

DANS LES COULISSES DE L'ALEXANDRA PALACE

« Mon rêve de petite fille »

RENCONTRE AVEC... LA GOUVERNANTE EN CHEF Après vingt-trois ans dans l'armée de Terre, Laure a voulu changer de vie. Devenue gouvernante, elle occupe un poste clef.



Pour Laure, mère de quatre enfants et ancienne militaire, la gestion n'est pas un problème.

Photo CO - Marie DELAGE

Camille FERRONNIÈRE
redac.parthenay@courrier-ouest.com

À peine est-elle arrivée le matin, que Laure, gouvernante en chef, file à la réception. « La première chose que je fais, c'est de vérifier s'il y a eu des retours de clients sur les chambres, des soucis particuliers. » Un coup d'œil sur le planning de la journée : « Combien de chambres à faire en nettoyage départ de clients, combien de recouches si les gens sont encore là pour une nuit... » Et elle répartit le travail sur l'équipe.

Pour l'heure, comme l'Alexandra palace n'a ouvert qu'avec neuf chambres, l'équipe se compose de Laure, de Jessica, femme de chambre, et d'une personne à la plonge qui peut aussi donner un coup de main. En cas de besoin, Laure a également quelques extras dans ses contacts.

« Une chance phénoménale, parce que j'ai vu l'hôtel sortir de terre »

LAURE. Gouvernante en chef de l'Alexandra palace

Le matin, la gouvernante en chef de l'hôtel s'organise. « Je regarde quelle est la priorité, les chambres ou les parties communes, c'est-à-dire les sols du salon, les toilettes communes pour les clients, le bar... » En fait, l'équipe d'étage gère l'entretien de tout l'établissement. Et « le poste de gouvernante, c'est un peu celui de pivot », résume-t-elle.

Et en bon pivot, Laure est au cœur

de l'action. Avec une multitude de choses à gérer, anticiper. « Le house keeping, c'est moi ; une ampoule qui claque, c'est moi ; tous les détails, c'est moi ; l'accueil VIP, c'est moi. En l'occurrence, je vérifie, par exemple, qu'il y a bien une bouteille de vin dans la chambre. » Outre ces clients, la gouvernante en chef espère bien pouvoir accueillir aussi une clientèle régulière, d'habitues. « Pour eux, je serai en charge de veiller aux petites attentions. C'est ce qui fera toute la différence avec d'autres hôtels. » Et à l'étage, quand Jessica, la femme de chambre, a terminé, Laure doit tout de même contrôler. Encore une fois, ce sont les détails, la petite corne de l'oreiller bien en place, la disposition

des coussins, qui feront aussi la réputation du 5 étoiles.

Le parcours professionnel de Laure est assez atypique. L'Alexandra palace est en fait son tout premier poste de gouvernante. « Je suis militaire de carrière. J'ai fait vingt-trois ans en tant qu'adjudant-chef dans l'armée de Terre. » Quand elle a voulu se reconverter, Laure a passé un bilan de compétences. On lui a proposé l'hôtellerie et elle s'est orientée presque naturellement vers une école de gouvernante. « Et puis voilà, rit-elle. Le métier de gouvernante, pour moi, c'est un peu la continuité du métier de militaire. C'est du management, de la gestion, du relationnel. J'y ai trouvé une logique. » Il faut dire que Laure

n'a pas réfléchi longtemps à la question. « Gouvernante, c'est le métier que je voulais faire quand j'étais enfant. C'était mon rêve de petite fille de travailler dans un palace. » Durant sa formation, Laure décroche un stage à l'hôtel Saint-Martin de Saint-Maixent. Elle fait ses preuves, se familiarise avec l'univers de La Grande maison Younan collection, jusqu'à décrocher le poste à pourvoir à l'Alexandra palace.

Construire tous les jours

Maintenant que la boucle est bouclée, la gouvernante en chef profite. « Je considère avoir une chance phénoménale, parce que j'ai vu l'hôtel sortir de terre. Je peux dire que j'ai participé à sa mise en place et ce n'est pas donné à tout le monde. » En effet, la plupart des postes à pourvoir sont dans des hôtels qui tournent déjà, où il n'y a qu'à prendre la continuité. « Là, il faut tout mettre en place. On crée tout. C'était énormément de travail, il y avait tellement de choses à faire dans les derniers jours avant l'ouverture, mais c'est tellement enrichissant et c'était tellement excitant. Et dans une carrière de gouvernante, je ne suis pas sûre que beaucoup ont eu cette chance. »

Toujours souriante, celle qui avait peur de perdre l'esprit d'équipe en quittant l'armée, n'est pas déçue. « Le plaisir de voir l'hôtel aujourd'hui et de se dire qu'on y a participé, qu'on continue de construire tous les jours, je ne sais pas comment vous expliquer ce sentiment, c'est plus que gratifiant. »



Dans la suite, Laure veille au grain. Tout doit être parfait.

PHOTO CO - MARIE DELAGE