



COORDINATION AVEC LES AUTRES DÉPARTEMENTS

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

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

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Le Housekeeping : Cœur du Réseau Hôtelier
- **MODULE 2** : Outils et Rituels de la Communication Inter-Services
- **MODULE 3** : Synergie avec la Réception (Front Office)
- **MODULE 4** : Gestion des Statuts PMS et Résolution des Conflits Réception
- **MODULE 5** : Synergie avec la Maintenance (Engineering)
- **MODULE 6** : Le Processus de Maintenance Préventive et Curative
- **MODULE 7** : Synergie avec la Restauration (F&B / Room Service)
- **MODULE 8** : Synergie avec les Ventes et l'Événementiel (Groups/Banqueting)
- **MODULE 9** : Synergie avec les Ressources Humaines (RH)
- **MODULE 10** : Synergie avec les Achats (Procurement)
- **MODULE 11** : Synergie avec la Sécurité (Safety & Security)
- **MODULE 12** : L'Impact de la Coordination sur la Qualité (LQA)
- **MODULE 13** : L'Intelligence Émotionnelle et la Gestion de Conflits
- **MODULE 14** : La Gouvernante Générale au sein du CODIR
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Arrivée imprévue d'un groupe (Réception vs Étages)
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Gestion d'un dégât des eaux (Maintenance vs Étages)
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Plainte VIP et compensation croisée (F&B vs Étages)
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Coordinatrice Opérationnelle"

MODULE 1: Le Cœur du Réseau Hôtelier

1.1. Briser le travail en silo

L'hôtellerie est une chaîne d'engrenages complexes. Si le département des Étages (Housekeeping) s'isole, c'est l'ensemble de l'hôtel qui dysfonctionne. La Gouvernante Générale est le chef d'orchestre qui relie la logistique au service client.

1.2. Le Housekeeping au centre du jeu

- **L'impact universel** : L'état de propreté et la fonctionnalité d'une chambre impactent directement le travail de la réception (qui vend la chambre), du F&B (qui y livre des repas) et de la maintenance (qui doit réparer ce qui y est cassé).
- **Le flux d'informations** : Les femmes de chambre sont les "yeux et les oreilles" de l'hôtel. Elles savent avant tout le monde si un client est tombé malade, s'il a abîmé du mobilier ou s'il a amené un animal de compagnie non déclaré.

La Règle de l'Unité

Le client ne voit pas des "départements" séparés, il voit "l'hôtel". Une erreur de la réception ou de la maintenance rejaillit sur l'image des étages, et inversement.

MODULE 2: Outils et Rituels de Communication

2.1. Industrialiser l'échange d'informations

Une bonne communication ne doit pas dépendre des relations personnelles entre les chefs de service. Elle doit être "procédurisée" pour fonctionner même en cas d'absence d'un manager.

2.2. Les vecteurs de la communication

Outil / Rituel	Fonction et Application
Le Logiciel PMS (Ex: Opera)	Outil central. Le changement de statut d'une chambre (Sale, Inspectée, OOO) se fait en direct. C'est le langage commun non-verbal de l'hôtel.
Les Logiciels Métiers (Ex: HotSOS)	Génèrent des tickets (bons de travail) tracés avec heure d'ouverture et de fermeture, évitant les "Je te l'avais pourtant dit dans le couloir".
Le Morning Briefing (Huddle)	Réunion de 15 minutes chaque matin avec tous les chefs de service pour partager les enjeux du jour (VIP, groupes, travaux).

MODULE 3: Synergie avec la Réception

3.1. Le couple moteur de l'hôtel

La relation entre le Front Office et le Housekeeping est la plus critique. La réception subit la pression du client devant le comptoir, et la transmet immédiatement aux étages.

3.2. Les enjeux partagés

- **Les Check-ins anticipés (Early Arrivals)** : La réception doit anticiper les arrivées matinales (via les rapports de vols) et en informer la Gouvernante Générale la veille pour qu'elle planifie des femmes de chambre tôt le matin.
- **Les Départs Tardifs (Late Check-outs)** : Si la réception accorde un départ à 16h sans le marquer dans le système, la femme de chambre frappera à la porte à 13h, générant une plainte client immédiate.
- **L'Upselling** : Si la réception surclasse un client à la dernière minute, les étages doivent courir pour rajouter les produits d'accueil VIP (Amenities) avant que le client ne monte.

MODULE 4: PMS et Gestion des Conflits

4.1. Le PMS fait loi

Pour éviter les guerres de tranchées entre réceptionnistes et gouvernantes ("Tu as dit que la 212 était prête !" / "Non, j'ai dit la 214 !"), toute communication doit passer par l'écran.

4.2. Les Règles d'Or Réception / Étages

- **La Règle du Statut VCI** : La réception n'a le droit de donner une clé QUE si le statut de la chambre est VCI (Vacant Clean Inspected).
- **La Règle du "Rush"** : La réception peut "taguer" une chambre en Rush dans le système (Priorité 1). En contrepartie, la Gouvernante s'engage à livrer cette chambre en moins de 30 minutes. Le nombre de Rush par heure doit être limité.
- **Désescalade** : La Gouvernante Générale et le Chef de Réception doivent s'interdire toute dispute devant leurs équipes, et régler leurs désaccords en "One-to-One" dans un bureau.

MODULE 5: Synergie avec la Maintenance

5.1. Protéger le patrimoine

Le département Engineering (Technique) est l'allié naturel du Housekeeping. Les femmes de chambre sont les diagnostiqueurs, les techniciens sont les guérisseurs.

5.2. Les zones de friction et leurs solutions

Problème Récurrent	Solution Organisationnelle
Le technicien vient réparer une fuite et laisse des traces de pas sales dans une chambre "Inspectée".	Règle : "You soil it, you clean it" (Tu salis, tu nettoies). Ou bien, le technicien doit rouvrir le ticket pour la Gouvernante afin qu'elle refasse la chambre.
La Gouvernante signale 10 ampoules grillées, mais le technicien n'en traite que 2.	Ticketing : Utilisation stricte d'un logiciel où chaque ampoule = 1 ticket tracé, avec reporting mensuel des délais de résolution.

MODULE 6: Préventif vs Curatif

6.1. Agir avant la panne

L'hôtellerie d'excellence ne répare pas quand c'est cassé, elle entretient pour que ça ne casse pas. C'est le but de la maintenance préventive.

6.2. Le Programme de Soin des Chambres (Preventive Maintenance)

- **Le "Deep Cleaning" conjoint** : La Gouvernante Générale planifie avec le Chef Technique un blocage (OOO) de 2 chambres par semaine. Les étages font un grand ménage (shampouinage, rideaux), pendant que la technique refait les joints de douche, les retouches de peinture et graisse les portes.
- **Les Chambres "Out of Order" (OOO)** : Une chambre en panne majeure est bloquée. Elle ne peut être remise en vente que lorsque la Technique a clôturé son travail ET que la Gouvernante l'a re-nettoyée et inspectée.

MODULE 7: Synergie avec le F&B (Restauration)

7.1. L'élégance des couloirs

Le Room Service et les Minibars (souvent gérés par le Food & Beverage) opèrent directement sur le "territoire" de la Gouvernante Générale : les chambres et les couloirs.

7.2. Les protocoles de collaboration

- **La gestion des plateaux (Tray Clearance)** : Un plateau de Room Service laissé dans un couloir pendant 3 heures détruit l'image d'un 5 étoiles. Le personnel des étages doit être formé à descendre ces plateaux à l'office le plus proche, ou à appeler immédiatement le Room Service.
- **VIP Amenities (Produits d'accueil)** : Si un client VIP a droit à une corbeille de fruits et du champagne, le F&B doit livrer ces produits **après** que la Gouvernante ait inspecté la chambre, pour garantir la fraîcheur et la symétrie.
- **Les Minibars** : Si les Minibars sont gérés par les étages, la Gouvernante doit communiquer quotidiennement les consommations (Posting) à la réception pour facturation.

MODULE 8: Synergie avec les Ventes (Sales)

8.1. Préparer les grands événements

Le département Commercial vend des "blocs" de chambres pour des groupes, des séminaires ou des mariages. Ces pics d'activité nécessitent une logistique lourde.

8.2. L'anticipation des Groupes

Document / Réunion	Action de la Gouvernante Générale
Group Resume (Fiche de fonction)	Lecture des besoins spécifiques : Le groupe de sportifs a-t-il besoin de serviettes supplémentaires ? L'équipe de production demande-t-elle le retrait des minibars ?
Site Inspection (Visite d'Hôtel)	Le service commercial visite l'hôtel avec un futur client potentiel. La Gouvernante doit s'assurer que les 3 "Chambres Show-Room" (Show Rooms) sont impeccables et bloquées en permanence.

MODULE 9: Synergie avec les RH

9.1. Protéger le capital humain

Le Housekeeping est le plus grand employeur de l'hôtel. La Gouvernante Générale est en contact quotidien avec le DRH pour gérer les recrutements, la discipline et la santé au travail.

9.2. Les sujets de coordination RH

- **Le Recrutement** : La Gouvernante définit le profil technique, les RH filtrent sur le savoir-être. L'entretien final doit toujours être conjoint.
- **La Santé au Travail (QVT)** : Collaboration avec les RH pour limiter les TMS (Troubles Musculosquelettiques). Mise en place d'achats ergonomiques (lève-lits) et de formations sur les "Gestes et Postures".
- **Le Disciplinaire** : Si une femme de chambre est en retard répété, la Gouvernante remonte les faits, mais c'est le DRH qui rédige l'avertissement légal pour éviter tout vice de procédure.

MODULE 10: Synergie avec les Achats

10.1. Maîtriser le portefeuille

La Gouvernante Générale gère un budget d'OPEX (dépenses opérationnelles) très lourd. Le service des Achats (Procurement) est là pour l'aider à obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

10.2. Les règles de l'Achat

- **Le Cahier des Charges** : La Gouvernante définit le besoin (ex: "Je veux un produit vitres écologique qui ne laisse pas de traces bleues"). Le service des achats trouve 3 fournisseurs qui correspondent à ce besoin.
- **L'Essai (Sample Test)** : Ne jamais signer un gros contrat sans avoir fait tester l'échantillon par les femmes de chambre. Si l'aspirateur est 20% moins cher mais pèse 3kg de plus, il causera des arrêts maladie.
- **La Négociation du Linge** : Travailler conjointement avec les Achats pour négocier les taux de relavage (Rewash) et de pertes lors des appels d'offres pour la blanchisserie externe.

MODULE 11: Synergie avec la Sécurité

11.1. Les vigies de l'hôtel

Le personnel des étages est présent partout, tout le temps. Ils sont les alliés naturels de la Sécurité pour détecter les anomalies et prévenir les crises.

11.2. Protocoles Communs (Safety & Security)

Risque	Procédure de la Gouvernante
Client suspect / Arme	Si une arme ou des substances illicites sont vues lors du nettoyage, la femme de chambre ne touche à rien, sort, ferme la porte et alerte la Sécurité immédiatement.
La Règle de la Porte	Le chariot de ménage bloque la porte. Si un individu demande à entrer dans la chambre pendant le ménage, la femme de chambre doit refuser et lui demander de rouvrir lui-même avec sa carte magnétique, ou d'aller à la réception.

MODULE 12: Impact sur la Qualité (LQA)

12.1. L'excellence est interdisciplinaire

Lors d'un audit de qualité (ex: LQA - Leading Quality Assurance), l'hôtel n'est pas jugé sur le travail d'un seul département, mais sur la fluidité des "transferts" (Handovers) entre les services.

12.2. Les Points de friction LQA

- **Le Check-in précoce (Early Check-in)** : L'auditeur note si, lorsque sa chambre n'est pas prête, on lui propose un espace d'attente (F&B) et si ses bagages (Conciergerie) sont transférés dans sa chambre (Housekeeping) sans qu'il ait besoin de le demander.
- **Le Traitement des Plaintes** : Si l'auditeur se plaint de la climatisation, la note dépendra de la rapidité de la Réception à transmettre le message, de la vitesse d'intervention de la Maintenance, et du suivi du manager (Call-back).

MODULE 13: Gestion de Conflits Internes

13.1. L'Intelligence Émotionnelle en action

La pression génère des tensions. La Gouvernante Générale doit savoir désamorcer les conflits avec ses collègues chefs de service (Pairs) pour ne pas polluer l'ambiance de l'hôtel.

13.2. Méthodologie de Résolution

- **Le bénéfice du doute** : Ne jamais envoyer un e-mail agressif ("Tes réceptionnistes ont encore oublié de..."). Toujours appeler le Chef de Réception d'abord pour comprendre la situation.
- **La méthode DESC** : Pour un recadrage interdépartemental : Décrire les faits (D), Exprimer les conséquences sur le client (E), Spécifier une solution (S), Conclure sur un bénéfice commun (C).
- **L'Escalade** : Si le conflit entre deux départements bloque les opérations et ne peut se régler à l'amiable, il doit être remonté au Directeur Général pour arbitrage.

MODULE 14: La Gouvernante au CODIR

14.1. Le Comité de Direction

Dans un grand hôtel, la Gouvernante Générale siège au Comité de Direction (Executive Committee). Elle n'est pas là que pour parler de draps, elle participe à la stratégie globale de l'entreprise.

14.2. Les Apports Stratégiques de la Gouvernante

Thématique du CODIR	Intervention de la Gouvernante Générale
Stratégie de Rénovation (CAPEX)	Donne son avis sur les matériaux à choisir pour les futures chambres (ex: Refuser un marbre noir poreux très complexe et cher à entretenir).
Stratégie RSE (Écologie)	Propose la suppression des plastiques à usage unique et chiffre les économies d'eau liées au programme de réutilisation des serviettes.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Arrivée imprévue d'un groupe (Réception vs Étages)

Contexte : 11h00. Un vol est annulé. Le service commercial signe un groupe de 40 personnes pour la nuit. La réception exige immédiatement 40 chambres. La Gouvernante Générale (vous) est en plein milieu du nettoyage des départs.

L'Action de Coordination (La Gouvernante Générale) :

1. **Communication d'Urgence :** Vous convoquez un point de 3 minutes avec le Chef de Réception. Vous lui indiquez que vous pouvez livrer 15 chambres immédiatement, mais que les 25 autres prendront 2 heures.
2. **Le Compromis Stratégique :** Le Chef de Réception accepte de donner les 15 clés aux familles du groupe. Pour les autres, il offre un buffet au restaurant de l'hôtel (avec accord du F&B) pour les faire patienter 2 heures sans frustration.
3. **Le Déploiement :** Vous suspendez temporairement les "Recouches" (Stay-overs) pour concentrer 100% de votre équipe sur le nettoyage des 25 chambres restantes (Mode Commando).

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Gestion d'un dégât des eaux (Maintenance vs Étages)

Contexte : À 15h, le plafond de la Suite 412 (occupée par un VIP) s'effondre partiellement à cause d'une fuite provenant de la 512. La chambre est inondée.

L'Action de Coordination :

1. **La Sécurisation (Maintenance)** : Appel d'urgence à l'Engineering pour couper l'eau depuis la gaine technique et stopper la fuite à la source.
2. **Le Relogement (Réception)** : Vous appelez la réception pour préparer immédiatement une nouvelle suite. Vous organisez l'équipe des bagagistes pour transférer les affaires du VIP avant son retour de visite.
3. **L'Action Housekeeping** : Une fois l'eau coupée, votre équipe (Équipiers) intervient avec des aspirateurs à eau pour sécher la moquette au maximum afin de limiter les dégâts matériels, pendant que le technicien répare la tuyauterie. La chambre passe en OOO (Out of Order).

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Plainte VIP et compensation croisée

Contexte : Un client très exigeant se plaint d'avoir trouvé une trace sur le miroir de sa salle de bain. Bien que mineure, la plainte prend des proportions dramatiques pour ce client.

L'Action de Coordination (Guest Recovery) :

1. **La Reconnaissance (Housekeeping) :** Vous (Gouvernante Générale) montez personnellement vous excuser et repasser le miroir, montrant que l'hôtel prend le détail au sérieux.
2. **La Stratégie Croisée (F&B) :** Le problème est résolu, mais pour effacer le souvenir négatif (Peak-End Rule), vous coordonnez avec le Chef du Room Service.
3. **L'Exécution :** Au retour du client le soir, il trouve sur sa table une demi-bouteille de champagne offerte et un mot manuscrit de la Gouvernante Générale : "Veuillez accepter nos excuses et profiter de votre soirée". Le client sera bluffé par la communication entre les services.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Coordinatrice Opérationnelle

Le succès de la Gouvernante Générale ne se mesure pas seulement à la propreté de l'hôtel, mais à la fluidité avec laquelle son département s'imbrique avec les autres.

Checklist "Cross-Departmental Synergy" :

- [] Assiste-t-on au briefing matinal (Morning Huddle) interdépartemental pour anticiper les urgences du jour ?
- [] L'utilisation du PMS est-elle stricte pour le changement des statuts de chambre (VCI) sans appeler la réception ?
- [] Le système de "Ticketing" avec la maintenance est-il respecté pour garantir la traçabilité des réparations ?
- [] Les plateaux de Room Service laissés dans les couloirs font-ils l'objet d'une procédure claire avec le service F&B ?
- [] La Gouvernante participe-t-elle activement à la préparation des visites d'inspection pour le service des Ventes (Show Rooms) ?
- [] L'équipe d'étages a-t-elle le réflexe de contacter immédiatement la Sécurité en cas de porte ouverte anormale ou de comportement suspect ?
- [] Les conflits avec les autres chefs de service sont-ils réglés "en coulisses" (Back-office) pour préserver le climat social ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Opérations

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