



ATTITUDE PROFESSIONNELLE ET DISCRÉTION

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 élégant avec des transitions douces.
Musique de fond classique et apaisante pour refléter le luxe et la discrétion.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le "Savoir-Être" avant le "Savoir-Faire"
2. **Séquence 2** : L'Exemplarité de la Gouvernante (Incarner le standard)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Les Codes du "Grooming"
4. **Séquence 4** : Le Langage Corporel (Posture et Regard)
5. **Séquence 5** : Le Langage Verbal (Les Mots du Luxe)
6. **Séquence 6** : L'Art de l'Invisibilité (Réduire la pollution sonore)
7. **Séquence 7** : L'Espace et le Mouvement (Savoir s'effacer)
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - Le Code de Conduite en Couloir
9. **Séquence 9** : Le Respect de l'Intimité (La Chambre comme Sanctuaire)
10. **Séquence 10** : Le Jugement Zéro (La Neutralité Bienveillante)
11. **Séquence 11** : Le Secret Professionnel et la Confidentialité (RGPD)
12. **Séquence 12** : L'Attitude face aux Situations Délicates
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - Le Document Confidentiel ou l'Argent Liquide
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - Le Client Trop Familier ou Envahissant
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de l'Attitude

Séquence 1: Le "Savoir-Être"

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran divisé (Split Screen). À gauche : une employée nettoyant rapidement (Savoir-faire). À droite : la même employée souriant, se tenant droite, et saluant élégamment un client (Savoir-être).

Voix-off (Narration) :

"Nettoyer une chambre à la perfection est une compétence technique, un savoir-faire. Mais dans l'hôtellerie de luxe, un nettoyage parfait ne compense pas une attitude inappropriée. La véritable valeur d'une équipe d'étage, et particulièrement de sa Gouvernante, réside dans son 'Savoir-Être'."

Les Fondements du Savoir-Être Hôtelier :

- **L'Intelligence Émotionnelle** : Savoir "lire la pièce", comprendre si un client souhaite être salué chaleureusement ou s'il préfère qu'on l'ignore discrètement car il est au téléphone.
- **L'Élégance** : L'élégance ne dépend pas des vêtements de marque, mais de la façon dont on porte son uniforme, dont on se déplace, et dont on parle.
- **La Discrétion** : C'est la capacité à être présent quand le client en a besoin, et totalement invisible le reste du temps.

Séquence 2: L'Exemplarité de la Gouvernante



Indication Vidéo (Visuel) : Plan sur une Gouvernante d'étage s'inspectant devant un miroir avant son service (réajustant son badge et son foulard).

Voix-off (Narration) :

"Le management par l'exemple n'est pas une théorie, c'est une obligation. Une Gouvernante d'étage ne peut pas exiger de son équipe une présentation irréprochable si son propre uniforme est froissé."

Incarnar le Standard :

L'Erreur Managériale	La Posture de Leader
Crier les consignes dans le couloir.	Le Calme : Parler doucement, même en situation de stress intense (Rush). Le calme est contagieux.
Tolérer un badge manquant "pour cette fois".	L'Exigence Bienveillante : Faire corriger immédiatement toute faille dans la présentation de l'équipe lors du briefing matinal.
Critiquer un autre département devant son équipe.	L'Esprit Corporate : Défendre l'image de l'hôtel dans sa globalité. Ne jamais dire du mal de la réception ou de la maintenance.

Séquence 3: Schéma - Les Codes du Grooming

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une silhouette de femme de chambre. Des lignes ("Call-outs") pointent vers les différentes parties du corps pour afficher les critères.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Grooming', c'est l'ensemble des règles de présentation physique. C'est l'uniforme, mais c'est aussi l'hygiène personnelle. Chaque détail compte pour renvoyer une image de propreté."

Le Code Visuel (À animer) :

LA TÊTE :

Cheveux propres, tirés en arrière, chignon (filet si exigé).

Maquillage léger et naturel. Pas de boucles d'oreilles pendantes (sécurité).

LE CORPS (Uniforme) :

Propre, repassé (y compris le pantalon/ jupe). Boutons fermés. Badge nominatif droit, côté cœur.

LES MAINS :

Ongles courts et propres (hygiène). Vernis neutre ou transparent uniquement. Pas de bagues imposantes (risque de rayer les meubles ou de déchirer les gants).

LES PIEDS :

Chaussures réglementaires, antidérapantes, fermées, cirées, et surtout... *silencieuses*.

Séquence 4: Le Langage Corporel

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Série d'images "Vrai/Faux". Une employée s'appuyant contre le mur (Faux) vs se tenant droite (Vrai).

Voix-off (Narration) :

"Le corps parle avant la voix. 55% du message que nous transmettons est visuel (notre posture). Une posture avachie transmet un message de fatigue, d'ennui ou d'incompétence."

Les Règles de Posture :

- **L'Ancrage** : Se tenir droit, les deux pieds ancrés au sol. Ne jamais s'appuyer contre les murs, les portes ou les chariots dans les couloirs.
- **L'Ouverture** : Les bras ne doivent jamais être croisés (posture de fermeture ou de défense). Garder les mains jointes devant soi ou le long du corps.
- **Le Regard** : Toujours maintenir un contact visuel franc mais doux avec le client. Fuir le regard donne l'impression que l'on a quelque chose à se reprocher.
- **Le Sourire** : Le "sourire de courtoisie" est le premier élément de l'uniforme. Même sous un masque, un vrai sourire se lit dans les yeux.

Séquence 5: Le Langage Verbal (Mots du Luxe)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Des bulles de dialogue apparaissent à l'écran. Les phrases familières explosent (rouge) et sont remplacées par le vocabulaire professionnel (vert).

Voix-off (Narration) :

"En hôtellerie 5 étoiles, on n'utilise pas le même vocabulaire qu'à la maison. La Gouvernante d'étage doit former son équipe à utiliser la sémantique du luxe."

Le Dictionnaire de l'Étage :

À BANNIR (Langage Courant)	À UTILISER (Langage Hôtelier)
"Ouais / OK / Pas de problème."	"Certainement Monsieur / Avec plaisir."
"C'est pas moi / C'est la réception."	"Je m'en occupe personnellement."
"Quoi ? / Hein ?"	"Pardonnez-moi Madame ?"
"Je ne sais pas."	"Je me renseigne immédiatement pour vous."

Règle d'or : Utiliser le nom du client (si on le connaît) à chaque interaction, cela renforce considérablement la perception d'un service sur-mesure.

Séquence 6: L'Art de l'Invisibilité (Bruit)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un décibelmètre (jauge de bruit) animé. Il monte dans le rouge au son de portes qui claquent, puis descend dans le vert avec des gestes doux.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe absolu, c'est le silence. Un client paie très cher pour se reposer. Le département Housekeeping est potentiellement le plus bruyant de l'hôtel (aspirateurs, chariots). L'attitude professionnelle exige de réduire cette pollution sonore."

Le Code du Silence :

- **Les Portes** : Ne **jamais** laisser une porte de chambre claquer. La retenir avec la main jusqu'à la fermeture complète de la gâche. Utiliser un bloque-porte (Cale) sans forcer sur les gonds.
- **Les Voix** : Interdiction de s'interpeller d'un bout à l'autre du couloir. S'approcher pour parler. Les discussions privées (rire fort, problèmes de famille) se font dans les vestiaires, pas dans l'office.
- **La Technologie** : La radio de service (Talkie-Walkie) doit être équipée d'une oreillette. Les téléphones portables personnels sont sous silence (ou interdits) pendant le service.
- **Le Matériel** : Soulever les seaux plutôt que de les traîner. Manipuler l'aspirateur en douceur contre les meubles (plinthes).

Séquence 7: L'Espace et le Mouvement

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation vue de haut (Top-down). Un point représentant un client s'approche. Le point bleu (Employé) et le rectangle gris (Chariot) se décalent pour laisser le chemin totalement libre.

Voix-off (Narration) :

"L'espace appartient au client. Le personnel ne doit jamais entraver la circulation ni imposer sa présence. La maîtrise de l'espace est une forme de politesse physique."

Savoir S'effacer (Le Code de Conduite) :

1. L'Ascenseur

Le personnel donne **toujours** la priorité aux clients. Ne jamais monter dans un ascenseur client avec un équipement (balai, sacs poubelles). Si un client entre dans l'ascenseur, on s'efface et on lui cède la place.

2. Le Chariot dans le Couloir

Le chariot doit être garé du même côté que le mur, collé à celui-ci, pour libérer l'autre moitié du couloir. Il ne doit pas bloquer les extincteurs ou les sorties de secours.

3. Le Croisement (La Marche)

Si on croise un client dans un couloir étroit, on s'arrête, on se colle au mur, et on fait un léger signe de la main ou de la tête pour l'inviter à passer en premier.

Séquence 8: Le Respect de l'Intimité

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une chambre en désordre avec des valises ouvertes. Une animation montre la femme de chambre contournant soigneusement les effets personnels (Zone de respect).

Voix-off (Narration) :

"La chambre est le sanctuaire temporaire du client. En y entrant, l'équipe d'étage pénètre dans l'intimité la plus stricte. L'attitude requise est un mélange de respect et de neutralité absolue."

Les Règles face aux effets personnels :

- **Le Principe de Non-Interférence** : Ne **jamais** ouvrir, déplacer, fouiller ou ranger l'intérieur d'une valise ouverte ou d'un sac. Les objets personnels de valeur (montres, bijoux) posés sur le bureau ne doivent pas être manipulés. Si nécessaire, on nettoie autour.
- **Les Vêtements** : Si des vêtements propres traînent sur le lit ou le fauteuil, on les plie soigneusement et on les repose exactement au même endroit.
- **Les Ordinateurs / Documents** : Ne jamais fermer le clapet d'un ordinateur portable. Ne jamais lire les documents de travail laissés en évidence.
- **L'Exception** : Seuls les déchets évidents (dans ou autour de la poubelle) sont jetés. En cas de doute ("Ceci est-il un déchet ou un document important ?"), **on ne jette rien**.

Séquence 9: Le Jugement Zéro



Indication Vidéo (Visuel) : L'icône d'un visage critique (sourcils froncés) est remplacée par une icône au visage neutre, les yeux fermés.

Voix-off (Narration) :

"Dans son travail, l'équipe va voir, entendre et découvrir des choses liées à la vie privée des clients (traitements médicaux, habitudes alimentaires excessives, rencontres intimes). L'attitude professionnelle exige la neutralité bienveillante."

La Neutralité Bienveillante :

Situation Découverte	L'Attitude Professionnelle
Désordre extrême ("Pigsty")	Ne jamais soupirer ou lever les yeux au ciel (même seule). Nettoyer la chambre avec le même standard que les autres, sans jugement.
Médicaments / Soins	Si des seringues ou médicaments sont présents, on les contourne prudemment. On ne commente pas l'état de santé du client.
Objets intimes	Si des sous-vêtements intimes ou des objets adultes sont laissés sur le lit, on les place discrètement sous une serviette ou dans un coin de la valise ouverte, sans aucune gêne apparente.

Séquence 10: La Confidentialité (Secret Pro)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un téléphone portable barré d'un sens interdit rouge, à côté du logo d'Instagram ou de TikTok.

Voix-off (Narration) :

"Le secret professionnel est une obligation contractuelle. Ce qui se passe à l'hôtel reste à l'hôtel. La Gouvernante d'étage doit faire respecter la loi sur la protection des données (RGPD) et le secret des affaires."

Les Lignes Rouges Absolues :

- **Réseaux Sociaux** : Il est **strictement interdit** de se prendre en photo dans la chambre d'un client (même vide), et a fortiori de photographier ses effets personnels. C'est une faute grave conduisant au licenciement.
- **L'Anonymat** : Interdiction de révéler l'identité des clients présents dans l'hôtel (personnalités politiques, acteurs, sportifs) à des proches, des journalistes ou des amis extérieurs.
- **Les Coulisses** : Si un client demande quelle célébrité séjourne dans la Suite Présidentielle, la réponse de la Gouvernante est toujours : *"Je suis navrée Monsieur, notre politique de confidentialité ne nous autorise pas à divulguer l'identité de nos clients."*

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Image de liasses de billets (argent liquide) et d'un passeport posés sur une table de nuit.

La découverte indiscrete (Valeurs en vue)

Contexte : En entrant dans la Suite 512 pour la recouche (client absent), vous découvrez plusieurs milliers d'euros en petites coupures éparpillés sur le bureau, à côté d'un passeport et de documents d'entreprise marqués "Confidentiel".

L'Attitude de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le Principe de Préservation** : On ne touche **jamais** à l'argent liquide. Vous ne le rangez pas dans le tiroir, vous ne le regroupez pas.
2. **L'Action Sécurisée** : Vous (ou la femme de chambre) appelez immédiatement un témoin (un manager ou la sécurité) pour constater l'état des lieux. Le ménage est fait autour du bureau sans toucher aux billets.
3. **Le Suivi** : Vous tracez l'incident dans votre rapport (Log Book) : "Argent liquide laissé en évidence dans la 512. Ménage partiel effectué par sécurité". Cela protège l'employée de toute accusation ultérieure de vol, tout en respectant les affaires du client.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 2". Symbole "Danger" jaune. Une icône représentant un client s'approchant un peu trop près.

Le Client Envahissant ou Familier

Contexte : Un client "Long Stay" (qui reste plusieurs mois) commence à devenir trop familier avec une jeune femme de chambre. Il lui pose des questions sur sa vie privée ("Tu as un petit ami ?"), et l'empêche poliment de nettoyer pour discuter.

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Protection & Limites) :

1. **Le Soutien (Écoute de l'employée) :** La Gouvernante prend au sérieux le malaise de la jeune employée. Elle ne lui dit pas "C'est normal, c'est un client important".
2. **L'Action (Changement de Board) :** Sans en faire une affaire d'État, la Gouvernante d'étage réassigne la chambre à une femme de chambre plus âgée ou à un valet de chambre (homme), afin de casser la dynamique.
3. **La Barrière Professionnelle :** Si le client insiste, la Gouvernante d'étage intervient elle-même, avec le sourire mais fermeté : *"Monsieur, pour respecter le temps de travail de mes équipes, avez-vous besoin d'un service spécifique que je peux traiter avec vous ?"* Le vouvoiement et le ton très "corporate" recadrent instantanément la familiarité.

Séquences 13, 14 & 15: Conclusion



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage.
Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement de type épique.

L'Exemplarité Managériale

L'attitude des femmes de chambre sera toujours le reflet exact de l'attitude de leur Gouvernante d'étage. Si la Gouvernante dit du mal d'un client dans l'office, l'équipe fera de même dans le couloir. L'exemplarité n'est pas une option, c'est l'outil de formation le plus puissant.

Grille d'Évaluation (Attitude et Discrétion) :

- [] L'équipe porte-t-elle l'uniforme de manière stricte (badge, cheveux attachés, chaussures propres) ?
- [] La règle des 10-5 (Sourire à 10 pas, Salutation à 5 pas) est-elle systématiquement appliquée dans les couloirs ?
- [] Les employés utilisent-ils un vocabulaire professionnel et proscrivent-ils les "Ouais" ou "Pas de problème" ?
- [] Les portes des chambres sont-elles toujours retenues pour éviter qu'elles ne claquent ?
- [] L'équipe respecte-t-elle le principe de non-interférence avec les effets personnels des clients ?
- [] Les employés sont-ils formés au RGPD et à l'interdiction stricte des photos sur les réseaux sociaux ?

La Signature du Luxe

L'attitude ne coûte rien, mais c'est elle qui détermine le prix que le client accepte de payer pour son séjour.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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