



L'Observatoire du Housekeeping

Indice d'Excellence Housekeeping (IEH) - Résultats de l'enquête

Avril – Août 2026

Méthodologie & échantillon

Collecte : questionnaire en ligne diffusé auprès de gouvernant(e)s, responsables hébergement et directions d'établissements.

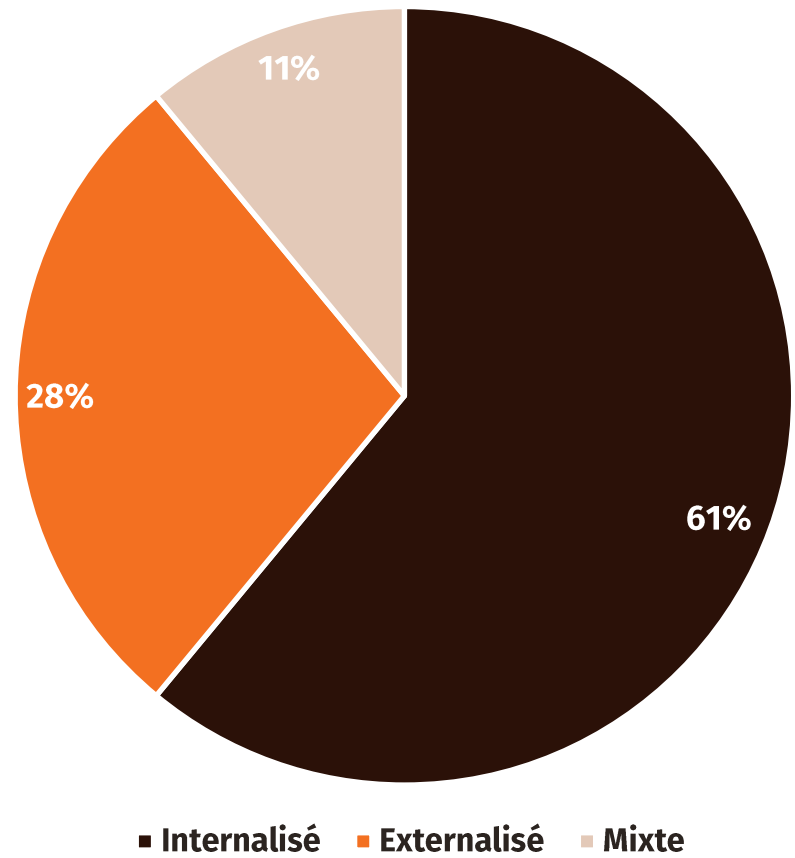
Période : 30 avril 2026 – 30 juin 2026.

Volume : 38 réponses exploitables, 36 questions couvrant pilotage, RH, qualité et RSE.

Répartition par catégorie d'hôtel

- 4 étoiles 61 % (11)
- 5 étoiles 33 % (6)
- 3 étoiles 6 % (1)

Organisation du service housekeeping



Les chiffres clés

94 %

pensent pouvoir encore progresser en performance

61 %

affichent un turnover Housekeeping annuel inférieur à 20 %

50 %

disposent de standards formalisés et appliqués

39 %

suivent des KPI de façon régulière et analysée

83 %

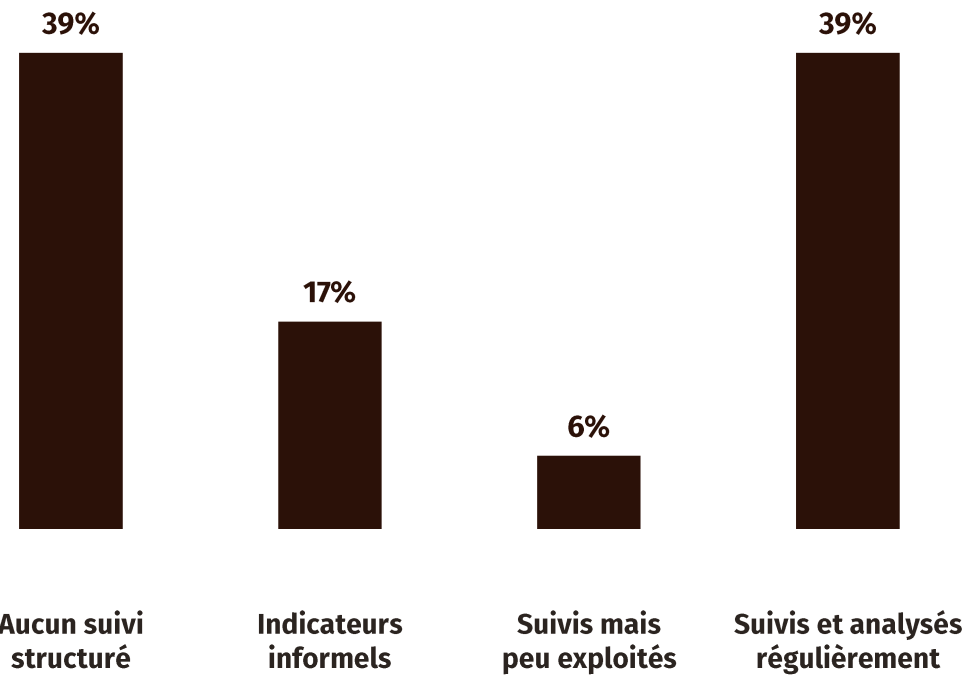
affichent une note propreté OTA supérieure ou égale à 8,5

94 %

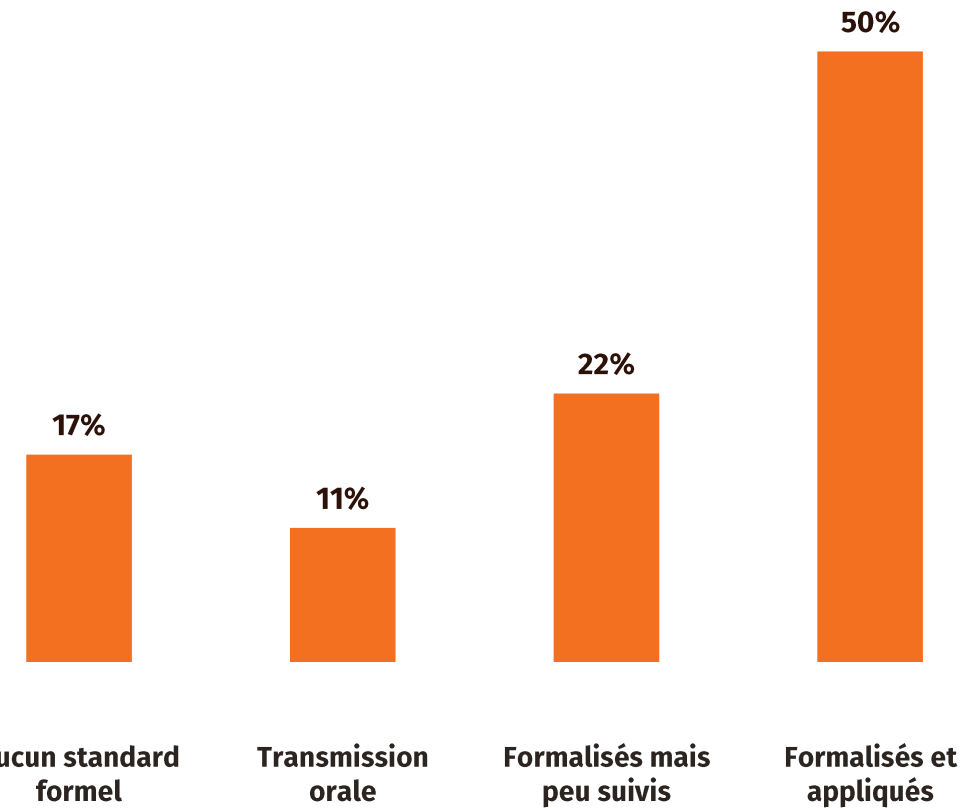
des commentaires clients sur la propreté sont positifs ou très positifs

Pilotage & standards

Suivi des KPI Housekeeping



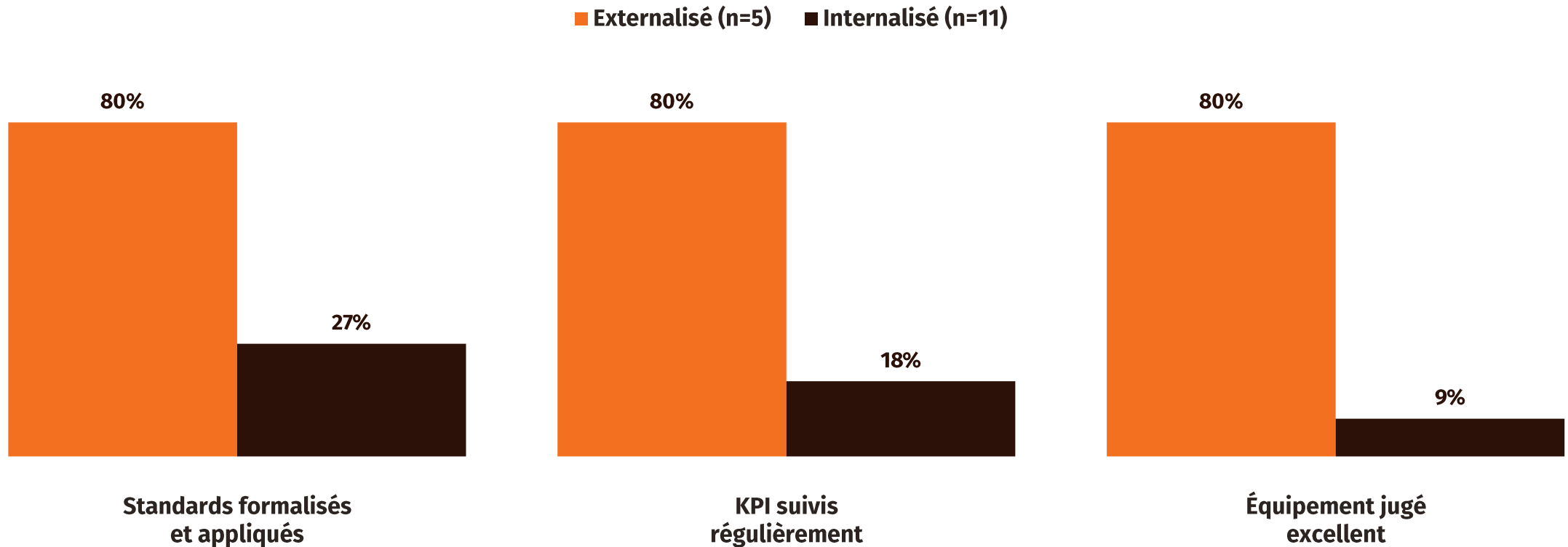
Standards écrits/digitaux formalisés



Près de 4 établissements sur 10 pilotent leur housekeeping sans indicateur structuré, et autant sans standards formalisés réellement appliqués.

COMPARAISON

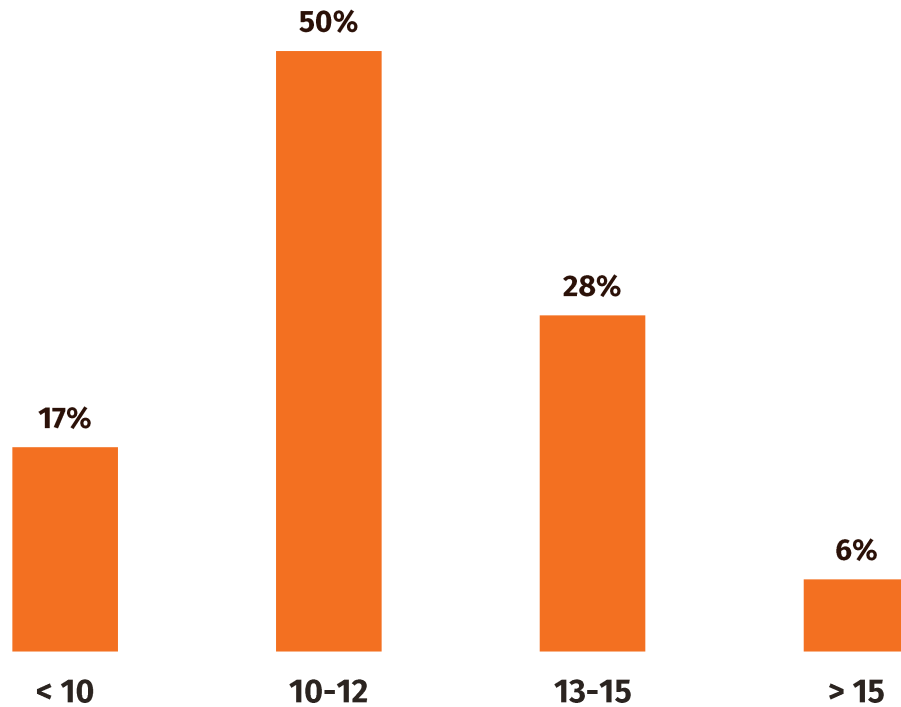
Externalisé vs internalisé : un écart de maturité



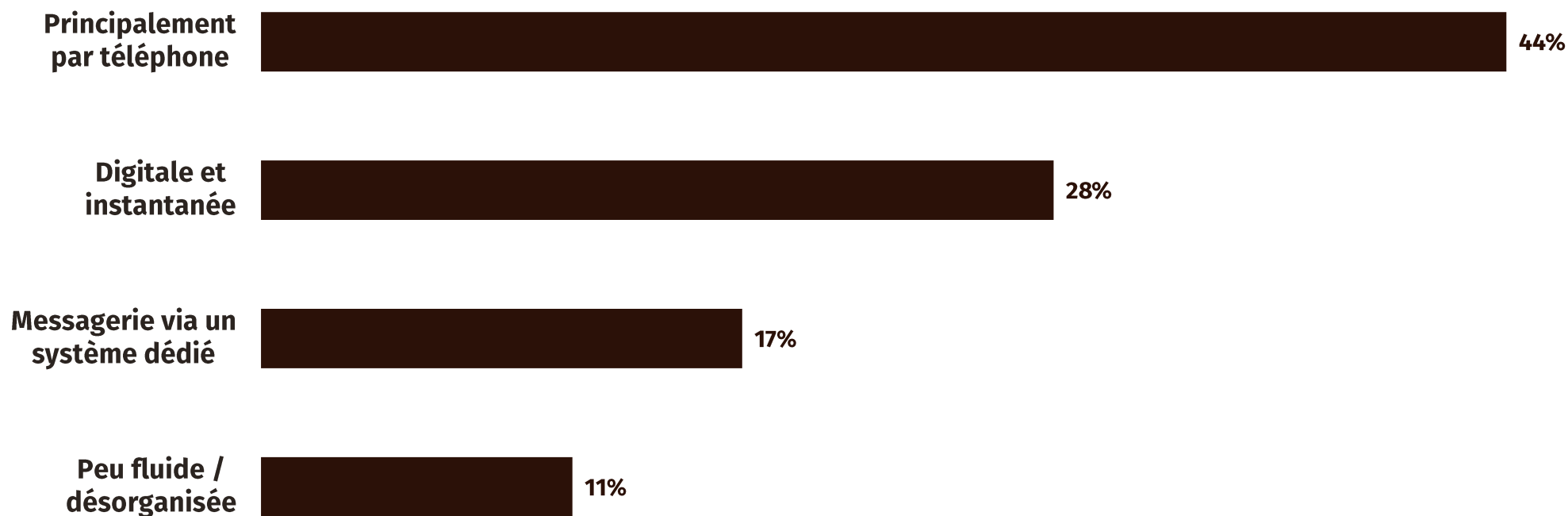
Sur les trois indicateurs, les services externalisés sont nettement plus structurés que les services internalisés. Ils présentent en revanche un angle mort sur le suivi du turnover : 60 % des établissements externalisés déclarent ne pas savoir le quantifier, contre 9 % des internalisés (voir slide Turnover & RH).

Productivité opérationnelle

Chambres nettoyées / collaborateur / jour (base 7h)



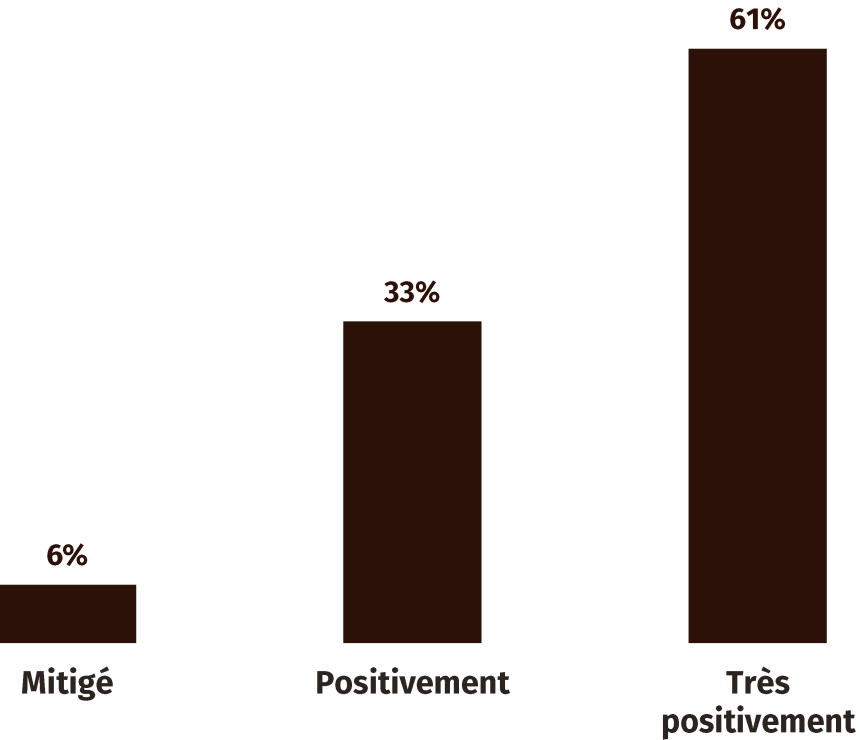
Coordination réception ↔ housekeeping



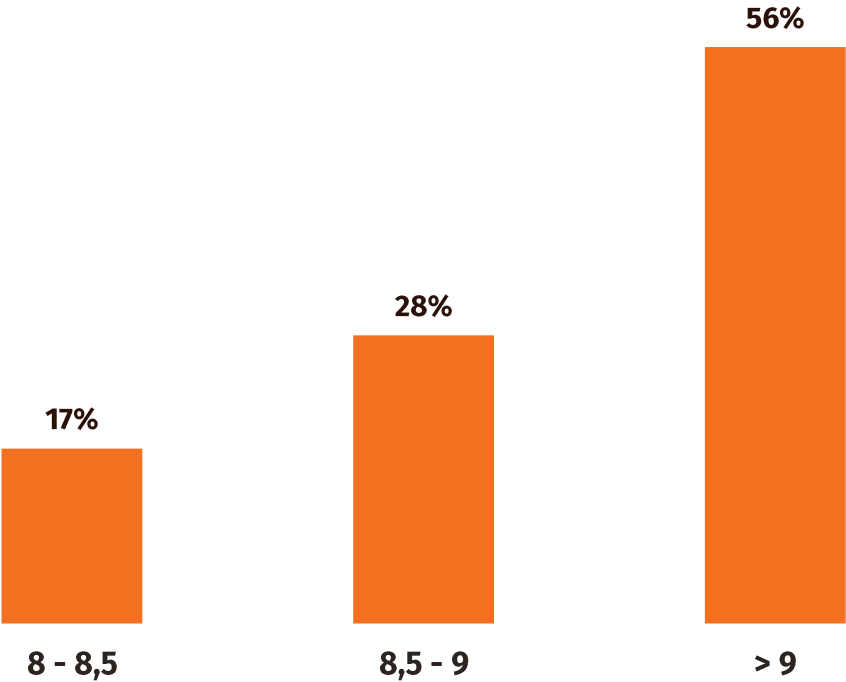
44 % des établissements coordonnent encore réception et housekeeping principalement par téléphone ; seuls 28 % disposent d'une coordination digitale instantanée.

Qualité perçue par les clients

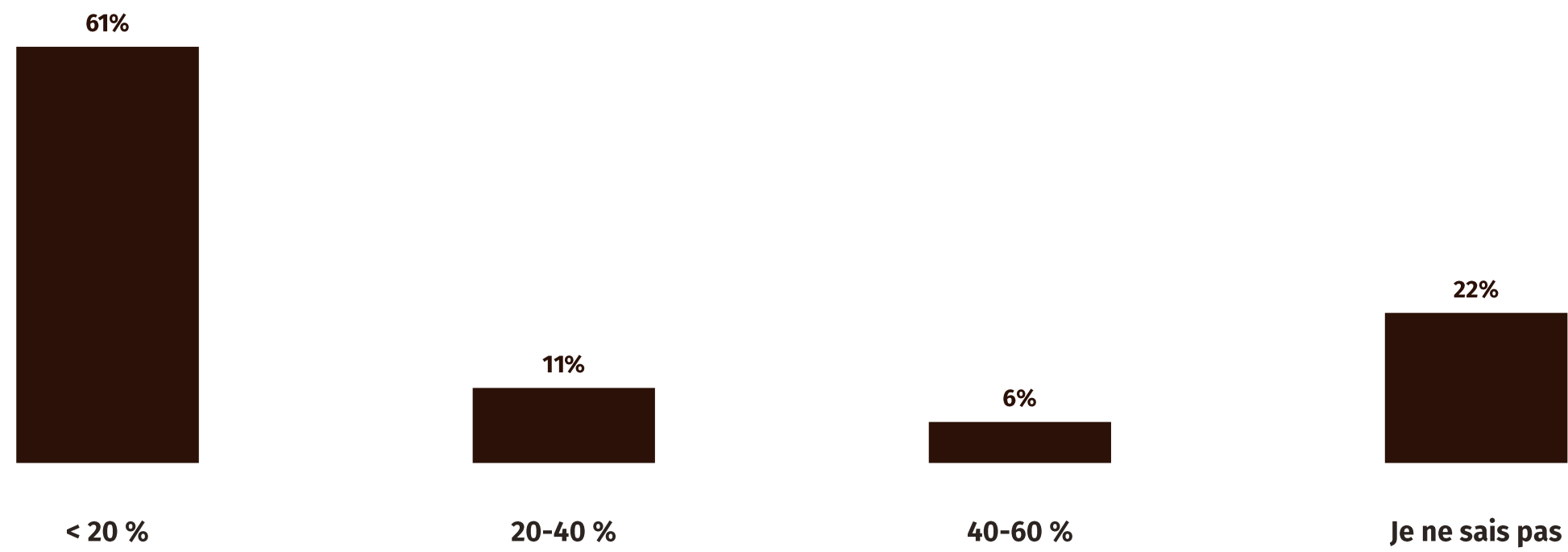
Les commentaires clients mentionnent la propreté :



Note propreté actuelle sur les OTA (ex. Booking)



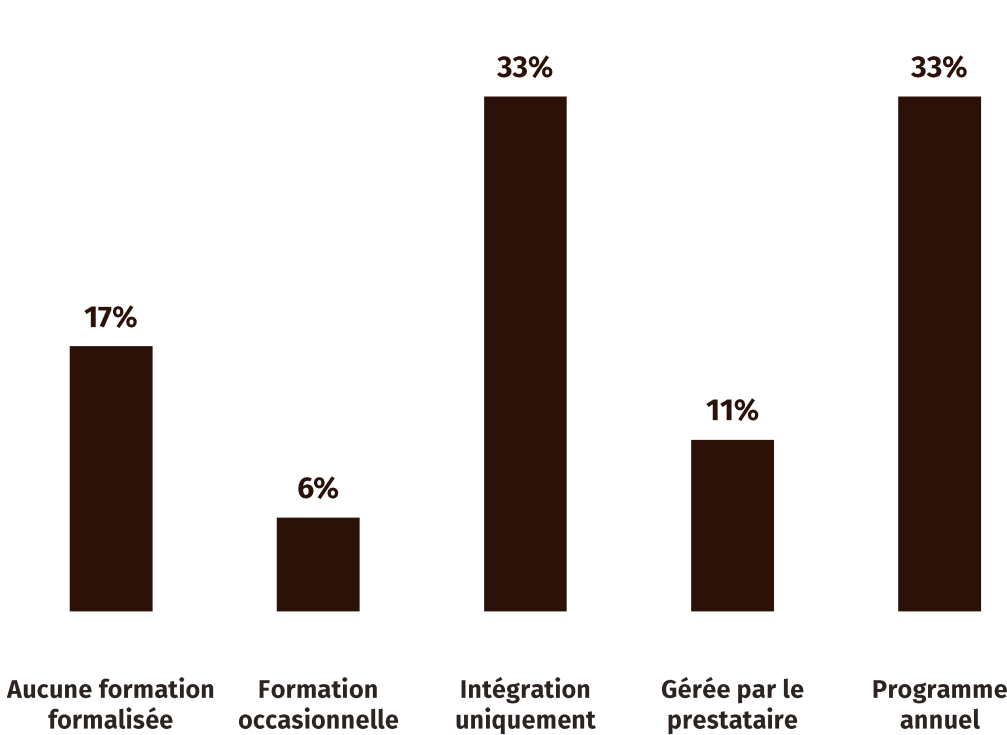
Turnover & pilotage RH



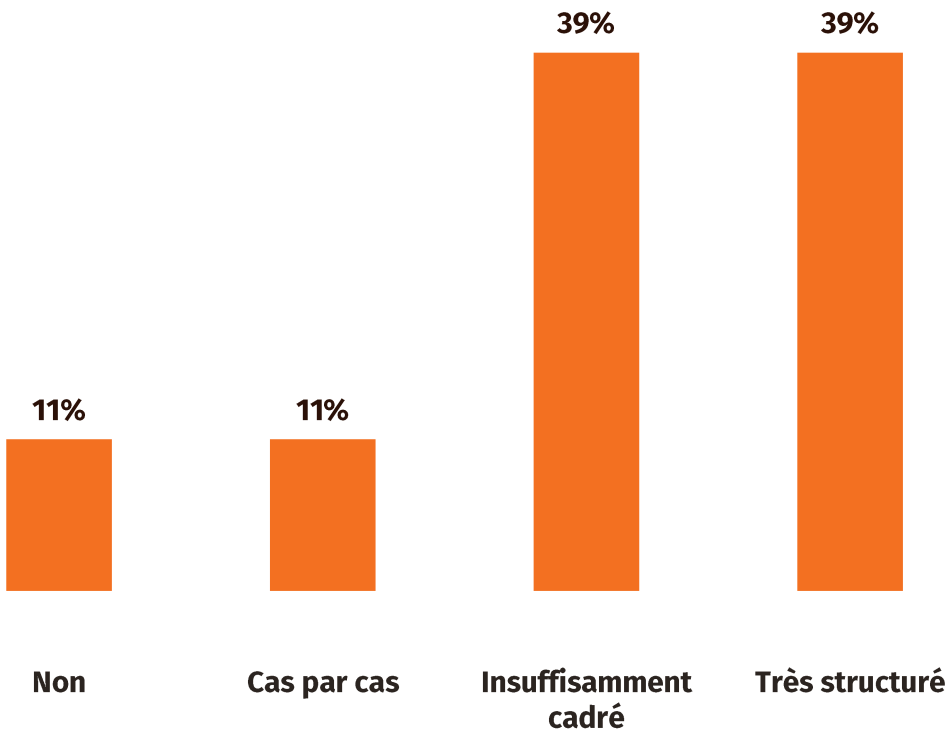
22 % des établissements ne savent pas quantifier leur turnover Housekeeping — un angle mort RH particulièrement marqué chez les services externalisés (60 %, contre 9 % pour les services internalisés).

Formation & intégration des équipes

Structure de la formation des équipes

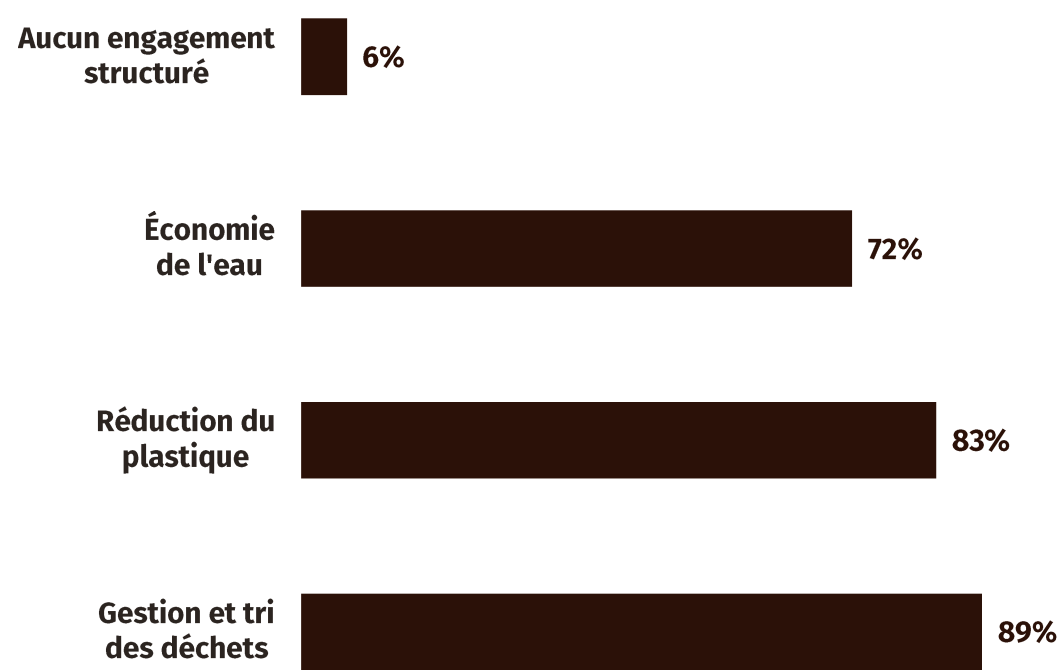


Parcours d'accueil et d'intégration

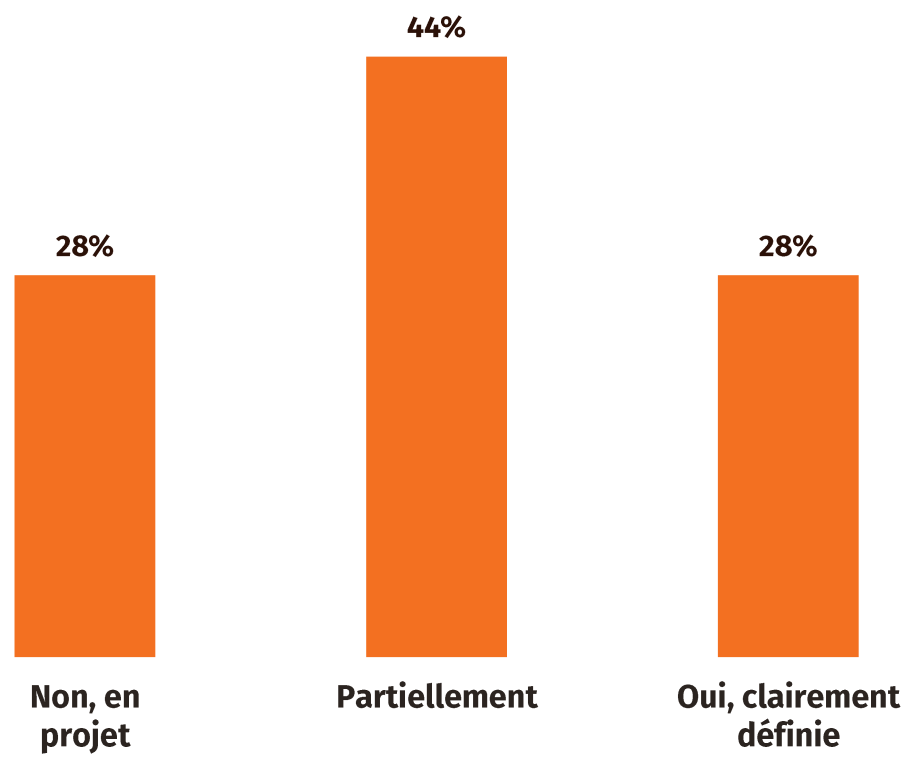


RSE & engagement durable

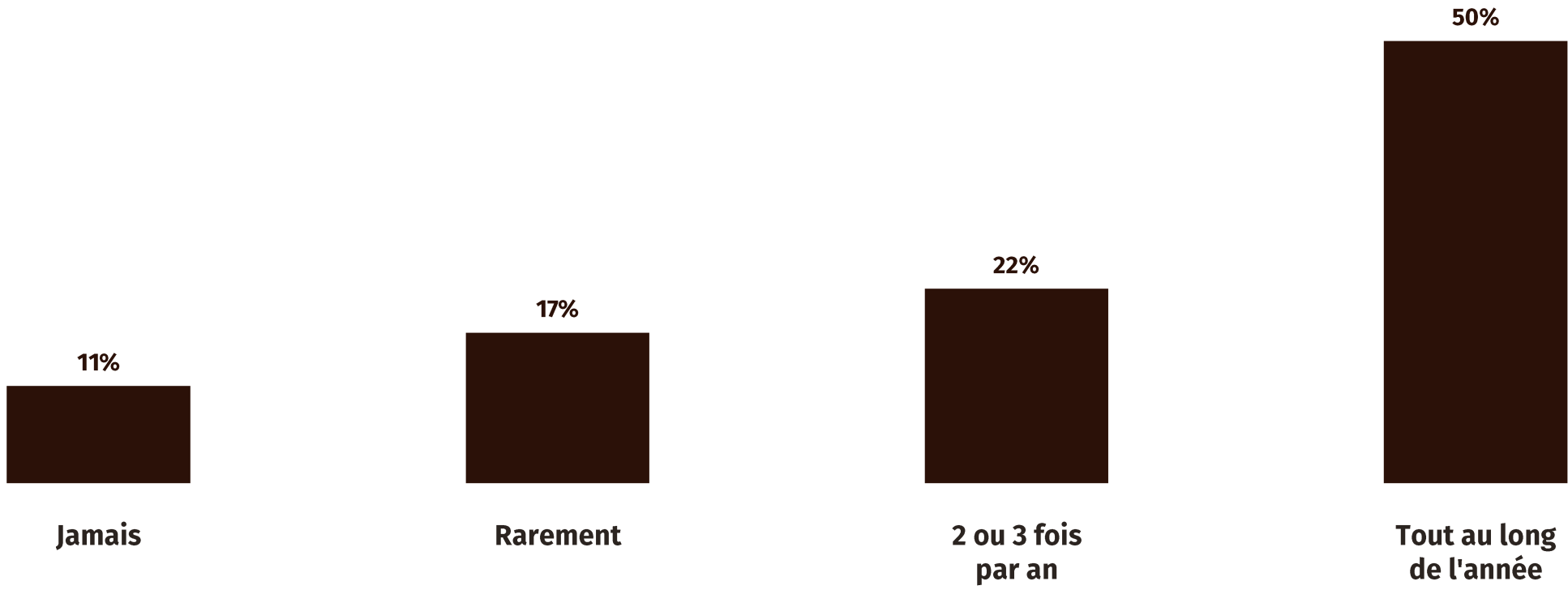
Enjeux sur lesquels les équipes sont engagées



Structuration formelle de la démarche RSE



Vie d'équipe : événements dédiés au personnel d'étage

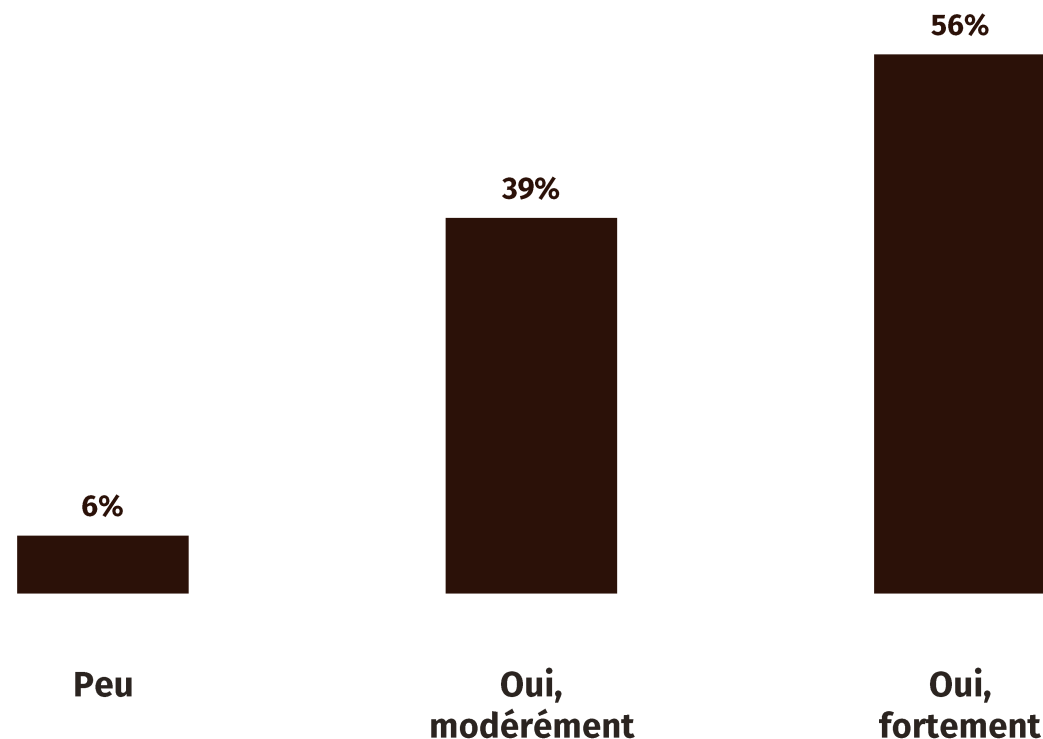


PERCEPTION

Une marge de progression perçue par presque tous

94%

des répondants pensent que leur housekeeping
pourrait encore gagner en performance



Ce sentiment n'est pas réservé aux établissements les moins matures : les 7 hôtels qui suivent déjà des KPI de façon régulière déclarent, eux aussi, unanimement pouvoir encore progresser.

Synthèse : enseignements clés

1

Un écart de maturité net entre modes d'organisation

Les services externalisés affichent des standards, un suivi KPI et un équipement nettement plus structurés que les services internalisés.

2

Le pilotage reste le principal point faible

4 établissements sur 10 n'ont aucun suivi KPI structuré ; autant n'appliquent pas réellement de standards formalisés.

3

La qualité perçue est déjà au rendez-vous

94 % d'avis clients positifs et des notes OTA élevées : la marge de progression se joue sur l'organisation interne, pas sur le résultat perçu par le client.

4

Une sensibilité RSE réelle, encore peu structurée

Jusqu'à 89 % de sensibilité individuelle sur le tri des déchets, mais seulement 28 % de démarches RSE formellement définies.

5

Un besoin de pilotage RH plus fin

22 % des établissements ne savent pas quantifier leur turnover Housekeeping, en particulier parmi les services externalisés.

Limites de l'étude

- Échantillon restreint de 38 répondants, à dominante 4★ et 5★ (une seule réponse en 3★, aucune en 1★/2★).
- Données déclaratives et non auditées : chaque réponse reflète la perception du répondant, pas une mesure vérifiée.
- Auto-sélection des répondants, probablement déjà sensibilisés aux enjeux Housekeeping, ce qui peut surestimer certains indicateurs.
- À lire comme des tendances qualitatives illustratives du secteur, et non comme un résultat statistiquement représentatif.



GROUPE ST HO

Merci

Observatoire du Housekeeping

observatoirehk@stho.fr

+33 1 80 96 39 14



Je deviens membre de l'Observatoire