



GESTION DU PLANNING QUOTIDIEN

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 d'apparition progressive. Utiliser une musique d'ambiance dynamique et rythmée, évoquant l'efficacité et la course contre la montre.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Maître du Temps Hôtelier
2. **Séquence 2** : Les Outils de Planification (PMS, Tableaux, Applications)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Cycle de la Journée Type
4. **Séquence 4** : L'Ouverture du Service (Analyse & Anticipation)
5. **Séquence 5** : L'Art du Briefing Matinal (Timing et Impact)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - La Matrice d'Eisenhower (Priorités)
7. **Séquence 7** : La Gestion des Priorités (VIP, Rush, Early Check-in)
8. **Séquence 8** : Le Contrôle d'Avancement (Milieu de matinée)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Imprévus et le "Re-Boarding"
10. **Séquence 10** : La Synchronisation avec la Réception (14h-15h)
11. **Séquence 11** : Le Lancement des Tâches Périodiques (Deep Cleaning)
12. **Séquence 12** : La Clôture et le Handover (La Passation du Soir)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - Arrivée massive en Early Check-in
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - L'Absence surprise de deux employées
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Le Maître du Temps Hôtelier

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant une horloge murale tournant rapidement (Time-lapse), superposée avec des images de clients qui arrivent à la réception et des femmes de chambre en action.

Voix-off (Narration) :

"L'hôtellerie est une course contre la montre quotidienne. Entre le départ d'un client à midi et l'arrivée du suivant à 15 heures, l'hôtel doit se métamorphoser. Au cœur de ce mécanisme d'horlogerie, la Gouvernante d'étage est le chef d'orchestre du planning."

Les 3 Objectifs d'un Planning Maîtrisé :

- **La Ponctualité** : Garantir que 100% des chambres sont prêtes (VCI) à l'heure officielle du Check-in.
- **L'Optimisation** : Éviter les temps morts pour l'équipe (attente dans les couloirs) et fluidifier le travail sans générer d'heures supplémentaires inutiles.
- **La Sérénité** : Un planning clair absorbe le stress. Si la Gouvernante panique face au temps, c'est toute l'équipe qui s'effondre.

Séquence 2: Les Outils de Planification

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran scindé (Split Screen). À gauche, l'interface classique d'un PMS (Opera). À droite, une application mobile de housekeeping (Optii ou Hotelkit) avec des barres de progression.

Voix-off (Narration) :

"Gérer un planning mentalement ou sur un bloc-notes est aujourd'hui impossible. La Gouvernante d'étage s'appuie sur un écosystème d'outils digitaux pour suivre l'avancement minute par minute."

L'Arsenal Technologique :

L'Outil	Fonction dans le Planning
Le PMS (Property Management System)	Donne la charge de travail globale : le taux d'occupation (TO), le nombre de départs, de recouches, et l'heure estimée des arrivées (ETA).
Les Logiciels de Housekeeping (App)	Affichent l'avancement en temps réel. La barre de progression indique si Maria a nettoyé 4 de ses 14 chambres à 11h.
Le "Board" ou Task Sheet	C'est la traduction opérationnelle du planning. La feuille de route distribuée à chaque membre de l'équipe le matin.

Séquence 3: Schéma - Le Cycle de la Journée



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'une frise chronologique (Timeline) qui se déploie de gauche à droite de 07h00 à 16h00.

Voix-off (Narration) :

"Une journée de Gouvernante d'étage obéit à un cycle immuable. Respecter ces étapes garantit que l'hôtel soit prêt à affronter l'heure fatidique du Check-in de l'après-midi."

La Timeline Type (Shift du Matin) :

07h00 - 08h00 : L'ANALYSE

Lecture du PMS, gestion des absences, édition des Boards.

08h00 - 08h15 : LE LANCEMENT

Briefing de l'équipe et distribution des clés.

08h15 - 14h00 : LE PILOTAGE

Inspection continue, gestion des urgences (Rush) et synchronisation Réception.

14h00 - 16h00 : LA CLÔTURE

Sprint final des arrivées de 15h, vérification des offices et Handover (Passation).

Séquence 4: L'Ouverture du Service

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur une Gouvernante seule dans le bureau silencieux, tasse de café à la main, surlignant des données sur un rapport imprimé.

Voix-off (Narration) :

"Le planning du jour se gagne avant l'arrivée des équipes. L'ouverture du service est le moment où la Gouvernante d'étage analyse la stratégie de la journée."

Les Actions d'Anticipation (7h00 - 8h00) :

- **Le Handover de Nuit :** Lire le rapport de l'équipe de nuit. Y a-t-il eu des arrivées très tardives qui doivent dormir ? (Passer ces chambres en DND - Ne Pas Déranger).
- **La Vérification des Effectifs :** Qui est présent ? Qui est en retard ? Un ajustement immédiat (Re-boarding) est nécessaire en cas d'absence.
- **La Chasse aux VIPs :** Isoler les arrivées VIP pour les confier aux femmes de chambre les plus expérimentées.

Séquence 5: L'Art du Briefing Matinal



Indication Vidéo (Visuel) : La Gouvernante réunit son équipe debout. Cadrage sur son langage corporel dynamique et ouvert. Apparition d'un compte à rebours (10 minutes max).

Voix-off (Narration) :

"Le briefing est le coup d'envoi. Il ne doit pas durer plus de 10 minutes. C'est le moment de transmettre les priorités du planning et de motiver les troupes avant l'effort."

Ce qu'il faut communiquer :

Sujet	Ce qu'il faut dire
Le Contexte	Donner les chiffres : "Aujourd'hui, 85% d'occupation. 60 départs, 45 arrivées. C'est une journée intense, mais nous avons les effectifs."
Les Priorités	"Nous avons un groupe qui arrive à 13h au 4ème étage. Toutes les chambres du groupe sont la priorité absolue du matin."
La Consigne Flash	Rappel qualité ou sécurité : "Hier nous avons eu des retours sur des traces de calcaire. Faites bien agir votre produit."

Séquence 6: Schéma - La Matrice d'Eisenhower



Indication Vidéo (Visuel) : Apparition d'une matrice à 4 cases. Les mots "Urgent" et "Important" s'affichent sur les axes. Des icônes de tâches viennent se placer dans les cases.

Voix-off (Narration) :

"En cours de journée, tout le monde vous demandera tout, tout de suite. La Gouvernante d'étage doit savoir prioriser en utilisant la Matrice d'Eisenhower adaptée à l'hôtellerie."

La Matrice des Étages (À animer) :

URGENT & IMPORTANT (Faire) La demande d'un client VIP, le nettoyage d'une chambre "Rush" à la réception, un dégât des eaux.	IMPORTANT, NON URGENT (Planifier) L'inspection des chambres en départ (pour les arrivées de 15h), le briefing de demain.
URGENT, NON IMPORTANT (Déléguer) Monter un fer à repasser en chambre, répondre à un appel fournisseur (Déléguer à l'équipier ou l'assistante).	NI URGENT, NI IMPORTANT (Éliminer) Classer des papiers administratifs pendant le pic d'activité de midi.

Séquence 7: La Gestion des Priorités

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'une liste de chambres. Le chiffre "305" clignote en rouge et passe du bas vers le haut de la liste.

Voix-off (Narration) :

"La règle est simple : on ne nettoie pas les chambres dans l'ordre du couloir (201, 202, 203). Le planning de nettoyage obéit à la pression de la réception."

L'Ordre Chronologique d'Exécution :

1. **Les Chambres RUSH** : Les clients sont physiquement dans le hall avec leurs valises. Nettoyage immédiat (Délai : 20-30 min).
2. **Early Check-In / VIP** : Le client a garanti une arrivée anticipée (ex: 12h00).
3. **Make-Up Room (Recouches matinales)** : Le client présent a mis le carton vert "Prière de faire la chambre".
4. **Les Départs Classiques** : À préparer pour le Check-in de 15h00.
5. **Les Recouches Tardives** : Les clients qui restent mais font la grasse matinée (souvent après 13h).

Séquence 8: Le Contrôle d'Avancement

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur l'écran d'une tablette montrant une barre de progression à 50% avec une horloge affichant 12h00.

Voix-off (Narration) :

"À mi-journée (vers 12h00), la Gouvernante d'étage doit faire un point d'étape. C'est le moment de vérifier si le planning tient la route ou s'il dérape."

Le Point de Midi :

- **L'Analyse de Vitesse** : Si la femme de chambre a un "Board" de 14 crédits, elle devrait avoir réalisé environ 7 crédits à midi. Si elle n'en a fait que 4, il y a un problème (fatigue, difficulté, ou client qui refuse de sortir).
- **Le Volume Libéré** : Combien de chambres "Propres" (VC) attendent d'être "Inspectées" (VCI) ? La Gouvernante ne doit pas se laisser déborder par les inspections en attente, sous peine de bloquer la réception.

Séquence 9: La Gestion des Imprévus



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'un rouage qui se bloque. La Gouvernante intervient sur la tablette avec une flèche de "Drag & Drop" (Glisser-Déposer) pour réassigner une chambre.

Voix-off (Narration) :

"Le planning parfait n'existe pas. L'imprévu est la seule certitude en hôtellerie. L'agilité de la Gouvernante d'étage est de savoir réajuster (Re-boarding) sans créer de panique."

Réagir à l'Imprévu (Agilité) :

L'Imprévu	L'Action de la Gouvernante (Re-Boarding)
Dégât des eaux (OOO)	Une chambre devient "Out of Order". La retirer du planning de l'employée, bloquer sur le PMS, appeler la maintenance.
Départ très tardif	Un client refuse de partir avant 14h. On transfère l'employée bloquée sur un autre étage pour l'aider en binôme, puis elle redescend à 14h.
Employée malade à 11h	Redistribuer immédiatement les chambres restantes de son Board aux autres membres de l'équipe (ou faire appel à un équipier pour le débraquage afin de gagner du temps).

Séquence 10: La Synchronisation avec la Réception

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Split screen. La Gouvernante valide "VCI" sur la tablette, ce qui déclenche un voyant vert sur l'écran du réceptionniste.

Voix-off (Narration) :

"Entre 14h et 15h, c'est le sprint final. L'heure du Check-in officiel approche. La communication entre le Housekeeping et la Réception doit être chirurgicale."

Le Sprint de 14h00 :

- **Zéro Retard** : Toute chambre en statut "VD" (Sale) à 14h00 pour une arrivée le jour même est une alerte rouge. La Gouvernante déclenche un nettoyage en binôme (Swarm Cleaning).
- **Communication Proactive** : Ne pas attendre que la réception appelle pour demander "Où en est la 412 ?". Envoyer un message : "Le 4ème étage est libéré à 90%, les 2 dernières chambres seront VCI dans 15 minutes."
- **Tolérance Zéro (Ghost Checking)** : Malgré la pression du temps, il est strictement interdit de valider une chambre sur le logiciel sans l'avoir inspectée physiquement.

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Symbole d'un groupe de personnes avec des valises et une horloge marquant 11h00.

Arrivée massive en Early Check-in

Contexte : 10h00. Un groupe de 15 personnes (Tour Opérateur) arrive à l'hôtel à 11h00 (Early Check-in autorisé par les Ventes). Leurs 8 chambres viennent d'être libérées par les clients précédents. Elles sont sales (VD).

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

1. **Le Gel du Planning :** Vous envoyez un message global ("Broadcast") sur les tablettes : "Toutes les recouches sont suspendues. Focus total sur les départs du groupe."
2. **L'Action "Commando" :** Vous utilisez les équipiers (Housemen) pour débraquer les 8 lits, vider les poubelles et sortir les draps en 10 minutes. Les femmes de chambre entrent immédiatement après pour le nettoyage.
3. **Délégation de l'Inspection :** Vous demandez à votre assistante de vous aider à inspecter les 8 chambres en simultané pour libérer le bloc (VCI) à 10h55, évitant l'attente du groupe dans le hall.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Un téléphone sonne. Icône d'un thermomètre (maladie) avec un "X2".

L'Absence surprise de deux employées

Contexte : Il est 7h45. Deux femmes de chambre appellent pour prévenir de leur absence (maladie). Cela représente 28 crédits (environ 40 chambres) en moins sur la force de travail. L'hôtel est complet.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage (Plan B) :

1. **L'Alerte Direction** : Vous prévenez la Gouvernante Générale pour demander un renfort intérimaire, mais il n'arrivera pas avant midi.
2. **Le Lissage (Downgrade)** : Vous divisez les 28 crédits sur les 8 employées restantes (ajoutant 3.5 crédits à chacune). La charge devient insoutenable (risque de blessure et baisse qualité).
3. **L'Adaptation du Standard** : Vous décidez, en accord avec la Direction, de réaliser un service "allégé" sur les recouches (Refaire le lit, vider la poubelle, changer les serviettes au sol, mais pas d'aspiration ni de nettoyage profond de la SDB) pour garantir que tous les "Départs" (Priorité Absolue) soient prêts pour les nouveaux clients de 15h.

Séquences 13, 14 & 15: Clôture et Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'horloge indique 16h00. Un "Check" vert apparaît sur un rapport de fin de journée.

La Clôture et le Handover (Passation)

À 15h30, l'adrénaline redescend. La Gouvernante d'étage prépare la passation pour l'équipe du soir (Evening Shift). Elle s'assure que :

1. 100% des chambres prévues ont été nettoyées.
2. Les chariots sont rechargés pour le lendemain (Set-up).
3. Le rapport ("Handover") écrit contient les requêtes tardives (ex: "La 412 a refusé le ménage, proposer le service de couverture ce soir").

Grille d'Évaluation (Maîtrise du Planning) :

- [] L'édition des "Boards" (Feuilles de route) respecte-t-elle la limite des crédits pour garantir l'équité ?
- [] Les priorités (VIP, Rush) sont-elles identifiées et communiquées lors du Briefing matinal ?
- [] Le point de contrôle de midi est-il systématiquement fait pour évaluer le retard éventuel ?
- [] La communication des statuts "Prêts" (VCI) à la réception est-elle fluide et sans délai ?
- [] Suis-je capable de réadapter mon planning face aux urgences sans stresser mon équipe ?

L'Essentiel

Un bon planning absorbe le stress. Une bonne Gouvernante maîtrise le temps avant que le temps ne la maîtrise.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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