



RÔLE ET MISSIONS DE LA GOUVERNANTE D'ÉTAGE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation Spécifique - Édition Explicative

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation de Gouvernante d'étage

Plan de la Vidéo (Storyline)

 **Indication Vidéo (Monteur)** : Afficher un sommaire dynamique avec des animations d'apparition ligne par ligne. Utiliser une musique de fond corporate et entraînante.

Découpage des Séquences :

1. **Séquence 1** : Introduction et Positionnement Hiérarchique
2. **Séquence 2** : Mission 1 - L'Organisation et la Répartition du Travail
3. **Séquence 3** : Mission 2 - L'Animation et le Soutien de l'Équipe
4. **Séquence 4** : Mission 3 - L'Inspection et le Contrôle Qualité (Le cœur du métier)
5. **Séquence 5** : Mission 4 - La Gestion des Stocks et des Offices
6. **Séquence 6** : Mission 5 - La Communication Inter-départements
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Processus d'Inspection
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - La "Marche en Avant" Supervisée
9. **Séquence 9** : Les Outils Technologiques (Tablettes & PMS)
10. **Séquence 10** : L'Exemplarité et le Grooming
11. **Séquence 11** : Étude de Cas N°1 (Gestion du Rush)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°2 (Gestion de Conflit)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°3 (Erreur d'Inspection)
14. **Séquence 14** : Les Soft Skills de la Gouvernante d'Étage
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation

Séquence 1: Le Rôle Central

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Afficher un organigramme d'hôtel centré sur la Gouvernante d'Étage, avec des flèches animées démontrant qu'elle est le "pont" entre la direction et le terrain.

Voix-off (Narration) :

"Bienvenue dans ce module consacré au métier de Gouvernante d'étage. Souvent confondue avec la Gouvernante Générale, la Gouvernante d'étage est le véritable **chef d'orchestre sur le terrain**. Elle est la cadre intermédiaire indispensable qui transforme les directives de la direction en actions concrètes dans les couloirs."

Schéma Hiérarchique (À animer à l'écran) :



Le Message Clé

La Gouvernante d'étage garantit que le standard de propreté et de service vendu par l'hôtel est **réellement livré** au client dans sa chambre.

Séquence 2: Mission 1 - Organisation

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Montrer une tablette numérique ou une feuille de route (Task Sheet) qui se remplit. Icônes d'horloges et de chambres.

Voix-off (Narration) :

"La première mission de la Gouvernante d'étage débute tôt le matin : c'est l'organisation du travail. Elle doit répartir les chambres entre les femmes de chambre de son secteur, en respectant une équité parfaite. Un mauvais planning crée de la fatigue et de la frustration."

Les Tâches d'Organisation :

- **L'édition des Boards** : Assigner les chambres en tenant compte du ratio Départs (long) / Recouches (rapide).
- **La Gestion des Priorités** : Repérer immédiatement les VIPs, les arrivées matinales (Early Check-in) et les demandes "Rush".
- **Le Briefing d'Étage** : Réunir son équipe pendant 5 minutes dans le couloir ou l'office pour transmettre les consignes du jour ("Aujourd'hui, attention particulière au dépoussiérage des plinthes").

Graphique à insérer : Camembert montrant la répartition d'un "Board" équitable (50% Départs, 50% Recouches).

Séquence 3: Mission 2 - L'Animation d'Équipe

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Séquence vidéo (ou photos) d'une Gouvernante souriante qui corrige la posture d'une femme de chambre en train de faire un lit.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante d'étage n'est pas un simple gendarme. Elle est un **coach**. Son rôle est d'animer, de soutenir et de faire grandir son équipe. Le travail de chambre est physiquement difficile, le soutien managérial est donc vital."

Les Actions d'Encadrement :

L'Action Managériale	Ce que l'on attend d'elle (SOP)
La Formation Continue	Montrer les bons gestes (comment utiliser le lève-lit, comment plier la couette) pour éviter les TMS (Troubles Musculosquelettiques).
Le Soutien Physique	En cas de pic d'activité (Rush massif), la Gouvernante d'étage "tombe la veste" et aide à débraquer les lits pour soulager l'équipe.
La Motivation	Féliciter immédiatement une employée suite à une belle inspection ("Feedback positif sur le terrain").

Séquence 4: Mission 3 - Le Contrôle Qualité



Indication Vidéo (Visuel) : Gros plan sur le regard affûté d'une gouvernante, doigt passant sur un meuble, vérification de l'alignement des coussins. Effet loupe.

Voix-off (Narration) :

"Nous touchons ici au **cœur du métier**. La Gouvernante d'étage est l'œil du client. Avant qu'une clé ne soit donnée à la réception, la chambre doit être validée par elle. C'est le passage du statut VC (Vacant Clean) au statut VCI (Vacant Clean Inspected)."

Les 3 Niveaux d'Inspection :

1. **L'Esthétisme et l'Alignement** : Les lampes sont-elles droites ? Le logo du savon est-il face au client ? Les rideaux tombent-ils parfaitement ?
2. **L'Hygiène Absolue** : La traque des cheveux, des traces de doigts sur les vitres, et de la poussière sur les zones hautes (High dusting).
3. **La Fonctionnalité** : Allumer la télévision, tester le coffre-fort, tirer la chasse d'eau, vérifier les ampoules. Tout doit fonctionner.

Séquence 5: Mission 4 - La Gestion des Stocks

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur un "Office" d'étage (Pantry) parfaitement rangé. Piles de serviettes alignées, produits chimiques étiquetés.

Voix-off (Narration) :

"Une équipe ne peut pas bien travailler sans le bon matériel. La Gouvernante d'étage est la gardienne de son *Pantry* (l'office d'étage). Elle gère les dotations quotidiennes pour éviter le gaspillage tout en prévenant les ruptures de stock."

Les Responsabilités Logistiques :

- **Le Linge** : Commander le volume exact de draps et serviettes nécessaires pour le lendemain selon le taux d'occupation de son étage. Gérer le tri du linge sale.
- **Les Amenities (Produits d'accueil)** : Vérifier que les chariots ne sont pas surchargés de produits (risque de vol ou de casse). Mettre sous clé les produits VIP.
- **Le Matériel** : Contrôler l'état des aspirateurs (filtres vidés) et vérifier que les produits chimiques sont correctement dilués et étiquetés (Sécurité).

Séquence 6: Mission 5 - La Communication

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Écran divisé en 3 (Gouvernante avec talkie-walkie / Réceptionniste au téléphone / Technicien avec boîte à outils). Flèches dynamiques entre eux.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante d'étage est le pivot de la communication inter-services. Elle est constamment en lien avec la Réception pour libérer les chambres, et avec la Maintenance pour réparer les pannes."

Les Interactions Clés :

Service	Exemple de Communication
Front Office (Réception)	Signalement immédiat des "Discrepancies" (Différence entre statut informatique et réalité : ex, client censé être parti mais qui dort encore).
Maintenance (Technique)	Création de "Tickets" d'intervention. La Gouvernante inspecte la chambre, voit une prise cassée, et bloque la chambre (OOS) jusqu'à réparation.
Room Service (F&B)	Signaler les plateaux de repas abandonnés dans les couloirs pour qu'ils soient débarrassés d'urgence (Maintien de l'hygiène).

Séquence 7: Schéma - Le Processus d'Inspection

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation "Step by Step" sur l'écran. Construire le schéma ci-dessous avec des effets sonores de validation ("Check" vert).

Voix-off (Narration) :

"Comment inspecter une chambre efficacement sans perdre de temps ? Voici le schéma du processus circulaire recommandé pour toute Gouvernante d'étage."

Le Schéma Visuel de l'Inspection :

Étape 1 : L'Entrée Globale (Allumer lumières, vérifier odeurs, température).



Étape 2 : Balayage Horaire de la Chambre (Circler de gauche à droite, vérifier murs, plinthes, lit, bureau).



Étape 3 : Inspection Salle de Bain (Hygiène stricte, traces d'eau, cheveux, symétrie des serviettes).



Étape 4 : Validation (VCI) ou Rejet (Rappeler la femme de chambre si erreur constatée).

Séquence 8: Schéma - La "Marche en Avant"

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Créer une infographie animée montrant le linge sale qui sort et le propre qui entre sans jamais se croiser.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante d'étage doit s'assurer que ses équipes respectent la règle d'or de l'hygiène : La Marche en Avant. C'est le principe fondamental anti-contamination croisée."

Le Schéma de la Marche en Avant (À modéliser) :

1. LE SALE SORT → **2. NETTOYAGE** → **3. LE PROPRE ENTRE**

- **Principe** : On retire tous les déchets, plateaux et draps usagés de la chambre AVANT d'amener le linge propre et les produits d'accueil neufs.
- **Chariot** : Le sac poubelle et le sac de linge sale ne doivent jamais toucher les étagères de linge propre.

Séquence 9: Les Outils Technologiques

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll (Vidéos d'illustration) montrant une gouvernante utilisant un iPad ou un smartphone dans le couloir, validant des statuts sur le PMS (Opera, Hotelkit, etc.).

Voix-off (Narration) :

"Finis le carnet papier et le stylo 4 couleurs. Aujourd'hui, la Gouvernante d'étage est connectée. Elle pilote son étage via une tablette ou un smartphone relié au PMS (Property Management System) de l'hôtel."

L'Usage de la Tablette :

- **Changement de Statut Live** : D'un simple balayage du doigt, elle passe la chambre de "Sale" à "Propre Inspectée", alertant instantanément la réception.
- **Ticketing** : Elle photographie une fuite d'eau, et le logiciel crée un ticket automatique envoyé sur le téléphone du technicien de garde.
- **Traçabilité** : La tablette horodate l'inspection, fournissant à la Gouvernante Générale des statistiques précises sur les temps de contrôle.

Séquence 10: L'Exemplarité et le Grooming



Indication Vidéo (Visuel) : Afficher une liste de contrôle ("Checklist Grooming") à côté d'une Gouvernante d'étage à l'allure impeccable.

Voix-off (Narration) :

"Le leadership par l'exemple est fondamental. La Gouvernante d'étage exige la perfection de ses équipes, elle doit donc elle-même incarner la perfection hôtelière. C'est ce qu'on appelle le Grooming."

Les Standards de Présentation :

Élément Visuel	Standard Exigé
L'Uniforme (Tailleur)	Parfaitement repassé, ajusté, chaussures cirées et silencieuses. Badge nominatif bien droit.
La Coiffure et Maquillage	Cheveux attachés de manière soignée (chignon), maquillage léger et professionnel. Ongles propres, vernis neutre.
L'Attitude Verbale	Règle du "10-5" (Sourire à 10 pas, Salutation à 5 pas). Ne jamais crier d'un bout à l'autre du couloir.

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique". Apparition du texte du problème, puis zoom sur la solution avec une voix-off très didactique.

La Gestion du "Rush" (Arrivée anticipée)

Le Problème : Il est 11h30. La réception vous appelle (Gouvernante d'étage) en panique : "Un client VIP vient d'arriver, sa chambre (la 405) n'est pas prête, il est furieux."

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **Sérénité et Acceptation :** Elle ne répond pas "Ce n'est pas l'heure du Check-in". Elle répond "Je m'en occupe, donne-moi 20 minutes".
2. **Redirection d'Équipe :** Elle stoppe deux femmes de chambre en train de faire des "recouches" (moins urgentes) et les envoie immédiatement à la 405 pour un nettoyage express à deux (Swarm cleaning).
3. **L'Audit Final :** Elle inspecte la chambre, pose une attention VIP (fleurs ou mot d'excuse de la direction) et libère la chambre sur la tablette. Le VIP est installé à 11h50.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Relations Humaines". Symbole d'un employé stressé, suivi d'une icône de dialogue et de poignée de main.

La Gestion d'une employée démotivée

Le Problème : Maria, une excellente femme de chambre, bâcle son travail aujourd'hui. Elle est irritable et pleure dans l'office.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **Isolement Protecteur** : La Gouvernante ne la réprimande pas dans le couloir. Elle l'emmène dans l'office, à l'abri du regard des clients et collègues.
2. **Écoute Active (Empathie)** : Elle pose des questions ouvertes ("Maria, que se passe-t-il ?"). Elle découvre que Maria a des problèmes familiaux graves et n'a pas dormi.
3. **Action Managériale** : La Gouvernante réduit le planning ("Board") de Maria de 3 chambres, les distribue à une autre employée, et accompagne Maria sur ses dernières chambres pour la soutenir physiquement. La bienveillance fidélise l'employée.

Séquence 13, 14 & 15: Conclusion



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage.
Défilement du texte vers le haut (Style générique de fin).

Étude de Cas N°3 : Le "Service Recovery"

Problème : La Gouvernante d'étage a validé la chambre, mais le client trouve un ongle dans la salle de bain.

Action : La Gouvernante se rend en personne, s'excuse sans chercher d'excuses ("Je suis responsable, je suis navrée"), recrée la salle de bain, et fait envoyer une coupe de champagne en compensation (Empowerment).

Grille d'Évaluation Finale (Synthèse Vidéo) :

La Gouvernante d'étage parfaite possède 3 piliers :

- **L'Œil de Faucon :** Aucun détail ne lui échappe (Hygiène, alignement, odeur).
- **Le Sens de l'Humain :** Elle motive et protège son équipe tout en exigeant la rigueur.
- **Le Sang-Froid :** Elle transforme les urgences (VIP, Rush, Pannes) en opérations fluides sans jamais courir ni crier.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Format adapté pour la création de supports audiovisuels et modules E-learning.