

VIRGINIE LAFON est gouvernante générale au Radisson Blu de Nice. Gestion, management et réactivité constituent son quotidien. Elle a élaboré une application informatique pour tablette tactile afin d'optimiser les tâches et améliorer les conditions de travail, notamment en réduisant les déplacements et le stress.

Une gouvernante en constante connexion

7h C'est l'ouverture, à savoir la prise de poste des femmes de chambre: Virginie Lafon, gouvernante générale à l'hôtel Radisson Blu, à Nice, depuis juillet 2012, prépare le déroulement de la journée, organise les plannings des équipiers et femmes de chambre. En cette période de basse saison, début décembre, les effectifs sont réduits, mais pour les personnes présentes les journées restent denses. Un rapide briefing matinal avec les femmes de chambre permet de leur donner les instructions pour la journée, de revenir sur les points marquants de la veille, avant qu'elles ne

REPÈRES

■ **MÉTIER:** Une gouvernante dirige, coordonne et contrôle le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'hôtel, vérifie la propreté des chambres et des parties communes, la maintenance des installations et du mobilier. Elle gère les stocks de produits et de fournitures, forme et anime le personnel d'étage. Une gouvernante générale encadre les gouvernantes.

Virginie Lafon a reçu le prix du Meilleur ouvrier de France pour la création de sa tablette tactile en 2011.

© Gaël Kerbaol/INRS

débutent leur tournée. Le téléphone dans la poche de Virginie Lafon commence à sonner de plus en plus fréquemment. À 9h30, réunion avec la direction et les personnes de l'encadrement. En dix minutes, un tour d'horizon est réalisé sur l'activité de l'hôtel, le taux de remplissage de l'hôtel...

9h45 Début de la tournée de contrôle des chambres après leur remise en état. Au Radisson, il existe plusieurs types de contrôles: le *spot check*, qui dure moins de cinq minutes, le contrôle normal de 7 à 10 minutes, et le contrôle VIP qui peut durer entre 15 minutes et 1 heure. « *Tout le personnel peut être mobilisé sur une suite* », explique Virginie Lafon. L'établissement compte 331 chambres standard et suites. Aujourd'hui, 45 chambres doivent être contrôlées. Trois

Céline Ravallec

femmes de chambre travaillent. Virginie contrôle chaque chambre suivant une progression logique. Lors du contrôle d'une suite VIP, le balcon n'est pas impeccable. « *Allo, Momo, peux-tu venir dans la suite 644 pour nettoyer le balcon?* » Le téléphone est l'outil de travail n°1 d'une gouvernante. Virginie Lafon a également à la main une tablette tactile. Elle a en effet participé au développement d'une application informatique pour faciliter le quotidien des gouvernantes. « *L'outil numérique n'est pas encore totalement optimisé. Mais il permet de saisir en temps réel les informations sur l'état d'une chambre et les besoins* », décrit-elle. Le téléphone portable sonne, c'est un client dont la femme a oublié une robe noire il y a quelques jours. « *À quelle date avez-vous séjourné? Avez-vous le numéro de la chambre que vous occupez?* », demande Virginie. En quelques tapes sur l'écran, elle retrouve l'information et confirme au client que la robe est conservée au bureau des objets trouvés. « *Sans cette tablette, j'aurais dû m'interrompre, redescendre au bureau, consulter les registres pour trouver l'information, rappeler le client. Ça aurait facilement pris un quart d'heure. Cette tablette tactile procure un gain notable en termes de qualité de service pour les clients et de qualité de notre travail: cela supprime des contraintes physiques et mentales. Car, lorsqu'on est interrompu sans cesse, il faut vite retrouver le fil de ses pensées et de son organisation.* » Moins de cinq minutes plus tard, nouvel appel d'un client pour un autre objet oublié. Renseignement fourni une nouvelle fois dans la foulée. Dans le couloir, plusieurs taches noires sont repérées sur la moquette. Dégainage du téléphone: « *Momo, pourras-tu venir nettoyer la moquette au niveau de la chambre 511?* » Il intervient dans la foulée. Grâce à la tablette, Virginie peut faire des photos, précisant ainsi le travail demandé (interrupteur cassé, joint de robinet à changer) au service technique.

11h45 La gouvernante générale redescend à son bureau en sous-sol. À partir des données saisies sur la tablette au fil des visites, elle génère un bon de maintenance reprenant la liste des problèmes techniques recensés lors de la visite, qui est directement transmis au service



© Gaël Kerbaol/INRS

technique pour les interventions non urgentes à réaliser. Deux bons par jour sont générés. « *La tablette aide au partage d'informations: elle est compatible avec les logiciels de réservation et de gestion des chambres, elle permet de gérer le statut des chambres en temps réel, les stocks, les objets trouvés, les bons de travaux et différents inventaires* », explique-t-elle. Un vrai plus dans l'organisation du travail, même si ce nouvel outil nécessite adaptation et appropriation par les autres services.

Le management d'équipe est une des composantes essentielles de l'activité d'une gouvernante générale.



© Gaël Kerbaol/INRS

14h Après le déjeuner, le début d'après-midi est consacré aux tâches administratives: réponses aux mails, appels téléphoniques avec des fournisseurs, révision de certains termes de contrats de prestataires. « *Le métier de gouvernante a beaucoup évolué ces dix dernières années. Aujourd'hui, les gouvernantes sont des managers, des business women qui gèrent une*

Une gouvernante générale parcourt entre 3 et 7 km par jour. Avec la tablette tactile, les déplacements sont réduits et optimisés.

petite entreprise dans une grande. » L'hôtel est en train de renouveler sa literie, 160 unités vont être remplacées. C'est Virginie qui a fait l'appel d'offres pour trouver le fournisseur et organisé l'évacuation prochaine des anciens lits. À 15h, elle part en formation recyclage sécurité incendie, animée par le responsable du service technique.



© Gaël Kerbaol/INRS

16h30 Les femmes de ménage Houleymata et Faten terminent leur journée et redescendent au bureau des gouvernantes, y déposant les objets trouvés. Virginie Lafon réceptionne leurs rapports, les fiches de suivi. Transmission d'informations, dernier regard sur le planning du lendemain. Au plus fort de la saison, 23 femmes de chambre travaillent à l'hôtel, réparties en deux équipes de journée et une du soir. Trois gouvernantes sont là le matin en pleine saison et une le soir. Virginie Lafon se remet aux tâches administratives: contrats d'extra, préparation de l'ouverture du lendemain, liste des VIP pour la femme de chambre du soir... Elle va ensuite remonter dans les étages, contrôler les offices, faire l'inventaire des produits ménagers, avant de clore sa journée. ■