RELATIONS AVEC LES ÉQUIPES

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Équipier d'Étage en Hôtellerie

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation Initiale : Équipier d'Étage

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Communication", "Soutien" et "Hiérarchie" apparaissent en surbrillance. Musique de fond positive, évoquant la collaboration et l'esprit d'équipe.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Équipier, le Maillon Connecteur
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Cartographie des Relations Internes
3. **Séquence 3** : La Relation avec la Gouvernante (Hiérarchie et Respect)
4. **Séquence 4** : La Communication Descendante (Recevoir les consignes)
5. **Séquence 5** : La Communication Ascendante (Faire des retours terrains)
6. **Séquence 6** : Schéma Explicatif - Le Code de Communication Radio
7. **Séquence 7** : La Relation avec les Femmes de Chambre (Le Binôme)
8. **Séquence 8** : L'Empathie Logistique (Comprendre la pression de la FDC)
9. **Séquence 9** : Schéma Explicatif - La Répartition des Tâches (Qui fait quoi ?)
10. **Séquence 10** : La Résolution de Conflits Internes (Garder son sang-froid)
11. **Séquence 11** : L'Esprit de Corps (S'entraider au-delà de sa zone)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - La Demande Contradictoire (Gouvernante vs FDC)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La FDC Submergée (L'intervention de soutien)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La Tension avec la Lingerie (Gérer l'interface)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Savoir-Être de l'Équipier)

Séquence 1: Le Maillon Connecteur

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un équipier d'étage sourit à une femme de chambre, puis écoute attentivement les directives de la gouvernante avec un bloc-notes.

Voix-off (Narration) :

"Le travail dans les étages est un sport d'équipe. Vous pouvez être le plus rapide et le plus fort, si vous ne savez pas communiquer, vous deviendrez un obstacle. L'Équipier d'étage est le seul membre du Housekeeping qui interagit physiquement avec tous les autres postes tout au long de la journée. Vous n'êtes pas seulement un logisticien, vous êtes le maillon connecteur. La qualité de vos relations avec vos collègues détermine la fluidité du service de tout l'hôtel."

Les 3 Piliers Relationnels de l'Équipier :

- **La Loyauté Hiérarchique :** Respecter les directives de la Gouvernante et être ses yeux sur le terrain.
- **La Solidarité Horizontale :** Être le soutien indéfectible des Femmes de chambre.
- **La Clarté de la Communication :** Utiliser le bon canal (radio, face à face, tablette) pour la bonne information.

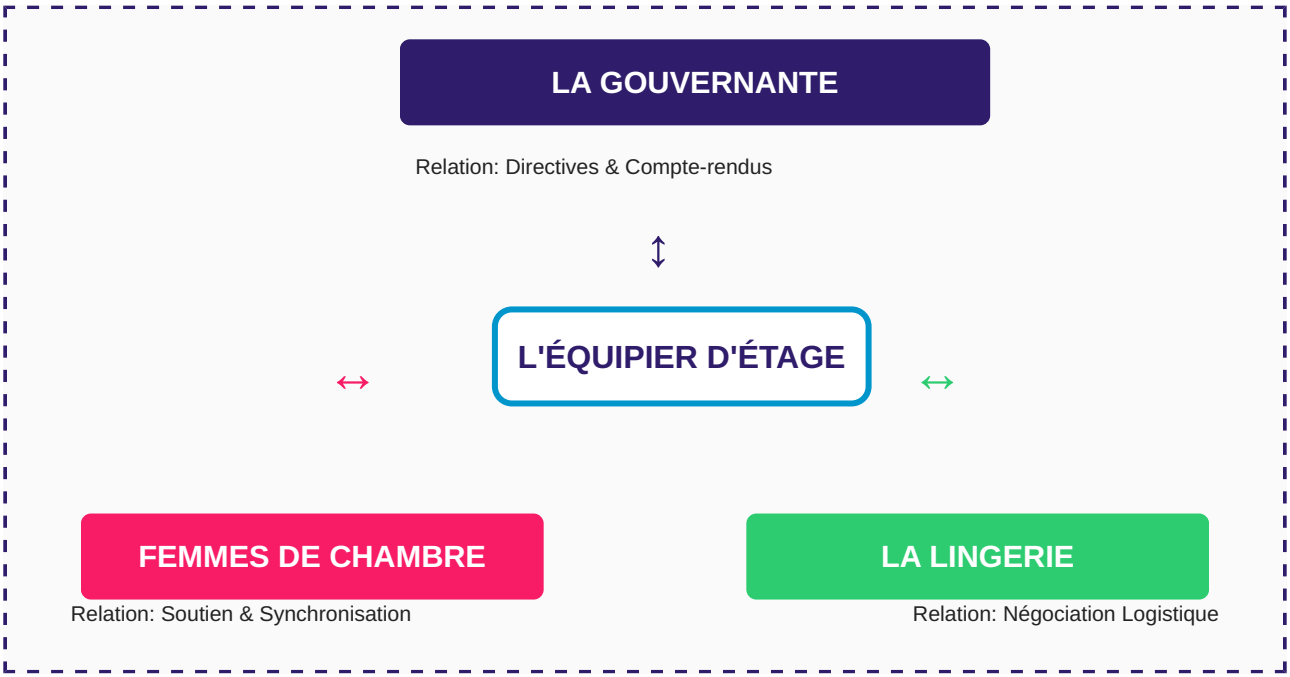
Séquence 2: Schéma - Cartographie des Relations

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. L'équipier est au centre. Des liens de différentes couleurs le relient aux autres postes, indiquant la nature de la relation.

Voix-off (Narration) :

"Chaque relation professionnelle a ses propres codes. On ne parle pas à la Gouvernante de la même manière qu'à une collègue, et l'objectif de la communication n'est pas le même."

L'Écosystème Relationnel (À animer) :



Séquence 3: La Relation avec la Gouvernante

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Lors du briefing matinal, l'équipier écoute la Gouvernante, ne l'interrompt pas, et pose une question claire à la fin pour valider sa compréhension.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante est votre manager direct. Elle a une vision globale de l'hôtel que vous n'avez pas. Votre relation avec elle doit être basée sur la confiance absolue et la transparence."

Les Attentes de la Gouvernante :

- **L'Exécution Fidèle :** Si elle vous demande de traiter le couloir 3 avant le couloir 1, il y a une raison (ex: arrivée imminente d'un VIP). Ne modifiez pas l'ordre sans son accord.
- **L'Autonomie Cadrée :** Elle attend de vous que vous régliez les petits problèmes sans l'appeler à chaque seconde, mais que vous l'alertiez immédiatement sur les problèmes majeurs.
- **Le Respect de la Hiérarchie :** En présence d'autres collègues ou de clients, votre attitude envers la Gouvernante doit être formelle et professionnelle.

Séquence 4: La Communication Descendante

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un gros plan sur l'équipier qui coche les tâches sur sa feuille de route (Board) au fur et à mesure que la Gouvernante les énonce.

Voix-off (Narration) :

"Recevoir une consigne n'est pas un acte passif. C'est le moment où vous sécurisez votre journée. Une mauvaise écoute le matin se transforme en erreur l'après-midi."

Comment recevoir une directive ?

La Règle de la Reformulation :

- Ne répondez pas simplement "Oui" ou "Ok".
- **Reformulez l'action clé :** "D'accord Madame, je m'occupe des 3 lits bébés pour le 4ème étage dès que j'ai fini de monter le linge."
- Cela prouve à la Gouvernante que vous avez compris l'urgence et cela ancre la tâche dans votre propre mémoire.
- **Prenez des notes :** Même si vous avez une bonne mémoire, le stress du 'Rush' vous fera oublier les détails. Le carnet (ou la tablette) est obligatoire.

Séquence 5: La Communication Ascendante

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'équipier appelle la Gouvernante à la radio. Son message est court, précis et donne une information claire sur l'avancement du travail.

Voix-off (Narration) :

"La Gouvernante ne peut pas être partout à la fois. Vous êtes ses éclaireurs. Remonter la bonne information au bon moment est crucial pour la prise de décision."

Faire des Retours Terrains (Feedback) :

- **La Précision des Faits :** Ne dites pas *"C'est la catastrophe au 5ème"*. Dites *"Gouvernante, il y a une fuite d'eau importante devant la chambre 512, j'ai sécurisé la zone, j'attends la maintenance."*
- **Remonter les Retards :** Si vous sentez que vous n'aurez pas le temps de finir de shampouiner les moquettes à cause d'urgences, prévenez **avant** la fin du service. Un manager préfère anticiper un retard que de le découvrir à 17h.
- **Ne cachez jamais une erreur :** Si vous avez cassé un objet ou taché un mur, signalez-le immédiatement. La dissimulation est la faute la plus grave en hôtellerie.

Séquence 6: Schéma - Le Code Radio

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation humoristique. Un équipier raconte sa vie à la radio (sonnerie d'erreur). Puis un autre équipier donne un message pro en 3 secondes (Cloche de validation).

Voix-off (Narration) :

"Le canal radio (ou Talkie-Walkie) de l'hôtel est écouté par tous les départements, parfois même par la Direction Générale. La communication radio obéit à des règles strictes."

Les 3 Règles d'Or de la Radio (À animer) :

1. LA RÈGLE DU "SILENCE CLIENT"

On ne donne **JAMAIS** le nom d'un client à la radio (Règle de confidentialité). On utilise toujours le numéro de la chambre. Ex: *"Client de la 412"*, jamais *"Monsieur Dupont"*. Baisser le volume de la radio quand on croise un client.

---

2. L'APPEL IDENTIFIÉ

Annoncez toujours qui vous appelez, puis qui vous êtes. Ex: *"Gouvernante de la part de Paul, Équipier du 4ème."* Attendez qu'elle réponde *"J'écoute"* avant de parler.

---

3. LA RÈGLE DES 10 SECONDES

La radio n'est pas un téléphone. Le message doit être très court. Si une explication prend plus de 10 secondes, demandez à la personne de vous rejoindre ou de vous appeler sur un poste fixe.

Séquence 7: Relation avec les Femmes de Chambre

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un Équipier apporte une pile de linge à une FDC. Ils se sourient. L'équipier demande s'il peut évacuer ses poubelles.

Voix-off (Narration) :

"C'est le cœur de votre métier. La Femme de Chambre (FDC) et l'Équipier forment un binôme indissociable. Vous êtes son logisticien, son garde du corps matériel. Si elle réussit, vous réussissez."

La Dynamique du Binôme :

- **L'Anticipation Silencieuse :** Une bonne relation ne nécessite pas de grands discours. L'équipier voit qu'une FDC attaque une série de 'Départs', il sait qu'elle aura besoin de beaucoup de grands draps et que ses poubelles vont se remplir vite. Il agit avant qu'elle ne demande.
- **Le Respect du Territoire :** La chambre est la responsabilité de la FDC. Quand vous y entrez (pour le stripping ou la livraison), vous êtes 'chez elle'. Respectez sa méthode de travail.
- **L'Égalité :** L'équipier n'est ni le supérieur, ni le sous-fifre de la FDC. Ce sont deux expertises complémentaires de même niveau.

Séquence 8: L'Empathie Logistique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une FDC semble stressée, elle court. L'équipier la voit, arrête son propre chariot, et vient spontanément débraquer (stripper) le lit de sa prochaine chambre pour l'avancer.

Voix-off (Narration) :

"Le travail de Femme de Chambre est l'un des plus durs physiquement. L'empathie, c'est comprendre la pression que l'autre subit et ajuster son comportement pour l'alléger."

Désamorcer le Stress :

L'Intelligence Émotionnelle de l'Équipier :

- Si vous voyez qu'une FDC est en retard sur son planning et que la pression de la réception monte, ne lui dites pas *"Dépêche-toi"*.
- **L'action d'empathie :** Prenez l'initiative. Dites-lui *"Je m'occupe de faire toutes tes salles de bain pendant que tu fais les lits, on va s'en sortir."*
- L'entraide crée un lien de confiance indestructible dans une équipe. Le jour où vous serez débordé de logistique, elle vous aidera en retour.

Séquence 9: Schéma - Répartition des Tâches

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un tableau de répartition clair. Ce qui appartient à la FDC, ce qui appartient à l'Équipier, et ce qui est partagé.

Voix-off (Narration) :

"Les conflits naissent souvent parce que l'on pense que 'l'autre aurait dû le faire'. Une ligne de séparation claire évite les frustrations et garantit que rien n'est oublié."

La Frontière des Rôles (À animer) :

LE DOMAINE DE LA FDC	LE DOMAINE PARTAGÉ	LE DOMAINE DE L'ÉQUIPIER
Nettoyage de la SDB, poussière dans la chambre, faire le lit, aspiration de la chambre, dressage des produits d'accueil.	Le "Stripping" (enlever le linge sale), le vidage des poubelles de la chambre, la communication des statuts.	Aspiration des couloirs, ravitaillement du linge, évacuation lourde, livraison des lits supplémentaires, entretien de l'office.

Séquence 10: La Résolution de Conflits Internes

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Deux employés commencent à hausser le ton dans l'office. L'équipier ferme la porte de l'office, baisse la voix, et utilise un geste apaisant.

Voix-off (Narration) :

"Avec la fatigue, la pression de l'horloge et la chaleur, les nerfs peuvent lâcher. Gérer un conflit avec sang-froid fait de vous un vrai professionnel de l'hôtellerie."

Les Règles du Désamorçage :

- **Le Principe du "Huis Clos" :** Un conflit ne doit **JAMAIS** éclater dans un couloir client. Si le ton monte, dites immédiatement : *"Rentrons dans l'office pour en parler."*
- **Garder le Silence Radio :** Ne réglez jamais vos comptes à la radio. Tout l'hôtel écoute.
- **L'Arbitrage :** Si une FDC vous reproche injustement de ne pas l'avoir aidée, ne répondez pas par l'agression. Dites : *"J'étais bloqué par une demande urgente de la réception, je suis là maintenant."* Si le conflit persiste, c'est à la Gouvernante de trancher, pas à vous.

Séquences 11 & 12: Esprit de corps & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Une FDC est en retard, la Gouvernante demande à l'équipier d'abandonner ses tâches de couloir pour aller l'aider.

L'Esprit de Corps ("Team Spirit")

Dans les hôtels d'excellence, on n'entend jamais la phrase *"Ce n'est pas mon travail"*. Si un équipier a fini son étage, il ne s'assoit pas dans l'office. Il appelle la Gouvernante pour demander si un autre étage a besoin d'aide. L'objectif n'est pas que vous finissiez à l'heure, l'objectif est que l'hôtel entier finisse à l'heure.

Cas Pratique N°1 : La Demande Contradictoire

Le Problème : Une Femme de Chambre vous dit *"Viens m'aider à faire ce lit tout de suite !"*, mais la Gouvernante vous a donné l'ordre de descendre toutes les poubelles avant 11h.
La Réaction (Priorisation Hiérarchique) : C'est la Gouvernante qui a la vision globale. Vous devez refuser avec diplomatie à la FDC : *"Je dois finir les poubelles avant 11h, c'est l'ordre de la Gouvernante. Je reviens vers toi dans 10 minutes maximum, promis."* Vous respectez la hiérarchie tout en maintenant le soutien.

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 relationnelles.

Cas Pratique N°2 : La FDC Submergée

Le Problème : Maria, une FDC, est en pleurs dans l'office. Elle a eu 3 chambres "saccagées" de suite (Pigsty) et elle a 2 heures de retard. Elle veut abandonner.
L'Intervention de Soutien : L'équipier est le premier secours émotionnel et logistique. 1. Calmez-la en l'isolant. 2. Appelez la Gouvernante à la radio : *"Gouvernante, Maria a besoin d'un coup de main exceptionnel sur le 4ème, je suspends l'aspi pour l'aider à 100%."* À deux, vous abattez le travail en retard. Vous remontez le moral de l'équipe.

Cas Pratique N°3 : La Tension avec la Lingerie

Le Problème : Vous descendez le linge sale. La responsable de la lingerie vous crie dessus parce que vos draps sont mal triés (les éponges sont mélangées au plat).
Gérer l'Interface : Ne vous justifiez pas en accusant les Femmes de Chambre (*"C'est la faute des filles !"*). Vous êtes le dernier maillon avant la lingerie, c'est **votre** responsabilité. Excusez-vous, triez le chariot avec elle, et remontez l'information lors du briefing du lendemain pour que l'équipe s'améliore collectivement. Prenez la responsabilité.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Savoir-Être de l'Équipier) :

- [ ] J'utilise la radio avec professionnalisme (Règle des 10s, pas de nom de client).
- [ ] Je reformule toujours les directives de la Gouvernante pour valider ma compréhension.
- [ ] J'anticipe les besoins matériels de mon binôme (FDC) pour lui faire gagner du temps.
- [ ] Je règle les conflits en privé, jamais devant les clients ou dans les couloirs.
- [ ] J'assume ma responsabilité logistique, sans blâmer les autres départements.

Le Mot de la Fin

La technique s'apprend, mais l'attitude professionnelle se cultive tous les jours. Un équipier respecté est celui qui comprend que sa force physique n'est rien sans son intelligence émotionnelle. En étant un communicant clair, un soutien loyal et un collègue digne de confiance, vous deviendrez le pilier indispensable de votre hôtel.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation initiale et continue des Équipiers d'Étage.