

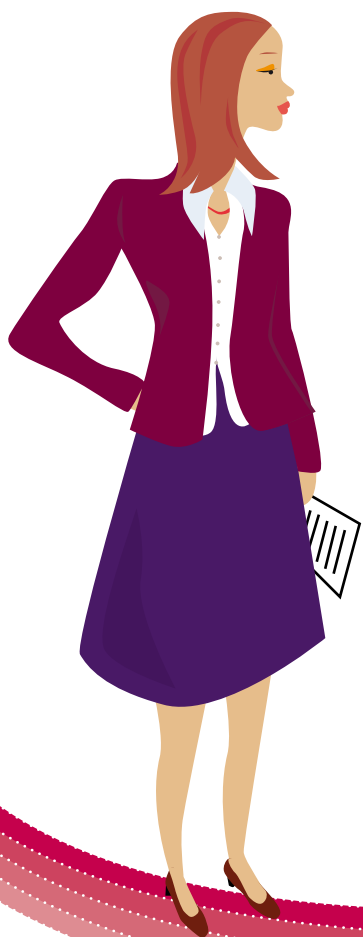
Étude
métier

2006

Gouvernantes

**LES
GOUVERNANTES
D'HÔTEL**

HÔTELLERIE – RESTAURATION & ACTIVITÉS CONNEXES



*D'après une enquête réalisée pour le compte
de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications
de l'Hôtellerie et la Restauration par Coach Omnium,
cabinet d'études marketing et économiques,
spécialisé dans les hébergements touristiques.*

Sommaire

MÉTHODOLOGIE & ÉCHANTILLON

4

1. Données de cadrage sur le métier de gouvernante

6

- 1.1 Son rôle
- 1.2 Sa formation
- 1.3 Sa rémunération

2. Évaluation quantitative de la population des gouvernantes

8

- 2.1 Hôtels qui emploient une gouvernante
- 2.2 Hôtels n'employant pas de gouvernante

3. Résultats d'enquête

12

- 3.1 Caractéristiques des hôtels
- 3.2 Profil des gouvernantes
- 3.3 Le métier de gouvernante
- 3.4 Ce qu'il faut retenir de l'enquête en bref

3

Méthodologie et échantillon

Afin de quantifier le nombre de gouvernantes une enquête ciblée a été réalisée, entre le 29 novembre et le 6 décembre 2006, auprès de **400 hôtels** de toutes catégories et capacités, de chaînes et indépendants, en Île-de-France et en province.

Cet échantillon, nécessaire et suffisant pour tirer des tendances à bonne fiabilité, a été composé rigoureusement selon la répartition française des hôtels classés par catégorie et capacité. Dans la mesure du possible, nous avons suivi une répartition équitable de l'échantillon entre les établissements localisés en Île-de-France et ceux situés en province d'une part, et entre hôtels de chaînes et indépendants d'autre part. Mais, cette répartition n'a pas pu être systématiquement respectée et un redressement a été opéré. Par exemple, il existe très peu d'hôtels de chaînes intégrées de moins de 30 chambres et à l'inverse, peu d'indépendants de plus de 140 chambres dans les catégories 0/1 et 2 étoiles.

La question qui leur a été posée était la suivante :

« **Avez-vous une gouvernante au sein de l'hôtel ? Si non, qui s'occupe de ces tâches ?** »

La part des hôtels ayant répondu affirmativement à cette question a été pondérée au nombre d'hôtels classés(*) français répartis par catégorie et par capacité, afin d'évaluer le nombre de gouvernantes en France.

Cette enquête nous a permis, en outre, de définir le type d'hôtel qui emploie des gouvernantes.

Dans cet échantillon de 400 hôtels, nous en avons extrait 120 qui emploient une gouvernante afin de mener une **série d'entretiens téléphoniques approfondis quali-quantitatifs** (environ 10-15 min) avec les personnes occupant ce poste. Les interviewé(e)s ont été sélectionné(e)s selon un mode aléatoire, mais avec des critères de ciblage en termes de capacité, de catégorie et de localisation des établissements. Cette enquête quali-quantitative a permis de récolter des informations sur le profil et le métier des gouvernantes.

- Le métier est connu sous l'appellation « gouvernante », même s'il peut également concerner des hommes. La quasi totalité des personnes interrogées étant des femmes, le nom féminin est utilisé dans ce document.
- Notons également que la fonction de gouvernante peut s'exercer dans des établissements de santé, des maisons de retraites, etc. **Il n'est ici question que des gouvernantes d'hôtel.**

(*) Les hôtels non classés, dont on dénombre entre 9000 et 12000 établissements en France, ne sont pas pris en compte car nous estimons que dans leur quasi totalité, aucune gouvernante n'est employée, compte tenu de leur capacité moyenne très faible et/ou de leur gamme.

Rappel : la catégorie d'un hôtel peut être désignée par son nombre d'étoiles ou sa gamme équivalente :

- Hôtellerie super-économique : 0/1 étoile
- Hôtellerie économique : 2 étoiles
- Hôtellerie moyenne gamme : 3 étoiles
- Hôtellerie haut de gamme : 4 étoiles

Nota : les phrases intégrées en italique dans le texte sont des citations de gouvernantes interrogées par Coach Omnium.

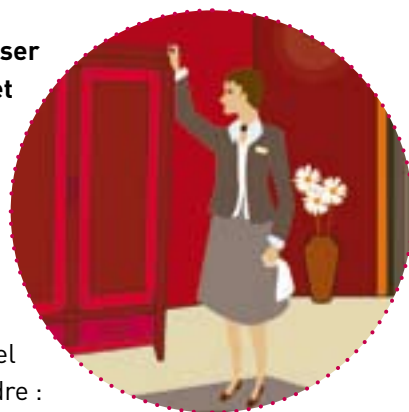
Élaboration,
organisation, réalisation
des interviews, saisie, traitement
et synthèse réalisés par Coach Omnium.
La publication des données est autorisée
avec l'accord préalable de Coach Omnium
ou de son client. Mention obligatoire :
« source Coach Omnium ».



1. Données de cadrage sur le métier de gouvernante

1.1 Son rôle

Si le rôle premier de la gouvernante est de **superviser le travail des équipes des étages, ses tâches sont diverses et variées et dépendent des établissements qui les emploient, de leur taille, de leur catégorie.** Sa fonction n'est donc pas monolithique. En général, son rôle est le suivant :



- La gouvernante est responsable de l'équipe qui entretient les chambres et les parties communes. Elle contrôle le travail du personnel des étages (femmes et valets de chambre) et l'encadre : organisation des plannings, répartition des tâches, gestion du linge, achats des produits d'entretien, des fournitures et des produits d'accueil, respect de l'hygiène et de la sécurité,... Elle participe au recrutement ou donne son avis, forme le personnel, et rend compte de l'activité de son équipe au directeur de l'hébergement ou au directeur général de l'hôtel.
- Elle gère l'approvisionnement des minibars et du stock de fournitures servant à l'entretien des chambres et des couloirs. Elle peut également être amenée à apporter une touche personnelle aux chambres, en se chargeant de la décoration florale ou en changeant la disposition des meubles. Elle participe aussi au projet de rénovation des chambres et des lieux communs (organisation, décoration).
- Soucieuse du confort de la clientèle, la gouvernante peut être amenée à entretenir une relation directe avec elle. Elle s'occupe aussi de la mise en place des accueils VIP. Dans ce cadre, on lui demande de plus en plus de maîtriser une ou même plusieurs langues étrangères, surtout dans les hôtels de luxe.

Une gouvernante est une véritable « maîtresse de maison ».

Notons qu'exercer le métier de gouvernante dans un hôtel de standing moyen ou dans un hôtel de luxe est très différent. Dans le premier cas, on demande à la gouvernante d'être très polyvalente : de veiller au service des petits déjeuners, de commander des fournitures ou même d'effectuer du ménage dans les chambres en cas de sous-effectif,... Tandis que dans un hôtel de luxe, la gouvernante veille au maintien de la qualité des services et contribue à la fidélisation des clients.

La majorité des hôtels concernés n'emploient qu'une seule gouvernante ; mais les hôtels de grand standing et de grande capacité ont souvent une gouvernante générale, complétée par des gouvernantes d'étage et/ou des gouvernantes adjointes.

1.2 Sa formation

La fonction de gouvernante est le plus souvent accessible par l'expérience. On trouve souvent à ce poste d'anciennes femmes de chambre ou employées de réception, qui ont largement fait leurs preuves et maîtrisent parfaitement l'organisation interne de l'hôtel.

Les responsabilités d'une gouvernante correspondent à un **niveau bac, de préférence un bac technologique hôtellerie**, ou à un **BTS hôtellerie-restauration**, option mercatique et gestion hôtelière.

À noter, un brevet professionnel (BP) gouvernante, que l'on prépare après un BEP ou un CAP, a été créé en 1997. Des écoles privées proposent également leur propre diplôme de gouvernante (homologué ou non), qui se prépare généralement en un an après le niveau bac.

1.3 Sa rémunération

La rémunération des gouvernantes, comme pour tous les postes hôteliers, est très variable en fonction de l'hôtel. **Le salaire mensuel brut moyen des gouvernantes en 2006, toutes régions confondues, est de 1 990 €** ^[2]. Sur Paris et la région parisienne, il est beaucoup plus élevé qu'en province, 2 319 € contre 1 646 €. Mais précisons que sur Paris, les hôtels 4 étoiles sont nombreux ; or dans cette gamme la gouvernante assure un rôle d'encadrement important.

Il faut ajouter qu'il existe des différentiels de salaires avec une ouverture de plus de 40% entre les mieux et les moins bien payées. Une règle générale observée veut que plus l'hôtel est luxueux et parfois de grande taille, plus les rémunérations sont élevées.

^[2] Source :

Enquête du journal L'Hôtellerie Restauration-Conso CHD, 2006.

2. Évaluation quantitative de la population des gouvernantes

Le nombre d'hôtels ayant une gouvernante en France est de manière estimative le suivant :

Évaluation du nombre d'hôtels français classés employant une gouvernante

Décembre 2006

	Nombre d'hôtels classés en France	Évaluation du nombre d'hôtels employant une gouvernante	Part des hôtels français employant une gouvernante
4 étoiles & luxe	747	302	40 %
3 étoiles	3 702	953	26 %
2 étoiles	9 825	1 398	14 %
0/1 étoile	3 840	179	5 %
Total	18 114	2 832	16 %

Traitement & analyse : Coach Omnium

En tenant compte des hôtels qui emploient **plusieurs gouvernantes** (gouvernante générale, assistante gouvernante, gouvernante adjointe, gouvernante d'étage), on peut estimer qu'au total **environ 3 000 gouvernantes** sont employées par les hôtels classés français.

2.1 Hôtels qui emploient une gouvernante

La présence d'une gouvernante dans un hôtel peut être fonction de :

La catégorie de l'hôtel

L'étude fait apparaître que **seuls 16% des hôtels classés français ont au moins une gouvernante**. Si seulement 5% des établissements classés 0/1 étoile ont une gouvernante, 40% des 4 étoiles & luxe en emploient au moins une. On observe donc une **forte dépendance entre la catégorie de l'hôtel et cette profession**. Plus on monte en gamme et plus les établissements comptent de gouvernante(s).

La capacité de l'hôtel

- Dans la catégorie super-économique

Présence d'une gouvernante en fonction de la capacité dans les hôtels 0/1 étoile

Capacité des hôtels	Répartition des hôtels 0/1* français en fonction de leur capacité	Part des hôtels 0/1* ayant une gouvernante
Plus de 100 chambres	0,6%	31 %
Moins de 100 chambres	99,4%	3%
Total	100%	5%

Traitement & analyse : Coach Omnium.

Dans cette catégorie, seuls 3% des hôtels de moins de 100 chambres emploient au moins une gouvernante. En revanche, cette part s'élève à 31% pour les établissements dont la capacité dépasse les 100 clés. Notons que dans cette fourchette de chambres, nous avons interrogé exclusivement des hôtels de chaînes, car les indépendants sont largement minoritaires.

Enfin, **rare sont les hôtels 0/1 étoile qui emploient des gouvernantes ; seules les unités de chaînes de grandes capacités y ont recours**, quand ce service n'est pas sous-traité.

- Dans la catégorie économique

Présence d'une gouvernante en fonction de la capacité dans les hôtels 2 étoiles

Capacité des hôtels	Répartition des hôtels 2* français en fonction de leur capacité	Part des hôtels 2* ayant une gouvernante
Plus de 100 chambres	1%	38%
De 60 à 99 chambres	2,5%	29%
De 45 à 59 chambres	2,5%	29%
De 30 à 44 chambres	5,5%	33%
Moins de 30 chambres	11%	10%
Total	80%	14%

Traitement & analyse : Coach Omnium.

Seuls les hôtels de grandes (plus de 100 chambres) ou de petites capacités (moins de 30 clés) se démarquent. Tandis qu'une part non négligeable des premiers (38%) emploie une gouvernante, cela ne concerne que 10% des petites unités. Or, les structures de faibles capacités représentent 80% des hôtels français dans la catégorie 2 étoiles. **Ce poste est donc largement minoritaire dans cette gamme (14%).**

Entre ces 2 extrémités, la présence d'une gouvernante concerne environ 30% des établissements. Pour cette catégorie, qui concerne les hôtels de plus de 100 chambres, nous avons également interrogé en majorité (90%) des structures de chaînes, les indépendants étant peu nombreux.

- Dans la catégorie moyenne gamme

Présence d'une gouvernante en fonction de la capacité dans les hôtels 3 étoiles

Capacité des hôtels	Répartition des hôtels 3* français en fonction de leur capacité	Part des hôtels 3* ayant une gouvernante
Plus de 100 chambres	5%	87,5%
De 70 à 99 chambres	6%	61%
De 50 à 69 chambres	7%	33%
De 30 à 49 chambres	13%	40%
Moins de 30 chambres	69%	15%
Total	100%	26%

Traitement & analyse : Coach Omnium

Là encore, **les hôtels offrant de grandes capacités se démarquent : près de 90% des établissements 3 étoiles de plus de 100 chambres ont une gouvernante.**

Dans cette fourchette, en 3 étoiles, nous avons interrogé autant d'hôtels de chaînes que d'indépendants. On s'aperçoit qu'il n'y a pas de différence, quel que soit le type d'hôtel. Les unités de faibles capacités en revanche ne sont que 15% à employer une gouvernante, mais cette part est à la hausse, comparée aux gammes inférieures. Les petites structures prévalent dans la catégorie 3 étoiles (69%), ce qui explique que seul un quart des hôtels de cette gamme ait créé ce poste. Dans les autres fourchettes de chambres, seuls les hôtels de plus de 70 clés emploient majoritairement une gouvernante.

- Dans la catégorie haut de gamme

Présence d'une gouvernante en fonction de la capacité dans les hôtels 4 étoiles

Capacité des hôtels	Répartition des hôtels 4* français en fonction de leur capacité	Part des hôtels 4* ayant une gouvernante
Plus de 100 chambres	9%	97,5%
De 50 à 99 chambres	12%	85%
De 30 à 49 chambres	21%	73%
Moins de 30 chambres	58%	10%
Total	100%	40%

Traitement & analyse : Coach Omnium

La large majorité des hôtels 4 étoiles de plus de 30 chambres a une gouvernante.

Cela concerne près de trois quarts des unités de 30 à 49 chambres et presque 100% des structures de plus de 100 clés. Dans cette fourchette, un seul hôtel interrogé a affirmé n'avoir personne à ce poste tout en précisant qu'il disposait d'un responsable d'hébergement.

La répartition entre hôtels de chaînes et indépendants est équitable. Or, la plupart des établissements 4 étoiles, tous types confondus et de plus de 50 chambres, ont une gouvernante, au moins. Comme pour la catégorie 3 étoiles, ce poste n'est donc pas fonction du type ou du statut d'hôtellerie.

En revanche, la part des gouvernantes reste largement minoritaire dans les plus petites structures (10%). Or, comme pour les autres catégories, l'hôtellerie haut de gamme en France est dominée par les hôtels de moins de 30 clés, la part des établissements employant une gouvernante dans cette gamme est donc relativement peu élevée (40%).

La localité de l'hôtel

Nous avons interrogé autant d'hôtels situés à Paris et en région parisienne que d'unités de province. On constate que parmi les hôtels qui emploient une gouvernante, 52% se trouvent en Île-de-France et 48% en province. La localisation de l'hôtel et la profession ne sont donc pas dépendants.

En résumé, l'emploi d'une ou de plusieurs gouvernantes dépend principalement de la taille et de la catégorie de l'hôtel : plus l'hôtel est grand et/ou haut de gamme, plus il y a de chances qu'il emploie une ou plusieurs gouvernantes.

2.2 Hôtels n'employant pas de gouvernante

Pour les hôtels qui n'ont pas de gouvernante, soit environ 84 des établissements français, ce rôle est assumé par :

- **La direction** (adjoint ou assistant de direction, gérant ou directeur lui-même). Cela concerne 55% des hôtels ayant déclaré ne pas employer de gouvernante.
- **La réception** (réceptionniste, chef de réception ou premier de réception), dans une moindre mesure, 10,5% des établissements.
- **Une première femme de chambre ou un employé polyvalent** qui peut, de façon plus exceptionnelle, vérifier le travail du personnel d'étage.

Plus du quart de ces hôtels emploient une société sous-traitante qui propose les services d'une gouvernante, mais qui est cependant plutôt un chef d'équipe de nettoyage.

3. Résultats d'enquête

Les entretiens menés directement avec les **120 gouvernantes** nous ont permis de recueillir des données sur les caractéristiques des hôtels qui les emploient, sur le profil des personnes qui occupent ce poste et sur l'appréciation qu'elles ont de leur métier, de ses évolutions et de ses difficultés.

3.1 Caractéristiques des hôtels

La répartition des 120 enquêtes approfondies menées auprès des gouvernantes, est la suivante :

52,5% d'hôtels de Province	55% d'établissements de chaîne	47,5% de 4 étoiles	2% de moins de 30 chambres
47,5% d'hôtels d'Île-de-France	45% d'indépendants	31% de 3 étoiles	8% de 30 à 49 chambres
		17,5% de 2 étoiles	9% de 50 à 69 chambres
		4% de 0 & 1 étoile	18% de 70 à 99
			63% de plus de 100 chambres

La répartition des 120 hôtels suit les mêmes tendances que celles observées précédemment sur les établissements français qui emploient une gouvernante :

- Plus on descend en gamme, moins les hôtels emploient de gouvernante.** Ce qui explique que la plus grande partie des gouvernantes interrogées (47,5%) travaille dans un hôtel 4 étoiles et luxe, tandis que seulement 4% d'entre elles sont employées dans un établissement 0/1 étoile. De ce fait, parmi les hôtels d'Île-de-France, une majorité est localisée à Paris. La capitale comprend en effet de nombreux hôtels 4 étoiles et aussi d'établissements de toutes gammes de grande capacité.
- Plus le nombre de chambres est important, plus les hôtels tendent à employer une gouvernante.** Ainsi, la majeure partie des gouvernantes interrogées travaille dans un hôtel de plus de 100 chambres (63%), alors que seulement 2% d'entre elles se trouvent dans une petite structure de moins de 30 chambres.

Par conséquent, **la plupart des hôtels employant au moins une gouvernante se situe à Paris intra-muros (37 %), dans une grande ou moyenne ville de province** (Lyon, Marseille, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Strasbourg,...), dans une station balnéaire ou de montagne (Fréjus, Deauville, Biarritz, Cannes, La Baule, Courchevel, Val d'Isère, Saint-Tropez, Bourg-Saint-Maurice, l'Alpe d'Huez,...). Autant de lieux où l'on trouve davantage d'hôtels hauts de gamme et/ou de grande capacité.

- **Le statut d'établissement ne joue pas sur la présence ou l'absence d'une gouvernante.** La répartition entre hôtels de chaînes et hôtels indépendants est donc à peu près similaire, respectivement 55 % contre 45 % .

Les salariés

Les hôtels concernés emploient en moyenne 54 salariés permanents, mais près des 3/4 ont moins de 50 employés. En effet, une dizaine de structures disposent de plus de 150 salariés, tirant cette moyenne vers le haut. En moyenne, 11 employés sont affectés au service des étages, mais plus de la moitié des hôtels a moins de 10 salariés à ce service. 62% des hôtels disposent d'une ou de plusieurs gouvernante(s) adjointe(s) ou gouvernante(s) d'étages. Dans la plupart des cas (70%), ils en ont moins de 3.

3.2 Profil des gouvernantes

Le sexe

La plupart des gouvernantes interrogées sont des femmes, seuls 2 hommes ont été interviewés. Cette profession est sans surprise encore très féminisée.

L'âge

18 à 29 ans	11 %
30 à 39 ans	32 %
40 à 49 ans	36 %
50 à 65 ans	21 %

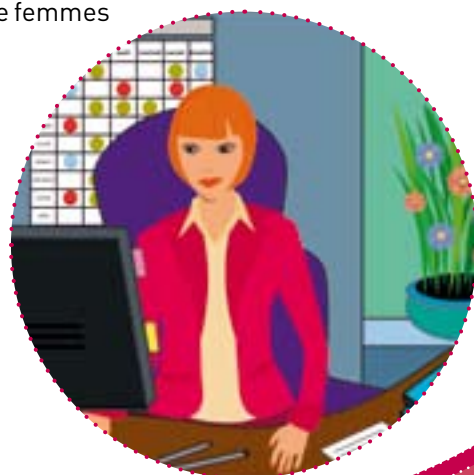
Traitement & analyse : Coach Omnium

La majorité des gouvernantes interrogées a entre 40 et 49 ans. Seuls 11 % des gouvernantes ont moins de 30 ans. Ce qui est relativement logique car on verra par la suite qu'elles atteignent souvent ce poste après plusieurs années d'expérience en tant que femmes de chambre.

Le niveau de diplôme

Aucun	27,5 %
BEP/CAP	15 %
BAC	17 %
BTS	24 %
DEUG	6 %
Autres	13 %

Traitement & analyse : Coach Omnium



La plus grande part des gouvernantes interrogées (27,5%) n'a aucun diplôme, mais nombreuses sont celles qui ont suivi une formation professionnelle de gouvernante dans une école ou dispensée par un groupe hôtelier, Accor par exemple.

88% des gouvernantes n'ayant aucun diplôme ont plus de 40 ans. Elles ont souvent évolué en interne, leurs responsabilités augmentant parallèlement à leur ancienneté dans l'établissement.

NB : Le total dépasse les 100% car 3 gouvernantes cumulent 2 diplômes : BTS tourisme ou hôtellerie et DEUG.

Près du quart des gouvernantes interrogées ont un BTS ; il est hôtelier pour la plupart (69%). Les autres BTS cités concernent divers domaines : communication, langue, gestion, comptabilité ou tourisme. Près de 60% d'entre elles sont âgées de 30 à 40 ans.

15% des gouvernantes interrogées possèdent un BEP/CAP, dans l'hôtellerie pour la moitié d'entre elles. Certaines gouvernantes interrogées viennent d'une autre filière, comme secrétariat ou sanitaire et social.

Près du quart des gouvernantes interrogées ont fait des études qui ne correspondent pas à leur poste actuel.

6% ont un DEUG en droit, en littérature, en espagnol ou encore en sciences économiques et sociales. Sous le terme générique « Autres », qui concerne 13% des gouvernantes, sont regroupées diverses filières qui n'ont pas de rapport avec le secteur hôtelier : école de commerce, licence de langue étrangère, DEA de chimie, diplôme d'infirmière, maîtrise en comptabilité, licence de sociologie, master en management international,... S'agissant de personnes qui se sont réorientées au cours de leur carrière, elles sont sur le marché du travail depuis déjà quelques années.

Ainsi, 83% des gouvernantes ayant suivi ces formations ont entre 30 et 50 ans.

Le poste de gouvernante est ouvert à toutes quel que soit le diplôme, mais il existe souvent un lien entre la catégorie de l'hôtel et le niveau d'études des gouvernantes. Ainsi, 69% des gouvernantes qui ont un BTS travaillent dans un hôtel 4 étoiles, tandis que seulement 36% des gouvernantes n'ayant aucun diplôme sont dans l'hôtellerie haut de gamme. À l'inverse, 21% des gouvernantes n'ayant pas de diplôme sont employées dans un établissement 0,1 ou 2 étoiles, contre seulement 7% des gouvernantes possédant un BTS.

Dénomination du poste

Pour 86% des gouvernantes interrogées, la dénomination de leur poste sur leur bulletin de salaires est « gouvernante », dont 41% « gouvernante générale ». Cette dernière appellation ne suppose pas obligatoirement qu'il y a d'autres gouvernantes d'étage dans l'hôtel. Pour les autres, elles effectuent les mêmes tâches et ont les mêmes responsabilités, sans posséder le titre officiel de gouvernante. Il s'agit dans la plupart des cas de « responsables d'étages » ou de « chefs d'équipes ».

Adhésion à l'Association des Gouvernantes Générales de l'Hôtellerie

Moins de 12% des gouvernantes interrogées adhèrent à l'AGGH (qui n'a pas pu être interviewée faute de réussir à les joindre par téléphone). Si seulement 3% affirment ne pas connaître cette association, ce chiffre est sans doute sous-évalué car nombreuses sont celles qui n'ont pas eu le réflexe de demander de quoi il s'agissait.

Une gouvernante déplore le fait que l'AGGH travaille plus sur la valorisation du métier de gouvernante que sur celle des femmes de chambres, or « *l'une ne va pas sans l'autre, et la profession des femmes de chambres est bien moins gratifiante.* »

Ancienneté des gouvernantes interrogées

• Dans la vie active

Elles travaillent, en moyenne, depuis 19 ans. 55% d'entre elles sont sur le marché de l'emploi depuis moins de 20 ans, et seulement 12% depuis plus de 30 ans.

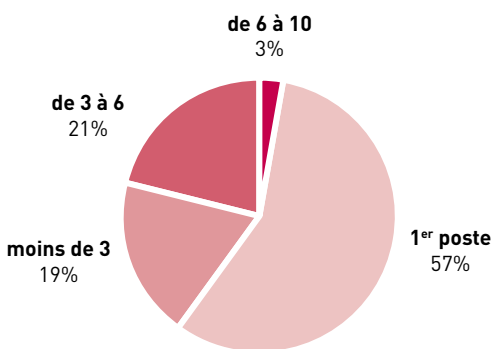
• Dans l'hôtellerie

Elles sont dans l'hôtellerie depuis 15 ans en moyenne. 68% des gouvernantes interrogées travaillent dans ce secteur depuis moins de 20 ans, et seulement 3% depuis plus de 30 ans. **56% d'entre elles ont toujours travaillé dans l'hôtellerie.**

• Dans la profession

Elles exercent le métier de gouvernante depuis 9 ans en moyenne. 44% d'entre elles ont plus de 9 ans d'ancienneté dans cette profession. 19% des gouvernantes interrogées ont toujours occupé cette fonction. On peut considérer que, dans un secteur où le turn-over est très important, **la gouvernante est l'une des fonctions les plus stables, voire fidèles, de toute l'hôtellerie.**

Nombre d'hôtels dans lesquels l'activité a été exercé



Traitement & analyse : Coach Omnium

Pour plus de la moitié des personnes interrogées (57%), c'est leur premier poste en tant que gouvernante. Aucune n'a exercé cette profession dans plus de 10 hôtels, et seulement 3% dans plus de 6 établissements.

Dans le poste actuel

Moins de 6 mois	4%
De 6 mois à 2 ans	23%
De 3 à 5 ans	34%
De 6 à 15 ans	26%
Plus de 15 ans	13%

Traitement & analyse : Coach Omnium

Trois quarts des gouvernantes interrogées occupent leur emploi depuis plus de 2 ans et 39% depuis plus de 6 ans.

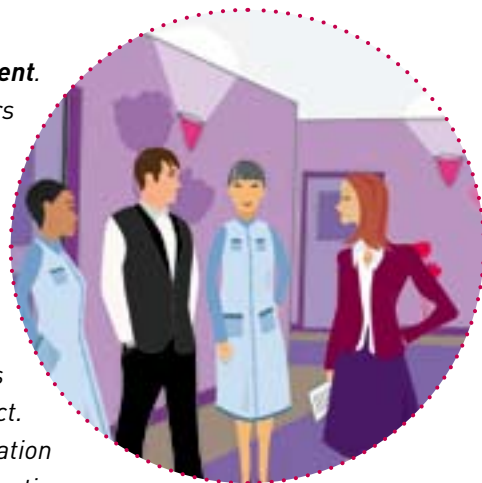
3.3 Le métier de gouvernante

Tâches subsidiaires

Près de la moitié des gouvernantes interrogées estiment qu'elles accomplissent des tâches qui ne relèvent pas directement de leurs fonctions.

Toutefois le métier de gouvernante est très polyvalent.

Il est donc délicat de distinguer les tâches qui relèvent de leurs fonctions de celles qui n'en font pas parties. Cela est en effet laissé à l'appréciation de chaque gouvernante. Par exemple, si certaines considèrent que faire une chambre de temps en temps par manque de personnel fait partie de leur métier, d'autres jugent que cela dépasse le simple cadre de leur travail. De ce fait, deux gouvernantes peuvent accomplir les mêmes tâches et avoir répondu différemment à la question. Par ailleurs, certaines gouvernantes occupent ce poste alors qu'elles n'en ont pas le titre exact. Elles jugent donc que les tâches qu'elles accomplissent (élaboration des plannings, gestion de personnel,...) ne relèvent pas de leurs fonctions.



Parmi les gouvernantes estimant remplir des fonctions qui ne font pas partie de leur métier :

- 22 % ont cité la lingerie/blanchisserie.
- 22 % la restauration (service en restaurant, room service, préparation et service des petits déjeuners,...).
- 15 % le nettoyage des chambres.
- 14 % la supervision de la réalisation de travaux techniques.
- 12 % l'accueil des groupes (séminaires, banquets, comités d'entreprises) ou le nettoyage des salles.
- 10 % les commandes auprès des fournisseurs.
- 10 % la décoration.
- 7 % la réception.

Si certaines se plaignent de ce surplus d'activité, d'autres l'apprécient. Cela leur permet de diversifier leurs tâches et d'accroître leurs responsabilités, rendant leur métier plus intéressant et plus valorisant.

La sous-traitance

94 % des gouvernantes interrogées travaillent avec des entreprises sous-traitantes.

Mais, il faut être prudent avec ce chiffre car **il englobe le blanchissage du linge et le pressing qui concernent 88 % des hôtels faisant appel à une société extérieure.** En effet, rares sont les établissements qui possèdent une lingerie intégrée, laquelle disparaît massivement du paysage hôtelier français au profit des prestataires externes.

Les hôtels ont également recours à des entreprises sous-traitantes pour l'entretien partiel de certaines surfaces : moquettes, marbres ou vitres (25 % des établissements), nettoyage des parties communes (12 %), décoration florale (5 %).

Au final, seulement 27,5 % des gouvernantes interrogées travaillent avec une société extérieure pour l'entretien des chambres, soit entièrement, soit partiellement (pour une partie des chambres ou pendant les périodes de pleine activité).

En revanche la plupart, voire la totalité, des gouvernantes générales complètent le personnel fixe de femmes de chambres par des extras tout au long de l'année ou seulement lors de l'absence de salariés fixes ou en haute saison, par des saisonniers.

La large majorité des gouvernantes interrogées (80 %) pensent que les entreprises sous-traitantes ne constituent pas une menace pour leur métier.

En effet, les hôtels qui ont recours à une société extérieure pour le nettoyage des chambres conservent généralement une gouvernante en interne pour vérifier le travail. Même si la société de sous-traitance a sa propre gouvernante ou chef d'équipe, elle est souvent moins « impliquée » et « consciencieuse ». Par contre, il est vrai que, dans ce cas, les hôtels ont tendance à n'embaucher qu'une seule gouvernante. « *Il faut toujours quelqu'un pour chapeauter, mais au final il y a moins de gouvernantes en interne* » explique l'une d'entre elles. D'autre part, si cela se vérifie dans l'hôtellerie 3 et 4 étoiles, c'est moins vrai dans les hôtels 0, 1 ou 2 étoiles où un des membres de l'hôtel (réceptionniste, assistante de direction ou la direction elle-même) se charge de vérifier le travail.

« *Si les entreprises sous-traitantes ne menacent pas réellement le métier de gouvernante, elles le modifient. Notre rôle se restreint essentiellement à de la surveillance-supervision,* » confie une gouvernante.

Mais au final, « **le métier demande trop de polyvalence et d'implication pour qu'il soit menacé par des sous-traitants** » précise la gouvernante générale d'un établissement 4 étoiles.

Le terme « **complémentarité** » est revenu à plusieurs reprises lors de ces interviews. Le personnel d'étages, qui peut être sous-traité, et la gouvernante ont des rôles distincts et complémentaires car le travail des femmes de chambres doit nécessairement être supervisé. « *Finalement, c'est plus le métier des femmes de chambres qui est menacé que celui des gouvernantes.* »

« **La sous-traitance est une arme à double tranchant.** » D'une part, elle permet de faire fluctuer le personnel en fonction de l'activité de l'hôtel et de faire ainsi des économies en ne payant des frais de personnel qu'en fonction des chambres effectivement louées ; elle évite ainsi une gestion lourde de salariés fixes.

Mais d'autre part, le personnel est moins impliqué et les cadences exigées par l'entreprise sous-traitante (en moyenne, 4 chambres par heure contre 2 à 3 en temps normal) impliquent trop souvent un travail bâclé.

« *Les entreprises sous-traitantes, c'est bien pour le dépannage.* » De ce fait, de nombreux hôteliers qui s'étaient tournés vers des entreprises sous-traitantes pour le nettoyage des chambres en reviennent. C'est, par exemple, le cas de certains établissements des chaînes Sofitel et Novotel. Pour les gouvernantes qui pensent que les entreprises sous-traitantes menacent leur métier (12,5%), les critiques à leur encontre sont nombreuses : « **travail mal fait** », « **manque de professionnalisme** », « **peu de respect des clients** ». En outre, « *de plus en plus d'entreprises sous-traitantes forment des chefs d'équipe pour remplacer les gouvernantes dans les hôtels 2 étoiles* ». « *Ils ont leur propre chef d'équipe, leur première femme de chambre* » déplore une gouvernante.

Toutefois, les entreprises sous-traitantes commencent à employer de vraies gouvernantes d'hôtel ; le métier n'est donc pas réellement menacé, il évolue.

Les changements perçus dans la profession

56 % des gouvernantes interrogées ont remarqué des changements dans leur profession.

Dans la plupart des cas, cela concerne leurs fonctions ou le personnel.

60 % d'entre elles ont le sentiment que leur travail s'est enrichi. Elles ont davantage de « *responsabilités* », d'« *autonomie* ». Elles doivent être plus « *polyvalentes* », « *réactives* », « *gestionnaires* », « *s'investir dans les résultats de l'hôtel* ».

Le métier se modernise aussi bien au niveau de son image dépoussiérée, des conditions de travail, de la pluralité des fonctions. À l'inverse, 10 % des gouvernantes ayant perçu des changements estiment que la profession se dégrade et qu'elle est dévaluée.

36% des gouvernantes qui perçoivent des changements abordent des problèmes de personnel.

Il est de moins en moins motivé, fidèle et compétent, selon elles. Le recrutement est devenu difficile. « *On est passé de la vocation au besoin de gagner sa vie* ». « *C'est un métier peu valorisant et, rares sont les jeunes qui s'orientent dans cette voie* ».

Le personnel ne fait pas d'effort, « *il n'a plus l'amour du métier,* ». « *Quand on gagne le SMIC pour venir travailler le dimanche, on peut comprendre un certain manque de motivation.* » D'autres évolutions évoquées par une minorité de gouvernantes concernent la clientèle (plus exigeante et moins aisée).

Les principales difficultés rencontrées

Pour rappel, la large majorité des gouvernantes interrogées (près de 70%) se plaint du personnel sous leur responsabilité. Parmi les critiques récurrentes, les gouvernantes mentionnent le manque de motivation de compétence, de qualification, de respect du travail et de la clientèle. « *Le personnel est peu fidèle et le turn-over important, il est donc délicat d'investir dans la formation bien que cela s'avère souvent indispensable.* »

18% des gouvernantes précisent que les équipes sont souvent difficiles à gérer en raison de l'absentéisme, du manque de personnel, de problèmes de communication, de compréhension mutuelle, de susceptibilité, de barrière de la langue... En effet, de nombreuses femmes de chambres mais aussi gouvernantes sont d'origine étrangère et, pour certaines, maîtrisent mal la langue française.

« *On fait beaucoup de social et d'éducation dans ce métier* » confie une gouvernante. « *Le fossé est large entre les exigences de la direction et la gestion du personnel. Il est difficile de respecter les ratios de rentabilité imposés quand le personnel vient à manquer ou qu'il ne fait aucun effort d'économie.* »

Le personnel s'investit peu dans la vie et le fonctionnement de l'hôtel, « *il ne s'y intéresse pas.* » Plusieurs gouvernantes reconnaissent que le métier de femmes de chambres est peu valorisant, assez ingrat et mal rémunéré alors que les horaires sont pénibles. Si ce contexte ne justifie pas entièrement le manque de conscience professionnelle du personnel d'étages, il peut aider à le comprendre. Les autres difficultés qui ont été évoquées concernent divers aspects de la profession que certaines gouvernantes perçoivent comme une contrainte :

- La trop grande pluralité des tâches.
- La pénibilité des horaires.
- Les « *exigences irréalisables* » de la direction en termes de rentabilité et de productivité.
- La dépendance vis-à-vis des entreprises sous-traitantes qui offrent peu de garantie quant à la qualité du travail.
- L'adaptabilité face aux exigences multiples et diverses de la clientèle.
- Le poids trop important des tâches administratives dans la profession.
- La gestion des imprévus de dernière minute. « *Tout est fait dans l'urgence, il faut être hyperréactive.* »

13% des gouvernantes interrogées déclarent ne pas ressentir de difficultés particulières dans l'exercice de leurs fonctions. « *Notre métier est justement de gérer les difficultés et les imprévus.* »

3.4 Ce qu'il faut retenir de l'enquête en bref...

- Les gouvernantes interrogées travaillent pour la plupart dans des hôtels moyen et haut de gamme de grande capacité, établissements qui sont les plus susceptibles de créer ce poste. Ces derniers se situent donc logiquement dans des grandes villes ou des stations touristiques.
- Les 120 hôtels retenus dans cette enquête emploient en moyenne 54 salariés, dont 11 affectés au service des étages. Ils ont rarement plus de 2 gouvernantes adjointes ou d'étages.
- Moins de 2% des enquêtés sont des hommes.
- 36% des gouvernantes sont âgées de 40 à 49 ans et 32% de 30 à 39 ans.
- 27,5% des gouvernantes n'ont aucun diplôme, mais nombreuses sont celles qui ont suivi une formation de gouvernante. Un quart des gouvernantes interrogées a un BTS, dont 69% dans l'hôtellerie. On observe une corrélation entre la catégorie de l'hôtel et le niveau d'étude de la gouvernante.
- Dans 86% des cas, la dénomination du poste sur le bulletin de salaire est « gouvernante », dont 41% « gouvernante générale ».
- Moins de 12% des gouvernantes interrogées adhèrent à l'Association de Gouvernantes Générales de l'Hôtellerie (AGGH).

Ancienneté

Dans la vie active	19 ans en moyenne
Dans le secteur hôtelier	15 ans en moyenne
Dans l'emploi de gouvernante	9 ans en moyenne, 19% n'ont exercé que cette profession
Dans l'emploi actuel	Plus de 3 ans pour près des 3/4 des gouvernantes et de 3 à 5 ans pour plus d'un tiers. Pour 57% d'entre elles, il s'agit de leur premier poste de gouvernante

- Près de 50% des gouvernantes estiment qu'elles accomplissent des tâches qui ne relèvent pas directement de leurs fonctions. La lingerie/blanchisserie, la restauration, le nettoyage des chambres et le lien avec des travaux techniques sont les tâches subsidiaires les plus citées. Mais ce métier est très polyvalent et il est délicat de délimiter les fonctions d'une gouvernante.
- 94% des gouvernantes travaillent avec une ou plusieurs entreprises sous-traitantes, mais dans 88% des cas, cela concerne le blanchissage du linge et le pressing. Finalement seules 27,5% des gouvernantes ont affaire à une entreprise extérieure pour l'entretien des chambres.
- 80% des gouvernantes pensent que les entreprises sous-traitantes ne constituent pas une menace pour leur métier car beaucoup d'hôtels conservent généralement leur poste afin de vérifier le travail de la société extérieure, surtout dans l'hôtellerie 3 et 4 étoiles.
- 56% des gouvernantes ont perçu des changements dans leur métier. Ils concernent principalement l'enrichissement et la valorisation de leur travail, d'une part, et les problèmes accrus de gestion de personnel et de recrutement, d'autre part.
- Près de 70% des gouvernantes se plaignent du personnel peu compétent, peu qualifié, peu motivé et fidèle, selon elles. Les problèmes de communication s'ajoutent à la difficulté de gérer une équipe. Les autres difficultés évoquées concernent la pénibilité du travail (horaires contraignants, multiplicité des tâches, clientèles exigeantes, qualité irrégulière du travail des sous-traitants, travail effectué dans l'urgence, trop de tâches administratives,...).

L'Observatoire >>
de l'Hôtellerie et la Restauration

L'Observatoire de l'Hôtellerie et la Restauration
3, rue de la Ville l'Evêque - 75008 Paris
Tél. : 01 40 17 20 20 - Fax : 01 42 66 99 33
observatoire@fafih.com

Pour en savoir plus : www.fafih.com
