RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Gouvernant / Gouvernante

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

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Gouvernant / gouvernante d'étage, Gouvernant / gouvernante d'hôtel, Gouvernant général / gouvernante générale

Secteurs professionnels : Hôtellerie - restauration, Tourisme

Centres d'intérêt : J'aime diriger, J'ai le souci du détail, J'aime organiser, planifier



© Jean-Marie Heidinger/Onisep

Le métier

Animer et encadrer une équipe

Le gouvernant ou la gouvernante garantit la qualité du travail des valets et des femmes de chambre qu'il ou qu'elle encadre. Chaque matin, il ou elle établit leur planning de travail, en relation avec la réception qui lui indique les départs et les arrivées. Il ou elle 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 ou elle fait effectuer des nettoyages plus approfondis, recrute et forme son personnel.

Gérer l'intendance

Le gouvernant ou la gouvernante gère les stocks des minibars et des produits d'entretien utilisés par son équipe. Il ou elle peut également encadrer les personnes chargées de l'entretien et de la distribution du linge. Il ou elle vérifie alors l'état des draps, des oreillers, etc. mais aussi l'état des vêtements confiés par les clients pour leur nettoyage.

Gérer l'administration

Il ou elle passe des contrats avec des sociétés extérieures pour le nettoyage des moquettes ou des rideaux, par exemple. Il ou elle comptabilise les heures de travail de son équipe, gère les congés, les absences, les plannings... Il ou elle veille à faire respecter les consignes d'hygiène et de sécurité et participe aux réunions d'encadrement pour améliorer le service ou exposer des difficultés.

Compétences requises

Tact et pédagogie

Impossible d'exercer ce métier sans une parfaite rigueur, de la méthode, de l'organisation, le sourire... et une apparence très soignée. Souvent plus jeune que les femmes et les valets de chambre, le gouvernant ou la gouvernante doit faire preuve de tact et de pédagogie pour que l'harmonie règne dans son équipe.

Le sens du service

Le gouvernant ou la gouvernante a le sens des responsabilités et du service. Attaché/e à la qualité du travail, il ou elle a le souci du détail. Il ou elle sait en outre se rendre disponible pour son équipe et pour les clients dont il ou elle est l'interlocuteur ou l'interlocutrice privilégié/e pour tout ce qui concerne leur chambre.

Discrétion et efficacité

Sourire aux lèvres, courtoisie en toutes circonstances, le gouvernant ou la gouvernante essaie de répondre au mieux aux demandes des clients (oreiller supplémentaire ou plus moelleux, changement de draps ou de coussins, etc.) et en toute discrétion. Il ou elle doit faire face à tous les types de réclamations, et régler les problèmes avec rapidité et efficacité. La maîtrise de l'anglais (au moins) est un atout pour faciliter la communication avec une clientèle étrangère.

Où l'exercer ?

Un univers hiérarchisé

Dans les grands établissements hôteliers, le gouvernant ou la gouvernante d'étage, placé/e sous le contrôle du gouvernant ou de la gouvernante général/e, joue le rôle de chef/fe d'équipe auprès des femmes et des valets de chambre. De son côté, le gouvernant ou la gouvernante général/e est en quelque sorte le maître ou la maîtresse de maison de tout l'hôtel, depuis les étages jusqu'au parking. Il ou elle encadre une équipe pouvant atteindre jusqu'à 50 personnes, et supervise de nombreux sous-traitants.

Un métier prenant

Comme tous les professionnels de l'hôtellerie, le gouvernant ou la gouvernante 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

L'inactivité ne fait pas partie de son quotidien. Se déplaçant dans tous les étages de l'hôtel, tout au long de la journée, le gouvernant ou la gouvernante exerce un métier très physique qui requiert une certaine endurance.

Les études

Après la 3e

3 ans pour préparer le bac technologique STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration).

Après le bac

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

bac ou équivalent

→ Bac techno STHR sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

→ TP gouvernant en hôtellerie

bac + 2

→ BTS management en hôtellerie restauration option C management d'unité d'hébergement

Emploi et secteur

Nombreux employeurs

Hôtels de luxe, établissements 3 ou 4 étoiles, en France ou à l'étranger, sont autant de lieux d'exercice pour les gouvernants, sans oublier les centres de loisirs, les villages de vacances, les maisons de retraite, les cliniques ou même le domicile de riches particuliers.

Évolution possible

Dans un hôtel de plus de 100 chambres, un gouvernant ou une gouvernante d'étage peut évoluer vers les fonctions de premier gouvernant ou première gouvernante, assistant gouvernant ou assistante gouvernante général/e, puis gouvernant ou gouvernante général/e. Après quelques années d'expérience, il ou elle peut même accéder à un poste de directeur ou directrice 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.

Une situation favorable

De nombreux hôtels recherchent des gouvernants, avec une première expérience ou une formation adéquate. La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est un plus. Beaucoup de postes sont concentrés dans la capitale et sur la côte d'Azur où se situe la majorité des hôtels de standing. Si les femmes sont encore majoritaires dans la profession, les hommes n'en sont pas exclus.

Secteur

Hôtellerie - Restauration

Tourisme

Salaire du débutant

Variable en fonction du lieu d'exercice.

Pour aller plus loin

Sur le web

Site d'information sur les métiers et les formations du secteur hôtellerie-restauration.

Librairie



PARCOURS

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Paru le 12/12/2022
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers de l'hôtellerie et des restaurations

Paru le 27/07/2021
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centres d'intérêt

J'aime diriger →
J'ai le souci du détail →
J'aime organiser, planifier →

Autres métiers à découvrir

Valet de chambre

Réceptionniste

Directeur de restaurant

Manager opérationnel en restauration rapide

Gardien de refuge de montagne