



TRAVAIL EN ÉQUIPE ET COORDINATION

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, inspirant la cohésion et le mouvement d'ensemble.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Housekeeping, un Orchestre Symphonique
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - L'Écosystème de l'Étage
3. **Séquence 3** : La Synergie "Gouvernante & Femme de Chambre"
4. **Séquence 4** : La Synergie "Femme de Chambre & Équipier"
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - Le "Swarm Cleaning" (Nettoyage en essaim)
6. **Séquence 6** : La Réunion Matinale (Le Morning Briefing)
7. **Séquence 7** : La Communication Opérationnelle en Cours de Shift
8. **Séquence 8** : Diversité et Inclusion (Travailler avec des cultures différentes)
9. **Séquence 9** : L'Esprit de Corps : L'Entraide comme Standard
10. **Séquence 10** : La Délégation Stratégique de la Gouvernante
11. **Séquence 11** : La Gestion des Conflits Internes (Le Rôle de Médiateur)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - L'Équipier Surchargé (Le Bottleneck)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Conflit Intergénérationnel
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Rush de 14h (Solidarité d'équipe)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: Le Housekeeping, un Orchestre

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant un chef d'orchestre levant sa baguette. Transition fluide (Match cut) vers une Gouvernante d'étage donnant le "Go" matinal à son équipe.

Voix-off (Narration) :

"Le département des étages (Housekeeping) est le plus grand service d'un hôtel en termes d'effectifs. Imaginez-le comme un orchestre symphonique. Si la femme de chambre joue sa partition sans écouter l'équipier, et que l'équipier ignore la Gouvernante, la musique se transforme en bruit. Le luxe exige une coordination parfaite."

Les 3 Objectifs du Travail en Équipe :

- **La Fluidité** : Éliminer les temps d'attente (ex: une femme de chambre bloquée car elle n'a plus de draps propres).
- **La Sécurité et Santé** : Réduire la fatigue physique grâce à l'entraide sur les tâches lourdes (retourner un matelas).
- **La Rétention des Talents** : Un climat de travail sain et solidaire fidélise les employés dans un secteur où le turnover est très élevé.

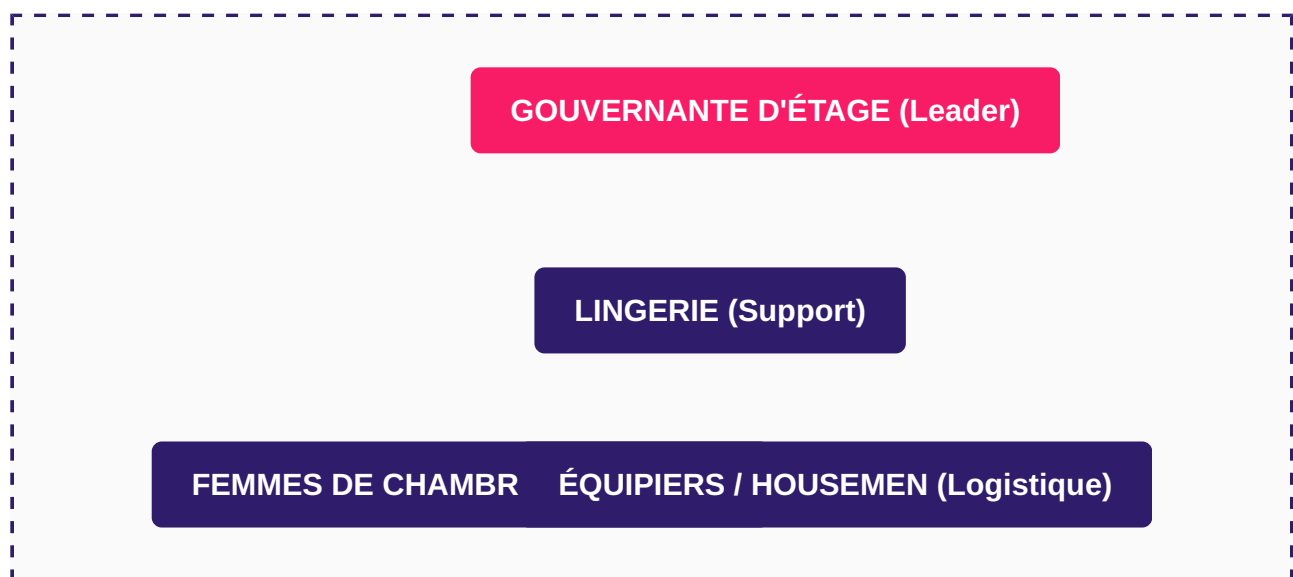
Séquence 2: Schéma - L'Écosystème de l'Étage

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un réseau interconnecté (type maillage). Les nœuds s'illuminent pour montrer qui interagit avec qui.

Voix-off (Narration) :

"Pour comprendre la coordination, il faut cartographier l'écosystème de l'étage. Chaque rôle est interdépendant."

Les Acteurs de la Production (À animer) :



Séquence 3: Synergie Gouvernante & FDC

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche : La Gouvernante valide une chambre (VCI) sur tablette. À droite : La femme de chambre sourit en voyant la notification de validation sur son appareil.

Voix-off (Narration) :

"La relation entre la Gouvernante d'étage et la Femme de Chambre (FDC) est le moteur de l'hôtel. Ce n'est pas une relation de 'flicage', c'est un partenariat de qualité."

La Coordination Quotidienne :

L'Action de la Femme de Chambre	La Réponse de la Gouvernante
Signale une chambre terminée (VC).	Inspecte immédiatement pour éviter que le travail ne s'accumule en fin de journée.
Découvre un dégât matériel (ex: lampe cassée).	Crée le Ticket de Maintenance, évitant à la FDC de perdre du temps à chercher un technicien.
Fait face à une demande client complexe.	Prend le relais ("Ownership") pour que la FDC puisse continuer sa production.

Séquence 4: Synergie FDC & Équipier

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur un couloir. La femme de chambre pose un sac de linge sale devant la porte. L'équipier passe en silence et le récupère sans même qu'ils n'aient à se parler.

Voix-off (Narration) :

"L'équipier (Houseman) est le protecteur logistique de la femme de chambre. Leur coordination permet de gagner des heures de travail sur une semaine."

L'Entraide Logistique (L'Équipier) :

- **Le Ravitaillement (Pantry) :** L'équipier garantit que l'office d'étage est toujours plein. La FDC ne doit jamais attendre du linge propre ou des produits d'accueil.
- **L'Évacuation :** Il vide régulièrement les sacs poubelles et les sacs de linge sale des chariots de ménage pour éviter la surcharge et les TMS.
- **Le Binôme Physique :** Il est appelé en renfort pour bouger un meuble lourd, retourner un matelas, ou shampooiner une moquette. La communication radio doit être fluide entre eux.

Séquence 5: Schéma - Le "Swarm Cleaning"

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation vue de haut d'une chambre. Des points de couleur entrent rapidement, nettoient une zone spécifique, et ressortent en même temps.

Voix-off (Narration) :

"En période de crise ou d'urgence (VIP qui attend dans le hall), l'équipe doit être capable de fusionner ses efforts. C'est la technique du 'Swarm Cleaning' (Nettoyage en essaim)."

Le Nettoyage en Commando (À animer) :

RUSH VIP - TEMPS ALLOUÉ : 15 MINUTES

FDC N°1

File dans la Salle de Bain.
Actionne la chimie, désinfecte,
sèche et place les amenities.

FDC N°2

File dans la Chambre.
Dépoussière, aligne le bureau,
vérifie le minibar et fait le lit.

ÉQUIPIER

Débraque le linge sale au début,
passe l'aspirateur à la fin, sort les
poubelles.

La Gouvernante reste à la porte, supervise, et valide l'inspection instantanément à la sortie de l'essaim.

Séquence 6: Le Morning Briefing

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Gouvernante rassemble l'équipe dans l'office. Cadrage sur son sourire et sa gestuelle ouverte. Elle remet la feuille de route à chaque employée.

Voix-off (Narration) :

"Le travail d'équipe se construit à 8h00 du matin. Le 'Morning Briefing' n'est pas une simple distribution de tâches, c'est le moment de créer l'alignement mental de toute la brigade."

Les Ingrédients d'un Briefing Fédérateur :

- **L'Inclusion** : Dire bonjour à chaque membre de l'équipe individuellement. Observer leur état de forme.
- **La Transparence** : Partager les objectifs de l'hôtel (Taux d'occupation, présence de grands groupes) pour donner du sens à l'effort demandé.
- **La Solidarité** : Demander publiquement : *"Qui a un secteur difficile aujourd'hui et aura besoin d'aide vers 14h ?"*. Anticiper le besoin de soutien avant qu'il ne devienne une crise.

Séquence 7: La Communication en Shift

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Apparition d'un Talkie-Walkie avec une oreillette, suivi d'une tablette montrant une interface de "Chat" d'équipe.

Voix-off (Narration) :

"Une fois déployée dans les couloirs, l'équipe ne se voit plus. La communication doit rester constante sans devenir intrusive. La Gouvernante est le point de ralliement."

Les Règles de la Communication :

L'Outil	Standard de Travail en Équipe
La Radio (Oreillette)	On n'utilise pas la radio pour raconter sa vie. C'est l'outil de la coordination : "Carlos (Équipier), j'ai un lit bébé lourd devant la 310, j'ai besoin de toi."
La Tablette (Appli)	Permet de s'envoyer des notifications silencieuses pour ne pas déranger les clients dans le couloir.
Le Passage Physique	La Gouvernante doit faire des "Rondes de bien-être". Venir physiquement voir une employée juste pour lui demander si tout va bien.

Séquence 8: Diversité et Inclusion

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Montage de visages souriants d'employés de différentes origines et âges, portant le même uniforme de l'hôtel.

Voix-off (Narration) :

"Le département Housekeeping est le plus multiculturel de l'hôtel. Travailler en équipe signifie faire de cette diversité une force, et non une barrière."

Manager la Diversité (Rôle de la Gouvernante) :

- **La Barrière de la Langue** : Utiliser des SOP (Standard Operating Procedures) visuelles avec des photos. Jumeler un nouvel employé ne parlant pas bien la langue avec un "Buddy" (Parrain) bilingue.
- **Le Respect Intergénérationnel** : Valoriser l'expérience des plus anciens (les nommer formateurs) tout en écoutant les idées des plus jeunes (nouvelles techniques, aisance digitale).
- **Zéro Tolérance** : La Gouvernante doit être intransigeante face à toute forme de clanisme, de racisme ou de moquerie au sein de la brigade.

Séquence 9: L'Esprit de Corps (Entraide)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une femme de chambre a terminé son secteur. Elle va naturellement trouver une collègue dans la chambre voisine et commence à faire la poussière avec elle.

Voix-off (Narration) :

"L'esprit d'équipe se mesure à 14h30. Quand une employée a terminé ses chambres, rentre-t-elle chez elle, ou va-t-elle aider sa collègue en difficulté ? C'est le standard de l'entraide."

Créer la Culture de l'Entraide :

- **Le Principe d'Équipe** : "Personne n'a fini tant que l'étage n'est pas fini". La Gouvernante valorise ceux qui aident les autres (Félicitations lors du briefing suivant).
- **L'Agilité** : La Gouvernante réassigne les chambres non faites d'une employée en retard aux employées qui ont pris de l'avance, en expliquant toujours que c'est pour l'équilibre du groupe.

Séquence 10: La Gestion des Conflits



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'un éclair (Tension) entre deux employés. La Gouvernante se place entre eux avec un geste d'apaisement (les mains ouvertes).

Voix-off (Narration) :

"La fatigue et la pression font naître des tensions. Deux collègues qui se disputent pour un aspirateur, cela détruit le travail en équipe. La Gouvernante est la médiatrice de l'étage."

La Règle d'Or de la Médiation :

L'Erreur	La Solution Managériale
Laver son linge sale en public (dans le couloir devant les clients).	L'Isolement : La Gouvernante prend immédiatement les deux employés à part dans un bureau ou un office fermé.
Prendre parti pour l'employé le plus ancien.	La Neutralité : Écouter les deux versions (Écoute active). Ne juger que les faits (ex: "Le chariot de linge a été laissé vide"), pas les personnes.

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Image d'un équipier (Houseman) débordé par des sacs de linge, essuyant son front.

L'Équipier Surchargé (Le Bottleneck)

Contexte : Il y a beaucoup de départs aujourd'hui. L'unique équipier de l'étage n'arrive plus à vider les poubelles ni à descendre le linge. Résultat : les chariots des femmes de chambre débordent, elles ne peuvent plus travailler. C'est un "goulot d'étranglement".

L'Action de la Gouvernante d'Étage (Coordination) :

1. **Le Diagnostic** : Le problème n'est pas la lenteur de l'équipier, mais la mauvaise répartition du flux. Tout le monde a fait ses "Départs" (gros volume de linge) en même temps.
2. **L'Aide Immédiate** : La Gouvernante appelle un équipier d'un autre étage en renfort "Flash" pendant 15 minutes.
3. **La Correction (Travail en Équipe)** : La Gouvernante demande aux femmes de chambre de pré-trier le linge dans la chambre ou de l'aider à charger l'ascenseur pour soulager la logistique.

Séquence 12: Étude de Cas N°2



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 2". Symbole d'un conflit entre une personne âgée et une jeune recrue avec un téléphone.

Le Conflit Intergénérationnel

Contexte : Une femme de chambre très expérimentée (20 ans de maison) refuse d'utiliser la nouvelle application sur tablette. Elle critique durement une jeune recrue de 20 ans qui nettoie "moins bien" mais utilise parfaitement le système digital.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage (Créer la Synergie) :

1. **Briser la Concurrence :** Vous organisez une rencontre. Vous valorisez l'ancienne pour son "Oeil de lynx" et la qualité de ses lits, et la jeune pour sa rapidité d'adaptation technologique.
2. **Le Tutorat Croisé :** Vous les mettez en binôme (Travail en équipe). La plus ancienne apprend les "Tips" du nettoyage parfait à la jeune. En échange, la jeune gère la validation sur la tablette pour les deux.
3. **Le Résultat :** Leurs faiblesses s'annulent, le conflit devient une force de production.

Séquences 13, 14 & 15: Cas N°3 et 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 : Le Rush de 14h (Solidarité)

Le Problème : À 14h15, il reste 4 chambres à nettoyer pour Maria. Elle est en pleurs car elle est en retard et le Check-in est à 15h. Sarah et Fatima ont terminé leur secteur.

L'Action (Coordination) : La Gouvernante ne blâme pas Maria. Elle redirige immédiatement Sarah et Fatima vers les chambres de Maria. L'une fait les lits, l'autre les salles de bain, Maria fait la poussière. En 40 minutes (Swarm Cleaning), les 4 chambres sont inspectées. L'esprit de corps a sauvé la journée.

Grille d'Évaluation (Management d'Équipe) :

- [] Mon Briefing matinal crée-t-il un sentiment d'appartenance et de clarté pour la journée ?
- [] La communication (Radio/Tablette) entre les FDC et les Équipiers est-elle fluide et respectueuse ?
- [] Suis-je capable de réorganiser mon équipe en "Swarm Cleaning" lors d'une urgence ?
- [] Est-ce que j'encourage et je valorise l'entraide de fin de shift ("Personne n'a fini tant que l'étage n'est pas fini") ?
- [] Ai-je désamorcé les conflits potentiels en privé, avec une écoute neutre et impartiale ?

L'Essentiel

Le luxe n'est pas l'œuvre d'une seule personne, c'est le résultat d'une chorégraphie d'équipe parfaitement maîtrisée.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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