



# OPTIMISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

## 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. Musique de fond rythmée et structurante pour inspirer la notion de productivité.

## Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Enjeu du Temps dans les Étages
2. **Séquence 2** : La Loi de Pareto (80/20) appliquée au Housekeeping
3. **Séquence 3** : L'Analyse des "Voleurs de Temps" (Chronophages)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Matrice de Gestion du Temps
5. **Séquence 5** : La Préparation Matinale (Le pouvoir du Briefing)
6. **Séquence 6** : La Loi de Parkinson (Fixer des Deadlines)
7. **Séquence 7** : Optimisation des Déplacements (Le "Zoning" Intelligent)
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - Le DIRTFT (Do It Right The First Time)
9. **Séquence 9** : L'Art de la Délégation (Le secret du management)
10. **Séquence 10** : La Règle des 2 Minutes (Actions immédiates)
11. **Séquence 11** : La Technologie au service du Gain de Temps
12. **Séquence 12** : L'Équilibre Qualité vs Vitesse (Ne pas confondre précipitation et efficacité)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - La Gouvernante "Pompier"
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - L'Inspection Interminable (Micro-management)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Auto-Évaluation de la Gouvernante

# Séquence 1: L'Enjeu du Temps

---

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll montrant une horloge murale dont les aiguilles tournent rapidement, superposé à des images de couloirs d'hôtel et de femmes de chambre au travail.

## Voix-off (Narration) :

"Dans l'hôtellerie de luxe, le temps est la seule ressource que l'on ne peut pas racheter. Entre le départ des clients à midi et les nouvelles arrivées à 15h, la Gouvernante d'étage mène une véritable course contre la montre. Optimiser son temps n'est pas une option, c'est une compétence de survie."

## Les 3 Bénéfices de l'Optimisation :

- **Pour l'Hôtel** : Garantir des chambres prêtes à l'heure (Zéro attente à la réception).
- **Pour l'Équipe** : Réduire le stress, éviter les heures supplémentaires épuisantes et prévenir le burn-out.
- **Pour la Gouvernante** : Passer d'un mode de gestion 'réactif' (éteindre des incendies) à un mode 'proactif' (anticiper et former).

## Séquence 2: La Loi de Pareto (80/20)



**Indication Vidéo (Visuel) :** Apparition d'un graphique camembert "80/20" qui se remplit. Une balance apparaît équilibrant 20% d'efforts avec 80% de résultats.

### Voix-off (Narration) :

"Le plus grand secret de la productivité s'appelle la Loi de Pareto, ou la règle des 80/20. En hôtellerie, 20% de nos actions génèrent 80% des résultats visibles par le client. La Gouvernante d'étage doit identifier ces 20% pour s'y concentrer en priorité."

### Pareto appliqué au Housekeeping :

| Focus de la Gouvernante                         | Impact sur le Client (Résultat)                                                           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>L'Inspection du Lit et SDB<br/>(Les 20%)</b> | Génère <b>80%</b> de la satisfaction client concernant la propreté de la chambre.         |
| <b>L'Alignement Parfait des Logos</b>           | Effet "Waouh" immédiat, confirmant l'appartenance au standard de luxe.                    |
| <b>L'Odeur de la Chambre</b>                    | L'impression de propreté est dictée à 80% par l'olfactif lors de l'ouverture de la porte. |

## Séquence 3: Les Voleurs de Temps

---



**Indication Vidéo (Visuel) :** Icône d'un chronomètre. Des petits "monstres" animés (représentant les chronophages) viennent voler des minutes au chronomètre.

### Voix-off (Narration) :

"Avant de vouloir gagner du temps, il faut d'abord arrêter d'en perdre. La Gouvernante d'étage doit identifier et éliminer ce que l'on appelle les chronophages, ou 'Voleurs de Temps'."

### Top 3 des Voleurs de Temps aux Étages :

- **Les Allers-Retours Inutiles** : Une femme de chambre qui retourne 3 fois à l'office parce qu'elle a oublié des produits sur son chariot. *Solution : Rigueur sur le chargement matinal.*
- **Le Défaut de Communication** : La Gouvernante cherche une chambre prête sans savoir que la femme de chambre l'a terminée il y a 20 minutes. *Solution : Mise à jour en temps réel sur tablette.*
- **La Désorganisation de l'Office** : Passer 10 minutes à chercher des taies d'oreillers car l'office (Pantry) est sens dessus dessous. *Solution : Règle stricte de rangement par l'équipier.*

## Séquence 4: Schéma - La Matrice de Temps

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Modélisation d'une matrice à 4 cadrans. La voix-off explique chaque cadran avec une couleur spécifique.

### Voix-off (Narration) :

"Pour optimiser sa journée, la Gouvernante d'étage classe chaque demande selon deux axes : l'Urgence et l'Importance. C'est la fameuse matrice de gestion du temps."

### La Matrice Décisionnelle (À animer) :

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>URGENT &amp; IMPORTANT</b><br>(À FAIRE IMMÉDIATEMENT)<br><i>Ex: Plainte client VIP, Chambre "Rush" à la réception, Fuite d'eau majeure.</i> | <b>IMPORTANT, NON URGENT</b><br>(À PLANIFIER)<br><i>Ex: Inspections de qualité classiques, Formation d'une recrue, Briefing.</i> |
| <b>URGENT, NON IMPORTANT</b><br>(À DÉLÉGUER)<br><i>Ex: Un fer à repasser à monter en chambre (Déléguer à l'équipier).</i>                      | <b>NI URGENT, NI IMPORTANT</b><br>(À ÉLIMINER)<br><i>Ex: Discuter longuement dans les couloirs pendant le pic d'activité.</i>    |

## Séquence 5: Le Pouvoir du Briefing

---

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Séquence de 5 secondes montrant une Gouvernante briefant son équipe. Un chronomètre vert affiche "05:00" et décompte doucement.

### Voix-off (Narration) :

"Un matin sans briefing, c'est une journée perdue. Prendre 5 minutes pour aligner l'équipe permet de gagner des heures de correction et d'incompréhension tout au long du service."

### Les Clés d'un Briefing "Gain de Temps" :

- **Concilier et Clarifier** : Annoncer les VIPs, les Rushs, et les arrivées précoces pour que chacun connaisse ses priorités absolues avant de commencer.
- **Le "One Minute Training"** : Rappeler une seule procédure par jour (Ex: "Aujourd'hui, soyons attentifs à ne pas oublier de vérifier l'intérieur du coffre-fort").
- **L'Engagement** : Distribuer les feuilles de route et demander explicitement si quelqu'un rencontre une difficulté immédiate sur son planning.

## Séquence 6: La Loi de Parkinson

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un vase qui se remplit d'eau en fonction du temps alloué. Si le temps est long, l'eau s'étale. Si le temps est court, l'eau est concentrée.

### Voix-off (Narration) :

"La Loi de Parkinson postule que le travail s'étale de façon à occuper tout le temps disponible pour son achèvement. Si vous donnez 45 minutes à une employée pour faire une chambre qui en nécessite 30, elle prendra 45 minutes."

### L'Application Pratique (Les Deadlines) :

| L'Erreur d'Organisation                                  | La Pratique Optimisée (Gouvernante)                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "Nettoie cette chambre Rush dès que possible."           | <b>Fixer une Deadline Claire</b> : "Je veux que cette chambre Rush soit VCI (Inspectée) pour <b>11h15 maximum</b> ."    |
| "N'oublie pas de dépoussiérer les plinthes aujourd'hui." | <b>Lier l'action au temps</b> : "Le dépoussiérage des plinthes se fait entre 14h et 15h sur vos 3 dernières recouches." |

## Séquence 7: Optimisation des Déplacements

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan 2D d'un couloir. Un tracé animé dessine un parcours chaotique (ligne rouge en zigzag), suivi d'un parcours linéaire optimisé (ligne verte).

### Voix-off (Narration) :

"Le temps de trajet dans un couloir ne produit aucune valeur. La Gouvernante d'étage doit concevoir des plannings basés sur un 'Zoning' géographique intelligent."

### Les Règles du Zoning Efficace :

- **Le Regroupement :** Assigner des chambres contiguës à une même femme de chambre. Elle ne doit pas sauter du 2ème au 4ème étage.
- **La Logique de la "Marche en avant" globale :** Commencer par les chambres les plus éloignées de l'office pour revenir progressivement vers la base, facilitant ainsi les réassorts de linge de fin de journée.
- **Le Groupage des Tâches :** (Pour la Gouvernante) Inspecter toutes les chambres d'une même aile en une seule fois, plutôt que de courir à l'autre bout de l'hôtel pour une seule chambre.

## Séquence 8: Schéma - Le Principe DIRTFT

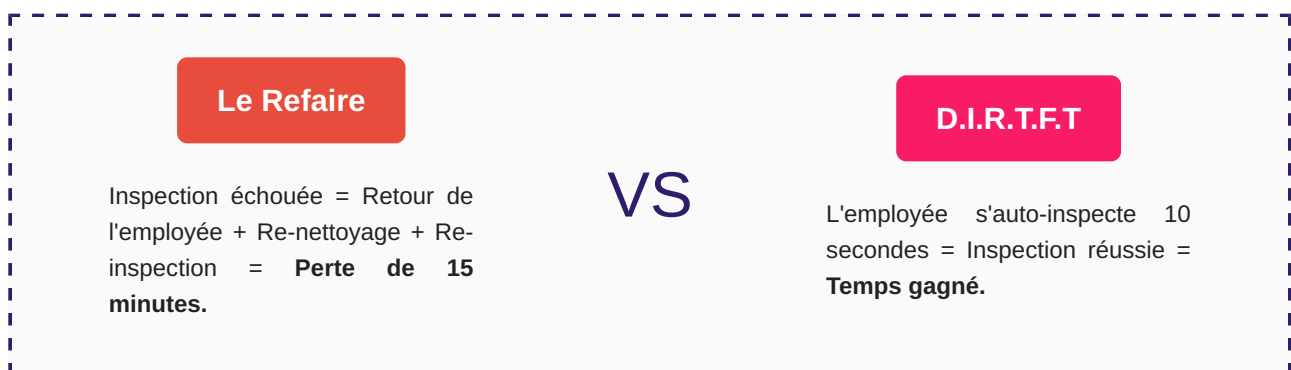


**Indication Vidéo (Visuel) :** Apparition de l'acronyme "DIRTFT" en grand, se décryptant mot par mot.

### Voix-off (Narration) :

"Rien ne détruit plus le temps que de devoir faire les choses deux fois. En qualité hôtelière, on applique le principe du DIRTFT : Do It Right The First Time."

### Do It Right The First Time (Le faire bien du premier coup) :



*Le rôle de la Gouvernante n'est pas de finir le travail de l'employée, mais de la former pour qu'elle le fasse parfaitement dès le premier passage.*

## Séquence 9: L'Art de la Délégation



**Indication Vidéo (Visuel) :** Icône d'une Gouvernante surchargeant ses bras de dossiers, qui se transforme en une image où elle distribue harmonieusement les tâches à son équipe.

### Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante d'étage qui veut tout faire elle-même court à l'épuisement. Savoir déléguer est la compétence suprême de l'optimisation du temps."

### Comment Déléguer Efficacement :

| Règle de Délégation    | Application Pratique                                                                                                                                         |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Déléguer la Logistique | Confier aux équipiers (Housemen) le ravitaillement des offices et la descente du linge. La Gouvernante doit se concentrer sur l'Inspection et le Management. |
| L'Empowerment          | Autoriser une femme de chambre senior à valider le nettoyage des chariots en fin de journée sans que vous ayez besoin de tout revérifier.                    |
| Clarté des consignes   | Déléguer ne veut pas dire "débarrasser". Expliquer clairement ce qui est attendu, l'heure limite (deadline), et le niveau de qualité requis.                 |

## Séquence 10: La Règle des 2 Minutes

---

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une horloge avec un secteur rouge de 2 minutes. La gouvernante croise un papier par terre, s'arrête, le ramasse et le jette (action immédiate).

### Voix-off (Narration) :

"Issue de la méthode 'Getting Things Done', la règle des 2 minutes est redoutable en hôtellerie. Elle évite l'accumulation mentale des petites tâches."

### Le Principe :

- **L'Action Immédiate** : Si une tâche prend moins de deux minutes à accomplir, faites-la immédiatement au lieu de la planifier ou de la noter.
- **Exemple 1** : Vous croisez un coussin de canapé mal aligné dans le couloir. Remettez-le en place instantanément plutôt que de demander à un équipier de le faire plus tard.
- **Exemple 2** : Approuver une demande de congé sur le logiciel RH. Si c'est rapide, ne laissez pas l'e-mail pourrir dans votre boîte de réception.

# Séquence 11: La Technologie au service du Temps

---

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Doigt tapant sur l'écran d'une tablette. Apparition du bouton "VCI" (Inspecté) qui met instantanément à jour le statut de la chambre à la réception.

## Voix-off (Narration) :

"Le papier et le talkie-walkie font perdre un temps précieux. L'optimisation du temps passe obligatoirement par la maîtrise des outils numériques."

## Les Gains de Temps Digitaux :

- **Statut en temps réel :** Mettre à jour le statut de la chambre (VC à VCI) directement depuis la chambre via la tablette, sans avoir à retourner au bureau ou appeler la réception.
- **Ticketing Maintenance :** Photographier un problème (fuite) et créer un ticket instantané sur l'application. Le technicien gagne du temps sur le diagnostic.
- **Passation (Handover) :** Utiliser le "logbook" numérique pour laisser les consignes à l'équipe du soir, évitant de perdre 20 minutes en réunions de croisement.

# Séquences 12 & 13: Étude de Cas N°1



**Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Symbole d'un extincteur et d'une personne qui court.

## La Gouvernante "Pompier"

**Le Problème :** À 14h00, vous êtes épuisée. Vous avez passé votre journée à courir pour apporter des serviettes, réparer le Wi-Fi, et répondre à la radio. Résultat : 15 chambres ne sont toujours pas inspectées pour les arrivées de 15h.

### L'Analyse et la Correction :

1. **Le Diagnostic :** Vous avez passé votre journée dans le cadran "Urgent mais Non Important" de la Matrice d'Eisenhower. Vous n'avez pas délégué.
2. **Le Recadrage (Action) :** Dès le lendemain, vous mettez en place un "Runner" (un équipier dédié aux petites livraisons en chambre). Vous exigez que la réception filtre les appels techniques directement vers la maintenance.
3. **La Résolution :** En éliminant ces interruptions, vous regagnez près de 2 heures par jour, exclusivement dédiées à l'inspection de qualité et au management de votre équipe.

# Séquences 14 & 15: Étude de Cas 2 & Conclusion



**Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist Ultime". Le texte défile de bas en haut.  
Musique d'accomplissement.

## L'Inspection Interminable (Micro-Management)

**Problème :** Vous passez 15 minutes à inspecter chaque chambre standard. Vous refaites les plis des draps vous-même et redressez chaque flacon. Votre équipe attend dans le couloir.

**Action :** C'est du Micro-Management. L'inspection d'une chambre standard ne doit pas dépasser 3 à 5 minutes. Si la chambre nécessite que vous interveniez physiquement, c'est que l'employée n'est pas formée. Refusez la chambre, faites revenir l'employée et montrez-lui. (Principe du *DIRTFT*). Le temps d'inspection sera divisé par 3 à long terme.

## Grille d'Auto-Évaluation (Maîtresse du Temps) :

- [ ] Mon Briefing matinal respecte-t-il la limite stricte des 10 minutes ?
- [ ] Ai-je classé mes priorités de la journée selon la matrice d'Eisenhower ?
- [ ] Est-ce que j'applique la Loi de Pareto en me concentrant sur les 20% de détails qui génèrent l'effet "Luxe" pour le client ?
- [ ] Mes feuilles de route intègrent-elles un "Zoning" géographique pour limiter les déplacements de mon équipe ?
- [ ] Ai-je délégué la logistique pure aux équipiers pour me concentrer sur le contrôle Qualité ?

## Le Mot de la Fin

**Optimiser le temps, ce n'est pas faire les choses plus vite. C'est faire les bonnes choses, au bon moment.**

Fin du Script d'Animation Vidéo

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