INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

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 "Sang-froid", "Alerte" et "Sécurisation" apparaissent en surbrillance. Musique de fond grave, haletante mais maîtrisée, évoquant la gestion de crise.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Premier Répondant de l'Hôtel
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cycle de Survie (P.A.S : Protéger, Alerter, Secourir)
3. **Séquence 3** : L'Incendie (Détection, Alarme et Extincteurs)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - L'Évacuation d'un Étage (Le rôle de Serre-file)
5. **Séquence 5** : L'Inondation ou Dégât des Eaux (Réaction immédiate)
6. **Séquence 6** : L'Urgence Médicale (Le client ou le collègue blessé/malaise)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Communication d'Urgence (La règle du QUI/QUOI/OÙ)
8. **Séquence 8** : Les Pannes Électriques Majeures (Blackout)
9. **Séquence 9** : Les Comportements Violents ou Agressions
10. **Séquence 10** : Les Colis Suspects ou Menaces d'Attentat (Vigipirate)
11. **Séquence 11** : Le Risque Chimique Sévère (Mélange toxique dans l'office)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Départ de feu dans une poubelle de chambre
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Femme de Chambre qui fait un malaise
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Client piégé dans l'ascenseur
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Équipier Protecteur)

Séquence 1: Le Premier Répondant

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un couloir paisible. Soudain, une alarme incendie retentit. L'Équipier lâche son balai, son visage devient concentré, il prend sa radio et commence à courir avec maîtrise vers la source du danger.

Voix-off (Narration) :

"Un hôtel de 300 chambres est une petite ville. Et comme dans toute ville, l'inattendu frappe toujours : un incendie, un client qui fait un infarctus, une fuite d'eau massive, ou une altercation violente. La Direction ou la Sécurité sont basées au rez-de-chaussée, mais vous, l'Équipier d'étage, vous êtes déjà sur place. Vous êtes le 'Premier Répondant' (First Responder). Les premières secondes d'une urgence déterminent son issue. Si vous paniquez, l'hôtel panique. Si vous agissez avec sang-froid et méthode, vous sauvez des vies, vous protégez vos collègues et vous sauvez le bâtiment d'une destruction certaine."

Les 3 Qualités de l'Urgence :

- **Le Sang-Froid :** Ne jamais courir en hurlant. L'adrénaline doit servir à l'action, pas à la panique.
- **La Connaissance des Lieux :** Savoir exactement où sont les extincteurs, les alarmes et les issues de secours.
- **L'Obéissance :** En cas de crise, on ne discute pas les ordres de la Sécurité ou des Pompiers.

Séquence 2: Schéma - Le Cycle P.A.S

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Trois grands blocs s'affichent l'un après l'autre, formant un bouclier indestructible. (Protéger, Alerter, Secourir).

Voix-off (Narration) :

"Face à n'importe quelle urgence, médicale ou technique, il existe une règle d'or universelle utilisée par tous les secouristes du monde : La règle du P.A.S."

L'Ordre Invariable (À animer) :

1. PROTÉGER



Éviter le "Sur-accident". Couper le courant s'il y a de l'eau, fermer la porte s'il y a du feu, éloigner les curieux.

2. ALERTER



Appeler la Sécurité ou la Réception pour déclencher les secours externes (Pompiers, Samu).

3. SECOURIR



Seulement si vous avez été formé (Extincteur, Gestes de premiers secours). Sinon, attendez les pros.

Séquence 3: L'Incendie (Détection & Action)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** De la fumée s'échappe sous la porte d'une chambre. L'Équipier ne l'ouvre pas. Il court briser la vitre du boîtier d'alarme rouge le plus proche.

Voix-off (Narration) :

"Le feu est le cauchemar absolu de l'hôtellerie. Il se propage à une vitesse foudroyante. Votre réaction dans les 30 premières secondes est vitale."

Le Protocole Feu :

- **L'Alerte :** Si vous sentez une odeur de fumée ou voyez des flammes, n'essayez pas de jouer au héros. La première action est de briser le boîtier d'alarme incendie (Déclencheur Manuel).
- **Ne JAMAIS ouvrir une porte chaude :** Si de la fumée sort d'une chambre, touchez la porte (ou la poignée) avec le **dos** de votre main. Si c'est brûlant, n'ouvrez pas ! L'apport d'oxygène de votre couloir créera une explosion de feu (Flashover) qui vous tuera sur le coup.
- **L'Extincteur :** Ne l'utilisez que si le feu est tout petit (départ de feu dans une corbeille) et **APRÈS** avoir donné l'alerte. Visez toujours la base des flammes, jamais le sommet.

Séquence 4: Schéma - L'Évacuation d'un Étage

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation du plan d'un étage. L'alarme sonne. L'Équipier se place en bout de couloir (Serre-file) et pousse tous les petits points (clients/FDC) vers l'escalier de secours.

Voix-off (Narration) :

"L'alarme générale retentit. C'est l'ordre d'évacuation. Les clients sont souvent en panique ou désorientés. Vous devez devenir leur guide."

Le Rôle de "Guide-File" et "Serre-File" :

L'INTERDIT ABSOLU



Personne ne prend les ascenseurs. Les gaines font effet de cheminée pour les fumées mortelles. Orientez fermement tout le monde vers les **escaliers de secours**.

LE BALAYAGE (Serre-File)



Pendant l'évacuation de votre couloir, frappez fort aux portes : *"Feu ! Évacuation !"*. Assurez-vous (sans vous mettre en danger) que les FDC et les clients sortent, et fermez les portes derrière eux pour ralentir les flammes. Sortez en dernier.

Séquence 5: L'Inondation (Dégât des Eaux)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une canalisation a cédé au plafond. Une cascade d'eau tombe sur la moquette du couloir. L'Équipier court chercher des chariots de linge sale pour faire barrage.

Voix-off (Narration) :

"L'eau ne brûle pas, mais elle détruit l'hôtel de l'intérieur. Quelques minutes d'inondation peuvent ravager trois étages en cascade et coûter des millions."

Contenir le Déluge :

- **Le Réflexe Électrique :** L'eau et l'électricité tuent. N'entrez pas pieds nus ou sans équipement dans une zone inondée s'il y a des câbles au sol. Ne touchez pas aux interrupteurs.
- **Alerte Immédiate :** *"Maintenance Urgence. Fuite massive au 4ème, devant la 420. L'eau descend vers le 3ème."*
- **Le Barrage :** N'attendez pas la maintenance les bras croisés. Utilisez le stock de l'étage ! Prenez toutes les serviettes de bain propres de votre office et créez un barrage devant les portes des autres chambres ou devant les portes des ascenseurs pour empêcher l'eau de s'infiltrer.

Séquence 6: L'Urgence Médicale

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une Femme de Chambre s'effondre dans le couloir, victime d'un malaise. L'Équipier se précipite, ne la secoue pas, vérifie sa respiration et saisit sa radio.

Voix-off (Narration) :

"Qu'il s'agisse d'un client qui fait un infarctus ou d'un collègue qui fait un malaise, la panique est votre pire ennemi. La survie dépend de votre chaîne d'alerte."

La Prise en Charge Médicale :

Les Premiers Gestes :

- Ne déplacez **JAMAIS** une personne blessée ou inconsciente (sauf si elle est dans un feu). Vous pourriez la paralyser.
- **Le Test :** Parlez-lui fort : *"Madame, vous m'entendez ? Serrez-moi la main."* Si pas de réponse, vérifiez si le ventre se soulève (respiration).
- **L'Alerte :** Demandez à la Réception d'appeler les secours (Samu/Pompiers) et demandez le **Défibrillateur** de l'hôtel. Si vous êtes formé (SST), commencez le massage cardiaque. Sinon, attendez la Sécurité.

Séquence 7: Schéma - La Communication d'Urgence

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation radio. Une bulle rouge s'affiche : "Au secours, venez vite au 4ème, il est tombé !". Elle est remplacée par une bulle verte structurée.

Voix-off (Narration) :

"Les secours (Sécurité ou Samu) ne peuvent pas agir s'ils n'ont pas les bonnes informations. Votre message radio doit être froid, chirurgical et précis."

Le Code Radio de Survie (À animer) :

1. QUI / OÙ : *"Urgence Médicale. Ici l'Équipier du 4ème étage, chambre 412."*

2. QUOI (Le Fait) : *"Un homme de 50 ans, inconscient, gît au sol."*

3. L'ÉTAT : *"Il est devant la porte. Il saigne de la tête."*

4. LA DEMANDE : *"J'ai besoin de la Sécurité avec la trousse de secours et le défibrillateur immédiatement."*

Séquence 8: La Panne Électrique (Blackout)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plongée dans le noir absolu. Bruit de coupure. L'Équipier allume la lampe torche de son téléphone (ou celle de service) et rassure immédiatement une FDC.

Voix-off (Narration) :

"Une coupure de courant générale (Blackout) est un événement très stressant, surtout dans un hôtel sans fenêtres dans les couloirs. L'obscurité engendre la panique."

Le Protocole Obscurité :

- **L'Immobilité Initiale :** Ne courez pas. L'éclairage de secours (les petits blocs lumineux verts) va s'allumer en quelques secondes. Attendez-les.
- **La Sécurisation des Clients :** Si vous êtes dans le couloir, parlez fort et calmement : *"Mesdames et Messieurs, ne paniquez pas, c'est une simple coupure de courant, les lumières de secours sont allumées, restez dans vos chambres."*
- **Les Ascenseurs :** Des clients y sont probablement bloqués. Signalez à la radio devant quel ascenseur vous vous trouvez, pour que la sécurité puisse venir faire une évacuation manuelle. Ne tentez pas d'ouvrir les portes de force.

Séquence 9: Les Comportements Violents

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier entend une violente dispute conjugale dans une chambre. Des bruits de meubles cassés se font entendre. Il s'éloigne de la porte et appelle la sécurité.

Voix-off (Narration) :

"Violence, agression, trafic, ou dispute conjugale extrême. L'hôtel est un huis clos où tout peut arriver. Vous n'êtes pas un policier."

L'Auto-Défense Professionnelle :

- **Ne jamais s'interposer :** Si deux clients se battent, ou si un client devient physiquement menaçant envers une FDC, **n'intervenez pas physiquement** (sauf cas de vie ou de mort). Vous n'êtes pas formé à la maîtrise d'individus.
- **Le Retrait Stratégique :** Éloignez vos collègues (FDC) de la zone de danger. Mettez-vous à l'abri dans votre office fermé à clé si nécessaire.
- **Le Canal Sécurité :** Alertez : *"Urgence Sécurité absolue, chambre 305, bruits de coups et cris de femme, situation de violence en cours."* La police sera appelée par la Direction.

Séquence 10: Colis Suspects (Vigipirate)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier trouve une mallette fermée posée sous l'escalier de secours du couloir, un endroit illogique. Il s'éloigne immédiatement et bloque l'accès.

Voix-off (Narration) :

"Dans le contexte mondial actuel, tout objet abandonné dans une zone publique (ou caché) doit être traité comme une menace potentielle (Plan Vigipirate / Alerte Attentat)."

Le Protocole Colis Suspect :

La Règle d'Or : NE TOUCHEZ À RIEN.

- **Ne pas déplacer :** N'essayez pas de "voir ce qu'il y a dedans" ou de la porter à la Réception.
- **Pas de Radio de près :** N'utilisez pas votre radio ou votre téléphone portable juste au-dessus du colis (les ondes peuvent déclencher certains dispositifs). Éloignez-vous d'au moins 15 mètres pour alerter.
- **Le Périmètre :** Demandez aux FDC et aux clients de ne pas passer par ce couloir jusqu'à l'arrivée de la Sécurité ou des Forces de l'Ordre.

Séquences 11 & 12: Risque Chimique Sévère & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le chariot d'une FDC prend feu à cause d'une cendre de cigarette tombée dans la poubelle.

Le Risque Chimique Sévère

Une fuite majeure d'un bidon d'acide dans l'office, ou un mélange accidentel Javel/Acide qui crée un nuage toxique. L'Équipier ne doit pas jouer les nettoyeurs de l'extrême. **Action :** Sortez immédiatement de l'office, fermez la porte derrière vous pour contenir les gaz, et prévenez la Gouvernante et la Maintenance. Ventilez la zone (ouvrez les fenêtres du couloir) en attendant les équipements de protection lourds.

Cas Pratique N°1 : Le Départ de Feu (Poubelle)

Le Problème : Un client a jeté un mégot mal éteint dans sa corbeille à papier. En vidant la chambre, la FDC a mis la poubelle dans son chariot. Le feu prend dans le sac en toile du chariot, dans le couloir.
La Réaction : 1. N'utilisez **PAS** d'eau (il y a de la chimie et de l'électricité sur le chariot). 2. Déclenchez l'alarme incendie. 3. Prenez l'extincteur (CO2 ou Poudre) du couloir, dégoupillez, visez la base des flammes dans le sac. Si le feu est éteint en 10 secondes, l'hôtel est sauvé. S'il grandit, évacuez.

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'intervention.

Cas Pratique N°2 : Le Malaise de la FDC

Le Problème : En plein été, il fait très chaud. Vous entendez un bruit sourd dans la salle de bain de la 310. Vous entrez et trouvez la FDC inconsciente au sol, elle a glissé et s'est cogné la tête.
La Ligne de Survie : Appliquez le P.A.S. **Protéger :** Arrêtez l'eau si elle coule, éloignez les produits chimiques. **Alerter :** *"Urgence Médicale. Collègue FDC inconsciente dans la SDB de la 310, blessure à la tête. Appelez les pompiers."* **Secourir :** Parlez-lui, ne la bougez pas (risque de lésion cervicale). Si elle vomit, mettez-la en PLS (Position Latérale de Sécurité) si vous êtes formé.

Cas Pratique N°3 : Le Piège de l'Ascenseur

Le Problème : L'ascenseur de service se bloque entre deux étages. Vous entendez une collègue paniquer et taper contre la porte depuis l'intérieur.
La Désescalade : La panique consomme l'oxygène. Approchez-vous des portes palières. Parlez fort et calmement : *"C'est Ahmed de l'équipe des étages. Je suis là, ne t'inquiète pas. La maintenance arrive dans 2 minutes pour t'ouvrir. Assieds-toi et respire calmement."* Vous ne tentez **pas** de forcer les portes avec un outil, car la cabine pourrait chuter. Vous restez en contact vocal jusqu'à l'arrivée des techniciens.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Intervention d'Urgence) :

- [ ] Je connais l'emplacement exact des extincteurs et des alarmes incendie de mon étage.
- [ ] J'applique systématiquement la règle du P.A.S (Protéger, Alerter, Secourir).
- [ ] Lors d'un appel radio d'urgence, je donne le Qui, Quoi, Où, et l'État de la victime.
- [ ] Je ne m'improvise **JAMAIS** médecin, démineur ou pompier (Je n'aggrave pas la situation).
- [ ] Je garde mon sang-froid, car mon calme rassure les clients et l'équipe.

Le Mot de la Fin

Le véritable héros en hôtellerie n'est pas celui qui brave les flammes, c'est celui qui applique la bonne procédure à la bonne seconde. L'Équipier d'étage est le gardien invisible de l'hôtel. En maîtrisant ces protocoles d'urgence, vous cessez d'être un simple employé logistique pour devenir le Premier Répondant, celui sur qui la Direction et les clients peuvent compter lorsque le pire survient. Votre sang-froid est la plus belle preuve de votre professionnalisme.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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