



TRANSMISSION DES CONSIGNES (HANDOVER & BRIEFING)

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. Les titres s'affichent comme des messages (bulles de chat) pour symboliser la communication. Musique de fond rythmée et fluide.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Continuité du Service Hôtelier
2. **Séquence 2** : Les Types de Consignes (Ascendantes, Descendantes, Transversales)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Flux de Communication 360°
4. **Séquence 4** : Les Outils de Liaison (Logbook, PMS, Oral)
5. **Séquence 5** : La Règle des 5 "W" (CQQCOQP)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - L'Anatomie d'une Consigne Parfaite
7. **Séquence 7** : Le "Handover" (La Passation entre Shifts)
8. **Séquence 8** : Le Briefing d'Équipe (Transmettre au personnel)
9. **Séquence 9** : La Traçabilité (Les écrits restent, les paroles s'envolent)
10. **Séquence 10** : La Confidentialité et le Filtrage de l'Information
11. **Séquence 11** : L'Écoute Active et la Reformulation
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - La consigne perdue (Le VIP oublié)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'urgence technique mal relayée
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Remontée d'information RH (Climat social)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: La Continuité du Service

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant une course de relais sur une piste d'athlétisme. Un coureur passe le témoin (bâton) à un autre. La scène se fond sur deux Gouvernantes qui se passent une tablette.

Voix-off (Narration) :

"Un hôtel de luxe ne dort jamais. Mais les équipes, elles, changent. Le plus grand défi de l'hôtellerie est de garantir que le client ne ressente jamais ce changement d'équipe. La transmission des consignes, c'est le passage du témoin. Si le témoin tombe, le service s'effondre."

L'Enjeu de la Transmission :

- **L'Expérience Client :** Le client déteste se répéter. S'il a demandé un oreiller dur le matin, l'équipe du soir doit le savoir sans qu'il ait à le redemander.
- **L'Efficacité Opérationnelle :** Éviter de faire deux fois la même tâche ou, pire, d'oublier une tâche cruciale (ex: une réparation en attente).
- **Le Management :** Une Gouvernante qui transmet des consignes claires élimine l'anxiété de son équipe et instaure la confiance.

Séquence 2: Les Types de Consignes



Indication Vidéo (Visuel) : Trois flèches animées. Une descend (Gouvernante vers FDC), une monte (Gouvernante vers Direction), une va de côté (Gouvernante vers Réception).

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante d'étage est le carrefour de l'information. Elle ne se contente pas de donner des ordres, elle gère un flux de données dans trois directions différentes."

La Typologie de l'Information :

Direction	Nature de la Consigne
Descendante (Vers l'équipe)	Les VIPs du jour, les priorités de nettoyage (Rush), les standards de marque à corriger, la répartition des tâches (le Board).
Transversale (Vers les collègues)	Le passage de relais au "Shift du Soir" (Handover), les alertes à la Réception, les tickets à la Maintenance.
Ascendante (Vers la G. Générale)	Remontées sur l'état d'esprit du personnel, problèmes graves de maintenance, inventaires des stocks.

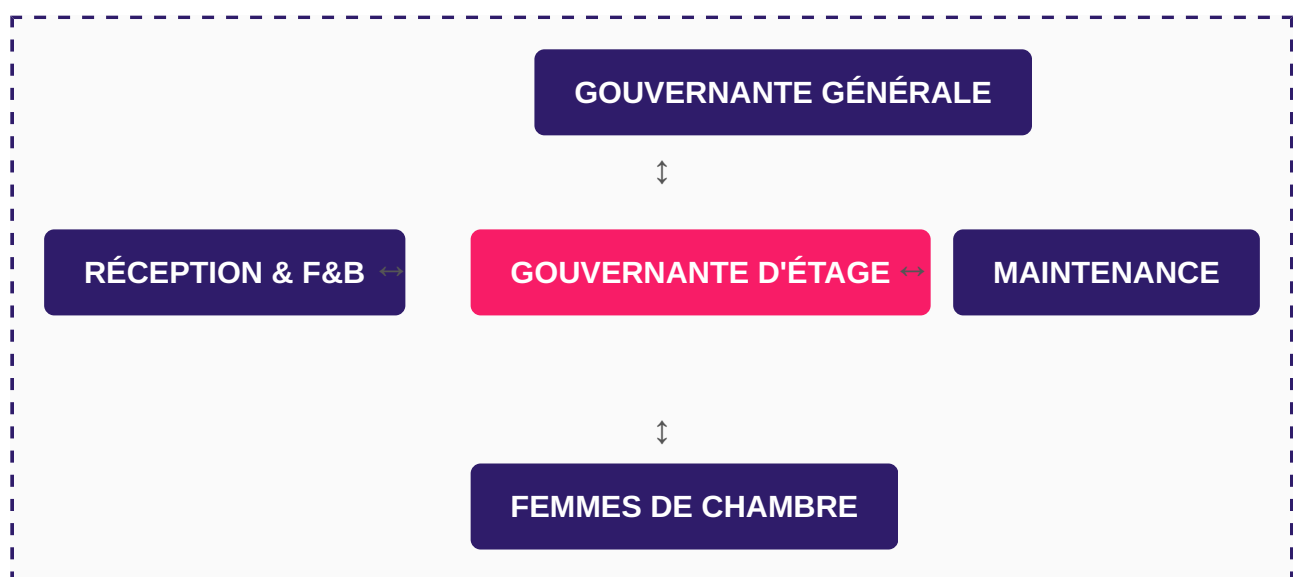
Séquence 3: Schéma - Le Flux 360°

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Infographie circulaire. La Gouvernante d'étage est au centre. Des flux de lumière relient le centre aux différents départements.

Voix-off (Narration) :

"Visualisons le rôle de la Gouvernante d'étage. Elle agit comme un hub central. Une information mal transmise par ce hub va paralyser le réseau tout entier."

L'Écosystème de la Consigne (À animer) :



Séquence 4: Les Outils de Liaison

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Split screen montrant un vieux cahier en papier (qui se froisse) remplacé par une tablette moderne affichant un "Logbook digital".

Voix-off (Narration) :

"Le choix du canal de transmission garantit la traçabilité. Une consigne donnée à la volée dans un couloir sera oubliée. Les outils structurent la rigueur."

L'Arsenal de Communication :

- **Le PMS (Guest Profile)** : Pour les consignes liées aux préférences du client (ex: "Allergique aux plumes"). S'inscrit directement dans le profil du client pour ses futurs séjours.
- **Le Logbook (Cahier de consignes)** : Qu'il soit papier ou digital (ex: Hotelkit), c'est le journal de bord de l'hôtel. Il trace toutes les anomalies et demandes en cours pour l'équipe suivante.
- **Le "Board" (La Feuille de route)** : C'est le vecteur de transmission vers la femme de chambre. Les consignes spécifiques (ex: *Extra bed*) y sont imprimées ou poussées sur la tablette.

Séquence 5: La Règle des 5 "W"



Indication Vidéo (Visuel) : Cinq lettres s'affichent une à une (W, W, W, W, W) puis se traduisent en français (CQQCOQP).

Voix-off (Narration) :

"Une consigne floue génère des erreurs. La Gouvernante d'étage doit rédiger et transmettre ses requêtes selon la méthode journalistique des 5 W (Who, What, Where, When, Why)."

Structurer son message :

Le "W"	Ce que cela précise (Exemple)
WHO (Qui)	<i>Qui</i> est concerné ? (M. Dupont / Maria la femme de chambre)
WHAT (Quoi)	<i>Quelle</i> est l'action exacte ? (Installer un lit bébé)
WHERE (Où)	<i>Où</i> exactement ? (Chambre 412, près de la fenêtre)
WHEN (Quand)	<i>Quelle</i> est la deadline ? (Avant 14h00 / Check-in)
WHY (Pourquoi)	<i>Le contexte.</i> (Car la famille arrive tôt après un long vol).

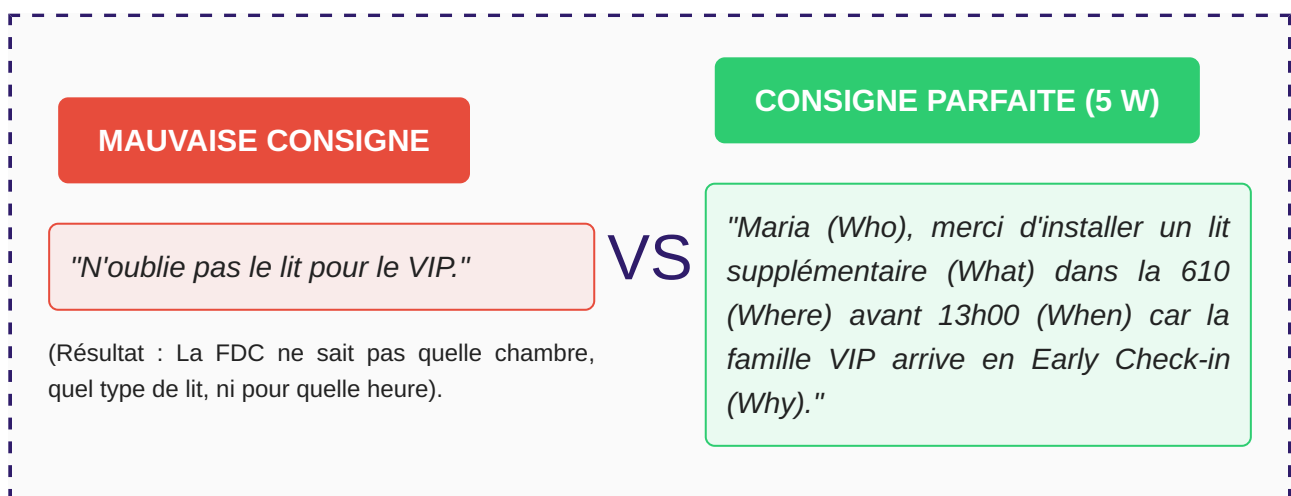
Séquence 6: Schéma - Anatomie d'une Consigne

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un post-it virtuel. Un mauvais message est barré en rouge, et le bon message se construit mot à mot en vert.

Voix-off (Narration) :

"Comparons une consigne rédigée dans la précipitation avec une consigne rédigée selon les standards du luxe."

La Transformation du Message (À animer) :



Séquence 7: Le "Handover" (La Passation)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Un écran d'horloge passe de 15h00 à 15h30. Deux Gouvernantes (Matin et Soir) discutent sérieusement devant l'écran de l'ordinateur du bureau.

Voix-off (Narration) :

"À 15h00, l'équipe du matin (Morning Shift) termine, et l'équipe du soir (Evening/Turndown Shift) prend le relais. Ce moment critique s'appelle le Handover (La Passation)."

Les Étapes du Handover Parfait :

- **Les Demandes en suspens (Pending)** : Le shift du soir doit savoir ce qui n'a pas été fini (ex: "La 304 n'a pas pu être faite car le client y dormait, il faut y retourner ce soir").
- **Le Suivi Technique** : "J'ai ouvert un ticket pour la climatisation de la 512, le technicien n'est pas encore passé, merci de vérifier à 18h."
- **Les Plaintes Clients** : Transmettre l'humeur des clients. "Le client de la 210 était très agacé par le bruit ce matin, faisons preuve de discrétion absolue ce soir lors du service de couverture."

Séquence 8: Le Briefing d'Équipe



Indication Vidéo (Visuel) : La Gouvernante réunit son équipe en cercle dans l'office. Cadrage sur les visages attentifs des femmes de chambre.

Voix-off (Narration) :

"Si le Logbook est pour l'équipe du soir, le Briefing est pour votre propre équipe. La transmission orale des consignes le matin doit être motivante, claire, et rapide."

Comment animer le Briefing (Transmission Descendante) :

Étape du Briefing	Objectif de la Transmission
L'Écoute (Météo du jour)	Capter l'attention de l'équipe, donner les taux d'occupation (la charge de travail).
La Consigne VIP	Donner les noms et spécificités des arrivées clés pour éveiller la vigilance (Le Focus).
Le "Standard du Jour"	Transmettre UNE SEULE consigne technique par jour pour qu'elle soit mémorisée. (Ex: "Aujourd'hui, concentrons-nous sur l'alignement parfait des coussins").

Séquence 9: La Traçabilité (L'Écrit)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une bulle de dialogue avec des paroles s'envole et s'efface (Vent). Puis un tampon "APPROUVÉ" vient s'écraser sur un document écrit.

Voix-off (Narration) :

"Les paroles s'envolent, les écrits restent. En hôtellerie, une consigne non écrite est une consigne qui n'existe pas. La traçabilité protège la Gouvernante et l'hôtel."

La Puissance de la Trace Écrite :

- **Le Profil Client (Cardex) :** Si une femme de chambre vous signale oralement que le client ne boit que du thé vert, cette info est perdue si vous ne la tapez pas immédiatement dans le PMS.
- **La Protection Juridique :** Si vous transmettez la consigne "Ne pas nettoyer la chambre 412, client positif au COVID" uniquement à l'oral, et que l'équipe du soir y entre, votre responsabilité managériale est engagée. Le Logbook fait foi.
- **Le "Closing" de Consigne :** Une consigne tracée doit être "clôturée". Tant qu'elle n'est pas cochée comme résolue, elle est transmise de shift en shift.

Séquence 10: Confidentialité & Filtrage



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'un entonnoir. Plein de mots bruts y entrent, et seuls des mots professionnels, filtrés, en ressortent.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante d'étage est un filtre. Elle ne doit pas transmettre tout ce qu'elle sait, ni écrire tout ce qu'elle entend. Elle doit trier l'information pour respecter la confidentialité et la dignité des clients."

Ce qu'il ne faut JAMAIS transmettre dans le Logbook :

Règle de Filtrage (RGPD et Éthique) :

- Interdiction d'écrire des ragots ("La cliente de la 310 est rentrée très ivre"). *Formulation correcte : "La 310 n'a pas pu être faite le matin (DND), merci de proposer le ménage ce soir".*
- Interdiction de noter des diagnostics médicaux stricts sans codage ("La 205 a un cancer"). *Formulation correcte : "La 205 requiert une assistance PMR, manipuler la chambre avec précaution sanitaire (Allergy-Free)".*
- Ne pas afficher les noms des célébrités (VIP) en clair sur les tableaux blancs de l'office (visibles par tous). Utiliser des pseudonymes si c'est la politique de l'hôtel.

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Symbole d'un lit supplémentaire barré d'une croix rouge, avec un client fatigué.

La Consigne Perdue (Le VIP oublié)

Contexte : À 14h, la Réception vous appelle à la radio : "Maria, merci de rajouter un lit d'appoint (Extra bed) en 402". Vous répondez "OK, je gère", mais vous croisez un technicien pour une fuite d'eau. À 18h, le client arrive. Il n'y a pas de lit. C'est le scandale.

L'Analyse et la Correction Managériale :

1. **L'Erreur** : La consigne a été acceptée oralement sans être notée. Vous vous êtes fiée à votre mémoire en période de Rush.
2. **L'Action Corrective (Immédiate)** : Vous allez en personne avec un équipier monter le lit en urgence, en présentant les excuses de la Direction au client.
3. **La Procédure (La Leçon)** : Ne **jamais** valider une consigne radio sans avoir un stylo et un bloc-notes (ou la tablette) à la main. Vous devez exiger que la réception vous envoie la requête par "Ticket" (App) pour qu'elle soit tracée et reste ouverte jusqu'à sa réalisation.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Symbole "Lune" (Équipe du soir) recevant un rapport parfait de l'équipe de jour.

Le Relais Parfait (Le Turndown Service)

Contexte : Vous finissez votre service à 15h30. Une chambre (la 510) a eu une fuite de climatisation le matin. Le sol est sec mais l'odeur d'humidité persiste. Le client rentre ce soir. Comment passez-vous la consigne ?

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Le Handover) :

1. **La Consigne Écrite (Logbook)** : Vous écrivez : *"Chambre 510 : Fuite d'eau ce matin (résolue par technique). Le sol a été séché, mais odeur d'humidité. Action : Lors de la couverture ce soir, merci d'aérer en grand, de vérifier que le sol reste sec, et d'offrir une attention F&B avec nos excuses."*
2. **La Consigne Orale** : Lors du croisement avec la Gouvernante du Soir, vous pointez cette ligne du Logbook pour vous assurer qu'elle a bien lu cette urgence "Qualité".
3. **Le Résultat** : Le soir, l'employée aère la chambre. Le client rentre dans une chambre parfumée avec des chocolats et un mot. La crise est transformée en fidélisation.

Séquences 13 à 15: Le Climat Social & Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage de l'Étude de cas 3, puis transition fluide vers la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage. Musique d'accomplissement (Corporate).

Étude de Cas N°3 : La Consigne Ascendante (Climat Social)

Contexte : Lors du briefing matinal, vous sentez que vos femmes de chambre sont épuisées. Deux d'entre elles pleurent à cause du rythme des départs. L'info doit remonter.

Action : La transmission des consignes n'est pas que technique, elle est RH (Ressources Humaines). Vous devez transmettre (consigne ascendante) cette alerte rouge à votre Gouvernante Générale ("Burn-out imminent de l'équipe"). Vous filtrez l'émotion pour remonter le fait : "La charge de 16 crédits par jour depuis une semaine brise l'équipe, nous avons besoin d'intérimaires."

Grille d'Évaluation (La Maîtrise de l'Information) :

- [] Ai-je appliqué la règle des 5 W (CQCOQP) à mes demandes pour mon équipe ?
- [] Ai-je noté et clôturé toutes les demandes en suspens dans le Logbook pour l'équipe du soir ?
- [] Mon Briefing matinal transmet-il les priorités (Rush/VIP) clairement et sans ambiguïté ?
- [] Est-ce que j'écoute activement mes FDC lorsqu'elles me remontent une information (Ascendant) ?
- [] Ai-je filtré les informations pour respecter le secret professionnel (RGPD) avant d'écrire ?

L'Essentiel

La propreté est le produit de l'hôtel. La communication est l'énergie qui permet de le fabriquer.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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