# COLLECTE ET DISTRIBUTION DU LINGE HÔTELIER

## 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 "Flux", "Hygiène" et "Logistique" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant un mouvement continu et bien orchestré.

## Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Linge, le Sang de l'Hôtel
2. **Séquence 2** : La Notion de "Par-Stock" (Comprendre la dotation)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - Le Circuit Général du Linge
4. **Séquence 4** : Le Ravitaillement Matinal (La montée du propre)
5. **Séquence 5** : L'Organisation de l'Office (Pantry) - Focus Linge
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - La Règle du FIFO (First In, First Out)
7. **Séquence 7** : La Collecte du Linge Sale (Le Stripping et les Chariots)
8. **Séquence 8** : Le Tri du Linge Sale (L'étape anti-erreurs)
9. **Séquence 9** : La Gestion du Linge Infecté / Biohazard
10. **Séquence 10** : Schéma Explicatif - La Marche en Avant (Zéro croisement)
11. **Séquence 11** : Le Transport Vertical (Ascenseurs et Chutes à linge)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Rush de Midi (Pénurie de serviettes)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Objet de valeur perdu dans les draps
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Chariot Mixte (La faute d'hygiène)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation Logistique

# Séquence 1: Le Linge, le Sang de l'Hôtel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le Valet charge un immense "Roll" (chariot grillagé) de draps blancs éclatants à la Lingerie, puis monte dans les étages pour ravitailler les offices.

## Voix-off (Narration) :

"Si l'hôtel était un corps humain, le linge en serait le sang. Il doit circuler en permanence, être purifié, et revenir alimenter les organes vitaux que sont les chambres. En tant que Valet de Chambre (Équipier), vous êtes le cœur de ce système. C'est vous qui pompez le linge propre vers le haut, et aspirez le linge sale vers le bas. Une mauvaise gestion de votre part, et c'est tout l'hôtel qui fait une crise cardiaque logistique."

## Vos 3 Responsabilités Majeures :

- **La Disponibilité :** Garantir que les Femmes de Chambre ont toujours ce qu'il faut, quand il le faut.
- **L'Hygiène :** Veiller à ce que le linge propre reste pur et que le linge sale ne contamine rien.
- **Le Soin du Matériel :** Le linge coûte extrêmement cher. Le manipuler sans le déchirer ni le tacher (avec les roues des chariots) est vital.

# Séquence 2: La Notion de "Par-Stock"

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet regarde une feuille (ou tablette) accrochée dans l'office, compte les serviettes sur l'étagère et note les manquants.

## Voix-off (Narration) :

"Vous ne montez pas du linge au hasard. L'hôtellerie repose sur un calcul précis appelé le 'Par-Stock' (ou niveau de dotation). C'est la quantité exacte de linge nécessaire pour qu'un étage fonctionne pendant une journée entière."

## Comprendre son Stock :

| Le Concept | Ce que cela implique pour vous |
|---|---|
| **Le Par-Stock (Niveau 1)** | Si votre étage a 20 chambres, vous devez monter le linge pour faire 20 lits et 20 salles de bain (plus une petite marge de sécurité de 10%). |
| **L'Inventaire Matinal** | Dès 8h00, vous devez compter ce qu'il reste de la veille dans votre office. *Ex: S'il reste 5 draps et que le Par-Stock est de 25, vous devez en commander 20 à la Lingerie.* |
| **Le Gaspillage d'Espace** | Ne montez jamais 50 draps si vous n'en avez besoin que de 20. Vous encombreriez l'office et bloqueriez le linge pour les autres étages. |

# Séquence 3: Schéma - Le Circuit Général du Linge

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un flux infini (signe ∞). À gauche, la Blanchisserie. En haut, la Chambre. À droite, le tri du sale.

## Voix-off (Narration) :

"Le voyage d'un drap est un cycle perpétuel. Si vous ralentissez à une étape, vous créez un bouchon (Goulet d'étranglement) qui va paralyser les Femmes de Chambre."

## Le Flux Quotidien (À animer) :

| 1. L'APPROVISIONNEMEN | 2. LA MISE EN CHAMBRE | 3. L'ÉVACUATION (Sale) |
|---|---|---|
| De la Lingerie centrale ➡ vers les Offices d'étages (Pantry). (Avant 9h00). | Les Femmes de Chambre se servent dans l'office pour faire les lits. | Du chariot FDC ➡ vers le Valet ➡ puis directement à la lingerie ou dans la "chute". |

# Séquence 4: Le Ravitaillement Matinal

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet charge un "Roll" de draps. Il place les objets lourds en bas, les taies d'oreiller et petites serviettes en haut pour stabiliser la charge.

## Voix-off (Narration) :

"Le succès de la journée se joue entre 8h00 et 9h30. Pendant ce créneau, les Femmes de Chambre préparent leurs chariots. L'office doit être prêt."

## Les Règles de la Montée du Propre :

- **Sécuriser le Chargement :** Un Roll (chariot grillagé) chargé de linge propre peut peser plus de 100 kg. Placez toujours les grands draps lourds (King Size) en bas pour abaisser le centre de gravité.
- **Protéger le Linge :** Assurez-vous que la bâche ou la housse du Roll est bien fermée pendant le transport dans les couloirs et ascenseurs, pour éviter que la poussière ne vienne salir les draps.
- **Le Rythme :** Dès l'arrivée à l'étage, déchargez immédiatement sur les étagères de l'office. Un Roll vide doit redescendre tout de suite à la lingerie pour être réutilisé.

# Séquence 5: L'Organisation de l'Office (Pantry)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Focus sur les étagères de l'office. Tout est aligné au cordeau. Les serviettes de bain sont ensemble, les tapis de bain à part.

## Voix-off (Narration) :

"L'office d'étage n'est pas un placard fourre-tout. C'est un entrepôt miniature qui doit être organisé avec la rigueur d'une pharmacie."

## Le Rangement Stratégique :

- **Le Linge Éponge (Serviettes) :** Séparez scrupuleusement les draps de bain, les essuie-mains et surtout les tapis de bain. Un tapis de bain posé par erreur sur un visage (car confondu avec une serviette) est une faute d'hygiène grave.
- **Le Linge Plat (Draps) :** Rangez par tailles (Single, Queen, King). Dans le luxe, on n'a pas le temps de déplier un drap pour vérifier sa taille.
- **La Séparation des Produits :** Le linge propre est **toujours** stocké sur les étagères supérieures. Les produits chimiques (liquides) sont stockés **au sol** ou sur l'étagère la plus basse, pour éviter qu'une fuite ne coule sur le linge.

# Séquence 6: Schéma - La Règle du F.I.F.O

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Le Valet prend une pile de vieux draps, place les nouveaux draps au fond de l'étagère, puis remet les anciens draps devant.

## Voix-off (Narration) :

"Le linge qui stagne sur une étagère prend la poussière, jaunit et perd sa fraîcheur. Le Valet est responsable de la rotation des stocks avec la méthode FIFO."

## F.I.F.O (First In, First Out) :

### "PREMIER ENTRÉ, PREMIER SORTI"

**L'Erreur classique :** Mettre le nouveau linge propre directement devant l'ancien. Le linge du fond ne sera jamais utilisé et va se détériorer.

**La Bonne Pratique :** Sortez le linge restant de l'étagère. Placez le **nouveau linge au fond** (ou en dessous). Remettez le linge de la veille devant (ou au-dessus). Ainsi, les Femmes de Chambre prendront toujours le linge le plus "ancien" en premier.

# Séquence 7: La Collecte du Linge Sale

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet passe dans le couloir, récupère le grand sac en toile rempli de linge sale accroché au chariot de la Femme de Chambre, le noue et le remplace par un sac vide.

## Voix-off (Narration) :

"La collecte du sale est votre bataille de l'après-midi. Au fur et à mesure que les chambres se nettoient (le 'Stripping'), les sacs se remplissent. S'ils débordent, les chariots deviennent incontrôlables."

## La Dynamique de l'Évacuation :

- **Le Timing :** Ne laissez jamais une Femme de Chambre avec un sac à linge qui traîne par terre. Passez toutes les heures pour récupérer les sacs pleins.
- **La Manipulation :** Fermez **toujours** le sac (nœud ou cordon) avant de le déplacer. Ne pressez pas le sac contre votre corps (les fluides ou objets pointus cachés à l'intérieur pourraient vous blesser).
- **Le Remplacement :** Quand vous prenez un sac plein, donnez immédiatement un sac vide à la FDC.

# Séquence 8: Le Tri du Linge Sale

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** À la lingerie, le Valet sépare les éponges (serviettes) dans un grand bac bleu, et le linge plat (draps) dans un grand bac gris.

## Voix-off (Narration) :

"Tout ce qui est sale ne se lave pas de la même manière. La Blanchisserie a besoin de vous pour préparer les machines. Un tri efficace fait gagner des heures à tout l'hôtel."

## Les Règles du Tri Préalable :

| Catégorie de Tri | Ce qu'il faut séparer |
|---|---|
| **Linge Éponge vs Linge Plat** | Les serviettes (éponge) et les draps (plat) ont des cycles de lavage différents. Ils doivent être séparés dans les grands Rolls (Bacs). |
| **Le F&B (Restauration)** | Si les clients ont laissé des nappes ou des serviettes de Room-Service, isolez-les. Elles sont pleines de graisse et nécessitent une chimie différente des draps de lit. |
| **Les Dommages (Taches)** | Si vous repérez un drap extrêmement taché (vin, cirage), signalez-le ou placez-le dans le bac de "Détachage" (Spotting) selon les règles de la Lingerie. |

# Séquence 9: Gestion du Linge Infecté (Biohazard)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le Valet (avec gants) place un drap taché de sang dans un sac rouge soluble dans l'eau. Il ferme le sac hermétiquement.

## Voix-off (Narration) :

"Le risque biologique est réel. Le linge souillé par des fluides corporels (sang, vomi, déjections) ne doit **jamais** être mélangé au reste du linge sale."

## Le Protocole de Sécurité (Sac Hydrosoluble) :

**L'Isolement Total :**

- Ne secouez jamais, et ne frottez jamais la tache.
- Mettez ce linge dans un sac spécifique (souvent Rouge ou Jaune). Ce sac est **hydrosoluble** : il se dissoudra directement dans la machine à laver de la blanchisserie. Personne ne devra plus jamais toucher ce linge à la main.
- Fermez-le bien et livrez-le directement à la lingerie en le signalant verbalement au responsable : *"Attention, un sac Biohazard"*. Lavez vos mains au gel.

# Séquence 10: Schéma - La Marche en Avant

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation avec un sens unique interdit. Un grand Roll de draps propres croise un Valet portant des sacs poubelles : Une alarme rouge retentit.

## Voix-off (Narration) :

"C'est la règle fondatrice de l'hygiène hôtelière et hospitalière. La Marche en Avant signifie que le Propre et le Sale ne doivent absolument jamais se rencontrer."

## Zéro Croisement (À animer) :

### L'INTERDICTION ABSOLUE

**1. Dans le chariot (Roll) :** On ne met jamais un sac de linge sale ou une poubelle dans un chariot qui contient encore du linge propre.

**2. Dans l'ascenseur :** Si un Valet descend un gros volume de poubelles et de linge sale, il ne doit pas utiliser le même ascenseur en même temps qu'un collègue qui monte du linge propre sorti de la Lingerie.

**3. La Désinfection :** Si un chariot (Roll) a servi à évacuer le linge sale, il **doit être désinfecté** (pulvérisation virucide) avant d'être réutilisé pour charger du linge propre.

# Séquences 11 & 12: Transport & Étude de Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le Valet jette un sac de linge dans la grande 'Chute' (Trappe à linge) de l'hôtel.

## Le Transport Vertical (La Chute à Linge)

Si votre hôtel possède un conduit (chute) pour faire tomber le linge sale directement au sous-sol : **Attention au blocage.** Ne jetez jamais le linge en vrac (il coincerait). Mettez-le en sacs fermés. Ne jetez **JAMAIS** de déchets (bouteilles en verre, poubelles) dans la chute à linge, cela blesserait gravement les employés de la lingerie à la réception.

## Cas Pratique N°1 : Le Rush de Midi (Pénurie)

**Le Problème :** Il est 12h30. Les départs s'enchaînent. Les FDC vous crient à la radio qu'elles n'ont plus de serviettes de bain. La lingerie centrale vous annonce qu'elle n'en aura pas de sèches avant 45 minutes.
**La Réaction (Agilité) :** Pas de panique. Ne laissez pas l'équipe sans réponse. Faites le tour des chariots des FDC : récupérez les serviettes qui n'ont pas été utilisées dans les chambres "Recouches" ou dans les offices des étages moins occupés, et redistribuez ce petit stock de survie aux FDC qui font des chambres "Départ", en attendant le gros arrivage.

# 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 comportementales.

## Cas Pratique N°2 : L'Objet de Valeur Perdu

**Le Problème :** La réception appelle : le client de la 412, qui vient de partir, a oublié sa Rolex sous son oreiller. Les FDC ont déjà débraqué (strippé) le lit et les draps sont dans un sac.
**L'Enquête :**
1. Stoppez immédiatement toute évacuation de linge de cet étage.
2. Récupérez le sac de linge sale de la FDC de la 412.
3. Allez dans l'office, mettez des gants, et videz le sac délicatement, pièce par pièce.
4. Si le sac a déjà été jeté dans la chute, appelez la lingerie en urgence : *"Stoppez le tri de la chute, objet de valeur dans un sac du 4ème !"*

## Cas Pratique N°3 : Le Chariot Mixte (Faute grave)

**Le Problème :** Vous êtes pressé. Il vous reste un sac poubelle puant à descendre et quelques serviettes propres à remonter. Vous mettez le tout dans le même chariot.
**La Conséquence :** Vous avez violé la Marche en Avant. Les serviettes propres vont s'imprégner de l'odeur de la poubelle. Le client s'essuiera le visage avec et se plaindra à la direction. **Règle :** Ne gagnez jamais 5 minutes sur la logistique en sacrifiant l'hygiène. Faites deux voyages distincts.

# Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

## Grille d'Évaluation (Logistique du Linge) :

- [ ] J'ai vérifié mon Par-Stock le matin et commandé la bonne quantité de linge.
- [ ] J'ai rangé le linge propre en appliquant scrupuleusement la règle du F.I.F.O.
- [ ] Je vide les sacs de linge sale des chariots FDC avant qu'ils ne débordent.
- [ ] Je n'ai jamais mis en contact direct du linge propre et du linge sale (Marche en Avant).
- [ ] J'isole immédiatement le linge infecté dans des sacs hydrosolubles (Biohazard).

### Le Mot de la Fin

**La gestion du linge est le défi invisible de l'hôtellerie. C'est grâce à votre force, votre anticipation (Par-Stock) et votre rigueur hygiénique absolue (Marche en avant) que le sang de l'hôtel circule. Vous êtes le véritable moteur de la production des étages.**

**Fin du Script d'Animation Vidéo**

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