



Madame Myriam Crapart

Antenne Grand Ouest

« La gouvernante générale est la « gardienne » du bien-être des clients »

Depuis combien de temps êtes-vous gouvernant(e) général(e) ?

J'ai commencé ma carrière dans les années 1996 au Miramar Port Crouesty. J'ai exercé pendant deux ans à l'hôtel Hermitage Barriere***** la Baule, puis pendant treize ans à l'hôtel Royal Thalasso Barriere ***** La Baule.

Comment définiriez-vous votre métier ?

Pour moi la gouvernante générale est la « gardienne » du bien-être des clients par le contrôle et l'attention portés à l'état des chambres et lieux communs.

Qui ou quoi vous a donné l'envie d'exercer ce métier ?

Lorsque j'étais adolescente, je modifiais l'agencement de ma chambre quasiment toutes les semaines. J'aimais disposer, installer et décorer. J'aime que chaque chose soit à sa place, disposée harmonieusement et propre. Lorsque nous déménagions et que je devais choisir la moquette et le papier peint de ma chambre, je choisisais toujours des décors très « british » pour créer un cocon de bien-être. Mais c'est sans doute mon parrain. Il était propriétaire d'un hôtel dans le Jura. Une année, il a invité toute la famille pour les vacances d'hiver. J'ai passé une semaine magique à déambuler dans les couloirs de l'hôtel en me sentant comme « chez moi » C'est là que j'ai réalisé que je travaillerai dans l'hôtellerie. Je pense que toutes ces petites choses mises bout à bout étaient les prémises de ma vocation. Bien des années plus tard, j'ai découvert une annonce offrant une formation de gouvernante à la CCI de Vannes (56). En découvrant le descriptif de cette formation je me suis dit « *mais c'est ça que je veux faire !* »

Quelles doivent être les qualités premières d'un(e) bonn(e) gouvernant(e) général(e) ?

Être attentive aux clients et à son équipe, être réactive pour trouver rapidement des solutions aux problèmes du jour, être résistante au stress et être un manager équitable.

Quel est la plus grande difficulté de ce métier ?

La gestion des équipes, même si en province il est plus facile qu'à Paris de trouver du personnel. **La gouvernante est à la fois, une maman, une assistante sociale et un chef de service.** Il faut réussir à trouver le juste milieu tous les jours.

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

Notre métier est méconnu du fait qu'un touriste s'intéresse avant tout à la situation géographique de l'hôtel qu'il a choisi pour son séjour et à ce qu'il va se mettre sous la dent !! La chambre n'est pas ce qui est le plus important pour lui lors de sa réservation. Elle le devient par la suite, s'il y rencontre un problème.



Êtes-vous agacé(e) par la confusion qui existe avec le métier de femmes de chambre ?

Non pas. Je pars du principe que tout le monde ne sait pas tout sur tout.

Est-ce un secteur où la mixité est présente ?

Oui elle l'est. Lors de mes formations au Maroc, je me suis aperçue qu'il y avait encore plus d'hommes gouvernants là-bas. Ils sont épatants, sérieux et très respectés des femmes de chambre.

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

Je ne crois pas.

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

Avoir de l'ambition, l'amour du métier, apprendre le plus possible sur le terrain, faire ses preuves dans plusieurs hôtels de grande renommée et surtout, se faire confiance et foncer.

Existe-t-il une formation ?

Il existe plusieurs écoles hôtelières qui proposent une formation de gouvernante ainsi que des centres de formation.

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

De faire avant tout un stage d'immersion afin de bien se rendre compte de la richesse de ce métier et de ses aléas.

Quelle évolution peut avoir une Gouvernant(e) Général(e) ?

Une gouvernante générale peut évoluer sur un poste de responsable d'hébergement, de directrice d'hôtel, de formatrice, de RH ou de gouvernante en résidence sénior...

Est-ce un métier international ?

Oui

Que représente l'AGGH pour vous ?

La possibilité de faire parler de notre métier, de le faire connaître et de faire naître des vocations.

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

Depuis 2011, lorsque je suis entrée dans l'association. J'étais la seule gouvernante de l'ouest de la France au sein de l'association.

Qu'est-ce que cela vous apporte ?

Cette adhésion m'a permis de m'ouvrir aux autres, de me sentir moins seule, d'avoir confiance en moi. Outre de nouvelles et fortes amitiés, j'ai, grâce à l'AGGH, trouvé la force de continuer mon métier jusqu'en 2017. Je savais que, même lors de périodes professionnelles ardues, je trouverai toujours une ou plusieurs oreilles attentives pour échanger sur les difficultés, l'évolution ou les succès de notre activité. En tant que formatrice, l'AGGH me permet de rester aux faits du métier, de ses nouveautés et des fournisseurs. Cela alimente souvent mes



formations et permet d'agrandir le cercle de nos contacts. **Pour moi, l'AGGH est une seconde famille.**