

# GOUVERNANTE

Appellations principales : Aide-gouvernante – Assistante gouvernante – Gouvernante – Gouvernante d'étage – Gouvernante générale.

Appellations spécifiques : Gouvernante de clinique et/ou de maison de retraite – Maîtresse de maison de centre collectif de vacances.

## Fiche n°2

Fonction : Etage

Groupe sectoriel :

Hébergement/Restauration  
Région Bretagne

### Définition

Dirige, encadre, coordonne et contrôle le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'établissement (femmes de chambre, équipiers ou lingères). Vérifie la propreté des chambres et des parties communes (couloirs, escaliers...), leur agencement et la maintenance des installations et du mobilier. Gère les stocks de produits et fournitures (linge en particulier) nécessaires à l'activité de l'équipe. Peut s'occuper des achats de produits et matériels. Forme et anime le personnel d'étage suivant son niveau de responsabilités. Peut assurer le recrutement, la gestion du personnel et la gestion budgétaire. Peut être amené à gérer une buanderie intégrée.

### Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce dans les établissements hôteliers (hôtels, résidences hôtelières...) et autres établissements d'hébergement (cliniques, maisons de retraite..). L'activité s'effectue en contact avec la clientèle, certains fournisseurs, la direction, le personnel. Elle implique de fréquentes allées et venues dans l'établissement. Les horaires sont décalés de jour. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Les contrats saisonniers sont fréquents dans certaines régions. La rémunération comprend souvent des avantages en nature (logement, repas...). L'activité nécessite de faire respecter des normes d'hygiène et de sécurité.

### Formation et expérience

Cet emploi/métier est généralement accessible avec une expérience professionnelle confirmée d'employé d'étage. Cependant, une formation spécifique de niveau III (BTH) permet l'accès direct. Dans le secteur public, l'emploi/métier est accessible par concours sous certaines conditions de recrutement et de niveau de formation.

## COMPETENCES COMMUNES

### Compétences techniques de base :

- Encadrer et diriger une équipe : répartir le travail du personnel d'étage et le contrôler.
- Recruter et former le personnel d'étage.
- Tenir le planning des chambres en relation avec la réception.
- Gérer les stocks (produits d'entretien, linge...).
- Conseiller le personnel sur les produits, matériels et fournitures à employer.
- Détecter les travaux à exécuter dans les chambres.

### Compétences associées :

- Dialoguer un minimum dans un ou plusieurs langues étrangères (l'anglais en particulier).
- Connaître et s'adapter aux habitudes des différents types de clientèle.
- Posséder des notions d'aménagement intérieur et de décoration (florale..).
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional et la conseiller.
- Etablir et entretenir des relations commerciales.
- Transmettre un savoir.

### Capacités liées à l'emploi :

#### *L'emploi requiert d'être capable de :*

- Organiser rationnellement son travail.
- Prendre des initiatives et des décisions rapides.
- Faire preuve de discrétion et de rigueur.
- Etre attentif simultanément à des situations et à des événements ponctuels.
- Véhiculer une bonne image de l'entreprise.
- Etre bon pédagogue (tuteur et maître de stage).
- Exercer une autorité

## SPECIFICITES

### Activités spécifiques :

#### *Activités exercées :*

- Service de blanchisserie destiné au client.
- Gestion d'une lingerie-buanderie intégrée à l'établissement.
- Achat des produits, matériels et fournitures.

NB : nature des tâches qui dépend de la taille et du type d'établissement et de la saison.

#### Lieu d'exercice de l'activité :

- Hôtel économique et 1\*
- Hôtel 2\*
- Hôtel 3 et 4\*
- Hôtel 4\* luxe
- Résidence hôtelière ou de tourisme.
- Hôtellerie collective, sociale ou associative.
- Hôtellerie médico-sociale.
- Hospitalisation privée
- Bateaux de croisières

Type de secteur : Privé, public, associatif.

#### *Responsabilités exercées :*

- Gestion du personnel d'étage (recrutement, formation...).
- Gestion budgétaire.
- Négociation et gestion de la sous-traitance.

### Exigences :

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Disponibilité.
- Prestance.
- Honnêteté.
- Respect des règles d'hygiène.
- Suivi des l'évolution des techniques et des réglementations hôtelières.

### Conditions de travail :

- Travail possible le dimanche et les jours fériés.

Fiche n°2 bis

Emploi/métier concerné : Gouvernante

Fonction : Etage

**Cadre réglementaire régissant la profession :**

Les différentes conventions collectives applicables :

- Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, avril 97.
- Convention collective nationale « Tourisme social et familial » n°3151.

**Organisation de la profession au plan régional :**

Les principales organisations d'employeurs :

- **Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière**
- **Confédération Française des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques.**

La **Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne** est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.

**UNAT/APTAB** : Union Nationale des Associations de Tourisme de Plein Air / Association de promotion du Tourisme Associatif en Bretagne.

**Définition de l'emploi/ métier :** cf fiche n°2

**Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier :** cf fiche n°2

## Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

**Situation actuelle du marché du travail :**

Principaux employeurs : Hôtellerie commerciale, collective, sociale ou associative, hôtellerie médico-sociale, bateaux de croisières....

Offre/Demande d'emploi : D>O

Nombre de professionnels en exercice : ?

**Entraves à l'exercice et au développement de la profession :**

- Automatisation et/ou externalisation de certaines tâches exigeant moins de besoins en personnel d'étage donc un encadrement moindre.
- Le nombre d'établissements en Bretagne ayant recours à ce type de personnel est relativement limité.

**Opportunités de développement :**

Les besoins de gouvernantes devraient augmenter :

- Mise en œuvre dans tous les établissements de politiques de gestion et d'organisation des étages de plus en plus rigoureuses (volonté de baisse des coûts, souci d'un service de qualité, ...) => recours à un personnel d'encadrement.
- Développement des résidences spécialisées pour personnes âgées (hôtellerie médico-sociale).

**Compétences requises et évolution :**

**Capacités techniques de base exigées :**

- Encadrement, répartition et contrôle du travail du personnel d'étage, recrutement et formation.
- Gestion des stocks (produits, fournitures, linge).

- Vérification de l'agencement et de l'hygiène des chambres, contrôle de la maintenance et détection des travaux à effectuer.
- Tenue de planning d'occupation et de nettoyage des chambres.

**Capacités associées :** connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères (l'anglais en particulier) ; notions d'aménagement intérieur et de décoration ; connaissance des habitudes des différents types de clientèle et de l'environnement touristique local et régional.

**Savoir-être et autres qualités requises :** sens de l'organisation, capacités d'initiative et de décision, d'observation et d'adaptation, discrétion et rigueur, autorité et pédagogie, honnêteté, disponibilité, polyvalence, prestance.

Autres exigences : suivi des évolutions (techniques, réglementaires...) et respect des règles d'hygiène.

#### **Evolution**

Son rôle de chef de service et de gestionnaire devrait se renforcer et son rôle commercial être de plus en plus reconnu :

- besoins de compétences techniques plus affirmées en gestion et en langue étrangère.
- nécessité de développer des aptitudes aux relations avec les clientèles et les entreprises (fournisseurs et sous-traitants) et à l'encadrement d'équipe.

#### **Evolution des qualifications exigées :**

Cet emploi/métier devrait rester accessible avec une formation spécifique de niveau III (BTH) ou après une expérience professionnelle confirmée d'employé d'étage.

#### **Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :**

/