



ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

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 élégante (style "Lobby d'hôtel").

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Enjeu des Espaces Publics (La Première Impression)
2. **Séquence 2** : Le Rôle de la Gouvernante d'Étage et des Équipiers (Housemen)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Cartographie (FOH vs BOH)
4. **Séquence 4** : L'Organisation du Travail (Jour vs Nuit / Deep Cleaning)
5. **Séquence 5** : Méthodologie - L'Entretien du Lobby et de la Réception
6. **Séquence 6** : Méthodologie - Les Couloirs et Ascenseurs
7. **Séquence 7** : Méthodologie - Les Sanitaires Publics (Zone Critique)
8. **Séquence 8** : L'Entretien des Zones "Back of House" (Vestiaires, Cantine)
9. **Séquence 9** : Schéma Explicatif - La Matrice des Fréquences de Nettoyage
10. **Séquence 10** : L'Utilisation du Matériel Mécanisé (Monobrosse, Autolaveuse)
11. **Séquence 11** : L'Attitude de l'Équipier en Espace Public (Grooming & Discrétion)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - L'Incident dans le Lobby (Spill)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Tache incrustée dans le couloir
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Plainte client sur les Sanitaires Publics
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: La Première Impression

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll (vidéo d'illustration) d'un client entrant par la porte à tambour d'un grand hôtel, découvrant un lobby majestueux et brillant.

Voix-off (Narration) :

"Le jugement d'un client sur votre hôtel se forme dans les 30 premières secondes de son arrivée. Avant même de voir sa chambre, il traverse les parties communes. Le hall, les ascenseurs et les couloirs sont la vitrine de l'établissement."

Les Enjeux des Parties Communes (PA - Public Areas) :

- **L'Image de Marque** : Un lobby poussiéreux ou un ascenseur avec des traces de doigts détruit immédiatement la perception du luxe.
- **Le Trafic Intense** : Contrairement à une chambre nettoyée une fois par jour, les espaces publics subissent un flux continu de centaines de personnes. L'entretien doit y être permanent.
- **La Discrétion** : Le nettoyage doit se faire sous les yeux des clients sans jamais les déranger.

Séquence 2: Le Rôle de la Gouvernante



Indication Vidéo (Visuel) : Plan d'une Gouvernante d'étage pointant une zone du doigt à un Équipier (Houseman) équipé d'un chariot de voirie élégant.

Voix-off (Narration) :

"Si les femmes de chambre s'occupent de l'intimité des chambres, les parties communes sont généralement confiées aux **Équipiers** (ou Housemen / PA Attendants). La Gouvernante d'étage supervise ce ballet logistique complexe."

Les Missions de Supervision :

Responsabilité	Action sur le Terrain
L'Inspection Continue	La Gouvernante ne fait pas que passer dans les couloirs. Elle "scanne" visuellement l'espace : moquettes, appliques murales, plinthes.
Le Management des Équipiers	Elle distribue les tâches lourdes (passage de la monobrosse, descente du linge, nettoyage des vitres) et vérifie leur exécution.
La Gestion des Urgences	Coordonner le nettoyage immédiat d'un verre cassé au bar ou d'une trace de boue dans l'entrée les jours de pluie.

Séquence 3: Schéma - Cartographie FOH / BOH



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un plan d'hôtel. La zone visible par le client se colore en magenta (FOH), la zone cachée se colore en violet foncé (BOH).

Voix-off (Narration) :

"Le département Housekeeping divise l'hôtel en deux grands territoires. L'exigence de propreté y est la même, mais les méthodes et les horaires diffèrent totalement."

La Cartographie des Espaces :

FOH (Front Of House)

Zones Clients :

- Lobby & Réception
- Couloirs & Ascenseurs clients
- Sanitaires Publics
- Salles de réunion / Spa (selon orga.)



BOH (Back Of House)

Zones Personnel :

- Vestiaires & Cafétéria personnel
- Couloirs de service (Offices)
- Ascenseurs de service (Monte-charges)
- Quais de livraison & Lingerie

Séquence 4: L'Organisation du Travail



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'un soleil (Shift de Jour) qui transitionne vers une lune (Shift de Nuit).

Voix-off (Narration) :

"On ne peut pas passer une machine bruyante dans le hall à 15h00. L'entretien des parties communes repose donc sur une planification stricte entre le travail de jour (maintien visuel) et le travail de nuit (nettoyage en profondeur)."

Jour vs Nuit :

- **Le Shift de Jour (Retouche & Veille) :** L'équipier de jour fait du "Spot cleaning" (nettoyage ciblé). Il ramasse un papier, essuie une trace de doigt sur une vitre, vide une poubelle pleine. Son matériel doit être léger et invisible.
- **Le Shift de Nuit (Deep Cleaning) :** C'est la brigade de nuit qui effectue le travail lourd. Pendant que les clients dorment, ils sortent les monobrosses, nettoient les sols en marbre, shampooinent les moquettes, et désinfectent les espaces publics en profondeur.

Séquence 5: Méthodologie - Le Lobby

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur un lobby. Zoom sur un employé en train d'astiquer les cuivres ou les vitres d'une porte d'entrée.

Voix-off (Narration) :

"Le Lobby est le cœur battant de l'hôtel. La Gouvernante d'étage y supervise deux aspects fondamentaux : la brillance et l'ordre."

Les Points de Contrôle du Lobby :

Zone	Standard d'Entretien
Les Portes et Vitrages	Les portes d'entrée doivent être nettoyées en continu (traces de doigts). Utiliser un produit vitres et une microfibre propre.
Le Mobilier (Styling)	Remettre les coussins des canapés en place (tapoter pour redonner le volume). Aligner les tables basses et les magazines.
Les Sols Durs (Marbre)	Balayage à sec régulier avec un balai trapèze. En cas de pluie, poser des tapis absorbants et un panneau "Sol Glissant" (Sécurité).

Séquence 6: Méthodologie - Les Couloirs

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Travelling dans un long couloir d'hôtel luxueux. Mise en évidence des appliques murales, des numéros de chambre et de la moquette.

Voix-off (Narration) :

"Le couloir d'étage est le domaine direct de la Gouvernante. C'est l'extension de la chambre. Un couloir encombré ou taché annule tous les efforts faits à l'intérieur de la chambre."

L'Entretien des Couloirs et Ascenseurs :

- **L'Aspiration (Moquettes)** : Les couloirs doivent être aspirés quotidiennement. Utiliser un aspirateur Brosseur pour redresser la fibre. Attention au bruit : ne jamais aspirer tôt le matin près des chambres occupées.
- **Les Murs et Plinthes** : Repérer et effacer les traces noires (faites par les valises ou chariots) avec une éponge magique. Dépoussiérer les cadres et les appliques lumineuses.
- **Les Ascenseurs** : Les miroirs et les boutons d'appel (High Touch Areas) doivent être désinfectés plusieurs fois par jour. Nettoyer les rails (rainures) des portes d'ascenseur où la saleté s'accumule.

Séquence 7: Méthodologie - Sanitaires Publics

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'une fiche de pointage de nettoyage (Check-list accrochée derrière la porte d'un sanitaire).

Voix-off (Narration) :

"Les sanitaires du Lobby ou du Restaurant sont la zone la plus sensible. Un sanitaire public sale génère des plaintes immédiates. L'entretien n'y est pas quotidien, il est horaire."

Le Protocole Sanitaires Publics :

1. **Le Réassort Constant** : Le papier toilette, les essuie-mains et le savon ne doivent **jamais** manquer. C'est le premier motif de réclamation.
2. **L'Hygiène Visuelle** : Les vasques doivent être essuyées (aucune goutte d'eau tolérée). Les miroirs doivent être sans trace.
3. **Les Odeurs** : Un sanitaire doit sentir le propre, pas l'urine masquée par du parfum lourd. La désinfection des urinoirs et des cuvettes (Lavette ROUGE) doit être minutieuse.
4. **La Traçabilité** : La Gouvernante doit vérifier que la fiche de passage (Log sheet) affichée au dos de la porte est bien signée toutes les heures par l'équipier.

Séquence 8: Les Zones "Back of House"

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Plan sur un vestiaire du personnel ou une cantine propre et lumineuse.

Voix-off (Narration) :

"On juge souvent la qualité d'un management à l'état de ses zones 'Back of House'. Les employés méritent des espaces aussi propres que les clients. La Gouvernante veille à l'entretien de ces coulisses."

L'Entretien des Espaces Employés :

- **Les Vestiaires** : Désinfection quotidienne des douches et des sanitaires du personnel. C'est essentiel pour le moral et la santé des équipes.
- **La Cafétéria (Cantine)** : Nettoyage des sols et des tables après chaque service. Vider les poubelles très régulièrement pour éviter les nuisibles.
- **Les Couloirs de Service** : Ils doivent être dégagés (sécurité incendie) et les sols lavés quotidiennement, car les chariots de linge et de room service y transitent en permanence.

Séquence 9: Schéma - Matrice des Fréquences

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Construction animée d'un tableau à 3 colonnes. Apparition des éléments au fur et à mesure.

Voix-off (Narration) :

"Pour planifier le travail de ses équipiers, la Gouvernante d'étage utilise une matrice de fréquence. Toutes les tâches n'ont pas la même récurrence."

La Planification du Nettoyage :

CONTINU (Horaires)	QUOTIDIEN (Journalier)	PÉRIODIQUE (Deep Clean)
Sanitaires du Lobby	Aspiration des couloirs	Shampouinage moquettes
Cendriers extérieurs	Lavage des sols durs	Cristallisation marbres
Traces vitres d'entrée	Vidage des corbeilles	Dépoussiérage des grilles VMC (en hauteur)

Séquence 10: Le Matériel Mécanisé

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll d'un équipier manipulant une monobrosse (mouvement en demi-cercle) sur un sol dur.

Voix-off (Narration) :

"L'entretien de centaines de mètres carrés ne peut se faire uniquement à la main. Les équipiers utilisent des machines spécifiques. La Gouvernante doit vérifier que ces équipements sont utilisés en toute sécurité."

Les Outils des Grandes Surfaces :

- **La Monobrosse** : Machine rotative très lourde utilisée pour le décapage, le lustrage ou la cristallisation des marbres. Nécessite une formation technique (risque de perte de contrôle).
- **L'Autolaveuse** : Machine qui injecte de l'eau propre, brosse le sol, et aspire l'eau sale en un seul passage. Idéale pour les grands couloirs de service.
- **La Shampouineuse (Injection/Extraction)** : Utilisée pour laver les moquettes et les fauteuils en tissu en profondeur (élimine les taches incrustées).
- *Règle de sécurité* : Toujours dérouler le câble électrique derrière soi et poser un panneau "Sol Glissant".

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1" (Alerte). Image d'un verre renversé sur le sol en marbre d'un hall d'hôtel avec des clients autour.

Incident dans le Lobby (Le Spill)

Contexte : Il est 11h00, en plein rush de départs. Un client fait tomber son café sur le sol en marbre au milieu de la réception. Le risque de glissade est majeur et l'image est mauvaise.

L'Action de la Gouvernante d'Étage :

1. **La Sécurisation immédiate** : La Gouvernante demande au réceptionniste ou à un bagagiste de se tenir près de la tache pour dévier les clients, le temps que l'équipier arrive avec le panneau "Attention Sol Glissant" (Wet Floor Sign).
2. **L'Action Rapide** : Elle appelle l'équipier (PA Attendant) par radio : "Urgence Lobby, liquide renversé". L'équipier arrive sans courir, avec un balai faubert (frange microfibre) et un spray neutre.
3. **La Discretion** : L'équipier essuie rapidement sans faire de grands gestes. Il ne laisse pas de seau d'eau sale au milieu du hall. En 2 minutes, le sol est sec, le panneau est retiré, le danger est écarté.

Séquence 12: Étude de Cas N°2



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Zoom sur une grosse tache sombre (vin ou café) sur la moquette d'un couloir.

La tache incrustée dans le couloir

Contexte : Lors de votre inspection du 4ème étage, vous découvrez une large tache de vin sur la moquette du couloir, probablement laissée par un plateau de Room Service cette nuit.

L'Action de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le Diagnostic (Spot Cleaning) :** La tache est sèche. Un simple coup d'aspirateur ne servira à rien. Il faut une action chimique ciblée (détachage).
2. **L'Intervention de l'Équipier :** Vous appelez l'équipier. Il applique un produit détachant spécifique (selon le pH adapté au vin - acide), laisse agir (Cercle de Sinner), puis tapote avec une microfibre propre pour absorber la tache sans frotter (frotter abîmerait la fibre de la moquette).
3. **Planification (Deep Clean) :** Si la tache persiste, vous l'enregistrez dans votre rapport (Log book) pour que l'équipe de nuit (Night Shift) intervienne avec la machine à injection/extraction pour un nettoyage en profondeur.

Séquences 13, 14 & 15: Cas Pratique 3 & Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage du dernier cas pratique, puis transition fluide vers la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage. Défilement du texte vers le haut.

Étude de Cas N°3 : Plainte sur les Sanitaires

Problème : Un VIP se plaint à la réception que les sanitaires du lobby sont sales (plus de papier, poubelle qui déborde).

Action : La Gouvernante se rend immédiatement sur place. Elle constate le problème, s'excuse (Méthode LEARN) si elle croise le client. Elle appelle l'équipier pour un nettoyage flash. Elle vérifie ensuite la fiche de pointage au dos de la porte : si l'équipier n'a pas signé depuis 3 heures, c'est une faute d'organisation. Elle recadre l'équipier sur la fréquence obligatoire.

Les Soft Skills de l'Espace Public :

Contrairement au travail en chambre (fermé), le travail dans les parties communes est une **performance publique**. La Gouvernante doit exiger de ses équipiers : un uniforme impeccable, le sourire aux clients, et une discrétion absolue (ne pas bloquer le passage avec les machines).

L'Essentiel des Parties Communes

Anticipation + Fréquence de nettoyage + Discrétion = Un hôtel qui brille H24.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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