RELATION AVEC LA BLANCHISSERIE

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 "Interdépendance", "Fluidité" et "Communication" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant l'industrie, les rouages et le travail d'équipe.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Ambassadeur de l'Étage
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cycle de Dépendance (Étages ↔ Lingerie)
3. **Séquence 3** : La Descente du Linge Sale (Le respect des horaires)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Tri du Linge à la Source
5. **Séquence 5** : La Montée du Linge Propre (Anticipation et Par-Stock)
6. **Séquence 6** : Le Contrôle Qualité à la Réception du Linge
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Communication Inter-Départementale
8. **Séquence 8** : La Gestion du "Guest Laundry" (Pressing Client)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Rebuts (Linge troué ou taché)
10. **Séquence 10** : L'Entretien des Uniformes du Personnel
11. **Séquence 11** : La Participation aux Inventaires de Linge
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - La Pénurie de Serviettes en plein Rush
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Erreur Fatale : La chaussette rouge
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Urgence du Pressing Client oublié
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Équipier Partenaire)

Séquence 1: L'Ambassadeur de l'Étage

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un Équipier descend avec un grand "Roll" de linge. Il entre dans la buanderie bruyante, sourit au Chef Lingère, et échange des bons de commande.

Voix-off (Narration) :

"L'hôtel fonctionne comme un corps humain. Les étages sont les muscles, mais la Lingerie (ou Blanchisserie) est le cœur qui pompe la ressource vitale : le linge. En tant qu'Équipier d'étage, vous êtes les artères. Vous êtes le seul lien physique entre les Femmes de Chambre qui réclament des draps propres, et l'équipe de la laverie qui réclame des draps sales pour faire tourner ses machines. Vous n'êtes pas un simple livreur, vous êtes l'ambassadeur de votre étage auprès de la Blanchisserie. De votre relation avec eux dépend le succès de votre journée."

Les 3 Piliers de la Relation Lingerie :

- **Le Respect du Rythme :** Les machines industrielles ne s'arrêtent pas. Elles ont besoin d'être alimentées en continu.
- **La Clarté des Commandes :** Demander "beaucoup de serviettes" ne veut rien dire. Demander "30 draps de bain" est professionnel.
- **L'Empathie Inter-services :** Comprendre que la lingerie subit aussi une pression énorme (chaleur, bruit, cadences).

Séquence 2: Schéma - Cycle de Dépendance

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un flux circulaire. Des draps sales descendent, passent dans une machine, et remontent propres. Si l'équipier s'arrête, la machine s'arrête.

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyage du linge est un cycle fermé. Il est impossible de recevoir du propre en continu si vous ne donnez pas de sale en continu."

L'Interdépendance Absolue (À animer) :

LES ÉTAGES (Le Besoin)

Consomme le propre, génère le sale.

⬇ DESCENTE DU SALE ⬇ ⬆ MONTÉE DU PROPRE ⬆

Si l'Équipier bloque la descente du sale, la Lingerie n'a plus rien à laver, et 2 heures plus tard, il y a rupture de propre aux étages.

LA LINGERIE (La Production)

Lave le sale, distribue le propre.

Séquence 3: La Descente du Sale

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier jette méthodiquement des sacs fermés dans la chute à linge, ou pousse un chariot vers le monte-charge. Il salue l'équipe en bas.

Voix-off (Narration) :

"La règle d'or pour la blanchisserie est le flux tendu. Garder des montagnes de linge sale dans vos offices d'étages est une catastrophe pour tout le monde."

Les Règles de l'Évacuation :

- **La Régularité :** Descendez le linge toutes les heures ou heures et demie lors du "Rush" des départs (11h-14h). N'attendez pas la fin de votre service pour tout envoyer d'un coup (Effet goulot d'étranglement).
- **L'Utilisation de la "Chute" :** Si votre hôtel a une trappe à linge, ne jetez jamais le linge en vrac. Mettez-le dans un sac bien noué pour éviter qu'il ne se coince dans le conduit.
- **Sécurité Absolue :** Ne mettez **JAMAIS** de déchets, de verre, ou de cintres dans le linge sale. Les employés de la lingerie trient à la main à l'arrivée et risquent de se blesser gravement.

Séquence 4: Schéma - Le Tri à la Source

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un tri. Un drap blanc va dans le bac gris. Une serviette va dans le bac bleu. Une nappe de restaurant va dans un bac vert.

Voix-off (Narration) :

"Le tri ne se fait pas seulement en bas à la Lingerie. Il commence en haut, à l'étage, par vos soins. Un bon tri pré-Lavage fait gagner des heures de production."

La Séparation des Textiles (À animer) :

1. LE LINGE PLAT (Draps, Taies, Housses)

Il se lave et se repasse avec des calandres (rouleaux chauffants). Il doit être strictement séparé.

---

2. LE LINGE ÉPONGE (Serviettes, Tapis de bain, Peignoirs)

Il nécessite plus de temps de séchage. Ne jamais le mélanger au linge plat dans le même sac.

---

3. LE LINGE F&B (Restauration / Room Service)

Nappes et serviettes de table. Elles sont pleines de graisse. Les mélanger aux draps de lit est une faute lourde qui ruine le linge de chambre.

Séquence 5: La Montée du Linge Propre

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** À la lingerie, l'Équipier compare sa commande écrite avec ce que la lingère lui donne. Ils valident ensemble avant qu'il ne charge le chariot.

Voix-off (Narration) :

"Monter le propre est la première mission de votre journée. C'est l'essence même qui va faire avancer le moteur des Femmes de Chambre."

La Règle du Par-Stock et de la Commande :

Anticipation et Justesse :

- **Le Bon de Commande :** On ne va pas à la Lingerie en disant "Donne-moi des draps". On y va avec son décompte (Par-Stock) : *"J'ai besoin de 20 King, 10 Single et 40 Serviettes."*
- **Le Respect du Stock Central :** Si la lingerie vous dit qu'elle n'a que 15 draps pour l'instant, prenez-les, et planifiez de revenir. Ne volez pas le linge préparé pour un autre étage.
- **Protéger pendant le transport :** Une fois le propre sur votre Roll, baissez toujours la housse de protection avant de rouler dans les couloirs de service.

Séquence 6: Le Contrôle Qualité à la Réception

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** En rangeant le linge propre dans son office, l'Équipier repère un drap déchiré. Il le met de côté immédiatement dans un bac spécial.

Voix-off (Narration) :

"Le contrôle qualité du linge ne s'arrête pas à la porte de la buanderie. Vous êtes l'ultime filtre avant que le linge n'arrive dans les mains de la Femme de Chambre."

Le Filtre Visuel de l'Équipier :

- **Les Taches récalcitrantes :** Si une trace jaune ou grise a résisté au lavage, ne placez pas ce drap sur vos étagères de propre. Retournez-le à la lingerie (Bac "À relaver").
- **L'Usure et les Trous :** Un drap effiloché ou troué n'a pas sa place dans un hôtel de luxe. Écartez-le.
- **L'Humidité :** Si les serviettes que l'on vous donne sont encore légèrement humides, signalez-le à la lingère. L'humidité dans une pile fermée va créer de la moisissure et une odeur épouvantable en quelques heures.

Séquence 7: Schéma - La Communication Efficace

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Deux bulles de dialogue. Une communication floue en rouge, une communication structurée en vert.

Voix-off (Narration) :

"La Lingerie travaille dans le bruit des machines et la chaleur. Une communication claire, respectueuse et concise est la seule façon de se faire comprendre."

Comment parler à la Lingerie ? (À animer) :

L'ERREUR (Le Flou)

❌

"C'est la galère au 4ème, les filles pleurent, j'ai plus rien, envoie-moi tout ce que tu as vite !" (Génère du stress, aucune information exploitable).

VS

LE STANDARD (La Précision)

✅

"Bonjour Chef. Au 4ème, je suis en rupture critique de grands draps de bain. J'en ai besoin de 15 pour débloquer les départs. Dans combien de temps seront-ils prêts ?"

Séquence 8: La Gestion du "Guest Laundry"

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une Femme de Chambre donne un sac luxueux en tissu à l'équipier, avec un bordereau papier rempli. L'équipier descend immédiatement au service pressing.

Voix-off (Narration) :

"Le linge de l'hôtel coûte cher, mais le vêtement du client n'a parfois pas de prix. Le service de pressing (Guest Laundry) est une prestation de très haut niveau qui demande une traçabilité totale."

Le Traitement du Linge Client :

- **Ne jamais mélanger :** Le sac de linge client (avec son bordereau) ne doit **absolument jamais** être jeté dans la trappe à linge sale ni mélangé avec les draps de l'hôtel. Il serait perdu.
- **La Vérification du Bordereau :** Assurez-vous que le numéro de la chambre est bien inscrit sur le sac et sur la liste avant de le descendre.
- **La Livraison en Main Propre :** Descendez ce sac directement au préposé du pressing (Valet) ou à la Réception selon la procédure. C'est souvent un service 'Express' (rendu le soir même).

Séquence 9: La Gestion des Rebuts et Biohazard

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier met ses gants, isole un drap taché de sang dans un sac rouge "hydrosoluble", le ferme hermétiquement et le descend.

Voix-off (Narration) :

"Le linge détruit ou infecté obéit à des protocoles de sécurité très stricts pour protéger votre santé et celle des lingères."

Le Traitement des Risques :

Le Protocole Biohazard :

- Si un drap est souillé par des fluides corporels (sang, vomi, excréments), **ne le frottez pas, ne le secouez pas.**
- Isolez-le dans un sac spécifique "Risque Infectieux" (souvent rouge ou jaune, et hydrosoluble). Signalez-le verbalement à la Lingerie : *"Attention, sac Biohazard ici."*
- **Le Linge Chiffon :** Un drap troué n'est pas un déchet. Descendez-le à la lingerie, il sera recyclé en chiffons d'entretien après avoir été "déclassé".

Séquence 10: Uniformes & Inventaires

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier dépose son uniforme sale au guichet de la lingerie, et récupère un uniforme propre emballé sur cintre. Puis, il participe à un grand comptage de draps avec la Gouvernante.

Voix-off (Narration) :

"La relation avec la Lingerie s'étend au-delà du linge client. C'est eux qui gèrent votre propre présentation. Et quelques fois par an, l'hôtel s'arrête pour 'compter'."

Vos Autres Interactions :

- **L'Entretien de l'Uniforme :** Un Équipier se doit d'être impeccable. Respectez les horaires d'échange des uniformes fixés par la lingerie. Videz **toujours** vos poches (stylos, clés, gants) avant de rendre votre tenue au lavage.
- **Le Grand Inventaire :** Une ou deux fois par an, l'hôtel compte l'intégralité de son linge. L'Équipier est fortement mis à contribution pour compter les milliers de draps et serviettes stockés dans les étages. La précision mathématique est exigée.

Séquences 11 & 12: Cas Pratique 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". L'horloge indique 12h30. Une FDC panique car elle n'a plus de serviettes propres pour finaliser sa chambre "En Départ".

L'Art de la Négociation Logistique

En période de forte occupation (haute saison), l'hôtel entier manque de linge. La Lingerie est sous l'eau. Dans ces moments, l'Équipier ne doit pas être un "réclamateur" agressif, mais un partenaire stratégique. Il demande le strict minimum vital pour débloquer la situation, et partage l'information de manière transparente avec ses FDC pour qu'elles s'adaptent.

Cas Pratique N°1 : La Pénurie en plein Rush

Le Problème : Les FDC hurlent à la radio : plus de grandes serviettes. À la lingerie, la Chef vous dit : *"Les séchoirs tournent, rien n'est prêt avant 30 minutes."*
La Stratégie d'Équipe : Ne vous énervez pas. Montez à l'étage. Dites aux FDC : *"On a 30 min d'attente. Continuez à faire le ménage des chambres, dressez les lits, laissez juste les salles de bain en attente."* Pendant ce temps, vous cherchez dans les petits offices des étages voisins s'il reste un "stock tampon" (buffer) à emprunter. Vous gérez le stress.

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'Erreur Fatale (La Chaussette)

Le Problème : Lors du Stripping, vous avez roulé les draps sans vérifier, et une chaussette rouge appartenant au client est restée bloquée dedans. Le sac est descendu à la Lingerie.
La Conséquence : En machine industrielle (lavage à 90°C), la chaussette rouge va déteindre et "rosir" 50 draps de luxe blancs. Le coût pour l'hôtel est astronomique. **La Règle :** Toujours vérifier rapidement le lit (secouer doucement les recoins de la housse) avant d'ensacher le sale.

Cas Pratique N°3 : Le Sac VIP Oublié

Le Problème : À 9h00, une FDC vous donne un sac de Guest Laundry d'un client VIP avec la mention "Express". Vous le posez sur votre chariot et vous l'oubliez sous une pile de serviettes jusqu'à 15h00.
La Gestion de Crise : Ne cachez pas votre erreur. Le client attend son costume pour ce soir. Courrez à la Lingerie/Pressing. Admettez l'oubli : *"Chef, j'ai fait une grave erreur, j'ai oublié de descendre ce sac ce matin, pouvez-vous le sauver pour ce soir ?"* Appelez la Gouvernante pour qu'elle prévienne le client si le délai ne peut être tenu.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Relation Blanchisserie) :

- [ ] Je descends le linge sale régulièrement (Flux tendu) sans engorger les machines.
- [ ] Je trie parfaitement à la source (Linge plat séparé du Linge éponge et du F&B).
- [ ] Je respecte la Lingerie : je demande précisément ce dont j'ai besoin (Par-Stock).
- [ ] J'isole immédiatement le linge infecté (Biohazard) dans les sacs réglementaires.
- [ ] Je livre les vêtements des clients (Guest Laundry) en main propre et en urgence.

Le Mot de la Fin

L'hôtel est une grande horloge où la Blanchisserie et les Étages sont les deux plus gros rouages. L'Équipier d'étage est l'huile qui permet à ces engrenages de tourner sans grincer. Par votre anticipation, votre respect du tri et votre communication claire avec la Chef Lingère, vous garantissez la réussite de tout le département Housekeeping.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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