



RÉPARTITION DES TÂCHES AUX FEMMES DE CHAMBRE

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 - L'Enjeu de la Répartition (L'Équité)
2. **Séquence 2** : L'Analyse du PMS (Départs vs Recouches)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Système de Crédits (Points)
4. **Séquence 4** : Le "Zoning" Géographique (Limiter les pas)
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - La Feuille de Route Parfaite (The Board)
6. **Séquence 6** : La Gestion des Priorités (VIP et Rush)
7. **Séquence 7** : L'Affectation selon les Compétences (Junior vs Senior)
8. **Séquence 8** : L'Intégration des Tâches Périodiques (Deep Cleaning)
9. **Séquence 9** : La Synergie avec les Équipiers (Housemen)
10. **Séquence 10** : La Communication de la Répartition (Le Briefing)
11. **Séquence 11** : Le Réajustement en cours de journée (L'Agilité)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Déséquilibre (Plainte d'une employée)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Absentéisme Imprévu (Plan B)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Les Départs Tardifs en Cascade (Late Check-out)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: L'Enjeu de la Répartition

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant une Gouvernante concentrée devant son écran d'ordinateur à 7h00 du matin, préparant des feuilles de route, puis transition sur une équipe de femmes de chambre souriantes.

Voix-off (Narration) :

"La répartition des tâches, ou la création du 'Board', est l'acte managérial le plus important de la journée pour une Gouvernante d'étage. Un mauvais planning engendre de l'épuisement, de la frustration et une baisse immédiate de la qualité."

Les 3 Piliers d'une Bonne Répartition :

- **L'Équité** : Chaque femme de chambre doit fournir un effort physique similaire. Le favoritisme perçu détruit l'esprit d'équipe.
- **La Productivité** : L'hôtel doit être prêt à l'heure du Check-in. La répartition doit optimiser chaque minute travaillée (limiter les allers-retours).
- **La Sécurité (SST)** : Répartir la charge permet d'éviter les Troubles Musculosquelettiques (TMS) liés à un excès de chambres 'à blanc' (Départs).

Séquence 2: L'Analyse du PMS

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran d'un logiciel hôtelier (PMS). Des icônes clignotent sur "Departures" (Rouge) et "Stay-overs" (Bleu).

Voix-off (Narration) :

"Avant de distribuer le travail, la Gouvernante doit lire et analyser les données de l'hôtel. La première étape consiste à extraire le rapport d'activité du PMS (Property Management System)."

Les Données à Extraire (Le Matin) :

Donnée PMS	Impact sur la Répartition
Les Départs (VD)	Chambres à nettoyer entièrement ("à blanc"). Elles demandent le double de temps et d'effort physique.
Les Recouches (OD)	Chambres de clients qui restent. Nettoyage plus rapide, mais attention aux demandes spécifiques ("Ne pas déranger").
Les Arrivées (ETA)	L'heure estimée d'arrivée (Early Check-in) dicte l'ordre de priorité dans lequel les chambres doivent être nettoyées.

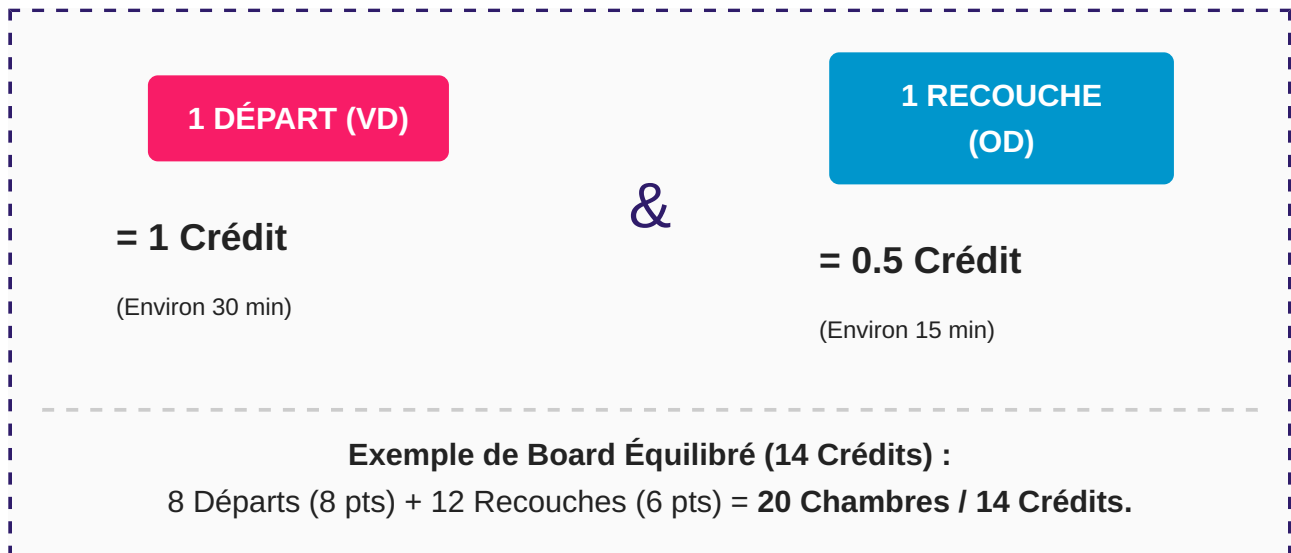
Séquence 3: Schéma - Le Système de Crédits

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'une balance. D'un côté on pose des "Départs", de l'autre des "Recouches", jusqu'à trouver l'équilibre parfait à 14 crédits.

Voix-off (Narration) :

"Pour garantir l'équité, l'hôtellerie utilise un système de points, appelé 'Crédits'. On ne compte pas en nombre de chambres, mais en temps d'effort. La charge de travail standard est souvent fixée à 14 crédits par jour."

Le Calcul Universel (À animer) :



Séquence 4: Le "Zoning" Géographique

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan 3D d'un étage d'hôtel. Un tracé animé montre une femme de chambre courant d'un bout à l'autre (Croix rouge), puis un tracé fluide dans un seul couloir (Coche verte).

Voix-off (Narration) :

"Le calcul des crédits ne suffit pas. L'efficacité dépend de la géographie. Une femme de chambre qui pousse un chariot lourd d'un bout à l'autre de l'hôtel perd un temps précieux en transit."

Les Règles du Zoning :

- **Le Regroupement :** Assigner des chambres contiguës (côte à côte) ou situées dans le même couloir.
- **L'Affectation par Étage :** Éviter au maximum de faire travailler une employée sur plusieurs étages différents (perte de temps aux ascenseurs de service).
- **Proximité de l'Office (Pantry) :** Garder la zone de travail proche du local de stockage pour faciliter les réassorts de linge en cours de journée.

Séquence 5: Schéma - La Feuille de Route

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'une feuille de route ("Task Sheet" ou "Board") qui se remplit ligne par ligne, avec les éléments indispensables mis en surbrillance.

Voix-off (Narration) :

"La feuille de route est le contrat de la journée. Qu'elle soit imprimée sur papier ou envoyée sur tablette, elle doit contenir des informations précises pour éviter les retours au bureau."

Anatomie d'un Board Parfait (À modéliser) :

TASK SHEET - SECTEUR A (Employée : Maria)			
Chambre	Statut	Notes Spéciales / Priorité	Crédits
210	Départ (VD)	RUSH (11h00)	1
211	Recouche (OD)	Lit bébé supplémentaire	0.5
212	Départ (VD)	VIP ARRIVAL (14h)	1

Total Crédits: 14. Signature requise.

Séquence 6: La Gestion des Priorités

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône d'alarme (sirène). Focus sur la méthode de tri des priorités : un entonnoir où les VIP et Rush passent en premier.

Voix-off (Narration) :

"Sur sa feuille de route, la femme de chambre ne nettoie pas les chambres dans l'ordre numérique (ex: 201, puis 202, puis 203). L'ordre est dicté par la pression opérationnelle."

L'Ordre d'Exécution Recommandé :

1. **Les "Rush Rooms" :** Les clients qui attendent déjà physiquement dans le lobby de la réception.
2. **Les VIP et Early Check-ins :** Les clients importants ou ceux ayant réservé une arrivée matinale garantie.
3. **Les Recouches "Make-up Room" :** Les clients sur place qui ont mis la pancarte "Prière de faire la chambre" sur leur porte en partant le matin.
4. **Les Départs Classiques :** Les chambres libérées à préparer pour les arrivées de 15h00.
5. **Les Recouches "Late" :** Les clients qui font la grasse matinée (nettoyage l'après-midi).

Séquence 7: L'Affectation selon les Compétences



Indication Vidéo (Visuel) : Écran splitté. À gauche, une stagiaire avec une icône de sablier. À droite, une employée expérimentée avec une icône d'étoile (Expert).

Voix-off (Narration) :

"L'équité ne signifie pas que tout le monde fait exactement la même chose. Une excellente Gouvernante d'étage connaît son équipe et adapte la répartition aux compétences (Matching)."

Le Matching Managérial :

Profil Employé	Type d'Affectation Stratégique
L'Experte (Senior)	Lui assigner les Suites VIP . Elle maîtrise parfaitement les détails, le "Styling", et la gestion de la pression.
La Junior (Débutante)	Lui assigner des chambres standards groupées. Éviter de lui donner trop de départs d'un coup pour qu'elle puisse acquérir la vitesse sans sacrifier la qualité.
Employée avec restriction	(Ex: Mal de dos léger). Lui assigner une majorité de recouches (moins de lits à débraquer) en accord avec la politique RH.

Séquence 8: L'Intégration des Tâches Périodiques

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une check-list "Daily Routine" avec une section spéciale "Tâche du Jour" qui s'ajoute (ex: Dépoussiérer les grilles de VMC).

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyage classique ne suffit pas à maintenir un hôtel 5 étoiles. Chaque jour, la Gouvernante d'étage intègre une tâche de nettoyage approfondi (Deep Cleaning) dans la répartition."

La Planification Périodique :

- **Le Programme Journalier** : Par exemple, le Lundi : tourner les matelas. Le Mardi : détartrage profond des pommeaux de douche. Le Mercredi : dépoussiérage des plinthes cachées.
- **L'Intégration au Board** : Cette tâche doit être clairement indiquée sur la feuille de route.
- **La Rémunération en Temps** : Si la tâche périodique est lourde, la Gouvernante doit **déduire un crédit** (ex: retirer une chambre) de la feuille de route de l'employée pour lui laisser le temps physique de le faire.

Séquence 9: La Synergie avec les Équipiers

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan montrant une femme de chambre déposant un sac de linge lourd, immédiatement récupéré par un équipier (Houseman) avec un chariot de voirie.

Voix-off (Narration) :

"La femme de chambre ne travaille pas seule. La répartition des tâches de la Gouvernante inclut le rôle vital des Équipiers (Housemen) qui facilitent la production."

Le Rôle Support de l'Équipier :

- **La Logistique :** Il approvisionne les offices en linge propre et redescend le linge sale et les poubelles. Cela évite aux femmes de chambre de quitter leur zone.
- **Les Travaux Lourds :** La Gouvernante lui assigne les tâches physiques (ex: monter un lit supplémentaire, déplacer un meuble, passer la shampouineuse).
- **Le Binôme :** En période de forte affluence, l'équipier peut faire du "Stripping" (débraquer les lits et vider les poubelles en avance) pour accélérer le nettoyage des femmes de chambre.

Séquence 10: Le Briefing de Répartition

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Gouvernante réunit son équipe en cercle dans l'office. Elle distribue les tablettes/feuilles et commente la journée.

Voix-off (Narration) :

"Une fois la répartition calculée, il faut la communiquer. Le Briefing du matin est l'occasion de remettre les 'Boards' de manière motivante et transparente."

La Remise de la Feuille de Route :

1. **La Clarté** : S'assurer que chaque employée a bien compris quelles sont ses chambres prioritaires (Rush/VIP).
2. **Le Cadre de Confiance** : Si une employée a un "Board" qui semble lourd (ex: beaucoup de départs en suite), expliquer *pourquoi* (ex: "Je te l'ai confié car c'est une Suite VIP et tu as l'œil pour les détails, j'ai réduit tes recouches pour compenser").
3. **La Signature** : La remise de la feuille de route s'accompagne de la remise des "Pass" magnétiques (clés), actant le début de la responsabilité de la journée.

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Image d'une employée qui lève la main pour protester en regardant sa feuille de route.

Le Déséquilibre (Plainte d'une employée)

Contexte : Lors du briefing, Maria regarde sa feuille et se plaint ouvertement : "Pourquoi j'ai 12 départs alors que Sarah n'a que 6 départs et 10 recouches ? Ce n'est pas juste !"

L'Action Managériale de la Gouvernante d'Étage :

1. **L'Écoute (Ne pas ignorer) :** La sensation d'injustice est le premier destructeur d'équipe. Prenez la remarque au sérieux.
2. **L'Explication Factuelle :** Vous montrez le calcul des crédits. "Maria, tu as 12 départs standards = 12 crédits. Sarah a 6 départs, mais ce sont de grandes Suites familiales (valant 1.5 crédits) et 10 recouches. Vous êtes toutes les deux à exactement 14 crédits."
3. **La Transparence :** Montrer que la répartition est mathématique et non subjective restaure immédiatement la confiance envers la Gouvernante.

Séquence 12: Étude de Cas N°2



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Un téléphone sonne à 7h45. Icône d'alerte rouge.

L'Absentéisme Imprévu (Plan B)

Contexte : Il est 7h45. Le briefing commence à 8h00. Une femme de chambre appelle pour prévenir qu'elle est malade. Son "Board" comprenait 14 crédits. L'hôtel est complet.

La Réaction d'Urgence de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le "Re-Boarding" d'Urgence :** Il faut répartir les 14 crédits absents sur le reste de l'équipe. Si vous avez 7 employées présentes, chacune reçoit 2 crédits supplémentaires (passage à 16 crédits).
2. **L'Action Financière :** Prévenir la Direction que ces heures supplémentaires seront payées, ou faire appel à une agence d'intérim pour un renfort de midi.
3. **La Stratégie Opérationnelle (Downgrade) :** En cas de charge extrême (16+ crédits), demander l'autorisation à la Gouvernante Générale d'alléger le service en recouche (ex: faire le lit et les poubelles, mais ne pas passer l'aspirateur en recouche) pour garantir que tous les départs soient prêts pour 15h.

Séquences 13 à 15: Agilité & Conclusion

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

Étude de Cas N°3 : Départs Tardifs en Cascade

Problème : À 12h00, 5 clients d'un même couloir demandent un départ tardif (Late Check-out) à 14h00. La femme de chambre du secteur se retrouve bloquée (plus de chambre disponible à nettoyer).

Action (Agilité) : La Gouvernante ne laisse pas l'employée attendre dans l'office. Elle la réaffecte dynamiquement sur l'étage du dessus pour aider une collègue en difficulté (Travail en binôme), en attendant que ses chambres se libèrent. Le "Board" est flexible.

Grille d'Évaluation (Maîtrise de la Répartition) :

- [] Le système de Crédits (Départs vs Recouches) est-il utilisé pour garantir l'équité de la charge de travail ?
- [] Le "Zoning" limite-t-il les déplacements physiques inutiles (pas d'allers-retours entre les étages) ?
- [] Les priorités (VIP, Rush, Early Check-in) sont-elles clairement signalées sur les Task Sheets ?
- [] Les tâches de nettoyage profond périodique (Deep Clean) sont-elles intégrées et "rémunérées" en temps ?
- [] Suis-je capable d'ajuster la répartition en temps réel face à l'imprévu (absences, retards de clients) ?

L'Essentiel

Une répartition équitable et stratégique est le premier acte de respect envers l'équipe et la garantie du succès de la journée.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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