



CONTRÔLE DES CHAMBRES ET SUPERVISION DES ÉQUIPES

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 Rôle du Superviseur : De l'Exécution au Contrôle
- **MODULE 2** : Les Standards de Qualité : La Base du Contrôle
- **MODULE 3** : La Préparation de l'Inspection (Outils et Check-lists)
- **MODULE 4** : Méthodologie d'Inspection Visuelle (Le Balayage 3D)
- **MODULE 5** : Les Points Aveugles et Zones Critiques
- **MODULE 6** : Le Contrôle Bactériologique et Olfactif
- **MODULE 7** : L'Inspection des Chambres VIP et Attentions Particulières
- **MODULE 8** : La Validation et la Libération de la Chambre (PMS)
- **MODULE 9** : La Restitution du Contrôle : L'Art du Feedback
- **MODULE 10** : La Supervision Quotidienne : Gérer la Pression et le Temps
- **MODULE 11** : L'Accompagnement sur le Terrain (Shadowing)
- **MODULE 12** : La Gestion des Non-Conformités et le Recadrage
- **MODULE 13** : L'Évaluation Continue et le Suivi de Performance
- **MODULE 14** : Motivation et Fidélisation de l'Équipe des Étages
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Résistance face aux nouveaux standards
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Chambre "Inspectée" refusée par le client
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : L'inspection croisée de calibrage
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Superviseur d'Élite"

MODULE 1: Le Rôle du Superviseur

1.1. De l'Exécution au Contrôle

Le passage du poste de femme de chambre à celui de Gouvernante (Superviseur) nécessite un changement complet d'état d'esprit. Le rôle n'est plus de "faire", mais de "faire faire" et de s'assurer que le résultat correspond aux attentes du client.

1.2. Les deux piliers de la supervision

- **L'Expertise Technique (L'Œil)** : Être capable de repérer une anomalie en quelques secondes, de connaître parfaitement les produits et de maîtriser les standards.
- **Le Leadership (L'Humain)** : Savoir communiquer ses attentes, corriger sans démotiver, et inspirer son équipe à donner le meilleur d'elle-même malgré la fatigue physique.

Le Piège du Micro-Management

La Gouvernante Générale doit enseigner à ses superviseurs à ne pas refaire la chambre à la place de l'employé. Si la Gouvernante nettoie elle-même pour aller plus vite, l'équipe n'apprendra jamais l'autonomie.

MODULE 2: Les Standards de Qualité

2.1. La Base du Contrôle

On ne peut inspecter efficacement que ce qui est clairement défini. Avant de blâmer une employée pour un oubli, la Gouvernante doit s'assurer que le standard a été expliqué et compris.

2.2. L'Appropriation des Standards

Outil de Référence	Fonction pour la Supervision
La SOP (Standard Operating Procedure)	Document écrit décrivant les étapes. Il sert de contrat de base entre le superviseur et l'employé.
Le "Photo Standard"	Image affichée dans l'office montrant la disposition exacte (ex: plateau de courtoisie). C'est la référence visuelle absolue lors du contrôle.
La Règle du Zéro Défaut	Sur certains points (cheveux dans la salle de bain, taches sur les draps), la tolérance est nulle. Le superviseur doit être intransigeant sur l'hygiène de base.

MODULE 3: Préparation de l'Inspection

3.1. L'Équipement du Superviseur

Une Gouvernante ne part pas en inspection les mains vides. Elle doit être équipée pour noter, valider et corriger les petites imperfections mineures sans faire revenir la femme de chambre.

3.2. Le Kit d'Inspection (La Trousse)

- **L'Outil Technologique** : Tablette ou smartphone avec l'application hôtelière (ex: Hotelkit, HotSOS) pour valider le statut de la chambre ou ouvrir un ticket de maintenance en direct.
- **Le Kit de Retouche** : Une lavette propre (souvent bleue pour le dépoussiérage), un rouleau adhésif (pour ramasser un cheveu ou une peluche isolée sans aspirateur).
- **Les Petits Consommables** : Quelques stylos de l'hôtel, des blocs-notes ou des allumettes pour remplacer un produit manquant sans devoir retourner à l'office central.

MODULE 4: Méthodologie d'Inspection Visuelle

4.1. Le Balayage 3D (La Méthode P.A.C.)

L'inspection doit être systématique et non aléatoire. L'œil de la Gouvernante doit scanner la pièce comme un radar pour ne rien manquer en un minimum de temps.

4.2. Les Trois Niveaux de Lecture

1. **Le Niveau Haut (Plafond et murs)** : Vérifier les bouches de climatisation (poussière), les toiles d'araignée dans les angles, l'état des ampoules et le dessus des cadres.
2. **Le Niveau Médian (Le confort et la symétrie)** : C'est la ligne de vision du client. Vérifier la tension du lit, l'alignement des coussins, la propreté du bureau et des miroirs, et l'orientation des logos (Amenities).
3. **Le Niveau Bas (Le Sol)** : Vérifier les plinthes (nid à poussière), sous le lit (présence d'objets oubliés ou moutons de poussière), et l'état général de l'aspiration de la moquette ou du parquet.

MODULE 5: Les Points Aveugles et Zones Critiques

5.1. Traquer ce qui ne se voit pas

Le client mystère (LQA, Forbes) cherche toujours l'erreur là où la femme de chambre oublie de regarder. La Gouvernante doit anticiper ces points de faille.

5.2. Les "Blind Spots" Classiques

Zone Critique	Le test de la Gouvernante
L'arrière des portes	Toujours fermer la porte de la chambre et de la salle de bain pour inspecter le dos de la porte et le mur caché (souvent oublié lors du nettoyage porte ouverte).
Sous le mobilier	Passer la main (Test du "Toucher") sous le rebord du bureau ou de la table de nuit. S'accroupir pour regarder sous le lit.
Les interrupteurs & Télécommandes	Vérifier l'absence de traces de doigts gras ou de poussière dans les rainures. Ce sont des zones à haut risque de contamination.

MODULE 6: Contrôle Bactériologique et Olfactif

6.1. Au-delà de l'esthétique

Une chambre peut être parfaitement rangée mais dangereuse pour la santé ou désagréable au nez. La Gouvernante sollicite d'autres sens que la vue.

6.2. Protocoles Sensoriels

- **L'Odorat (Le premier contact)** : Dès l'ouverture de la porte, l'air doit être neutre ou légèrement parfumé à la signature de l'hôtel. Si la chambre sent l'humidité, la cigarette ou les produits chimiques lourds (ex: Eau de javel non rincée), elle est refusée. L'aération est obligatoire.
- **L'Hygiène des Sanitaires** : La Gouvernante doit vérifier la bonde du lavabo et l'écoulement de la douche. Elle passe le doigt sur la paroi de la douche pour s'assurer de l'absence de résidus de savon ou de calcaire.
- **Le Verre** : Soulever les verres à eau. Ils doivent être brillants, sans trace de calcaire ni trace de lèvre, et positionnés sur leur sous-bock.

MODULE 7: Chambres VIP et Attentions Spéciales

7.1. L'Inspection de Haut Vol

Les Suites et les chambres VIP ne subissent pas une inspection standard. Elles sont souvent vérifiées deux fois (Double Check), dont une fois par la Gouvernante Générale elle-même.

7.2. La Personnalisation

- **Le Profil Client** : La Gouvernante s'assure que les demandes spéciales (Traces) sont respectées : ajout d'un lit bébé, oreillers hypoallergéniques, retrait de l'alcool du minibar.
- **Les Prestations F&B** : Si une corbeille de fruits, des chocolats ou du champagne doivent être placés, la Gouvernante vérifie la fraîcheur des produits et leur présentation (symétrie) avant de valider la chambre.
- **L'Effet Waouh** : Allumage d'une lumière tamisée, musique classique d'ambiance programmée sur la TV, rideaux parfaitement drapés. La chambre doit ressembler à une photo de magazine.

MODULE 8: Validation et Libération (PMS)

8.1. La Communication avec le Front Office

Une chambre propre mais non validée dans le système est une chambre invendable. La rapidité d'exécution sur le PMS est vitale pour la fluidité de la réception.

8.2. Les Statuts Informatiques

Action dans le PMS	Conséquence Opérationnelle
Dirty (Sale) → Clean (Propre)	Action de la femme de chambre via le téléphone ou la tablette. Indique à la Gouvernante qu'elle peut venir inspecter. La réception ne peut toujours pas louer.
Clean → Inspected (VCI)	L'acte final. La Gouvernante engage sa responsabilité. La chambre apparaît "Verte" à la réception, qui peut donner la clé au client.
Out of Service (OOS)	La Gouvernante bloque temporairement la chambre pour un petit défaut réparable dans la journée (ex: télécommande sans pile).

MODULE 9: Restitution : L'Art du Feedback

9.1. Corriger sans briser

Le moment où le superviseur signale une erreur à l'employé est crucial. Un mauvais feedback génère de la rancœur ; un bon feedback génère du progrès.

9.2. Les Techniques de Communication

- **La Règle du "Faire Faire"** : Si la chambre est imparfaite, la Gouvernante appelle la femme de chambre pour qu'elle corrige l'erreur elle-même. (Apprentissage par l'action).
- **La Méthode Sandwich** : Commencer par un point positif ("Le lit est très bien fait"), annoncer le point à corriger ("Mais il reste des traces sur le miroir"), et terminer par un encouragement ("Merci de le corriger, tu es sur la bonne voie").
- **Critiquer le travail, pas la personne** : Ne jamais dire "Tu es désordonnée", mais plutôt "Cette salle de bain ne correspond pas à nos standards".

MODULE 10: Supervision Quotidienne

10.1. Gérer la Pression et le Temps

Le superviseur est coincé entre la pression de la réception (qui veut des chambres) et les limites physiques des femmes de chambre (qui ne peuvent pas aller plus vite que la musique).

10.2. Le Triage des Urgences (Triage)

- **Les "Rush Rooms"** : La Gouvernante doit prioriser l'inspection des chambres attendues par des clients dans le lobby. Elle doit guider ses équipes pour attaquer ces chambres en priorité.
- **Le Suivi du Board** : La Gouvernante contrôle l'avancement de son équipe à la mi-journée (Mid-day check). Si une femme de chambre est très en retard, elle doit organiser une aide (renfort d'une collègue plus rapide) pour éviter les heures supplémentaires.
- **Faire Bouclier** : Le superviseur encaisse la pression de la réception et la filtre avant de la transmettre à son équipe. La panique est contagieuse.

MODULE 11: L'Accompagnement (Shadowing)

11.1. Former sur le terrain

L'inspection n'est qu'une vérification a posteriori. Pour vraiment améliorer son équipe, le superviseur doit passer du temps **pendant** le nettoyage. C'est le Shadowing.

11.2. La Pratique de l'Observation

Objectif du Shadowing	Ce que regarde le Superviseur
L'Ergonomie (TMS)	Vérifier que l'employée plie les genoux et garde le dos droit pour faire le lit. Si non, la reprendre immédiatement pour protéger sa santé.
La Marche en Avant	Observer si l'employée fait des allers-retours inutiles dans la chambre. Lui montrer comment optimiser ses pas pour gagner du temps et de l'énergie.
La Chimie	S'assurer qu'elle laisse agir le produit détartrant 2 minutes au lieu de l'essuyer immédiatement (garantissant l'efficacité).

MODULE 12: Gestion des Non-Conformités

12.1. Traiter la répétition de l'erreur

Lorsqu'une erreur survient une fois, c'est un oubli. Lorsqu'elle se répète 5 fois malgré les feedbacks, c'est un problème de compétence ou de comportement qui nécessite un recadrage (Coaching / Counseling).

12.2. L'Entretien de Recadrage

1. **Isoler** : On félicite en public, on recadre en privé. Toujours dans un bureau ou un office, jamais dans le couloir devant les clients ou les collègues.
2. **Être Factuel** : S'appuyer sur les rapports d'inspection. "Sur tes 10 dernières chambres, j'ai dû refuser 6 chambres à cause des vitres de douche."
3. **Chercher la Cause Racine** : Demander pourquoi. Est-ce un manque de formation ? Un produit inefficace ? Un problème personnel ?
4. **Le Contrat** : Convenir d'un objectif clair. "Pendant les 3 prochains jours, je vais focaliser mes inspections sur tes douches. Je veux voir 100% de réussite."

MODULE 13: Évaluation Continue & Suivi

13.1. Mesurer la Performance

Le Superviseur doit fournir à la Gouvernante Générale des données objectives pour évaluer le personnel en fin d'année (Entretiens Annuels).

13.2. Les KPIs de l'Employé

- **Le Taux de "First Time Yield"** : Le pourcentage de chambres inspectées qui sont validées du premier coup (sans avoir besoin d'être refaites).
- **La Productivité** : L'employée parvient-elle à nettoyer ses 14 chambres dans le temps imparti sans demander d'heures supplémentaires systématiques ?
- **La Qualité de l'Attitude** : Ponctualité, respect de l'uniforme (Grooming), politesse avec les clients croisés dans les couloirs, et esprit d'équipe (entraide avec les collègues).

MODULE 14: Motivation et Fidélisation

14.1. Protéger le moral des troupes

Le travail en Housekeeping est l'un des plus durs de l'hôtellerie. Un superviseur qui ne fait que "flirter avec les défauts" finira par dégoûter son équipe. La reconnaissance est son arme principale.

14.2. Les leviers de motivation

Méthode	Application Quotidienne
Célébration des Succès	Lire un commentaire positif d'un client lors du briefing et applaudir l'employée responsable.
L'Écoute Active	Prendre 2 minutes pour demander "Comment vas-tu aujourd'hui ?" avant de distribuer les feuilles de route. Montrer que l'humain compte autant que la chambre.
Le Support Logistique	Un bon superviseur s'assure que son équipe ne manque jamais de linge ou de produits. L'employée ne doit se concentrer que sur son nettoyage.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Résistance face aux nouveaux standards

Contexte : L'hôtel instaure une nouvelle procédure écologique (nettoyage vapeur des douches). Maria, une femme de chambre présente depuis 15 ans, refuse de l'utiliser car elle "préfère sa vieille méthode à la javel qui marche très bien". Ses chambres sont propres, mais elle n'applique pas la SOP.

L'Action du Superviseur :

1. **Pas de confrontation publique :** Le superviseur prend Maria à part dans le back-office.
2. **Expliquer le "Pourquoi" (SENS) :** Le superviseur n'impose pas l'autorité bête. Il explique : "Maria, tes chambres sont parfaites. Mais la javel abîme les nouveaux joints de douche et surtout, les émanations sont toxiques pour tes poumons à long terme. Cet outil est pour ta santé et celle des clients."
3. **Accompagnement (Shadowing) :** Le superviseur l'accompagne sur sa première chambre et fait la douche avec la machine à vapeur avec elle pour lui prouver que c'est tout aussi rapide. Maria adopte l'outil.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Chambre "Inspectée" refusée par le client

Contexte : Vous (Superviseur) avez inspecté et validé la chambre 412 (Statut VCI). La réception donne la clé au client. 5 minutes plus tard, le client redescend furieux : il y a un plateau repas avarié sous le lit. C'est une erreur grave.

L'Action de Supervision et de Récupération :

1. **Assumer l'Erreur :** Ne jamais accuser la femme de chambre devant le client ou la réception. Le superviseur a validé, c'est son erreur. Il s'excuse personnellement auprès du client et demande à la réception de le reloger.
2. **Retirer la chambre de l'inventaire :** Basculer la chambre 412 en "Dirty" dans le PMS. Retirer immédiatement le plateau.
3. **Débriefing (Accountability) :** Vous appelez la femme de chambre. Vous assumez votre erreur ("J'aurais dû m'accroupir pour vérifier sous le lit"), mais vous la recadrez sur sa responsabilité première ("Tu as la responsabilité du nettoyage de la zone sous le lit"). L'équipe apprend de cette défaillance partagée.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

L'inspection croisée de calibrage

Contexte : Lors des réunions qualités, il apparaît que le superviseur A valide les chambres très vite avec des défauts (Laxiste), tandis que le superviseur B refuse des chambres pour des détails microscopiques (Rigide). L'équipe est déboussolée.

L'Action de la Gouvernante Générale (Calibrage) :

1. **Le "Calibration Walk" :** La Gouvernante Générale organise une inspection croisée. Elle emmène les superviseurs A et B dans la même chambre test.
2. **L'Évaluation Commune :** Chacun note la chambre en silence. Ensuite, on compare les notes. Le superviseur A n'avait pas vu la poussière sur les plinthes. Le superviseur B avait noté un défaut inacceptable sur un pli de drap invisible à l'œil nu.
3. **Le Réalignement :** La Gouvernante Générale réexplique le "Standard 5 Étoiles" exact de l'hôtel. Le but est de calibrer leurs yeux pour qu'ils aient exactement le même niveau d'exigence (ni trop bas, ni irréaliste).

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Le Superviseur d'Élite

Le contrôle des chambres n'est pas une traque de l'erreur, c'est la validation d'un travail d'équipe. Le bon superviseur est celui qui fait grandir ses équipes tout en garantissant une qualité irréprochable au client.

Checklist "Room Inspection & Supervision" :

- [] Mon inspection visuelle suit-elle toujours la méthode 3D (Haut, Médian, Bas) pour ne rater aucun point aveugle ?
- [] Ai-je validé la chambre dans le PMS (VCI) uniquement APRÈS avoir vérifié physiquement chaque détail, sans complaisance ?
- [] Est-ce que j'utilise mes autres sens (Odorat) pour garantir la fraîcheur et l'hygiène de la chambre ?
- [] Mon feedback à la femme de chambre est-il constructif (Méthode Sandwich) et l'oblige-t-il à corriger elle-même l'erreur ?
- [] Est-ce que je passe du temps en "Shadowing" pour observer et corriger les postures (Ergonomie) de mes collaborateurs ?
- [] Ai-je pris l'habitude de célébrer les "Chambres Zéro Défaut" pour maintenir la motivation de l'équipe face à la difficulté de la tâche ?
- [] Les demandes spécifiques des clients (VIP, Early Arrival, Traces) sont-elles toujours ma priorité numéro un lors de mes tournées ?

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.