



Fiche métier : **GOVERNANTE/GOUVERNEUR D'ETAGE**

Département Housekeeping – Nettoyage – Ménage
Correspondance fiche ROME : G1503
Catégorie de fonction (CP 302) :
Catégorie 6-500B
Responsable hiérarchique :

Description du poste

Dépend de la gouvernante générale. Dirige opérationnellement les femmes/valets de chambre et les nettoyeurs. La responsabilité principale de la gouvernante est de veiller à l'entretien et à la propreté des chambres d'un hôtel, et pour cela, ses tâches sont multiples et variées.

Tâches principales

- Assure l'exécution quotidienne des activités de nettoyage sur base de check-lists ; est responsable de la répartition des tâches suivant le planning
- Donne des instructions de travail ; forme et dirige les collaborateurs
- Contrôle le stock de linge et d'articles d'accueil ; prépare le matériel nécessaire à l'entretien
- Établit le planning de travail dans les étages
- Contrôle l'état de propreté des chambres après leur nettoyage
- Vérifie le bon fonctionnement des installations sanitaires et électriques et s'assure que rien ne manque
- Informe le service technique en cas de déficiences
- Surveille l'application des règles internes de comportement du personnel ainsi que la présentation et l'hygiène
- Encadre également l'équipe des lingères et veille à ce que le linge de l'hôtel, tout comme celui confié par les clients, soit nettoyé avec qualité et dans les délais
- Est responsable de la gestion des stocks des minibars et des produits servant à l'entretien des chambres et des couloirs des étages
- Prend part aux activités pendant les périodes de pointe
- Assure la communication avec la gouvernante générale et entretient une bonne communication avec la réception
- Respecte les engagements envers l'environnement

Compétences & connaissances

- Organisée et diplomate : le gouvernant doit faire travailler ensemble plusieurs équipes
- Bonne connaissance des langues
- Sens des responsabilités, du service client et de la perfection
- Implication personnelle : métier exigeant, à tâches multiples qui nécessite un sens aigu des responsabilités
- Flexible aux demandes des clients et aux demandes des équipiers
- Prise d'initiative et de décision
- Travail en équipe
- Autonomie

Diplômes & formations

Bachelier en gestion hôtelière
Cette fonction est également accessible par une évolution interne après plusieurs années d'expérience et une formation interne à l'entreprise.

- Bonne condition physique

Environnement de travail

- Hôtellerie

Conditions de travail

- Service direct - shift du matin ou du soir
- Week-end et jours fériés
- Rythme de travail intensif
- Tenue professionnelle (jupe ou pantalon, chaussures fermées, tablier)

Conditions salariales

- Salaire minimum : 2.853,95 € brut (38h/semaine)
- Primes de dimanche, jours fériés, ...
- Contrat de 38h ou 40h/semaine

Possibilités d'évolution

- Gouvernante générale

Dans les grandes chaînes d'hôtels, une évolution vers d'autres responsabilités (room division, réservations, réception) est possible par le biais des formations internes.

Mise à jour : 01-2026