



VÉRIFICATION DES CHAMBRES (CHECK-LIST QUALITÉ)

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 (Slide-in). Utiliser une musique "Corporate/Concentration".

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Enjeu de la Vérification (L'œil du client)
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Parcours Circulaire d'Inspection
3. **Séquence 3** : Les Outils de la Gouvernante d'Étage (Tablette, UV, Gants)
4. **Séquence 4** : L'Inspection de l'Entrée et des Placards (Dressing)
5. **Séquence 5** : L'Espace Nuit - L'Audit du Lit et de la Literie
6. **Séquence 6** : L'Espace Bureau et Salon (Styling et Symétrie)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Les Points Aveugles (Blind Spots)
8. **Séquence 8** : L'Inspection de la Salle de Bain (Hygiène et Brillance)
9. **Séquence 9** : Le Réassort (Amenities) et les Standards de Marque
10. **Séquence 10** : Le Contrôle Technique et Fonctionnel (Lumières, TV, Minibar)
11. **Séquence 11** : L'Évaluation Finale et la Bascule de Statut (VCI)
12. **Séquence 12** : Le Feedback à la Femme de Chambre (Méthode Sandwich)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - Le "Ghost Checking" (L'inspection fantôme)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - Tension avec une employée suite à une correction
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de l'Inspectrice

Séquence 1: L'Enjeu de la Vérification

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll (vidéo d'illustration) de l'œil d'une Gouvernante inspectant une chambre, avec un effet de balayage visuel (scan type laser) pour symboliser l'attention aux détails.

Voix-off (Narration) :

"Une chambre d'hôtel n'est prête que lorsqu'elle est vérifiée. La Gouvernante d'étage est le dernier rempart avant l'arrivée du client. Elle prête ses yeux au client pour garantir que la promesse du luxe et de l'hygiène est tenue à 100%."

Les 3 Objectifs du Contrôle :

- **La Conformité (Standards)** : S'assurer que le pliage, l'alignement et les produits d'accueil respectent le manuel de la marque (SOP).
- **Le Zéro Défaut (Hygiène)** : Garantir l'absence totale de cheveux, de poussière ou de traces biologiques.
- **La Fonctionnalité (Technique)** : Vérifier que tout ce qui doit fonctionner s'allume, s'ouvre, ou chauffe correctement.

Séquence 2: Schéma - Le Parcours d'Inspection

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un plan de chambre 2D. Une ligne pointillée rouge dessine le parcours circulaire de la porte d'entrée jusqu'à la salle de bain.

Voix-off (Narration) :

"Inspecter au hasard, c'est l'assurance d'oublier un détail. La vérification doit obéir à une chorégraphie rigoureuse. La Gouvernante suit le parcours circulaire."

Le Circuit de l'Œil (À animer) :

RÈGLE : Sens Horaire & Haut vers Bas

1. Porte & Entrée



2. Dressing & Minibar



3. Espace Nuit (Lit)



5. Validation VCI



4. Salle de Bain



3. Espace Salon / Bureau

Séquence 3: Les Outils de l'Inspection

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur les mains de la gouvernante préparant ses outils : Une tablette lumineuse, une petite lampe UV, et un chiffon blanc.

Voix-off (Narration) :

"L'inspection ne se fait pas les mains dans les poches. La Gouvernante d'étage d'aujourd'hui est une technicienne équipée d'outils digitaux et physiques pour traquer l'imperfection."

L'Équipement de Contrôle :

L'Outil	Fonction lors de l'Audit
La Tablette (PMS / App)	Héberge la check-list digitale. Permet de prendre en photo une erreur et de basculer la chambre de "Propre" (VC) à "Inspectée" (VCI).
La Lampe à UV (Blacklight)	S'utilise dans la salle de bain ou sur les draps lors d'audits poussés pour révéler les taches organiques invisibles à l'œil nu.
Le Gant Blanc (ou chiffon)	Pour vérifier la présence de poussière sur les points hauts (Dessus des armoires, rebords de cadres).

Séquence 4: Inspection de l'Entrée & Dressing

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La gouvernante ouvre la porte, s'arrête, renifle l'air, puis ouvre grand les portes du placard. Des "coche vertes" apparaissent à l'écran.

Voix-off (Narration) :

"L'inspection commence dès le pas de la porte. C'est l'instant crucial de la première impression olfactive et visuelle."

Points de Contrôle (Check-list Entrée) :

- **L'Odeur** : La chambre sent-elle le renfermé ? Ou, pire, y a-t-il une forte odeur de Javel masquant la saleté ? L'air doit être neutre.
- **La Porte** : L'arrière de la porte, le plan de sécurité incendie, et le judas sont-ils exempts de traces de doigts ?
- **Le Placard (Dressing)** :
 - Le nombre de cintres correspond-il au standard (ex: 6 bois, 4 pinces) ? Sont-ils tous espacés équitablement (règle des 2 doigts) ?
 - Le coffre-fort est-il propre, ouvert, et prêt à l'emploi ?

Séquence 5: L'Espace Nuit (Le Lit)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan très serré sur la tension des draps. La gouvernante vérifie l'angle "au carré" et la symétrie des oreillers.

Voix-off (Narration) :

"Le lit est l'autel de la chambre d'hôtel. C'est ici que le client passera 8 heures de son temps. Sa perfection doit être géométrique et son hygiène irréprochable."

Points de Contrôle (Check-list Literie) :

- **La Tension :** Le drap de dessous est-il tendu comme un tambour ? Les plis en portefeuille (coins) sont-ils parfaits et à 90 degrés ?
- **Les Oreillers :** Sont-ils gonflés (tapetés) ? Les ouvertures des taies d'oreillers sont-elles toutes tournées vers l'intérieur (cachées) ou vers le centre du lit selon la SOP ?
- **Les Tables de Chevet :** Le fil de la lampe ou du téléphone est-il caché ? Le bloc-notes est-il aligné avec l'angle de la table ? Vérifier sous le lit (présence d'objets oubliés).

Séquence 6: L'Espace Bureau et Salon



Indication Vidéo (Visuel) : La gouvernante s'assoit dans le fauteuil du client. Elle regarde la pièce sous un autre angle (perspective du client).

Voix-off (Narration) :

"Une bonne Gouvernante d'étage ne reste pas debout. Elle doit tester la chambre en s'asseyant sur le canapé ou à la chaise du bureau pour découvrir ce que le client verra depuis ces positions."

Points de Contrôle (Check-list Bureau/Salon) :

Zone	Vérification d'Excellence
Bureau & Papeterie	Absence totale de traces de verre (ronds d'eau) sur le bois. Stylo de l'hôtel posé avec le logo parfaitement lisible face au client.
Fauteuils / Canapés	Aucune miette ou cheveu dans les coutures (passer la main). Coussins décoratifs remplacés avec symétrie (Karate chop method pour les regonfler).
Vitrerie & Rideaux	Traces de doigts effacées sur les baies vitrées. Voilages tirés avec un écartement symétrique.

Séquence 7: Schéma - Les Points Aveugles

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de l'image d'une chambre avec des "zones rouges" qui clignotent dans les coins difficiles d'accès.

Voix-off (Narration) :

"Les auditeurs de qualité internationaux (LQA, Forbes) connaissent les faiblesses des femmes de chambre. Ce sont les *Blind Spots* (Points Aveugles). La Gouvernante doit les traquer impitoyablement."

Cartographie des Points Aveugles :

EN HAUT (High Dusting) :

Dessus des armoires, grilles de VMC, cadres de tableaux, haut des portes.

CACHÉ :

L'arrière des portes (souvent laissées ouvertes pendant le ménage et oubliées),
l'intérieur du coffre-fort.

EN BAS (Low Dusting) :

Sous le lit (bouteilles, chaussettes), plinthes derrière les tables de nuit, base des lampadaires.

Séquence 8: La Salle de Bain (Hygiène)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La gouvernante inspecte la bonde de la baignoire avec une lampe de poche, puis passe son doigt (ganté) sur le robinet en inox.

Voix-off (Narration) :

"La salle de bain est le sanctuaire de l'hygiène. Le moindre cheveu oublié ou la moindre trace d'eau sur le carrelage annule tous les efforts faits dans la chambre."

Points de Contrôle (Check-list Salle de Bain) :

- **L'Inox (Brillance) :** Les robinets, le pommeau de douche et la plaque de la chasse d'eau doivent être polis à sec. Aucune goutte d'eau (Waterspot) ou trace de calcaire n'est tolérée.
- **Les Cheveux :** L'ennemi numéro un. Inspecter la bonde de la douche, le siphon du lavabo, et le sol derrière la porte de la salle de bain.
- **Les Toilettes :** Vérifier l'intérieur de la cuvette, mais surtout sous le rebord (la lèvre) et à la base du pied (souvent oublié).
- **Le Linge de Bain :** Serviettes éponge alignées, logos bien orientés. Étiquettes de lavage rentrées vers l'intérieur.

Séquence 9: Le Réassort (Amenities)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Split screen. À gauche, un plateau de courtoisie mal rangé. À droite, le plateau réorganisé au millimètre selon le standard.

Voix-off (Narration) :

"L'esthétisme hôtelier repose sur la symétrie et la générosité maîtrisée. L'inspection vérifie que la femme de chambre a respecté les standards de mise en place (Set-Up)."

Points de Contrôle (Set-Up) :

Zone	Standard à Vérifier
Les Cosmétiques (SDB)	Bouteilles (Shampooing, Gel) placées de gauche à droite selon la SOP. Logos face au client. Vérifier que les flacons-pompes ne sont pas vides et sont essuyés.
Le Plateau Courtoisie	Bouilloire propre (sans calcaire à l'intérieur). Quantité exacte de dosettes de café/thé. Tasses retournées sur leur sous-tasse (hygiène).
Papier Toilette	Pliage en triangle (V-fold) sur le rouleau principal, et présence d'un rouleau de secours neuf à proximité.

Séquence 10: Le Contrôle Technique

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La gouvernante manipule la télécommande, allume la télévision (page d'accueil de l'hôtel), puis ouvre le minibar.

Voix-off (Narration) :

"Rien n'est plus frustrant pour un client que d'arriver dans une chambre propre où la télécommande n'a plus de piles. L'inspection qualité intègre un audit fonctionnel."

Points de Contrôle (Maintenance & F&B) :

- **L'Éclairage** : Allumer tous les interrupteurs. Si une ampoule clignote ou est grillée, ouvrir immédiatement un ticket de maintenance via la tablette.
- **La Température** : Vérifier que la climatisation/chauffage fonctionne et la régler sur la température d'accueil standard de l'hôtel (ex: 21°C).
- **Le Minibar** : Même si géré par le F&B, la Gouvernante vérifie s'il est verrouillé, propre, ou si des produits ont été consommés et non remplacés.
- **Les Horloges** : Vérifier que le réveil de la table de nuit affiche l'heure exacte et que l'alarme du client précédent est bien désactivée.

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Image d'une tablette affichant un "Fail" (Rouge).

Le "Ghost Checking" (Inspection fantôme)

Le Problème : Un client VIP vient d'entrer dans sa chambre. Il appelle la réception, furieux : le lit n'est pas fait et des serviettes sales traînent au sol. Pourtant, dans le PMS, vous, la Gouvernante, aviez mis la chambre en statut VCI (Inspectée et Prête).

L'Analyse et la Conséquence :

1. **L'Erreur** : Sous la pression des arrivées, vous avez validé la chambre sur la tablette sans physiquement y entrer, pensant que la femme de chambre l'avait terminée. C'est la pire faute d'une Gouvernante d'étage.
2. **La Réaction d'Urgence** : Présenter des excuses immédiates au client. Relogement immédiat (Room Move).
3. **La Leçon** : L'inspection ne se fait **jamais** depuis le couloir ou depuis le bureau. Une signature VCI engage votre responsabilité totale sur l'état de la chambre.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Deux silhouettes (Gouvernante et Femme de chambre) en discussion, avec un feedback (bulle de dialogue).

Litige suite à une correction (Le Feedback)

Le Problème : Lors de l'inspection, vous trouvez des cheveux dans la baignoire. Vous rappelez la femme de chambre. Elle s'énervé et répond : "Je l'ai nettoyée, c'est impossible, tu cherches juste à me rabaisser !".

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Méthode Sandwich) :

1. **Désescalade** : Ne pas s'énervé. Vous la ramenez dans la salle de bain et lui montrez le fait objectif (les cheveux) sans agressivité.
2. **Le Feedback Constructif** : "Maria, la chambre est très bien rangée et le lit est parfait (+). Cependant, il reste ces cheveux dans la bonde (-). Peux-tu les retirer ? Tu es une pro, je sais que tu feras attention la prochaine fois (+)."
3. **Le Refus de Valider** : Ne jamais nettoyer l'erreur soi-même pour "gagner du temps". C'est à la femme de chambre de corriger, sinon elle ne progressera pas. La chambre reste en statut VC.

Séquence 13: Conclusion & Évaluation

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

L'Évaluation Finale (Bascule de Statut)

Une fois l'inspection terminée et la chambre parfaite, la Gouvernante d'étage effectue son dernier acte de responsabilité : elle clique sur **"Validate"** sur sa tablette. Le statut PMS passe de VC (Vacant Clean) à **VCI (Vacant Clean Inspected)**. À cette seconde précise, l'hôtel peut vendre la chambre.

Grille d'Évaluation de l'Inspectrice :

- [] L'inspection est-elle réalisée selon un parcours circulaire strict pour n'oublier aucune zone ?
- [] Les "Points Aveugles" (Haut des armoires, dessous de lits) sont-ils systématiquement vérifiés ?
- [] La brillance de la robinetterie (sans gouttes d'eau ni calcaire) est-elle validée ?
- [] La fonctionnalité technique (Lumières, coffre-fort) est-elle testée ?
- [] Le feedback en cas d'erreur est-il fait avec diplomatie (Méthode Sandwich) à la femme de chambre ?

La Philosophie de l'Audit

Inspecter n'est pas punir. Inspecter, c'est garantir le luxe et protéger la réputation de l'hôtel.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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