la lingerie et les fournitures hôtelières
- Participer à la vie sociale de l'établissement

## Modalités pédagogiques

- Formation en groupe
- Enseignement technologique, pratique en atelier
- Mise en situation sur plateaux techniques professionnels
- Enseignement général en salle

## Profil des intervenants

Professeurs d'hébergement expérimentés du lycée A.Dumas, cadres de santé, formateur du GRETA

## Les plus

Taux de réussite: **89%**

Taux de satisfaction: **92%**

Taux d'insertion: **100%**

## Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

## Délais et modalités d'accès

Les délais d'accès à nos formations varient de 4 mois à 14 jours en fonction du mode de financement et du nombre de places disponibles. Veuillez vous rapprocher de nos Conseillers en Formation Professionnelle pour connaître le délai qui vous concerne.

Réunion d'informations collectives, entretien téléphonique et individuel.

## Financements possibles

CPF, plan de développement des compétences, auto-financement...

## Poursuite de parcours

# CQP Gouvernant en Etablissement de Santé (GES) – F/H

Entrée dans la vie active :

- Gouvernant en établissement de santé

Poursuite d'études :

- Possibilité de préparer un diplôme, titre ou certification de niveau 4

## Référent handicap

Toutes nos formations sont accessibles à la candidature de personnes en situation de handicap. Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.  
Contact : [handicap@strasbourg.greta.fr](mailto:handicap@strasbourg.greta.fr)

## Réseau

- GRETA STRASBOURG EUROPE (GSE)
- 22 rue du Lixenbuhl  
67402 ILLKIRCH - GRAFFENSTADEN
- [contact@strasbourg.greta.fr](mailto:contact@strasbourg.greta.fr)
- 03 88 40 77 00
- [www.greta-alsace.fr](http://www.greta-alsace.fr)
- SIRET : 19672198900040
- Numéro d'activité : 4267P000867