

LIVRET D'ACCUEIL DES AGENTS D'ENTRETIEN POLYVALENTS

chicaparts
Quality stays !

Table des matières

I. Bienvenue cher(e) Agent d'entretien polyvalent.....	3
II. Chicaparts en bref	4
III. Votre vie au sein de la société	5
IV. Les avis de voyageurs (commentaires voyageurs).....	7
V. Les avis et recommandations de partenaires.....	7
VI. Les opérations chicaparts	8
VII. Que faire des clés à la fin d'une opération ?	11
VIII. Check-out checklist.....	12

CONFIDENTIEL

I. Bienvenue cher(e) Agent d'entretien polyvalent

L'objectif de ce livret d'accueil est de vous accompagner dans vos premiers jours au sein de Chicaparts ainsi que de vous familiariser aux procédures. Vous y trouverez des réponses à un certain nombre de vos questions du quotidien. N'hésitez pas à vous adresser directement à votre manager opérationnel pour obtenir des éléments d'informations complémentaires.

Nous nous réjouissons déjà de continuer cette longue aventure avec vous. Nous souhaitons que cette collaboration vous soit bénéfique et qu'elle nous fasse avancer en même temps.

CONFIDENTIEL

II. Chicaparts en bref

Chicaparts est une conciergerie de location meublée d'appartements et maisons. Nous sommes une startup dynamique créée en juillet 2017.

Notre mission est de garantir des séjours de qualité aux voyageurs, tout en offrant à nos partenaires (propriétaires de biens immobiliers), tranquillité d'esprit et optimisation de revenus locatifs.

D'où le slogan « Quality stays » qui signifie « Des séjours de qualité ».

Nous assurons entre autres la préparation de logements, la publication et la gestion d'annonces sur les plateformes de réservation, la gestion de réservations, la gestion de paiements, les arrivées et sorties de voyageurs, l'assistance aux voyageurs, le nettoyage professionnel de logements, le service de blanchisserie du linge de maison et la maintenance des logements.

Notre métier adresse trois secteurs d'activité : **hôtellerie (50%), immobilier (30%), tourisme (20%)**. Chicaparts est une marque déposée SD Season, SAS au capital de 10 000 € enregistrée sous le n° 831 023 77.

III. Votre vie au sein de la société

Nous sommes heureux de vous compter parmi nous au sein de l'équipe dynamique des collaborateurs Chicaparts.

Nous avons des engagements de qualité vis-à-vis de nos clients voyageurs et nos clients partenaires. Votre contribution jouera un rôle important dans l'atteinte de ces objectifs.

Pour vous aider à bien démarrer cette mission, ce livret d'accueil présente le travail à réaliser (opérations, procédés, planning, etc...) en vous initiant à nos pratiques.

A votre arrivée...

Comme le veut les usages, vous serez accueilli (e) et présenté (e) aux différentes équipes à de fins de familiarisation et vous permettre d'avoir des référents.

N'oubliez pas, les collaborateurs avec qui vous échangez ont un vécu dans la société qui n'est pas le vôtre, donc sachez faire la part des choses entre les informations utiles à votre intégration et les informations polluantes qui ne vont pas vous aider.

Durant la première semaine vous travaillerez aux côtés d'un agent référent. Pendant cette semaine, **observez comment le référent gère :**

- ✓ la lecture du programme de la journée
- ✓ les clés d'hébergement au départ et à la fin de chaque opération
- ✓ le matériel de travail
- ✓ le linge de maison
- ✓ l'état des lieux de sortie
- ✓ la communication avec les autres collaborateurs
- ✓ le nettoyage d'hébergements
- ✓ le rangement des hébergements à la fin du ménage
- ✓ l'accueil de voyageurs
- ✓ etc...

A partir de la deuxième semaine, vous vous verrez attribuer des opérations à effectuer de manière autonome !

Les horaires

Vos horaires de travail vous seront assignées au travers d'un programme transmis la veille ou en début de matinée. Vous devrez les respecter et de fait être ponctuel. A cet effet vous devrez prendre des dispositions afin d'**être présent dans nos locaux (à l'entrepôt) dès 9 heures précises**. Tout retard doit au même titre que les absences signalé à votre responsable afin que ce dernier puisse faire des réajustements nécessaires.

Important : Le non-respect des horaires d'opération ou la modification de l'ordonnancement des opérations à l'initiative de l'Agent est un acte dangereux pouvant causer des annulations de réservation et des pertes financières en milliers d'euros surtout lorsque le manager n'est pas

informé au préalable !

Les absences

Toute absence devra dans la mesure du possible être signalée **au moins une semaine à l'avance** afin de permettre à votre manager de prendre des dispositions en vue de trouver un remplaçant.

Toutefois, en cas d'absence imprévisible (maladie), téléphonez ou faites téléphoner, immédiatement à votre responsable pour l'en informer.

Rappel : Les absences, tout comme le non-respect des horaires d'opération ou la modification de l'ordonnancement des opérations à l'initiative de l'Agent sont des actes dangereux pouvant causer des annulations de réservation et des pertes financières en milliers d'euros surtout lorsque le manager n'est pas informé au préalable !

Le repos

Vous aurez droit à un **repos hebdomadaire** de deux jours convenu avec votre responsable. Evitons de choisir le dimanche, le lundi et le vendredi car ce sont des journées chargées durant lesquelles nous avons généralement besoin que l'effectif soit au complet pour bien répondre à la demande de nos clients.

Il est à noter que de façon exceptionnelle et ce, en fonction des circonstances, vous pourrez être appelé(e) à travailler le jour de repos initialement convenu auquel cas, si vous acceptez, le repos sera reporté à un autre jour.

Le férié

Compte tenu de la dynamique du secteur d'activité, vous serez appelé à travailler les jours fériés sans que cela ne fasse nécessairement l'objet d'une majoration du salaire journalier. C'est une particularité des entreprises de secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

IV. Les avis de voyageurs (commentaires voyageurs)

Les plateformes de réservation (Airbnb, Booking.com, Abritel, etc...) invitent les voyageurs à laisser un avis après chaque séjour.

Les avis laissés par les voyageurs sont consultés par les potentiels voyageurs désireux de réserver nos hébergements.

Les critères d'évaluation des voyageurs sur les plateformes sont :

- **L'arrivée (check-in)** : ponctualité, facilité d'accès au logement, accueil chaleureux,
- **La propreté** : bonne odeur, fraîcheur de l'air, fraîcheur des draps et serviettes, pas de poussière, pas de cheveux, assiettes et couverts propres, cuisine et salle de bain, sols, murs, etc...
- **La précision** : le logement doit être exactement comme décrit sur l'annonce
- **L'emplacement** :
- **La communication** : les voyageurs apprécient des hôtes disponibles répondant rapidement et précisément à leurs questions
- **Le rapport qualité-prix** :

Seules les déclarations du client font foi.

V. Les avis et recommandations de partenaires

Les clients partenaires satisfaits nous recommandent à leurs connaissances, nous aidant ainsi à accroître notre parc d'hébergements.

Les partenaires peuvent également nous laisser des avis sur les réseaux sociaux...

Les partenaires souhaitent que leurs logements soient maintenus en bon état et qu'ils restent propres.

Pour ce faire, vous devez en tant qu'Agent d'entretien polyvalent effectuer un ménage professionnel et signaler immédiatement toute dégradation du logement afin qu'une intervention de maintenance soit programmée.

VI. Les opérations chicaparts

En tant qu'Agent d'entretien polyvalent vous serez appelé(e) à effectuer différents types d'opérations dans nos hébergements.

Chaque opération réussie ou effectuée correctement contribue à l'amélioration de la qualité de service chicaparts.

Pour vous aider à réussir vos opérations, il a été mis sur pied une check-list pour chaque type d'opération. Il est demandé aux Agents d'entretien de valider toutes les étapes de la check-list à la fin de chaque opération.

Les différents types d'opération chicaparts sont :

✓ **Cleaning :**

- Nettoyage normal d'un hébergement après la sortie de chaque voyageur, c'est une opération obligatoire
- Les durées de nettoyage par défaut sont indiquées sur le programme des Opérations du jour. Elles sont calculées en fonction de la configuration du couchage, la superficie du logement et la présence ou non d'espaces extérieurs.
- Les durées ont été volontairement majorées (par rapport à avant) dans le but de laisser aux agents le temps de faire un ménage irréprochable à chaque fois
- Les voyageurs paient un forfait ménage en effectuant leur réservation, par conséquent ils s'attendent à trouver un logement d'une propreté irréprochable comme dans des hôtels prestigieux.
- La qualité du ménage est le critère d'évaluation le plus important pour les voyageurs

Cliquez ici pour un aperçu : [Comment faire un ménage PARFAIT dans sa location courte durée Airbnb ? - YouTube](#)

Si faire le ménage peut être considéré comme une opération de routine, chez chicaparts c'est un **art** avec pour **seul et unique critère le client dont les déclarations font foi**. Votre travail consistera principalement à nettoyer les locaux en respectant méthodiquement le planning de travail donné et aussi de faire des accueils ou check-in.

Le cleaning consistera (liste non exhaustive) à :

- Nettoyer et laver les sols et les vitres
- Dépoussiérer le mobilier
- Trier les différents déchets et vider les poubelles
- Nettoyer les sanitaires
- Aérer les locaux et les dépolluer (le cas échéant)
- Changer les draps
- Réapprovisionner les fournitures diverses (gel douche, shampoing, papier toilette, sac poubelle, ...)
- Nettoyer les espaces extérieurs privatifs (terrasse, balcon, ..)

✓ **Spring cleaning :**

- Nettoyage de printemps ou (grand nettoyage) que nous devons effectuer dans chaque hébergement en moyenne une fois par mois conformément à notre charte qualité
- La durée d'un nettoyage de printemps est égale à environ la durée d'un nettoyage classique majorée de 50%

Cliquez ici pour un aperçu : [🧹GROS MÉNAGE EN PROFONDEUR DU AIRBNB | MOTIVATION MÉNAGE 🧹 - YouTube](#)

✓ **Speed cleaning :**

- Nettoyage rapide d'un hébergement n'ayant pas été utilisé par un voyageur. Cette opération est programmée soit parce que le logement est resté vide pendant plusieurs jours, soit parce que des personnes y ont effectué un passage court (réunion, visite, maintenance, ...)

✓ **Check-in :**

- Accueil, présentation du logement et remise de clés à des voyageurs. C'est l'occasion de leur présenter l'hébergement et le parking. C'est aussi l'occasion de vérifier avec eux de l'état du logement au moment où ils l'intègrent.
- Parfois le check-in est l'occasion d'encaisser (généralement en espèces) un ou plusieurs paiements auprès des voyageurs (paiement du séjour, paiement de la caution, ...).
- Par défaut la durée d'une opération de check-in est de 10 minutes
- Les voyageurs doivent être accueillis avec le sourire (même s'ils étaient en retard).
- Un check-in réussi augmente considérablement les chances d'obtenir un bon commentaire de la part des voyageurs.
- A l'inverse, un check-in est échoué lorsque l'Agent d'entretien est en retard au rendez-vous, ou lorsque l'accueil des voyageurs n'est pas chaleureux.

✓ **Check-out :**

- L'état des lieux de sortie de voyageurs est une opération obligatoire après chaque réservation !
- Le check-out se fait en présence des voyageurs dans le cas où le voyageur avait versé une caution en espèces (car il faut la restituer tout de suite si tout est Ok) ou lorsque l'hébergement ne laisse pas la possibilité au voyageur de restituer les clés et partir tout en laissant le logement en sécurité.
- Dans les autres cas de figure, le check-out intervient après le départ des voyageurs car il dépend surtout du planning des opérations de la journée avec la disponibilité des agents.
- L'Agent d'entretien signale au bureau le statut du check-out afin que le bureau décide ce qu'il faut faire de la caution.
- Par défaut la durée d'une opération de check-in est de 15 minutes.
- L'agent doit immédiatement signaler à l'équipe en charge des sinistres tous les dommages constatés durant le check-out et/ou durant le cleaning. Il doit transmettre immédiatement les preuves en photos et vidéos ainsi que tous les détails nécessaires à l'évaluation du coût des dommages. Ces éléments sont transmis aux assurances qui nous imposent des délais courts.

- Les dommages non signalés deviendront plus tard des pertes sèches pour chicaparts qui sera tenu d'effectuer les réparations à ses frais, de part le contrat signé avec les partenaires ; alors que les cautions de voyageurs et les assurances permettent de couvrir les dommages si ils sont signalés à temps.

✓ **Check-up :**

- Il s'agit pour un agent de vérifier l'état général d'un hébergement sur tous les aspects et de relever les axes d'amélioration de l'hébergement afin de planifier les opérations de maintenance nécessaires.
- Les partenaires peuvent être conviés aux opérations de check-up. Cela est fortement recommandé et nous oblige à rester irréprochables aux yeux de nos partenaires.
- La durée d'une opération de check-up est comprise entre 1h et 3h selon la taille et la configuration du logement.
- Un check-up doit être effectué sur chaque hébergement en moyenne tous les 30 jours.

✓ **Inspection :**

- L'opération d'inspection est réalisée sur les hébergements neufs ou ayant subi des travaux importants
- L'inspection consiste pour un agent chicaparts à séjourner pendant 2 jours dans un hébergement, d'en utiliser tous les appareils, toutes les pièces, toutes les salles de bain et cuisine ; dans le but de détecter (et faire corriger avant l'arrivée des premiers voyageurs) les problèmes n'ayant pas été détectés par le partenaire lors de la réception des travaux réalisés par ses artisans

✓ **Installation :**

- L'installation est une opération durant plusieurs jours pendant lesquels un Agent chicaparts prépare un nouvel hébergement (nouveau contrat) et le mets aux standards chicaparts afin qu'il soit prêt à accueillir les premiers voyageurs.
- Cette opération consiste à compléter les équipements de l'hébergement, préparer les affiches (règlement intérieur et informations utiles), dupliquer les clés si nécessaire, préparer la boîte à clé à l'entrepôt, définir et rédiger les procédures d'arrivée et de sortie de voyageurs, rédiger le livret d'accueil et le déposer dans l'hébergement, planifier et préparer la séance photo, mettre à jour nos référentiels, etc...

VII. Que faire des clés à la fin d'une opération ?

1. Si le logement est équipé d'un système de ***boîte à clé sécurisée*** (arrivée autonome) :

- ✓ Veillez à ce que les clés laissées par les anciens voyageurs aient été remises dans la boîte à clé sécurisée (pour les prochains voyageurs)
- ✓ Si le logement a une télécommande de parking, elle doit être déposée sur la table du salon
- ✓ En cas de problème, signalez immédiatement dans le groupe WhatsApp "Operations Chicaparts"
- ✓ Changez le code de la boîte à clé pour des raisons de sécurité
- ✓ Communiquez le nouveau code de la boîte à clé sur le groupe WhatsApp "Opérations Chicaparts" (afin qu'il soit mis à jour dans notre base de données)
- ✓ Déposez votre jeu de clé à l'entrepôt en fin de journée

2. Si le logement est équipé d'une ***serrure connectée*** (arrivée autonome) :

- ✓ Veillez à ce que les clés des voyageurs précédents soient disponibles dans le logement, idéalement sur la table du salon (pour les prochains voyageurs)
- ✓ Si le logement a une télécommande de parking, elle doit être déposée sur la table du salon
- ✓ En quittant le logement, après avoir claqué la porte, attendez 30 secondes le temps que la porte se verrouille toute seule. Sinon, appelez le bureau afin que procéder à la fermeture de la porte (pour cela vous devez rester devant la porte).
- ✓ En cas de problème, signalez immédiatement dans le groupe "Operations Chicaparts"
- ✓ Déposez votre jeu de clé à l'entrepôt en fin de journée

3. Si le logement est équipé d'un ***canon à code*** (arrivée autonome) :

- ✓ Veillez à ce que les clés des voyageurs précédents soient disponibles dans le logement, idéalement sur la table du salon (pour les prochains voyageurs)
- ✓ Si le logement a une télécommande de parking, elle doit être déposée sur la table du salon
- ✓ En quittant le logement, après avoir claqué la porte, composez le code de verrouillage puis tournez le canon afin de verrouiller la serrure.
- ✓ En cas de problème, signalez immédiatement dans le groupe "Operations Chicaparts"
- ✓ Déposez votre jeu de clé à l'entrepôt en fin de journée

4. Si le logement n'a pas de système d'arrivée autonome, alors les arrivées de voyageurs se font avec ***remise des clés en main propre***

- ✓ Récupérer les clés des anciens voyageurs
- ✓ Si le logement a une télécommande de parking, elle doit être déposée sur la table du salon et rester dans le logement
- ✓ En quittant le logement, fermez la porte à clé
- ✓ S'il y a une arrivée de voyageurs prévue dans la journée, assurez-vous de mettre à disposition de l'agent chargé du check-in le jeu de clé des voyageurs
- ✓ S'il n'y a pas d'arrivée de voyageurs prévue dans la journée, déposez le jeu de clés des voyageurs à l'entrepôt en fin de journée

NB : Sauf dérogation expresse du manager, toutes les clés doivent être ramenées à l'entrepôt en fin de journée afin d'en disposer en cas de réservation de dernière minute.

VIII. Check-out checklist

- 1. Etat général de l'hébergement :**
 - a. Très sale ? très désordonné ?
 - b. Odeurs de cigarette ?
 - c. Beaucoup d'ordures ?
- 2. Jeu de clés :**
 - a. La présence et la complétude du chaque jeu de clés
 - b. Vérifier l'état des clés, badges et télécommandes d'ouverture de porte
- 3. Émetteur de parking :**
 - a. Vérifier la présence et l'état de l'émetteur de parking
 - b. Tester le fonctionnement de l'émetteur devant l'entrée du parking
- 4. Canapé, chaises et tables :**
 - a. Vérifier l'état et le fonctionnement des canapés, chaises et tables (tâches, brûlures de cigarette, pieds cassés, ...)
- 5. Canapé-lit :**
 - a. Mettre le canapé en mode lit pour tester le mécanisme
 - b. Vérifier l'état du matelas
- 6. Téléviseur :**
 - a. Vérifier l'écran et mettre en marche le téléviseur
 - b. Vérifier la présence et le fonctionnement des télécommandes (TV, Décodeur, ...)
- 7. Couverts et ustensiles de cuisine :**
 - a. Vérifier l'état et compter le nombre de verres, tasses, cuillères, assiettes, ...
 - b. Vérifier l'état des casseroles
- 8. Portes et fenêtres :**
 - a. Tester l'ouverture et la fermeture de chaque porte
 - b. Tester l'ouverture et la fermeture hermétique de chaque fenêtre (l'air ne doit pas passer)
 - c. Tester l'ouverture et la fermeture de volets roulants
- 9. Objets de décoration :**
 - a. Vérifier la présence et l'état des objets de décoration à l'aide de photos de l'hébergement
- 10. Sols :**
 - a. Vérifier l'état du sol (parquet, carrelage, tapis, moquette, ...) dans toutes les pièces

11. Accès Internet :

- a. Vérifier l'état des voyants
- b. Tester la connexion au Wifi et l'accès à Internet

12. Lits et matelas :

- a. Retirer les draps et vérifier l'état des matelas dans chaque chambre
- b. Vérifier l'état des sommiers
- c. Vérifier les pieds et lattes de sommiers (regarder attentivement en dessous du lit)
- d. Vérifier l'état des tables et lampes de chevet

13. Salles de bain :

- a. Vérifier l'état de la baignoire (cassures, fuite d'eau ...)
- b. Vérifier le fonctionnement des robinets et pommeaux de douche (fuite d'eau, cassures, ...)

14. Espaces extérieurs :

- a. Vérifier l'état du mobilier
- b. Vérifier l'état du sol (jardin, terrasse, ...)

15. Électroménager :

- a. Vérifier l'état et le fonctionnement des appareils (frigorifère, cafetière, micro-ondes, four, plaque de cuisson, bouilloire, ...)

Rappel : Les dommages non signalés deviendront plus tard des pertes sèches pour chicaparts qui sera tenu d'effectuer les réparations à ses frais, conformément aux conditions générales d'utilisation de nos services ; alors que les cautions de voyageurs et les assurances permettent de couvrir les dommages si ils sont signalés à temps.

Liste de fournitures diverses à mettre dans les appartements

Papier toilette

Produits d'entretien (javel, lessive, liquide vaisselle, savons, ...)

Produits de toilette (gel douche, shampoing, lave-main ...)

Sacs poubelle (grands et petits)

Ingrédients de cuisine (huile, vinaigre, sel, épices, ...)

Capsules de café

Sachets de thé

chicaparts
Quality stays !

CONFIDENTIEL