



Monsieur Benoit Manceaux - Antenne Paris

DG, en charge d'internet au bureau national

« Il est primordial que les Gouvernantes Générales communiquent davantage sur leur métier et leur rôle au sein d'un hôtel »

Vous avez été Gouvernant général pendant combien de temps ?

J'ai exercé durant 4 ans au sein de deux hôtels gros porteurs.

Qu'est-ce que ces expériences vous ont apporté ?

Elles m'ont permis d'acquérir des compétences importantes au niveau du management, de l'organisation et ainsi qu'en gestion.

Qu'elles doivent être les compétences requises ?

Avoir le sens du commercial, de la gestion et du management. Posséder des connaissances au niveau juridique et légal. Toutefois, le niveau de compétences dépend du degré d'autonomie de la Gouvernante Générale dans la gestion de son service, notamment si elle est impliquée et responsable dans l'élaboration et le suivi de ses budgets, en charge de projets sur l'établissement.

En tant qu'homme, qu'est-ce qui vous a motivé à devenir, avant d'occuper votre poste actuel, gouvernant général ?

Le fait d'être un homme m'a beaucoup aidé en termes de relationnel dans un monde majoritairement féminin. Dès ma première expérience, j'ai remarqué que les échanges étaient facilités du fait que je sois un homme, ce qui m'a servi au niveau du management. Cela m'a conforté et motivé à continuer dans cette voie et à devenir Gouvernant Général. Dans une équipe, il est important qu'il y ait une mixité homme/femme. Cela optimise l'esprit d'entraide et de cohésion.

Les hommes y sont-ils suffisamment représentés ?

Lors de mes débuts, les hommes étaient très peu nombreux. De nos jours, il y en a davantage, mais leur nombre reste encore faible.

La confusion qui existe avec le métier de femmes de chambre vous énerve-t-elle ?

Oui, mais en même temps, c'est louable. [Il y a une méconnaissance de toute l'organisation qu'il y a derrière une femme de chambre](#). Il faut aussi avouer que dans beaucoup d'hôtels de petite capacité, la gouvernante ou la femme de chambre ont la double casquette et peuvent contrôler comme nettoyer des chambres et, de facto, cela peut porter à confusion.

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

[Gouvernant Général est malheureusement un métier de l'ombre](#). Du côté du client, le service des étages opère dès qu'il a quitté sa chambre. Le métier est donc réduit au nettoyage et au contrôle, ce qui intéresse, au final, peu de personnes d'où la méconnaissance de ce métier.



Cependant, un hôtel ne peut pas se passer d'un service des étages performant. C'est une question d'image, mais surtout de résultat financier. C'est pour cela que la Gouvernante Générale doit être reconnue pour la lourde responsabilité qui est la sienne au quotidien. C'est là toute l'action de l'AGGH.

Que représente le fait d'être membre de l'AGGH ?

Une Gouvernante Générale membre de l'AGGH apporte beaucoup au sein de l'hôtel. Faire partie de l'association permet de connaître les dernières innovations dans le domaine, d'aider au recrutement, de bénéficier d'une liste de prestataires/fournisseurs sérieux et de pouvoir régler des problématiques du fait du partage d'expériences entre les Gouvernantes Générales.

Quels seraient les messages à faire passer ?

La Gouvernante Générale a une place importante dans la vie d'un établissement hôtelier. Son rôle ne s'arrête pas à du contrôle de chambre et au comptage de savonnets. Il s'agit de management, de leadership, de gestion, de relationnel avec les clients, de gestion commerciale avec les partenaires... Il est primordial que les Gouvernantes Générales communiquent davantage sur leur métier et leur rôle au sein d'un hôtel.

Comment intéresser davantage la jeune génération ?

Il faut communiquer sur la diversité des tâches, les responsabilités de ce métier et informer sur les perspectives d'évolution tel que de pouvoir devenir une directrice d'hébergement ou d'hôtels.

Le fait d'avoir été gouvernant général vous donne-t-il un avantage sur votre fonction aujourd'hui de directeur général ?

Les compétences acquises ont été le marchepied nécessaire. Mais, pouvoir évoluer avant via un poste de directeur d'Hébergement peut s'avérer non négligeable pour renforcer l'expérience au niveau commercial par exemple.

Vous êtes en charge du contenu du site. Qu'y trouve-on comme informations ?

Sur le site de l'AGGH, nous pouvons accéder à tous types d'informations concernant le métier et les actions menées par l'association. Nos partenaires sont mis en avant ainsi que chaque antenne de l'AGGH avec le moyen de les contacter. L'internaute peut poser des questions auxquelles les membres répondent. Il est possible également d'acheter des fiches complètes expliquant le métier, visionner des films présentant certains aspects et rôles de la Gouvernante Générale, trouver des informations sur les actions menées par l'association (la soirée caritative, les interventions dans les écoles...) ainsi que sur le concours MOF « Un des meilleurs ouvriers de France » avec diffusion des sujets une fois les épreuves passées. Le site permet aux adhérents de l'AGGH d'accéder aux listings des membres et partenaires, aux comptes-rendus des réunions des antennes ainsi qu'aux présentations. C'est un relai.

Quels sont les avantages de faire partie de l'AGGH ?

Hormis le fait de passer de bons moments de partage conviviaux, l'AGGH apporte une expertise du métier et un soutien en cas de besoin. Pour ma part, l'avantage principal est de participer à cette belle mission, sortir de l'ombre ce beau métier et de le valoriser aux yeux de tous.