

MÉTIER... GOUVERNANT(E) D'HÔTEL

Cette fiche repère présente le métier de gouvernant ainsi que les principales formations reconnues par la branche professionnelle de l'hôtellerie-restauration ou l'Etat.

► LE MÉTIER DE GOUVERNANT(E) D'HÔTEL

Descriptif : le gouvernant supervise et encadre une équipe de femmes de chambre et d'équipiers. Il gère leur planning en fonction des départs et arrivées des clients et contrôle l'ordre et la propreté des chambres, des sanitaires et des parties communes dans le respect des procédures d'hygiène et de sécurité. Il gère les stocks de produits d'entretien et de linge en fonction du budget alloué. Il participe au recrutement des nouveaux arrivants et les forme. Il peut aussi participer à la décoration des chambres et changer la disposition des meubles.

En relation permanente avec les autres services de l'établissement (réception, services de restauration, maintenance, direction...) et les fournisseurs, il est également le contact privilégié de la clientèle en cas de demande spécifique ou de litige.

Il tient un rôle de plus en plus important dans la stratégie de communication et financière de l'entreprise : il contribue à la fidélisation de la clientèle (propreté irréprochable, atmosphère chaleureuse, équipements intégrant les nouvelles technologies), à l'optimisation des dépenses énergétiques et au respect de l'environnement (équipements électriques et sanitaires, mobilier) et à l'optimisation de la relation avec le personnel d'étage (amélioration de la relation sociale et humaine).

En fonction du standing, de la taille et du type d'établissement, ses activités peuvent varier. Ainsi, dans un hôtel de standing moyen, il lui est demandé d'être polyvalent, alors que dans un hôtel de luxe, il se doit d'être l'ambassadeur de la qualité de service et doit favoriser la fidélisation de la clientèle.

Selon son expérience et le type d'établissement, le gouvernant peut accéder à ce métier avec un CQP ou un diplôme de niveau V à III de l'hôtellerie-restauration de préférence, mais les titres en gestion et diplômes d'écoles de commerce sont également appréciés.

Principaux lieux d'exercice : hôtels, villages et centres de vacances, résidences de tourisme, bateaux de croisière, maisons de retraite, établissements de santé, prestataires de service de nettoyage du linge et des locaux...

Rémunération : salaire brut mensuel débutant : de 1 580 à 1 780 € (selon la grille de salaires conventionnelle HCR 2015)

Types de contrats : 67 % CDI, 30 % CDD, 3 % intérim

Qualités requises : compétences managériales, sens de l'organisation et du travail d'équipe, rigueur, discrétion, qualités relationnelles, pratique d'une ou plusieurs langues étrangères, maîtrise des logiciels de gestion hôtelière et bureautiques (Word, Excel...), langage adapté, bonne résistance physique et mentale.

Conditions de travail : Le gouvernant doit avant tout motiver son équipe en faisant face aux problèmes fréquents d'absentéisme, de turnover et de communication interculturelle et au manque de rigueur. Il doit aussi faire preuve de disponibilité et flexibilité : il peut travailler de nuit, le week-end et les jours fériés. Son rythme de travail quotidien est soutenu, avec des pics d'activité. Il doit avoir une présentation irréprochable (tenue vesti-

► TENDANCES DE L'EMPLOI

► Données clés

-98 % sont des femmes

-Un métier qui peine à recruter : peu attractif pour les jeunes, il nécessite souvent de passer par le métier de femme de chambre pour les adultes, même avec un diplôme en poche.

-Un métier qui recrute surtout dans les grandes villes.

-L'emploi est concentré dans les établissements d'une capacité supérieure à 100 chambres et/ou de haut standing (au moins 3 étoiles).

-L'emploi saisonnier est fréquent, notamment dans les stations balnéaires ou de montagne.

-L'anglais favorise l'emploi dans les établissements haut de gamme et à l'étranger.

► Zoom sur l'Île-de-France

-La région est marquée par une proportion élevée de clientèle d'affaires, avec 41 % des nuitées enregistrées dans la région

-Le nombre d'hôtels de haut standing est élevé

► Perspectives d'emploi

Le métier offre de bonnes perspectives d'emploi, dans la mesure où le secteur recrute à tous les niveaux. Les besoins sont notamment croissants dans le secteur de la santé, moins connu pour ce métier que celui de l'hôtellerie.

Le luxe et l'étranger offrent des opportunités pour les personnes ayant une bonne culture générale, ainsi que de bonnes connaissances en gestion et en langues.

Compte tenu des exigences croissantes de la clientèle et de ses caractéristiques, le gouvernant est amené à participer de plus en plus à la promotion des services accessibles sur internet et à la mise en œuvre de prestations innovantes et originales pour continuer à rendre l'établissement attractif.

mentaire et comportement).

Possibilités d'évolution : gouvernant en établissement de santé, gouvernant général, poste d'encadrement ou de direction dans l'hôtellerie ou les services. Un gouvernant peut évoluer rapidement dans un grand hôtel de haut standing. Les possibilités d'évolution sont plus réduites dans les établissements moyenne gamme et qui n'ont qu'un seul poste de gouvernant.

► LES PRINCIPALES FORMATIONS (inscrites au RNCP)

Il existe non seulement des formations allant du niveau CAP au BTS dans le domaine permettant d'accéder au métier de gouvernant, mais également des certifications professionnelles spécifiques. Nous décrivons ici les plus fréquemment financées par le Fongecif dans le cadre d'une reconversion ou d'une évolution professionnelle.

Titre professionnel gouvernant(e) en hôtellerie - Ministère de l'emploi (RNCP, niveau IV)

Compétences visées : Organiser et planifier le travail de ses équipes / Contrôler la qualité de la production du service des

étages et animer les équipes de son secteur

Prérequis : niveau V, expérience professionnelle dans le domaine souhaitée, anglais opérationnel

Début de formation : tout au long de l'année

Réduction de parcours possible : oui, par capitalisation des CCP déjà obtenus

Modalités d'obtention du diplôme : examen final

Durée moyenne proposée par les organismes de formation en 2015¹ : Théorique : 685 h / Stage : 304 h

Coût pédagogique moyen constaté en 2015¹ : 11,8 €/h HT

Taux de réussite 2014 : national 87 % / régional IDF 85,7 %

CQP gouvernant(e) d'hôtel spécialisation établissement de santé - CPNE des industries hôtelières / Ade-fih (non RNCP, sans niveau spécifique)²

Spécificités : Ce CQP a été créé à la demande des établissements de santé pour pallier une absence de certification en lien avec le métier de gouvernant dans le domaine de la santé.

La branche des industries hôtelières a également créé un **CQP gouvernant(e) d'hôtel** inscrit au RNCP. Son référentiel est identique à ce CQP, sans le module élaboration et application de protocoles.

Compétences visées : management et animation des équipes travaillant dans les étages / contrôle de la propreté du linge et des locaux, de la bonne utilisation du matériel et du respect des procédures notamment d'hygiène et de sécurité / communication avec ses équipes, les clients et les autres services de l'hôtel et les fournisseurs / gestion du matériel et des fournitures dans le respect du budget alloué / élaboration et application de protocoles (en établissement de santé uniquement).

Prérequis : aucun

Début de formation : tout au long de l'année

Réduction de parcours possible : oui, en fonction de l'expérience du candidat

Modalités d'obtention du diplôme : contrôle continu en cours de formation et évaluation du livret de suivi du stagiaire par un jury professionnel en fin de formation.

Les stagiaires se voient délivrer l'un ou l'autre des deux CQP à la fin de leur formation en fonction du type d'établissement où ils ont effectué leur stage (établissement hôtelier ou de santé).

Durée moyenne proposée par les organismes de formation en 2015¹ : Théorique : 548 h / Stage : 331 h

Coût pédagogique moyen constaté en 2015¹ : 15,93 €/h HT

Taux de réussite 2014 : national 91,6 % / régional IDF 100 %

► OÙ SE FORMER ?²

La base de données du Fongecif Île-de-France référence 6 organismes de formation qui proposent un titre de gouvernant inscrit au RNCP en formation continue pour adultes.

Vous voulez connaître les coordonnées des organismes de formation ?

Consultez Netformation, la base de données sur l'offre de formation du Fongecif Île-de-France !

► **Autres certifications**

Le **CAP services hôteliers** (Ministère de l'éducation nationale - niveau V) permet aux personnes non diplômées exerçant un métier du secteur de l'hôtellerie et n'ayant pas accès à un titre de gouvernant, d'avoir une qualification et ainsi de pouvoir plus facilement évoluer vers le métier de gouvernant. Néanmoins, ce CAP ne forme ni au management d'équipe, ni à la gestion, ni à la communication.

Le **BP gouvernante** (Ministère de l'éducation nationale - Niveau IV) est accessible par la formation continue avec 2 ans d'expérience professionnelle dans le métier, mais il n'est pas proposé en Île-de-France. Moins orienté sur la partie technique que les CQP, il est néanmoins apprécié par les recruteurs, notamment parce qu'il exige le choix de deux langues étrangères dans son programme.

Les titres de niveau III (bac+2) sont principalement destinés aux personnes qui souhaitent s'orienter vers des postes de gouvernant général dans les établissements très haut de gamme et les postes de responsable d'hébergement. Les principaux sont le **BTS hôtellerie-restauration option mercatique et gestion hôtelière** et le **BTS responsable d'hébergement**.

► **ALLER PLUS LOIN**

SUR INTERNET :

- Fiches RNCP
- Fiche métier Pôle emploi (ROME) : [G1503](#)
- [Les liens utiles du Fongecif Île-de-France](#) (rubrique 450 - Tourisme, hôtellerie, restauration)
- [Netformation](#) (base de données sur l'offre de formation du Fongecif Île-de-France)

À L'ESPACE PROJET :

- Les ouvrages (rubrique 450 - Tourisme, hôtellerie, restauration)
- [Le Guide des ressources emploi](#) (rubrique Hôtellerie / Restauration / Restauration rapide / Casinos)
- [Netformation](#) : la base de données du Fongecif sur l'offre de formation.

AVANT D'ALLER PLUS LOIN DANS VOTRE PROJET

► **Rencontrez des professionnels** pour comprendre la réalité du métier visé (avantages, inconvénients, conditions de travail,...).

► **Consultez des offres d'emploi** afin de connaître les exigences des employeurs, les types de contrats proposés (CDI, CDD, temps complet), l'expérience demandée.

1. Sur la base des organismes qui ont fait l'objet d'au moins 5 financements en 2014-2015.

2. CQP signifie « certificat de qualification professionnelle ». Les CQP sont créés par les branches professionnelles pour répondre à des besoins spécifiques sur le marché de l'emploi. CPNE désigne la « Commission Paritaire Nationale de l'Emploi », qui crée et actualise les CQP.

3. Données issues de Netformation, base de données du Fongecif Île-de-France (11/2015).

Sources du document :

Partie métier : CIDJ, <http://www.metiers-hotel-resto.fr/>, Lesmetiers.net, Synhorcat, www.metiers-hotel-resto.fr

Partie formation : Legifrance, RNCP, Fafih

Partie emploi : Fafih, Guide des ressources emploi, Pôle emploi, Défi métiers, Igas