

Brief personnel de maison villa & chalet

Quarante points pour cadrer les fonctions, le contrat, les plages de service, les accès, la confidentialité et les relais autour d'une résidence déjà possédée ou réservée.

Ce document ne constitue ni un contrat de travail ni un devis. Le client, ses conseils et le prestataire choisi confirment le montage, les responsabilités, le prix, les assurances, les horaires et la disponibilité. OPERA prépare le besoin et coordonne les interfaces du séjour dans son mandat. Ne transmettez jamais une pièce d'identité, une adresse exacte, un code ou une information médicale détaillée dans un canal public.

Sources de vérification : Urssaf · Service-Public.fr · CNIL · contrat et conseils compétents pour le territoire concerné. Sources et conditions à recontrôler au moment de la mission.

Résidence et séjour

01 · 8 points

Comprendre le fonctionnement réel de la maison avant de demander des profils.

R01 Destination et droit applicable

Indiquer la commune, le pays et le type de résidence. Pour Monaco ou une mission transfrontalière, faire confirmer le droit applicable par le cocontractant et les conseils compétents.

Preuve attendue · Territoire et cadre à confirmer	Responsable · Client ou conseil

R02 Dates et plages de présence

Noter les dates d'ouverture, d'occupation et de fermeture ainsi que les premières plages de service souhaitées. Aucun horaire n'est promis avant validation du responsable contractuel.

Preuve attendue · Calendrier daté	Responsable · Client

R03 Occupants et invités

Compter adultes, enfants et invités attendus par période sans inscrire les noms complets dans ce document partagé.

Preuve attendue · Effectifs par jour	Responsable · Client

R04 Espaces réellement utilisés

Lister chambres, salles d'eau, pièces de réception, cuisine, buanderie, terrasses et espaces techniques concernés par la mission.

Preuve attendue · Plan fonctionnel sans données sensibles	Responsable · Client ou régisseur

R05 Rythme quotidien

Décrire petits-déjeuners, repas, sorties, retours, temps calmes et réceptions qui structurent le service.

Preuve attendue · Journée type	Responsable · Client

R06 Services déjà confirmés

Distinguer chef, chauffeur, sécurité, yacht, ski ou soins à étudier, proposés, optionnés, confirmés ou indisponibles.

Preuve attendue · Tableau de statut daté	Responsable · OPERA

R07 Contraintes du lieu

Recenser escaliers, stationnement, livraisons, voisinage, règlement, animaux, équipements et restrictions utiles sans publier de code ni de plan de sécurité.

Preuve attendue · Contraintes validées	Responsable · Client ou régisseur

R08 Adresse et accès sensibles

L'adresse exacte de la résidence, les codes, les clés et les habitudes privées ne sont transmis qu'aux parties confirmées dans le canal convenu.

Preuve attendue · Canal et destinataires nommés	Responsable · Client et OPERA

Fonctions et responsabilités

02 · 8 points

Attribuer chaque tâche à une fonction et à un décideur sans mélanger les métiers.

F01 Gouvernante

Définir chambres, linge, standards, contrôles, rangement et coordination du housekeeping. Préciser ce qui reste hors fonction.

Preuve attendue · Fiche de fonction	Responsable · Employeur ou prestataire

F02 Housekeeping

Chiffrer pièces, fréquence, remises en ordre, linge, produits, buanderie et temps disponible au lieu de demander un nombre arbitraire de personnes.

Preuve attendue · Périmètre et charge estimée	Responsable · Prestataire

F03 Butler ou maître d'hôtel

Décrire accueil, service des occupants, repas, boissons, bagages et rythme de journée. Ne pas lui attribuer automatiquement la direction de toute la maison.

Preuve attendue · Fiche de fonction	Responsable · Employeur ou prestataire

F04 House manager

Écrire les pouvoirs de décision, budgets autorisés, fournisseurs suivis, reporting et limites du pilotage de résidence.

Preuve attendue · Mandat et seuils de décision	Responsable · Client

F05 Service de table

Préciser mise en place, nombre de couverts, style de service, boissons, débarrassage et interface avec le chef.

Preuve attendue · Conducteur repas	Responsable · Chef et responsable de salle

F06 Interfaces avec les autres services

Nommer qui reçoit le chef, le chauffeur, les livraisons et les demandes du client afin d'éviter les instructions contradictoires.

Preuve attendue · Matrice des contacts	Responsable · OPERA

F07 Tâches exclues et activités réglementées

Séparer le service de maison de la sécurité privée, du transport, des soins et de toute tâche nécessitant une qualification ou une autorisation propre.

Preuve attendue · Liste des exclusions	Responsable · Prestataire et OPERA

F08 Autorité opérationnelle

Identifier la seule personne autorisée à modifier le planning, engager une dépense ou valider une demande supplémentaire.

Preuve attendue · Décideur et suppléant	Responsable · Client

Contrat planning et prix

03 · 8 points

Savoir qui emploie, facture, encadre et remplace avant toute confirmation.

C01 Montage contractuel

Choisir explicitement entre emploi direct par le client et prestation facturée par une société. OPERA n'est ni l'employeur ni le prestataire de personnel par défaut.

Preuve attendue · Cocontractant identifié	Responsable · Client et conseil

C02 Identité et capacité du cocontractant

Faire confirmer identité juridique, assurance, interlocuteur, équipe mobilisable et territoire d'intervention par la partie qui contracte.

Preuve attendue · Pièces vérifiées hors canal public	Responsable · Client ou conseil

C03 Contrat ou lettre de mission

Faire écrire fonctions, lieu, dates, horaires, responsable, rémunération ou prix, frais, repos, remplacement, résiliation et traitement des changements selon le montage retenu.

Preuve attendue · Document signé	Responsable · Parties au contrat

C04 Planning et amplitudes

Transformer la journée type en plages de travail, pauses, présences de nuit éventuelles et temps de déplacement à valider dans le cadre applicable.

Preuve attendue · Planning conforme validé	Responsable · Employeur ou prestataire

C05 Continuité 24/7

Une continuité 24/7 suppose plusieurs plages, des relèves et une procédure d'astreinte ou de remplacement ; elle ne signifie jamais une personne disponible sans limite.

Preuve attendue · Relèves et couverture écrites	Responsable · Employeur ou prestataire

C06 Prix salaires et frais

Séparer salaire ou prix de prestation, majorations, transport, logement, repas, achats, fournitures et honoraires OPERA. Aucun tarif global ne doit masquer ces postes.

Preuve attendue · Décomposition financière	Responsable · Parties au contrat

C07 Achats et autorisations

Fixer les plafonds, avances, justificatifs, remboursements et personnes autorisées à commander ou payer pour la maison.

Preuve attendue · Règle d'engagement écrite	Responsable · Client

C08 Absence et remplacement

Décrire le délai d'alerte, le profil de remplacement, l'accord requis, la baisse de service possible et le responsable de la décision.

Preuve attendue · Plan de continuité	Responsable · Employeur ou prestataire

Confidentialité et accès

04 · 8 points

Limiter les données, les accès et la surveillance au strict besoin de la mission.

P01 Minimisation des données

Ne partager à chaque rôle que les informations nécessaires à son travail. Aucun document d'identité, code d'accès, dossier médical ou liste nominative complète ne doit figurer dans un formulaire public.

Preuve attendue · Liste des données par rôle	Responsable · Client et OPERA

P02 Clés badges et codes

Prévoir remise nominative, registre, durée d'accès, interdiction de copie, signalement de perte et restitution en fin de mission.

Preuve attendue · Registre d'accès	Responsable · Responsable de résidence

P03 Photos réseaux sociaux et visiteurs

Écrire les règles concernant photographies, vidéos, publications, géolocalisation, visiteurs personnels et personnes non autorisées.

Preuve attendue · Consigne signée	Responsable · Parties au contrat

P04 Caméras présentes

Informar les personnes de l'existence et de la finalité des caméras. Les salariés ne doivent pas être filmés en permanence pendant leur activité.

Preuve attendue · Information remise et zones contrôlées	Responsable · Employeur ou responsable

P05 Allergies et informations de santé

Transmettre les informations strictement utiles directement au chef ou au professionnel concerné dans le canal convenu, sans diagnostic ni détail médical dans ce brief.

Preuve attendue · Réception confirmée par le professionnel	Responsable · Client et professionnel

P06 Objets documents et zones privées

Définir les pièces hors périmètre, la conduite à tenir face aux objets personnels et le signalement sans photographie inutile.

Preuve attendue · Zones et procédure écrites	Responsable · Client

P07 Incident ou suspicion

Prévoir qui contacter en cas de casse, accès anormal, perte de clé, malaise, conflit ou problème de confidentialité sans improviser d'enquête.

Preuve attendue · Chaîne d'alerte	Responsable · Employeur ou prestataire

P08 Conservation et suppression

Fixer où sont stockés planning, rapports et coordonnées, qui y accède et quand les copies opérationnelles deviennent inutiles et sont supprimées.

Preuve attendue · Règle de conservation	Responsable · Responsable contractuel

Démarrage suivi et clôture

05 · 8 points

Relier le premier jour, les changements, le reporting et la restitution finale.

O01 Visite ou prise en main

Organiser une visite, un inventaire fonctionnel ou un briefing à distance avant l'arrivée des occupants, sans présumer que la maison est prête.

Preuve attendue · Compte rendu de prise en main	Responsable · Responsable de résidence

O02 Conducteur du premier jour

Relier arrivée de l'équipe, linge, chambres, cuisine, livraisons, chauffeur et accueil dans un ordre réaliste.

Preuve attendue · Conducteur horodaté	Responsable · OPERA

O03 Brief quotidien

Prévoir un point court sur occupants, repas, départs, invités, changements, incidents et décisions en attente.

Preuve attendue · Format de briefing convenu	Responsable · House manager ou référent

O04 Canal unique de changement

Utiliser un canal et un décideur identifiés pour éviter que plusieurs occupants donnent des consignes incompatibles.

Preuve attendue · Canal et règle d'escalade	Responsable · Client

O05 Contrôle de service

Définir ce qui est vérifié, à quelle fréquence, par qui et avec quelle preuve proportionnée sans surveillance permanente du personnel.

Preuve attendue · Grille de contrôle	Responsable · Employeur ou prestataire

O06 Reporting OPERA

Limiter le suivi OPERA aux jalons, écarts, décisions, services dépendants et prochaines actions du périmètre de coordination convenu.

Preuve attendue · Modèle de rapport validé	Responsable · OPERA

O07 Fin de mission et restitution

Planifier inventaire utile, linge, achats ouverts, clés, badges, documents, dépenses et accès à révoquer.

Preuve attendue · Procès-verbal ou checklist de sortie	Responsable · Responsable contractuel

O08 Retour d'expérience

Consigner les écarts, remplacements, préférences opérationnelles et améliorations sans conserver de détails personnels inutiles.

Preuve attendue · Bilan anonymisé et actions	Responsable · Client et OPERA