COMMANDES ET RÉAPPROVISIONNEMENT

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 "Stock Minimum", "Fournisseur" et "Anticipation" apparaissent en surbrillance. Musique de fond structurée, évoquant l'administration, le contrôle et la gestion budgétaire.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Gestionnaire des Flux Financiers
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cycle de l'Achat (Besoin, Commande, Livraison)
3. **Séquence 3** : L'Évaluation des Besoins (Calculer la rupture)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Stock Minimum d'Alerte (SMA)
5. **Séquence 5** : La Création du Bon de Commande (Purchase Order)
6. **Séquence 6** : Les Délais de Livraison (Lead Time) et le "Tampon"
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Réception de Marchandise (Le Contrôle)
8. **Séquence 8** : Le Traitement des Anomalies de Livraison (Le litige fournisseur)
9. **Séquence 9** : La Commande des Produits Chimiques (Lessiviels)
10. **Séquence 10** : Le Renouvellement des Uniformes (La gestion des tailles)
11. **Séquence 11** : Le Budget Lingerie (Comprendre le coût de l'Or Blanc)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Fournisseur en retard d'un mois
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Livraison non conforme (Taille ou Couleur)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La Rupture de produit chimique en plein été
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Acheteuse Avisée)

Séquence 1: La Gestionnaire des Flux

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. La Lingère (ou Chef Lingère) n'est plus devant une machine, mais devant un ordinateur dans le bureau de la lingerie. Elle valide un tableau Excel pendant que des cartons neufs sont déchargés sur le quai de l'hôtel.

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyage et la logistique quotidienne ne suffisent pas à faire vivre un hôtel. Le linge s'use, les bidons de lessive se vident, et les uniformes se déchirent. Si personne n'anticipe ces pertes pour racheter du matériel neuf, l'hôtel s'arrête de fonctionner en quelques mois. Ce rôle stratégique appartient à la Lingerie. Vous n'êtes pas seulement une experte du textile, vous êtes une gestionnaire des approvisionnements. Commander n'est pas simplement demander à acheter : c'est calculer le moment exact où le stock de sécurité sera atteint, pour ne jamais être en rupture tout en évitant de surstocker et de bloquer l'argent de l'hôtel dans des placards. Vous êtes le pont entre la réalité du terrain et le budget de la Direction."

Les 3 Impératifs de la Commande :

- **Anticipation :** Connaître le délai exact entre la commande et la livraison.
- **Précision :** Commander exactement la bonne référence (taille, couleur, grammage).
- **Contrôle :** Vérifier que ce qui a été livré correspond à ce qui a été payé.

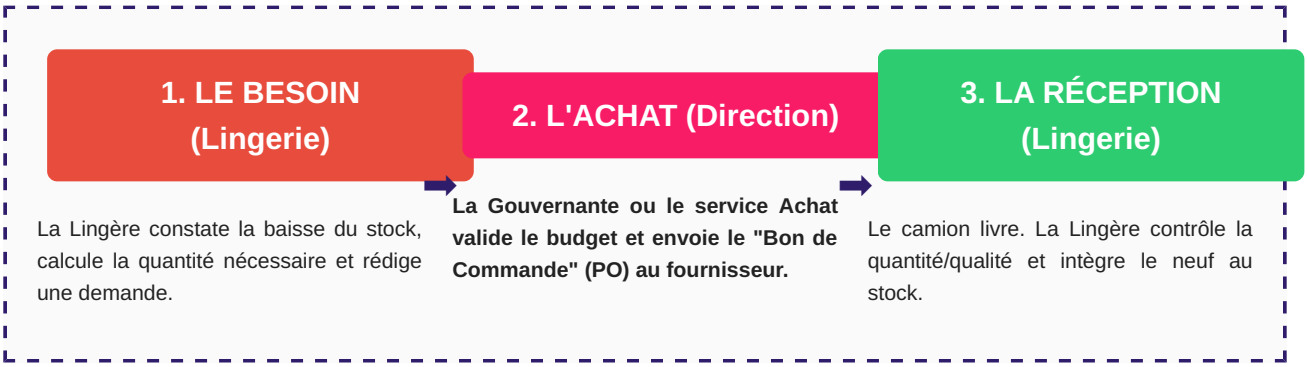
Séquence 2: Schéma - Le Cycle de l'Achat

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation circulaire. Un stock baisse, un papier s'imprime, un camion arrive.

Voix-off (Narration) :

"Dans un grand hôtel, on n'achète rien 'à la dernière minute'. Le processus est administratif, sécurisé et demande l'accord de plusieurs départements."

Les 3 Étapes du Réapprovisionnement (À animer) :



Séquence 3: L'Évaluation des Besoins

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Lingère regarde le registre des "Réformes" (Le linge jeté). Le chiffre indique "50 Draps de bain détruits ce mois-ci". Elle ouvre le logiciel d'achat.

Voix-off (Narration) :

"On ne commande pas au hasard. La commande doit toujours être justifiée par des chiffres réels. C'est ici que l'inventaire quotidien prend tout son sens."

Pourquoi commander ?

- **Le Remplacement de la Perte :** C'est la commande la plus courante. Si vous avez jeté 100 taies d'oreiller (usure, trous) et que 20 ont été volées, vous devez commander 120 taies pour rétablir le 'Par-Stock' de l'hôtel.
- **L'Augmentation d'Activité :** L'hôtel a construit 20 nouvelles chambres, ou passe d'une clientèle d'affaires (1 personne par lit) à une clientèle touristique (2 personnes par lit). Le besoin global en linge augmente, il faut augmenter la dotation de base.
- **L'Usure de l'Uniforme :** Un employé change de taille, un nouveau collaborateur arrive, ou l'uniforme est devenu trop terne pour les standards de l'hôtel.

Séquence 4: Schéma - Le Stock Minimum d'Alerte

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'une jauge qui descend. Vert, Jaune (Alerte !), Rouge (Rupture). La Lingère appuie sur le bouton de commande quand la jauge atteint le jaune.

Voix-off (Narration) :

"L'erreur fatale est de commander quand les étagères sont vides. Il faut commander au moment précis où le stock atteint une ligne de sécurité mathématique."

La Règle du S.M.A (À animer) :

STOCK OPTIMUM



L'hôtel possède ses "4 Jeux" de draps. Tout fonctionne parfaitement.

STOCK D'ALERTE (S.M.A)



Il manque 15% du stock (Usure/ Pertes). **C'est le moment de commander.** On a encore assez de linge pour tenir le temps que le camion arrive.

RUPTURE DE STOCK



Le moment critique. Si la commande est passée maintenant, l'hôtel manquera de draps pendant des semaines.

Séquence 5: Le Bon de Commande (Purchase Order)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'écran de l'ordinateur de la Lingerie. La Lingère saisit une référence très précise : "Serviette de Bain, 600g/m², 100x150cm, Logo Brodé fil Or".

Voix-off (Narration) :

"La Lingerie ne gère pas de l'argent, elle gère des références. Le Bon de Commande (Purchase Order ou PO) est un contrat juridique avec le fournisseur. Il ne tolère aucune erreur de frappe."

L'Art de la Précision :

Éviter la catastrophe logistique :

- **La Référence Exacte :** Ne commandez pas "100 Taies d'oreiller". Le fournisseur possède 50 modèles. Vous devez utiliser la référence fournisseur exacte (Ex: Réf: TO-PERC-200-BLANC-60x60).
- **Le Conditionnement :** Faites attention à l'unité de vente. Si le détergent se vend par "Carton de 4 bidons", et que vous tapez "Quantité : 10", vous recevrez 40 bidons au lieu de 10 ! (Surstockage budgétaire).
- **La Validation :** Tout bon de commande préparé par la Lingerie doit être visé (signé) par la Gouvernante Générale, puis approuvé par le Contrôle de Gestion ou la Direction.

Séquence 6: Le Délai de Livraison (Lead Time)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un calendrier s'affiche. Le "Lead Time" (délai de livraison) d'un fournisseur local est de 2 jours. Celui d'un fabricant textile étranger est de 3 mois.

Voix-off (Narration) :

"Le plus grand ennemi de l'approvisionnement, c'est le temps. Savoir que vous avez besoin de linge est inutile si vous ne savez pas quand il arrivera."

Gérer le Facteur Temps :

- **Le "Lead Time" :** C'est le délai entre le moment où le Directeur signe l'achat et le moment où le camion se gare devant l'hôtel. Pour le linge personnalisé (logo brodé, dimensions spécifiques), ce délai peut atteindre 12 semaines !
- **Le Piège de la Chimie :** Si vous attendez que le fût de détergent soit vide pour commander, l'hôtel fermera. Les produits dangereux (chimie) ont souvent des règles de transport spécifiques qui ralentissent la livraison (parfois 1 à 2 semaines). **Commandez quand le dernier fût de réserve est entamé.**

Séquence 7: Schéma - La Réception (Le Contrôle)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Le livreur apporte 3 cartons. La Lingère signe d'abord "Sous réserve", puis ouvre, compte, et compare avec un papier avant de signer définitivement.

Voix-off (Narration) :

"L'instant de la livraison est le seul moment où l'hôtel peut se défendre contre une erreur du fournisseur. Si vous signez aveuglément, l'hôtel paiera."

Le Protocole de Réception (À animer) :

1. LE BON DE LIVRAISON



Vérifier que le document du livreur correspond à l'adresse de l'hôtel et au Bon de Commande (P.O) initial.

➡

2. LE COMPTAGE (Quantité)



Ouvrir les cartons (devant le livreur ou très rapidement). S'il y a 48 draps au lieu de 50, vous devez le noter sur le papier **avant** que le livreur ne parte.

➡

3. LA QUALITÉ



S'agit-il du bon modèle ? (Mauvaise broderie, couleur différente). Si erreur majeure, on refuse la marchandise.

Séquence 8: Le Litige Fournisseur (Anomalies)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Lingère constate qu'un bidon de produit chimique s'est percé dans le camion de livraison. Le livreur insiste pour qu'elle signe le bon. Elle refuse fermement, prend une photo, et écrit "Refusé pour casse" sur le bordereau.

Voix-off (Narration) :

"Le livreur est toujours pressé, mais la Lingère défend les intérêts financiers de l'hôtel. Une marchandise abîmée acceptée est une marchandise facturée à l'hôtel."

Gérer le Conflit à la Livraison :

- **Le Dégât Apparent :** Si un carton est écrasé, mouillé ou ouvert, vous devez écrire "Colis endommagé" sur le bordereau du transporteur **avant** de signer. C'est la seule façon pour l'hôtel de se faire rembourser.
- **L'Erreur de Référence :** Si l'usine s'est trompée (Ex: Livraison de serviettes 400g/m² au lieu de 600g/m²), n'utilisez **JAMAIS** la marchandise "pour dépanner". Une fois lavée ou utilisée, elle ne peut plus être retournée au fournisseur. Elle doit être isolée avec une étiquette "Litige/À retourner".

Séquence 9: Les Commandes de Chimie (Lessiviels)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La réserve des produits dangereux. Les fûts sont stockés sur de grands bacs de rétention jaunes (pour éviter qu'une fuite n'aille dans les égouts).

Voix-off (Narration) :

"Commander de la chimie n'est pas comme commander des draps. Les produits lessiviels industriels sont considérés comme des matières dangereuses."

Spécificités de l'Approvisionnement Chimique :

- **Le Stockage Légal :** L'hôtel n'a pas le droit de stocker des tonnes de chimie inflammable ou toxique sans normes spécifiques (Bacs de rétention, ventilation). Vous ne pouvez donc pas "surstocker" pour avoir 6 mois d'avance. Les livraisons doivent être très régulières (souvent mensuelles).
- **La FDS (Fiche de Données de Sécurité) :** À chaque changement de fournisseur ou de produit, la Lingerie **doit** exiger du fournisseur la FDS mise à jour, et l'afficher au mur pour la sécurité du personnel.

Séquence 10: Le Renouvellement des Uniformes

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Le bureau de la Lingère. Un nouveau serveur vient faire son essayage. Elle note sa taille (M, Pantalon 42) sur un formulaire spécifique.

Voix-off (Narration) :

"Le linge de lit est standardisé, mais l'uniforme est humain. Commander des vêtements de personnel demande une gestion des tailles extrêmement fine."

La Gestion du Vestiaire (Staff) :

L'Anticipation des Arrivées :

- **Le Kit 'Nouveau Départ' :** La Lingerie doit toujours posséder un stock "Tampon" d'uniformes neufs (dans les tailles les plus communes : S, M, L) pour habiller instantanément un nouveau collaborateur (souvent des extra ou des intérimaires en restauration).
- **La Réforme de l'Image :** Un uniforme ne se troue pas toujours, il se "décolore" ou devient brillant aux coudes (Lustrage). Si l'uniforme ne reflète plus le luxe de l'hôtel, la Lingère déclenche son rachat nominatif, même s'il n'est pas déchiré.

Séquences 11 & 12: Budget & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Le Directeur Financier (F&B) montre un graphique rouge à la Gouvernante et à la Lingère. Le budget "Achats de Linge" a explosé.

Le Budget Lingerie (L'Argent)

Le rôle de la Lingerie est d'alerter sur les anomalies budgétaires. Si la Lingère doit commander 500 serviettes de bain en mai, 500 en juin, et 500 en juillet, il y a un problème massif de "Démarque Inconnue" (Vols ou destruction). La commande n'est pas juste un achat, c'est l'indicateur principal d'un dysfonctionnement dans les étages (mauvaise chimie, ou sécurité défaillante face aux clients).

Cas Pratique N°1 : Le Retard du Fournisseur

Le Problème : Le fournisseur de draps annonce que la commande de "réassort été" prévue le 1er Juin aura 3 semaines de retard (problème d'usine).
La Stratégie de Survie (Mode Crise) : La Lingerie prévient immédiatement la Direction. L'hôtel va manquer de draps. La Lingère applique des mesures de préservation : 1. Ordre aux étages de cesser les "recouches décoratives" (on ne change les draps que s'ils sont sales ou au départ du client, on supprime le changement quotidien). 2. Relavage d'urgence (Le linge sale est lavé et remis en circuit le jour même, en flux ultra-tendu).

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 administratives.

Cas Pratique N°2 : La Livraison Non Conforme

Le Problème : Le livreur dépose 10 cartons de serviettes de bain. Vous signez "Sous réserve". En ouvrant un carton 1h plus tard, vous remarquez que le logo brodé n'est pas de la bonne couleur (Or au lieu de Bronze).
L'Action (Le Litige) : Ne mettez **jamais** ce linge en machine pour le laver "en attendant". Un linge lavé est un linge accepté. Vous refermez le carton, vous mettez une grosse affiche "LITIGE - NE PAS TOUCHER", vous prenez une photo de la broderie, et vous envoyez un email au fournisseur avec le Bon de Commande (qui précise "Fil Bronze") pour exiger l'enlèvement et l'échange à leurs frais.

Cas Pratique N°3 : La Rupture Chimique

Le Problème : En plein mois d'Août, le fût d'Oxydant (Blanchissant/Désinfectant) est vide. La Lingère a oublié de commander à temps. Le fournisseur ne peut livrer que dans 4 jours.
La Catastrophe Logistique : Sans oxydant, les draps sortiront gris et les taches de vin (F&B) seront cuites et indélébiles. **Solution d'urgence :** L'hôtel est obligé d'acheter de la chimie "grand public" ou de contacter un hôtel partenaire (voisin) pour "emprunter" un bidon industriel en urgence. C'est une faute professionnelle grave de gestion de stock.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Commandes et Réappro) :

- [ ] Je calcule mes besoins en me basant sur des chiffres réels (Inventaire, Réformes, Vols).
- [ ] J'anticipe les délais de livraison (Lead Time) pour commander au point d'alerte (S.M.A).
- [ ] Je contrôle toujours la quantité **ET** la qualité de la marchandise à la livraison.
- [ ] Je refuse la marchandise ou je signe "Sous réserve" si le carton est endommagé ou non conforme.
- [ ] Je gère les commandes d'uniformes en tenant compte des tailles (Kit Nouveau Départ).

Le Mot de la Fin

La magie de l'hôtellerie repose sur l'illusion de l'abondance. Le client ne doit jamais sentir qu'il manque de quoi que ce soit. Mais derrière cette profusion se cache une gestion rigoureuse, presque mathématique, des approvisionnements. La Lingère n'est pas seulement celle qui nettoie le patrimoine de l'hôtel, elle est celle qui le renouvelle. En anticipant les ruptures, en exigeant la qualité des fournisseurs et en traquant les pertes, vous devenez la garante de la stabilité opérationnelle et financière de votre département. Vous êtes le cerveau logistique du 5 étoiles.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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