

Séance 9 : Le personnel dans les métiers de l'hébergement

Travaux Pratiques

Mise en situation :

Afin de préparer au mieux l'ouverture du M Hôtel, vous devez à présent recruter votre nouveau(-elle) gouvernant(e) général(e).

Afin de bien le /la cibler, vous décidez de créer différents documents d'aide à l'embauche qui pourront par la suite être utilisés pour recruter le personnel du département hébergement en vous aidant de la revue de presse, des vidéos et annexes mises à votre disposition.

Situation 1 :

1.1 À l'aide du visionnage de la vidéo et des **annexes 1 et 2** établir la fiche de poste du (de la) gouvernant(e) général(e).

1.2 Concevoir le profil de poste de cette future embauche.

Situation 2 :

Dans l'attente de recruter votre nouveau(-elle) gouvernant(e) général(e), vous planifiez vos besoins en personnel pour le service des étages en tenant compte des informations suivantes :

La convention collective des CHR prévoit une durée de travail hebdomadaire de 39h/semaine, 2 jours de repos consécutifs et 11 heures consécutives de repos entre 2 jours travaillés.

Le taux d'occupation (TO) budgété pour le mois de juin 2020 concernant le M Hôtel Nice Promenade des Anglais est de 50%, avec une moyenne de 5 Chambres suites ou famille louées au quotidien, et 60% de chambres en recouche / jour.

Rappel de la capacité du M Hôtel Nice Promenade des Anglais
249 Chambres & Suites

- 235 Chambres Supérieures
- 10 Chambres famille
- 4 Suites Deluxe

2.1 À l'aide des informations contenues dans les **annexes 3 et 4**, déterminer l'effectif nécessaire en femmes/valets de chambre et équipiers pour une journée de travail et pour une semaine de nettoyage des chambres.

2.2 En se référant aux informations communiquées en **annexes 3 et 4** par la gouvernante du M Hôtel de Marseille, établir un planning type hebdomadaire pour ces employés sur la semaine du 15 au 22 juin 2019.

Annexe 1 : À quoi servent l'étude du profil et la fiche de poste ?

Pour réussir votre projet de recrutement, il est essentiel de définir clairement les besoins de l'entreprise et d'élaborer un profil du poste à pourvoir. Le point sur les étapes à suivre.

« Vais-je choisir le bon candidat ? » est la principale question que se pose tout recruteur. Recruter est un exercice difficile. Le nouveau collaborateur doit avoir les compétences qui cadrent avec les missions, mais aussi avec l'esprit de l'entreprise. Et l'enjeu est de taille : la croissance de l'entreprise est aussi lié au succès du recrutement...

Pour mener à bien votre projet et trouver la personne qui répondra le mieux à vos besoins, il est essentiel de ne pas se précipiter et de procéder par étape. Première phase : définir précisément le profil du poste à pourvoir.

À QUOI SERT LE PROFIL DE POSTE ?

Le profil de poste permet d'établir un profil très complet, comportant tous les critères de sélection : les compétences et aptitudes attendues, les activités exercées, les responsabilités, le salaire, le lieu de travail, etc. C'est un outil qui sert au recruteur à vérifier l'adéquation entre les exigences du poste et le potentiel du candidat.

À ne pas confondre avec la fiche de poste qui, quant à elle, constitue un support de communication entre le salarié et son responsable hiérarchique, ainsi qu'un outil de gestion pour ce dernier.

Une fiche de poste est un outil de communication permettant de présenter une description des différentes caractéristiques d'un poste et de son environnement, à savoir : l'intitulé du poste, la position dans l'organigramme, l'environnement et les conditions de travail, (ex. : lieu de travail, rythme de travail, organisation, ...) l'accès au poste et les conditions d'engagements (ex. : salaire, type de contrat, ...), la description des missions et activités (fréquence et importance), les difficultés du poste, les relations avec les autres postes.

Source : <https://www.pole-emploi.fr/employeur/bien-definir-le-profil-du-poste-@/article.jspz?id=298377>

Annexe 2 : Une journée avec Sandra Laro-Doualla, gouvernante générale au Sofitel



- **6 h 30** : Veiller à tout : voilà le travail de la gouvernante générale. De la poussière sur un meuble à l'ampoule grillée, rien ne doit échapper à sa vigilance exacerbée. Employée au Sofitel Paris Le Faubourg, - récemment rénové avec le designer **Didier Gomez** -, **Sandra Laro-Doualla** exerce cette mission depuis deux décennies. C'est dans cet établissement de 136 chambres que cette quadragénaire supervise le travail des 40 employés des étages.
- **6 h 40** : À peine arrivée, Sandra file d'un pas décidé vers la réception. "*Je fais toujours un point avec le night audit pour prendre connaissance des consignes du jour*", explique-t-elle. Toujours tirée à quatre épingles, elle énonce la liste de ses priorités : des chaussures à cirer, un repassage urgent, et, plus incongru, des lacets de chaussures à trouver pour un client. Quelques problèmes techniques sont également à faire remonter : un bougeoir qui a débordé et une climatisation réglée à 19 °C (bien trop chaud pour la clientèle américaine).
- **7 heures** : Les femmes de chambres arrivent. La gouvernante générale répartit le travail de ses équipes. Coordonner les activités du personnel d'étage est au cœur de son métier. Informée de l'état des chambres libérées, elle organise et répartit ainsi le travail, en tenant compte des clients qui restent plusieurs nuits de suite. "*Je prépare ce qu'on appelle les planches. Il s'agit de la liste des chambres que les femmes de chambre doivent nettoyer, avec les consignes à suivre. La literie demandée doit notamment être respectée à la lettre. On peut préparer une chambre avec des twin beds, un lit à l'italienne ou un lit double. Ensuite, le client doit choisir entre un lit à l'ancienne avec trois draps et une couverture pour un accueil ferme, ou un lit 'My Bed', c'est-à-dire doté d'un surmatelas et d'une couette.*" Généralement, une femme de chambre nettoie autour de 12 chambres par jour. Les plus expérimentées mettront trente-cinq minutes pour tout mettre à neuf.
- **7 h 50** : Parfois, Sandra Laro-Doualla réorganise l'espace d'une chambre : déplacer un meuble, déployer les rideaux, ajouter une coupe de fruits, un bouquet... Si des travaux de réfection sont entrepris, on peut faire appel à ses talents d'organisation et à son sens de la décoration intérieure.
- **8 h 25** : Cette diplômée en management hôtelier est également en charge de la gestion des stocks de linge et de produits de nettoyage. "*Pour des travaux spécifiques, explique-t-elle, comme que le nettoyage des moquettes ou des rideaux, j'ai le choix entre faire appel à des sociétés extérieures ou gérer cela avec les services techniques de l'hôtel.*"
- **9 h 15** : Une heure durant, Sandra Laro-Doualla fait ce qu'elle nomme le "*tour de la maîtresse de maison*". "*Je fais le tour des étages et des lieux publics de l'hôtel pour m'assurer que tout est parfait. La décoration florale, les livres de la bibliothèque, la propreté du sol, notre service se veut exemplaire.*"
- **9 h 30** : L'heure du traditionnel briefing de direction. Moment privilégié des chefs de service (restauration, finances, services techniques, guest relations, ressources humaines), cette réunion permet à chacun d'avoir le même niveau d'informations et d'offrir un service le plus personnalisé possible.
- **10 heures** : Alors que les gouvernantes (six collègues et une apprentie) arrivent à leur tour, Sandra Laro-Doualla doit déjà vérifier l'état des premières chambres nettoyées. Fil, cheveu, trace de poussière... Rien ne doit résister à son examen. Garante de l'hygiène, elle scrute les moindres détails. "*Les points d'éclairage, le téléphone, la propreté des moquettes, l'odeur de la chambre : rien ne doit être laissé au hasard. C'est un service d'exception pour un hôtel d'exception.*" Le prix des chambres est à la hauteur : entre 600 € et 3 000 € selon le standing choisi.
- **10 h 40** : Deux urgences tombent : "*La 402 et la 409 sont pour des top VIP, et on m'informe qu'il manque des produits d'accueil supplémentaires.*" À la hâte, la gouvernante générale monte en chambre. Dans la foulée, elle remarque qu'une suite destinée à des clients indiens comporte des fleurs blanches. "*C'est une faute ! Cette couleur connote le deuil dans la culture indienne. Il faut vite les changer pour des rouges qui représentent la vie !*" Souvent plus jeune que les femmes de chambre, la gouvernante doit faire preuve de tact et de pédagogie pour que l'harmonie règne dans son équipe. Bonne gestionnaire, elle est dotée de grandes qualités

d'organisation et d'un certain esprit d'initiative.

• **14 heures** : Après un contrôle aléatoire de nouvelles chambres, puis l'accueil de l'équipe de l'après-midi, Sandra Laro-Doualla file pour un 'deep clean' : *"On passe un shampooin sur les moquettes, on nettoie les grilles d'aération, on aspire les moindres recoins, on repeint la chambre... Chaque jour, nous nous attardons pour remettre entièrement à neuf l'une d'entre elle."*

• **16 h 15** : La gouvernante s'occupe des tâches liées à son rôle d'encadrement : formation des 40 employés d'étage, gestion des plannings (horaires, congés), prévision d'occupation, commande à l'économat, etc. Elle est enfin l'interlocutrice privilégiée des clients pour toute réclamation ou souhait particulier concernant leur hébergement.

• **18 heures** : Peu avant son départ, Sandra Laro-Doualla conclut sur son amour du métier. *"C'est un travail magnifique car on est au coeur des relations humaines. C'est aussi un job en perpétuel mouvement, où aucun jour ne ressemble à aucun autre."* Outre la diversité des compétences qu'offre la profession, le métier de gouvernante a aussi l'avantage d'offrir de belles perspectives d'évolution, en France comme à l'étranger.

Rétrospective

Avant ce poste, Sandra Laro-Doualla a été :

- De 36 ans à aujourd'hui : assistante gouvernante, puis Gouvernante générale au Sofitel Paris Le Faubourg (Paris, VIIIe)
- De 27 ans à 35 ans : assistante-gouvernante au Sofitel Arc de Triomphe (Paris VIIIe)
- De 22 ans à 26 ans : gouvernante, puis Gouvernante VIP au Sofitel Scribe (Paris IXe)
- À 21 ans : diplômée en management hôtelier, École internationale Maxim's Paris
- À 18 ans : titulaire d'un bac option économie, lycée Bellevue (Martinique)

Ses responsabilités, c'est aussi :

- Organiser et assurer le suivi quotidien des tâches de l'ensemble du service, contrôler le respect de l'hygiène et de la sécurité.
- Établir les plannings de ses équipes.
- Il peut lui arriver de participer aux projets de rénovation des chambres et des lieux publics.
- Éventuellement, mettre en place les standards de qualité du service des étages.

Ses qualités principales

- Tact, pédagogie et discrétion.
- Présentation irréprochable.
- Sens du management.
- Créativité et rigueur.

Principaux diplômes et niveaux de formation

- BTS hôtellerie-restauration, option A mercatique et gestion hôtelière
- Formation complémentaire d'initiative locale (FCIL) assistante gouvernante générale
- Bac technologique hôtellerie
- Brevet professionnel gouvernante
- CAP services hôteliers, BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie

Son salaire

Il est très aléatoire selon le standing de l'établissement. Une gouvernante générale perçoit entre 1 900 € et 2 500 € brut par mois

Source : Journal l'hôtellerie restauration.

Annexe 3 : Comment calculer l'effectif du personnel d'étage

Quelles que soient les formes d'établissement hôtelier, à caractère social ou à caractère commercial, sa catégorie, la détermination du besoin en personnel est une nécessité à l'occasion de la création ou de la restructuration d'un établissement.

Le responsable d'un département doit se poser régulièrement la question : L'effectif de mon service est-il pléthorique, suffisant ou insuffisant pour assurer la qualité du travail ?

Critères à prendre en considération

Type d'entreprise : Auberge de jeunesse, résidence hôtelière, hôtellerie économique, hôtellerie de luxe....

Type de travail : Saisonnier d'où variation dans le temps en fonction de la fréquentation.

Deux démarches peuvent être envisagées pour déterminer les besoins en personnel :

◆ À partir de l'étude des tâches :

Il est nécessaire d'estimer le nombre de chambres à nettoyer et de la répartition chambres à blanc et chambres en recouche.

Estimer le temps nécessaire au nettoyage de la chambre qui va différer selon le type de chambre (taille, confort, équipement) et le selon si la chambre est en départ ou en recouche et des tâches / missions confiées en complément : préparation du chariot, tri du linge, nettoyage des communs...

◆ À partir de l'enveloppe budgétaire allouée.

La masse horaire :

Celle-ci sera déterminée sur la semaine afin d'y inclure le repos hebdomadaire et de déterminer le nombre de personnels sur une semaine.

Le nombre de personnel :

Il sera calculé d'après la masse horaire divisée par l'horaire du personnel sur une semaine, soit :

X heures (masse horaire hebdo.)

 = Y personnel
39 h pour le personnel d'hébergement

Le ratio personnel :

Les salaires du personnel être comparé à un chiffre d'affaires H.T. (C.A.H.T.), soit :

Masse salariale

 = Ratio personnel
C.A.H.T.

**Annexe 4 : Statistiques Département Hébergement
M Hôtel Marseille les Terrasses du Port**

Durée de nettoyage des chambres à blanc (en départ) :

Chambre standard : 20 minutes

Chambre famille ou suite : 30 minutes

Durée de nettoyage des chambres en recouche :

Chambre standard : 15 minutes

Chambre famille ou suite : 30 minutes (identique en départ)

Un équipier à temps complet (8h/ par jour) est nécessaire pour effectuer les missions suivantes :

Nettoyage des communs (couloirs, hall, ascenseurs, club enfant...), du back office (bureaux)

Un deuxième équipier à temps complet assure le nettoyage du SPA, des salles de réunions, du rangement des offices, et du traitement du linge : comptage du linge sale, vérification et rangement du linge propre.

Sources :

Rémy BERTHOMIEU – Lycée des Métiers de l’Hôtellerie et du Tourisme du Val de Loire