



# Madame Christine Bourgaux

## Antenne Aquitaine

« Gouvernant(e) Général(e) est avant tout un métier de transmission »

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

Le 20 janvier, cela vient de faire dix ans. J'ai appris ma nomination lors d'un tournage organisé dans le cadre d'une vidéo pour le Pôle Emploi au sein de mon hôtel. Ce fut d'une très belle surprise.

### Comment définiriez-vous votre métier ?

C'est un métier de passion. Je l'ai compris en rejoignant l'Association des Gouvernantes Générales de l'Hôtellerie en 2010. Quel plaisir de partager nos réussites, nos difficultés, nos bonnes pratiques, trouver des solutions aux problématiques qui se présentent au quotidien, de rencontrer des fournisseurs qui sont à l'écoute pour nous accompagner.

### A-t-il évolué ?

Oui, considérablement et les Gouvernants/Gouvernantes Générales de l'association y contribuent largement. **Le ou la Gouvernante Générale n'est plus aujourd'hui qu'un ou qu'une maîtresse de maison.** C'est avant tout, un manager, un gestionnaire. Dans notre métier, nous avons su évoluer et sommes dorénavant multi compétents. Nous sommes tour à tour recruteur, formateur, acheteur, économiste, négociateur, comptable, financier, commercial, informaticien, fleuriste, mais aussi apporteur d'affaires, happiness manager, garant des bonnes pratiques sociales, sociétales, environnementales de l'entreprise, mais aussi de ce qui fait les standards de la marque et de l'entreprise. Enfin, nous sommes force de propositions et à l'écoute des nouvelles technologies dans notre métier.

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

Lors de mes stages professionnels, j'ai eu la chance de rencontrer des personnes passionnées. Celles qui ont compté dans le parcours qui a été le mien ont été Brigitte Rallon et Christine Renault, toutes deux respectivement Gouvernantes Générales ; la première du Normandy Barrière à Deauville. La seconde du Royal Barrière de Deauville Elles m'ont tout appris, je leur dois beaucoup. Tout comme Laurent Roussin, actuellement Directeur Général Du Royal Evian, avec qui j'ai fait mes armes dans le groupe Lucien Barrière à Deauville. Chacune de ces personnes a su me faire grandir et m'ouvrir l'esprit. J'ai appris la rigueur, le savoir-être, le savoir-faire, la dimension humaine du service des étages. Il y a aussi toutes ces personnes qui ont travaillé et qui travaillent encore aujourd'hui à mes côtés et qui m'ont également construites.

### Qu'est-ce qui vous anime au quotidien ?

Construire, donner du sens à nos actions, trouver la meilleure façon d'agir et s'assurer que chacun s'épanouisse dans son travail.



### **Avez-vous une devise ?**

Prendre plaisir à faire plaisir.

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

Être perfectionniste. Vient ensuite une multitude d'adjectifs qui caractérisent les qualités requises pour ce poste comme la gestion du détail, l'empathie, la présentation, l'éthique, l'honnêteté, la bienveillance, la curiosité, la générosité, l'humilité, le goût pour la transmission, le goût pour le travail bien fait, la planification des journées de travail et l'anticipation.

### **Quel est la plus grande difficulté de ce métier ?**

L'imprévu, bien que source d'émulation au sein même du service et outil formidable pour fédérer ses équipes.

Je dis souvent, que mon plus grand luxe, est de prendre le temps d'avoir du temps. Nous sommes des chefs d'entreprise, dans l'entreprise. Nous n'en sommes pas moins des hommes ou des femmes, des parents, des époux. Nous devons donc être très rigoureux dans la planification de nos journées. En plus d'être des chefs d'orchestre, nous sommes aussi parfois des magiciens qui devons-nous sortir de situations complexes en un temps record. N'oublions pas le principal, satisfaire nos clients, qu'ils soient externes ou internes.

### **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 a toujours été un travail de l'ombre.** Nous exerçons notre profession en toute simplicité. Nous devons à nos clients une discrétion absolue. Nous n'avons donc pas pour vocation d'être en premières lignes. Cependant, nous sommes connues de tous les collaborateurs de l'hôtel, car outre le service des étages, nous avons l'œil sur tous les autres services. L'AGGH œuvre à faire évoluer les choses, au travers de rencontres qui sont organisées toutes l'année, partout en France, des actions qu'elle mène pour mettre en valeur le métier, les liens qu'elle tisse avec les lycées hôteliers, les institutions nationales, les organismes de formations ou encore l'Éducation Nationale.

### **Êtes-vous agacée par la confusion qui existe avec le métier de femmes de chambre ?**

Je ne le suis pas. Nous sommes à la tête d'une équipe qui regroupe femmes de chambres, valets, équipiers d'étages, lingères, gouvernantes. Chacun d'entre eux joue un rôle. La réussite de nos actions dépend de la bonne organisation du service. Ce qui crée la confusion, parfois, c'est la perception que l'on peut avoir de notre métier, qui a trait principalement au nettoyage des espaces. Bien que légitime, c'est une bataille que nous devons continuer à mener avec la plus grande détermination, en partageant et en valorisant nos actions.

### **Est-ce un secteur où la mixité est présente ?**

Oui de plus en plus et c'est tant mieux. Enrichir ses connaissances auprès de personnes qui n'ont pas forcément un parcours hôtelier, qui viennent d'horizons et de cultures différents nous permet de nous tenir en éveil et d'accroître nos compétences. Pour ma part, j'ai toujours souhaité la mixité au sein de l'équipe.

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



Le constat est sans appel. Oui, il y a bien plus de femmes à ce poste ! Néanmoins les choses évoluent. Des hommes accèdent aussi à ce métier. Dans mon entourage, je suis heureuse de voir l'évolution des hommes qui ont un jour fait partie de mon équipe et qui à leur tour, sont devenus Gouvernants Généraux. C'est une réelle fierté.

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

La détermination. Être passionné(e) est essentiel. Quant à être bien entourée, est une chance non négligeable.

### **Existe-t-il une formation ?**

Il existe des écoles et des lycées qui donnent la part belle aux services des étages. Gouvernant(e) Général(e) est avant tout un métier de transmission. C'est grâce aux diverses rencontres qui jalonnent le parcours professionnel qu'on l'apprend.

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

S'investir à 100 %. Il faut être curieux de tout et attentif aux autres. Il faut aimer les gens et prendre le temps de découvrir toutes les facettes du métier, car pour mener des équipes, la maîtrise de chacun des postes qui les constitue est indispensable.

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

En tant que chefs d'entreprise, dans l'entreprise, il est tout à fait courant aujourd'hui, qu'un ou qu'une Gouvernant(e) Général(e) devienne responsable, directeur d'hébergement, ou directeur d'établissement hôtelier. Les compétences qui sont les nôtres rendent possible cette évolution.

### **Est-ce un métier international ?**

**Notre secteur d'activité invite à la mobilité géographique.** Il est représenté partout dans le monde. Tant qu'il y aura des hôtels, il y aura des Gouvernant(es) Général(es).

### **Que représente l'AGGH pour vous ?**

Un tremplin dans ma carrière professionnelle !! J'ai pris conscience, dès mon arrivée au sein de l'AGGH, que les échanges que nous avions étaients très formateurs. L'association est une extraordinaire entité. Le partage, la transmission, l'entraide, en sont les principales valeurs. Valoriser notre métier, est sa principale vocation.

### **Depuis combien de temps en êtes-vous membre ?**

Depuis 2010. J'étais alors membre Hors Antenne, rattachée à l'Antenne Paris. En 2012, j'ai quitté la Normandie pour m'installer à Biarritz et ouvrir l'antenne Aquitaine en mars 2014. À ce jour, nous comptons 11 membres. Mon arrivée à Bordeaux en 2018, me laisse penser que nous allons pouvoir faire rayonner nos actions plus largement. Nous avons même déjà recruté deux nouveaux membres. Dans le cadre des missions qui me sont confiées, je coordonne les actions de l'association, transmets les informations qui émanent de notre présidente nationale, Corinne Veyssière, et de chaque présidente de régions. Les rendez-vous avec nos partenaires sont des moments privilégiés que nous nous accordons. Il est donc essentiel que ces rencontres soient de qualité. Mon rôle, tout comme dans mon quotidien, est de donner du sens à nos actions, informer, fédérer et rendre des comptes. Il est celui d'un trait d'union



entre les membres aquitaine et ceux des autres régions d'une part et l'Association Nationale d'autre part. Je suis celle qui centralise les informations et qui les retransmets, qui organise les rendez-vous avec nos partenaires. Tout comme nous le faisons dans nos hôtels, l'essentiel de nos rapports s'organisent autour du conseil, de la communication, de l'écoute, mais aussi, de l'exigence, de la rigueur, du partage et de la transmission.

### **Qu'est-ce que cela vous apporte ?**

Mon statut de membre auprès de l'AGGH constitue une valeur ajoutée à mes compétences professionnelles, tant d'un point de vue de la crédibilité que de la légitimité de mon poste de Gouvernante Générale au sein du Radisson Blu de Bordeaux. L'association porte de beaux projets chaque année, qui nous impliquent directement en nous donnant l'opportunité de nous exprimer. J'ai eu la chance de participer à la mise en œuvre des Fiches Métiers de la Gouvernante Générales, regroupées aujourd'hui dans un ouvrage : « Gouvernante Générale : expertise et management opérationnel ». Un très beau projet pour de belles rencontres. **Au sein de l'AGGH, on retrouve de l'écoute, de la bienveillance, de l'entraide. On apprend, on s'investit, on grandit, bref, on sort de l'ombre ...**