



Gouvernante

Rome G1503, K1303, K1304, K1305

1 Le métier

Le métier : gouvernante

Le métier est connu sous l'appellation « gouvernante » mais il s'adresse aux femmes comme aux hommes. Par convention, nous rédigeons au masculin.

Présence discrète et indispensable, le gouvernant supervise le travail des équipes des étages : grâce à lui les chambres sont impeccables, accueillantes, et il saura multiplier les attentions qui contribuent à la qualité du séjour des clients.

Un véritable « maître de maison »

Il veille à tout dans les étages. Dans les hôtels employant plusieurs employés d'étage, de par la taille de l'établissement et la catégorie à laquelle il appartient, un gouvernant est responsable de l'équipe qui entretient les chambres et les parties communes. Sa présence est discrète et pourtant, l'ambiance qui règne dans l'hôtel et dans les chambres, c'est aussi lui qui la crée.

Amené à contrôler le travail du personnel des étages (femmes et valets de chambre), il doit savoir encadrer une équipe de travail : organiser les plannings, répartir les tâches, donner les ordres, et prendre toute initiative qui permettra à la clientèle de séjourner sans souci.

Il doit connaître parfaitement le fonctionnement de l'hôtel : seconder le (la) gouvernant(e) général(e) pour la gestion des stocks de linge, veiller à l'approvisionnement en produits d'hygiène et d'entretien pour les étages, noter le matériel défectueux, s'assurer de chambres impeccables, répondre aux réclamations faites par les clients sur leurs chambres, tout en veillant à la qualité du service. Il doit organiser au plus juste le planning des employés d'étage, qui disposent d'un temps très compté pour nettoyer et remettre en ordre les chambres.

Selon la taille et la gamme de l'hôtel le travail peut varier. Dans un hôtel d'une centaine de chambres, l'emploi est très polyvalent, et il peut avoir à donner un coup de main aux employés d'étage pour le ménage, pour le service des petits déjeuners, être en charge des commandes de produits, faire de la saisie de factures, etc... Dans un hôtel plus important, à partir de 150 chambres environ, ou de haut de gamme, il peut donner coup de main aux équipes, mais surtout coordonne et supervise leur travail, assure la gestion du personnel, est en relation avec la clientèle pour laquelle il doit multiplier les attentions. Il peut exercer sous la responsabilité d'un « gouvernant général ».

Selon l'adage connu : Une main de fer dans un gant de velours.

Selon les employeurs, il doit avoir une bonne énergie et être en bonne santé, être rigoureux, organisé, avoir les sens du détail, posséder du tact et de la discrétion, et une certaine « fermeté ». Il doit faire face à de plus en plus d'exigences de la part des clients : exigences sur la propreté, sur l'ambiance et la décoration des chambres. Il doit aussi savoir prévenir et gérer les conflits et litiges au sein des équipes de travail.

C'est un métier dans lequel il est difficile de débiter sans un minimum d'expérience de terrain, et une maturité personnelle pour s'imposer. D'autant que les employeurs quand ils recrutent ont souvent besoin de personnes immédiatement opérationnelles et à l'intégration rapide.

De la disponibilité comme dans tous les métiers de l'hôtellerie

Le rythme de travail est celui des hôtels : ouverture 7 jours sur 7, 24h sur 24h. Le gouvernant peut travailler le matin, le soir, en journée. Le rythme de travail est souvent moins régulier dans les établissements qui n'ont qu'une petite équipe d'étages, et dans des régions très touristiques. Ces établissements ont plus de mal à faire face aux variations de fréquentation avec un personnel restreint.

Les gouvernants qui travaillent dans l'hôtellerie n'ont pas tous pour employeur l'hôtel : en effet le travail de remise en ordre des chambres et des espaces communs peut être confié à une société de nettoyage. Dans ce cas, le gouvernant, comme les employés d'étages sont recrutés par la société. Mais cette pratique développée par certains groupes n'est pas en progression.

2 Le marché du travail

Sur quels postes débiter dans le métier ?

Difficile de débiter sans une première expérience de terrain.

Il est ouvert à ceux qui connaissent l'organisation d'un hôtel et qui peuvent encadrer une équipe de travail.

Quelquefois, le futur gouvernant démarre à une fonction de réceptionniste.

Mais il est possible de débiter directement dans le métier, à condition d'être diplômé dans le domaine et de convaincre de sa détermination.

Et demain ?

Pour fidéliser leurs clients face à de plus en plus de concurrence, les hôtels diversifient les services proposés.

Ces nouveaux services vont demander de nouvelles compétences, ou des compétences élargies au personnel qui les aura en charge. Le gouvernant va de plus en plus avoir des relations avec la clientèle et on va exiger d'elle un bon niveau de culture générale, voire la pratique d'une langue étrangère.

Plus de technicité.

Gérer un planning, utiliser un logiciel spécialisé pour l'hôtellerie, participer à une gestion des stocks de plus en plus rationalisée : le métier de gouvernant se technicise, surtout dans l'organisation du travail des groupes hôteliers ou au sein des hôtels de taille moyenne (les « moyens porteurs) ou de grande taille (les « gros porteurs »).

3 Evoluer

Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel

Gouvernant général ou responsable d'hébergement.

Après une expérience de gouvernant, il est possible d'envisager une évolution vers gouvernant général. Il encadre les gouvernants. Ce poste est rare et il faut accepter une mobilité géographique pour y parvenir. Il peut se confondre avec le métier de « responsable d'hébergement ».

Réceptionniste, puis chef de réception.

Il est aussi possible de passer des étages à la réception (et vice versa). Dans ces évolutions transversales, où il s'agit d'un nouveau métier, il y a toujours un temps de découverte du poste aux responsabilités minimum, puis une évolution est possible.

Adjoint de direction.

Ces postes sont plus difficilement accessibles. Cela dépend de l'établissement d'accueil. Plus les responsabilités de développement de chiffre d'affaire sont importantes et nécessitent des compétences de gestionnaire et commerciales, plus l'établissement est grand, plus cette mobilité sera difficile.

Cette fiche a été produite par l'ORM PACA

