

# Gouvernant(e)

## Nature du travail

-Veiller à tout : Garante de l'hygiène, la gouvernante passe derrière les femmes de chambre qu'elle encadre en scrutant les moindres détails. Fil, cheveu, trace de poussière..., rien ne doit résister à son examen. Elle est aussi chargée de gérer les stocks de linge et de produits de nettoyage, tout en veillant à la sécurité des étages. Enfin, elle fait appel à des sociétés extérieures pour des travaux spécifiques, tels que le nettoyage des moquettes ou des rideaux.

-Gérer le planning :C'est elle qui assure, chaque jour, la coordination des activités du personnel d'étage placé sous sa responsabilité. Informée de l'état des chambres libérées, elle organise et répartit le travail entre les femmes de chambre, en tenant compte des clients qui restent plusieurs nuits de suite ainsi que des arrivées. La gouvernante assume également les tâches liées à son rôle d'encadrement : formation du personnel, gestion des plannings (horaires, congés)... Elle est enfin l'interlocutrice privilégiée des clients pour toute réclamation ou souhait particulier concernant leur hébergement.

## Compétences requises

-Tact et pédagogie :Impossible d'exercer ce métier sans être parfaitement rigoureux, méthodique et d'apparence très soigné. Souvent plus jeune que les femmes de chambre, la gouvernante doit aussi faire preuve de tact et de pédagogie pour que l'harmonie règne dans son équipe. Bonne gestionnaire, elle est dotée de grandes qualités d'organisation et d'un certain esprit d'initiative.

-Ordonnée et créative :Après le passage des femmes de chambre, elle peut réorganiser l'espace de la chambre : déplacer un meuble, déployer les rideaux selon son goût, ajouter une coupe de fruits, un bouquet... Si des travaux de réfection sont entrepris dans les chambres, on peut faire appel à ses talents d'organisation et à son sens de la décoration intérieure.

## Accès au métier

Des diplômes spécifiques complétés par une expérience en hôtellerie sont indispensables pour accéder à cette profession et occuper, par la suite, des fonctions d'encadrement.

Niveau bac :

- BP gouvernante
- Bac techno hôtellerie

Niveau bac + 2 :

- BTS hôtellerie-restauration option mercatique et gestion hôtelière
- BTS responsable d'hébergement

## **Salaire**

Salaire du débutant : 1560 euros brut par mois.

## **Intégrer le marché du travail**

-De bonnes perspectives d'emploi :Le secteur de l'hôtellerie se porte bien et recrute à tous les niveaux. Une situation favorable aux gouvernantes. Hôtels de luxe, établissements de catégorie 3 ou 4 étoiles, en France ou à l'étranger, sont autant de lieux d'exercice pour la gouvernante. Celle-ci peut aussi être employée dans les centres de loisirs, les villages de vacances, les stations de tourisme, les maisons de retraite, les cliniques.

-Des possibilités d'évolution rapide :Dans un grand hôtel (plus de 100 chambres), une gouvernante d'étage dotée d'une formation hôtelière, avec de bonnes connaissances en gestion et en langues, gravira rapidement les échelons de la hiérarchie : première gouvernante, assistante gouvernante générale, puis gouvernante générale. Après quelques années d'expérience, elle peut même accéder à un poste de directrice de l'hébergement. En revanche, en hôtellerie de catégorie moyenne, les possibilités d'évolution sont assez restreintes en raison des faibles responsabilités exercées.

-Des opportunités à l'étranger :Actuellement, de nombreux hôtels recherchent des gouvernantes ayant une solide culture générale afin de développer les relations avec la clientèle. À l'étranger, les opportunités d'emploi ne manquent pas, surtout pour celles qui maîtrisent une ou plusieurs langues étrangères. Si le recrutement est presque exclusivement féminin, les hommes font une entrée en douceur dans la profession.

Source :onisep.fr