# GESTION DES PRIORITÉS ARRIVÉES, DÉPARTS & URGENCES

## 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 "Urgence", "Anticipation" et "Agilité" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant la gestion de crise, l'action rapide et la maîtrise.

## Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Équipier dans l'Œil du Cyclone
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Boussole des Priorités
3. **Séquence 3** : Priorité Absolue (Code Rouge) : L'Urgence Matérielle ou Client
4. **Séquence 4** : Priorité N°1 (Code Orange) : Les Arrivées (Early Check-In / VIP)
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - Le Pivot Logistique lors d'une Arrivée Imprévue
6. **Séquence 6** : Priorité N°2 (Code Jaune) : Les Départs (Vacant Dirty)
7. **Séquence 7** : Le Rôle de l'Équipier dans l'Accélération des Départs (Stripping)
8. **Séquence 8** : Schéma Explicatif - Le Basculement des Ressources (Linge et Force)
9. **Séquence 9** : Priorité N°3 (Code Vert) : Les Recouches et les Tâches de Fond
10. **Séquence 10** : La Communication en temps de crise (La boucle radio)
11. **Séquence 11** : Le Temps d'Attente : Ne jamais rester immobile
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Triple Choc (Urgence + Arrivée + FDC bloquée)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Départ Retardé (Late Check-out) qui bloque l'étage
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Urgence Biohazard (Fluide corporel dans le couloir)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Équipier Stratège)

# Séquence 1: Dans l'Œil du Cyclone

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le couloir de l'hôtel. La radio de l'équipier grésille avec 3 demandes simultanées. Il s'arrête, réfléchit une seconde, valide une direction, et part d'un pas déterminé.

## Voix-off (Narration) :

"Le matin, la feuille de route vous donne un plan. À midi, ce plan est souvent détruit par la réalité. Un client VIP arrive 4 heures en avance. Une fuite d'eau se déclare au 5ème étage. Les Femmes de Chambre hurlent qu'elles n'ont plus de linge pour faire les lits. En tant qu'Équipier d'étage, vous êtes le pilier logistique. Si vous paniquez ou si vous choisissez la mauvaise tâche, l'étage entier s'effondre. Gérer les priorités, c'est savoir exactement qui sauver en premier. C'est l'art de rester calme dans l'œil du cyclone."

## Les 3 Impératifs de l'Équipier :

- **Le Discernement :** Faire la différence entre ce qui est pressé pour un collègue et ce qui est urgent pour le client.
- **L'Agilité :** Savoir abandonner une tâche en cours (ex: l'aspirateur) pour traiter une urgence supérieure.
- **La Force de Soutien :** Diriger immédiatement vos efforts physiques (linge, bras) vers la chambre prioritaire du moment.

# Séquence 2: Schéma - Boussole des Priorités

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une boussole ou d'un compteur de vitesse qui passe du vert au rouge écarlate. Les niveaux de priorité s'affichent clairement.

## Voix-off (Narration) :

"Face à plusieurs demandes simultanées, vous n'avez pas le temps d'hésiter. Cette boussole mentale doit dicter chacun de vos mouvements."

## La Matrice des Interventions (À animer) :



# Séquence 3: Priorité Absolue (Code Rouge)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier est en train d'aspirer le couloir. La Gouvernante appelle à la radio : "Urgence fuite d'eau chambre 412". Il éteint l'aspirateur sur le champ.

## Voix-off (Narration) :

"Le Code Rouge écrase absolument tout le reste. Une urgence, c'est ce qui menace la sécurité du bâtiment, l'intégrité physique d'une personne, ou la demande d'un client qui se trouve devant vous."

## Qu'est-ce qu'une Vraie Urgence ?

- **Le Péril Technique :** Une fuite d'eau majeure, une odeur de fumée, du verre brisé dans le couloir. Vous abandonnez votre logistique, vous sécurisez la zone (panneaux), vous épongez, vous alertez la maintenance.
- **Le Client en direct :** Un client sort de sa chambre et vous demande une couverture supplémentaire. C'est une urgence. Le client n'a pas à attendre que vous ayez fini de descendre vos poubelles. Vous le servez immédiatement.
- **Le Biohazard :** Du sang ou du vomi dans une zone publique. C'est un risque sanitaire qui nécessite un nettoyage immédiat pour protéger les autres clients et les équipes.

# Séquence 4: Priorité N°1 (Les Arrivées)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Réception appelle : "Le client de la 310 est au Lobby". L'Équipier court chercher du linge propre et rejoint la FDC dans la chambre pour l'aider à accélérer.

## Voix-off (Narration) :

"Rien n'est plus frustrant pour un client fatigué par son voyage que d'attendre sa chambre dans le hall de l'hôtel. L'Arrivée (et particulièrement l'Early Check-In) est le défi commercial numéro 1."

## La Gestion de l'Arrivée Imminente :

**L'Action Tactique de l'Équipier :**

- Si la chambre 310 devient "Rush" (Urgence Arrivée), l'Équipier **stoppe** ses évacuations de poubelles dans les autres couloirs.
- Il se dirige vers la 310. Il fait un "Stripping" (débraquage des lits) fulgurant pour la Femme de Chambre.
- Il dépose le linge propre **directement** dans la chambre. La FDC n'a plus qu'à nettoyer les surfaces. Le temps de nettoyage est divisé par deux. La chambre est vendue plus vite.

# Séquence 5: Schéma - Le Pivot Logistique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un équipier qui avance sur une ligne verte (tâche de fond). Un feu clignote. Il pivote à 90 degrés pour traiter la ligne rouge (l'Arrivée), puis revient sur la ligne verte.

## Voix-off (Narration) :

"Le talent d'un Équipier réside dans sa capacité à 'pivoter'. Ne soyez jamais rigide avec votre planning. La flexibilité est la norme."

## Le Mécanisme du Pivot (À animer) :

### 1. L'ACTION INITIALE



Je range l'office (Priorité 3).

➡

### 2. L'INTERRUPTION (PIVOT)



Urgence : Chambre 410 en VIP Arrivée. J'abandonne l'office, je vais aider la FDC à la 410.

➡

### 3. LA REPRISE



La 410 est finie. Je retourne ranger l'office là où je l'avais laissé.

# Séquence 6: Priorité N°2 (Les Départs)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Des clients quittent leur chambre avec leurs valises. Le statut passe en VD (Vacant Dirty). L'Équipier attaque immédiatement cette chambre.

## Voix-off (Narration) :

"Une fois les arrivées matinales gérées, il faut créer du stock pour les clients de l'après-midi. Le 'Départ' (Vacant Dirty) est la priorité logistique absolue de midi à 14h."

## Pourquoi les Départs avant les Recouches ?

- **Le Grand Ménage :** Un départ génère 3 fois plus de déchets et de linge sale qu'une recouche. C'est là que l'Équipier a le plus de valeur ajoutée (Manutention lourde).
- **Le Flux de la Lingerie :** Si vous ne traitez pas les départs rapidement, la blanchisserie ne recevra pas le linge sale à temps, et l'hôtel tombera en rupture de draps en fin de journée.
- **La Création de Chambres Propres :** Un départ nettoyé devient une chambre disponible (VC) pour la Réception.

# Séquence 7: Le Stripping (Accélérateur de Départ)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier entre dans la chambre VD. Il roule les draps sales, vide toutes les poubelles, débarrasse le room-service, et laisse la FDC entrer dans une chambre "nue".

## Voix-off (Narration) :

"Le traitement des Départs n'est pas qu'une question d'ordre, c'est une méthode de travail en équipe. L'Équipier est le bulldozer qui précède l'artiste."

## Le Rôle Logistique dans les Départs :

- **Le Débraquage (Stripping) :** C'est l'action de retirer tout ce qui est sale (draps, serviettes, poubelles) avant que la FDC ne commence.
- **Le "Batching" :** L'Équipier fait le stripping de 3 chambres de départ à la suite. Il regroupe tout le sale sur son chariot, l'évacue d'un coup, puis ramène le linge propre pour ces 3 chambres.
- **L'Effet Levier :** La FDC, libérée du poids du linge sale et des poubelles, gagne environ 10 minutes par chambre. Sur 15 chambres, vous lui faites gagner 2h30 de travail.

# Séquence 8: Schéma - Le Basculement des Ressources

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une balance de justice. D'un côté "Départs" (Poids lourd), de l'autre "Recouches" (Poids léger). L'Équipier met tout son poids du côté "Départs".

## Voix-off (Narration) :

"En cas de crise ou de retard majeur, la Gouvernante vous demandera de basculer 100% de vos efforts logistiques sur un seul type de chambre."

## La Stratégie de l'Entonnoir (À animer) :

### LA CRISE DU LINGE :

La lingerie est en retard. Il n'y a plus de draps propres.

**Le Basculement :** On arrête de changer les draps des Recouches (sauf si tachés). On réserve **les 10 draps restants exclusivement aux 10 Chambres en Départ** pour pouvoir les louer. La ressource rare va à la priorité haute.

---

### LA CRISE DU TEMPS :

Il est 15h, 5 arrivées attendent dans le hall.

**Le Basculement :** L'Équipier abandonne totalement l'aspiration des couloirs et l'entretien de l'office pour entrer en chambre avec les FDC et nettoyer les SDB. Les tâches de fond sont sacrifiées au profit des Arrivées.

# Séquence 9: Priorité N°3 (Les Recouches)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Il est 14h30. Les FDC s'attaquent enfin aux chambres où le client reste une nuit de plus (Recouche). L'Équipier livre des serviettes propres.

## Voix-off (Narration) :

"La Recouche (Occupied Dirty - OD) est le client qui réside à l'hôtel pour plusieurs jours. C'est votre dernière priorité dans la chronologie de la journée, mais avec une grande exception : La demande expresse du client."

## La Gestion des Séjours (Recouches) :

- **Le Nettoyage Standard :** Traitées l'après-midi, ces chambres demandent moins de logistique lourde (souvent on ne change que les serviettes et on refait le lit avec les mêmes draps). L'Équipier y est moins sollicité.
- **L'Exception (Service 'Sur Demande') :** Si un client en séjour appelle la réception le matin et demande "Pouvez-vous faire ma chambre avant 10h ?", cette Recouche devient alors une **Priorité 1 (Urgence Client)** et écrase toutes les autres règles.
- **Le Respect de l'Intimité :** Dans une recouche, les affaires du client sont sorties. L'équipier n'y entre que si c'est strictement nécessaire pour aider, sans jamais déplacer les effets personnels.

# Séquence 10: La Communication en Temps de Crise

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Gouvernante change les plans à la radio. L'équipier valide l'information d'un "Reçu" professionnel, puis informe la FDC du changement.

## Voix-off (Narration) :

"Quand les priorités changent violemment, la communication radio est votre bouée de sauvetage. Une mauvaise information, et c'est la mauvaise chambre qui sera préparée."

## Gérer l'Information d'Urgence :

**La Boucle de Confirmation :**

- Si la Gouvernante annonce *"La 405 passe en VIP Rush absolu"*.
- **L'Acquittement :** Vous ne dites pas juste "Ok". Vous dites : *"Reçu pour la 405 en VIP Rush, je vais faire le stripping tout de suite."*
- **La Transmission :** C'est souvent l'équipier qui croise physiquement la FDC dans le couloir. Vous lui transmettez l'information en direct pour qu'elle prépare son matériel.

# Séquences 11 & 12: Le Temps Tampon & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Trois pannes simultanées. L'Équipier court partout.

## Le "Temps d'Attente" (Filler Tasks)

Il y a des moments où vous attendez : l'ascenseur est bloqué, la FDC finit une SDB avant que vous ne puissiez prendre les poubelles. **Ne restez jamais immobile.** Profitez de ces 3 minutes pour essuyer une plinthe, lustrer le miroir de l'ascenseur ou plier des cartons dans l'office. C'est l'art d'utiliser les "temps morts" pour avancer les Tâches de Fond (Priorité 3).

## Cas Pratique N°1 : Le Triple Choc

**Le Problème :** Il est midi. 1. Une fuite d'eau éclate au 4ème. 2. Un client Early Check-in s'impatiente au Lobby pour la 410. 3. La FDC n'a plus de draps.
**L'Ordre d'Action de l'Équipier :**
A) Vous sécurisez la fuite avec des panneaux et des serpillières (Urgence Bâtiment - 2 minutes).
B) Vous allez chercher les draps à l'office et les donnez à la FDC pour qu'elle puisse attaquer la 410 (Urgence Client/Logistique - 3 minutes).
C) Vous appelez la maintenance pour la fuite. Le calme triomphe du chaos.

# 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 stratégiques.

## Cas Pratique N°2 : Le Départ Retardé (Late Check-out)

**Le Problème :** La chambre 501 est un départ prévu pour 11h. Vous vouliez la nettoyer. Mais le client a demandé à garder la chambre jusqu'à 15h. La FDC veut absolument la nettoyer maintenant pour "s'en débarrasser".
**La Gestion :** Rappel des priorités. Le Late Check-out est une prestation payée par le client. Vous n'avez pas le droit de le déranger (Sauf s'il quitte la chambre pour déjeuner). La 501 perd son statut de "Priorité" pour ce matin, et bascule en toute dernière tâche de l'après-midi. Vous redirigez la FDC vers une autre chambre.

## Cas Pratique N°3 : Le Biohazard dans le Couloir

**Le Problème :** Un enfant a été malade et a vomi sur la moquette du couloir principal. Un groupe de clients arrive dans 10 minutes.
**La Réaction :** Code Rouge Absolu. Vous posez immédiatement le panneau "Sol Glissant" devant la tache. Vous vous équipez (gants, masque). Vous utilisez de la poudre absorbante (ou beaucoup de papier). Vous enlevez la matière dans un sac jaune/rouge, puis vous traitez la moquette avec un spray désinfectant. Vous aérez le couloir. L'incident est neutralisé avant l'arrivée du groupe.

# Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

## Grille d'Évaluation (Gestion des Priorités) :

- [ ] Je traite **toujours** les urgences clients et bâtiment avant toute tâche logistique.
- [ ] J'accélère les Arrivées (Early Check-In / VIP) en aidant la FDC au "stripping".
- [ ] Je traite les Départs (VD) le matin, et je garde les Recouches pour l'après-midi.
- [ ] Je sais "Pivoter" instantanément (abandonner une tâche mineure pour une urgence).
- [ ] Je rentabilise mes "Temps d'attente" avec des tâches de nettoyage rapide (plinthes, miroirs).

### Le Mot de la Fin

**Dans un hôtel, le plan parfait n'existe pas, seule l'adaptation est parfaite. L'Équipier d'étage est le stratège du couloir. En maîtrisant la boussole des priorités, vous savez exactement où déployer votre force et votre matériel. Vous n'êtes plus surpris par les urgences, vous les dominez. C'est ainsi que vous garantissez le standing et la réputation de l'établissement.**

**Fin du Script d'Animation Vidéo**

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