ORGANISATION DU SERVICE HOUSEKEEPING

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 avec des animations d'apparition ligne par ligne. Musique de fond structurée et motivante, évoquant une organisation militaire mais luxueuse.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Housekeeping, le plus grand service de l'hôtel
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - L'Organigramme du Département
3. **Séquence 3** : La Place Centrale du Valet dans la Hiérarchie
4. **Séquence 4** : Le Briefing Matinal (Le point de départ des opérations)
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - La Journée Type du Valet (Timeline)
6. **Séquence 6** : La Gestion des Secteurs (Le "Zoning" de l'hôtel)
7. **Séquence 7** : Les Outils de Planification et de Suivi (Board & Radio)
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - La Boucle Logistique (Lingerie à Chambre)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Imprévus dans l'Organisation
10. **Séquence 10** : Les Shifts (Matin, Soir, Nuit) et la Continuité du Service
11. **Séquence 11** : La Passation de Consignes (Le "Handover")
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - L'Absence Imprévue d'un Collègue
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Priorités Contradictoires (Gouvernante vs Réception)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La Pénurie de Linge (Problème d'approvisionnement)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de l'Organisation

Séquence 1: Le Plus Grand Service de l'Hôtel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Vue aérienne de l'hôtel. Puis la caméra descend dans les couloirs pour montrer une ruche d'activité : des femmes de chambre, des gouvernantes, et des valets travaillant de concert.

Voix-off (Narration) :

"Un hôtel de luxe repose sur son département Housekeeping (L'Hébergement). C'est le plus grand département en nombre d'employés et en surface gérée. Ce n'est pas qu'un service de nettoyage, c'est une véritable machine logistique complexe. Si cette machine est mal organisée, l'hôtel s'effondre en quelques heures. En tant que Valet de Chambre (ou Équipier), vous êtes les rouages qui permettent à cette machine de tourner à plein régime."

Les Défis de l'Organisation :

- **Le Volume :** Gérer des centaines de draps, serviettes, et produits chaque jour.
- **Le Timing :** Tout doit être prêt entre le départ du client à midi et la nouvelle arrivée à 15h00.
- **L'Espace :** L'équipe est dispersée sur plusieurs étages, rendant la communication vitale.

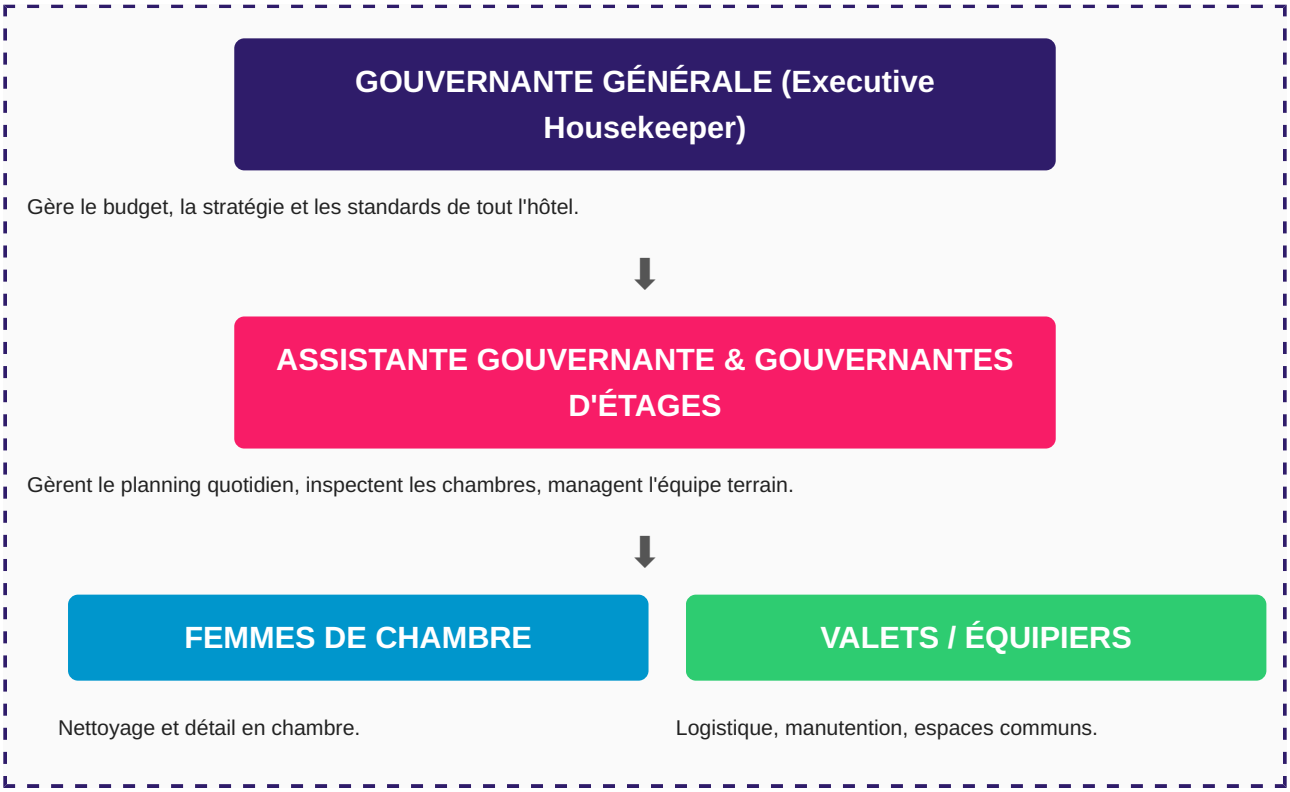
Séquence 2: Schéma - L'Organigramme du Département

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un organigramme hiérarchique pyramidal. Les cases s'éclairent de haut en bas.

Voix-off (Narration) :

"Pour que le chaos ne s'installe pas, le Housekeeping obéit à une hiérarchie stricte. Il faut connaître sa place pour savoir à qui rendre des comptes et à qui demander de l'aide."

Qui fait quoi ? (À animer) :



Séquence 3: La Place Centrale du Valet

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Focus sur le Valet. Des liens lumineux se créent entre lui, la Gouvernante d'étage, les Femmes de chambre, et la Lingerie.

Voix-off (Narration) :

"Sur le terrain, la Femme de Chambre est souvent assignée à une liste de chambres précise. Le Valet, lui, est mobile. C'est un 'électron libre' organisé qui relie les différents acteurs du département."

Votre positionnement stratégique :

Lien avec...	Votre Rôle Logistique
La Gouvernante	Vous exécutez ses demandes urgentes (ex: monter un lit bébé, shampouiner une moquette tâchée). Vous êtes son "bras droit" technique.
La Femme de Chambre	Vous êtes son fournisseur. Si vous êtes mal organisé, elle manquera de draps propres et ne pourra pas finir ses chambres à temps.
La Lingerie / Magasin	Vous êtes le transporteur. Vous assurez la transition entre les grands stocks du sous-sol et les petits offices d'étages (Pantry).

Séquence 4: Le Briefing Matinal

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Il est 8h00. L'équipe (FDC et Valets) est en cercle autour de la Gouvernante. Le Valet prend des notes sur sa tablette ou son carnet.

Voix-off (Narration) :

"La journée ne commence pas par un coup de balai, elle commence par l'information. Le briefing (ou 'Morning Meeting') est le point de départ des opérations."

Les Informations vitales pour le Valet :

- **Le Taux d'Occupation :** L'hôtel est-il plein ? S'il y a beaucoup de départs, cela signifie un énorme volume de linge sale à évacuer.
- **Les VIPs et Groupes :** Y a-t-il des arrivées massives (un groupe de touristes qui déposent tous leurs bagages en même temps) ou des VIP exigeant une installation spéciale dans les suites ?
- **Les Consignes du Jour :** La Gouvernante peut annoncer : *"Aujourd'hui, grand nettoyage des vitres du couloir 3"*. C'est à vous de planifier cette tâche dans votre routine quotidienne.

Séquence 5: Schéma - La Journée Type (Timeline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une frise chronologique (Timeline) d'une journée de travail (Shift du matin 8h-16h). Les tâches viennent s'emboîter dans les créneaux horaires.

Voix-off (Narration) :

"Une organisation performante est une organisation séquencée. Même s'il y a des urgences, la trame de votre journée doit suivre une logique implacable."

Le Rythme de l'Équipier (À animer) :



Séquence 6: La Gestion des Secteurs (Zoning)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan 3D de l'hôtel. Un étage s'illumine en bleu pour le Valet A, et un autre en jaune pour le Valet B.

Voix-off (Narration) :

"On ne peut pas courir partout à la fois. Pour être efficace, le Housekeeping divise l'hôtel en secteurs ou 'Zoning'. Chaque Valet est responsable de sa zone."

L'Appropriation de la Zone :

- **La Maîtrise Géographique :** Vous devez connaître votre secteur par cœur (Où sont les extincteurs ? Où sont stockés les lits bébés ? Quel est le trajet le plus rapide vers la buanderie ?).
- **L'Indépendance :** Un bon Valet gère son étage comme un petit chef d'entreprise. Il n'attend pas que la Gouvernante lui dise que la poubelle du couloir est pleine pour la vider.
- **L'Entraide (Cross-Zoning) :** Si vous avez terminé votre secteur et qu'un collègue Valet au secteur voisin est sous l'eau (en plein Rush), l'organisation exige que vous alliez l'aider.

Séquence 7: Outils de Planification et de Suivi

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet consulte sa tablette fixée à son chariot (ou son smartphone professionnel). Une tâche s'affiche : "Livrer oreiller hypoallergénique Ch. 410". Il clique sur "Accepter".

Voix-off (Narration) :

"L'organisation moderne repose sur la technologie. Vous recevez vos ordres de mission et gérez vos urgences via des outils connectés."

Les Outils du Valet :

Outil	Fonction et Organisation
La Tablette / Appli	Remplace la feuille papier. Permet de recevoir des tâches (Task management), de voir le statut des chambres (Pour ne pas aspirer le couloir à côté d'un client qui dort), et de faire remonter des pannes de couloir.
La Radio (Talkie)	Pour l'instantanéité. *Règle d'or :* Écoutez toujours avant de parler pour ne pas couper une urgence. Soyez bref ("J'apporte le lit à la 512, fini dans 5 min").

Séquence 8: Schéma - La Boucle Logistique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Un drap fait un voyage depuis la grande Lingerie, monte à l'Office, est pris par la FDC, mis dans la chambre, puis le drap sale fait le chemin inverse via le Valet.

Voix-off (Narration) :

"Vous êtes les gardiens de la boucle logistique. Si un maillon casse, la Femme de chambre s'arrête, la Réception s'arrête, et le client attend."

Le Flux du Linge (À animer) :

ÉTAPE 1 (ASCENDANTE) : MAGASIN ➡ OFFICE

Le Valet monte le stock exact (Le Par-Stock) pour la journée. Il range le tout proprement sur les étagères de l'office d'étage.

⬇

ÉTAPE 2 (HORIZONTALE) : OFFICE ➡ CHARIOT FDC

Les Femmes de Chambre se servent. Le Valet surveille le niveau. S'il baisse trop vite, il anticipe une nouvelle commande.

⬇

ÉTAPE 3 (DESCENDANTE) : CHARIOT FDC ➡ LINGERIE

Le Valet évacue le sale vers la buanderie pour que les machines puissent tourner sans interruption. **C'est un cycle perpétuel.**

Séquence 9: La Gestion des Imprévus

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet aspire tranquillement. Soudain, sa radio crépite : "Dégât des eaux au 3ème". Il éteint l'aspirateur, prend ses seaux et court (avec prudence).

Voix-off (Narration) :

"Aucun planning ne résiste à l'épreuve de la réalité. L'organisation du Valet est testée par sa capacité à gérer l'imprévu tout en reprenant sa routine par la suite."

L'Agilité Organisationnelle :

- **Le Triage (Triage des priorités) :** Une inondation ou le besoin d'un client sont des urgences absolues. L'aspiration du couloir ou le nettoyage des vitres sont secondaires. Abandonnez la tâche secondaire **immédiatement**.
- **Le Suivi :** Si une FDC vous demande du shampooing pendant que vous gérez une fuite d'eau, ne dites pas "Non". Dites : "Je suis sur une urgence, j'en ai pour 10 minutes, je t'apporte ça juste après."
- **La Sécurisation :** Quand vous abandonnez une tâche, sécurisez votre matériel (ne laissez pas l'aspirateur au milieu du couloir).

Séquence 10: Les Shifts et la Continuité

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une horloge passe de "Matin" (Soleil) à "Soir" (Lune). Le Valet du matin croise celui du soir. Ils se serrent la main.

Voix-off (Narration) :

"Le service Housekeeping tourne souvent en continu. L'organisation du Valet du matin prépare la réussite de l'Équipier du soir. C'est la continuité de service."

La Responsabilité Inter-Shifts :

Équipe de Jour (Morning Shift)	Équipe du Soir (Evening / Turndown Shift)
Gère le gros volume (départs, recouche). Le but est de vider totalement les déchets de l'hôtel avant 16h00.	Gère le rafraîchissement des chambres, la préparation des lits pour la nuit (Turndown) et les demandes tardives.
L'Obligation : L'équipe de jour **doit** laisser un office (Pantry) propre et réapprovisionné en produits de base pour l'équipe du soir.	**L'Obligation :** L'équipe du soir doit s'assurer que les couloirs sont silencieux et parfaits pour le réveil des clients le lendemain.

Séquences 11 & 12: Handover & 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.

La Passation de Consignes (Le Handover)

L'outil d'organisation le plus puissant entre deux shifts est le 'Handover'. Pendant 10 minutes, les deux Valets (qui se croisent) échangent. Vous devez transmettre l'historique : *"La moquette du 405 a une tache en cours de séchage, le client de la 412 a demandé un chauffage d'appoint à livrer vers 18h."*

Cas Pratique N°1 : L'Absence Imprévue

Le Problème : Lors du briefing matinal, la Gouvernante annonce que le Valet du secteur Est est malade. Vous êtes le seul Valet pour tout l'étage aujourd'hui. Il y a 40 départs.
L'Adaptation : Ne paniquez pas. Vous devez changer votre organisation. Concentrez-vous **uniquement** sur le maintien du flux : apporter du linge propre et évacuer les poubelles. Ne passez pas l'aspirateur dans les couloirs aujourd'hui. Informez les FDC de votre surcharge de travail pour qu'elles s'organisent en retour. On gère l'essentiel pour que l'hôtel tourne.

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 : Priorités Contradictoires

Le Problème : Vous êtes en train de monter un lit lourd à la chambre 302, demandé par la Gouvernante. Votre radio sonne : la Réception vous demande d'aller immédiatement au lobby chercher des bagages oubliés par un VIP.
La Coordination : Vous avez deux donneurs d'ordres. Vous ne pouvez pas vous couper en deux. **Règle :** Ne dites jamais "Non". Dites à la réception : *"Je suis en train d'installer un lit avec la Gouvernante, j'en ai pour 5 minutes, je m'en occupe dès que je termine."* Avertissez ensuite votre Gouvernante de la demande de la Réception pour qu'elle valide votre départ vers le lobby.

Cas Pratique N°3 : La Pénurie de Linge

Le Problème : En plein rush (11h00), les FDC vous demandent des serviettes. Vous descendez à la Lingerie, mais les chariots de propre ne sont pas arrivés de la blanchisserie externe.
La Réaction : Vous remontez dans les étages et informez **immédiatement** votre Gouvernante et les FDC. "Nous sommes en rupture de serviettes pour 30 minutes". Vous organisez les FDC pour qu'elles nettoient d'abord la chambre et les sols, et laissent la SDB en attente. Dès que les serviettes arrivent, vous livrez directement dans les chambres, comme un service express, pour faire gagner du temps à l'équipe.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (L'Organisation du Valet) :

- [ ] J'assiste au briefing matinal et je prends note des VIPs et urgences du jour.
- [ ] J'approvisionne parfaitement les offices (Pantry) **avant** l'arrivée des FDC.
- [ ] J'évacue les déchets et le linge sale en continu pour ne pas bloquer les étages.
- [ ] Je priorise toujours les demandes directes des clients (Lits, Matériel).
- [ ] Je fais une passation claire (Handover) avec mon collègue du shift suivant.

Le Mot de la Fin

L'organisation du département Housekeeping repose sur vos épaules. Vous êtes le logisticien du luxe. Un Valet de chambre bien organisé transforme une journée de travail stressante en une symphonie hôtelière parfaite pour toute l'équipe.

Fin du Script d'Animation Vidéo
Conçu pour la formation initiale des Valets de Chambre (Équipiers).