



SUIVI DIGITAL DES CHAMBRES ET INTERVENTIONS

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

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

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

MODULE 1 : La Révolution Digitale au Housekeeping (Du papier à la tablette)

MODULE 2 : L'Écosystème Logiciel : PMS, Middleware et Applications Métiers

MODULE 3 : Le Suivi en Temps Réel des Statuts de Chambres

MODULE 4 : La Gestion Dynamique des Priorités (Rush, VIP, Queues)

MODULE 5 : L'Automatisation de la Feuille de Route (Task Sheets Intelligents)

MODULE 6 : Traçabilité et Horodatage (Time Tracking & MPR Digital)

MODULE 7 : Le Module d'Inspection Digitale (Check-lists et Scoring)

MODULE 8 : Le Signalement Digitalisé des Objets Trouvés (Lost & Found)

MODULE 9 : Création et Suivi des Tickets de Maintenance (Ticketing)

MODULE 10 : La Communication Interne Numérisée (Chats et Handovers)

MODULE 11 : Le Suivi des Demandes Clients Spéciales (Traces)

MODULE 12 : L'Analyse des Données et Tableaux de Bord (Analytics)

MODULE 13 : Sécurité des Données et RGPD aux Étages

MODULE 14 : La Conduite du Changement : Former l'Équipe au Digital

MODULE 15 : Cas Pratique N°1 : Panne de réseau (Gérer le mode hors-ligne / Downtime)

MODULE 16 : Cas Pratique N°2 : Résolution d'un conflit "Discrepancy" via la data

MODULE 17 : Cas Pratique N°3 : Suivi d'une intervention critique bloquant une suite VIP

CONCLUSION : Grille d'Évaluation "Gouvernante Connectée 2.0"

MODULE 1: La Révolution Digitale

1.1. Du papier à la tablette

Pendant des décennies, le département des étages a fonctionné avec des talkies-walkies bruyants, des feuilles de route raturées et des appels incessants à la réception. Aujourd'hui, le suivi digital transforme la Gouvernante Générale en un véritable tour de contrôle opérationnel. La tablette remplace le bloc-notes, l'algorithme remplace l'intuition.

1.2. Les Bénéfices du "Paperless" (Sans papier)

- **Instantanéité** : Chaque action (chambre nettoyée, panne signalée) est visible par tous les départements à la seconde où elle est saisie.
- **Traçabilité** : Fini le "je te l'avais pourtant dit". Chaque demande, chaque inspection et chaque intervention est horodatée et signée numériquement.
- **Écologie** : Suppression totale de l'impression de milliers de rapports quotidiens.

L'Enjeu d'Adaptation

La technologie n'est qu'un outil. Le défi de la Gouvernante Générale est de faire accepter et utiliser ces outils par des équipes souvent peu à l'aise avec le numérique.

MODULE 2: L'Écosystème Logiciel

2.1. Comprendre l'architecture technique

Pour piloter son service, la Gouvernante doit comprendre comment les différents logiciels communiquent entre eux (interfaces/API).

2.2. Les Outils du Suivi Opérationnel

L'Outil	Rôle dans le Suivi des Étages
Le PMS (Ex: Opera, Mews)	C'est la base de données mère. Il détient les informations de réservation, les arrivées/départs et les profils clients.
L'Application Housekeeping (Ex: Optii, RoomChecking)	C'est le "Middleware" (Logiciel intermédiaire). Il se connecte au PMS pour récupérer les données, puis les transforme en tâches individuelles envoyées sur les smartphones des femmes de chambre.
L'Outil de Ticketing (Ex: HotSOS, Hotelkit)	Il sert à suivre les interventions (Pannes, demandes de matériel). Il relie directement la femme de chambre au technicien de maintenance, sans passer par la réception.

MODULE 3: Suivi en Temps Réel des Statuts

3.1. Le rythme cardiaque de l'hôtel

Le statut d'une chambre évolue constamment tout au long de la journée. Le suivi digital permet d'avoir une vue globale ("Dashboard" ou "Room Rack") de l'avancement de la production.

3.2. Le Cycle Digital d'une Chambre

- **8h00 - Statut VD (Vacant Dirty)** : Le client a fait son check-out. Le PMS bascule automatiquement la chambre en "Sale". L'information apparaît sur la tablette de la femme de chambre.
- **10h00 - Statut "In Progress"** : L'employée entre et clique sur "Commencer". L'icône de la chambre devient jaune. La Gouvernante sait que la chambre est en cours de nettoyage.
- **10h30 - Statut VC (Vacant Clean)** : L'employée clique sur "Terminer". L'icône devient bleue. La chambre apparaît immédiatement sur la liste "À Inspecter" de la Gouvernante.
- **10h45 - Statut VCI (Vacant Clean Inspected)** : La Gouvernante valide sa check-list digitale. L'icône devient verte. La Réception peut remettre la clé au nouveau client.

MODULE 4: La Gestion Dynamique des Priorités

4.1. L'agilité face à l'imprévu

Avant la digitalisation, changer l'ordre de nettoyage d'une femme de chambre nécessitait de la chercher dans les couloirs. Aujourd'hui, la priorité se met à jour silencieusement sur son écran.

4.2. Les Scénarios de Priorisation Digitale

L'Événement	La Réaction du Système Digital
Le client "Rush" arrive à 11h.	La réception clique sur "Rush". La chambre remonte automatiquement tout en haut de la liste (en rouge) sur la tablette de la femme de chambre affectée au secteur.
Le client met le DND (Ne Pas Déranger).	Le bouton électronique de la porte envoie l'information au logiciel. La chambre est temporairement grisée sur la tablette de l'employée, lui évitant de frapper inutilement.
Le Make-Up Room.	Le client appuie sur "Faire ma chambre". Le statut clignote. Le logiciel calcule quelle employée est la plus proche géographiquement pour lui assigner la tâche.

MODULE 5: L'Automatisation de la Feuille de Route

5.1. La fin de la répartition manuelle

L'intelligence artificielle (IA) intégrée aux logiciels de Housekeeping remplace le travail fastidieux de la Gouvernante qui répartissait les chambres au stylo à 6h du matin.

5.2. Comment l'IA calcule les "Task Sheets" ?

- **L'Algorithme de temps** : Le logiciel sait qu'une Suite en départ prend 60 minutes, une chambre standard 30 minutes, et une recouche 15 minutes.
- **L'Équité** : L'outil répartit les chambres pour que chaque employée atteigne exactement le même nombre de crédits/minutes à la fin de la journée (ex: 420 minutes de travail).
- **L'Optimisation des pas** : Le système calcule le chemin le plus court. Il regroupe les chambres du même étage pour limiter les allers-retours avec le chariot. La Gouvernante n'a plus qu'à vérifier la proposition de la machine et appuyer sur "Distribuer".

MODULE 6: Traçabilité et Horodatage

6.1. Mesurer la réalité du terrain

Le suivi digital introduit la notion de "Time Tracking" (Horodatage). Chaque clic est enregistré, offrant une transparence totale sur la productivité et les comportements.

6.2. Ce que l'horodatage révèle (Analytics)

- **Le "Start / Stop"** : En obligeant l'employée à cliquer quand elle entre et quand elle sort, le système mesure le **MPR réel** (Minutes Per Room).
- **La détection des dérives** : Si une femme de chambre "clique" une chambre propre en 8 minutes (au lieu des 30 minutes réglementaires), la Gouvernante reçoit une alerte de "Ghost Cleaning" (Nettoyage bâclé ou chambre non faite).
- **La protection de l'employé** : Si un client se plaint que la femme de chambre est entrée alors qu'il dormait, l'horodatage de la serrure électronique et de la tablette prouvera à quelle minute exacte la porte a été ouverte, protégeant l'employée en cas d'abus du client.

MODULE 7: Le Module d'Inspection Digitale

7.1. L'audit sur tablette

Le suivi de la qualité par la Gouvernante d'étage est totalement digitalisé. Cela permet de standardiser l'inspection et de générer des statistiques fiables.

7.2. Le processus d'inspection (Check-list)

L'Outil Digital	Application lors du Contrôle
La Checklist Imposée	La tablette affiche les 20 points de contrôle obligatoires (Sol, Poussière, Lit, Salle de Bain). La Gouvernante coche "Pass" ou "Fail". Impossible de valider la chambre si toutes les cases ne sont pas cochées.
La Preuve par l'Image	En cas d'erreur (ex: miroir mal nettoyé), la Gouvernante prend une photo avec la tablette. La photo est envoyée directement sur le smartphone de la femme de chambre pour correction.
Le Score Automatique	À la fin de l'inspection, la chambre obtient une note. Si la note est inférieure à 90%, le système refuse de basculer la chambre en statut VCI (vendable) tant que la correction n'est pas effectuée.

MODULE 8: Signalement des Objets Trouvés

8.1. Le "Lost & Found" 2.0

Le cahier papier des objets trouvés est interdit dans l'hôtellerie moderne (perte d'informations, risques légaux). Le suivi digital sécurise ce processus sensible.

8.2. Le parcours digital de l'objet

1. **La Découverte** : La femme de chambre trouve une bague. Elle prend une photo de l'objet *directement là où il a été trouvé* avec sa tablette, et signale un "Lost Item" sur l'application.
2. **L'Enregistrement Central** : La Gouvernante reçoit l'alerte. Elle récupère la bague, imprime un QR Code ou un Tag d'identification via le logiciel, et scelle l'objet dans un sachet.
3. **La Connexion Réception** : Si le client appelle la réception deux jours plus tard, le réceptionniste tape "Bague" dans le PMS. Il voit la photo prise par la femme de chambre, la date, la chambre, et le numéro de l'étagère du coffre fort où la bague est stockée. Le suivi d'expédition (FedEx) y sera ajouté.

MODULE 9: Suivi des Tickets de Maintenance

9.1. La fin des "post-it" perdus

Signaler une ampoule grillée par téléphone à la maintenance entraînait souvent des oublis et des délais. Le "Ticketing" digital (ex: HotSOS) garantit que chaque panne est réparée et tracée.

9.2. Le workflow (flux) de l'intervention technique

- **La Création (Housekeeping)** : La femme de chambre sélectionne l'icône "Ampoule" sur sa tablette. Elle peut ajouter une photo. Le ticket est créé instantanément.
- **L'Assignment (Engineering)** : Le technicien le plus proche reçoit une vibration sur son smartphone : "Intervention prioritaire, Ampoule grillée, Chambre 212".
- **La Résolution et Clôture** : Le technicien change l'ampoule et clique sur "Resolve".
- **La Boucle de Qualité** : La femme de chambre (ou la Gouvernante) reçoit une notification lui demandant de vérifier la réparation avant de valider définitivement le ticket. Tout est horodaté, permettant de mesurer le temps d'intervention (SLA) de la maintenance.

MODULE 10: La Communication Interne

Numérisée

10.1. Le réseau social de l'hôtel

Les cahiers de consignes (Log books) ne sont lus par personne. Pour transmettre les informations entre les équipes du matin, du soir et de nuit, l'hôtellerie utilise des plateformes digitales (ex: Hotelkit, Slack).

10.2. Les Outils de Collaboration

L'Outil de Communication	Avantage Opérationnel
Le Handover Numérique (Passation)	La Gouvernante du matin rédige ses consignes ("La 412 a demandé un nettoyage à 18h"). L'équipe du soir doit cliquer sur "Lu et compris" en prenant son poste. Traçabilité absolue.
Les Channels (Groupes de discussion)	Un groupe "Urgences VIP" permet d'envoyer un message Push ("Le VIP arrive, dégagez le couloir du 3ème") sans utiliser la radio qui est bruyante et perçue par les clients.
La Bibliothèque Numérique (Knowledge Base)	Les SOPs, les modes d'emploi des machines ou les codes couleurs des lavettes sont stockés dans l'application, consultables à tout moment par les employés.

MODULE 11: Suivi des Demandes Spéciales

11.1. L'Hyper-Personnalisation sans erreur

Le suivi digital garantit qu'une demande "On Request" (Lit bébé, oreiller en plume) ne soit jamais oubliée, transformant le travail de la femme de chambre en service de majordome.

11.2. La Gestion des "Traces"

- **L'Alerte Visuelle** : Lorsqu'une femme de chambre ouvre le profil d'une chambre sur sa tablette, une icône rouge clignote. Le message "Ajouter 2 peignoirs XL et des fleurs" s'affiche. Elle doit obligatoirement cocher la case pour prouver que l'action est faite avant de pouvoir valider la chambre.
- **L'Historique Client (Guest Profile)** : Si l'employée remarque que le client a vidé tout le café décaféiné, elle ajoute une note dans l'app : "Préférence : Décaféiné". Cette note remontera dans le PMS central pour son prochain séjour. C'est l'essence du service 5 étoiles.

MODULE 12: L'Analyse des Données (Analytics)

12.1. Piloter par la Data

La Gouvernante Générale n'a plus à calculer ses statistiques à la main. Le suivi digital génère des tableaux de bord (Dashboards) puissants pour analyser la performance de son département.

12.2. Les Rapports d'Intelligence Artificielle

- **La Heatmap des Pannes** : Une carte thermique de l'hôtel montre visuellement les zones où les pannes sont les plus fréquentes (ex: les climatisations de l'aile Sud tombent toujours en panne). Cela justifie un budget de rénovation (CAPEX).
- **Le Temps Moyen de Nettoyage (Actual vs Predicted)** : Le logiciel compare le temps prévu pour nettoyer la chambre et le temps réellement passé par l'employée. S'il y a un écart constant, cela révèle un besoin de formation ou une fatigue chronique.
- **Le Classement Qualité** : L'extraction des scores d'inspection permet d'identifier l'employée du mois (à récompenser) et le top 3 des erreurs récurrentes (à corriger lors du prochain briefing).

MODULE 13: Sécurité des Données et RGPD

13.1. Protéger l'identité du client

Fournir des tablettes au personnel d'étage expose l'hôtel à des risques de fuites de données. Les noms des clients VIP ou leurs habitudes privées sont des informations hautement confidentielles.

13.2. Les Règles de Cybersécurité aux Étages

Risque Digital	Standard de Sécurité (Gouvernante)
L'Accès aux Tablettes	Les tablettes (Devices) doivent être verrouillées par un code PIN personnel. Elles ne doivent jamais être laissées sans surveillance sur le chariot.
Le Mode Kiosque (Kiosk Mode)	Les appareils sont "bridés". Il est impossible d'aller sur internet, d'installer des applications ou d'utiliser les réseaux sociaux personnels avec l'outil de travail.
Le Règlement Photo (RGPD)	L'appareil photo de la tablette ne sert que pour les audits ou objets trouvés. Il est strictement interdit de photographier des documents personnels du client (passeport laissé sur le lit) ou le client lui-même.

MODULE 14: La Conduite du Changement

14.1. La Peur du Flicage

L'introduction du suivi digital est souvent mal perçue par les équipes, surtout les plus anciennes. Elles ont le sentiment d'être "surveillées" (Big Brother) et chronométrées.

14.2. Comment faire accepter l'outil ?

- **Expliquer le bénéfice personnel (WIIFM) :** Ne pas parler de productivité, mais de confort. "Grâce à cette tablette, tu n'auras plus à chercher la gouvernante dans les couloirs pour valider ta chambre, et tu ne frapperas plus à la porte d'un client qui a mis le DND numérique."
- **La Période de Transition :** Tolérer une baisse de vitesse les deux premières semaines. Les employés doivent s'habituer à l'interface tactile (parfois avec des gants).
- **Le "Reverse Mentoring" :** Demander aux jeunes employés (les "Digital Natives") de l'équipe de parrainer les employés plus anciens pour leur montrer comment utiliser l'application sans stress.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Panne de réseau (Gérer le Downtime)

Contexte : Mardi, 10h00. Le Wi-Fi de l'hôtel tombe en panne suite à une intervention technique. Les tablettes des femmes de chambre affichent "Hors Ligne" (Offline). La Réception n'a plus accès aux statuts des chambres.

L'Action de Continuité (Gouvernante Générale) :

1. **Ne pas stopper l'opérationnel :** L'équipe continue de nettoyer selon le dernier "Board" affiché sur la tablette (la plupart des applications modernes gardent le cache en mode hors-ligne).
2. **Le Plan de Secours (Radio et Papier) :** Vous déclenchez la procédure "Downtime". Les Gouvernantes d'étages repassent au "Talkie-Walkie". Elles notent les chambres inspectées sur un carnet papier et les communiquent à la réception par radio ("Chambre 212 prête pour arrivée").
3. **La Synchronisation Post-Crise :** À 12h00, le réseau revient. Les tablettes se synchronisent automatiquement. Vous vérifiez le "Dashboard" pour vous assurer qu'aucune chambre n'a été manquée durant le trou noir numérique.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Résolution d'un conflit "Discrepancy" via la data

Contexte : Un client se plaint à la réception : "La femme de chambre n'a pas fait ma chambre hier, c'est scandaleux". L'employée, de son côté, jure qu'elle l'a nettoyée de fond en comble. Parole contre parole.

L'Enquête par la Data (Horodatage) :

1. **Analyse de la Serrure (Lock reading)** : La sécurité interroge la serrure. Elle confirme que le pass de la femme de chambre a ouvert la porte hier à 11h15.
2. **Analyse du Logiciel Housekeeping** : Vous ouvrez l'historique sur votre ordinateur. Vous constatez que l'employée a cliqué sur "Start Cleaning" à 11h16 et sur "Finish" à 11h18.
3. **La Conclusion Incontestable** : L'horodatage prouve que l'employée est restée exactement 2 minutes dans la chambre. C'est un nettoyage bâclé (Ghost Cleaning). Vous avez la preuve pour vous excuser auprès du client, lui offrir une compensation, et recadrer l'employée avec des preuves irréfutables.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Suivi d'une intervention bloquant une VIP

Contexte : Il est 14h. La Suite Présidentielle doit être livrée à 15h pour l'arrivée d'une star. La femme de chambre crée un ticket : "Climatisation fuit sur la moquette". C'est un blocage majeur.

La Gestion Digitalisée de la Crise :

1. **Escalade Virtuelle (Escalation) :** Vous ouvrez l'outil de Ticketing (HotSOS) et modifiez la priorité du ticket en "URGENCE ABSOLUE - VIP ARRIVAL". Le téléphone du Chef Maintenance sonne avec une alerte spéciale.
2. **Suivi en temps réel :** Vous voyez sur votre écran que le technicien "A" a accepté le ticket" à 14h05. À 14h25, le statut passe à "Résolu".
3. **Séquençage des tâches :** Sans appeler personne, vous assignez immédiatement un équipier via l'application pour shampouiner la moquette mouillée, puis la superviseuse pour faire l'audit final. La Suite est libérée informatiquement (VCI) à 14h55, juste avant l'arrivée du VIP. Tout a été coordonné sans un seul cri dans les couloirs.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Gouvernante Connectée 2.0

La digitalisation n'est pas une option, c'est le nouveau standard de l'hôtellerie de luxe. La Gouvernante Générale doit dompter ces technologies pour gagner en efficacité, tout en gardant l'humain au centre de son métier.

Checklist "Digital Operations & Systems Management" :

- [] Les statuts de chambres (VD, VC, VCI) sont-ils mis à jour en temps réel sur les tablettes sans délai pour la réception ?
- [] L'algorithme est-il correctement paramétré (Temps/Crédits) pour générer des feuilles de route (Task Sheets) équitables ?
- [] Les tickets de maintenance sont-ils créés digitalement (avec photo) plutôt que transmis oralement, afin de garantir leur traçabilité ?
- [] L'inspection des chambres est-elle réalisée via les check-lists de l'application pour générer des scores de qualité fiables ?
- [] Est-ce que j'utilise les données de "Time Tracking" (Horodatage) pour analyser la productivité (MPR) et repérer le travail bâclé ?
- [] Mon équipe respecte-t-elle les règles de sécurité des données (Code PIN de la tablette, pas de photos des clients) ?
- [] Ai-je mis en place une méthode douce (Accompagnement, parrainage) pour aider les employés les moins "geeks" à utiliser l'outil mobile ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Technologies

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