

DRAFT - FICHE DE POSTE : EXECUTIVE HOUSEKEEPER / GOUVERNANT(E) GENERAL(E)

Etablissement	La Citadelle - Belle-Ile-en-Mer
Departement	Rooms / Housekeeping
Rattachement hierarchique	Director of Rooms
Statut	Cadre - CDI temps plein

1. RAISON D'ETRE DU POSTE

L'Executive Housekeeper / Gouvernant(e) Général(e) dirige l'ensemble des opérations Housekeeping de La Citadelle et garantit, chaque jour, la parfaite propreté, présentation, disponibilité et conservation des chambres, espaces publics et zones relevant de son périmètre. Il/elle incarne les standards cinq étoiles et les standards de marque Emblems Collection.

Dans le cadre de la pré-ouverture, il/elle construit l'organisation Housekeeping, recrute et forme les équipes, met en place les standards, procédures, équipements et outils de contrôle nécessaires à l'ouverture, puis en assure la performance durable dans un environnement insulaire et fortement saisonnier.

2. PERIMETRE

- Chambres et suites
- Couloirs, circulations et offices d'étage
- Public Areas de l'hôtel
- Espaces du Musée relevant du nettoyage Housekeeping / Public Areas
- Spa Housekeeping et espaces wellness relevant du périmètre défini
- Back-of-house relevant du Housekeeping
- Lingerie interne / gestion du linge et coordination de la blanchisserie externe
- Uniformes selon organisation retenue
- Objets trouvés et stocks Housekeeping
- Equipes permanentes et saisonnières Housekeeping

3. MISSIONS PRINCIPALES & RESPONSABILITES

A. Pré-ouverture & organisation Housekeeping

- Définir l'organisation du Housekeeping, les responsabilités, zones, fréquences et séquences de nettoyage.
- Construire les effectifs, plannings et modèles d'organisation selon les niveaux d'occupation et la saisonnalité.
- Participer au recrutement des équipes permanentes et saisonnières et piloter leur intégration et formation.
- Définir les besoins OS&E, matériels, chariots, produits, équipements et consommables Housekeeping.
- Construire les SOP, standards, check-lists, inspections et outils de contrôle qualité.
- Participer aux tests des chambres, snagging opérationnel, chambres témoins, simulations et soft opening.
- Organiser les flux de linge propre/sale et la coordination avec la blanchisserie externe.

B. Chambres & qualité cinq étoiles

- Garantir la parfaite propreté, présentation et disponibilité des chambres et suites.
- Mettre en place les standards de contrôle des chambres, turndown et attentions relevant du Housekeeping.
- Effectuer et faire effectuer des inspections régulières et assurer la traçabilité des actions correctives.
- Garantir l'application des standards de marque Emblems Collection et développer une culture du détail.
- Coordonner quotidiennement avec Front Office les priorités, arrivées, VIP, early check-in, late check-out et changements de chambre.

C. Public Areas, Musée & Spa Housekeeping

- Garantir la propreté et la présentation permanente des Public Areas de l'hôtel.
- Intégrer le Musée dans le zoning Housekeeping/Public Areas et définir une organisation garantissant sa parfaite présentation avant chaque ouverture au public.
- Organiser le nettoyage du Musée avant ouverture ou après fermeture, ainsi que les passages complémentaires nécessaires selon la fréquentation.
- Définir et piloter, avec le Spa Director, le périmètre et les standards du Spa Housekeeping.
- Adapter les fréquences de nettoyage aux flux clients, visiteurs, événements et périodes de haute saison.

D. Leadership & management des équipes

- Incarner un leadership visible, exigeant, empathique et exemplaire.
- Manager, former, évaluer et développer les équipes Housekeeping et les superviseurs.
- Créer une culture de responsabilisation, entraide, transmission et attention au détail.
- Organiser les briefings, inspections, passations et communications quotidiennes.
- Identifier les talents et préparer les plans de développement et de succession.

E. Workforce Planning, saisonnalité & productivité

- Construire les plannings en fonction de l'occupation, des départs/arrivées, des besoins Public Areas, Musée et Spa.
- Dimensionner le mix CDI / saisonniers et anticiper les recrutements nécessaires.
- Piloter productivité, heures travaillées, heures supplémentaires, congés et récupérations avec le Director of Rooms et RH.
- Garantir la continuité du service et le respect des objectifs de payroll sans compromettre la qualité.

F. Linge, blanchisserie, uniformes & stocks

- Piloter les besoins, par stocks, inventaires, rotation et qualité du linge hôtelier.
- Coordonner la relation opérationnelle avec la blanchisserie externe et suivre qualité, pertes, délais et litiges.
- Organiser les flux de linge propre et sale dans l'établissement.
- Suivre les uniformes selon le périmètre retenu et garantir leur qualité de présentation.
- Piloter les stocks de produits d'accueil, consommables, produits d'entretien et matériels Housekeeping.

G. Budget, achats & contrôle des coûts

- Construire et piloter le budget Housekeeping avec le Director of Rooms et Finance.
- Suivre payroll, consommables, linge, blanchisserie, produits d'accueil et autres coûts du département.
- Participer au sourcing et aux achats avec les équipes concernées et rechercher les optimisations compatibles avec le niveau cinq étoiles.
- Analyser les écarts, pertes, casse et consommations et mettre en œuvre les plans d'action.

H. Sécurité, hygiène & RSE

- Garantir l'utilisation sécurisée des produits, matériels et équipements et la formation associée.
- Faire respecter les procédures d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de prévention des risques.
- Piloter les procédures relatives aux objets trouvés et à l'accès aux chambres.
- Contribuer aux engagements RSE : dosage, réduction des déchets, consommation d'eau/énergie, réemploi et choix de produits responsables lorsque pertinent.

I. Systèmes & coordination opérationnelle

- Maîtriser les outils Housekeeping connectés à Opera PMS et garantir la fiabilité des statuts chambres et informations opérationnelles.
- Participer aux tests, à la recette et à la formation des équipes sur les outils nécessaires au Housekeeping.
- Coordonner en permanence avec Front Office et Technique la disponibilité des chambres et la résolution des défauts.
- Travailler transversalement avec Spa, F&B, Sécurité, Finance, IT, RH et autres départements selon les besoins.

J. Performance & reporting

- Suivre les KPIs Housekeeping : productivité, qualité, chambres contrôlées, coûts, consommations, linge, incidents et satisfaction client.
- Préparer les forecasts de ressources avec le Director of Rooms selon l'activité prévisionnelle.
- Présenter les risques, besoins et plans d'action au Director of Rooms et contribuer aux revues opérationnelles.

K. Manager on Duty / Duty Management

- Participer, en qualité de cadre, au roulement de Manager on Duty défini par la Direction Générale selon l'activité et les impératifs opérationnels.
- Représenter la Direction pendant le Duty, accompagner les équipes et prendre en charge les situations nécessitant l'intervention d'un cadre.
- Assurer une passation structurée et respecter l'organisation des temps de repos, récupérations ou compensations définie par l'établissement et les Ressources Humaines.

4. PROFIL RECHERCHE

- Expérience confirmée comme Executive Housekeeper / Gouvernant(e) Général(e) dans un hôtel ou resort de luxe.
- Expérience du management d'équipes importantes, idéalement dans un environnement saisonnier ou resort.
- Une expérience de pré-ouverture constitue un atout majeur.
- Excellente maîtrise des standards de propreté, contrôle chambre, Public Areas, linge, blanchisserie et gestion des stocks.
- Solide maîtrise du workforce planning, payroll et productivité Housekeeping.
- Bonne maîtrise d'un PMS et des outils Housekeeping ; expérience Opera appréciée.
- Français courant ; anglais professionnel souhaité.

5. QUALITES & ATTRIBUTS

- Humble Excellence : exigence, exemplarité et attention constante au détail.
- Leadership empathique : capacité à fédérer, développer et fidéliser les équipes.
- Organisation & anticipation : rigueur dans les plannings, priorités et contrôles.
- Présence terrain : proximité avec les équipes et contrôle régulier de la qualité.
- Esprit entrepreneurial : maîtrise des coûts, productivité et recherche de solutions.
- Résilience : capacité à maintenir les standards pendant les pics d'activité.
- Collaboration transverse : relation fluide avec Rooms, Technique, Spa et l'ensemble des opérations.