



MISE EN PLACE DES STANDARDS DE PROPRETÉ ET DE QUALITÉ

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** : Définition et Enjeux des Standards de Propreté
- **MODULE 2** : Les Référentiels Internationaux (LQA, Forbes)
- **MODULE 3** : Élaboration d'une SOP (Standard Operating Procedure)
- **MODULE 4** : Standards Visuels vs. Standards Bactériologiques
- **MODULE 5** : Les Points de Contact Critiques (High-Touch Areas)
- **MODULE 6** : L'Esthétisme et la Symétrie en Chambre (Styling)
- **MODULE 7** : Standards des Espaces Communs et Back-Office
- **MODULE 8** : Le Code Couleur et les Standards d'Hygiène
- **MODULE 9** : Formation des Équipes aux Nouveaux Standards
- **MODULE 10** : Le Contrôle Qualité (Check-lists et Grilles d'Audit)
- **MODULE 11** : Gestion des Non-Conformités et Plans d'Action
- **MODULE 12** : L'Évolution des Standards (Écologie et Nouvelles Technologies)
- **MODULE 13** : Communication des Standards aux autres Départements
- **MODULE 14** : Pérenniser la Qualité (Motivation et Reconnaissance)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Création d'un standard pour un nouvel aménagement
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Dérive généralisée d'un standard (Le relâchement)
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Préparation de l'équipe à un Audit LQA
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Garante de l'Excellence"

MODULE 1: Définition et Enjeux

1.1. L'ADN de l'hôtel de luxe

Dans l'hôtellerie, la propreté est le critère numéro un de satisfaction client. Un standard n'est pas une simple recommandation, c'est la **loi interne** de l'hôtel. Il définit le niveau d'excellence minimum acceptable pour chaque tâche effectuée par le service des étages.

1.2. Pourquoi instaurer des standards ?

- **La Constance** : Le client doit retrouver la même perfection, que sa chambre soit nettoyée par l'employée A ou l'employée B, le lundi ou le dimanche.
- **La Promesse de Marque** : Un hôtel 5 étoiles promet un environnement clinique et luxueux. Les standards traduisent cette promesse marketing en réalité opérationnelle.
- **L'Outil de Management** : On ne peut pas évaluer une femme de chambre si on ne lui a pas donné un référentiel précis. Le standard permet d'évaluer objectivement (sur des faits) et non subjectivement (sur des impressions).

La Mission de la Gouvernante Générale

Elle n'est pas seulement celle qui contrôle les standards ; elle est celle qui les crée, les enseigne, et les fait évoluer.

MODULE 2: Les Référentiels Internationaux

2.1. S'inspirer des meilleurs

Pour définir ses propres standards, la Gouvernante Générale doit connaître les exigences des grands organismes d'audit internationaux qui évaluent l'hôtellerie de luxe.

2.2. Les Grands Auditeurs

Référentiel	Ce qu'ils recherchent (Focus Housekeeping)
LQA (Leading Quality Assurance)	Audit ultra-technique. Les logos des produits sont-ils tournés vers le client ? Le papier toilette est-il plié en pointe ? Y a-t-il la moindre trace de calcaire sur la pomme de douche ?
Forbes Travel Guide	Focus sur le confort et le service intuitif. Le service de couverture a-t-il été fait pendant l'absence du client ? Les vêtements ont-ils été pliés soigneusement ?
Standards de Marque (Brand Standards)	Chaque groupe (Marriott, Accor, Four Seasons) possède son propre manuel. La Gouvernante doit s'assurer que le placement de la papeterie ou des coussins respecte l'identité du groupe.

MODULE 3: Élaboration d'une SOP

3.1. Rédiger la perfection

Une SOP (Standard Operating Procedure) est le document qui décrit "Comment faire". Si une SOP est trop longue ou trop complexe, elle ne sera jamais lue ni appliquée par le personnel de terrain.

3.2. L'Anatomie d'une SOP efficace

- **Le Titre et le But** : Ex : "SOP Nettoyage de la machine Nespresso". But : "Garantir l'hygiène et le bon fonctionnement de la machine à chaque départ".
- **Le Matériel Requis** : "Chiffon microfibre vert, pastille de détartrage, gants".
- **La Séquence d'Action (Step-by-step)** : Utiliser des verbes d'action. "1. Vider le bac à capsules. 2. Rincer le réservoir d'eau. 3. Faire couler un cycle à vide. 4. Essuyer la buse."
- **Les Photos (Le plus important)** : Une photo du résultat final attendu (le "Photo Standard") vaut mille mots. C'est l'image que la femme de chambre gardera en tête.

MODULE 4: Standards Visuels vs Bactériologiques

4.1. L'Illusion de la propreté

Un lit tiré à quatre épingles et une moquette aspirée donnent une impression de propreté. Mais c'est insuffisant. La Gouvernante Générale doit imposer des standards de désinfection invisible.

4.2. Les Deux Niveaux de Nettoyage

Le Standard Visuel (Esthétique)	Le Standard Bactériologique (Hygiène)
Absence de poussière sur les meubles.	Élimination des virus et bactéries sur le bureau avec un produit virucide normé.
Brillance de la robinetterie et des miroirs.	Désinfection du filtre du robinet (mousseur) pour éviter le développement de la légionelle.
Poubelles vidées et sacs remplacés.	Lavage et désinfection de l'intérieur et de l'extérieur du bac à poubelle lui-même.

MODULE 5: Les Points de Contact Critiques

5.1. Les "High-Touch Areas"

La transmission des maladies se fait principalement par le contact manuel. Les standards doivent exiger une désinfection systématique des zones touchées fréquemment par tous les clients.

5.2. Liste des éléments à désinfecter obligatoirement

- **La Technologie** : La télécommande de la télévision (souvent l'objet le plus sale de la chambre), le téléphone (combiné et touches), les interrupteurs, le thermostat de la climatisation.
- **La Quincaillerie** : Les poignées de portes intérieures et extérieures, les poignées d'armoires et de tiroirs, le bouton de la chasse d'eau.
- **La Procédure** : La SOP doit préciser que le produit désinfectant doit être **vaporisé et laissé agir** (temps de contact) avant d'être essuyé, faute de quoi la désinfection est inefficace.

MODULE 6: L'Esthétisme et la Symétrie (Styling)

6.1. La signature du luxe

Au-delà de la propreté, la Gouvernante Générale est la garante de la scénographie de la chambre. C'est le "Styling". L'ordre parfait rassure l'œil du client.

6.2. Les Standards de Placement

- **Le Lit :** Le drap doit être "au carré". La tension de la couette doit être parfaite. Les oreillers doivent être gonflés (Fluffed) et posés de manière parfaitement symétrique.
- **Les Produits d'Accueil (Amenities) :** Les savons, flacons et boîtes doivent être alignés au millimètre. Les logos doivent tous être orientés vers l'avant, lisibles par le client dès son entrée dans la salle de bain.
- **Les Rideaux :** Ils doivent tomber de manière élégante, avec des plis réguliers (Plissé), et le voilage doit être fermé de manière équidistante de chaque côté de la fenêtre.

MODULE 7: Espaces Communs et Back-Office

7.1. Le parcours global

L'expérience client ne se limite pas à la chambre. Les standards de propreté s'appliquent avec la même sévérité au lobby, aux couloirs et aux ascenseurs.

7.2. Standardisation des Lieux Publics

Zone	Standard Exigé
Sanitaires Publics	Contrôle toutes les 30 à 60 minutes. Sols toujours secs. Papier toujours réassorti. Reflets des miroirs parfaits (aucune trace de goutte).
Ascenseurs	Inox sans aucune trace de doigt. Rails des portes aspirés quotidiennement (les graviers causent des pannes techniques).
Le Back-Office (Locaux staff)	Les standards s'appliquent aussi aux employés. Un office d'étage propre et rangé force le respect. "On travaille proprement quand on est dans un lieu propre".

MODULE 8: Code Couleur et Standards d'Hygiène

8.1. La prévention absolue

La Gouvernante Générale doit imposer un standard de séparation stricte du matériel pour empêcher la contamination croisée entre les sanitaires et les zones de vie.

8.2. Le Code Couleur International des Lavettes

- **ROUGE** : Zone à haut risque. Exclusivement réservé à la cuvette des toilettes, aux urinoirs et au bidet.
- **JAUNE** : Zone sanitaire à risque moyen. Lavabos, douches, baignoires et carrelages muraux de la salle de bain.
- **BLEU** : Zone de vie (dépoussiérage). Bureaux, tables de nuit, miroirs, fenêtres et portes.
- **VERT** : Zone alimentaire. Nettoyage de la machine à café, du minibar, et de la verrerie.
- **Le Standard** : L'utilisation d'une lavette rouge sur un bureau est une **faute professionnelle grave** pouvant entraîner des sanctions.

MODULE 9: Formation aux Nouveaux Standards

9.1. L'assimilation par l'équipe

Créer un standard est facile ; le faire appliquer par 50 femmes de chambre est le vrai défi de la Gouvernante Générale. L'affichage d'un mémo ne suffit jamais.

9.2. Le Processus de Formation

1. **L'Explication (Le Pourquoi)** : Expliquer l'objectif. "Nous ajoutons la désinfection de la télécommande pour protéger nos clients des virus, pas pour vous donner plus de travail."
2. **La Démonstration (Show)** : La Gouvernante fait la démonstration physique du nouveau standard devant l'équipe dans une chambre "Show Room".
3. **La Pratique (Do)** : L'employée réalise la tâche sous l'observation bienveillante de la Gouvernante (Shadowing).
4. **La Validation** : L'employée est certifiée sur ce standard. Il devient alors obligatoire.

MODULE 10: Le Contrôle Qualité (Check-lists)

10.1. Inspecter ce qu'on attend

Le standard n'existe que s'il est vérifié. La Gouvernante Générale et ses Gouvernantes d'étages doivent utiliser des outils de contrôle objectifs.

10.2. L'Audit de Chambre (Room Check)

- **La Check-list Digitale** : Oubliez le papier. Utiliser une application sur tablette (ex: Hotelkit, HotSOS) qui liste tous les standards (Oui/Non).
- **L'Inspection Systématique** : Entrer dans la chambre, allumer toutes les lumières. Scanner la chambre en 3 niveaux (sol, hauteur des yeux, plafond).
- **La Méthode P.A.C.** :
 - **Propreté** : Traquer la poussière (dessus des cadres, plinthes).
 - **Aménagement** : Vérifier la symétrie, les logos, la tension des draps.
 - **Confort (Technique)** : La TV marche-t-il ? L'eau chaude arrive-t-elle vite ? Y a-t-il des ampoules grillées ?

MODULE 11: Gestion des Non-Conformités

11.1. L'écart par rapport au standard

Lorsque la Gouvernante trouve une erreur (ex: baignoire mal rincée), c'est une non-conformité. La manière dont elle gère cette erreur détermine la progression de l'équipe.

11.2. Le Processus Correctif

L'Erreur Managériale	La Bonne Pratique (Gouvernante)
La Gouvernante nettoie elle-même la baignoire en soupirant pour "gagner du temps".	L'Apprentissage Actif : Elle appelle la femme de chambre, lui montre poliment l'erreur, et lui fait corriger la baignoire.
Sanctionner la femme de chambre sans chercher à comprendre.	L'Analyse Racine (Root Cause) : Demander : "As-tu manqué de temps ou ton produit détartrant est-il vide ?" Traiter la vraie cause.
Ignorer les petites erreurs récurrentes.	Le Plan d'Action (CAP) : Si 5 chambres présentent des traces sur les vitres, organiser un "Training Flash" de 10 minutes le lendemain matin sur le nettoyage des vitres pour toute l'équipe.

MODULE 12: L'Évolution des Standards

12.1. Le Standard n'est pas figé

Le monde hôtelier évolue. Les normes écologiques, les crises sanitaires et les nouvelles technologies obligent la Gouvernante Générale à mettre à jour ses standards.

12.2. Les Nouveaux Standards de l'Hôtellerie

- **L'Écologie (Sustainability)** : Remplacer le standard des "petites bouteilles de gel douche" par des distributeurs (Dispensers) rechargeables. Le nouveau standard devient "Comment nettoyer et remplir parfaitement le distributeur sans risque bactériologique".
- **Le Linge à la demande** : Le standard n'est plus de changer les draps tous les jours, mais tous les 3 jours, sauf si le client dépose le "carton vert" sur le lit.
- **Domotique** : L'inspection de chambre inclut désormais la vérification de la tablette tactile de la chambre et l'effacement de l'historique de navigation du précédent client sur la Smart TV (Protection des données).

MODULE 13: Communication Inter-Départements

13.1. Aligner l'hôtel entier sur les standards

Un standard de propreté ne peut pas être respecté si les autres départements ne le soutiennent pas. La Gouvernante Générale est l'ambassadrice de la propreté auprès du CODIR.

13.2. Exiger le respect des autres services

- **Avec la Maintenance** : Si un technicien entre réparer un lavabo dans une chambre inspectée, il a l'obligation de nettoyer ses traces (Standard "You soil it, you clean it"). Sinon, il doit rouvrir la chambre dans le PMS pour que la Gouvernante la refasse.
- **Avec le Room Service** : Les garçons d'étage doivent suivre le standard de débarrassage. Tout plateau repas vu dans les couloirs doit être signalé et descendu immédiatement à l'office pour préserver l'élégance visuelle des étages.

MODULE 14: Pérenniser la Qualité

14.1. Maintenir la flamme

L'ennui et la fatigue sont les ennemis de la qualité. Appliquer des standards de luxe 8 heures par jour est épuisant. La Gouvernante doit nourrir la motivation.

14.2. Stratégies de Reconnaissance

Action Managériale	Impact sur la Qualité
Partage des Commentaires	Lire les avis positifs de TripAdvisor mentionnant la propreté lors du briefing du matin. Cela prouve à l'équipe que leurs efforts sont vus et appréciés par les clients.
L'Émulation Positive	Créer le tableau de la "Chambre Parfaite". Si une Gouvernante inspecte une chambre avec zéro défaut (100%), elle affiche le nom de la femme de chambre sur le tableau d'honneur de l'office.
Le Concours d'Idées	Demander aux équipes comment améliorer un standard. Si une femme de chambre trouve une astuce pour plier les serviettes plus vite et mieux, adopter sa méthode et la nommer à son nom.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Création d'un standard pour un nouvel aménagement

Contexte : L'hôtel vient de s'équiper de machines à café à grains haut de gamme dans toutes les suites. Aucune procédure n'existe pour leur nettoyage, et les premières machines s'encrassent.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **L'Étude** : Vous lisez le manuel du fabricant et déterminez les actions nécessaires (vider le marc de café, rincer la buse vapeur, essuyer le plateau).
2. **La Création de la SOP** : Vous rédigez une fiche très visuelle de 4 étapes avec des photos. Vous y intégrez le temps estimé (3 minutes) et le matériel (Lavette Verte).
3. **Le Déploiement** : Vous réunissez les femmes de chambre des Suites. Vous faites une démonstration de nettoyage, et vous leur demandez de le refaire devant vous. Vous placez la SOP plastifiée dans chaque office d'étage.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Dérive généralisée d'un standard

Contexte : Lors de vos inspections (Executive Checks) de la semaine, vous constatez que dans 80% des chambres, les plinthes et les rails des baies vitrées sont pleins de poussière. Le standard s'est effondré.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Investigation :** Vous enquêtez sans punir immédiatement. Vous découvrez que l'équipe est sous pression car le taux d'occupation est à 100%, et les femmes de chambre "coupent les angles" (shortcuts) pour gagner du temps.
2. **Le Recadrage (Briefing) :** Lors du briefing, vous ne ciblez personne individuellement. Vous annoncez : "Je constate une dérive sur les points bas. Même sous pression, le dépoussiérage des plinthes n'est pas optionnel."
3. **Le Plan d'Action :** Vous demandez aux Gouvernantes d'étages de faire un "Focus Audit" sur les plinthes pendant 7 jours. Vous prévoyez un "Deep Cleaning" des rails par les équipiers le mois prochain pour soulager les femmes de chambre.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Préparation de l'équipe à un Audit LQA

Contexte : Vous savez que le mystère client LQA (Leading Quality Assurance) va séjourner dans l'hôtel d'ici quelques semaines. Vous devez hisser la qualité au niveau maximum sans paniquer l'équipe.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Démystifier l'Audit :** Réunir l'équipe et expliquer : "L'auditeur vient simplement vérifier que nous faisons notre métier comme d'habitude. Il n'est pas là pour vous piéger."
2. **Le Jeu des Erreurs (Role Play) :** Dans une chambre "Show Room", vous cachez volontairement 5 erreurs très subtiles (ex: un logo à l'envers, un cheveu derrière la porte). Vous demandez aux gouvernantes de trouver les erreurs. Cela aiguise leur regard.
3. **L'Inspection Croisée :** Pendant les 15 jours précédents, vous instaurez des audits croisés. La gouvernante du 1er étage inspecte le 2ème étage. Le regard neuf détecte les erreurs d'habitude.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Garante de l'Excellence

La Gouvernante Générale ne fait pas qu'appliquer des règles, elle insuffle l'esprit de perfection. Ses standards définissent la réputation de l'hôtel.

Checklist "Quality & Standards Manager" :

- [] L'intégralité des tâches de nettoyage est-elle documentée par des SOPs visuelles, claires et à jour ?
- [] Les différences entre la propreté visuelle (esthétique) et la propreté clinique (bactériologique) sont-elles comprises par toute l'équipe ?
- [] Le Code Couleur des lavettes est-il strictement respecté pour éviter toute contamination croisée ?
- [] Ai-je formé 100% de mes nouvelles recrues aux standards avant de les laisser autonomes en chambre ?
- [] Les Gouvernantes d'étages réalisent-elles leurs audits avec des grilles objectives (Check-lists) sans céder à la complaisance ?
- [] Face à une erreur répétée, est-ce que je cherche la cause racine (matériel, temps, formation) plutôt que de simplement punir l'employé ?
- [] Est-ce que je valorise et récompense les chambres "Zéro Défaut" pour maintenir la motivation de mes équipes sur le long terme ?

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.