

Proposition de prestation de service HOUSEKEEPING

Date de la proposition : 30/09/2022

Durée de validité de la proposition : 40 jours

Entreprise bénéficiaire :

Entité : Le NUKU HIVA by PEARL RESORT

Représenté par Mr LERAY Jérôme

Adresse : BP 53 TAIOHAE TAIOHAE Nuku Hiva, 98742, Polynésie française

Tel : + 689 40 92 07 10

Offreur de prestation :

Entité : Camille GUILBAUD

Formatrice indépendante en Hôtellerie

Adresse : 122 rue des bertonnières 86130 DISSAY, France

Tel : +33 6 34 36 64 96

N° Siret : 837 948 918 00029 / Code APE : 8559A Formation continue d'adultes

I – OBJECTIFS DE LA PRESTATION

Les objectifs de la prestation s'articulent autour de 2 actions distinctes de valorisation de l'expérience par l'amélioration de la pratique du nettoyage et de développement des compétences acquises ou restant à acquérir en matière d'encadrement d'une équipe en service Housekeeping :

- N° 1 : Améliorer l'efficacité de l'équipe Housekeeping en termes d'organisation du travail quotidien, le nettoyage des bungalows et des parties communes.
- N°2 : Développer les compétences opérationnelles et managériales de la Gouvernante en poste.

II – PUBLIC CONCERNÉ PAR LA PRESTATION

L'action N°1 concerne essentiellement les personnes du service HK engagées pour le nettoyage des bungalows, parties communes, bureaux de la direction ainsi que l'entretien du linge de l'établissement.

A l'heure actuelle, il y a deux employées d'étages en poste, engagées récemment en CDI, qui ont cependant travaillées en tant qu'extra dans l'établissement pendant de nombreuses années.

La lingère vient compléter l'équipe, elle-même ayant travaillé comme employée d'étages à l'hôtel avant de basculer sur l'entretien du linge.

Un extra peut être prévu en cas de surcroît d'activité de l'hôtel.

L'action N°2 concerne principalement la Gouvernante en poste depuis 4 ans, ancienne réceptionniste de l'hôtel.

Cependant, dans un souci d'efficacité et de coordination du service, la Gouvernante et l'ensemble de son équipe seront amenés à travailler simultanément sur les deux actions (mise en œuvre des compétences transversales Organisation et Management de la Gouvernante).

III – OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE COMPÉTENCES / PROGRAMME

Afin de pouvoir atteindre l'ensemble des compétences visées pour le personnel du service HK, celles-ci vont être déclinées d'objectifs opérationnels :

N° 1 : Améliorer l'efficacité de l'équipe Housekeeping en termes d'organisation du travail quotidien, le nettoyage des bungalows et des parties communes.

- Connaître les principes de sécurité et d'hygiène dans un lieu accueillant de la clientèle.
- Comprendre l'importance du détail lors de la remise en état des chambres à blanc et en recouche.
- Définir une organisation individuelle et collective efficace lors de l'entretien des chambres et parties communes.
- Appliquer les techniques opérationnelles de nettoyage lors d'une chambre en départ selon les procédures internes en vigueur.
- Appliquer les techniques opérationnelles de nettoyage lors d'une chambre en recouche selon les procédures internes en vigueur.
- Réaliser un autocontrôle efficace pendant et en fin de nettoyage de la chambre.

Le contenu de ces objectifs sont les suivants :

- Les produits et matériel d'entretien et les risques liés à leur utilisation
- Les règles de sécurité et d'hygiène à respecter en milieu professionnel
- Le principe de la marche en avant durant l'entretien des chambres et parties communes
- Les procédures internes à mettre en application
- La notion de qualité visuelle : le détail apporté à l'entretien
- Les contraintes à prendre en compte avant, pendant et en fin de nettoyage
- L'anticipation des tâches : un gain de temps et d'énergie pour tous
- Les techniques de nettoyage : propreté visuelle et hygiène irréprochable
- Les bénéfices d'un autocontrôle de qualité

N°2 : Développer les compétences opérationnelles et managériales de la Gouvernante en poste.

Les trois axes principaux travaillés se basent sur le bloc de compétence B7 du référentiel de certification CQP Gouvernante d'hôtel – enregistré au RNCP (février 2020).

- Organiser le travail de l'équipe
- Superviser le travail de l'équipe
- Optimiser le fonctionnement de l'équipe

Ces trois objectifs opérationnels se déclinent comme suit :

Organiser :

- Concevoir (ou participer) à la création des plannings de travail du service selon la législation en vigueur
- Ajuster le planning en fonction de l'activité de l'établissement ou des circonstances
- Vérifier l'adéquation des effectifs à l'aide des plannings prévisionnels d'activité
- Organiser le travail de chaque membre de son équipe de manière efficace et structurée
- Décliner les objectifs fixés par la direction en objectifs individuels et collectifs selon les compétences de chacun
- Transmettre et contrôler l'application des règles d'hygiène et de sécurité à son équipe

Superviser :

- Veiller à la réalisation des autocontrôles par les membres de son équipe
- Expliquer objectivement les causes d'un travail mal effectué et proposer des actions correctives
- Veiller à la mise en œuvre des procédures internes d'organisation et d'entretien des locaux
- Veiller au respect des critères qualité définis par l'entreprise

Optimiser :

- Favoriser le travail collaboratif de tous les membres de l'équipe
- Créer un environnement de travail motivant pour l'ensemble de l'équipe de nettoyage
- Confier de nouvelles activités aux collaborateurs pour développer leurs compétences, selon les capacités de chacun
- S'initier à la CNV (Communication Non Violente)

Le contenu de ces objectifs est le suivant :

- Les règles d'hygiène et de sécurité inhérentes au milieu professionnel
- Les produits et matériel d'entretien et les risques liés à leur utilisation
- Nettoyage et désinfection : deux notions distinctes
- Les techniques de nettoyage : à blanc et en recouche
- La mise en place de l'autocontrôle pour les collaborateurs
- Les bases de la législation du travail
- Les chiffres clés et les outils de mesure : productivité étage / productivité FDC
- La gestion des effectifs et les ratios à suivre
- Les principes du management
- Les outils de communication du manager Housekeeping
- La motivation des équipes
- Les principes de la CNV et leur application en milieu professionnel

IV – ÉVALUATION : PROGRESSION DES COMPÉTENCES

L'évaluation de l'acquisition des compétences se fera sous 3 formes :

- Durant l'activité quotidienne de nettoyage de l'établissement (situation d'apprentissage en milieu professionnel)
- Grilles journalières des objectifs avec critères observables et quantifiables
- Questionnaire hebdomadaire de satisfaction sur le déroulement des actions mises en place

La première évaluation concerne essentiellement la mise en application des contenus et techniques par les collaborateurs durant le travail journalier. Celle-ci est réalisée avec la participation de l'ensemble de l'équipe (employés d'étages et gouvernante + intervenante extérieure).

Les grilles et les questionnaires ont deux utilités pour l'intervenante :

- Analyser la progression quotidienne et hebdomadaire de l'équipe sur l'amélioration et le développement des compétences travaillées ainsi que la satisfaction des collaborateurs sur le déroulé
- Élaborer des ajustements dans le déroulement des actions (si nécessaire)
- Communiquer des comptes rendus pertinents et concrets à la direction de l'établissement

Un bilan de fin d'action sera fourni par l'intervenante à la direction de l'hôtel.

V – MÉTHODES DE TRAVAIL ET PÉDAGOGIQUES EMPLOYÉES

L'ensemble des deux actions se déroulant dans le cadre professionnel (en situation de travail effectif) la méthode dite inductive / active est privilégiée. Ce qui indique une mise en œuvre pratico-pratique des objectifs opérationnels et un appui sur les acquis professionnels et les expériences personnelles des employés d'étages.

Cependant, sur le développement des compétences de la Gouvernante, la méthode dite déductive / expositive sera utilisée, ce qui indique un travail de réflexion et d'écriture sur les supports fournis par l'intervenante. Tout comme pour les employés d'étages, les acquis professionnels et personnels de la personne en poste seront mis à contribution pour l'apprentissage des compétences clés.

De plus, l'intervenante mettra à disposition des salariés des documents relatifs au contenu des objectifs.

VI – DURÉE ET RYTHME

Le déroulement de ces actions est préconisé sur 4 semaines – selon les acquis des collaborateurs.

Le rythme est à définir selon l'activité de l'établissement, des plannings de travail de chaque collaborateur du service Housekeeping et des besoins du service. En cela, l'intervenante s'adaptera en fonction des horaires mis en place par l'établissement et jours de repos des salariés.

Cependant, afin **d'assurer la proposition d'un devis cohérent et ajusté à la mission**, un nombre de jours et d'heures effectives d'intervention seront déterminées par l'intervenante.

VII – CONDITIONS FINANCIÈRES ET VALIDATION DE L'INTERVENTION

Un devis détaillé est présenté en fin de proposition et englobe les frais suivants :

- Transport France/Nuku Hiva,
- La préparation des actions avant l'arrivée, pendant l'intervention et en fin de parcours,
- La création de supports d'apprentissage pour les objectifs de la Gouvernante (personnalisé à l'établissement),
- Les journées d'intervention avec les salariés,
- Les bilans hebdomadaires et de fin de session.

Éventuellement, selon le besoin, des supports et procédures internes existants peuvent être retravaillés par l'intervenante.

La conclusion définitive de l'intervention sera déterminée par la signature de la présente proposition, avec la mention « Lue et Approuvée » par chacune des parties ainsi que par le versement d'un montant équivalant à 40 % du devis total à 30 jours du début de l'intervention.

Ce montant permettra à l'intervenante de procéder :

- A la création des supports pédagogiques et de bilans nécessaires à l'évaluation des compétences
- Au positionnement des salariés par rapport aux compétences visées en fin de parcours.
- Affiner le déroulement des actions à mettre en application

Le restant de 60 % sera versé dans un délai de 30 jours fin de mois à réception de la facture finale.

Le devis en PJ est valable 40 jours à réception de celui-ci.

Dans le cas où la présente proposition est approuvée par les deux parties, l'offreur enverra un contrat de prestation reprenant l'essentiel des éléments de celle-ci.

ENTREPRISE BÉNÉFICIAIRE

Le NUKU HIVA
Représenté par Mr LERAY Jérôme
General Manager

OFFREUR PRESTATION

Camille GUILBAUD
Formatrice Indépendante Hôtellerie

Date :

« Lu et Approuvé »
Signature + cachet entreprise

Date :

« Lu et Approuvé »
Signature certifiée conforme