



CONTRÔLE QUALITÉ ET AUDITS INTERNES

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 à la Qualité en Housekeeping
- **MODULE 2** : Le Rôle de la Gouvernante Générale (Garante de la Qualité)
- **MODULE 3** : Les Référentiels Qualité (LQA, Forbes, Brand Standards)
- **MODULE 4** : Les Différents Types d'Audits (Internes, Croisés, Mystères)
- **MODULE 5** : Les Outils de l'Audit Interne (Check-lists digitales, grilles)
- **MODULE 6** : L'Inspection Visuelle des Chambres (Méthodologie experte)
- **MODULE 7** : Les Points Aveugles et Zones Critiques à Contrôler
- **MODULE 8** : Auditer les Espaces Publics (Lobby, Sanitaires, Couloirs)
- **MODULE 9** : Contrôle des Standards Bactériologiques et Olfactifs
- **MODULE 10** : Auditer la Lingerie et la Gestion des Stocks
- **MODULE 11** : Auditer les Soft Skills et le Grooming de l'Équipe
- **MODULE 12** : Le Traitement des Écarts (Plans d'Action Correctifs - CAP)
- **MODULE 13** : Le Feedback Post-Audit (Coaching des équipes)
- **MODULE 14** : Analyse des Données et Tableaux de Bord Qualité
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Gérer une chute des scores de propreté LQA
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Mener un audit croisé avec la Maintenance
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Le client mystère a repéré une faille
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Garante de la Qualité"

MODULE 1: La Qualité en Housekeeping

1.1. L'engagement vers la perfection

Le département Housekeeping livre le produit principal de l'hôtel : la chambre. L'appréciation de la qualité par le client est immédiate, sensorielle, et ne pardonne aucune erreur. La qualité n'est pas un concept abstrait, c'est l'addition de milliers de détails parfaitement exécutés chaque jour.

1.2. Pourquoi le contrôle est indispensable ?

- **Combattre la cécité d'habitude** : Lorsqu'une femme de chambre nettoie la même pièce 300 fois dans l'année, son cerveau finit par occulter certains détails (une plinthe poussiéreuse, une ampoule faiblarde). L'audit apporte un œil neuf.
- **Garantir l'uniformité** : La chambre 212 nettoyée par Julie doit offrir exactement la même expérience de luxe que la chambre 415 nettoyée par Sarah.

L'État d'Esprit de l'Audit

Auditer ne signifie pas "chercher l'erreur pour punir". Auditer signifie "protéger le travail de l'équipe avant que le client ne s'en plaigne". C'est un acte de bienveillance managériale.

MODULE 2: Le Rôle de la Gouvernante Générale

2.1. La Gardienne du Temple

Si la Gouvernante d'étage effectue le contrôle de production (inspecter la chambre avant l'arrivée du client), la Gouvernante Générale effectue le contrôle de conformité. Elle audite les audits de ses propres superviseurs.

2.2. Les missions qualité de la Gouvernante Générale

Mission	Explication Opérationnelle
Le Calibrage de l'Équipe	S'assurer que toutes les Gouvernantes d'étages ont exactement le même niveau d'exigence (ni trop laxistes, ni abusivement rigides).
L'Executive Check	La Gouvernante Générale choisit chaque jour 2 à 3 chambres aléatoirement (déjà validées par les superviseurs) et les inspecte elle-même pour maintenir la pression positive.
La Stratégie d'Amélioration	Transformer les résultats des audits en plans de formation. Si la note "Literie" baisse globalement, on organise un "Training Flash" sur les lits pour tout le département.

MODULE 3: Les Référentiels Qualité

3.1. Sur quoi se base un audit ?

L'audit hôtelier ne se fait jamais au "ressenti". Il s'appuie sur des grilles extrêmement précises élaborées par des organismes spécialisés, définissant le niveau de luxe de l'établissement.

3.2. Les Grands Référentiels

- **LQA (Leading Quality Assurance)** : C'est la bible des Palaces et des hôtels 5 étoiles. LQA compte plus de 800 critères. Pour le Housekeeping, cela va du "nombre de cintres identiques dans la penderie" à "l'absence totale de traces d'eau sur le pare-douche".
- **Forbes Travel Guide** : Met l'accent sur le service intuitif. (Ex: Si le client a laissé un livre sur la table de nuit, la femme de chambre a-t-elle placé un marque-page élégant à côté ?).
- **Les Standards de Marque (Brand Standards)** : Standards internes imposés par le groupe hôtelier (Hilton, Four Seasons, Marriott) pour garantir que l'identité de la marque est respectée à Paris comme à Tokyo.

MODULE 4: Les Différents Types d'Audits

4.1. Une architecture de contrôle à 360°

La qualité totale s'obtient en croisant plusieurs types de vérifications pour croiser les regards et éviter la complaisance interne.

4.2. La cartographie des audits

Type d'Audit	Fréquence & Objectif
L'Audit Interne (Room Check)	Quotidien. Fait par la Gouvernante d'étage. Valide la chambre pour la vente immédiate. (Objectif : 100% de conformité avant check-in).
L'Audit Croisé (Cross-Audit)	Mensuel. Le Chef de Réception vient inspecter 5 chambres avec la Gouvernante Générale. Un regard extérieur non-technique mais "orienté client".
Le Client Mystère (Mystery Shopper)	Trimestriel ou Annuel. Un auditeur professionnel de LQA ou Forbes dort incognito à l'hôtel, prend des photos, et rend un rapport implacable sur les failles.

MODULE 5: Les Outils de l'Audit Interne

5.1. La Digitalisation du Contrôle

Terminé le bloc-notes papier où l'on coche des cases au stylo. La Gouvernante Générale moderne pilote la qualité avec des outils numériques qui compilent la donnée en temps réel.

5.2. L'Application d'Audit (Ex: Hotelkit, Optii, iAuditor)

- **La Grille Paramétrée** : L'application sur tablette déroule les questions par zone (Entrée, Chambre, Salle de bain). La Gouvernante clique sur "Pass" ou "Fail".
- **La Preuve Visuelle (Photo)** : En cas de "Fail" (ex: trace sur un miroir), la Gouvernante prend la trace en photo avec la tablette. Cette photo sera montrée à la femme de chambre lors du débriefing pour éviter toute contestation.
- **Le Score Automatique** : À la fin de l'inspection, l'application génère un score (ex: 94%). Si le score est inférieur au standard (ex: 90%), la chambre est automatiquement bloquée dans le système jusqu'à correction.

MODULE 6: L'Inspection Visuelle

(Méthodologie)

6.1. Le parcours de l'auditeur

L'inspection de chambre obéit à une chorégraphie précise. La Gouvernante ne marche pas au hasard ; elle suit un cheminement logique pour ne rien oublier.

6.2. La Méthode P.A.C. (Propreté, Aménagement, Confort)

1. **L'Entrée (5 Secondes)** : Allumer toutes les lumières. S'arrêter. Sentir l'air (Fraîcheur ? Odeur de tabac ?). Prendre l'impression globale.
2. **Balayage Horaire (Sens des aiguilles d'une montre)** : Suivre les murs. Regarder le sol (Plinthes, moquette), le niveau médian (Bureaux, lits, symétrie des coussins), et le plafond (Toiles d'araignées, bouches VMC).
3. **Le Test Physique** : S'asseoir sur le lit, s'accroupir, se baisser. L'inspectrice doit regarder la chambre sous le même angle qu'un client qui regarde la télévision ou qui prend un bain.

MODULE 7: Points Aveugles et Zones Critiques

7.1. Ce que la routine fait oublier

L'auditeur mystère LQA connaît par cœur les faiblesses des femmes de chambre. La Gouvernante Générale doit se concentrer sur ces "Blind Spots" (Points aveugles) lors de ses Executive Checks.

7.2. Top 5 des Zones de Faille

La Zone Critique	Ce que l'auditeur cherche
L'Arrière des Portes	Les portes (chambre et salle de bain) sont souvent laissées ouvertes pendant le ménage. Leur dos et le mur derrière elles échappent au dépoussiérage.
Le Sommet (High Dusting)	Le dessus des armoires, des encadrements de tableaux ou de la porte. (Passage du "Gant Blanc").
Le Dessous (Low Dusting)	Sous le lit (bouteilles oubliées, moutons de poussière), sous le rebord intérieur de la cuvette des toilettes.
La Télécommande	Traces grasses entre les boutons (Preuve d'un manque de désinfection).

MODULE 8: Auditer les Espaces Publics

8.1. La Première Impression

Si la chambre est intime, les espaces communs sont la vitrine. Le lobby, les toilettes publiques et les couloirs sont soumis à un trafic intense et doivent être audités en continu.

8.2. Les Check-lists des Espaces Communs

- **Les Sanitaires du Lobby** : L'audit y est permanent (toutes les 30 à 60 minutes). Le contrôle porte sur la sécheresse absolue des sols, l'absence de traces sur les miroirs, et le réassort parfait (papier, essuie-mains, savons).
- **Le Lobby (Esthétisme)** : La Gouvernante audite "l'alignement". Les coussins des canapés sont-ils redressés ? Les tables basses sont-elles impeccables ? Les journaux sont-ils alignés ?
- **Les Couloirs (Moquettes et Murs)** : Vérifier l'absence de plateaux de Room Service traînant au sol, l'absence de taches fraîches sur la moquette, et l'alignement des chariots de ménage (qui ne doivent jamais bloquer la circulation).

MODULE 9: Standards Bactériologiques & Olfactifs

9.1. L'Audit de l'Invisible

Une surface peut sembler propre tout en étant contaminée. Depuis la pandémie, l'hôtellerie de luxe a intégré des audits d'hygiène stricts, autrefois réservés au milieu hospitalier.

9.2. Les Outils de l'Audit d'Hygiène

- **Le Test ATP (Bioluminescence)** : L'auditeur (Gouvernante Générale) passe un écouvillon (coton-tige) sur la poignée de porte ou l'interrupteur, et l'insère dans un luminomètre. Si le score est supérieur à 100 RLU, la désinfection a été mal faite, la chambre "fail" l'audit sanitaire.
- **La Lumière Noire (UV)** : Utilisée dans les salles de bain et sur la literie lors d'inspections poussées. Révèle instantanément les traces d'urine autour des WC ou les fluides biologiques sur les matelas.
- **L'Audit Olfactif** : Dès l'entrée, l'air doit être neutre. Si une forte odeur de Javel persiste, l'auditeur sanctionne un "surdosage chimique". Si la chambre sent l'humidité, on vérifie l'encrassement des bouches de VMC.

MODULE 10: Auditer la Lingerie et les Stocks

10.1. L'Audit du Back-Office

L'excellence en chambre dépend de l'organisation en coulisses. La Gouvernante Générale audite son propre magasin (Store) et ses offices d'étages (Pantries) pour s'assurer que les procédures de stockage sont respectées.

10.2. Ce qu'il faut contrôler en Office

Zone Auditee	Standard Exigé (LQA & Interne)
Étagères de Linge	Le linge propre ne doit jamais toucher le sol. Il doit être stocké sur des étagères pleines ou ajourées. Règle du FIFO (First In, First Out) respectée.
Stockage Chimique	Aucun transvasement sauvage. Tous les vaporisateurs doivent avoir une étiquette lisible (Norme de sécurité du travail). Fiches de données de sécurité (FDS) affichées au mur.
Le Chariot de Ménage	Doit être inspecté en fin de journée : est-il rangé, réassorti, vidé de ses déchets, et prêt à 100% pour le shift du lendemain matin ?

MODULE 11: Auditer les Soft Skills et le Grooming

11.1. L'Évaluation du Comportement Humain

La qualité hôtelière n'est pas que matérielle. Le comportement des équipes (Femmes de chambre, équipiers, valets) face aux clients est rigoureusement évalué par les auditeurs LQA.

11.2. La Check-list "Attitude"

- **Le "10-5 Rule" (Règle d'or)** : L'employée regarde le client et sourit à 10 pas de distance. À 5 pas, elle s'arrête, s'efface contre le mur et salue ("Bonjour Monsieur"). C'est le standard ultime de l'hospitalité de luxe.
- **Le Grooming (Présentation)** : L'audit porte sur l'uniforme (repassé, propre, pas de boutons manquants), le badge nominatif (porté droit), les chaussures (fermées et cirées), et la coiffure (cheveux attachés par mesure d'hygiène).
- **Le Vocabulaire** : Remplacement systématique du "Pas de problème" ou "Ok" par "Avec grand plaisir, Monsieur".

MODULE 12: Traitement des Écarts (CAP)

12.1. L'audit n'est que la première étape

Un audit ne sert à rien si ses résultats ne sont pas transformés en actions d'amélioration. La Gouvernante Générale doit rédiger un Plan d'Action Correctif (CAP - Corrective Action Plan) suite à chaque rapport de qualité.

12.2. Construire un CAP (Corrective Action Plan)

1. **Constat (Le Fail)** : L'audit LQA révèle que dans 4 chambres sur 5, la bouilloire était entartrée.
2. **Analyse de la Cause (Root Cause)** : Pourquoi ? Est-ce que le produit détartrant est inefficace ? Les femmes de chambre manquent-elles de temps ? Ou ne connaissent-elles pas la procédure ?
3. **L'Action** : Changement du produit détartrant (fournisseur). Ajout d'une tâche "Détartrage express" dans la SOP du nettoyage à blanc.
4. **Le Délai et le Contrôle** : "Action appliquée dès demain. Contrôle ciblé de la Gouvernante Générale sur les bouilloires pendant toute la semaine prochaine."

MODULE 13: Le Feedback Post-Audit (Coaching)

13.1. Restituer les résultats à l'équipe

La manière dont la Gouvernante Générale partage les résultats d'un audit avec ses équipes détermine leur motivation future. L'audit ne doit jamais être utilisé comme une arme d'humiliation.

13.2. L'Art du Feedback

Erreur de Management	Excellence Managériale (Coaching)
Afficher le score de 70% avec le nom de l'employée en rouge sur le mur de l'office pour "faire un exemple".	Discuter du score de 70% en privé (One-to-One). "Qu'est-ce qui t'a posé problème sur cette chambre ? As-tu manqué de temps ?"
Se concentrer uniquement sur ce qui a échoué (les 10 points perdus).	Méthode Sandwich : "La réfection du lit était parfaite (Positif). Mais on a oublié les vitres de douche (Correctif). Je sais que tu feras mieux demain (Encouragement)."

MODULE 14: Tableaux de Bord Qualité (Data)

14.1. Piloter la Qualité Globale

La Gouvernante Générale compile tous les audits individuels pour créer une "Heatmap" (Carte de chaleur) de la qualité de son département, qu'elle présentera à la Direction Générale.

14.2. Les KPIs (Indicateurs) à suivre

- **Le "First Time Yield" (Taux de succès du premier coup) :** Le pourcentage de chambres qui passent l'audit de la Gouvernante d'étage du premier coup, sans qu'elle n'ait à rappeler la femme de chambre pour corriger une erreur.
- **Le Score GRI (Global Review Index) Propreté :** Extraire spécifiquement la note "Propreté" donnée par les clients sur Booking.com ou TripAdvisor, et la comparer avec les scores des audits internes. (Si l'audit interne est à 98% mais TripAdvisor à 7/10, l'audit interne est beaucoup trop laxiste).
- **Top 3 des Défauts :** Le tableau de bord doit toujours afficher le "Top 3" des erreurs du mois (ex: 1. Poussière plinthes, 2. Cheveux, 3. Stylos manquants) pour focaliser l'effort de formation du mois suivant.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Gérer une chute des scores de propreté LQA

Contexte : L'hôtel vient de recevoir le rapport annuel du client mystère LQA. Le département Housekeeping a perdu 15 points par rapport à l'année dernière. Le score sur l'esthétisme est excellent, mais l'hygiène a lourdement chuté. Le Directeur Général est mécontent.

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Déconstruire le Rapport :** Vous isolez les points perdus. L'auditeur a trouvé du tartre caché dans les mousseurs des robinets, et de la poussière au-dessus des portes (High Dusting).
2. **Le Calibrage des Gouvernantes :** Le problème ne vient pas tant des femmes de chambre que des superviseurs qui valident les chambres. Vous organisez un "Calibration Walk" (Marche d'étalonnage). Vous inspectez une chambre avec toutes vos gouvernantes pour réaligner leurs yeux sur vos exigences (plus élevées).
3. **L'Action de Choc (Deep Clean) :** Vous déclenchez un plan d'action d'un mois : chaque jour, les équipiers démonteront les mousseurs des robinets de 5 chambres pour les tremper dans le vinaigre. Le problème racine est réglé.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Mener un audit croisé avec la Maintenance

Contexte : Vous remarquez que de nombreuses chambres ont des petites dégradations (retouches peinture nécessaires, lampes qui clignotent) mais que les femmes de chambre n'ouvrent pas de tickets de maintenance.

L'Action de la Gouvernante Générale (Cross-Audit) :

1. **Inviter le Chef Technique :** Vous invitez le Directeur Technique (Chief Engineer) à faire une tournée d'inspection d'une heure avec vous, sur un étage ciblé.
2. **L'Audit Croisé :** Vous regardez la propreté, il regarde la technique. Vous constatez ensemble que 4 prises de courant sur 10 sont déboîtées.
3. **Le Bilan Commun :** Le problème n'est pas que l'oubli des femmes de chambre. C'est surtout que les aspirateurs lourds arrachent les prises lors du nettoyage. Vous (Gouvernante) décidez d'acheter de nouveaux embouts d'aspirateurs, et le Chef Technique s'engage à refixer toutes les prises avec des vis renforcées. La synergie améliore la qualité durablement.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Le client mystère a repéré une faille

Contexte : Le rapport de l'auditeur Forbes Travel Guide indique qu'une lavette rouge a été oubliée sur le bureau de la chambre à son arrivée. C'est une faute d'hygiène éliminatoire (Code Couleur non respecté).

L'Action Managériale et Corrective :

1. **L'Enquête Interne :** Vous regardez dans le PMS qui a nettoyé cette chambre, et surtout, quelle gouvernante d'étage l'a validée en statut "Inspected".
2. **Le Double Recadrage :**
 - À la femme de chambre : Vous ré-expliquez la gravité du code couleur (La lavette des WC posée sur le bureau). Vous lui faites un avertissement verbal formel.
 - À la Gouvernante d'étage : L'avertissement est plus sévère pour elle. Son rôle est de détecter cette erreur avant le client. Elle a failli à sa mission d'audit ("Ghost checking" - validation sans regarder).
3. **Le Renforcement :** Le lendemain, vous affichez un rappel massif du Code Couleur en 3 langues dans tous les offices, et vous vérifiez personnellement le chariot de l'employée concernée pendant 1 semaine.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Garante de la Qualité

La Gouvernante Générale est l'experte qualité de l'hôtel. Elle ne suppose jamais que le travail est bien fait ; elle l'audite avec méthode, rigueur et bienveillance pour garantir la sécurité et le luxe offerts au client.

Checklist "Quality Assurance Manager" :

- [] Ai-je mis en place des Check-lists d'inspection digitales et objectives pour mes Gouvernantes d'étages ?
- [] Est-ce que je réalise personnellement des "Executive Checks" (Audits aléatoires) chaque semaine pour calibrer mes équipes ?
- [] Mes audits intègrent-ils des vérifications au-delà du visuel (Contrôles olfactifs, tests ATP/Lumière UV pour la désinfection) ?
- [] Les "Points Aveugles" (Dessus des armoires, dessous de lits, arrière des portes) font-ils l'objet d'une traque systématique ?
- [] Le standard d'attitude (Règle des 10-5, Sourire, Grooming) est-il audité avec autant de rigueur que la propreté de la chambre ?
- [] Est-ce que je transforme les échecs révélés par les audits LQA en "Plans d'Action Correctifs" (CAP) suivis d'effets ?
- [] Mon feedback après un audit est-il constructif (Méthode Sandwich) et permet-il de faire grandir l'employé ?

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.