ORGANISATION DES OFFICES ET LINGERIES D'ÉTAGES

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 "Quartier Général", "Standardisation" et "Hygiène" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant l'organisation spatiale et la méthode 5S.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Quartier Général Insoluble
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Cartographie d'un Office Standard
3. **Séquence 3** : La Gestion de l'Espace (Le Tétrix Logistique)
4. **Séquence 4** : L'Organisation Verticale (Étagères et Rayonnages)
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - Le Rangement par Zone de Risque (Lourd/Léger)
6. **Séquence 6** : Le Vidoir et le Point d'Eau (La Zone Critique)
7. **Séquence 7** : Le Stockage de la Chimie (Sécurité et Réglementation)
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - La Circulation Interne (Marche en Avant)
9. **Séquence 9** : L'Entretien Quotidien de l'Office (Le Nettoyage du Nettoyeur)
10. **Séquence 10** : La Sécurisation des Accès (Clés et Confidentialité)
11. **Séquence 11** : La Traçabilité et l'Inventaire Rapide
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Produit Renversé sur le Linge Propre
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Office Surchargé en Plein Rush
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Odeur Suspecte dans le Vidoir
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Office Parfait)

Séquence 1: Le Quartier Général

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le couloir est luxueux. L'Équipier ouvre une porte dérobée (Pantry). À l'intérieur, c'est un mini-entrepôt où tout est aligné au millimètre près. L'Équipier range un chariot avec fierté.

Voix-off (Narration) :

"L'office d'étage, ou 'Pantry', est le poumon de l'étage. C'est l'espace "Back of House" (invisible pour le client) où l'équipe du Housekeeping stocke son matériel, prépare ses chariots et fait ses pauses. Mais attention, ce n'est pas un débarras ! C'est un quartier général tactique. Si l'office est en désordre, les Femmes de Chambre perdent du temps, le linge se salit avant même d'arriver en chambre, et le stress monte. En tant qu'Équipier, vous êtes le maître absolu de ce domaine."

Les 3 Objectifs de l'Office d'Étage :

- **Le Ravitaillement :** Permettre un accès immédiat et ergonomique au linge et aux produits d'accueil.
- **La Préservation :** Maintenir les stocks (chimie, papier, draps) à l'abri de l'humidité et de la poussière.
- **La Sécurité :** Éviter les accidents (glissades, chutes de matériel) dans un espace souvent exigu.

Séquence 2: Schéma - Cartographie de l'Office

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un plan d'office vu de haut (Blueprint). Les différentes zones s'allument avec des couleurs distinctes.

Voix-off (Narration) :

"Un office bien pensé divise l'espace en zones strictement séparées. Le mélange des fonctions est la première cause de désorganisation."

Les 4 Zones Vitales (À animer) :

1. ZONE "PROPRE" (Étagères)

Draps, serviettes, amenities. Loin du point d'eau.

2. ZONE "HUMIDE" (Vidoir)

Évier, remplissage des seaux, nettoyage des outils.

3. ZONE "SALE" (Collecte)

Bacs à linge sale et poubelles fermées.

4. ZONE "PARKING" (Chariots)

Espace au sol réservé au stationnement des chariots FDC.

Séquence 3: La Gestion de l'Espace

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier gare un chariot dans l'office. Il vérifie que l'on peut toujours ouvrir la porte du vidoir et accéder aux étagères sans être bloqué.

Voix-off (Narration) :

"L'office est souvent petit. Vous allez jouer à Tetris toute la journée. La règle d'or est la 'circulation'. Une FDC ne doit jamais avoir à déplacer un gros chariot pour attraper une serviette."

Le Tetris Logistique :

- **La Règle du Centre :** Le centre de l'office doit **toujours** être vide pour permettre la rotation des chariots et le passage des équipes. Ne laissez jamais un carton au milieu du sol.
- **Le Stationnement Intelligent :** Les chariots (Trolleys) de ménage sont garés contre les murs, idéalement sous les étagères si l'espace le permet, sans bloquer les portes ni les extincteurs.
- **Le Désencombrement Immédiat :** Dès que vous videz un carton de produits d'accueil (savons, papier), vous pliez le carton et vous l'évacuez. Le carton vide est l'ennemi de l'espace.

Séquence 4: L'Organisation Verticale

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan large sur les étagères de la lingerie d'étage. Les draps sont parfaitement alignés avec la pliure vers l'extérieur.

Voix-off (Narration) :

"Le stockage du linge propre est une science visuelle. Quand la Femme de Chambre rentre dans l'office, elle doit trouver ce qu'elle cherche en une fraction de seconde, sans fouiller."

Les Rayonnages du Propre :

- **La Lisibilité (Face-out) :** Les draps et serviettes sont empilés avec le bord plié net ("la pliure") face à l'utilisateur. Cela donne un aspect impeccable et permet de compter les stocks instantanément.
- **La Séparation des Types :** Les draps King Size, Queen Size et Single ont chacun leur étagère. Séparer absolument le Linge Plat (draps) du Linge Éponge (serviettes).
- **Le Piège du Tapis de Bain :** Les tapis de bain (Bath mats) ne doivent **jamais** être empilés à côté des essuie-mains. Ils doivent avoir une étagère dédiée, souvent plus basse, pour éviter qu'une FDC pressée ne se trompe.

Séquence 5: Schéma - Rangement par Zone de Risque

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une grande étagère. Des objets lourds tentent de se placer en haut, une croix rouge clignote. Ils redescendent en bas, une coche verte apparaît.

Voix-off (Narration) :

"Le rangement vertical répond à deux impératifs : l'ergonomie (préserver votre dos) et la sécurité chimique."

L'Architecture du Rayonnage (À animer) :

NIVEAU SUPÉRIEUR (Le Léger) :

Oreillers de rechange, couettes, boîtes de mouchoirs. (Pour ne pas qu'une charge lourde tombe sur la tête en cas de geste maladroit).

NIVEAU MÉDIAN (La Rotation Rapide) :

Draps, grandes serviettes de bain, produits d'accueil (Amenities). Tout ce qui est pris 50 fois par jour doit être à hauteur de bras (entre la taille et les épaules).

NIVEAU SOL (Le Lourd et le Risque) :

Bidons de produits chimiques de 5L, aspirateurs lourds. **Règle d'or :** Si un bidon de chimie fuit, il coulera sur le sol, pas sur les draps propres situés en dessous.

Séquence 6: Le Vidoir (La Zone Critique)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier nettoie l'évier professionnel (Vidoir) de l'office avec un produit désinfectant. Il rince abondamment le siphon.

Voix-off (Narration) :

"Le point d'eau (ou Vidoir) est la zone la plus sensible de l'office. C'est ici que l'on vide les seaux d'eau sale et que l'on rince les franges. C'est le royaume potentiel des bactéries."

Le Maintien de l'Hygiène Aquatique :

- **Le Rinçage Quotidien :** Un vidoir ne doit jamais stagner avec de l'eau sale. Après chaque vidange de seau ou d'autolaveuse, le vidoir doit être rincé à grande eau.
- **L'Odeur est un Signal :** Si le vidoir sent mauvais, c'est que les bactéries prolifèrent dans le siphon. Utilisez un désinfectant et une brosse pour récurer les parois. L'office ne doit avoir aucune odeur d'égout.
- **L'Interdiction de Stockage :** Ne laissez jamais de lavettes sales ou de franges (Mops) tremper dans l'eau du vidoir pendant des heures. Elles vont pourrir et contaminer la pièce.

Séquence 7: Le Stockage de la Chimie

🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur le bas des étagères. Les bidons de détergents bleus sont séparés des bidons de détartrants rouges. Une fiche FDS (Fiche de Données de Sécurité) est affichée au mur.

Voix-off (Narration) :

"L'office est aussi un mini-laboratoire. Le stockage des produits d'entretien répond à des normes de sécurité très strictes. Une erreur ici peut provoquer un accident grave."

Les Règles de Sécurité Chimique :

Prévenir l'Accident :

- **Séparation des Familles :** Ne stockez jamais l'eau de Javel (chlore) juste à côté d'un détartrant puissant (acide). En cas de fuite simultanée, le mélange crée un gaz mortel.
- **Le Transvasement Interdit :** Ne mettez **JAMAIS** un reste de produit professionnel dans une bouteille d'eau minérale vide. Quelqu'un pourrait le boire. Tout vaporisateur doit avoir son étiquette d'origine.
- **Le Bac de Rétention :** Dans les hôtels modernes, les gros bidons sont posés dans un "bac de rétention" en plastique pour capturer toute fuite.

Séquence 8: Schéma - La Circulation Interne

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un flux d'Équipiers et de FDC dans l'office. Les flux de linge propre (vert) et de poubelles (rouge) ne se croisent jamais grâce à l'organisation spatiale.

Voix-off (Narration) :

"Même à l'intérieur de l'office, le principe de la 'Marche en Avant' s'applique. Le sale ne doit pas croiser le propre."

Zéro Croisement (À animer) :

LA ZONE "SALE" (Entrée)



Les grands bacs à linge sale et les poubelles (Rolls) doivent être placés le plus près possible de la porte de l'office, pour ne pas traverser toute la pièce avec des déchets.

VS

LA ZONE "PROPRE" (Fond)



Les étagères de draps propres sont reléguées au fond de l'office. Ainsi, la poussière soulevée par les poubelles n'atteindra pas les textiles neufs.

Séquence 9: L'Entretien Quotidien de l'Office

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** En fin de journée, l'Équipier ferme les rideaux de protection des étagères à linge, balaie le sol et passe la serpillière en reculant vers la sortie.

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyeur doit nettoyer son propre espace. Le dernier devoir de l'Équipier avant de finir son service (Shift) est de remettre l'office à blanc pour l'équipe du lendemain."

Le "Reset" de Fin de Journée :

- **Fermer et Protéger :** Tirez les rideaux ou fermez les portes coulissantes des étagères de linge. Cela protège les draps de la poussière qui va voler pendant que vous balayez.
- **Le Sol :** Un balayage humide et un lavage avec un produit détergent/désinfectant sont obligatoires. Un sol d'office collant attire les cafards et les rongeurs.
- **L'Aération :** Si l'office possède une fenêtre ou une ventilation, assurez-vous qu'elle fonctionne pour chasser l'humidité du vidoir.

Séquence 10: La Sécurisation des Accès

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier sort de l'office avec les bras chargés de linge. Il s'assure d'entendre le "clic" de la porte qui se verrouille derrière lui.

Voix-off (Narration) :

"L'office n'est pas un espace public. Il contient des produits dangereux, des milliers d'euros de linge, et parfois les affaires personnelles des employés."

La Règle de la Porte Fermée :

La Sécurité avant tout :

- Ne bloquez **JAMAIS** la porte de l'office ouverte avec une cale pendant que vous êtes au bout du couloir.
- Un client curieux (ou malveillant) pourrait y entrer, se brûler avec un produit chimique ou voler du matériel. La porte doit se verrouiller automatiquement (système de groom).
- Si un client vous suit et vous demande une serviette, demandez-lui poliment de patienter dans le couloir pendant que vous allez la chercher. Le client ne rentre pas dans le "Pantry".

Séquences 11 & 12: Traçabilité & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". L'Équipier remarque une énorme flaque bleue collante sur l'étagère du linge de bain.

La Traçabilité et l'Inventaire Rapide

Un office bien rangé permet un inventaire visuel en 10 secondes. C'est essentiel pour commander le bon "Par-Stock" à la Lingerie le matin. Si les piles sont de travers, vous compterez mal, vous commanderez trop, et vous saturerez l'espace. Gardez un clipboard (presse-papier) accroché au mur pour noter les manques immédiats.

Cas Pratique N°1 : Le Produit Renversé

Le Problème : Une FDC pressée a mal fermé une bouteille de nettoyant vitre (bleu) et l'a posée sur l'étagère du haut. Le produit a coulé sur 20 serviettes blanches en dessous.
La Réaction : Retirez immédiatement les serviettes touchées. Ne les mettez pas avec le linge sale classique. Isolez-les dans un sac spécifique pour la Lingerie en précisant "Tache chimique" (certains produits 'cuisent' la fibre s'ils sont lavés normalement). Ensuite, nettoyez l'étagère, et **re-rangez toute la chimie au sol**. Vous venez d'apprendre pourquoi la règle du stockage bas est vitale.

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 d'organisation.

Cas Pratique N°2 : L'Office Surchargé (Rush)

Le Problème : Il est midi. L'étage est plein de départs. L'office est rempli de 3 "Rolls" de linge sale, d'un chariot de room-service et de 4 poubelles. Vous ne pouvez même plus accéder à l'évier.
La Stratégie de Désengorgement : Stoppez le ménage ! Un office bloqué, c'est l'étage qui s'arrête. Faites du "Batching" d'évacuation. Prenez les 3 Rolls de linge sale et descendez-les immédiatement à la Lingerie. Prenez le Room-service et ramenez-le au monte-charge. En 10 minutes d'effort intense, vous avez libéré le "Pantry", les FDC peuvent de nouveau circuler et travailler vite.

Cas Pratique N°3 : L'Odeur Suspecte

Le Problème : En ouvrant l'office le matin, une forte odeur de putréfaction ou d'égout vous prend à la gorge.
L'Enquête : Ne masquez pas avec du parfum d'ambiance. Cherchez la source. 1. Videz les poubelles (un déchet organique d'un client a peut-être pourri la nuit). 2. Vérifiez le vidoir : versez un seau d'eau chaude avec du désinfectant dans le siphon (l'eau a peut-être stagné). 3. Vérifiez s'il n'y a pas une frange humide (mop) oubliée dans un coin depuis 3 jours. Traitez la source.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (L'Office Parfait) :

- [ ] Je range toujours la chimie lourde (bidons) au sol, jamais en hauteur.
- [ ] Je sépare physiquement le linge plat (lit) du linge éponge (serviettes).
- [ ] Je maintiens le centre de l'office dégagé pour la circulation des chariots.
- [ ] Je rince le vidoir (évier) après chaque utilisation pour éviter les odeurs.
- [ ] Je verrouille systématiquement la porte de l'office derrière moi.

Le Mot de la Fin

L'office d'étage est le reflet exact de votre organisation mentale. Un office chaotique engendre un service lent et stressant. Un office structuré, pensé avec ergonomie et sécurité, décuple la vitesse des Femmes de Chambre. Soyez rigoureux dans l'ombre du "Pantry", et la lumière brillera sur l'ensemble de l'hôtel.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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