RELATIONS AVEC LE SERVICE HOUSEKEEPING

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : La Lingère en Hôtellerie

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation Initiale : Lingerie

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Synergie", "Communication" et "Flux Tendu" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée et positive, évoquant le partenariat et la réussite collective.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Deux Visages d'une même Médaille
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Boucle Logistique (Lingerie ↔ Étages)
3. **Séquence 3** : Comprendre les Contraintes du Housekeeping (Le Rush des départs)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le "Par-Stock" (L'art de l'équilibre)
5. **Séquence 5** : La Communication Matinale (Anticiper les besoins du jour)
6. **Séquence 6** : Le Tri à la Source (L'éducation des Équipiers)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le Code Visuel des Sacs de Linge Sale
8. **Séquence 8** : Gérer les Tensions et les Ruptures de Stock avec Diplômatie
9. **Séquence 9** : La Chute à Linge (Règles de sécurité et communication)
10. **Séquence 10** : Le Retour du Linge Non Conforme (Le "Re-Wash" constructif)
11. **Séquence 11** : L'Inventaire Conjoint (Le grand comptage annuel)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Clash de Midi (Les Équipiers exigent du linge)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Les Poubelles dans la Chute à Linge
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Linge "Caché" dans les Offices d'Étage
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (La Partenaire Idéale)

Séquence 1: Deux Visages d'une même Médaille

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un écran divisé en deux. À gauche, une Femme de Chambre dresse un lit à la perfection. À droite, une Lingère plie un drap sortant de la calandre. Les deux actions se répondent en rythme.

Voix-off (Narration) :

"Le Housekeeping (le service des étages) et la Lingerie ne sont pas deux départements séparés, ce sont les deux ventricules d'un même cœur. Le Housekeeping ne peut pas louer de chambres sans linge propre, et la Lingerie ne peut pas faire tourner ses machines sans le linge sale descendu par les Équipiers. C'est une symbiose parfaite, mais c'est aussi la relation la plus sous tension d'un hôtel. La Lingère subit la pression de la chaleur et des machines ; le Housekeeping subit la pression des clients et du chronomètre. Pour que l'hôtel excelle, ces deux équipes ne doivent pas s'affronter, elles doivent communiquer comme des partenaires stratégiques."

Les 3 Lois de la Synergie :

- **L'Empathie :** Comprendre pourquoi l'équipier est stressé à 13h.
- **La Pédagogie :** Expliquer pourquoi le linge ne peut pas sécher "plus vite".
- **La Transparence :** Ne jamais cacher une panne machine, prévenir les étages immédiatement.

Séquence 2: Schéma - La Boucle Logistique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un circuit infini. Le linge propre monte, devient sale dans la chambre, et redescend à la lingerie.

Voix-off (Narration) :

"L'approvisionnement en linge n'est pas un don, c'est un échange. Pour recevoir du propre, il faut donner du sale."

Le Flux Perpétuel (À animer) :



Séquence 3: Comprendre les Contraintes des Étages

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Vue subjective d'un Équipier en plein "Rush" (mouvement rapide). Les portes s'ouvrent, les clients partent, les FDC crient qu'elles n'ont plus de taies d'oreiller.

Voix-off (Narration) :

"Pour bien communiquer avec le Housekeeping, la Lingère doit comprendre leur réalité. Entre 11h et 15h, l'étage est un champ de bataille."

La Psychologie du "Rush" :

- **Le Temps Incompressible :** Les clients ne rendent leur chambre qu'à midi, mais les suivants arrivent à 15h. Les Femmes de Chambre ont 3 heures pour remettre l'hôtel à neuf. Chaque minute d'attente devant le guichet de la lingerie est une minute perdue pour faire un lit.
- **Le Client en Face :** Contrairement à vous qui êtes protégée dans les sous-sols, l'Équipier affronte le client directement. S'il n'a pas de linge, c'est lui qui subit la colère du client.
- **La Charge Physique :** L'Équipier pousse des chariots de 100 kg. S'il doit redescendre trois fois parce que sa commande n'était pas prête, son corps s'épuise.

Séquence 4: Schéma - Le "Par-Stock" (L'Équilibre)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une balance. Si l'Équipier demande trop de linge, la balance penche et la Lingerie se vide. Si la Lingère donne trop peu, le Housekeeping s'arrête.

Voix-off (Narration) :

"Le 'Par-Stock', c'est la dotation idéale. C'est le nombre exact de draps dont un étage a besoin pour fonctionner, ni plus ni moins. C'est le nerf de la guerre."

La Négociation du Par-Stock (À animer) :

L'ERREUR (Le Surstockage)



L'Équipier a peur de manquer. Il demande 50 draps alors qu'il n'a que 10 départs. Résultat : La Lingerie est dévalisée, et les autres étages n'ont plus rien. ("Syndrome de l'Écureuil").

LA SOLUTION (La Justesse)



La Lingère demande la feuille de route de l'Équipier (le 'Board'). Elle valide qu'il a bien 10 départs, et lui délivre 20 draps (besoin exact + petite marge de sécurité). **Confiance et Contrôle.**

Séquence 5: La Communication Matinale

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** À 8h00, la Chef Lingère et la Gouvernante Générale discutent avec le planning de l'hôtel sous les yeux, un café à la main. Elles anticipent la journée.

Voix-off (Narration) :

"Une journée réussie se gagne avant 9h00 du matin. L'information descendante est la clé pour éviter la panique de midi."

Anticiper pour Mieux Produire :

- **Le Taux d'Occupation :** L'hôtel est-il plein à 100% ou à 40% ? Le rythme des machines sera totalement différent.
- **Les Profils Clients :** Y a-t-il beaucoup de familles ? (Besoin massif de petites serviettes et lits supplémentaires). Y a-t-il un grand séminaire d'affaires ? (Besoin urgent de chemises pressées en Guest Laundry).
- **Alerter sur les Capacités :** Si une calandre (repasseuse) est en panne ce matin, la Lingère **doit prévenir** les Gouvernantes immédiatement : *"Attention, la production de draps King Size sera divisée par deux ce matin, rationnez vos Équipiers."*

Séquence 6: Le Tri à la Source (L'Éducation)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un Équipier descend un chariot (Roll) où tout est mélangé : draps, serviettes, nappes. La Lingère ne s'énerve pas, elle lui montre comment utiliser les différents bacs de couleur.

Voix-off (Narration) :

"Le plus gros point de friction est le tri du linge sale. Si l'Équipier jette tout en vrac dans la chute à linge, la Lingerie perd des heures à retrier. C'est à vous d'éduquer les étages."

Faire Respecter le Tri :

La Pédagogie Active :

- Ne reprenez pas le linge en silence en soupirant. Si un Équipier fait une erreur (mélange éponge/plat), expliquez-lui **pourquoi** c'est grave.
- *"Si tu mets les éponges avec les draps, ça bloque ma machine, et je ne pourrai pas te redonner tes draps propres à temps pour ta chambre 412."*
- Rendez-le acteur du problème : l'Équipier doit comprendre que son erreur impacte **son** propre temps d'attente.

Séquence 7: Schéma - Le Code Visuel (Sacs)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation de sacs de linge. Un sac blanc (Standard), un sac Rouge (Infectieux), un sac Jaune (Taches rebelles).

Voix-off (Narration) :

"Pour que la Lingerie et le Housekeeping se comprennent sans se parler, ils utilisent le langage universel des couleurs de sacs."

Le Langage des Sacs (À animer) :



SAC BLANC (Linge Standard)

Draps normaux, changement régulier.

Va directement en zone de tri.



SAC ROUGE (Biohazard)

Sang, vomi (Hydrosoluble). L'Équipier prévient la Lingère. **NE PAS OUVRIR.** Va directement dans le tambour.



SAC JAUNE (Spotting)

Linge avec taches difficiles (Encre, Maquillage fort). À traiter séparément avant le lavage global.

Séquence 8: Gérer les Tensions et Ruptures

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** C'est la panique. Trois Équipiers sont devant le guichet de la lingerie, ils veulent des draps "maintenant". La Lingère reste calme, pose ses mains à plat sur le comptoir, et parle d'une voix posée.

Voix-off (Narration) :

"Quand la rupture de linge survient, la tension monte. Le rôle de la Lingère n'est pas d'entrer dans le conflit, mais d'être le capitaine qui rassure son équipage."

Désamorcer le Stress :

- **Ne pas prendre les critiques personnellement :** Si l'Équipier crie, il ne vous en veut pas à vous. Il est terrorisé par la Gouvernante et le client. Restez professionnelle.
- **Donner des Délais Précis :** Dire *"Ça arrive bientôt"* ne calme personne. Dites : *"Les draps King sont dans la calandre. J'en ai 20 qui sortent dans exactement 10 minutes. Revenez à 12h15."* L'Équipier sait alors comment gérer son temps en attendant.
- **L'Équité :** Ne donnez pas tout le stock au premier Équipier qui crie le plus fort. Divisez le peu de stock disponible équitablement entre les 3 étages pour que personne ne soit totalement bloqué.

Séquence 9: La Chute à Linge (Sécurité)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La trappe de la chute à linge. Un Équipier jette un sac mal fermé. Un drap s'accroche et bloque le conduit. La Lingère communique à la radio pour alerter l'étage.

Voix-off (Narration) :

"La chute à linge est l'artère principale de l'hôtel. Si elle se bouche, c'est l'infarctus logistique. La communication sur cet outil doit être parfaite."

Les Règles du Conduit :

- **Le Nœud de Sécurité :** Rappelez constamment aux Équipiers que tout sac jeté dans la trappe doit être **fermement noué**. Un drap qui s'échappe en plein vol bloque le conduit.
- **L'Alerte "Chute Bouchée" :** Si le linge n'arrive plus en bas, la Lingère doit immédiatement prévenir tous les étages par radio : *"Attention tous les Équipiers, stop chute à linge. Le conduit est bloqué. Gardez vos sacs en office."* Sinon, le poids du linge accumulé détruira le conduit.
- **Les Objets Interdits :** Si vous trouvez des poubelles, du verre, ou des cintres tombés par la chute, informez la Gouvernante immédiatement pour qu'elle rappelle les règles de sécurité aux étages.

Séquence 10: Le Retour du Linge (Le Re-Wash)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une Femme de Chambre ramène un drap propre mais avec une tache jaune au milieu. La Lingère ne le prend pas mal, elle remercie la FDC pour sa vigilance.

Voix-off (Narration) :

"L'erreur est humaine. Malgré les contrôles, un drap mal lavé peut arriver dans les étages. La réaction des étages face à ce 'Re-Wash' doit être perçue de manière constructive."

La Gestion Qualité Positive :

L'Alliance pour la Qualité :

- Ne considérez pas le retour d'un drap taché comme une agression ou une critique de votre travail.
- Remerciez le Housekeeping : *"Merci d'avoir vérifié, heureusement que tu l'as vu avant de le mettre sur le lit du client !"*
- Le Housekeeping est votre **dernier filtre qualité**. C'est grâce à leur vigilance que l'hôtel maintient ses 5 étoiles. Le 'Re-Wash' est mis dans un bac spécifique pour traitement chimique intensif.

Séquences 11 & 12: Inventaire & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le Grand Inventaire annuel. Lingères, Équipiers et Gouvernantes comptent ensemble des milliers de taies d'oreiller dans une atmosphère concentrée.

L'Inventaire Conjoint

Une ou deux fois par an, l'hôtel compte l'intégralité de son "Or Blanc". C'est un travail colossal qui exige la fusion totale des deux départements. Les Équipiers comptent le linge propre dans leurs offices d'étage, les Lingères comptent le stock central et le linge en cours de lavage. Si la communication échoue, on comptera un drap deux fois, faussant le budget d'achat de la Gouvernante Générale pour l'année suivante.

Cas Pratique N°1 : Le Clash de Midi

Le Problème : Deux Équipiers descendent à la Lingerie. Il ne reste que 15 serviettes de bain. L'Équipier du 3ème exige les 15 pour ses clients VIP. L'Équipier du 4ème crie qu'il a 10 départs urgents.
L'Arbitrage de la Lingerie : La Lingère refuse de se laisser intimider. Elle applique la logique de l'hôtel. Elle coupe la poire en deux : *"Je t'en donne 8 pour tes VIP, et je t'en donne 7 pour débloquer tes premiers départs. La prochaine fournée sort dans 20 minutes, le reste arrivera à ce moment-là."* La Lingère est la gardienne de l'équité de l'établissement.

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 de communication.

Cas Pratique N°2 : Poubelle dans la Chute

Le Problème : La Lingère réceptionne les sacs tombant de la chute à linge. Au milieu des draps, elle trouve un sac plastique noir rempli de déchets organiques (poubelle de chambre) et de verre.
La Réaction (Sécurité) : C'est une faute grave d'un Équipier. La Lingère ne jette pas la poubelle en silence. Elle prend une photo, et appelle immédiatement la Gouvernante Générale : *"Grave manquement de sécurité à la chute à linge. Sac poubelle reçu avec du verre brisé. Veuillez identifier l'étage coupable."* La santé de l'équipe de tri est en jeu.

Cas Pratique N°3 : Le Linge "Caché"

Le Problème : La Lingerie est en rupture de draps simples. La machine est vide. Pourtant, le registre indique que l'hôtel possède 500 draps simples. Où sont-ils ?
L'Enquête (Syndrome de l'Écureuil) : La Chef Lingère monte dans les étages avec la Gouvernante. Elles découvrent que l'Équipier du 5ème étage a "caché" 40 draps simples sous un drap dans son office pour *"ne pas manquer le week-end"*. Le linge est saisi, ramené dans le circuit de production global, et l'Équipier est recadré sur l'importance du flux tendu collectif.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Relations Inter-Services) :

- [ ] Je communique des délais précis (en minutes) aux Équipiers lors des attentes.
- [ ] J'explique avec pédagogie les règles du tri du linge sale aux nouveaux arrivants.
- [ ] Je gère la distribution du "Par-Stock" avec équité entre tous les étages.
- [ ] J'informe immédiatement la Gouvernante de toute panne de machine impactant la production.
- [ ] J'accueille les retours de linge mal lavé (Re-Wash) comme une aide, et non comme une critique.

Le Mot de la Fin

La Lingerie et le Housekeeping sont unis par le même tissu. Seule une communication transparente et une entraide de chaque instant permettent à cet énorme rouage de tourner sans grincer. La Lingère parfaite n'est pas seulement celle qui enlève les taches les plus tenaces, c'est celle qui comprend les contraintes des étages, qui rassure les Équipiers dans l'urgence, et qui gère "l'Or Blanc" de l'hôtel avec une justice et une précision d'horloger.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation initiale des Lingères et Lingiers en Hôtellerie.