



Madame Martine Ferry

Antenne Rhône Alpes

« C'est un métier humainement exigeant »

Comment définiriez-vous le métier de Gouvernante Générale ?

C'est une cheffe de service dont le métier est situé à l'interface des clients, des fournisseurs, des autres services de l'hôtel et de la direction de l'établissement, tout en étant responsable de ses équipes. **Gouvernante Générale est une fonction cruciale pour la bonne marche de l'hôtel.**

Quelles doivent être les qualités premières pour effectuer ce métier ?

Elles sont à la fois techniques et humaines. Avoir un œil avisé avec le sens du détail et un excellent sens de l'organisation. Écoute et empathie sont nécessaires pour valoriser l'expérience client. Des qualités de leadership sont nécessaires pour mobiliser et diriger ses équipes ainsi que des compétences managériales afin de gérer le service et les procédures liées à la bonne marche du département. Bénéficié d'un sens inné de la pédagogie pour intégrer de nouveaux employés ou stagiaires et former les équipes, notamment aux nouveaux outils, produits et procédures est un grand plus ; le tout assorti d'une bonne dose de patience et d'une excellente capacité d'adaptation !

Quel est la plus grande difficulté de ce métier ?

C'est un métier humainement exigeant. L'engagement y est total, les heures nombreuses. Quant au turn-over des équipes, il peut user tout comme le stress lié aux objectifs fixés par la direction.

Comment expliquez-vous le fait que cette profession soit si méconnue et pourtant si indispensable au bon déroulement de l'activité d'un hôtel ?

Par tous les aspects techniques du métier qui sont méconnus et par toutes les responsabilités du poste qui sont ignorées. Seules les notions de nettoyage sont connues du grand public, or le métier ne peut pas être réduit qu'à cette notion. Les attributions d'une Gouvernante Général vont bien au-delà.

Êtes-vous agacée par la confusion qui existe avec le métier de femmes de ménage ?

Absolument. Les femmes de chambre sont des professionnelles accomplies aux procédures de l'hôtel. Les femmes de ménage ne sont généralement pas ou peu formées. L'efficacité et l'organisation font la différence entre ces deux fonctions dont les approches et techniques sont différentes.

Est-ce un secteur où la mixité est présente ?

Elle gagne du terrain d'année en année. La polyvalence des tâches et les compétences managériales requises attirent les jeunes, pour peu qu'ils connaissent les activités du métier.



Est-ce tout de même davantage un métier réservé aux femmes ?

Je ne le pense pas. C'est l'image perçue, mais la réalité des fonctions dépasse la notion de genre.

Que faut-il faire pour obtenir le grade de gouvernant(e) général(e) ?

La passion pour l'hôtellerie me semble être l'ingrédient de base. Après avoir un sens inné de la satisfaction client, de l'ambition et surtout des qualités humaines sont indéniables.

Existe-t-il une formation ?

Les écoles, les centres de formation, les lycées, les instituts, forment très bien les professionnels de demain. Mais **la transmission fait aussi partie intégrante du métier**. Une Gouvernante Générale a souvent eu un modèle auquel se référer. Aujourd'hui, les fiches éditées par l'AGGH, permettent de compléter l'apprentissage.

Quel serait le conseil que vous donneriez à un jeune qui souhaiterait faire ce métier ?

Qu'il ne faut pas se fier aux clichés liés au métier et de préférer d'aller sur le terrain à la rencontre des gouvernantes, de leur poser des questions, de s'investir dans le travail. C'est comme cela qu'une carrière se construit.

Quelle évolution peut avoir une Gouvernante Générale dans ce métier ?

Elle dépendra de l'ambition de chacun et des objectifs personnels recherchés. Les gouvernantes générales restent souvent en poste de nombreuses années, tant que les relations avec la direction sont au beau fixe, et tant que le duo General Manager/ Gouvernant(e) fonctionne correctement. Mais parfois le métier use et on le quitte alors que des passerelles vers d'autres fonctions existent que ce soit dans les hôtels ou en dehors.

Est-ce un métier international ?

Absolument. **C'est un poste parfait pour qui a le souhait d'avoir une carrière sans frontières**. L'international offre des possibilités à exploiter ; les groupes hôteliers recrutant partout dans le monde.

Que représente l'AGGH pour vous ?

L'AGGH est avant tout une histoire de famille ! L'engagement associatif est dans notre ADN tout comme l'amour de ce métier si méconnu que nous cherchons à mettre en valeur au quotidien. Avec deux gouvernantes générales dans la famille, le métier est souvent à l'ordre du jour de nos réunions privées !

Depuis combien de temps êtes-vous membre expert de l'AGGH ?

Cela fait près de 3 ans que je suis membre expert.

Qu'est-ce que cela vous apporte ?

Les rencontres mensuelles permettent d'avoir des échanges fructueux. Les gouvernantes travaillent souvent avec des stagiaires qu'elles forment. Aussi, les réunions peuvent jouer parfois un rôle de médiation. Mais l'essentiel est ailleurs. Communiquer les unes avec les autres, permet une meilleure connaissance des réalités des métiers respectifs.