OBJETS TROUVÉS (L&F) ET PROCÉDURES

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 "Intégrité", "Traçabilité" et "L&F" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rigoureuse et rassurante, évoquant la confiance et la sécurité.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Épreuve de l'Intégrité (Lost & Found)
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cycle de l'Objet Trouvé (De la découverte au coffre)
3. **Séquence 3** : La Règle d'Or de l'Immobilité (Ne jamais mettre en poche)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Classifier la Valeur de l'Objet (A, B, C)
5. **Séquence 5** : La Découverte en Chambre (Après le départ du client)
6. **Séquence 6** : La Découverte dans les Espaces Publics (Couloirs, Salons)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Remplissage du "Tag" (L'Étiquette L&F)
8. **Séquence 8** : Le Cas des Objets Périphériques (Nourriture, Alcool, Médicaments)
9. **Séquence 9** : Les "Pourboires" vs "Objets Oubliés" (Le piège de la monnaie)
10. **Séquence 10** : La Recherche d'Urgence (Le client est à la réception)
11. **Séquence 11** : Le Délai Légal de Conservation et le Don au 'Trouveur'
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Passeport découvert lors du Stripping
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Argent liquide sans enveloppe
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Objet intime/compromettant oublié
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (Le Gardien de la Confiance)

Séquence 1: L'Épreuve de l'Intégrité

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un Équipier soulève un coussin de canapé dans le hall et découvre une belle montre. Il s'arrête net. La scène se fige.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Lost and Found' (L&F), c'est la gestion des objets trouvés. En hôtellerie, ce n'est pas une simple procédure administrative, c'est l'épreuve ultime de l'intégrité de l'établissement. Un client qui oublie un objet de valeur et qui le récupère intact devient un client fidèle à vie. Un client qui oublie un objet et ne le retrouve pas devient votre pire ambassadeur. En tant qu'Équipier d'étage, vous nettoyez les recoins que personne d'autre ne voit (sous les lits, au fond des canapés). Vous êtes statistiquement celui qui trouve le plus d'objets perdus. Votre réaction face à cette découverte, à la seconde même, définit votre éthique professionnelle."

Les 3 Principes du L&F :

- **L'Honnêteté Absolue :** Le vol (même d'un stylo) est la seule erreur impardonnable en hôtellerie.
- **La Vitesse de Signalement :** Un objet signalé en 3 minutes permet de rattraper le client avant qu'il ne prenne l'avion.
- **La Traçabilité de la Preuve :** L'objet doit être emballé, documenté et tracé pour vous protéger de toute fausse accusation.

Séquence 2: Schéma - Cycle de l'Objet Trouvé

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un flux. De l'Équipier qui trouve un objet, jusqu'au coffre-fort de la Gouvernante.

Voix-off (Narration) :

"Un objet oublié n'appartient jamais à celui qui le trouve. Il appartient au client. Le système de l'hôtel agit comme un gardien jusqu'à sa restitution."

Le Circuit de Sécurisation (À animer) :

1. LA DÉCOUVERTE (Terrain)



L'Équipier trouve l'objet, le laisse sur place, et appelle la radio.

2. LE 'TAG' (Enregistrement)



L'objet est mis dans un sac transparent scellé, avec une étiquette datée et signée.

3. LE COFFRE (L&F Central)



L'objet est remis à la Gouvernante ou à la Sécurité pour stockage et contact client.

Séquence 3: La Règle d'Or de l'Immobilité

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier trouve un téléphone portable sous un lit. Il fait le geste de le mettre dans la poche de son pantalon (Gros BUZZER ROUGE barré). Il le laisse au sol et appelle la radio (Validation VERTE).

Voix-off (Narration) :

"C'est l'erreur la plus commune, et celle qui coûte le plus de carrières en hôtellerie : mettre un objet trouvé dans sa poche en pensant bien faire."

Le Piège de la Poche :

- **La Suspicion de Vol :** Si un manager (ou les caméras de sécurité) vous voit avec le portefeuille d'un client dans votre poche d'uniforme, vous ne pourrez jamais prouver que vous comptiez le rendre "plus tard". **C'est considéré comme un vol.**
- **L'Action Immédiate :** Vous trouvez un objet ? Ne le touchez pas. Prenez votre radio et dites : *"Gouvernante, j'ai trouvé un téléphone sous le lit de la 410. Je l'ai laissé sur le bureau, pouvez-vous venir faire le 'Tag' avec moi ?"*
- **La Protection du Binôme :** En chambre, appelez toujours la Femme de Chambre à témoin. *"Maria, regarde, j'ai trouvé une bague, je préviens le bureau."* Les témoins vous protègent.

Séquence 4: Schéma - Classifier la Valeur

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Trois objets apparaissent : un ordinateur (A), une chemise (B), un dentifrice entamé (C).

Voix-off (Narration) :

"Le traitement de l'objet dépend de sa valeur. On ne dérange pas la Sécurité pour une chaussette isolée, mais on n'attend pas pour un passeport."

Les 3 Catégories L&F (À animer) :

VALEUR A (Haute / Sécurité)



Bijoux, Argent liquide, Passeports, Ordinateurs, Clés de voiture. **Action : Appel immédiat.** La Gouvernante ou la Sécurité se déplace sur les lieux.

VALEUR B (Moyenne / Usuelle)



Vêtements de marque, Lunettes, Livres, Jouets d'enfants. **Action :** L'Équipier l'ensache lui-même et le dépose à l'office d'étage avec un Tag.

VALEUR C (Faible / Poubelle)



Produits de beauté entamés (shampoing ouvert), magazines vieux, chaussettes trouées. **Action :** Règle de l'hôtel (souvent jeté le jour même, sauf produit de luxe scellé).

Séquence 5: Découverte en Chambre (Après Départ)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier fait un 'Stripping' violent du lit. Il retire les draps et trouve un chargeur d'ordinateur coincé dans la couette.

Voix-off (Narration) :

"Le moment le plus critique est le départ du client (Check-out). Si vous trouvez un objet dans les 5 minutes suivant son départ, l'hôtel peut rattraper le client dans le hall."

L'Inspection de 'Stripping' :

Les Cachettes Classiques :

- **Le Lit :** Ne tirez jamais les draps d'un coup sec. C'est là que se cachent 50% des L&F (pyjamas sous les oreillers, téléphones dans les draps).
- **Le Coffre-Fort :** C'est la FDC qui le vérifie, mais si vous êtes le premier à entrer (Macro-nettoyage), laissez la porte du coffre grande ouverte pour signaler qu'il est vide. S'il est fermé (bloqué), alertez la sécurité.
- **La Réactivité :** Si l'objet est trouvé (Valeur A ou B), la radio doit sonner : *"Urgence L&F, chambre 502, le client a oublié son chargeur Mac."* La Réception tentera de l'intercepter au comptoir.

Séquence 6: Découverte dans les Espaces Publics

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier nettoie les salons du rez-de-chaussée. Il trouve un sac à main de luxe posé sur un fauteuil, sans propriétaire autour.

Voix-off (Narration) :

"Une découverte dans une chambre est facile : on sait à qui appartient l'objet. Une découverte dans un couloir ou un salon est plus complexe. Le client est inconnu."

La Règle de l'Espace Public :

- **L'Observation (Vigipirate) :** S'agit-il d'un objet perdu ou d'un colis suspect (valise fermée abandonnée) ? Au moindre doute, ne touchez rien et appelez la Sécurité.
- **Ne pas chercher soi-même :** Ne fouillez **JAMAIS** dans un portefeuille ou un sac à main trouvé dans un salon "pour voir à qui il appartient". C'est le rôle exclusif de la Sécurité ou de la Direction (qui fouillera sous caméra).
- **La Remise :** Apportez l'objet (ou signalez sa position) à la Réception ou à la Conciergerie. Ce sont eux qui seront contactés en premier si un client paniqué cherche ses affaires.

Séquence 7: Schéma - Remplir le "Tag" (L&F)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur les mains de l'Équipier. Il prend un sac transparent, y glisse une écharpe (Valeur B), et remplit méticuleusement l'étiquette L&F avec un stylo.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Tag' (L'étiquette L&F) est la carte d'identité de l'objet. Sans elle, l'objet est perdu dans le système, et vous perdez toute traçabilité."

L'Anatomie d'un Bon 'Tag' (À animer) :

1. LA DATE EXACTE :
"12/04/2026"

2. LE LIEU PRÉCIS :
Ne pas mettre "Chambre 410". Mettre "Sous le lit de la 410".

3. LA DESCRIPTION FACTUELLE :
Ne pas mettre "Bague en or et diamants" (vous n'êtes pas bijoutier). Mettre "Bague métal jaune avec pierre transparente".

4. LE NOM DU TROUVEUR :
"Trouvé par Ahmed (Équipier)". Votre signature vous protège et vous crédite.

Séquence 8: Nourriture, Alcool et Médicaments

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier vide le frigo (Minibar) d'une chambre en départ. Il y a une bouteille de vin entamée, du fromage de luxe emballé, et une boîte de pilules.

Voix-off (Narration) :

"Tout ce qui se consomme (périssables) et les produits médicaux obéissent à des règles de L&F totalement différentes pour des raisons d'hygiène et légales."

La Gestion du Sensible :

- **L'Alcool entamé :** Une bouteille d'alcool ouverte est considérée comme dangereuse (risque d'empoisonnement). Elle doit être vidée dans le lavabo et jetée. Interdiction formelle au personnel de la boire.
- **L'Alcool scellé (Valeur B) :** Une bouteille de champagne neuve et non ouverte est un objet de valeur. Elle suit la procédure L&F classique.
- **La Nourriture :** Les produits frais (fromage, viande) sont jetés immédiatement (Risque sanitaire).
- **Les Médicaments :** Sont placés en sac L&F et remis à la Gouvernante. Ne jetez **JAMAIS** de médicaments à la poubelle, c'est peut-être un traitement de survie que le client va réclamer en urgence.

Séquence 9: Pourboires vs Objets Oubliés

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier trouve 20 euros posés sur l'oreiller d'une chambre en départ (VD). Plus loin, il trouve 50 euros posés sur la moquette, près de la porte.

Voix-off (Narration) :

"Le piège de la monnaie. Est-ce un pourboire (Tip) laissé pour l'équipe de ménage, ou est-ce de l'argent tombé de la poche du client ?"

Déchiffrer l'Intention du Client :

La Règle de l'Évidence :

- **Le Pourboire (Autorisé) :** L'argent est posé bien en évidence (sur l'oreiller, sur le bureau) souvent accompagné d'un mot ("Thank you"). L'Équipier et la FDC se le partagent selon les règles de l'hôtel.
- **Le L&F (Interdit d'y toucher) :** L'argent est tombé sur la moquette, coincé sous une chaise, ou mélangé avec des papiers. Ce n'est **PAS** un pourboire. C'est un oubli (Valeur A). Il va au coffre-fort.
- **Le Doute :** En cas de doute (Billet posé sur la table de nuit), déclarez-le toujours en L&F. Ne prenez jamais le risque de voler un client.

Séquence 10: La Recherche d'Urgence

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La radio hurle : "Urgence L&F ! Le client de la 501 est à la réception, il a perdu son passeport. FDC et Équipier au 5ème, fouillez immédiatement les poubelles !"

Voix-off (Narration) :

"Parfois, c'est le client qui s'en rend compte en premier. L'hôtel déclenche une 'Chasse à l'homme' pour retrouver l'objet. L'Équipier devient un détective sous haute pression."

L'Intervention Logistique :

- **Bloquer la Logistique :** C'est la priorité 1. L'Équipier arrête instantanément d'envoyer les sacs de linge sale dans la trappe, et bloque l'évacuation des poubelles de son chariot. L'objet a peut-être été jeté par erreur lors du Stripping.
- **La Fouille (Gants obligatoires) :** Sous la direction de la Gouvernante, l'Équipier ouvre ses sacs de linge sale ou ses poubelles de la journée (les fameux déchets de la chambre concernée) pour rechercher l'objet. C'est un travail ingrat mais essentiel pour sauver le client.

Séquences 11 & 12: La Loi & Cas Pratique 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le temps passe (effet calendrier). 6 mois plus tard, la Gouvernante remet une chemise de luxe à l'Équipier qui l'avait trouvée.

Le Délai de Conservation et le "Don"

Les objets ne restent pas dans les coffres de l'hôtel éternellement. La législation (et la politique de l'hôtel) fixe un délai (souvent 3 à 6 mois pour la Valeur B, et 1 an pour la Valeur A). Si le client n'a pas réclamé l'objet après ce délai légal, **l'objet revient légitimement à l'employé qui l'a trouvé ("Le Trouveur")**. C'est pourquoi inscrire votre nom sur le 'Tag' L&F est si important. L'honnêteté finit souvent par payer.

Cas Pratique N°1 : Le Passeport du Stripping

Le Problème : Vous faites un stripping très rapide (arrachage des draps). En mettant les draps dans le grand sac poubelle jaune, un passeport glisse de la couette et tombe au fond du sac sale.
La Ligne de Conduite : Vous ne continuez pas votre action. Vous sortez le passeport du sac de linge sale. S'il part à la Lingerie, il sera détruit au lavage à 90°C, et le client ne pourra pas prendre son avion. Vous alertez à la seconde : *"Passeport trouvé chambre 412"*.

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'éthique.

Cas Pratique N°2 : L'Argent sans Enveloppe

Le Problème : En passant l'aspirateur, vous trouvez 100 euros pliés sous la table de nuit de la chambre 204 (Le client a fait son check-out).
La Réaction : Vous appelez la FDC : *"Maria, il y a de l'argent ici. C'est pas un pourboire. J'appelle la Gouvernante."* La Gouvernante vient avec l'enveloppe L&F. L'hôtel créditera l'argent sur le compte du client. Si vous l'aviez mis en poche, le client aurait pu appeler 2 heures plus tard : *"J'ai fait tomber 100€ près du lit."* L'hôtel aurait su que seul vous et la FDC aviez nettoyé la chambre. Licenciement assuré.

Cas Pratique N°3 : L'Objet Intime/Compromettant

Le Problème : Lors du départ d'un client "très connu", vous trouvez sous le lit un objet intime (sex-toy) ou très compromettant.
Le Secret Professionnel (Le Mur) : Un L&F comme un autre (Valeur B). Vous l'emballez dans un sac plastique opaque (non transparent pour la discrétion). Sur l'étiquette vous écrivez : *"Objet personnel"* (Sans détails choquants). Surtout, vous ne prenez **AUCUNE photo** et vous n'en parlez à aucun de vos collègues. Vous remettez l'objet à la direction. Vous êtes la tombe de ce client.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Procédures L&F) :

- [ ] Je ne mets **JAMAIS** un objet (même un stylo) dans mes poches d'uniforme.
- [ ] Je signale immédiatement à la radio tout objet trouvé (Particulièrement Valeur A).
- [ ] Je fais toujours constater la trouvaille à ma collègue FDC ou à ma Gouvernante (Binôme).
- [ ] Je remplis le 'Tag' avec des faits (Métal jaune, pierre transparente, lieu exact).
- [ ] Je respecte la différence absolue entre un "Pourboire" (Évident) et un "Oubli" (Caché).

Le Mot de la Fin

Le processus des Objets Trouvés est l'âme morale d'un hôtel. Ce n'est pas de l'administratif, c'est la preuve que notre équipe est incorruptible. En tant qu'Équipier d'étage, vous êtes en première ligne de cette intégrité. En sécurisant les oublis de nos clients, vous ne leur rendez pas seulement un bien matériel, vous leur rendez la certitude qu'ils ont choisi un établissement où l'honneur et la confiance règnent en maîtres.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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