



DÉPARTS TARDIFS ET GESTION DES URGENCES

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, évoquant l'efficacité sous pression.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Pression de l'Imprévu en Hôtellerie
2. **Séquence 2** : Le "Late Check-Out" (LCO) : Définition et Impact
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Flux de Communication du LCO
4. **Séquence 4** : Les Stratégies de Contournement du LCO
5. **Séquence 5** : L'Urgence Absolue : La "Rush Room" (Client en attente)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - Le "Swarm Cleaning" (Nettoyage Commando)
7. **Séquence 7** : Gérer le Client qui refuse de libérer la chambre
8. **Séquence 8** : Urgence N°2 : Le Dégât des eaux ou Panne Majeure
9. **Séquence 9** : Urgence N°3 : Le Risque Biologique (Client Malade)
10. **Séquence 10** : La Mise à Jour en Temps Réel du PMS (VD, VC, VCI, OOO)
11. **Séquence 11** : La Communication Diplomatique avec le Client
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le VIP qui prolonge son Late Check-Out
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Early Check-In surprise à 10h00
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'accident technique à 14h30
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: La Pression de l'Imprévu

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant une horloge s'approchant de 15h00. Un hall de réception rempli de clients attendant avec leurs bagages, puis une femme de chambre concentrée.

Voix-off (Narration) :

"L'hôtellerie est une industrie de l'instant. Même avec le meilleur planning du monde, la journée d'une Gouvernante d'étage est toujours ponctuée d'imprévus. Départs tardifs, clients impatients dans le hall, pannes de dernière minute... L'excellence se mesure à la capacité de gérer ces urgences sans que le client ne ressente le moindre stress."

Les 3 Objectifs face à l'Urgence :

- **L'Agilité** : Réorganiser les tâches de l'équipe instantanément (Re-boarding).
- **La Communication** : Informer la réception en temps réel pour qu'ils puissent gérer l'attente du client (offrir un verre, faire patienter).
- **Le Sang-Froid** : Ne jamais paniquer l'équipe de nettoyage, car la précipitation entraîne des erreurs d'hygiène et des accidents de travail.

Séquence 2: Le Late Check-Out (LCO)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche, un client dort paisiblement à 13h00. À droite, le couloir avec la femme de chambre qui attend avec son chariot.

Voix-off (Narration) :

"Le Départ Tardif (Late Check-Out ou LCO) est un privilège accordé aux clients fidèles ou VIPs. Le client garde sa chambre jusqu'à 14h, 16h, voire 18h. Mais pour les étages, c'est un véritable casse-tête logistique."

L'Impact du LCO sur les Étages :

Problématique	Explication Opérationnelle
Le Blocage du Nettoyage	La femme de chambre ne peut pas avancer sur son secteur. Si elle a 3 LCO dans le même couloir, elle risque de finir son shift sans avoir pu nettoyer ses chambres.
L'Effet Domino (Back-to-Back)	Si la chambre 310 est en LCO jusqu'à 16h, et qu'un nouveau client doit arriver dans cette même chambre à 17h, la Gouvernante n'a qu'une heure pour faire le nettoyage à blanc et l'inspection.

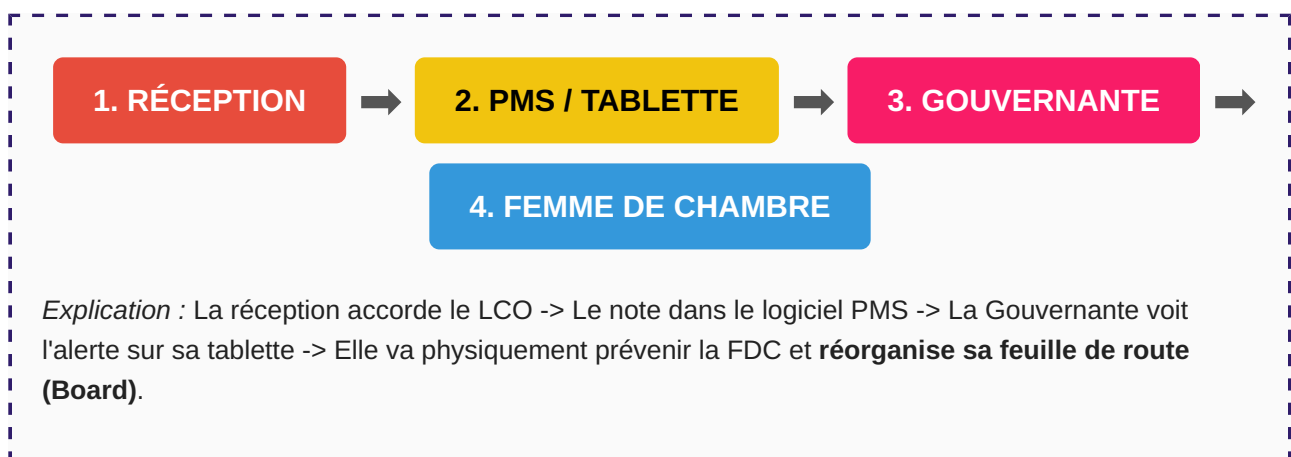
Séquence 3: Schéma - Flux de Communication LCO

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un flux d'information (Flowchart) horizontal. Les étapes s'allument avec un son de validation ("Ding !").

Voix-off (Narration) :

"Un LCO mal communiqué est une source de conflits. La Gouvernante d'étage doit s'assurer que l'information ruisselle de la Réception jusqu'à la femme de chambre."

Le Circuit du Départ Tardif (À animer) :



Séquence 4: Stratégies de Contournement du LCO

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une femme de chambre se voit bloquée par une porte avec un panneau DND. La Gouvernante arrive, pointe une autre chambre sur sa tablette, et elles se déplacent.

Voix-off (Narration) :

"Face à un ou plusieurs LCO, l'équipe ne doit jamais rester inactive dans les couloirs. La Gouvernante d'étage applique des stratégies de contournement pour maintenir la productivité."

L'Agilité Managériale :

- **Le "Zoning" Alternatif :** Basculer temporairement la femme de chambre sur un autre secteur ou étage pour aider une collègue, en attendant que sa propre chambre se libère.
- **Les Tâches Périodiques (Deep Cleaning) :** Utiliser ce temps d'attente pour faire réaliser des tâches de fond : détartrage des pommeaux de douche, nettoyage des grilles de VMC, ou rangement de l'office (Pantry).
- **La Passation (Handover) :** Si le client part à 17h et que le shift de la FDC termine à 16h, la Gouvernante consigne la chambre dans le Logbook pour que *l'équipe du soir* (Evening Shift) réalise le nettoyage "à blanc".

Séquence 5: L'Urgence Absolue (Rush Room)



Indication Vidéo (Visuel) : Une alarme rouge clignote sur la tablette avec la mention "RUSH ROOM 412".

Voix-off (Narration) :

"Le cauchemar de la réception, c'est le client qui arrive fatigué et dont la chambre n'est pas prête. Cette urgence s'appelle une 'Rush Room' ou 'Queue Room'. La réponse des étages doit être militaire."

La Gestion de la "Rush Room" :

Étape	Action de la Gouvernante d'Étage
1. Le Gel des Tâches	Stopper immédiatement le nettoyage des chambres non prioritaires (ex: les recouches ou les départs pour le lendemain).
2. L'Assaut (Swarm)	Concentrer les forces vives (Femmes de chambre, équipiers) sur cette unique chambre pour réduire le temps de nettoyage par 3.
3. L'Inspection Flash	Rester à la porte de la chambre pour valider instantanément la propreté (VCI) et donner le feu vert à la réception.

Séquence 6: Schéma - Le Swarm Cleaning

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation vue de haut d'une chambre. Des icônes représentant le personnel entrent et se répartissent les zones en un éclair.

Voix-off (Narration) :

"Le Swarm Cleaning, ou nettoyage en essaim, est la technique ultime face à une urgence. En coordonnant plusieurs personnes dans une même pièce, une chambre sale devient VCI en 15 minutes."

Le Nettoyage "Commando" (À animer) :

RÉPARTITION RUSH - 15 MINUTES CHRONO

FDC 1 (Salle de Bain)

Désinfecte, essuie, place les produits d'accueil (Amenities) et les serviettes.

FDC 2 (La Chambre)

Fait le lit "au carré", dépoussière le bureau, réassortit le minibar.

ÉQUIPIER (Logistique)

Débraque le sale au début, passe l'aspirateur à la fin (en reculant vers la porte).

Séquence 7: Le Client qui refuse de partir

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône d'un client dans son lit à 14h00, refusant d'ouvrir la porte. La Gouvernante parle dans sa radio avec diplomatie.

Voix-off (Narration) :

"Parfois, l'urgence vient du client lui-même. Un client qui dépasse son heure de départ sans prévenir (Overstay) bloque toute l'organisation de l'hôtel."

Comment Gérer l'Overstay ?

- **Zéro Confrontation** : La femme de chambre ou la Gouvernante ne doit jamais se disputer avec un client ou exiger qu'il parte. Le mot d'ordre est la courtoisie : *"Monsieur, avez-vous prolongé votre séjour à la réception ?"*
- **L'Escalade à la Réception** : C'est à la réception (Front Office) ou au Duty Manager de téléphoner dans la chambre pour demander gentiment au client de libérer les lieux.
- **Ne Jamais forcer l'entrée** : Si le client ne répond pas (ou affiche DND), on ne force pas la porte. On informe la sécurité pour un "Wellness Check" (Vérification de santé).

Séquence 8: L'Urgence Technique ou Matérielle

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un tuyau éclate dans une salle de bain (animation). Une flaque d'eau se répand. Apparition du symbole OOO (Out of Order).

Voix-off (Narration) :

"Le dégât des eaux, la vitre brisée ou la panne électrique totale : ces urgences techniques rendent la chambre invendable. La réaction doit être immédiate pour limiter les dommages financiers."

La Procédure "Out of Order" (Hors Service) :

1. **Sécuriser la zone** : Couper l'eau ou l'électricité si possible, éponger le gros du dégât, fermer la porte de la chambre.
2. **Bascule PMS (OOO)** : La Gouvernante bascule le statut de la chambre dans le logiciel (OOO) pour que la réception ne l'attribue à personne. Le "Room Move" (changement de chambre) est organisé si la chambre était occupée.
3. **Alerte Maintenance** : Déclencher une intervention d'urgence par radio (Ticketing) et alerter la Direction si les dégâts s'étendent au couloir ou à l'étage inférieur.

Séquence 9: L'Urgence Biologique (Client malade)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Symbole "Biohazard" rouge. Une employée enfile des gants épais et un masque, avec un sac jaune à ses pieds.

Voix-off (Narration) :

"La pire urgence en chambre est le risque biologique. Un client a été malade (vomi, sang) ou présente des symptômes infectieux graves. La protection de l'équipe prime sur tout le reste."

Le Protocole "Biohazard" :

- **Équipement (EPI) :** Interdiction formelle de nettoyer sans gants jetables (nitrile), masque, et parfois surblouse.
- **Le Sac Hydrosoluble :** Le linge souillé ne doit pas être mis avec le linge normal. Il est confiné dans un sac spécial (qui fondra directement dans la machine à laver de la blanchisserie sans être manipulé).
- **Désinfection Massive :** Utilisation de produits virucides puissants (en respectant le temps d'action de 5 minutes). Si la moquette est touchée, la Gouvernante condamne la chambre pour intervention d'une shampouineuse extractrice.

Séquence 10: La Mise à Jour du PMS



Indication Vidéo (Visuel) : L'écran d'une tablette affiche différents codes (VD, VC, VCI, OOO). Un doigt tape frénétiquement pour mettre à jour les statuts.

Voix-off (Narration) :

"Dans l'urgence, le premier réflexe qu'on oublie est souvent la technologie. Or, sans mise à jour du logiciel, la réception est aveugle."

La Règle de l'Information en Temps Réel :

L'Oubli Courant	La Conséquence (Effet Domino)
Oublier de valider "VCI" (Inspectée) après un Swarm Cleaning.	La réception continue de faire attendre le client dans le hall, alors que la chambre est prête. Le client est furieux.
Mettre une chambre en OOO sans explication (Notes).	La réception ou les ventes voient que la chambre est bloquée, mais ne savent pas si elle sera réparée dans 1 heure ou dans 3 jours.

Séquence 11: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 1". Image d'une valise devant la porte, avec une horloge marquant 16h00.

Le VIP qui prolonge son Late Check-Out

Contexte : Un client très important (VIP) a obtenu un départ tardif à 14h. À 14h15, il vous dit dans le couloir : "Je garde la chambre jusqu'à 17h, j'ai une réunion téléphonique." Le problème : cette chambre est attribuée à un autre VIP qui arrive à 18h.

La Réaction de la Gouvernante d'Étage :

1. **Le Sang-Froid (Ne pas s'opposer)** : Vous répondez avec le sourire : "*Bien sûr Monsieur, je transmets l'information à la réception.*" On ne s'oppose jamais à un VIP dans le couloir.
2. **L'Alerte Réception** : Vous prévenez immédiatement le Duty Manager. C'est à la réception de gérer le "Room Move" (changement de chambre) pour le futur client, ou de négocier avec le client actuel.
3. **Préparation de l'Équipe** : Vous prévenez votre équipe du soir (Handover) que cette chambre devra subir un nettoyage "à blanc" express (Rush) entre 17h et 18h. Le planning est réorganisé.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Le soleil se lève, et une icône d'alerte clignote avec l'heure "10h00".

L'Early Check-In surprise à 10h00

Contexte : Vous êtes en train de faire le briefing matinal. La réception vous appelle : "Nous avons un client Platinum qui vient d'arriver (Early Check-In surprise). Sa chambre (la 405) est VD (Sale), le client précédent est parti très tôt ce matin."

L'Action Managériale de la Gouvernante :

1. **Agilité Immédiate** : Vous mettez fin au briefing. Vous prenez votre meilleure femme de chambre et un équipier.
2. **Le Swarm Cleaning** : Vous montez à la 405. La FDC attaque la salle de bain, l'équipier le débraquage, et vous-même (Gouvernante) aidez à faire le lit "au carré" pour gagner du temps.
3. **L'Inspection Instantanée** : En 12 minutes, la chambre est prête. Vous ajoutez la touche "Amenities VIP", validez sur tablette (VCI) et donnez le feu vert à la réception. Une crise transformée en triomphe de service client.

Séquences 13, 14 & 15: Cas N°3 & Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage de l'Étude de Cas 3, puis transition vers la "Checklist Ultime" de la Gouvernante. Défilement du texte vers le haut. Musique de conclusion épique.

Étude de Cas N°3 : L'accident technique à 14h30

Le Problème : En inspectant la chambre 310 (censée être propre et prête pour l'arrivée de 15h), vous testez la chasse d'eau. Elle se bloque et l'eau commence à déborder sur le sol de la salle de bain.

L'Action : Vous fermez immédiatement le robinet d'arrêt d'eau (sous les toilettes) pour stopper l'inondation. Vous passez la chambre en OOO sur le PMS. Vous appelez la Réception : *"Urgence 310. Chambre inutilisable (dégât des eaux), merci de changer l'attribution du client (Room Move)."* Vous appelez la Maintenance. Vous avez sauvé l'hôtel d'un désastre face au client.

Grille d'Évaluation (Gestion des Urgences) :

- ☐ L'équipe est-elle capable de se réorganiser en "Swarm Cleaning" sans paniquer ?
- ☐ La communication (Radio/Tablette) vers la Réception est-elle immédiate face à un "Rush" ?
- ☐ Les statuts PMS (OOO, VCI) sont-ils mis à jour en temps réel pour ne pas bloquer les ventes ?
- ☐ Les "Late Check-Outs" sont-ils contournés intelligemment pour que l'équipe continue de travailler ?
- ☐ Les protocoles de sécurité (Risque biologique/technique) sont-ils respectés avant tout ?

Le Mot de la Fin

L'urgence est le quotidien de l'hôtellerie. C'est dans ces moments de crise que le leadership et le calme de la Gouvernante font la différence entre le chaos et le luxe.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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