



GESTION DES PRODUITS D'ACCUEIL ET CONSOMMABLES

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** : Introduction : L'Importance des Consommables en Hôtellerie
- **MODULE 2** : Le Rôle de la Gouvernante Générale dans les Achats
- **MODULE 3** : Typologie des Produits d'Accueil (VIP, Standard, Enfants)
- **MODULE 4** : Typologie des Produits d'Entretien (Chimie et Sécurité)
- **MODULE 5** : Le Sourcing et le Choix des Fournisseurs
- **MODULE 6** : La Mise en Place des "Par Levels" (Stocks Minimum)
- **MODULE 7** : Organisation et Sécurisation du Magasin Central (Store)
- **MODULE 8** : La Dotation des Chariots (Le Remplissage Quotidien)
- **MODULE 9** : La Procédure d'Inventaire Physique Mensuel
- **MODULE 10** : Calcul de la Consommation (Le CPOR)
- **MODULE 11** : Contrôle des Coûts et Lutte contre le Gaspillage
- **MODULE 12** : La Transition Écologique (Zéro Plastique, Dispensers)
- **MODULE 13** : Gestion des Péréptions et Principe FIFO
- **MODULE 14** : L'Esthétisme et le Placement en Chambre (SOPs)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Le passage aux distributeurs de gel douche
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Explosion du budget produits d'entretien
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Rupture de stock d'un produit VIP un samedi
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Gestionnaire des Stocks et de l'Accueil"

MODULE 1: Introduction aux Consommables

1.1. L'Expérience Tangible du Client

En hôtellerie, les produits d'accueil (Amenities) sont bien plus que de simples objets utilitaires. Ils incarnent le luxe, la générosité et l'identité de l'établissement. Un savon parfumé de grande marque ou un stylo élégant sont souvent les seuls objets que le client emportera chez lui, prolongeant ainsi son expérience hôtelière.

1.2. Un Enjeu Financier Majeur

- **Le Volume** : Multipliés par des dizaines de milliers de nuitées, un simple sachet de thé ou un chausson jetable représente un budget annuel colossal.
- **L'Équilibre** : Le défi de la Gouvernante Générale est de maintenir l'abondance perçue par le client tout en exerçant un contrôle impitoyable sur les coûts réels en coulisses.

La Règle de Gestion

On ne stocke pas ce que l'on ne compte pas. Chaque produit, de la capsule Nespresso au flacon de shampoing, doit être sourcé, tracé, compté et protégé comme de l'argent liquide.

MODULE 2: Le Rôle de la Gouvernante Générale

2.1. L'Acheteuse et la Protectrice

La Gouvernante Générale ne fait pas que commander des produits, elle définit la stratégie d'approvisionnement de son département en étroite collaboration avec le service des Achats (Purchasing).

2.2. Les Responsabilités Managériales

Domaine d'Action	Responsabilité de la Gouvernante
L'Élaboration du Standard	Elle décide (avec la Direction) du nombre exact d'articles à placer en chambre (ex: 2 savons, 3 cotons-tiges, 4 dosettes de café). C'est le "Set-up".
Le Sourcing Technique	Elle évalue la qualité des produits proposés par les fournisseurs (Odeur des cosmétiques, efficacité d'un détergent, solidité d'un sac poubelle).
La Gestion du Budget (OPEX)	Elle est responsable de l'atterrissage financier en fin de mois. Si la consommation dépasse le budget, c'est elle qui doit ajuster les processus.

MODULE 3: Typologie des Produits d'Accueil

3.1. Segmenter l'offre

Un hôtel de luxe ne propose pas les mêmes produits à tous ses clients. La Gouvernante doit gérer plusieurs gammes de produits d'accueil (Amenities) pour personnaliser le séjour.

3.2. Les Catégories d'Amenities

- **Le Set-up Standard** : Destiné à la majorité des chambres (Cosmétiques de base, bonnet de douche, coton, bloc-notes, stylos, chaussons basiques).
- **Le Set-up VIP / Suites** : Cosmétiques de grande marque (ex: Hermès, Bvlgari) en plus grands formats, peignes en bois, sels de bain, luffa, cirage à chaussures de qualité, chaussons en velours épais.
- **Le Set-up Enfant (VIB - Very Important Baby)** : Cosmétiques hypoallergéniques pour bébés, peluches mascottes de l'hôtel, peignoirs miniatures, réducteurs de toilettes.
- **Sur Demande (On Request)** : Set de rasage, kit dentaire, nécessaire de couture, déodorant. Ces produits sont souvent retirés du set-up de base pour des raisons écologiques et financières, mais doivent être livrés en moins de 5 minutes si le client appelle.

MODULE 4: Typologie des Produits d'Entretien

4.1. La chimie au service de la propreté

Contrairement aux produits d'accueil, les produits d'entretien (Cleaning Supplies) ne sont pas vus par le client. Leur choix doit être dicté par l'efficacité, le coût et la sécurité de l'employé.

4.2. Les Indispensables du Chariot

Type de Produit	Usage et Précaution
Détartrant / Acide	Pour la robinetterie et l'intérieur des WC. Attention : Ne jamais utiliser sur le marbre (risque de destruction de la pierre).
Produit Vitres	Doit contenir de l'alcool pour s'évaporer rapidement sans laisser de traces bleutées sur les miroirs.
Nettoyant Multi-usages	Ph neutre. Utilisé pour les bureaux, tables de nuit, et poussières humides. Inoffensif pour le mobilier en bois.
Désinfectant / Virucide	Utilisé pour les points de contact (High-Touch). Doit impérativement avoir un "temps de contact" (laissé agir) pour être efficace.

MODULE 5: Le Sourcing et les Fournisseurs

5.1. Acheter intelligemment

Le processus d'achat ne consiste pas à choisir le moins cher sur un catalogue. La Gouvernante Générale doit évaluer le coût "à l'usage" (Cost in Use).

5.2. Les Règles de Sourcing

- **L'Appel d'Offres (Tender)** : Pour les gros volumes (ex: papier toilette), toujours comparer au moins 3 fournisseurs. Le prix est important, mais le délai de livraison et la fiabilité le sont tout autant.
- **Le Test à l'Aveugle (Blind Test)** : Pour les produits chimiques, la Gouvernante donne deux produits sans étiquette à ses meilleures femmes de chambre pendant une semaine. C'est le terrain qui valide l'efficacité, pas la brochure commerciale.
- **La Règle de la Concentration** : Un bidon de produit nettoyant à 20€ prêt à l'emploi coûte beaucoup plus cher qu'un bidon de produit ultra-concentré à 60€ qui permettra de remplir 300 vaporisateurs une fois dilué avec de l'eau.

MODULE 6: La Mise en Place des "Par Levels"

6.1. La science du stock minimum

Le "Par Level" est la quantité de stock nécessaire pour faire tourner l'hôtel entre deux livraisons sans jamais tomber en rupture, ni immobiliser trop de trésorerie dans les réserves.

6.2. Le Calcul du Par Level (Exemple: Savons)

Pour calculer le besoin, la Gouvernante prend en compte 4 variables :

1. **La Consommation Quotidienne** : Si l'hôtel a 100 chambres à 80% d'occupation, et que la SOP demande 2 savons par chambre, la conso est de 160 savons par jour.
2. **Le Délai de Livraison (Lead Time)** : Le fournisseur met 15 jours pour livrer après la commande.
3. **Le Stock de Roulement** : Il faut $15 \text{ jours} \times 160 \text{ savons} = 2400 \text{ savons}$ pour tenir jusqu'à la livraison.
4. **Le Stock de Sécurité (Safety Stock)** : Ajouter 20% en cas d'occupation record imprévue ou de retard du camion.

Résultat : Le Par Level (Point de commande) est fixé à ~2900 savons. Dès que le stock tombe à ce chiffre, il faut recommander.

MODULE 7: Organisation du Magasin Central

7.1. Le Coffre-Fort du Housekeeping

Le magasin principal (Store Room) contient pour des dizaines de milliers d'euros de marchandises. Il doit être géré avec la rigueur d'une banque.

7.2. Les Règles du Magasin

Règle de Gestion	Application Opérationnelle
Le Verrouillage (Key Control)	Le magasin est fermé à clé 24h/24. Seules la Gouvernante Générale et la personne en charge des stocks (ex: Lingère chef) ont accès.
L'Organisation Visuelle	Les produits lourds ou liquides (bidons chimiques) en bas. Les produits légers (cotons) en haut. Les produits de grande valeur (cosmétiques VIP) dans une armoire grillagée supplémentaire.
Le Registre de Sorties	Rien ne sort du magasin principal vers les offices d'étages sans être noté sur un registre de transfert (Réquisition formelle).

MODULE 8: La Dotation des Chariots

8.1. Le contrôle de la consommation journalière

Si on laisse les femmes de chambre se servir librement dans les réserves, elles rempliront leurs chariots au maximum de peur de manquer, générant du sur-stockage dans les couloirs et facilitant le vol (clients et personnel).

8.2. Le Système de "Caddy Set-Up"

- **La Dotation Exacte** : La femme de chambre doit nettoyer 14 chambres aujourd'hui. Elle reçoit un panier contenant exactement les produits nécessaires pour ces 14 chambres (plus une marge d'erreur de 10%).
- **La Procédure d'Échange (1 pour 1)** : Pour les produits coûteux (ex: sprays nettoyants), la femme de chambre ne peut obtenir un flacon plein que si elle rapporte le flacon vide à la Gouvernante.
- **La Préparation du Soir** : Le remplissage des chariots se fait la veille en fin de shift, sous la supervision d'une gouvernante, pour que les équipes soient prêtes à démarrer à 100% dès le lendemain matin.

MODULE 9: L'Inventaire Physique Mensuel

9.1. L'Heure de Vérité Financière

Le dernier jour du mois, la Gouvernante Générale et le service Financier (Contrôleur de gestion) comptent physiquement chaque produit dans l'hôtel. Cela permet de clôturer le compte de résultat (P&L).

9.2. La Méthodologie d'Inventaire

1. **Préparation** : Geler les mouvements. Rien n'entre et rien ne sort du magasin pendant l'inventaire. Ranger parfaitement les étagères la veille pour faciliter le comptage.
2. **Le Comptage en Binôme** : Une personne compte à voix haute (la Gouvernante), l'autre note sur la feuille d'inventaire (le Financier).
3. **L'Étendue** : Il faut compter le magasin central, MAIS AUSSI tous les offices d'étages (Pantries) et les chariots de ménage.
4. **Le Calcul** : $(\text{Stock Initial} + \text{Achats du Mois}) - \text{Stock Final} = \text{Consommation Réelle du Mois}$.

MODULE 10: Calcul de la Consommation (CPOR)

10.1. Mesurer la performance

Savoir que l'on a consommé 5000 savons dans le mois ne veut rien dire si l'on ne croise pas ce chiffre avec l'occupation de l'hôtel. C'est l'utilité du CPOR (Cost Per Occupied Room).

10.2. Le Pilotage par le CPOR

- **La Formule** : $\text{Coût total de la consommation du mois} / \text{Nombre de chambres vendues dans le mois}$.
- **L'Exemple** : La consommation de produits d'accueil est de 2000€. L'hôtel a loué 1000 chambres ce mois-ci. Le CPOR "Amenities" est de 2,00€.
- **L'Analyse des Écarts** : Si le budget autorise un CPOR de 1,80€ et que le résultat est à 2,00€, la Gouvernante doit chercher la cause. Y a-t-il eu un surdosage ? Des vols ? Une augmentation inopinée des tarifs du fournisseur ?

MODULE 11: Contrôle des Coûts et Gaspillage

11.1. Traquer la "démarque inconnue"

Le gaspillage n'est souvent pas malveillant ; il résulte de mauvaises habitudes opérationnelles. La Gouvernante doit former son équipe à économiser l'argent de l'hôtel sans baisser la qualité perçue.

11.2. Actions anti-gaspillage

Source de Gaspillage	Action Corrective (SOP)
Les Rouleaux de Papier Toilette	Ne jamais jeter un rouleau entamé (sauf s'il est presque vide). Plier le rouleau entamé en pointe, et placer un rouleau neuf en réserve. (Économie massive annuelle).
Le Surdosage Chimique	Installation obligatoire de centrales de dilution murales dans les offices. La machine mélange automatiquement l'eau et le produit. L'employée ne peut plus surdoser manuellement dans son vaporisateur.
Le Remplacement Inutile	En recouche, ne pas remplacer le flacon de gel douche s'il est encore à plus de la moitié. Le redresser et le nettoyer suffit.

MODULE 12: La Transition Écologique

12.1. La fin des plastiques à usage unique

L'hôtellerie mondiale vit une révolution (souvent poussée par la législation). La Gouvernante Générale pilote le passage des "Amenities" jetables vers des solutions durables (Sustainability).

12.2. Le défi des Distributeurs (Dispensers)

- **Le Choix Matériel** : Remplacer les flacons de 30ml par des flacons-pompes de 300ml fixés au mur. Le système doit être **inviolable** (Anti-tamper) pour que le client ne puisse pas l'ouvrir (risque d'empoisonnement ou de contamination).
- **La Procédure de Remplissage** : C'est le point noir de l'hygiène. Ne jamais rajouter du produit neuf sur du vieux produit. La SOP impose de retirer le distributeur, de le laver et le désinfecter entièrement à l'office avant de le remplir à nouveau.
- **L'Avantage** : Réduction de 80% des déchets plastiques et baisse drastique du CPOR sur les liquides.

MODULE 13: Péremptions et Principe FIFO

13.1. Les cosmétiques ont une date limite

Les produits d'accueil (crèmes, lotions, savons) périment. Un produit périmé peut causer des allergies graves au client (Responsabilité de l'hôtel engagée).

13.2. L'Organisation des Réserves (First In, First Out)

- **La Règle du FIFO** : Premier entré, premier sorti. Lorsque le magasinier reçoit de nouveaux cartons de shampoing, il DOIT les ranger **derrière** ou **sous** les cartons déjà présents en stock.
- **Le Piège de la Facilité** : Si les employés posent les nouveaux cartons devant, les vieux cartons resteront au fond de l'étagère pendant des années.
- **Le Contrôle PAO (Période Après Ouverture)** : Apprendre aux équipes à repérer le symbole du petit pot ouvert sur les emballages, qui indique la durée de vie du produit (ex: 12M = 12 mois après ouverture).

MODULE 14: L'Esthétisme et le Placement (SOPs)

14.1. L'Art de la Scénographie

Les produits d'accueil ne sont pas jetés au hasard dans la salle de bain. Leur placement est une science esthétique qui doit être standardisée via un "Photo Standard" strict.

14.2. Les Règles de Présentation

L'Attente Client	Exigence de la Gouvernante
L'Ordre Logique	Les produits sous la douche : Shampoing, Après-Shampoing, Gel douche. Les produits près de la vasque : Savon solide, Lait corporel. Ne pas inverser.
L'Alignement Visuel	Les flacons sur le plateau de courtoisie doivent être alignés au millimètre. Le Logo de la marque doit obligatoirement faire face au client.
L'Intégrité de l'Emballage	Une boîte en carton de coton-tige légèrement écornée ou tachée d'eau par le client précédent doit être retirée, même si le produit est plein.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Le passage aux distributeurs de gel douche

Contexte : L'hôtel passe aux distributeurs (Dispensers) écologiques de 300ml. Vos femmes de chambre se plaignent que c'est trop lourd à manipuler et qu'elles perdent du temps à dévisser les pompes avec la clé de sécurité.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Ne pas nier la difficulté :** Le changement d'une SOP crée toujours des frictions. Écouter les plaintes.
2. **Modification de l'Organisation :** Au lieu de demander aux femmes de chambre de remplir les distributeurs en chambre (risqué, sale et long), vous changez le processus.
3. **La Solution Logistique :** Vous créez un stock de distributeurs "pleins" sur le chariot. Lorsqu'un flacon est vide en chambre, la femme de chambre l'échange contre un flacon plein. C'est l'équipier (Houseman) du soir qui, dans le confort de l'office, lavera et remplira à la chaîne tous les flacons vides de la journée. Le gain de temps est immédiat.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Explosion du budget des produits d'entretien

Contexte : La consommation de nettoyant vitres et de désinfectant multi-usages a augmenté de 40% ce mois-ci, alors que l'occupation de l'hôtel est restée stable.

L'Action de Contrôle et Correction :

1. **Observation (Gemba Walk) :** Vous accompagnez une femme de chambre. Vous observez qu'elle "noie" les miroirs de produit vitres. Plus de produit ne nettoie pas mieux, cela laisse des traces bleues qu'elle perd du temps à essuyer.
2. **Le Contrôle Matériel :** Vous vérifiez les vaporisateurs. Les "pschitts" (gâchettes) sont usés et délivrent un jet liquide au lieu d'une fine brume (spray).
3. **Le Plan d'Action :** Vous commandez de nouvelles gâchettes haute qualité (brume fine). Vous organisez un briefing pour ré-enseigner la règle : "Un miroir = 2 vaporisations maximum, c'est le frottement de la microfibre qui nettoie, pas l'eau".

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Rupture de stock d'un produit VIP un samedi

Contexte : Samedi, 14h. Vous avez 10 arrivées VIP prévues. Votre gouvernante vous informe qu'il n'y a plus aucun coffret de sels de bain (Amenities VIP) en réserve. Le fournisseur ne livrera pas avant mardi.

L'Action de Résolution de Crise :

1. **L'Urgence Client (Dépannage) :** Interdiction de laisser la Suite vide. Vous envoyez immédiatement un équipier acheter une alternative haut de gamme (ex: une belle marque reconnue) dans une boutique de luxe du centre-ville, payée avec la caisse d'avance de la réception (Petty Cash).
2. **La Recherche de la Faille (Lundi matin) :** L'inventaire avait pourtant prévu 3 semaines de stock. Vous menez l'enquête. Vous découvrez que la réception a autorisé des "Upgrades" massifs en Suites la semaine dernière sans prévenir les étages de la hausse de consommation.
3. **La Prévention :** Vous mettez en place une alerte informatique dans le PMS. Si le nombre de Suites vendues dépasse un certain seuil, le système notifie la Gouvernante pour ajuster le "Par Level" de sécurité.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Gestionnaire des Stocks et de l'Accueil

La gestion des consommables exige la rigueur d'un comptable et l'œil d'un esthète. L'abondance offerte au client repose sur un contrôle draconien en coulisses.

Checklist "Amenities & Supplies Management" :

- [] Ai-je calculé le "Par Level" de chaque article (Produits d'accueil et d'entretien) pour éviter les ruptures et le surstockage ?
- [] Le Magasin Central (Store) est-il sécurisé sous clé et géré via un registre de sorties rigoureux ?
- [] Le système de dotation journalière (Caddy Set-Up) limite-t-il les abus et vols sur les chariots de ménage ?
- [] L'inventaire physique de fin de mois est-il croisé avec l'occupation (CPOR) pour traquer la "démarque inconnue" (Gaspillage/Vol) ?
- [] Les centrales de dilution automatiques sont-elles utilisées et vérifiées pour garantir la sécurité chimique et financière ?
- [] La règle du FIFO (First In, First Out) est-elle systématiquement appliquée dans les réserves pour éviter les péremptions de cosmétiques ?
- [] Les "Photo Standards" sont-ils affichés dans les offices pour garantir la présentation géométrique parfaite des produits en chambre ?

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.