



Madame Carole Lourenco - Antenne Sud

Gouvernante Générale La Réserve de Beaulieu-sur-Mer

« Gouvernante Générale est un métier complet où la monotonie n'existe pas »

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

Cela va faire 23 ans.

Comment définiriez-vous votre métier ?

Gouvernante Générale est un métier complet où la monotonie n'existe pas, fait de partage, de rencontres et de transmission, qui nécessite un savoir-faire et un savoir-être uniques.

Qui ou quoi vous a donné l'envie de l'exercer ?

Une rencontre avec une élève du cours hôtelier de Besançon qui avait fait son stage à l'hôtel de Paris à Monaco.

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

Il faut avoir une excellente résistance physique, une écoute attentive aux demandes des clients et des protocoles de son établissement, le souci du détail et surtout, être constante, quoi qu'il arrive.

Quel est la plus grande difficulté de ce métier ?

L'amplitude horaire et de devoir s'adapter pour concilier vie professionnelle et personnelle.

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

Par le fait que la Gouvernante Générale est très discrète. Elle accomplit son travail en coulisse, veille à ce que tout soit parfait avec beaucoup d'humilité. Elle ne dérange pas le client, répond à ses besoins et dirige ses équipes avec élégance et courtoisie.

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

Non. Du fait que la Gouvernante Générale dirige les femmes de chambre, il est normal que des personnes ne connaissant pas le métier, fasse un amalgame.

Est-ce un secteur où la mixité est présente ?

Oui. Il y a de plus en plus d'hommes en « housekeeping ». [Les gouvernants apportent un nouvel élan et une crédibilité à la profession.](#)



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

Je ne le pense pas. J'ai rencontré des « Butler » et des majordomes excellents, dont le savoir-faire et l'efficacité étaient remarquables.

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

De mon point de vue, il est indispensable de passer par les postes de gouvernante d'étages, de gouvernante du soir et d'assistante gouvernante, afin de maîtriser les bases du métier et d'en acquérir le côté opérationnel.

Existe-t-il une formation ?

Les écoles hôtelières dont le Cours Hôtelier de Besançon, mais aussi d'autres établissements hôteliers et centres tels que le Greta ou l'Afpa qui proposent des formations professionnelles diplômantes.

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

Être persévérant, de maîtriser l'anglais qui est indispensable, faire ses armes dans plusieurs hôtels pour avoir un maximum d'expériences et surtout d'aimer faire plaisir et d'aimer transmettre.

Quelle évolution peut avoir une Gouvernante Générale dans ce métier ?

Accéder à des postes de Direction. J'ai moi-même été directrice d'exploitation d'un hôtel 5 étoiles avant de retourner au métier de Gouvernante Générale qui m'apporte plus de plaisir et de satisfactions.

Est-ce un métier international ?

Incontestablement, oui. [On peut être Gouvernante Générale partout dans le monde.](#)

Que représente l'AGGH pour vous ?

Une grande histoire de partage et d'amitié. Ayant été présidente de la région Lyon-Rhône-Alpes à une période, j'ai pu rencontrer et retrouver des personnes aussi motivées et passionnées que moi. [AGGH est une association qui a su promouvoir le métier avec force et humilité.](#) C'est probablement l'une des meilleurs qui soit dans le monde de l'hôtellerie.

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

Depuis 20 ans. J'ai été membre et présidente de l'Antenne Lyon, puis de la Côte-d'Azur.

Qu'est-ce que cela vous apporte ?

Je trouve en l'AGGH beaucoup d'attention et de bienveillance avec les autres membres. Nous partageons nos expériences et nos conseils. C'est une association dynamique tournée vers les autres qui anime et reçoit d'excellents fournisseurs. Ces échanges sont constructifs. Nous sommes informés des nouveautés et nous avançons ensemble.