



RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE LA GOUVERNANTE GÉNÉRALE

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Management & Direction" - Édition Complète

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Le Cœur de l'Hôtel : Vision et Leadership
- **MODULE 2** : Structuration du Département Housekeeping
- **MODULE 3** : Standardisation et Procédures (SOPs) de Nettoyage
- **MODULE 4** : Contrôle Qualité, Audits et Inspections LQA
- **MODULE 5** : Gestion Financière et Pilotage du Budget (CPOR)
- **MODULE 6** : Logistique : Linge, Uniformes et Blanchisserie
- **MODULE 7** : Gestion des Stocks : Amenities et Produits d'Entretien
- **MODULE 8** : Management RH : Recrutement, Formation et Fidélisation
- **MODULE 9** : Création des Plannings et Gestion de la Productivité
- **MODULE 10** : Synergie Interdépartementale (Réception & Maintenance)
- **MODULE 11** : Le Protocole VIP et la Personnalisation en Chambre
- **MODULE 12** : Hygiène, Santé et Sécurité au Travail (TMS)
- **MODULE 13** : L'Expérience Visuelle : Décoration et Art Floral
- **MODULE 14** : La Gestion Légale des Objets Trouvés (Lost & Found)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Un VIP arrive avec 3 heures d'avance
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Gérer un conflit Réception vs Étages
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Explosion du budget des produits d'accueil
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Gouvernante Générale d'Excellence"

MODULE 1: Le Cœur de l'Hôtel

1.1. La Gardienne du Produit

La Gouvernante Générale (Executive Housekeeper) dirige le département le plus vaste de l'hôtel. Elle est responsable de l'entretien des chambres et des espaces publics, qui constituent le "produit principal" vendu par l'établissement. Sans un Housekeeping d'excellence, l'hôtel perd sa raison d'être.

1.2. Un Rôle Multidimensionnel

- **Manager d'Équipe** : Elle encadre souvent plus de 50% des effectifs totaux de l'hôtel (femmes de chambre, équipiers, lingères, gouvernantes d'étages).
- **Gestionnaire Financier** : Elle pilote un budget lourd (salaires, linge, produits d'accueil, produits d'entretien).
- **Architecte de l'Ombre** : Son travail doit être invisible. Le client doit trouver une chambre magiquement propre et rangée, sans jamais voir la complexité logistique derrière ce résultat.

La Philosophie du Leadership

La Gouvernante Générale doit allier une rigueur militaire dans le contrôle de la qualité à une empathie maternelle pour gérer des équipes soumises à un travail physiquement très exigeant.

MODULE 2: Structuration du Département

2.1. L'Organigramme des Étages

Pour faire fonctionner un département massif, la Gouvernante Générale doit déléguer et structurer sa hiérarchie de manière claire.

2.2. Les Acteurs Clés

Fonction	Rôle et Responsabilités
Assistant(e) Gouvernant(e) Générale	Bras droit. Gère souvent l'administratif, les plannings (Roster) et remplace la Gouvernante Générale lors de ses repos.
Gouvernant(e) d'Étage (Floor Supervisor)	Le contrôle qualité direct. Inspecte chaque chambre nettoyée avant de la libérer dans le PMS pour la Réception.
Femme/Valet de Chambre (Room Attendant)	Le cœur du métier. Nettoie les chambres (à blanc ou en recouche) selon les standards stricts de l'hôtel.
Équipier (Houseman) / Lingère	Soutien logistique. Transporte le linge lourd, nettoie les couloirs, livre les lits bébés, gère les uniformes.

MODULE 3: Standardisation et Procédures

3.1. Le triomphe de la méthode

L'excellence hôtelière repose sur la constance. Une chambre doit être nettoyée exactement de la même manière par chaque employé. C'est le rôle des SOPs (Standard Operating Procedures).

3.2. Les Procédures Essentielles

- **La "Marche en Avant"** : Protocole d'hygiène interdisant de revenir avec du matériel sale (chiffon, balai) sur une surface propre. (Ex: Toujours nettoyer de haut en bas, et de la zone la plus propre vers la zone la plus sale).
- **Le Code Couleur** : Mise en place stricte de lavettes de couleurs différentes (Rouge pour les WC, Jaune pour la salle de bain, Bleu pour la poussière, Vert pour la verrerie) pour éviter la contamination croisée.
- **Le Service Turndown (Couverture)** : Procédure du soir pour préparer la chambre au sommeil (Fermer les rideaux, descendre le couvre-lit, bouteille d'eau sur la table de nuit, lumière tamisée).

MODULE 4: Contrôle Qualité et Audits

4.1. L'Œil de Lynx

La Gouvernante Générale ne fait pas le ménage, elle l'inspecte. Son œil doit être entraîné à repérer les détails qu'un client exigeant verra immédiatement.

4.2. Les Niveaux d'Inspection

Type de Contrôle	Exécution
L'Inspection Systématique	Réalisée par les Gouvernantes d'étages sur 100% des chambres (Focus sur la symétrie, la propreté clinique, l'absence de cheveux).
L'Inspection VIP (Room Release)	La Gouvernante Générale en personne ré-inspecte les suites et les chambres des grands VIPs avant leur arrivée.
Les Audits Externes (LQA)	Préparation aux standards internationaux (Leading Quality Assurance). Validation mensuelle d'une checklist de plus de 200 points.

MODULE 5: Gestion Financière (Budget)

5.1. Un centre de coûts majeur

Le Housekeeping consomme une grande part du budget opérationnel de l'hôtel. La Gouvernante Générale doit piloter ces dépenses (OPEX) avec la même rigueur que ses inspections visuelles.

5.2. L'Indicateur Clé : Le CPOR

- **Cost Per Occupied Room (CPOR)** : Coût par chambre occupée. C'est la division des dépenses totales du mois par le nombre de chambres vendues.
- **L'Optimisation** : Si le budget alloue 3,00€ par chambre pour les produits d'accueil (Savons, eau) et que le réel est de 4,50€, la Gouvernante Générale doit trouver la fuite (Vol, surdosage des femmes de chambre).
- **Le CAPEX (Investissements)** : Elle doit anticiper les gros achats annuels (Remplacement de 20 aspirateurs, rachat de chariots ergonomiques) et les défendre auprès de la Direction Générale.

MODULE 6: Logistique : Linge et Blanchisserie

6.1. Le nerf de la guerre

Sans linge propre (draps, serviettes, peignoirs), l'hôtel ne peut pas louer ses chambres. La gestion du linge est le défi logistique quotidien de la Gouvernante Générale.

6.2. La Maîtrise des Flux

Concept	Application Opérationnelle
Les Par Levels (Jeux de linge)	Un hôtel doit posséder au minimum 3 à 4 "Pars" (1 dans la chambre, 1 sale en lavage, 1 propre en réserve dans l'office, 1 de sécurité). Tomber sous 3 Pars crée des ruptures.
Le Taux de Rebut (Discard)	La Gouvernante doit retirer de la circulation tout linge taché, troué ou effiloché, et le déclasser (en chiffon) pour garantir l'image de marque.
Gestion du Loueur externe	Contrôler les bons de livraison. Si l'hôtel envoie 500kg de linge sale et reçoit 400kg de propre, il y a un problème de facturation à régler avec le fournisseur.

MODULE 7: Gestion des Stocks (Amenities)

7.1. Gérer les milliers de petites choses

Produits d'accueil (shampoings, stylos, chaussons), produits d'entretien, sacs poubelles, papier toilette... Le magasin du Housekeeping ressemble à un supermarché.

7.2. Sécurité et Inventaire

- **La Sécurisation** : Les produits d'accueil de luxe sont très tentants. Le magasin central (Store) doit être strictement verrouillé. Seule la Gouvernante Générale et son Assistant ont la clé.
- **Le Remplissage des Chariots** : La femme de chambre reçoit une quantité exacte de produits correspondant au nombre de chambres sur sa feuille de route (Board). Fini le temps où l'on chargeait les chariots "à ras bord".
- **L'Inventaire Mensuel** : Le dernier jour du mois, comptage physique complet de toutes les réserves avec le Contrôle de Gestion pour clore le budget.

MODULE 8: Management RH et Fidélisation

8.1. Préserver ses équipes

Le turnover dans le personnel des étages est très élevé. La Gouvernante Générale doit être un leader charismatique et protecteur pour fidéliser ses femmes de chambre et équipiers.

8.2. Le Cycle RH au Housekeeping

Étape	Rôle de la Gouvernante Générale
Le Recrutement	Chercher l'endurance, l'honnêteté et le sens du détail plutôt que l'expérience pure.
L'Onboarding (Intégration)	Assigner un "Binôme" (Buddy) à la nouvelle recrue pendant 1 semaine pour qu'elle apprenne les standards sans pression de temps.
La Reconnaissance	Féliciter publiquement l'équipe lors du Briefing matinal lorsqu'un commentaire TripAdvisor vante la propreté de l'hôtel.

MODULE 9: Plannings et Productivité

9.1. L'équation temps/qualité

La planification est un acte financier. Planifier trop de monde détruit le budget, en planifier trop peu détruit le dos des employées et la qualité de la chambre.

9.2. Les Outils de Planification

- **Le Ratio de Chambres** : Selon la taille de la chambre et le niveau de luxe, une femme de chambre nettoie entre 10 et 16 chambres par shift de 8h (environ 30 à 45 min par chambre).
- **Le "Forecast" (Prévisions)** : Le vendredi, la Gouvernante Générale regarde les prévisions d'occupation du Revenue Manager pour la semaine suivante afin d'ajuster les jours de repos et recourir aux extras/intérimaires si besoin.
- **La Répartition des Boards** : Chaque matin, attribuer les chambres de manière équitable. Mélanger les "Recouches" (Stay-over, plus rapides) avec les "Départs" (Chambres à blanc, plus longues) pour équilibrer la fatigue.

MODULE 10: Synergie Interdépartementale

10.1. Sortir de l'isolement

Le Housekeeping ne peut pas fonctionner en autarcie. La communication avec le Front Office (Réception) et l'Engineering (Maintenance) doit être fluide et permanente.

10.2. Les Alliances Stratégiques

- **Avec la Réception** : C'est la priorité. La Réception presse les étages pour avoir des chambres propres pour les check-ins. La Gouvernante doit gérer les "Rush Rooms" via le logiciel PMS sans céder à la panique.
- **Avec la Maintenance** : Les femmes de chambre sont les "yeux" de l'hôtel. Elles signalent les ampoules grillées, les robinets qui fuient. La Gouvernante Générale s'assure que ces "Tickets" sont clôturés par le technique avant de remettre la chambre en vente.
- **Avec le Room Service** : Les valets doivent sortir rapidement les plateaux repas sales des couloirs pour maintenir l'élégance des lieux.

MODULE 11: Le Protocole VIP et Personnalisation

11.1. Créer l'effet "Waouh"

L'hôtellerie de luxe ne se contente pas de la propreté, elle exige la personnalisation. La Gouvernante Générale orchestre l'accueil des clients les plus importants de l'hôtel.

11.2. La Personnalisation en Chambre

Action VIP	Mise en œuvre
L'Analyse du Profil (Cardex)	Lire les rapports de la réception : Le VIP aime-t-il les oreillers en plumes ou synthétiques ? Dort-il avec un lit supplémentaire ? A-t-il besoin de peignoirs taille XL ?
Les "Amenities" Spéciales	Placer des produits d'accueil grand format (Hermès, Bulgari), des chaussons en velours, et s'assurer que les fleurs fraîches correspondent aux couleurs de la suite.
L'Inspection Finale	La Gouvernante Générale valide elle-même la chambre 1h avant l'arrivée estimée du VIP.

MODULE 12: Hygiène, Santé et Sécurité

12.1. Protéger son équipe

Le métier de femme de chambre est classé comme l'un des plus pénibles. La prévention des accidents de travail est un devoir moral et légal de la Gouvernante Générale.

12.2. Prévention des Risques

- **Prévention des TMS** : Les Troubles Musculosquelettiques (maux de dos, tendinites) rongent les équipes. La Gouvernante doit exiger l'achat de lève-lits (pour glisser le drap sans se baisser), de manches télescopiques et de chariots légers.
- **Sécurité Chimique** : Former les équipes à ne **jamais** mélanger deux produits chimiques (ex: Javel et détartrant). Vérifier que le classeur des Fiches de Données de Sécurité (FDS) est accessible dans l'office.
- **Sécurité Incendie** : Interdire formellement aux équipiers de stationner les chariots ou les sacs de linge devant les portes coupe-feu ou les issues de secours dans les couloirs.

MODULE 13: L'Expérience Visuelle et Florale

13.1. La signature esthétique de l'hôtel

La propreté est un minimum syndical. La Gouvernante Générale gère l'ambiance visuelle et olfactive qui donne son âme à l'hôtel de luxe.

13.2. Esthétisme et Ambiance

- **Art Floral** : Souvent en charge de la commande et de l'entretien des compositions florales du lobby, des restaurants et des suites. Veiller à ce que l'eau soit changée et les fleurs fanées retirées quotidiennement.
- **Le "Styling" des espaces** : Replacer parfaitement les coussins des canapés du lobby au cordeau, aligner les magazines sur les tables basses, ajuster l'intensité des lumières selon l'heure de la journée.
- **Le Signature Scent (Parfum)** : S'assurer que le parfum de l'hôtel diffusé dans les couloirs n'est ni trop fort (entêtant) ni trop faible, et que les chambres sentent le "frais" (aération stricte de 15 minutes minimum).

MODULE 14: Les Objets Trouvés (Lost & Found)

14.1. Un processus hautement sensible

L'hôtelier est légalement responsable des biens oubliés par ses clients. C'est le Housekeeping qui gère la récupération, le stockage et l'expédition de ces objets.

14.2. Le Protocole Lost & Found

Étape	Procédure de la Gouvernante
1. La Récupération	La femme de chambre trouve un iPad. Il doit être mis dans un sac transparent avec date, numéro de chambre et nom de la personne l'ayant trouvé.
2. L'Enregistrement	La Gouvernante inscrit l'objet dans le registre PMS ou papier. L'objet est placé dans une armoire ou un coffre sous clé.
3. Le Retour au client	Attention au secret professionnel : Ne jamais appeler le client sans précaution (Il n'était peut-être pas censé être à l'hôtel aux yeux de sa famille). Envoyer un e-mail discret de la part de la Direction. Garder l'objet pendant 1 an et 1 jour.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Un VIP arrive avec 3 heures d'avance

Contexte : Il est 10h00. La réception vous appelle (Gouvernante Générale) en urgence. M. Dupont, un grand habitué (VIP), vient d'arriver de l'aéroport. Sa Suite n'est pas encore nettoyée car le client précédent vient tout juste de partir. M. Dupont est fatigué et s'impatiente au lobby.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Plan d'Assaut (Rush) :** Vous ne laissez pas une seule femme de chambre gérer cette crise. Vous y allez personnellement avec un équipier et 2 femmes de chambre.
2. **Organisation "Formule 1" :** L'équipier s'occupe de vider la chambre (poubelles, draps sales), une employée attaque la salle de bain, l'autre fait le lit, et vous (Gouvernante) vérifiez les stocks et préparez les produits d'accueil VIP.
3. **Communication et Relâche :** La Suite est nettoyée et inspectée en 25 minutes (au lieu de 1h15). Vous appelez la réception pour annoncer la disponibilité de la chambre, transformant une expérience négative en une démonstration d'efficacité absolue.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Gérer un conflit Réception vs Étages

Contexte : Un réceptionniste crie sur une Gouvernante d'étage car il a besoin de 5 chambres "Rush" immédiatement pour un groupe, et les chambres ne sont toujours pas prêtes à 14h. Le ton monte dans le couloir.

L'Action de la Gouvernante Générale (Médiatrice) :

1. **Isolation** : Vous intervenez immédiatement pour couper le conflit. Vous prenez le réceptionniste et votre gouvernante à part (en Back-office) pour que les clients ou l'équipe ne voient pas cette scène.
2. **Rappel au Client** : Vous recadrez les deux. "Notre priorité est le groupe qui attend." Vous re-déployez deux femmes de chambre pour finaliser les 5 chambres manquantes en urgence.
3. **Analyse de la cause (Post-Mortem)** : L'après-midi, vous réunissez le Chef de Réception et la Gouvernante. Vous découvrez que le groupe est arrivé sans prévenir, ce n'est pas de la faute des étages. Vous instaurez une règle : *La réception ne peut demander que 3 "Rush" par heure maximum, garantissant la paix sociale.*

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Explosion du budget des produits d'accueil

Contexte : Le Directeur Général vous convoque. Le rapport financier de fin de mois indique que le département Housekeeping a dépensé 30% de plus que prévu sur le budget "Guest Supplies" (savons, bouteilles d'eau, gels douche).

L'Action de la Gouvernante Générale (Cost Control) :

1. **Enquête de terrain :** Vous vérifiez les chariots des femmes de chambre. Vous vous rendez compte qu'elles "sur-stockent" les chambres (placent 4 savons au lieu de 2 pour faire plaisir au client). Vous notez aussi que la porte du magasin (Store) est souvent ouverte.
2. **Le Verrouillage :** Vous changez la serrure du magasin central. Désormais, vous ou votre assistant(e) distribuerez personnellement les stocks chaque matin en fonction du nombre de chambres exact (Par Level).
3. **Briefing d'équipe :** Le lendemain, vous expliquez à l'équipe l'impact financier de leurs actions (sans les accuser de vol). Le mois suivant, le budget redevient positif.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Gouvernante Générale d'Excellence

La Gouvernante Générale est l'épine dorsale de l'hôtellerie. Son sens du détail et son leadership garantissent le confort des clients et la pérennité du matériel de l'établissement.

Checklist "Executive Housekeeper" :

- [] L'hygiène et la prévention des contaminations croisées (Code couleur des lavettes) sont-elles parfaitement maîtrisées par toute mon équipe ?
- [] Ai-je calculé et respecté mon CPOR (Cost Per Occupied Room) pour maîtriser le budget de mon département ce mois-ci ?
- [] Est-ce que j'inspecte moi-même, de manière aléatoire, des chambres validées par mes superviseurs pour maintenir le niveau d'exigence (Standards LQA) ?
- [] L'inventaire du linge est-il fait rigoureusement pour éviter les ruptures de "Par Levels" et la perte de rentabilité ?
- [] Ai-je mis en place des mesures de prévention des Troubles Musculosquelettiques (TMS) pour protéger la santé de mes femmes de chambre ?
- [] La communication avec la Réception est-elle apaisée et basée sur le logiciel PMS pour la libération rapide des chambres (Status Update) ?
- [] Le registre des Objets Trouvés (Lost & Found) est-il tenu de manière irréprochable et sécurisé ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Direction

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.