SUIVI DES STOCKS DE LINGE

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 "Inventaire", "Par-Stock" et "Traçabilité" apparaissent en surbrillance. Musique de fond analytique et méthodique, évoquant l'organisation, le contrôle et la stratégie financière.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Gardiennage du Capital Textile
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Concept du "Par-Stock" (Le Jeu des 3 ou 4)
3. **Séquence 3** : L'Inventaire Physique Périodique (Le grand comptage)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - L'Équation Magique de l'Inventaire
5. **Séquence 5** : La Démarque Inconnue (Vols, Pertes mystérieuses)
6. **Séquence 6** : La Gestion Quotidienne des Entrées et Sorties (Bons de Livraison)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Méthode FIFO (First In, First Out) sur Étagère
8. **Séquence 8** : Le Suivi des Uniformes (La méthode nominative et les puces RFID)
9. **Séquence 9** : L'Anticipation des Besoins (Saisonnalité et Événementiel)
10. **Séquence 10** : Externalisation (Gérer les relations avec la blanchisserie externe)
11. **Séquence 11** : Le Bilan Financier (Comprendre l'impact des pertes)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Mystère des Serviettes Disparues
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Rupture de Stock due à un mauvais FIFO
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Inventaire Faussé par le Linge "Caché"
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (La Gestionnaire du Stock)

Séquence 1: Le Gardiennage du Capital

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Des plans lents sur des kilomètres d'étagères remplies de draps blancs parfaitement alignés. La Lingère passe avec une tablette numérique et "scanne" visuellement le mur de linge.

Voix-off (Narration) :

"L'Or Blanc d'un hôtel porte bien son nom. Le stock de linge d'un hôtel de 300 chambres représente un investissement initial de plusieurs centaines de milliers d'euros. Gérer ce linge, ce n'est pas seulement le laver, c'est le compter, le suivre et le protéger. Si vous ne maîtrisez pas le stock, la production s'arrête, les étages hurlent à la rupture, et la Direction perd de l'argent. La Lingerie est une véritable agence bancaire, où chaque drap est un billet de banque. La Lingère en est la contrôleuse de gestion. Elle doit savoir en temps réel combien de pièces sont propres, combien sont sales, combien sont déchirées, et combien ont disparu. Sans ce suivi, l'hôtel navigue à l'aveugle."

Les 3 Objectifs du Suivi :

- **Visibilité :** Savoir exactement ce qu'on possède à un instant T.
- **Disponibilité :** Garantir que les étages ne manqueront jamais de rien.
- **Rentabilité :** Identifier les pertes et l'usure pour ajuster les rachats.

Séquence 2: Schéma - Le Concept du "Par-Stock"

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Un grand chiffre "3" (ou 4) s'affiche. Trois tas de linge apparaissent à trois endroits différents de l'hôtel.

Voix-off (Narration) :

"Combien de draps faut-il pour qu'un hôtel fonctionne sans jamais s'arrêter ? La règle d'or de l'hôtellerie s'appelle le Par-Stock (ou 'Jeu de Linge')."

La Règle du '3 Par' (À animer) :

LE PREMIER JEU



Dans la chambre. Il est utilisé actuellement par le client sur le lit ou dans la salle de bain.

LE DEUXIÈME JEU



Dans l'Office (Propre). Il est prêt à être utilisé par la Femme de Chambre pour refaire le lit aujourd'hui.

LE TROISIÈME JEU



En Lingerie (Sale/En cours). Il est dans le circuit de lavage pour remplacer le jeu propre de demain.

Note : L'hôtellerie de luxe exige souvent un "4ème Par-Stock" qui repose 24h sur étagère.

Séquence 3: L'Inventaire Physique Périodique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** C'est "L'Opération Inventaire". Toute l'équipe de l'hôtel (Lingères, Équipiers, Gouvernantes) compte manuellement chaque pièce de tissu. Ils notent les chiffres sur des tablettes.

Voix-off (Narration) :

"Le logiciel ne fait pas tout. De temps en temps, il faut s'assurer que les chiffres de l'ordinateur correspondent à la réalité. C'est l'Inventaire Physique Général, le cauchemar et la nécessité absolue des hôtels."

Les Règles de l'Inventaire :

- **Le Temps d'Arrêt :** Un inventaire réussi exige une 'photo à l'instant T'. Le linge ne doit plus circuler. Aucune livraison, aucune descente de sale. (L'opération se fait souvent la nuit ou le dimanche).
- **Ne rien oublier :** La Lingère doit compter ce qui est sur les étagères, mais aussi ce qui est DANS les machines, et ce qui est en réparation à l'atelier couture.
- **La Rigueur du Comptage :** Une pile de 10 ne fait pas toujours 10. Si vous comptez "à la louche", l'inventaire est inutile. Recomptez deux fois si nécessaire.

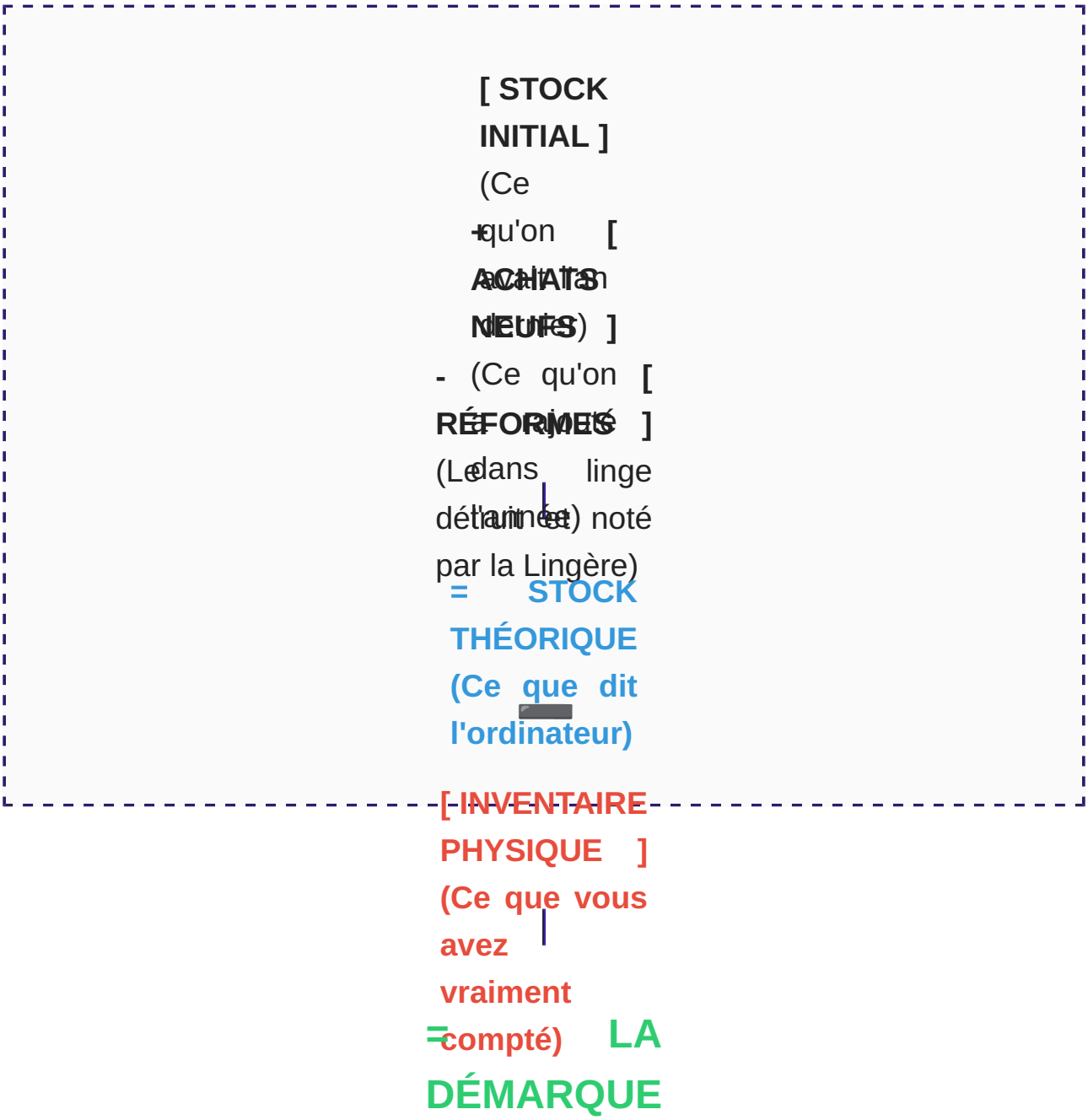
Séquence 4: Schéma - L'Équation Magique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un tableau noir avec une formule mathématique très simple qui s'écrit à la craie.

Voix-off (Narration) :

"À la fin de l'inventaire, la Gouvernante Générale utilise les chiffres remontés par la Lingère pour calculer les 'pertes' et préparer ses futurs achats de réassort."

Comprendre le Calcul du Stock (À animer) :



Séquence 5: La Démarque Inconnue (Les Vols)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un peignoir manque à l'appel. La caméra montre un client refermant discrètement sa valise, puis un Équipier qui jette un drap taché à la poubelle sans le noter sur le registre.

Voix-off (Narration) :

"La 'Démarque Inconnue', c'est l'hémorragie financière de l'hôtel. Des milliers de pièces de linge s'évaporent chaque année. Le rôle de la Lingerie est de réduire ce chiffre noir."

Où disparaît le linge ?

Les 3 Trous Noirs de l'Hôtel :

- **Le Vol Client :** "Le souvenir". Les peignoirs et les belles serviettes disparaissent souvent dans les valises. La Lingère alerte si le ratio de linge qui 'descend' est anormalement bas.
- **La Réforme Cachée :** C'est la pire erreur interne. Une FDC déchire un drap, a peur de se faire gronder, et le jette à la poubelle secrètement. *Si la Lingère n'a pas pu noter la 'Réforme', la perte sera 'inconnue' à l'inventaire final.*
- **La Blanchisserie Externe :** Si l'hôtel sous-traite, des erreurs de comptage font disparaître des Rolls entiers chez le prestataire de lavage.

Séquence 6: La Gestion des Entrées/Sorties

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Lingère fait signer un "Bon de Livraison" (Delivery Note) sur sa tablette à un Équipier avant qu'il ne parte avec un chariot de draps neufs.

Voix-off (Narration) :

"Pour que l'inventaire soit juste, la règle d'or est stricte : Rien n'entre et rien ne sort de la Lingerie sans une trace écrite ou numérique."

Le Bon de Livraison Quotidien :

- **Le "No Self-Service" :** L'office central (Lingerie) est une zone sous contrôle. Les Équipiers ne peuvent pas venir "se servir" en draps sans prévenir, sinon les stocks s'effondrent virtuellement.
- **L'Engagement de Signature :** Si la Lingère livre 50 serviettes au 4ème étage, l'Équipier du 4ème doit signer le bon. C'est un transfert de responsabilité. Si l'étage manque de serviettes à 15h, la Lingerie a la preuve qu'elle a bien fourni la dotation.
- **L'Audit Croisé :** Les bons de commande du matin (Le besoin) doivent correspondre exactement aux bons de livraison (L'action).

Séquence 7: Schéma - La Méthode F.I.F.O

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation sur une étagère de Lingerie. La Lingère vient ranger des draps propres. Elle les met au fond de l'étagère, poussant les plus anciens vers l'avant.

Voix-off (Narration) :

"Le linge qui ne circule pas est un linge qui jaunit et se plie de manière indélébile. La gestion du stock physique obéit à la loi logistique mondiale : le FIFO."

First In, First Out (Premier Entré, Premier Sorti) :

LE MAUVAIS RANGEMENT (L.I.F.O)

❌

Empiler le linge qui sort de la calandre directement **SUR** le linge déjà stocké. Résultat : L'Équipier prend toujours le linge du dessus. Le linge du fond ne sort jamais et jaunit (Oxydation).

VS

LE BON RANGEMENT (F.I.F.O)

✅

Placer le nouveau linge **SOUS** l'ancien (ou au fond de l'étagère). Le linge le plus ancien est utilisé en premier. L'usure de l'ensemble du parc textile de l'hôtel est lissée et homogène.

Séquence 8: Le Suivi des Uniformes (Nominatif)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un Réceptionniste passe sa carte magnétique. Un bras mécanique dans le mur va chercher son uniforme exact et le lui livre sur cintre (Système RFID ou code-barres).

Voix-off (Narration) :

"Le linge de chambre est anonyme. Le linge du personnel est nominatif. C'est une gestion de stock 'à l'individu' qui exige une précision absolue pour éviter les conflits sociaux."

Le Vestiaire Connecté :

- **L'Assignation :** Chaque chemise ou pantalon a un code d'identification unique (Code-barres ou puce RFID) rattaché au nom d'un employé. *"C'est la veste M de Thomas"*, pas *"Une veste M"*.
- **Le Dépôt vs Retrait :** Le système bloque les abus. L'employé ne peut retirer un uniforme propre que s'il a déposé un uniforme sale dans la trappe de réception. (Principe du 1 pour 1).
- **Le Bilan d'Usure :** La puce RFID permet à la Lingerie de savoir qu'un uniforme a été lavé 150 fois. La Lingère peut décider de le "Réformer" (le changer) avant même que l'employé ne s'en plaigne.

Séquence 9: L'Anticipation des Besoins

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Lingère regarde un planning affiché au mur. Le mois de Juillet est souligné ("Pic Familles"), et la case "Mariage de 300 personnes" clignote le samedi suivant.

Voix-off (Narration) :

"La gestion de stock n'est pas seulement compter le présent, c'est prévoir l'avenir. Une Lingère experte lit l'activité de l'hôtel pour adapter sa production."

L'Agenda de la Lingerie :

Adapter le Stock à la Demande :

- **Saisonnalité :** En été, avec les familles et la piscine, la consommation de serviettes double (Les clients se lavent 2 fois par jour). La Lingère augmente le 'Par-Stock' éponge des étages.
- **L'Événementiel :** Si un banquet de 300 personnes a lieu samedi, la Lingère bloque et met de côté 30 grandes nappes dès le mercredi, pour ne pas se retrouver en rupture le jour J.
- **L'Anticipation des Pannes :** Si on annonce une coupure de courant ou une maintenance de la Calandre jeudi, la Lingère surproduit du linge plat le mardi et mercredi (Stock de sécurité "Tampon").

Séquence 10: L'Externalisation (Le Prestataire)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le quai de livraison (Loading Dock). Un grand camion d'une entreprise de blanchisserie externe décharge des grands Rolls de linge propre. La Lingère compte chaque chariot.

Voix-off (Narration) :

"La plupart des grands hôtels n'ont plus de grosse blanchisserie en sous-sol, ils externalisent le lavage à des usines. Le rôle de la Lingère devient alors celui d'un contrôleur douanier."

La Gestion du Flux Externe :

- **Le Comptage Contradictoire :** La Lingère **doit vérifier** le bordereau de livraison. Si l'usine facture le lavage de 500 draps, la Lingère doit peser ou vérifier qu'il y a bien 500 draps dans les chariots.
- **Le "Re-Wash" du Sous-traitant :** Si du linge arrive de l'usine avec des taches, la Lingère ne le jette pas. Elle le met dans un bac "Retour Fournisseur" pour exiger un relavage gratuit (Refus de livraison).
- **La Pénurie Imposée :** Si le camion a du retard (bouchons, panne), c'est la panique. La Lingère doit gérer son "Stock Tampon" (Buffer stock) pour faire survivre les étages en attendant la livraison.

Séquences 11 & 12: Le Coût & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le Grand Inventaire annuel. Lingères, Équipiers et Gouvernantes comptent des milliers de taies dans les offices. L'ambiance est tendue.

Le Bilan Financier (Comprendre les Pertes)

Pourquoi la Direction fait-elle une obsession sur le linge ? Parce qu'un drap de luxe coûte entre 50€ et 150€. Si un hôtel perd (vol, réforme cachée, erreur d'inventaire) 1000 draps par an, c'est une perte sèche de 100 000€ sur le budget. La Lingerie n'est pas un centre de coût, c'est un centre de préservation du capital. Un bon suivi des stocks, c'est de l'argent sauvé.

Cas Pratique N°1 : Le Mystère des Serviettes

Le Problème : Au mois d'Août, l'inventaire indique qu'il manque 300 serviettes de piscine (rayées bleues). Le Par-Stock est au plus bas, l'hôtel est au bord de la rupture.
L'Enquête Logistique : Où sont-elles ? La Lingère vérifie la réforme (Non), le sous-traitant (Non). La réponse est dans le flux sortant. Les clients vont à la plage externe avec les serviettes de l'hôtel et ne les ramènent pas. **Action de Lingerie :** Alerte de la Direction. Mise en place d'un système de caution ou de cartes "Serviettes" remises à la réception (Le vol est bloqué à la source).

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 gestion.

Cas Pratique N°2 : La Rupture de Stock F.I.F.O

Le Problème : Un Équipier se plaint que les 20 draps qu'il vient de prendre dans son office (au-dessus de la pile) sont jaunis sur les pliures (Oxydation).
L'Erreur de Rangement : C'est la violation du principe FIFO. Ces draps étaient stockés depuis 4 mois car l'Équipier posait toujours les livraisons neuves *au-dessus*, et prenait toujours sur le dessus. **Solution de la Lingère :** Elle vide entièrement l'étagère de l'office, met les draps jaunis au Re-Wash (Dégriseur), et remet le stock propre neuf **au fond**. Elle forme l'Équipier sur le rangement.

Cas Pratique N°3 : L'Inventaire "Caché"

Le Problème : Lors de l'inventaire général du 31 Décembre, les résultats sont catastrophiques. Il manque 150 housses de couettes. Le Directeur prépare une grosse commande de remplacement (qui coûte très cher).
L'Enquête (Syndrome de l'Écureuil) : La Lingère sait que ce n'est pas normal (les clients ne volent pas de couettes). Elle fait une fouille inopinée. Dans un faux-plafond de l'office du 6ème étage, elle trouve 120 housses cachées par l'Équipier (pour "avoir du stock en cas de besoin"). **Action :** Le linge est remis dans le circuit officiel. L'hôtel économise l'achat de 120 housses. La Lingère a sauvé le budget.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Suivi des Stocks) :

- [ ] Je respecte la règle d'enregistrement strict (Bons de Livraison) pour toute sortie de linge.
- [ ] J'applique la méthode F.I.F.O (Rotation) lors de chaque stockage sur les étagères.
- [ ] Je note impitoyablement chaque pièce mise à la "Réforme" pour maintenir l'inventaire juste.
- [ ] J'anticipe les pics d'activité (Saisons, Banquets) pour préparer mon "Par-Stock" d'avance.
- [ ] Je vérifie la concordance entre le linge reçu du sous-traitant externe et le bon de livraison.

Le Mot de la Fin

Gérer une Lingerie, c'est administrer une banque textile. Le nettoyage n'est qu'une étape ; le suivi méticuleux des quantités, de l'usure et des emplacements de chaque pièce est la véritable science de ce métier. En luttant contre la démarque inconnue, en appliquant le Par-Stock avec équité et en assurant des inventaires rigoureux, la Lingère n'est plus seulement la gardienne de la propreté, elle devient la protectrice des investissements et de la rentabilité de l'hôtel. Vous êtes le cerveau logistique du Housekeeping.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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