



REPORTING ET COMMUNICATION INTERNE

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

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

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

MODULE 1 : L'Importance Stratégique du Reporting aux Étages

MODULE 2 : L'Animation du Briefing Matinal (Morning Huddle)

MODULE 3 : Les Protocoles de Communication Radio et Téléphonique

MODULE 4 : Le "Handover" : Sécuriser la Passation entre les Shifts

MODULE 5 : Le Rapport d'Activité Quotidien (Daily Log Book)

MODULE 6 : Rédiger un Rapport d'Incident ou d'Accident (Factuel)

MODULE 7 : Le Reporting Qualité (Synthèse des Audits et Inspections)

MODULE 8 : Le Reporting RH (Suivi d'heures, Absentéisme, Retards)

MODULE 9 : Le Reporting Financier et Logistique pour la Direction

MODULE 10 : Préparation et Animation des Réunions Mensuelles

MODULE 11 : La Communication Visuelle en Office (Affichages et Mémos)

MODULE 12 : L'Éthique de la Communication et la Confidentialité

MODULE 13 : La Digitalisation du Reporting (Outils Collaboratifs)

MODULE 14 : La Gestion de la Communication Interne en Période de Crise

MODULE 15 : Cas Pratique N°1 : Animer un briefing face à une équipe fatiguée

MODULE 16 : Cas Pratique N°2 : Rédiger un rapport d'incident (Dégradation)

MODULE 17 : Cas Pratique N°3 : Gérer une passation d'informations ratée

CONCLUSION : Grille d'Évaluation "Communicante et Analyste d'Excellence"

MODULE 1: L'Enjeu Stratégique du Reporting

1.1. L'information, nerf de la guerre

Le département Housekeeping est une machine complexe qui emploie de nombreuses personnes réparties sur une vaste superficie. Sans un système de reporting rigoureux et une communication interne fluide, cette machine se grippe. La Gouvernante Générale est le chef d'orchestre de l'information.

1.2. Pourquoi le reporting est-il vital ?

- **La Traçabilité** : Les écrits restent. Un reporting précis protège l'hôtel en cas de litige client (ex: objet déclaré volé) et protège les employés.
- **La Prise de Décision** : La Direction Générale pilote l'hôtel grâce aux chiffres et aux rapports fournis par la Gouvernante (coûts, productivité, qualité). Des données fausses entraînent de mauvaises décisions.
- **La Cohésion d'Équipe** : Une équipe bien informée est une équipe impliquée. L'absence de communication crée des rumeurs, de la frustration et un sentiment de dévalorisation.

La Règle d'Or de la Communication

La bonne information doit atteindre la bonne personne, au bon moment, et par le bon canal. Un excès d'information inutile (bruit) est tout aussi néfaste que l'absence d'information.

MODULE 2: Le Briefing Matinal (Morning Huddle)

2.1. Le lancement de la journée

Le briefing du matin (7h45 ou 8h00) est le moment managérial le plus important de la journée. Il donne le ton, transmet les priorités et motive l'équipe avant l'effort physique.

2.2. Structure d'un Briefing Efficace (10 Minutes)

Phase du Briefing	Contenu de l'Intervention
1. L'Accueil (1 min)	Dire bonjour à chacun en le regardant dans les yeux. Évaluer rapidement l'état de fatigue ou le moral des troupes.
2. L'Activité (3 min)	Donner les chiffres : "Aujourd'hui, 85% d'occupation. 60 départs, 45 arrivées. Nous avons 3 arrivées VIP importantes."
3. Le Point Qualité/ Sécurité (3 min)	Un "Training Flash" rapide ou un rappel. Ex: "Attention au nettoyage des miroirs aujourd'hui" ou "N'oubliez pas de plier vos genoux."
4. L'Énergie (3 min)	Féliciter pour le travail de la veille, lire un avis positif d'un client, et souhaiter une excellente journée ("Let's go !").

MODULE 3: Protocoles Radio et Téléphonique

3.1. Le silence est d'or

Dans les couloirs d'un hôtel de luxe, le client recherche le calme. L'utilisation des radios (Talkies-Walkies) ou des téléphones professionnels doit se faire avec une extrême discrétion pour ne pas polluer l'atmosphère.

3.2. Les Règles de la Radio

- **L'Équipement** : L'utilisation d'une oreillette est **obligatoire**. Les clients ne doivent jamais entendre la voix de la personne qui appelle.
- **La Concision** : La radio n'est pas un téléphone. Les messages doivent être clairs, courts et codifiés. (Ex: "Gouvernante Générale pour Marie" -> "Marie j'écoute" -> "Peux-tu te rendre à la 412 pour un Rush ?").
- **Le Professionnalisme** : Aucun langage familier, aucun nom de client, et aucune plainte détaillée ne doivent être transmis par radio.
- **Les Codes de Sécurité** : Utiliser des codes pour les urgences afin de ne pas affoler les passants (ex: "Code Rouge" pour un feu, "Code Bleu" pour une urgence médicale).

MODULE 4: Le Handover (La Passation)

4.1. Assurer la continuité du service

L'hôtellerie fonctionne 24h/24. La Gouvernante du matin doit transférer la "mémoire" de la journée à la Gouvernante du soir (Evening Shift). Une passation ratée se traduira inévitablement par une plainte client à 21h00.

4.2. Les Éléments d'un Handover Parfait

- **Les Requêtes en Suspens (Pending)** : "Le client de la 210 a demandé un oreiller supplémentaire, mais la lingerie était fermée. Tu dois absolument le monter avant 19h."
- **Les Problèmes Techniques** : "La climatisation de la 305 est en panne. La maintenance est dessus. Vérifie avec eux à 18h si la chambre est rendue, sinon préviens la réception pour un relogement."
- **Les VIPs** : Indiquer l'heure d'arrivée des VIPs qui n'ont pas encore fait leur Check-in, pour garantir l'inspection finale juste avant leur entrée.
- **Le Formalisme** : Le Handover doit être écrit (cahier de liaison ou logiciel PMS/ Hotelkit) **et** accompagné d'un échange verbal de 5 minutes entre les deux responsables.

MODULE 5: Le Rapport d'Activité Quotidien

5.1. Le journal de bord du département

Le "Daily Log Book" est un document (souvent numérique aujourd'hui) rédigé par la Gouvernante Générale ou son assistante en fin de journée. Il résume l'activité globale du département à l'attention de la Direction.

5.2. Que doit contenir le Log Book ?

Section du Rapport	Informations à Consigner
Statistiques d'Activité	Taux d'occupation, nombre de départs nettoyés, nombre de recouches, nombre d'arrivées VIP.
Ressources Humaines	Absences du jour (maladie, retard non justifié), recours aux heures supplémentaires ou aux agences d'intérim.
Incidents et Plaintes	Résumé factuel des plaintes clients traitées (ex: Plainte de la 102 pour bruit, résolue par relogement).
Maintenance (OOO)	Liste des chambres bloquées "Out Of Order" et la raison technique.

MODULE 6: Rédiger un Rapport d'Incident

6.1. La protection juridique de l'hôtel

En cas de vol, de dommage matériel causé par un client, ou d'accident, la Gouvernante Générale doit rédiger un rapport d'incident (Incident Report) qui pourra être transmis aux assurances ou à la police.

6.2. Les Règles de Rédaction (QQOQCCP)

- **La Règle Absolue : ÊTRE FACTUEL.** Ne jamais émettre de jugement, d'opinion ou d'accusation sans preuve. Ne pas écrire : "Le client était ivre et a cassé la télé." Écrire : "Une odeur d'alcool était présente. L'écran de télévision était brisé au sol."
- **Qui ?** Nommer les employés présents (témoins) et le numéro de chambre.
- **Quoi ?** Décrire exactement le dommage (ex: "Brûlure de cigarette de 2 cm sur la moquette").
- **Où et Quand ?** Localisation précise et horodatage de la découverte.
- **Comment (Preuves) :** Toujours joindre des photographies datées et nettes au rapport pour étayer le constat.

MODULE 7: Le Reporting Qualité

7.1. Mesurer pour s'améliorer

La Direction Générale s'attend à ce que la Gouvernante Générale fournisse une analyse régulière du niveau de propreté et de conformité de l'établissement.

7.2. Les Indicateurs du Rapport Qualité

- **Synthèse des Audits Internes** : "Ce mois-ci, les Gouvernantes d'étages ont inspecté 1200 chambres. Le score moyen de conformité est de 94%."
- **Analyse des "Top Fails"** : Identifier les 3 erreurs les plus fréquentes du mois (ex: Poussière sur le haut des cadres, calcaire sur la pomme de douche, logo des produits non aligné).
- **Le Plan d'Action Correctif (CAP)** : Un rapport qualité est inutile s'il n'inclut pas la solution. "Suite aux erreurs sur le calcaire, une formation flash a été réalisée et un nouveau détartrant est en cours de test."
- **Évolution du GRI** : Comparer la note interne avec la note de propreté laissée par les clients sur Booking ou TripAdvisor.

MODULE 8: Le Reporting RH

8.1. La gestion administrative de l'équipe

Le département Housekeeping représente la plus grosse masse salariale. Le département des Ressources Humaines (RH) dépend des informations transmises par la Gouvernante pour établir les fiches de paie correctes.

8.2. Les documents à transmettre aux RH

Type de Rapport	Fréquence & Importance
Les Pointages (Timesheets)	Hebdomadaire/Mensuel. Validation des heures réelles effectuées, des retards, et surtout des heures supplémentaires qui devront être payées ou récupérées.
Suivi de l'Absentéisme	Quotidien. Transmission immédiate des arrêts maladie (pour déclencher la couverture sociale) et des absences injustifiées (pour mise en demeure).
Évaluations de Période d'Essai	À 30 ou 45 jours. Un rapport justifiant la validation, le renouvellement ou la rupture du contrat de la nouvelle recrue.

MODULE 9: Reporting Financier pour la Direction

9.1. Justifier la rentabilité du département

Une fois par mois, la Gouvernante Générale présente son tableau de bord (Dashboard) lors de la réunion du Comité de Direction (P&L Meeting). Elle doit parler un langage financier, et non opérationnel.

9.2. Les éléments clés de la présentation financière

- **Le CPOR (Cost Per Occupied Room)** : Présenter le coût des produits d'accueil et d'entretien par chambre louée. Expliquer toute variation (Variance) par rapport au budget prévisionnel.
- **Les Coûts de Blanchisserie** : Analyser la facture du fournisseur externe. Justifier le volume de kilos de linge lavé en fonction du taux de départs (Turnover) du mois.
- **La Démarque Inconnue (Inventaires)** : Communiquer le résultat des inventaires de fin de mois (vols, pertes de linge ou de produits) et proposer des solutions de sécurisation.

MODULE 10: Les Réunions Mensuelles (Département)

10.1. Célébrer et aligner l'équipe

Au-delà du briefing quotidien de 10 minutes, la Gouvernante Générale doit organiser une réunion formelle (Mensuelle ou Trimestrielle) avec l'ensemble du personnel d'étage.

10.2. L'Ordre du Jour d'une "Housekeeping Meeting"

1. **Célébration (L'Humain d'abord)** : Annoncer les anniversaires du mois, accueillir officiellement les nouvelles recrues, et élire "l'Employé(e) du Mois" en fonction des scores de qualité.
2. **Bilan du Mois Passé** : Présenter les notes de l'hôtel (TripAdvisor, LQA) de manière visuelle et simple. Féliciter l'équipe pour les progrès.
3. **Objectifs du Mois à Venir** : Annoncer les prévisions d'occupation (Ex: "Le mois prochain sera très intense avec le congrès médical"). Définir un seul grand objectif de qualité (Ex: "Zéro trace sur les verres").
4. **Temps de Parole Ouvert (Q&A)** : Laisser l'équipe s'exprimer sur les problèmes de matériel (aspirateurs défectueux, manque de chariots). La Gouvernante doit prendre note et s'engager à agir.

MODULE 11: La Communication Visuelle en Office

11.1. L'Affichage qui parle de lui-même

Les employés d'étage sont souvent des personnes "visuelles", dont la langue maternelle n'est pas toujours le français. Les longs mémos écrits ne sont pas lus. La communication dans l'office doit être graphique.

11.2. Ce qui doit être affiché au mur

Type d'Affichage	Format Recommandé
Les "Photo Standards"	Photos couleur plastifiées montrant <i>exactement</i> comment doit être placé le plateau de courtoisie ou les produits d'accueil dans la salle de bain.
Le Suivi Qualité (Management Visuel)	Un grand thermomètre à colorier ou un graphique affichant le score LQA de la semaine passée pour motiver l'équipe.
Sécurité (FDS et Code Couleur)	Affiches obligatoires : Code couleur des lavettes (Rouge/WC, Jaune/SDB), et fiches de données de sécurité des produits chimiques avec pictogrammes.

MODULE 12: Éthique et Confidentialité

12.1. Le secret du métier

La communication interne doit s'arrêter là où commence le secret professionnel. Le département des étages détient des informations hautement confidentielles sur les clients (habitude, problèmes de santé, présences non déclarées).

12.2. Les Règles de Discrétion

- **Les Réseaux Sociaux** : Interdiction absolue de poster des photos des chambres, des objets appartenant aux clients, ou pire, des clients eux-mêmes sur Instagram, TikTok, etc. (Motif de licenciement pour faute grave).
- **Les Discussions en Zone Publique** : Ne jamais prononcer le nom complet d'un client dans un couloir, un ascenseur ou la cantine du personnel. Remplacer par le numéro de chambre.
- **Protection de la Data (RGPD)** : Les feuilles de route (Task Sheets) contenant les noms et habitudes des VIPs ne doivent jamais être abandonnées sur les chariots. Elles doivent être détruites (Déchiqueteuse) en fin de journée.

MODULE 13: La Digitalisation du Reporting

13.1. L'évolution des pratiques

Le papier disparaît. La Gouvernante Générale utilise aujourd'hui des plateformes SaaS (Software as a Service) pour fluidifier la communication avec ses équipes et les autres départements.

13.2. Les Outils Numériques

- **Les Applications Métiers (ex: Hotelkit, Beekeeper)** : Véritables réseaux sociaux d'entreprise. Permettent de publier le Handover, d'envoyer des mémos à toute l'équipe (qui doit valider la lecture d'un clic), et de partager les notes de service.
- **Les Modules de Ticketing (ex: HotSOS)** : La femme de chambre signale une fuite d'eau via sa tablette (photo à l'appui). Le rapport d'incident est immédiatement généré et envoyé au technicien, assurant une traçabilité totale (heure de signalement, heure de réparation).
- **Les Groupes de Messagerie (ex: WhatsApp Business)** : Utiles pour la communication d'urgence avec les encadrants, mais à proscrire pour l'envoi de documents confidentiels (RGPD).

MODULE 14: Communication de Crise en Interne

14.1. Maintenir le calme dans la tempête

En cas de crise majeure (incendie, accident grave, pandémie, inondation), la Gouvernante Générale doit être le phare de son département. La panique naît de l'absence d'information.

14.2. Le Protocole de Communication de Crise

1. **Centraliser l'information** : La Gouvernante ne communique que les faits avérés et validés par la Cellule de Crise (Direction). Elle fait taire les rumeurs ("Radio Couloir") immédiatement.
2. **Donner des directives claires** : "Ne paniquez pas, rassemblez les chariots, évacuez par l'escalier B." Des phrases courtes, impératives et calmes.
3. **Le "Debriefing" Post-Crise** : Une fois l'incident terminé, réunir l'équipe. Expliquer ce qui s'est passé de manière transparente, rassurer, et remercier le personnel pour sa réaction. Proposer un soutien psychologique si l'événement a été traumatisant (ex: décès).

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Animer un briefing face à une équipe fatiguée

Contexte : C'est le 15 août. L'hôtel affiche 100% d'occupation depuis trois semaines. Les températures sont caniculaires. À 8h00, l'équipe arrive au briefing, visages fermés, épuisée. Il y a 65 départs à assurer aujourd'hui.

L'Action Managériale (Communication Motivante) :

1. **L'Empathie d'abord :** La Gouvernante ne commence pas par donner les ordres. Elle valide la souffrance : "Je sais que la période est très dure. Je vois votre fatigue et je vous remercie pour l'effort immense fourni hier."
2. **Le Support Logistique :** "Aujourd'hui, j'ai demandé à la Direction que la maintenance descende le linge sale pour vous soulager le dos. J'ai aussi fait remplir les frigos de l'office avec des bouteilles d'eau glacée."
3. **La Motivation Commune :** "C'est la dernière grosse journée avant le relâchement de mardi. On reste solidaires. Personne ne part avant que tout le monde ait fini. On y va ensemble." (Elle transforme la souffrance individuelle en effort collectif).

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Rédiger un rapport d'incident (Dégradation)

Contexte : Lors du nettoyage d'une chambre après le départ du client, la femme de chambre vous appelle. Le grand téléviseur à écran plat est brisé au sol, et une forte odeur de fumée est présente dans cette chambre non-fumeur.

L'Action de Reporting (Gouvernante Générale) :

1. **Sécuriser la Preuve :** Vous ordonnez à l'équipe de ne toucher à rien. Vous montez immédiatement et prenez 5 photos claires sous différents angles.
2. **Rédiger le "Incident Report" (Factuel) :** "Le 15/09 à 11h30, dans la chambre 405 (Check-out du client M. Dupont à 10h00). Constat : Écran de télévision (Modèle Samsung XY) brisé face contre sol. Présence de cendres sur la table de nuit et forte odeur de tabac froid. Signalé par l'employée M. Garcia."
3. **La Transmission :** Vous bloquez la chambre (Statut OOO - Out Of Order) dans le PMS. Vous envoyez le rapport avec les photos au Directeur et à la Réception, qui pourront immédiatement facturer le client (Caution) pour les dégâts et la désodorisation avant qu'il ne conteste.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Gérer une passation (Handover) ratée

Contexte : À 20h, un client VIP furieux appelle la réception : il avait demandé un lit supplémentaire et des oreillers spécifiques à 14h, et rien n'a été fait. L'équipe du soir (Evening Shift) n'était absolument pas au courant.

L'Analyse de la Faille de Communication (Le lendemain) :

1. **Diagnostic de l'Erreur :** La Gouvernante du matin avait bien noté la demande sur son bloc-notes personnel, mais a oublié de la retranscrire dans le Cahier de Liaison, et est partie précipitamment à 16h sans faire le point verbal avec celle du soir.
2. **Le Recadrage :** La Gouvernante Générale rappelle la règle d'or : une information non partagée est une information morte.
3. **La Solution Pérenne :** Elle supprime les blocs-notes papier individuels. Elle impose que toute demande "Pending" (En attente) soit désormais saisie *directement* dans le logiciel PMS (Trace) ou sur la plateforme Hotelkit. Ainsi, l'équipe du soir reçoit l'alerte sur sa tablette dès sa prise de poste, même si la passation verbale a été bâclée.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Communicante et Analyste d'Excellence

La valeur de la Gouvernante Générale réside dans sa capacité à capter l'information sur le terrain, à la traiter intelligemment, et à la restituer avec clarté, que ce soit à ses équipes ou à sa Direction.

Checklist "Internal Communication & Reporting" :

- [] Le briefing matinal (Morning Huddle) est-il animé chaque jour de manière concise (10 min), informative et motivante ?
- [] Le rituel de "Handover" (Passation) entre le matin et le soir est-il tracé par écrit et accompagné d'un échange oral formel ?
- [] Mes rapports d'incidents (dégradations, plaintes) sont-ils rédigés de manière strictement factuelle, sans jugement, avec preuves (photos) ?
- [] Est-ce que je tiens un "Log Book" quotidien précis résumant l'activité, l'absentéisme et les événements clés de mon département ?
- [] La communication visuelle dans mon office (Code couleur, Objectifs, Affiches RH) est-elle claire, à jour et compréhensible par tous ?
- [] Mes tableaux de bord de fin de mois (Qualité, Coûts, RH) sont-ils remis à la Direction dans les délais et assortis de Plans d'Action ?
- [] Ai-je imposé et vérifié le respect du secret professionnel et des règles de confidentialité (RGPD) auprès de mes équipes ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Organisation

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