



## Communiqué de presse

21 janvier 2015

### L'AGGH publie le guide « Gouvernant(e) général(e) : expertise et management opérationnel » et met en lumière la complexité d'un métier exercé souvent avec passion.

Le rôle d'un Gouvernant(e) général(e) est essentiel au bon fonctionnement d'un établissement hôtelier. Pourtant, ce métier dispose de très peu de supports pédagogiques, le dernier ouvrage dédié datant de plus de vingt ans. Ce manque est aujourd'hui comblé, avec la publication par l'AGGH (l'Association des Gouvernantes Générales de l'hôtellerie) du Guide « *Gouvernant(e) général(e) : expertise et management opérationnel* ».

#### Le contexte : un métier pas toujours reconnu

Le/la Gouvernant(e) général(e) se définit souvent comme un/une « homme/femme de l'ombre ». Heureusement, à cette expression parfois désenchantée, on peut opposer des qualificatifs plus proches de la réalité quotidienne et du terrain : chef d'orchestre, manager, gestionnaire, capacités d'organisation, diplomate, perfectionniste, passionnés et tant d'autres. Le/la Gouvernant(e) général(e) est une « maitresse de maison » qui, pour mener à bien ses missions, doit faire preuve de compétences en management, de qualités relationnelles et disposer d'une somme d'expertises importantes.

Gouvernant(e)  
Général(e) :

- Manager,
- Gestionnaire,
- Diplomate...

#### Une volonté de transmission et de reconnaissance

Pour faire reconnaître et valoriser ce métier, les membres de l'AGGH ont choisi de regrouper leur savoir-faire dans un guide professionnel. Des groupes de travail se sont donc réunis tout au long de l'année 2014, et de débats en témoignages, tout en s'appuyant sur le travail réalisé il y a 20 ans par leurs aînées de l'association, elles ont rassemblé méthodiquement leur expertise. Pour Nadia Perret Blanc, chef de projet, « *ce guide est le fruit d'une collaboration des membres de l'AGGH, dont une vingtaine ont assidument participé aux réunions de rédaction et de relecture. Comme nous sommes toutes en fonction, il reflète réellement les compétences nécessaires pour gérer au quotidien le service Gouvernant(e) général(e)* ».



GOVERNANT(E) GÉNÉRAL(E) :  
MANAGEMENT ET EXPERTISE  
OPÉRATIONNELLE

Corinne Veyssière, Présidente nationale de l'AGGH, est enthousiaste de la sortie de ce guide : « *Nous portons ce projet depuis plusieurs années. Il faut que toute cette énergie et tout ce temps passé permette une meilleure identification de nos missions, notamment en management, et donc une meilleure reconnaissance de notre métier. Il fera progresser nos méthodes de travail et pourquoi pas, pourra susciter des vocations* ».



## Un vaste champ de compétences

Construit avec le souci constant d'un usage simple et intuitif, ce guide est une véritable boîte à outils.

Cent fiches sont regroupées au sein de seize chapitres thématiques, présentées de manière claire et synthétique. Chaque fiche peut être étudiée séparément et propose des points clefs, les concepts de base et fondamentaux et des astuces utilisées au quotidien par les Gouvernant(es) en exercices.

Guide :

- 16 chapitres
- 100 fiches

### 1 - Les fiches de fonctions :

Le service Gouvernant(e) Général(e) peut compter jusqu'à 7 métiers : Gouvernant(e) Général(e), Assistant(e) Gouvernant(e) Général(e), Gouvernant(e) d'étage, Chef linge(ère), Linge(ère), Femme de chambre/Valet de chambre, Equipier(ère). Ces fiches de fonctions définissent pour chacun d'eux les postes types, les missions et les responsabilités attribuées.

### 2 - Le management :

Le/la Gouvernant(e) général(e) a souvent sous sa responsabilité la plus grande équipe d'un hôtel. Se former et connaître les fondamentaux et les outils du management sont donc indispensables.

### 3 - Les procédures de travail

Les procédures sont des règles établies à l'intérieur du service Gouvernant(e) général(e). Elles constituent la base du travail et décrivent en détail la façon d'effectuer les tâches usuelles dans les étages.

### 4 - La gestion des étages :

Le service des étages représente un centre de coût majeur, notamment en charges de personnel. Le/la Gouvernant(e) général(e) doit définir et piloter au mieux ses budgets et suivre les indicateurs pertinents permettant d'évaluer les résultats.

### 5 - Les matériels et produits d'entretien

Connaître les produits d'entretien et adapter son matériel sont deux points essentiels pour les équipes. Ils sont les garants d'une bonne efficacité dans le travail, d'une sécurité accrue et d'une optimisation des coûts.

### 6 - Gérer et entretenir le linge dans un hôtel

Le linge occupe une place essentielle dans un hôtel. L'optimisation des dépenses d'entretien et d'investissement, l'adéquation entre les attentes du client et la qualité du service et l'organisation de la gestion du linge constituent une des missions majeures du/de la Gouvernant(e) général(e),

### 7 - Les ressources humaines

Les Ressources humaines reposent sur des dispositions légales, avec des procédures propres à chaque établissement mais toujours en conformité avec le droit du travail. Le/La Gouvernant(e) général(e), responsable de l'ensemble de son équipe recourra aux Ressources humaines dans des cas précis : recrutement, promotion, sanctions, licenciement...

**LA REMISE DES CLÉS**

Pour la sécurité dans l'hôtel, la procédure des clés / des passes est très importante. Le registre général de toutes les clés / passes est tenu par la direction de l'hôtel. Le/La Gouvernant(e) Général(e) est en charge du registre de son département.

**1 LE REGISTRE DES CLÉS**

Chaque jour, un registre des clés / passes distribuées est établi puis archivé. Il doit comporter :

- La liste des personnes présentes: les Femmes de Chambre du matin, les Femmes de Chambre du soir, les Equipier(e)s, les Valets, les Linge(e)s, les extras, les internes, les Gouvernant(e)s, les intervenants extérieurs réguliers.
- Les heures de début et de fin de service
- Le lieu de travail précis (ex. : étage attribué)
- Le numéro de la clé / du passe attribué (ex. : extra soir 1, extra soir 2...)
- La signature du collaborateur

Exemple de clé / de passe :

PASSES ETAGES	
PRISE DE PASSE	
DATE	HEURE
01/01	08:00
02/01	08:00
03/01	08:00
04/01	08:00
05/01	08:00
06/01	08:00
07/01	08:00
08/01	08:00
09/01	08:00
10/01	08:00

**2 PRISE ET FIN DE SERVICE**

**Prise de service :** chaque employé(e) doit se rendre au bureau du/de la Gouvernant(e) en tenue de travail, enregistrer sa prise de clé / du passe et signer le registre en indiquant l'heure exacte en face de son nom. Dès cet instant et pendant tout le service, l'employé(e) est responsable de cette clé / de ce passe.

**Fin de service :** chaque employé(e) doit déposer sa clé / son passe et signer le registre en indiquant son heure de départ.

**3 RANGEMENT ET CONTRÔLE**

Il est important de respecter l'emplacement de chaque clé / passe car il permet de repérer celles/eux qui sont transférés.

Le/La Gouvernant(e) doit contrôler et signer les clés / passes à chaque fin de service.

**4 CONSIGNES DE SÉCURITÉ**

- Ne jamais prêter sa clé / son passe
- Attacher sa clé / son passe à sa tenue de travail
- Signaler immédiatement à son supérieur hiérarchique la perte ou le vol de la clé / passe. Ce signalement sera suivi d'une procédure mise en place par l'établissement.

⚠ Dans le cas de la perte ou du vol d'une carte magnétique, cette dernière sera immédiatement désactivée avec la mise en service d'une nouvelle carte.

PROCÉDURES DE TRAVAIL

## **8 - Hygiène et sécurité dans les étages**

Le/la Gouvernant(e) général(e) doit veiller à ne pas exposer ses équipes aux risques, aux accidents et aux problèmes d'hygiène qui sont fréquents dans ce type d'activité. Il/Elle doit donc mettre en œuvre des actions de prévention et des méthodes de travail pour garantir le meilleur niveau de protection de ses collaborateurs.

## **9 - La literie**

Dormir est la principale raison d'être d'une chambre d'hôtel. Autant dire qu'une bonne literie est fondamentale. Le/la Gouvernant(e) général(e) doit veiller à faire les bons choix, en fonction de son budget, des besoins de sa clientèle de la catégorie de l'hôtel et des matériaux.

## **10 - Les revêtements de sol**

Les revêtements de sol conçus pour l'hôtellerie doivent résister à un ensemble de contraintes et jouent un rôle prépondérant dans la décoration et l'ambiance de l'hôtel. La qualité de leur entretien va directement impacter la perception de propreté du lieu.

## **11 - La décoration intérieure**

La décoration d'un hôtel repose sur un parti pris qui doit être cohérent avec l'image de l'établissement. Le respect des règles les plus élémentaires lié aux définitions des styles ou au cahier des charges du décorateur choisi incombe au quotidien au/à la Gouvernant(e) général(e) qui en assure le respect.

## **12 - La Décoration florale**

La décoration florale embellit les hôtels, crée des univers et d'une façon générale augmente la perception de qualité et d'accueil. Elle est un art vivant qui demande des compétences et qui nécessite de respecter certaines règles, notamment esthétiques.

## **13 - L'informatique au service des étages**

L'utilisation de logiciels s'impose au quotidien pour gérer, manager, suivre et appliquer les ratios et rendre compte des résultats à la Direction Générale. Grâce à l'utilisation des tablettes, le/la Gouvernant(e) général(e) et ses collaborateurs évoluent vers de nouveaux modes de travail.

## **14 - Le Développement durable**

Quels que soient leurs secteurs, les entreprises sont au cœur des problématiques de développement durable. Le service Gouvernant(e) général(e) est un acteur majeur de la mise en application de la politique environnementale et sociétale de l'hôtel et de son relai auprès des clients.

## **15 - La Sous-traitance**

On parle de sous-traitance quand un établissement confie certaines opérations à une entreprise extérieure. Suivant le taux d'occupation de l'hôtel, il permet une plus grande flexibilité dans le personnel, une optimisation des coûts et une préservation des marges.

## **Ecoles et professionnels : un outil construit pour eux**

Ces fiches ont été rédigées tant pour des personnes débutantes que des salariés en poste et sa forme est adaptée à la pratique professionnelle. Il est destiné :

### Pour qui ?

- Ecoles
- Salariés
- Managers et dirigeants

- Aux **étudiants, écoles, centres de formation** et **formateurs** qui y trouveront un support de formation extrêmement complet et pédagogique.
- A toutes les **personnes travaillant au sein d'un service d'étage** et qui souhaitent évoluer dans leur carrière et prendre d'autres responsabilités.
- Les **gouvernants(es) général(es)** en poste qui souhaitent s'appuyer sur un guide de référence pour manager et gérer leur service au quotidien.
- Les **différents managers d'établissements hôteliers** (direction générale, direction de l'hébergement, etc.) qui peuvent davantage appréhender le travail du service Gouvernant(e) Général(e) et ainsi mieux les accompagner au quotidien.

### Comment l'acquérir

Ce guide est disponible au format électronique (pdf). Il coûte 189 euros TTC.

Il sera disponible à la vente en ligne à partir du mois de février sur le site internet de l'AGGH : [www.aggh.fr](http://www.aggh.fr)

Tarif :  
189 euros

### Pour aller plus loin

En complément de ces fiches, chacun peut s'informer et échanger régulièrement sur le métier de Gouvernant(e)général(e). Voici quelques moyens :

- suivre l'actualité de l'AGGH et du Housekeeping sur la **page Facebook** : [www.facebook.com/agghfrance](http://www.facebook.com/agghfrance)
- trouver des conseils d'experts sur le **blog dédié**: [www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/Gouvernantes/](http://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/Gouvernantes/)
- devenir membre de l'AGGH pour les Gouvernants(es) général(es)en poste

### Contact

Corinne VEYSSIERE : 01 49 19 70 67  
[agghnationale@aggh.fr](mailto:agghnationale@aggh.fr)