

GOUVERNANT/ GOUVERNANTE (DTS BAC + 2 ANS).

De la poussière sur un meuble à l'ampoule grillée, aucun détail n'échappe au regard expérimenté du gouvernant. Chargé de superviser et de gérer une équipe de femmes et valets de chambre, il est un personnage clé dans les étages d'un hôtel.

Synonymes

Gouvernante d'étage, Gouvernante d'hôtel, Gouvernante générale.

Le métier

- Chef d'équipe

Le gouvernant est garant de la qualité du travail des femmes de chambre qu'il encadre. Chaque matin, il établit leur planning de travail en relation avec la réception qui lui indique les départs et les arrivées. Il répartit les chambres à nettoyer à son équipe et vérifie ensuite le travail et la présentation générale de la chambre : pliage des serviettes, pli des rideaux, fonctionnement des appareils électriques, etc. En périodes creuses, il fait effectuer des nettoyages plus approfondis, recrute et forme son personnel.

- Superviseur

Le gouvernant gère les stocks des minibars et des produits d'entretien utilisés par son équipe. Il peut également encadrer les lingères. Il vérifie alors l'état des draps, oreillers, etc. mais aussi des vêtements confiés par les clients pour leur nettoyage.

- Gestionnaire

Il traite avec des sociétés extérieures pour des travaux tels que le nettoyage des moquettes ou des rideaux. Il comptabilise les heures de travail de son équipe, gère les congés, etc. Il veille à faire respecter les consignes d'hygiène et de sécurité et participe à des réunions de chefs de service pour améliorer le service ou faire part des problèmes. Il est aussi l'interlocuteur privilégié des clients en cas de problème ou de besoins spécifiques.

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 et les valets de chambre, le gouvernant doit faire preuve de tact et de pédagogie pour que l'harmonie règne dans son équipe. Bon gestionnaire, il est doté de grandes qualités d'organisation et d'un certain esprit d'initiative.

- Le sens du service

Le gouvernant a le sens des responsabilités et du service. Attaché à la qualité du travail, il a le souci du détail. Il sait en outre se rendre disponible pour son équipe et pour les clients dont il est l'interlocuteur privilégié concernant leur chambre.

- Polyglotte, discrète et efficace

Souriant, courtois en toutes circonstances, le gouvernant essaie de répondre au mieux aux demandes des clients : oreiller supplémentaire ou plus moelleux, changement de draps ou de coussins, réclamations... Il doit faire face, régler le problème, quel qu'il soit, avec rapidité et efficacité. Il maîtrise au moins l'anglais pour une communication aisée avec les clients.

Les maîtres mots

- Un univers hiérarchisé

Dans les grands établissements, le gouvernant d'étage, placé sous le contrôle du gouvernant général, joue le rôle d'agent de maîtrise auprès des femmes et valets de chambre. De son côté, le gouvernant général est en quelque sorte le maître de maison de tout l'hôtel, depuis les étages jusqu'au parking. Il encadre une équipe qui peut atteindre 50 personnes et supervise de nombreux sous-traitants.

- Un métier prenant

Comme tous les professionnels de l'hôtellerie, le gouvernant travaille souvent le week-end et les jours fériés, parfois aussi le soir, par roulement, avec des horaires plus réguliers dans les grands hôtels que dans les petits.

- Toujours en mouvement

Toujours en mouvement, parcourant l'hôtel en tous sens à longueur de journée, il exerce un métier très physique qui peut se révéler épuisant. Il doit cependant garder le sourire en toutes circonstances et avoir une présentation irréprochable.

Le lieu de travail

Dans les hôtels de plus de 50 chambres.

Hôtels de luxe, établissements 3 ou 4 étoiles, sont autant de lieux d'exercice pour le gouvernant. Celui-ci peut aussi être employé dans les centres de loisirs, les villages de vacances, les maisons de retraite, les cliniques ou même chez de riches particuliers.

La formation

Bac + 2 ans pour obtenir le BTS management en hôtellerie restauration, option management d'unité d'hébergement.

Plan de carrière

Dans un hôtel de plus de 100 chambres, un gouvernant d'étage doté d'une formation hôtelière pourra gravir les échelons de la hiérarchie : premier gouvernant, assistant gouvernant général, puis gouvernant général. Après quelques années d'expérience, il peut même accéder à un poste de directeur de l'hébergement. En revanche, en hôtellerie de catégorie moyenne, les possibilités d'évolution sont plus restreintes. Il faut parfois changer d'hôtel, voire de région pour saisir les opportunités.

Statuts au travail : Salarié.