



OBJETS TROUVÉS ET PROCÉDURES (LOST & FOUND)

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. Utiliser une musique de fond "Corporate Enquête", un ton sérieux et structuré, évoquant la confiance et la rigueur légale.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Enjeu de Confiance (Lost & Found)
2. **Séquence 2** : La Découverte en Chambre (Où et Quand ?)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Circuit de l'Objet Trouvé
4. **Séquence 4** : L'Enregistrement et la Traçabilité (Les 4 "W")
5. **Séquence 5** : Le Conditionnement et l'Étiquetage (La mise sous scellés)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - La Classification des Objets (Valeur)
7. **Séquence 7** : Le Stockage et la Sécurité du Local "L&F"
8. **Séquence 8** : Le Protocole de Contact avec le Client (La Discrétion)
9. **Séquence 9** : La Restitution de l'Objet (Vérification et Expédition)
10. **Séquence 10** : Schéma Explicatif - La Matrice des Délais de Conservation
11. **Séquence 11** : La Fin de Vie de l'Objet (Don, Destruction, Employé)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Bijou de Grande Valeur (Le Coffre)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Objet Intime ou Compromettant
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Client réclame un objet non trouvé
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

Séquence 1: L'Enjeu de Confiance

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll montrant un client découvrant à l'aéroport qu'il a oublié sa montre. Transition sur une femme de chambre soulevant un oreiller et trouvant ladite montre.

Voix-off (Narration) :

"Oublier un objet personnel dans une chambre d'hôtel est une expérience angoissante pour un client. C'est à cet instant précis que se joue l'intégrité de l'établissement. Le département Housekeeping n'est pas seulement responsable de la propreté, il est le gardien des biens du client. Une gestion rigoureuse des objets trouvés (Lost & Found) est le test ultime d'honnêteté et de professionnalisme."

Les 3 Piliers du Lost & Found :

- **L'Honnêteté Absolue** : C'est la base du recrutement en hôtellerie. Un objet volé équivaut à un licenciement immédiat pour faute grave.
- **La Traçabilité** : Un objet non enregistré est un objet virtuellement perdu. Tout doit être écrit et daté.
- **Le Cadre Légal** : Conserver les objets d'autrui engage la responsabilité civile de l'hôtel. Des procédures de restitution strictes doivent s'appliquer.

Séquence 2: La Découverte en Chambre

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation (Scan visuel) d'une chambre avec des "zones chaudes" qui clignotent où les clients oublient le plus souvent leurs affaires.

Voix-off (Narration) :

"La découverte d'un objet oublié a lieu à 95% lors du nettoyage d'une chambre en 'Départ' (VD). C'est pourquoi l'inspection visuelle minutieuse est la première étape du nettoyage."

Le Top 5 des Cachettes Involontaires :

Zone de la Chambre	Objets Fréquemment Oubliés
Sous les oreillers / Draps	Montres, bijoux, téléphones portables, liseuses électroniques, pyjamas.
Le Coffre-fort (Safe)	Passeports, enveloppes d'argent liquide, documents confidentiels, ordinateurs.
Prises Murales (Plinthes)	Chargeurs de téléphones et adaptateurs universels.
Salle de Bain (Douche/ Meuble)	Trousses de toilette de marque, bagues posées sur le lavabo, maquillage.

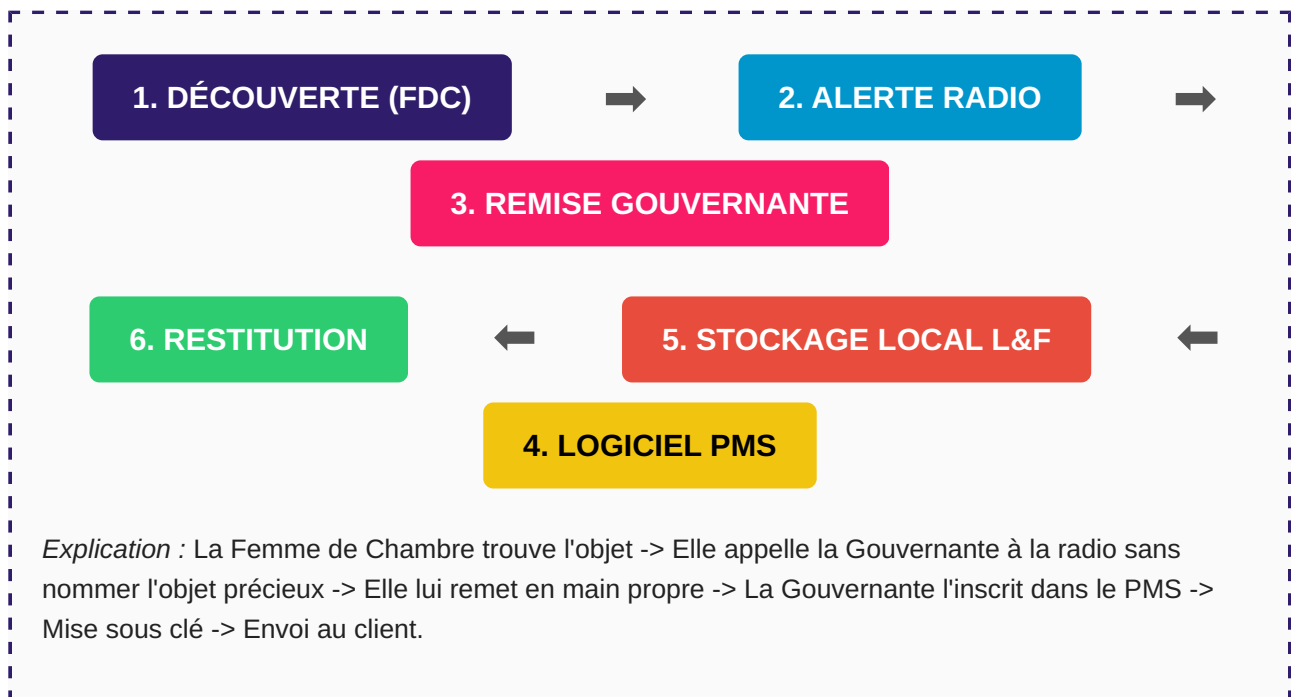
Séquence 3: Schéma - Circuit de l'Objet

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation type "Diagramme de flux" (Flowchart) horizontal montrant le parcours sécurisé de l'objet, des mains de la FDC jusqu'à l'armoire scellée.

Voix-off (Narration) :

"Dès l'instant où l'objet est touché par le personnel, le chronomètre tourne. L'objet ne doit jamais rester sur le chariot de ménage. Il doit suivre un circuit ultra-sécurisé."

Le Parcours de Sécurisation (À animer) :



Séquence 4: L'Enregistrement (Les 4 "W")

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Focus sur l'écran d'une tablette. La Gouvernante remplit un formulaire L&F avec les champs Who, What, Where, When qui s'animent.

Voix-off (Narration) :

"Un objet non enregistré n'existe pas. L'enregistrement doit être chirurgical et descriptif. La Gouvernante d'étage applique la règle internationale des 4 W."

La Règle d'Enregistrement L&F :

- **WHAT (Quoi)** : Description neutre et précise. *Erreur* : "Une montre Rolex en or". *Correct* : "Une montre en métal jaune avec cadran à aiguilles, marque apparente Rolex". (Ne jamais affirmer l'authenticité d'un bijou).
- **WHERE (Où)** : Le numéro de la chambre ET l'emplacement exact (Ex : Chambre 402, sous le lit côté fenêtre).
- **WHEN (Quand)** : Date et heure exacte de la découverte (crucial pour recouper avec le PMS si plusieurs clients ont occupé la chambre le même jour).
- **WHO (Qui)** : Le nom de l'employée qui l'a trouvé (Facteur d'honnêteté et de traçabilité).

Séquence 5: Le Conditionnement & L'Étiquette



Indication Vidéo (Visuel) : Une Gouvernante met un objet dans un sac plastique transparent, le scelle (Ziploc), et y agrafe une étiquette imprimée générée par la tablette.

Voix-off (Narration) :

"L'objet doit être protégé de l'humidité, de la poussière et du vol. Un objet jeté en vrac dans un tiroir est une faute de procédure majeure."

La Procédure de Mise sous Scellés :

L'Étape de Conditionnement	Standard Hôtelier
Le Sac Transparent (Ziploc)	Permet de voir l'objet sans avoir à ouvrir et fouiller dans le sac, évitant ainsi les manipulations inutiles.
L'Étiquette Unique (Tag)	Une étiquette numérotée (générée par le PMS) est attachée au sac. Elle comporte le numéro L&F, la date et la chambre.
Les Liquides / Flacons	Les flacons ouverts (parfums, crèmes) doivent être bien fermés et mis dans des sacs séparés des vêtements pour éviter les fuites.

Séquence 6: Schéma - La Classification



Indication Vidéo (Visuel) : Un tableau se dessine avec trois colonnes (Valeur, Non-Valeur, Périssable). Des objets (icônes) tombent dans la bonne catégorie.

Voix-off (Narration) :

"Tous les objets trouvés n'ont pas la même importance aux yeux de la loi et de la procédure hôtelière. La Gouvernante doit les classer immédiatement pour déterminer leur lieu de stockage."

Les 3 Niveaux de Valeur (À animer) :

HAUTE VALEUR	NON-VALEUR	PÉRISSABLES / DÉCHETS
Bijoux, Espèces, Passeports, Ordinateurs, Téléphones, CB.	Vêtements, Chargeurs, Lunettes de soleil standard, Livres, Jouets.	Nourriture, Bouteilles entamées, Sous-vêtements usagés.
→ COFFRE-FORT (Safe)	→ ARMOIRE L&F (Étagères)	→ DESTRUCTION (24h)

Séquence 7: Le Stockage et le Local L&F

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Plan sur la porte d'un local portant l'inscription "Lost & Found". La Gouvernante ouvre la porte avec une clé sécurisée (pass spécifique).

Voix-off (Narration) :

"Le local des objets trouvés est une annexe du bureau de la Gouvernante Générale. Son accès doit être ultra-restreint. Une perte dans le local L&F est la pire faille de sécurité possible."

Les Règles du Local L&F :

- **L'Accès Sécurisé** : Seuls les managers (Gouvernantes, Assistant, Direction) ont la clé de ce local. Les femmes de chambre n'y entrent jamais seules.
- **L'Organisation par Mois** : Pour faciliter les recherches, le local est souvent divisé en casiers mensuels (Janvier, Février, etc.).
- **L'Inventaire Périodique** : La Gouvernante doit faire un audit du local une fois par mois pour s'assurer qu'aucun sac enregistré sur le PMS ne manque physiquement.

Séquence 8: Le Protocole de Contact Client

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Un écran de téléphone divisé. D'un côté la réception qui appelle, de l'autre une main avec une alliance qui répond. Un symbole de "Silence/Chut" apparaît.

Voix-off (Narration) :

"Le client a oublié quelque chose. Faut-il l'appeler pour le lui dire ? Dans l'hôtellerie de luxe, la règle d'or est la discrétion. Une communication maladroite peut causer un désastre personnel pour le client."

La Règle de Non-Contact Proactif :

STANDARD : Sauf instruction expresse de la Direction ou s'il s'agit d'un passeport bloquant un vol, **on ne contacte jamais le client pour lui dire qu'il a oublié un objet. On attend qu'il réclame.**

Pourquoi ? (La Confidentialité) : Si vous appelez le domicile du client et que son conjoint répond : "M. Dupont a oublié sa montre dans notre hôtel ce week-end", alors que le conjoint pensait que M. Dupont était en voyage d'affaires dans une autre ville, vous venez de déclencher une crise grave. Le client doit être l'initiateur de la recherche.

Séquence 9: La Restitution (Expédition)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une Gouvernante emballe l'objet dans un colis avec du papier bulle. Un reçu UPS/DHL s'imprime.

Voix-off (Narration) :

"Le client appelle l'hôtel. Il a bien oublié son objet. Le processus de restitution s'enclenche, il doit être sécurisé juridiquement."

Les Étapes de Restitution :

1. **L'Identification** : La réception ou la Gouvernante demande au client de décrire précisément l'objet (couleur, marque, détail) pour prouver qu'il lui appartient, avant de confirmer l'avoir trouvé.
2. **Les Frais d'Envoi** : L'expédition (frais de port DHL/FedEx) est systématiquement **à la charge du client**. Le paiement se fait via un lien sécurisé avant l'envoi. (Les hôtels de grand luxe offrent parfois l'envoi pour les VIP 3).
3. **La Clôture (Closing)** : Une fois le colis remis au transporteur, la Gouvernante ajoute le numéro de suivi (Tracking) dans le logiciel L&F et passe le statut de l'objet à "Returned to Guest" (Restitué).

Séquence 10: Schéma - Matrice de Conservation

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un calendrier (Timeline) animé. Des pages se tournent. Des délais (1 mois, 6 mois, 1 an) apparaissent pour différentes icônes d'objets.

Voix-off (Narration) :

"L'hôtel ne peut pas conserver les objets indéfiniment. Les délais de conservation sont dictés par la loi locale (Code Civil) et le règlement intérieur de l'hôtel."

Les Délais Hôteliers Standards (À animer) :

Type d'Objet	Délai de Garde
HAUTE VALEUR (Bijoux, Tech)	6 MOIS à 1 AN (et 1 jour)
VÊTEMENTS / LIVRES / CHARGEURS	3 MOIS (ou 90 Jours)
SOUS-VÊTEMENTS USAGÉS	Jetés immédiatement (Hygiène)
ALCOOL / NOURRITURE FERMÉE	24 Heures puis détruits

Séquence 11: La Fin de Vie de l'Objet

 **Indication Vidéo (Visuel)** : La Gouvernante met à jour le logiciel de "Pending" à "Donated" (Donné) ou "Discarded" (Jeté).

Voix-off (Narration) :

"Que faire une fois le délai de conservation expiré et que le client n'a jamais réclamé son bien ? La fin de vie de l'objet est une procédure très stricte pour éviter tout abus en interne."

Que devient l'objet ?

- **La Remise à l'Employé (Loi coutumière)** : Souvent, l'employé qui a trouvé l'objet (inscrit dans le champ "WHO") a le droit de le récupérer (Gate Pass) une fois le délai légal écoulé. Une belle récompense pour son honnêteté.
- **Le Don à des Œuvres (Charity)** : Les vêtements oubliés en bon état sont souvent regroupés et donnés à des associations caritatives locales. Le don doit être tracé.
- **La Destruction (Discard)** : Les produits de toilette, cosmétiques entamés, chargeurs défectueux ou cartes bancaires (qui doivent être coupées en deux) sont détruits.

Séquences 12 & 13: Études de Cas

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, résolutions en vert.

Cas Pratique N°1 : Le Bijou de Grande Valeur

Le Problème : Une FDC trouve une bague sertie de diamants dans la SDB.

L'Action : Elle ne met pas la bague dans sa poche pour vous la donner plus tard. Elle appelle la Gouvernante immédiatement. La Gouvernante vient en chambre, prend une photo de la bague *in situ* (à l'endroit où elle a été trouvée). Elle l'enregistre comme "Bague en métal blanc avec pierres transparentes". L'objet est placé directement dans l'enveloppe sécurisée du coffre-fort central de la Réception/Sécurité (et non dans l'armoire L&F des étages).

Cas Pratique N°2 : L'Objet Intime ou Compromettant

Le Problème : Lors du nettoyage, la FDC trouve un sex-toy, des médicaments intimes ou des documents compromettants oubliés dans un tiroir.

L'Action : Tolérance zéro sur les rires ou le jugement. La Gouvernante gère cela avec le plus grand sérieux. L'objet est mis sous sac opaque fermé (non transparent). Dans le logiciel, l'objet est décrit avec pudeur ("Objet personnel", "Accessoire médical") pour que la réception, si elle voit l'écran, ne mette pas le client mal à l'aise lorsqu'il réclamera.

Séquences 14 & 15: Étude de Cas 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 d'accomplissement.

Étude de Cas N°3 : Le Client réclame un objet "Non Trouvé"

Le Problème : Un client furieux appelle : "J'ai oublié ma tablette sur le lit, vous me l'avez volée !" Or, le logiciel PMS n'indique aucun objet trouvé pour cette chambre.

La Gestion de Crise : Ne jamais s'énervier ni affirmer que le client ment. Vous menez l'enquête : 1. Qui a nettoyé la chambre ? 2. Qui est entré après (Minibar, Technicien) via la lecture de la serrure électronique. 3. Vous fouillez physiquement les sacs aspirateurs de l'étage et les poubelles (au cas où la tablette aurait glissé dans les draps). Si rien n'est trouvé, la Direction (Sécurité) prend le relais pour gérer le litige avec le client.

Grille d'Évaluation (Sécurité L&F) :

- [] Les objets trouvés sont-ils descendus au bureau et enregistrés dès leur découverte (pas en fin de service) ?
- [] La règle des 4 W (Who, What, Where, When) est-elle systématiquement appliquée dans le PMS ?
- [] Les objets sont-ils emballés proprement dans des sacs transparents avec étiquette générée ?
- [] La politique de confidentialité (Ne pas contacter le client de manière proactive) est-elle respectée ?
- [] Le local L&F est-il toujours strictement fermé à clé et réservé au management ?

Le Mot de la Fin

Chaque objet rendu est une preuve irréfutable de l'intégrité et de la loyauté de l'hôtel envers ses clients. C'est l'essence même du service.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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