RÔLE ET MISSIONS DU VALET DE CHAMBRE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Valet de Chambre (Équipier d'Étage)

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation Initiale : Valet de Chambre / Équipier

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Force", "Logistique" et "Soutien" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant l'efficacité et le dynamisme.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Pilier Invisible des Étages
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Binôme Valet / Femme de Chambre
3. **Séquence 3** : Mission 1 : La Logistique du Linge (Approvisionnement)
4. **Séquence 4** : Mission 2 : Le Circuit du Linge Sale et des Déchets
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - La Gestion de l'Office (Pantry)
6. **Séquence 6** : Mission 3 : L'Entretien des Espaces Communs (Couloirs)
7. **Séquence 7** : Mission 4 : Les Tâches Lourdes (Moquettes, Vitrerie)
8. **Séquence 8** : Mission 5 : Manutention et Demandes Spéciales Clients
9. **Séquence 9** : Schéma Explicatif - La Matrice des Priorités de l'Équipier
10. **Séquence 10** : L'Attitude, le Grooming et la Discrétion du Valet
11. **Séquence 11** : Ergonomie et Sécurité (Protéger son dos)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Rush du Linge (Pénurie à 11h)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Demande Urgente (Le lit bébé)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La Tache dans le Couloir (Gestion de crise)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation du Valet de Chambre

Séquence 1: Le Pilier Invisible des Étages

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Une femme de chambre arrive devant un office rempli de linge propre. Elle sourit. Transition sur le Valet de chambre (Équipier) qui pousse un roll de linge avec efficacité.

Voix-off (Narration) :

"Derrière chaque Femme de Chambre performante se cache un Valet de Chambre d'excellence. Souvent appelé 'Équipier' ou 'Houseman' à l'international, le Valet est la colonne vertébrale du département Housekeeping. Sans sa force, sa logistique et son anticipation, les étages s'effondrent sous le poids du linge et des déchets. Son rôle n'est pas seulement de porter des charges lourdes, c'est d'être le chef d'orchestre de l'approvisionnement."

Les 3 Objectifs du Valet de Chambre :

- **La Fluidité :** Garantir que les Femmes de Chambre ne manquent jamais de rien (linge, produits, matériel).
- **La Propreté Publique :** Maintenir les couloirs, ascenseurs et offices dans un état clinique.
- **La Réactivité :** Être le premier intervenant pour les demandes physiques des clients (lits supplémentaires, bagages oubliés).

Séquence 2: Schéma - Le Binôme Opérationnel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une animation montrant la synergie entre la FDC (dans la chambre) et le Valet (dans le couloir/office). Des flèches montrent l'échange constant d'informations.

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyage d'un hôtel est un sport d'équipe. Le Valet et la Femme de Chambre forment un binôme indissociable. L'un prépare le terrain, l'autre finalise le détail."

La Répartition des Rôles (À animer) :

LE VALET DE CHAMBRE (Logistique)

- Ravitaille l'office en linge propre et produits.
- Vide les chariots (Poubelles / Linge sale).
- Passe l'aspirateur dans les couloirs.
- Apporte le matériel lourd en chambre (Lit extra).

🤝

LA FEMME DE CHAMBRE (Détail)

- Nettoie la chambre et la salle de bain.
- Fait le lit et installe les produits d'accueil.
- Vérifie la qualité et signale les pannes.

La communication par radio entre ces deux acteurs est la clé de la vitesse.

Séquence 3: Mission 1 - La Logistique du Linge

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet charge soigneusement des piles de serviettes sur les étagères de l'office d'étage. Il applique la règle du FIFO (les nouveaux derrière les anciens).

Voix-off (Narration) :

"Le sang d'un hôtel, c'est son linge. S'il ne circule pas, l'hôtel s'arrête. La première mission du Valet est de garantir que chaque office d'étage est parfaitement approvisionné pour la journée."

Le Ravitaillement (Le Par-Stock) :

- **L'Anticipation du Matin :** Avant même que les FDC n'arrivent, le Valet monte les "Rolls" (chariots grillagés) de linge propre depuis la lingerie centrale vers les offices.
- **Le Rangement FIFO :** Le Valet ne jette pas le linge en vrac. Il range les draps et serviettes selon la règle du First In, First Out (Premier entré, Premier sorti), en plaçant le linge frais sous ou derrière l'ancien linge.
- **Le Comptage :** Il vérifie qu'il y a assez de linge pour toutes les chambres du secteur (Le Par-Stock) et signale tout manque à la Gouvernante dès 8h30.

Séquence 4: Le Circuit du Sale et des Déchets

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un Valet récupère un grand sac de linge sale sur le chariot d'une FDC, le noue, et le dépose dans le conduit (chute) ou le grand bac de l'office.

Voix-off (Narration) :

"Si le Valet apporte le propre, il doit aussi évacuer le sale. C'est lui qui protège les Femmes de Chambre de l'épuisement en les déchargeant des poids morts."

La Gestion de l'Évacuation :

L'Élément à Évacuer	La Procédure du Valet
Le Linge Sale	Récupérer les sacs pleins sur les chariots des FDC. Ne **jamais** les laisser traîner au sol dans le couloir. Les descendre à la lingerie ou utiliser la trappe à linge (chute).
Les Poubelles	Vider les sacs noirs et les sacs jaunes (recyclage) des chariots. Respecter le tri sélectif strict de l'hôtel jusqu'aux bennes centrales (quai de livraison).
Le Biohazard	Récupérer avec précaution (gants obligatoires) les sacs hydrosolubles (linge infecté/sang) et les conteneurs à aiguilles, pour un traitement spécifique.

Séquence 5: Schéma - La Gestion de l'Office

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan sur un office (Pantry). Une ligne verte sépare visuellement le côté du linge propre et le côté des chariots de linge sale.

Voix-off (Narration) :

"L'Office d'étage est votre royaume. Un office mal tenu est un danger pour l'hygiène et un frein pour la production. Le Valet en est le maître absolu."

L'Organisation du Pantry (À animer) :

RÈGLE 1 : LA SÉPARATION PROPRE / SALE

Le linge propre sur les étagères (toujours fermées par un rideau ou une porte) ne doit **jamais** être touché par un sac de linge sale ou une poubelle. Maintenez une distance physique stricte.

RÈGLE 2 : LA SÉCURITÉ CHIMIQUE

Les bidons de produits d'entretien (Javel, détergents) sont stockés **au sol**. S'ils fuient, ils ne détruiront pas le linge ou les amenities stockés au-dessus.

RÈGLE 3 : L'INSPECTION FINALE

À la fin du service, le Valet passe la serpillière dans l'office, vide toutes les poubelles et ferme la porte à clé. Un office propre le soir garantit un bon départ le lendemain.

Séquence 6: L'Entretien des Espaces Communs

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet passe un aspirateur dorsal dans un long couloir. Il détache ensuite une petite tache sur la moquette avec une brosse.

Voix-off (Narration) :

"Le client forge son opinion de la propreté de l'hôtel bien avant d'entrer dans sa chambre. Les couloirs, les ascenseurs et les paliers sont sous la responsabilité directe du Valet de Chambre."

Le Nettoyage Public (Public Areas) :

- **L'Aspiration des Couloirs :** Souvent réalisée avec un aspirateur dorsal puissant. Il faut longer les plinthes et s'assurer qu'aucun débris ne reste. À faire aux heures où les clients sont réveillés (après 10h) pour ne pas gêner.
- **Les Ascenseurs et Paliers :** Nettoyer les traces de doigts sur les miroirs, vider les cendriers (si existants) et surtout, aspirer les rails (rainures) des portes d'ascenseur où se bloquent les graviers.
- **Les Taches (Spotting) :** Le Valet doit toujours avoir un détachant moquette avec lui. Une tache de café dans le couloir doit être traitée **immédiatement** avant qu'elle ne s'incruste.

Séquence 7: Les Tâches Lourdes (Heavy Duty)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet, aidé d'un collègue, retourne un matelas lourd. Puis, il utilise une perche télescopique pour dépoussiérer une haute bouche d'aération.

Voix-off (Narration) :

"Le Valet intervient là où la Femme de Chambre a besoin de renfort. Il gère les travaux nécessitant de la force physique ou des équipements spécifiques."

Les Missions Techniques du Valet :

La Tâche Lourde	L'Intervention du Valet
La Rotation des Matelas	Sur demande de la Gouvernante (ex: tous les trimestres), le Valet retourne les matelas lourds (King Size) pour éviter qu'ils ne se déforment.
Le Nettoyage en Hauteur	Utiliser des escabeaux sécurisés ou des perches pour nettoyer le dessus des grandes armoires, les VMC, ou les grands lustres.
Le Shampouinage	Utiliser l'injecteur-extracteur (shampouineuse) pour nettoyer en profondeur une moquette de chambre très tachée.

Séquence 8: Manutention et Demandes Clients

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet pousse un lit pliant (Rollaway bed) parfaitement dressé dans le couloir. Il frappe à la porte d'une chambre pour le livrer.

Voix-off (Narration) :

"Lorsqu'un client a une demande logistique spéciale, c'est le Valet qui agit. C'est la partie de votre travail qui impacte le plus directement la satisfaction du client."

L'Art de la Livraison en Chambre :

- **Le Lit Supplémentaire (Rollaway / Extra Bed) :** Il doit être dressé **avant** d'entrer dans la chambre. N'amenez pas le lit nu pour faire les draps devant le client. Entrez, placez-le où le client le souhaite, et vérifiez qu'il ne bloque pas l'évacuation incendie.
- **Le Lit Bébé (Cot / Crib) :** Assurez-vous qu'il est d'une propreté clinique. N'ajoutez jamais d'oreiller adulte pour un bébé (risque d'étouffement).
- **Les Demandes Diverses :** Apporter une planche à repasser, un chauffage d'appoint ou récupérer un grand volume de bagages abandonnés.

Séquence 9: Schéma - La Matrice des Priorités

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un feu tricolore (Rouge, Orange, Vert). Les tâches du Valet viennent se classer pour montrer comment il doit s'organiser.

Voix-off (Narration) :

"Le Valet est sollicité de toutes parts : par la Réception, par la Gouvernante, et par les Femmes de Chambre. Il doit savoir quoi faire en premier pour ne pas être débordé."

L'Ordre de Bataille du Valet (À animer) :

PRIORITÉ 1 (Urgence Client)	PRIORITÉ 2 (Soutien FDC)	PRIORITÉ 3 (Routine)
Le client attend. (Livrer un lit bébé, déboucher des toilettes si formé, apporter une planche à repasser). **Action immédiate.**	La Femme de chambre est bloquée. (Plus de draps pour faire une chambre Rush, besoin de vider les poubelles pleines).	L'entretien programmé. (Passer l'aspirateur dans les couloirs, nettoyer l'office). À faire quand les priorités 1 et 2 sont gérées.

Séquence 10: Attitude, Grooming et Discrétion

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet est en tenue impeccable. Il croise un client dans le couloir, s'arrête, s'efface contre le mur et salue poliment.

Voix-off (Narration) :

"Même si votre travail est physique, vous travaillez dans un environnement de luxe. La sueur et le désordre n'y ont pas leur place. Vous devez allier la force d'un logisticien à l'élégance d'un majordome."

Le Savoir-Être du Valet :

- **Le Grooming :** L'uniforme doit être propre, les chaussures de sécurité cirées, l'odeur corporelle maîtrisée (déodorant neutre). Vous ne devez pas avoir l'air d'un ouvrier de chantier.
- **La Règle des 10-5 :** Comme la FDC, si un client s'approche à 3 mètres, vous arrêtez votre aspirateur ou votre chariot, vous vous effacez, vous souriez et vous dites "Bonjour Monsieur".
- **La Discrétion Sonore :** Le bruit des roues de chariot qui claquent contre les murs ou le bruit des portes d'ascenseur de service retenues par le pied sont insupportables pour le client. Déplacez-vous comme une ombre.

Séquences 11 & 12: Ergonomie & Cas Pratique 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". La buanderie (Lingerie) appelle : il n'y a plus de draps King Size disponibles, mais les FDC en ont besoin.

Ergonomie et Sécurité (Protéger son dos)

Le Valet soulève des tonnes de charge chaque semaine. **La Règle d'or :** Pliez les genoux, gardez le dos droit, et utilisez la force de vos cuisses. Poussez toujours les chariots de linge (ne les tirez pas en tordant votre épaule). Portez toujours vos chaussures de sécurité pour protéger vos orteils des roues de chariots.

Cas Pratique N°1 : Le Rush du Linge (Pénurie)

Le Problème : Il est 11h00, l'heure de pointe pour les chambres à blanc. Les FDC crient à la radio qu'elles n'ont plus de draps propres. La blanchisserie a du retard.
L'Action du Valet (La Médiation) : Pas de panique. Allez voir la Gouvernante pour l'informer. Ensuite, faites le tour des autres offices d'étage. Il y a souvent du linge "en trop" caché par certaines FDC "au cas où". Récupérez ce surplus et redistribuez-le de façon équitable pour débloquer les chambres urgentes en attendant la livraison de la lingerie.

Séquences 13 & 14: Études de Cas 2 & 3

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

Cas Pratique N°2 : La Demande Urgente (Le Lit Bébé)

Le Problème : Vous êtes en train de shampouiner la moquette du couloir (une tâche très salissante). La Réception vous appelle en urgence à la radio : "Valet, un client furieux en 412 attend son lit bébé depuis 20 minutes !"
La Priorisation : Le client (Priorité 1) passe avant la routine (Priorité 3). Vous éteignez immédiatement la machine. Vous vous lavez les mains (hygiène cruciale pour un bébé). Vous allez chercher le lit, vous le dressez proprement, et vous l'apportez en vous excusant pour l'attente. Vous reprendrez la moquette après.

Cas Pratique N°3 : La Tache dans le Couloir

Le Problème : Un client a fait tomber son plateau de petit-déjeuner dans le couloir. Il y a du café et des miettes partout sur la moquette.
La Gestion de Crise : N'attendez pas la fin de la journée. Mettez un panneau "Attention Sol Glissant". Allez chercher votre aspirateur eau/poussière ou vos produits détachants. Nettoyez immédiatement pour éviter que la tache ne s'incruste et que d'autres clients ne marchent dedans, étalant le problème dans tout l'étage.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist de l'Équipier d'Excellence". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement (Corporate).

Grille d'Évaluation (Compétences du Valet) :

- [ ] Je garantis que l'office est réapprovisionné et rangé (FIFO) dès le matin.
- [ ] Je réponds aux appels radio (Gouvernante/FDC) immédiatement.
- [ ] Je traite les demandes des clients (lits extra, matériel) en priorité absolue.
- [ ] Je plie les genoux et je pousse mes chariots à deux mains pour ma sécurité.
- [ ] J'interromps mon aspirateur pour saluer (10-5) les clients dans les couloirs.

Le Mot de la Fin

Être Valet de Chambre, c'est être le moteur de l'étage. Votre force permet aux Femmes de Chambre d'exceller, votre réactivité satisfait les clients, et votre vigilance maintient l'hôtel dans son état de perfection. Soyez fiers de ce rôle de pilier.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation initiale des Valets de Chambre (Équipiers).