

Edition Avril 2026

# PEARL

NEWSLETTER

---



<https://pearlhousekeeping.com/>



PEARL

HOUSEKEEPING - PROPRETÉ - SERVICES



# Mot du dirigeant

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,

Chaque mois est l'occasion de rappeler ce qui fait la force de PEARL : l'engagement de nos équipes et la qualité de travail accompli au quotidien.

Dans un secteur où l'exigence est permanente, nous avons à coeur de maintenir un niveau de service irréprochable auprès de nos clients. Cette exigence repose avant tout sur votre professionnalisme, votre rigueur et votre sens du détail. Grâce à vous, nous continuons de renforcer la confiance que nous accordent les établissements avec lesquels nous collaborons.

La saison commence et nous savons qu'elle s'accompagne de nombreux défis. Nous comptons sur l'implication, l'esprit d'équipe et le professionnalisme de chacun pour relever avec succès les exigences liées à cette période et continuer à offrir à nos clients un service à la hauteur de leurs attentes.

Je tiens à remercier chacune et chacun d'entre vous pour votre implication et votre contribution à cette dynamique collective.

Continuons à avancer ensemble avec la même exigence et la même fierté du travail bien fait.

Eric MERCIER

# Actualités



## Recruter autrement : un défi relevé par PEARL



Face aux besoins croissants du secteur hôtelier, PEARL renforce ses actions de recrutement pour attirer de nouveaux talents.

À travers des job dating et job meetings, l'entreprise va à la rencontre de candidats motivés et leur fait découvrir les opportunités offertes au sein de ses équipes. Plusieurs rencontres ont notamment été organisées avec des demandeurs d'emploi à la Mission Locale, ainsi qu'avec des étudiants d'écoles hôtelières et de l'INHNI. Ces échanges permettent de présenter les métiers du housekeeping et d'identifier les futurs talents prêts à rejoindre l'aventure PEARL.

Un défi que PEARL est déterminé à relever : recruter, former et accompagner les professionnels de demain.

## PEARL à l'honneur dans BÂTIMENT ENTRETIEN

PEARL à l'honneur dans le magazine professionnel Bâtiment Entretien. Nous sommes fiers de partager cette mise en lumière de notre entreprise dans cette revue nationale dédiée aux métiers de la propreté et des services aux bâtiments.

À travers l'interview d'Éric Mercier, dirigeant en charge du développement et de la stratégie, nous revenons sur notre vision du housekeeping hôtelier et sur ce qui guide notre engagement au quotidien : embellir l'expérience client dans les établissements que nous accompagnons.

Découvrez l'article complet sur notre site Internet !



# Prévention Sécurité



## Le bon réflexe du mois

Dans nos métiers, l'attention portée aux détails est essentielle pour garantir la qualité du service.

Avant de quitter une chambre, pensez à :

- Vérifier les équipements et le bon fonctionnement du matériel
- Contrôler les rangements, tiroirs et coffres pour éviter les objets oubliés
- Effectuer une dernière inspection visuelle de la chambre et de la salle de bain

La qualité est l'affaire de tous. Un simple contrôle peut éviter une réclamation.

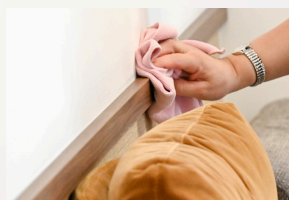
## La formation au coeur de nos priorités



Chez PEARL, la formation est un levier essentiel pour garantir la qualité de nos prestations et accompagner le développement de nos équipes.

Des formations SST (Sauveteur Secouriste du Travail) ont notamment été organisées pour la direction afin de renforcer la prévention et la sécurité au sein de l'entreprise. Par ailleurs, nos équipes sur le terrain sont régulièrement formées aux gestes techniques et aux bonnes pratiques professionnelles propres à leur métier.

Au total, ce sont plus de 100 heures de formation qui sont dispensées chaque année aux équipes afin de développer les compétences, renforcer les standards de qualité et valoriser les savoir-faire de chacun.



# Portrait du jour

## Zita, pouvez-vous vous présenter ?

Je m'appelle Zita-flore ONDO, commerciale de formation et passionnée par l'hôtellerie. Je suis Gouvernante générale chez Pearl Je suis affectée à l'hôtel 56.

## En quoi consiste le métier de Gouvernante et quelles sont vos missions ?

À mon poste, j'assure la gestion du personnel des étages (gouvernants, femmes/ valets de chambre et équipiers). Je suis également en charge de la coordination des activités entre les services de nettoyage, de maintenance et de restauration, afin de garantir une expérience client fluide et de qualité. Enfin, je veille à rester disponible et réactive pour répondre au mieux aux besoins de chaque client.



## Qu'est ce qui vous passionne le plus dans votre métier ?

De nature perfectionniste, j'accorde une attention particulière aux détails et je m'attache à créer des expériences mémorables pour les clients. Pour moi, un service réussi se traduit par la satisfaction du client. Si mes équipes assurent l'entretien des chambres, je veille systématiquement à effectuer un dernier contrôle afin d'apporter cette touche finale qui fait la différence.

La coordination est également un aspect qui me passionne, car la qualité du service repose avant tout sur un travail d'équipe efficace. Par ailleurs, l'efficacité opérationnelle constitue un défi permanent, notamment pour répondre aux attentes variées des clients.

C'est précisément cette diversité et cette exigence qui nourrissent mon engagement dans le métier de gouvernante. Un métier dynamique, où chaque journée est différente, et qui me motive à relever constamment de nouveaux défis afin de garantir un service d'excellence.

Plusieurs compétences me semblent indispensables dans ma fonction : l'écoute, la rigueur méthodologique, le sens de l'organisation, le respect des délais ainsi que l'empathie envers les équipes.

## Quel est votre parcours chez PEARL ?

J'ai toujours évolué sur des fonctions de gouvernante. J'ai débuté sur un campus de formation, ce qui m'a permis d'acquérir une première expérience solide en organisation et en encadrement. Par la suite, j'ai intégré un établissement hôtelier de plus grande envergure à Bordeaux, où j'ai pu développer davantage mes compétences, notamment en gestion d'équipe et en exigence de qualité de service.

## Quelle est votre plus grande fierté ?

L'une de mes plus grandes fiertés réside dans la satisfaction des clients et la valorisation de nos services. Un client fidèle est, selon moi, le reflet d'un véritable travail d'équipe. Je suis également très fière de voir mon équipe évoluer et saisir de nouvelles opportunités au sein de PEARL.

Parmi les expériences marquantes, j'ai notamment participé à l'ouverture de l'hôtel 56, en prenant en charge le recrutement et la formation du personnel afin de répondre aux exigences de l'établissement. Cette mission m'a permis de renforcer ma réactivité, ma gestion du stress ainsi que mes compétences en leadership.



## Quel défi professionnel avez-vous réussi à surmonter récemment et y'a-t-il une expérience qui a marqué votre manière de travailler ?

La période de forte activité en sous-effectif a profondément transformé mon organisation du travail. Nous avons dû nous adapter pour maintenir un niveau de qualité élevé malgré des ressources humaines limitées.

## Quelle est votre philosophie de travail ?

Ma philosophie repose sur l'exigence, l'exemplarité et la cohésion d'équipe. Je suis convaincue qu'un bon management passe par l'écoute, la communication et le respect. Il est essentiel d'être rigoureux, organisé, mais aussi humain, surtout dans un environnement où la pression peut être élevée.

## Comment vous déconnectez vous ?

Pour me ressourcer, j'aime prendre du temps pour moi afin de garder un bon équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

## Quelle est votre source d'inspiration ?

Je suis inspirée par des personnes qui ont un vrai sens du travail et de la persévérance. Je déteste la médiocrité et le travail bâclé. Comme le dit Bernard Arnaud : « la qualité ne coûte pas cher mais c'est le manque de qualité qui coûte cher ». Le secret n'est pas le prix mais l'obsession de l'excellence car chaque détail, chaque expérience client doit être contrôlée. Pour moi, l'hôtel ne paie pas une prestation mais une promesse de la perfection. Un travail bâclé détruits plus vite que n'importe quelle crise. Le marché récompense l'excellence et jamais la quantité.

## Comment vous décririez vous en trois mots ?

Rigoureuse, organisée et investie.



### Le Conseil de Zita

Je lui dirais d'être prêt à s'investir pleinement, car c'est un métier exigeant, mais très enrichissant. Enfin, rester humble et curieux est essentiel.

## Pourquoi PEARL ?



J'ai choisi Pearl Housekeeping pour son niveau d'exigence et son positionnement dans l'hôtellerie haut de gamme. C'est une entreprise qui met en avant la qualité de service, le sens du détail et le professionnalisme, des valeurs auxquelles j'adhère pleinement. J'ai également été sensible à sa dimension humaine ainsi qu'aux perspectives d'évolution qu'elle offre.

J'apprécie particulièrement l'esprit d'équipe et la solidarité au quotidien, qui sont essentiels dans un environnement aussi exigeant. Pouvoir compter les uns sur les autres est primordial. Je valorise également le professionnalisme de chacun ainsi que la volonté commune de toujours fournir un travail de qualité.

La force de Pearl Housekeeping réside, selon moi, dans son exigence en matière de qualité, sa capacité à s'adapter aux standards des établissements et, surtout, dans ses équipes. Le savoir-faire, la rigueur et l'engagement des collaborateurs font toute la différence.



# Coup de

## Cinéma : "Petites Mains", un film qui met en lumière les femmes de chambre



Le film Petites Mains, réalisé par Nessim Chikhaoui, nous plonge dans les coulisses d'un grand hôtel parisien et met en lumière le travail souvent invisible des femmes de chambre. Sorti au cinéma en 2024, ce film raconte l'histoire d'Eva, une jeune recrue qui découvre l'exigence du métier et la solidarité d'une équipe de professionnelles qui œuvrent chaque jour pour garantir un service irréprochable.

À travers cette comédie dramatique touchante, le film rend hommage à ces métiers essentiels de l'hôtellerie, où rigueur, entraide et professionnalisme sont indispensables.

Où voir le film ?

Vous pouvez regarder Petites Mains sur plusieurs plateformes :

- Netflix
- Canal+ / Canal VOD
- Apple TV, Amazon Video, Rakuten TV, UniversCiné... en location ou achat en VOD

Un film à découvrir pour mieux comprendre les réalités et les enjeux des métiers du housekeeping, souvent discrets mais indispensables au fonctionnement des hôtels.

## Restaurant Le Bada



Nous recommandons vivement l'établissement LE BADA du FirstName, qui se distingue par la qualité de son accueil, son cadre soigné et son exigence de service.

Depuis l'arrivée de son nouveau chef, l'établissement connaît un véritable renouveau, avec une cuisine créative, raffinée et parfaitement maîtrisée.

Une adresse incontournable, portée par une équipe engagée et une direction dynamique.



« Un film touchant et réaliste qui met enfin en lumière un métier souvent invisible. Petites Mains montre avec justesse le quotidien des femmes de chambre dans l'hôtellerie : la rigueur du travail, la solidarité entre collègues et les défis auxquels elles sont confrontées. Un bel hommage à ces professionnelles essentielles au bon fonctionnement des hôtels. »



Et si vous étiez les prochains à prendre la parole ?

Cette newsletter est aussi la vôtre.

Vous avez envie de participer au projet, de mettre en lumière votre parcours, votre métier ou votre équipe ? Vous souhaitez partager un coup de cœur, une initiative, une réussite ou simplement une idée ?

N'hésitez pas à nous écrire.

Vos témoignages, expériences et regards font vivre notre entreprise et enrichissent chaque numéro.

Ensemble, continuons à faire de cette newsletter un espace d'échange, de valorisation et de partage.

