



ORGANISATION DU SERVICE HOUSEKEEPING

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 le sommaire avec une animation fluide (Slide-in left).
Ajouter un fond sonore rythmé pour dynamiser l'introduction.

Découpage des Séquences :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'organigramme du Housekeeping
2. **Séquence 2** : Le Rôle Charnière de la Gouvernante d'Étage
3. **Séquence 3** : Le Lancement de Journée (Briefing & Clés)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Création du "Board" (Planning)
5. **Séquence 5** : L'Organisation des Offices d'Étages (Pantries)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - Le Rangement du Chariot de Ménage
7. **Séquence 7** : La Gestion du Linge (Circuit propre / sale)
8. **Séquence 8** : Le Suivi des Statuts de Chambres (VD, VC, VCI)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Objets Trouvés (Lost & Found)
10. **Séquence 10** : Les Urgences Opérationnelles (VIP et Rush)
11. **Séquence 11** : Étude de Cas N°1 - Un chariot mal organisé
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°2 - Urgence: Rupture de linge propre
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°3 - Erreur de statut (Discrepancy)
14. **Séquence 14** : La Clôture du Shift (Handover)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation Finale

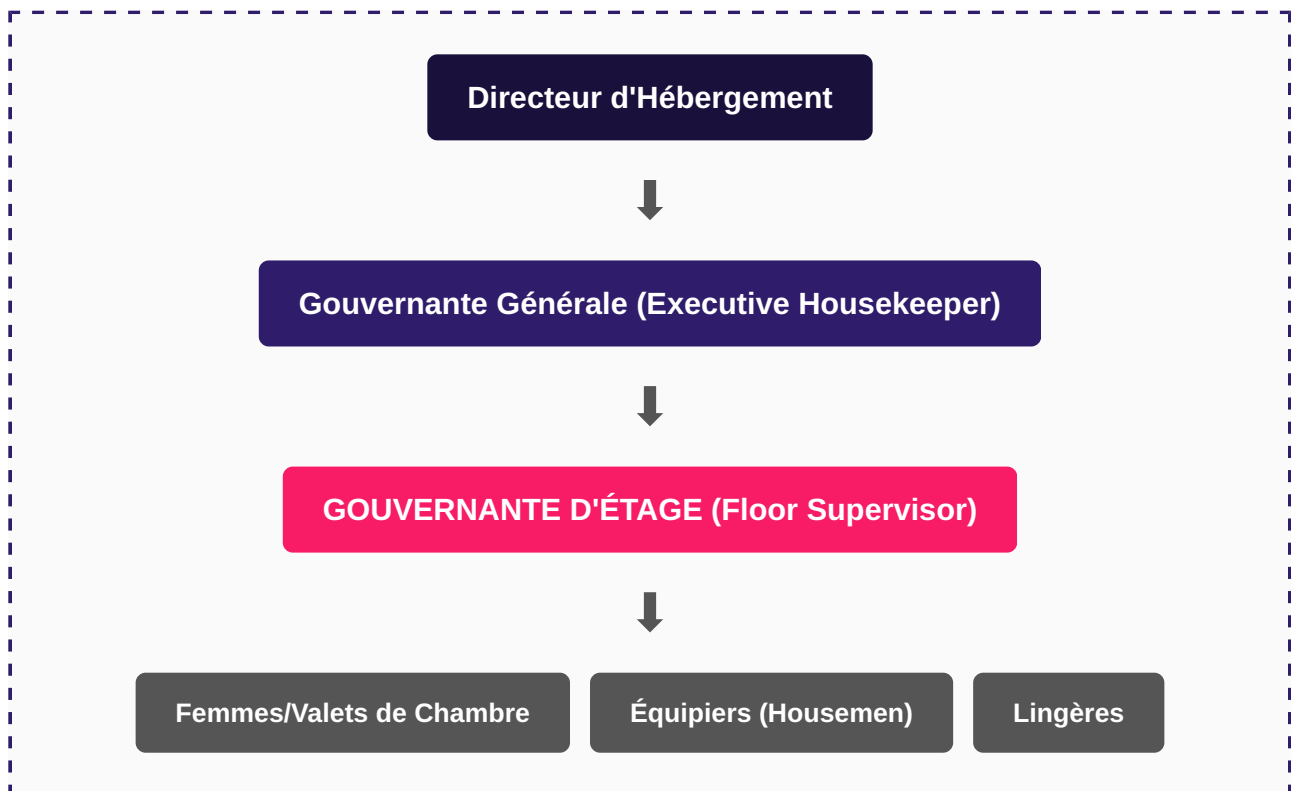
Séquence 1: L'Organigramme du Service

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Apparition d'une pyramide hiérarchique animée. La case "Gouvernante d'Étage" pulse en magenta pour souligner son importance.

Voix-off (Narration) :

"Pour bien organiser un département, il faut d'abord comprendre sa structure. Le service Housekeeping est souvent le plus grand département d'un hôtel. Voyons comment il s'articule et où se situe précisément la Gouvernante d'étage."

Schéma de l'Organigramme :



Séquence 2: Le Rôle Charnière

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll (vidéo d'illustration) d'une gouvernante marchant d'un pas dynamique dans le couloir, vérifiant une tablette.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante d'étage n'est pas assise à un bureau. Son terrain de jeu, ce sont les couloirs. Son rôle principal est l'organisation tactique : s'assurer que les bonnes personnes ont le bon matériel, au bon moment, pour livrer la chambre parfaite au client."

Les 3 Piliers de son Organisation :

- **La Gestion du Temps** : Distribuer le travail pour que les chambres soient prêtes avant l'heure du Check-in officiel.
- **La Gestion du Matériel** : Veiller à l'approvisionnement des offices (produits d'accueil, linge, chimie).
- **La Gestion des Hommes** : Coordonner les femmes de chambre et les équipiers (qui descendent le linge et portent les charges lourdes).

Séquence 3: Le Lancement de Journée



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'un réveil affichant 07h30. Une séquence montrant un briefing d'équipe, puis la remise d'un "Pass" (clé).

Voix-off (Narration) :

"Une journée bien organisée se gagne dès la première minute. La Gouvernante d'étage arrive avant son équipe pour préparer le terrain, analyser le taux d'occupation et structurer le briefing matinal."

La To-Do List Matinale (07h30 - 08h00) :

Étape	Action Opérationnelle
L'Analyse PMS	Vérification des arrivées, départs, VIPs, et chambres en "Ne Pas Déranger" (DND) de la veille.
Le Briefing (Morning Huddle)	5 à 10 minutes maximum avec l'équipe : Présentation des VIPs, rappel d'une norme de sécurité, vérification de l'uniforme.
Remise des Clés (Pass)	Signature obligatoire du registre des clés. Chaque Pass est nominatif. C'est une procédure de sécurité vitale pour l'hôtel.

Séquence 4: Schéma - La Création du "Board"

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation infographique d'une feuille de papier (Board) qui se remplit. Mettre en surbrillance les mots "Départ" et "Recouche".

Voix-off (Narration) :

"Comment répartir les chambres équitablement ? C'est le défi du 'Board'. Une chambre en départ prend environ 30 minutes, une recouche 15 minutes. L'organisation doit équilibrer l'effort physique."

La Règle de Répartition (Système de Crédits) :

L'OBJECTIF = 14 Crédits par Femme de Chambre

Départ (VD)

= 1 Crédit

+

Recouche (OD)

= 0.5 Crédit

La Gouvernante d'étage mixe les deux statuts pour ne pas épuiser son employée avec uniquement des départs (nettoyage à blanc).

Séquence 5: L'Organisation des Offices (Pantry)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Afficher une photo d'un Office d'étage parfaitement rangé, avec des étiquettes textuelles apparaissant sur l'écran (Linge, Produits, Poubelles).

Voix-off (Narration) :

"Le Pantry, ou l'Office, c'est le quartier général de l'étage. S'il est désordonné, toute la production est ralentie. La Gouvernante d'étage doit superviser l'équipier pour que cet espace reste fonctionnel et sécurisé."

Règles d'Organisation de l'Office :

- **Le Linge Propre** : Ne doit **jamais** toucher le sol. Stocké sur étagères fermées. Règle du FIFO (First In, First Out).
- **Sécurité Chimique** : Tous les produits d'entretien doivent être étiquetés et stockés loin du linge et des produits alimentaires (thé, café pour minibar).
- **Les Chariots** : Doivent être garés proprement en fin de shift, vidés des déchets, sans bloquer l'accès à la porte ou à l'extincteur.

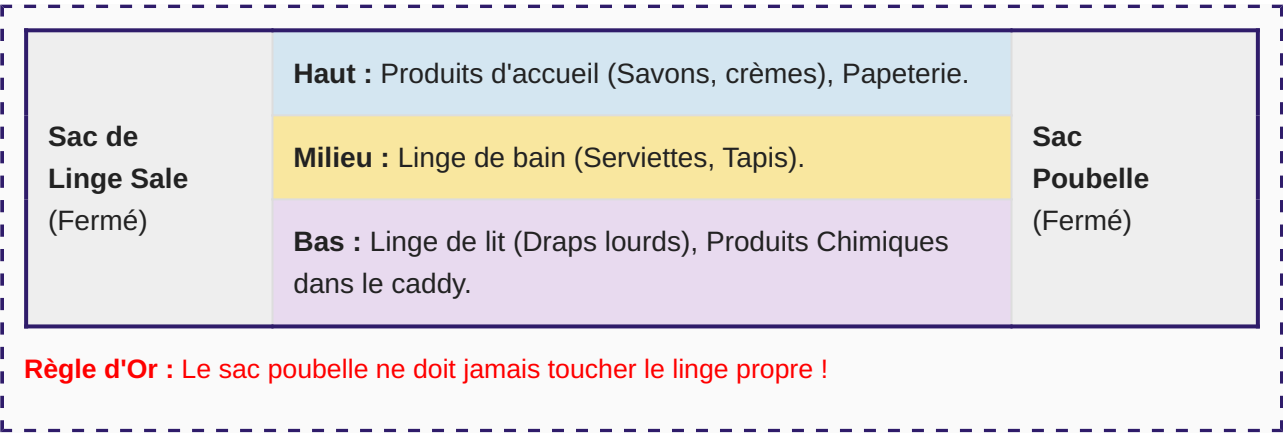
Séquence 6: Schéma - Le Chariot de Ménage

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Schéma graphique d'un chariot de ménage. Les différentes parties s'illuminent au fur et à mesure de la voix-off.

Voix-off (Narration) :

"Le chariot est l'outil de travail principal. Son organisation répond à des règles strictes de sécurité et d'ergonomie, que la Gouvernante doit vérifier tous les matins."

Structure Typique d'un Chariot :



Séquence 7: La Gestion du Linge

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation montrant un circuit : Client -> Chariot -> Lingerie -> Lavage -> Office d'étage.

Voix-off (Narration) :

"La gestion du linge est le plus gros défi logistique et financier de l'étage. Une rupture de linge bloque totalement le nettoyage des chambres. La Gouvernante d'étage coordonne le circuit avec les équipiers."

Les Points de Contrôle du Linge :

- **Le Stripping (Débraquage)** : Les draps sales sont retirés avec soin (sans les secouer pour ne pas disperser les bactéries) et mis en sac.
- **La Triée** : Si l'hôtel le demande, séparer les éponges (serviettes) du linge plat (draps) avant envoi en blanchisserie.
- **Le Rebut (Discard)** : La Gouvernante doit isoler les draps troués ou tachés indélébiles. Un drap endommagé remis sur le lit d'un client est une erreur grave d'inspection.

Séquence 8: Le Suivi des Statuts (PMS)



Indication Vidéo (Visuel) : Afficher un écran de logiciel hôtelier (PMS) fictif. Faire clignoter les lettres VD, VC, VCI.

Voix-off (Narration) :

"L'organisation de la Gouvernante s'appuie sur la communication avec la réception. Elle doit manipuler le PMS (Property Management System) pour mettre à jour les statuts de chambres en temps réel."

Le Langage des Statuts :

Code	Signification	Action de la Gouvernante d'Étage
VD	Vacant Dirty (Libre et Sale)	Le client est parti. Assigner la chambre à une femme de chambre.
VC	Vacant Clean (Libre et Propre)	Le nettoyage est fini. La Gouvernante doit aller l'inspecter.
VCI	Vacant Clean Inspected	L'inspection est parfaite. La Gouvernante valide sur sa tablette. La clé peut être donnée au client.

Séquence 9: Les Objets Trouvés (Lost & Found)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur un coffre-fort ou une étagère sécurisée. Apparition d'un QR code ou d'une étiquette sur un objet oublié (ex: chargeur).

Voix-off (Narration) :

"Un client oublie son chargeur, ou pire, un bijou. C'est l'organisation de la Gouvernante d'étage qui garantit que l'objet sera restitué. C'est la procédure 'Lost & Found', essentielle pour l'image de l'hôtel."

La Procédure Stricte :

1. **Découverte** : La femme de chambre remet immédiatement l'objet à la Gouvernante. Interdiction de le laisser sur le chariot.
2. **Enregistrement** : La Gouvernante enregistre l'objet (Date, Heure, N° de chambre, Nom du trouveur, Description précise).
3. **Sécurisation** : L'objet est placé dans un sac transparent scellé et descendu au bureau de la Gouvernante Générale ou à la Sécurité.

Séquence 10: Urgences (VIP & Rush)



Indication Vidéo (Visuel) : Icône sirène (rouge) pour le "Rush" et icône Couronne (or) pour le "VIP".

Voix-off (Narration) :

"Savoir organiser, c'est savoir se désorganiser intelligemment. Face à l'imprévu, la Gouvernante d'étage doit réagir vite, sans faire paniquer son équipe."

Les deux situations critiques :

- **Le Client "Rush" :** Le client est à la réception, furieux, il veut sa chambre tout de suite à 11h. *Organisation :* La Gouvernante stoppe une femme de chambre sur une recouche (non urgente) et l'envoie nettoyer la chambre Rush en priorité absolue.
- **L'Arrivée VIP :** L'attention aux détails doit être décuplée. La Gouvernante inspecte elle-même la chambre deux fois, s'assure que les cadeaux d'accueil (Amenities VIP) sont en place, et que le directeur a signé la carte de bienvenue.

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Titre "Cas Pratique 1". Image d'un chariot de ménage désordonné, des serviettes tombant par terre. Un gros "X" rouge apparaît.

Problème : Le chariot mal organisé

Contexte : Lors de votre ronde dans le couloir à 10h00, vous observez le chariot de la nouvelle femme de chambre. Le sac poubelle déborde et touche des serviettes propres posées en équilibre. Les produits chimiques sont posés à côté des sachets de thé.

L'Action de la Gouvernante d'Étage :

1. **Sécuriser immédiatement** : Retirer les produits chimiques près de l'alimentaire (risque d'intoxication) et isoler les serviettes contaminées par la poubelle (les renvoyer au lavage).
2. **Formation Flash** : Ne pas crier. Prendre 3 minutes pour expliquer le "Pourquoi" (La contamination croisée) et re-montrer le schéma de rangement officiel de l'hôtel.
3. **Suivi** : Revenir 2 heures plus tard pour vérifier si la consigne d'organisation a été assimilée par la nouvelle recrue.

Séquence 12: Étude de Cas N°2



Indication Vidéo (Visuel) : Titre "Cas Pratique 2". Icône d'une étagère vide avec un point d'interrogation.

Problème : Urgence Linge (Rupture)

Contexte : Il est 12h00. Les femmes de chambre sont bloquées : il n'y a plus de grands draps de bain propres dans l'office. La lingerie annonce un retard de livraison de 2 heures par le fournisseur externe.

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Organisation de Crise) :

1. **Éviter le blocage de la production :** Interdiction de stopper le ménage. Demander aux équipes de continuer à nettoyer les chambres (sanitaires, lits, poussière).
2. **Stratégie de "Missing Item" :** Faire toutes les chambres à 100%, et laisser un post-it sur le miroir de chaque salle de bain non finalisée.
3. **Délégation à la Livraison :** Dès que le linge arrive, confier un chariot rempli de draps de bain à l'équipier (Houseman), avec la liste des chambres "en attente". Il fera le dépôt express, permettant de libérer les chambres informatiquement sans retarder le check-in.

Séquences 13 à 15: Conclusion & Évaluation

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation de la grille de conclusion. La musique s'amplifie. Un logo de fin s'affiche.

Étude de Cas N°3 : L'Erreur de Statut

Problème : Le PMS indique que la chambre est VD (Libre et sale). La femme de chambre ouvre avec son pass et trouve un client en train de dormir (Statut SLEEP).

Action : Refermer doucement, s'excuser (si le client est réveillé). **Ne pas nettoyer.** La Gouvernante d'étage appelle immédiatement la réception pour signaler l'erreur de système ("Room Discrepancy") pour protéger l'intimité du client.

La Clôture du Shift (Handover)

En fin de journée, la Gouvernante d'étage ne part jamais sans rédiger son **Handover** (Passation). Elle note les chambres restantes, les demandes clients non réalisées et les pannes techniques, pour les transmettre à la Gouvernante du Soir.

L'Essentiel de l'Organisation (Bilan)

Une Gouvernante d'étage organisée = **Moins de stress pour l'équipe + Chambres livrées à l'heure + Zéro plainte client.**

Fin du Script d'Animation Vidéo

Ce script est structuré pour une vidéo de 10 à 15 minutes.