



TRI, STOCKAGE ET DISTRIBUTION DU LINGE HÔTELIER

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. Musique de fond rythmée et structurée.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Les Enjeux du Linge (Qualité et Coût)
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Circuit du Linge (La Marche en Avant)
3. **Séquence 3** : L'Étape 1 : Le Débraquage (Stripping) en Chambre
4. **Séquence 4** : L'Étape 2 : Le Tri du Linge Sale (Catégories)
5. **Séquence 5** : La Sécurité et l'Ergonomie (Chariots et Sacs)
6. **Séquence 6** : L'Étape 3 : L'Office d'Étage (Le Pantry) et son Stockage
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Concept du "Par Level" (Les Dotations)
8. **Séquence 8** : L'Étape 4 : Le Contrôle Qualité à la Réception du Propre
9. **Séquence 9** : La Gestion des Rebuts (Discard) et des Relavages (Rewash)
10. **Séquence 10** : L'Étape 5 : La Distribution et la Préparation des Chariots (Set-up)
11. **Séquence 11** : Le Rôle de la Gouvernante dans la Gestion des Inventaires
12. **Séquence 12** : L'Impact Écologique (La "Towel Policy" et les Recouches)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - Le Linge Infectieux (Risque Bio)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - Rupture de Stock pendant un Rush
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Les Enjeux du Linge Hôtelier

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant un lit parfaitement dressé avec des draps immaculés, puis transition vers une immense pile de linge sale en blanchisserie.

Voix-off (Narration) :

"Le linge est le premier contact physique du client avec l'hôtel. Un drap rêche ou une serviette tachée ruine instantanément l'expérience. Mais derrière cette perfection se cache le plus grand défi logistique et financier du département Housekeeping. La Gouvernante d'étage en est le chef d'orchestre."

La Double Responsabilité :

- **L'Enjeu Qualitatif :** Le blanc doit être éclatant, le repassage sans pli, et l'odeur neutre ou délicatement parfumée. Le linge incarne le standard de l'hôtel.
- **L'Enjeu Financier (CAPEX/OPEX) :** Le stock de linge coûte des dizaines de milliers d'euros (Capital). Son lavage quotidien est la plus grosse dépense de fonctionnement (Opérationnel) du département. Chaque manipulation compte.

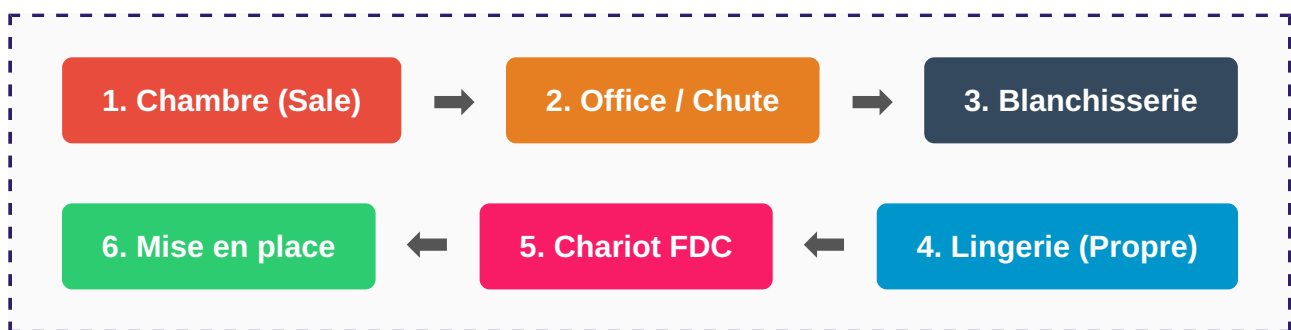
Séquence 2: Schéma - Le Circuit du Linge

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une boucle infinie. Les icônes passent de la chambre (rouge/sale) à la blanchisserie, puis reviennent propres (vert).

Voix-off (Narration) :

"Le linge d'un hôtel ne s'arrête jamais. Il suit un circuit fermé, soumis à la règle absolue de la Marche en Avant : le linge propre et le linge sale ne doivent jamais se croiser."

Le Cycle Logistique (À animer) :



Séquence 3: Le Débraquage (Stripping)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Une femme de chambre retirant les draps d'un lit. Une croix rouge s'affiche si elle secoue les draps. Un "V" vert s'affiche quand elle les roule vers l'intérieur.

Voix-off (Narration) :

"La première étape du circuit est le débraquage, ou 'Stripping', en chambre. Ce geste simple est souvent mal exécuté, causant des problèmes d'hygiène."

La Règle des 3 "NE PAS" :

L'Erreur Classique	La Règle (SOP) de la Gouvernante
Secouer les draps	NE PAS SECOUER. Cela disperse les acariens, la poussière et les bactéries dans l'air de la chambre fraîchement ouverte. Rouler le drap sur lui-même vers l'intérieur.
Mettre le linge par terre	NE PAS POSER AU SOL. Le linge sale doit être mis directement dans le sac du chariot de ménage, ou dans un filet/sac dans la chambre avant transport.
Le contact corporel	NE PAS SERRER. Ne jamais transporter une boule de linge sale pressée contre son uniforme (risque biologique). Porter le linge à bout de bras.

Séquence 4: Le Tri du Linge Sale

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Vue sur l'Office (Pantry). L'équipier sépare des draps plats d'un côté, et des serviettes éponges de l'autre dans de grands bacs (Rolls).

Voix-off (Narration) :

"Une fois sorti de la chambre, le linge sale doit être trié. Si la Gouvernante d'étage envoie le linge en vrac à la blanchisserie, l'hôtel perdra de l'argent et du temps."

Les Catégories de Tri (Standard) :

- **Le Linge Plat (Draps, taies) :** Lavé et repassé (calandré). Doit être séparé pour passer directement dans les calandreuses industrielles.
- **Le Linge Éponge (Serviettes, peignoirs) :** Lavé et séché (Tumbler). Ne se repasse pas.
- **Le Linge Humide :** Ne doit jamais rester en boule au fond d'un sac pendant des heures (risque immédiat de moisissure - *Mildew* - qui détruit la fibre de manière irréversible).
- **Le F&B (Restauration) :** Si une nappe de Room Service est présente, elle doit être séparée du linge de chambre (les taches de graisse nécessitent une chimie différente).

Séquence 5: Sécurité et Ergonomie

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Gros plan sur le bas d'un chariot de ménage. Focus sur un employé pliant correctement les genoux pour soulever un sac de linge.

Voix-off (Narration) :

"Le linge hôtelier est lourd. Très lourd. Un sac de linge sale peut peser jusqu'à 20 kilos. La Gouvernante d'étage doit protéger son équipe contre les Troubles Musculosquelettiques (TMS)."

La Prévention Logistique :

- **La Gestion des Sacs** : Ne jamais remplir les sacs de linge sale à ras bord. Un sac rempli aux 3/4 est la limite de poids autorisée pour la santé de l'employé.
- **La Poussée** : Un chariot rempli de linge (propre ou sale) se **POUSSE**, il ne se **TIRE** jamais, pour protéger les épaules et le dos.
- **L'Utilisation de la Goulotte (Chute)** : Si l'hôtel est équipé d'une chute à linge, vérifier qu'elle n'est pas bloquée. Ne jamais jeter d'objets ou de cintres dedans (danger mortel pour l'employé en bas).

Séquence 6: L'Office d'Étage (Le Pantry)



Indication Vidéo (Visuel) : Plan sur un "Pantry" immaculé. Les étagères sont alignées, le linge empilé bord à bord avec les pliures visibles vers l'extérieur.

Voix-off (Narration) :

"L'Office d'étage est le coffre-fort de la Gouvernante. C'est ici qu'est stocké le linge propre avant d'aller sur les chariots. Son organisation doit être clinique."

Règles de Stockage du Linge Propre :

Règle	Application Opérationnelle
L'Hygiène Absolue	Le linge propre ne doit jamais toucher le sol. Les étagères doivent être nettoyées chaque semaine.
Le FIFO (First In, First Out)	Le linge propre livré aujourd'hui doit être placé <i>sous</i> ou <i>derrière</i> le linge livré hier. Le linge a besoin de "se reposer" 24h après lavage pour que la fibre récupère.
Le Zoning	Le linge propre ne doit jamais être stocké sur la même étagère que les produits chimiques (risques de fuites ou de vapeurs).

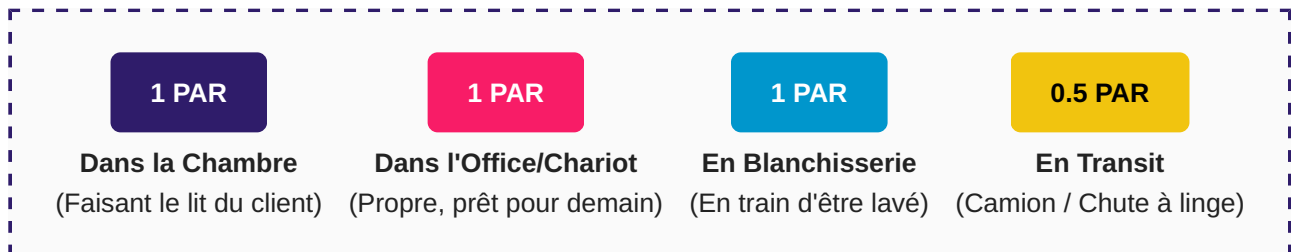
Séquence 7: Schéma - Le "Par Level"

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Infographie animée avec des petits "sets" de lits (icônes) se répartissant dans l'hôtel pour expliquer la notion de Par.

Voix-off (Narration) :

"Combien de draps faut-il pour faire tourner un hôtel ? La Gouvernante Générale calcule les dotations en 'Par Level'. La Gouvernante d'étage doit comprendre ce système pour gérer ses stocks de secours."

Le Standard d'un Par Level à 3.5 (À modéliser) :



Si l'hôtel manque de linge, c'est qu'un de ces "Par" est bloqué quelque part.

Séquence 8: Le Contrôle Qualité du Propre

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Gros plan sur une Gouvernante d'étage inspectant un drap blanc à la lumière, repérant un infime trou, et le mettant de côté.

Voix-off (Narration) :

"Le fait que le linge revienne de la blanchisserie ne signifie pas qu'il est parfait. La Gouvernante d'étage et les femmes de chambre sont le filtre qualité final avant que le drap ne touche le client."

L'Inspection à la Réception :

- **Le Triage Visuel** : Repérer les déchirures, l'effilochage sur les bords (usure), et les taches résiduelles (maquillage, cirage).
- **Le Triage Olfactif** : Le linge ne doit pas sentir le renfermé ou le produit chimique surdosé (chlore).
- **La Règle du Lit** : Si une tache est découverte *pendant* que la femme de chambre fait le lit, elle doit **tout retirer**. On ne met jamais un drap taché "en espérant que le client ne le verra pas".

Séquence 9: Rebut et Relavages (Discard & Rewash)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Deux sacs distincts apparaissent. L'un marqué "Relavage" (Rewash) avec une boucle, l'autre "Rebut" (Discard) avec une corbeille.

Voix-off (Narration) :

"Que faire d'un drap taché qui revient de la blanchisserie ? Le jeter n'importe où fausse les inventaires. Il faut séparer les problèmes récupérables de ceux qui ne le sont pas."

Gestion des Anomalies :

Action	Procédure de la Gouvernante d'Étage
Le Relavage (Rewash)	Le linge comporte une tache récupérable (ex: maquillage). Il est placé dans un sac spécifique pour avertir la blanchisserie qu'il faut un traitement chimique ciblé .
Le Rebut (Discard)	Le drap est troué, ou la tache est indélébile. La Gouvernante d'étage le met de côté. Il sera comptabilisé (pour sortir de l'inventaire) puis transformé en chiffons (Rag) ou détruit.

Séquence 10: La Préparation du Chariot (Set-up)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une femme de chambre chargeant son chariot le matin. Un graphique montre les piles de linge alignées avec précision.

Voix-off (Narration) :

"Le matin ou la veille au soir, la femme de chambre prépare (Set-up) son chariot. La Gouvernante d'étage s'assure que le chargement est optimisé selon la feuille de route (Le Board)."

L'Art du Chargement :

- **Le Calcul :** L'employée compte exactement les pièces dont elle a besoin (Ex: 8 départs + 6 recouches = "X" draps, "Y" serviettes). Surcharger le chariot le rend intransportable et favorise le vol.
- **L'Esthétique du Chariot :** Dans les couloirs luxueux, le chariot est vu par les clients. Le linge doit être empilé proprement, la pliure visible vers l'extérieur pour un aspect net et ordonné.
- **Le Bâchage :** Lorsque le chariot n'est pas utilisé (ou dans les couloirs d'un Resort en plein air), il doit être couvert par un rabat pour protéger le linge de la poussière.

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Symbole "Danger Biologique" (Biohazard) rouge clignotant.

Le Linge Infectieux (Risque Bio)

Contexte : Une femme de chambre vous appelle. En débraquant le lit de la 312 (départ), elle découvre des draps et des serviettes lourdement tachés de sang.

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Procédure Stricte) :

1. **L'Arrêt Immédiat** : La femme de chambre doit enfiler des gants (si elle ne les avait pas) et ne surtout pas jeter ce linge dans le sac de linge sale classique (risque de contaminer tout un chariot).
2. **Le Confinement** : Vous apportez un **sac hydrosoluble** (généralement rouge ou jaune selon les hôtels). Le linge y est placé avec précaution.
3. **Le Circuit Sécurisé** : Ce sac est fermé hermétiquement. Il sera envoyé à la blanchisserie avec la mention "Risque Biologique". Le sac hydrosoluble sera mis directement dans la machine à haute température sans être ouvert par le blanchisseur (le sac fond dans l'eau).

Séquence 12: Étude de Cas N°2



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Une horloge affiche 14h00, un chariot vide, et une icône de panique.

Rupture de Stock pendant le Rush

Contexte : C'est un dimanche. Le taux d'occupation est de 100%. À 13h00, vos équipes n'ont plus de grandes serviettes de bain (Draps de douche). L'office est vide. La blanchisserie externe est fermée le dimanche.

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

1. **Maintien de la Production** : Vous ordonnez à l'équipe de continuer le nettoyage (lit, poussière, SDB). Les serviettes manquantes ne doivent pas stopper l'avancement global.
2. **Le Mode "Missing Item" (Oubli Volontaire)** : Les chambres sont passées en "Propre" (VC) avec une note sur le miroir ("Vos serviettes arrivent").
3. **L'Extraction (Solution d'urgence)** : Vous demandez aux équipiers d'aller dans les chambres en **recouche** où le client n'a pas utilisé ses serviettes supplémentaires de la veille pour les récupérer.
4. **L'Urgence Blanchisserie** : Vous mobilisez la lingerie interne de l'hôtel (machines de courtoisie) pour laver en urgence le linge éponge récupéré le matin même, pour sauver les arrivées de 15h.

Séquences 13 à 15: Écologie & Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône d'une feuille verte (écologie). Puis affichage de la "Checklist Ultime" avec un défilement du texte vers le haut.

L'Impact Écologique (Towel Policy)

Le linge est une catastrophe écologique (eau, chimie, électricité). La Gouvernante d'étage est la gardienne des procédures écologiques. **La Règle** : En recouche, on ne change les draps que tous les 3 jours (sauf demande) et on ne change les serviettes que si elles sont déposées au sol ou dans la baignoire par le client. Remplacer une serviette propre suspendue est une faute écologique et budgétaire majeure.

Grille d'Évaluation de la Gouvernante (Le Linge) :

- ☐ L'équipe applique-t-elle la méthode "Zéro Secousse" lors du débraquage (Stripping) ?
- ☐ Le linge sale est-il rigoureusement séparé du linge propre sur le chariot (Marche en Avant) ?
- ☐ Le tri du linge sale (Plat vs Éponge) est-il fait correctement par les équipiers ?
- ☐ Le linge taché est-il isolé (Rewash) pour éviter un retour en chambre ?
- ☐ La procédure du sac hydrosoluble (Risque biologique) est-elle maîtrisée par toutes les femmes de chambre ?

L'Essentiel

Un drap parfait est la signature d'un grand hôtel. Sa gestion logistique est la signature d'une grande Gouvernante.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation e-learning des cadres de l'hébergement.