PLANIFICATION DES TÂCHES QUOTIDIENNES

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 "Chronomètre", "Priorisation" et "Anticipation" apparaissent en surbrillance. Musique de fond rythmée, évoquant le tic-tac d'une horloge et la précision suisse.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Maîtresse du Temps
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Courbe d'Activité d'une Journée Type
3. **Séquence 3** : La Prise de Poste (Le Briefing de 7h00)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - La Matrice d'Eisenhower (Urgent vs Important)
5. **Séquence 5** : La Gestion du "Rush" du Matin (Les départs)
6. **Séquence 6** : La Planification de la Restauration (F&B)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - Le "Batching" (Regrouper les tâches)
8. **Séquence 8** : Le Creux de l'Après-midi (Spotting, Couture et Entretien)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Imprévus (La loi de Murphy)
10. **Séquence 10** : La Préparation du Lendemain (La passation)
11. **Séquence 11** : L'Auto-Évaluation et le Rapport de Fin de Service
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Panne de Calandre à 10h00 (Le Plan B)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Urgence "Guest Laundry" en plein Rush
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Absence d'une Lingère (Réorganiser l'équipe)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (L'Architecte de la Journée)

Séquence 1: La Maîtresse du Temps

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Le cadran d'une horloge tourne en accéléré. La caméra montre une Lingère au centre de la blanchisserie. Autour d'elle, les Équipiers, les machines et les chariots s'animent en accéléré (Time-lapse), mais elle reste posée, consultant son carnet de bord.

Voix-off (Narration) :

"Le plus grand ennemi de la Lingerie, ce ne sont pas les taches rebelles, c'est le temps. Une blanchisserie industrielle est une course contre la montre de 24 heures. Si vous travaillez dur mais sans plan, vous finirez épuisée et les étages seront quand même en rupture de stock. La planification des tâches n'est pas une option administrative, c'est votre stratégie de survie. En tant que Lingère, vous ne devez pas 'subir' la journée, vous devez l'écrire. Une journée réussie est une journée où l'on a anticipé les besoins des Femmes de Chambre avant qu'elles ne les formulent, où l'on a programmé le lavage des nappes avant le coup de feu du restaurant, et où l'on a gardé une marge de sécurité pour l'imprévu. Vous êtes l'architecte du temps de l'hôtel."

Les 3 Lois de la Planification :

- **Prévoir l'Activité :** Analyser le planning des arrivées/départs de l'hôtel.
- **Hiérarchiser :** Séparer l'urgent de l'important.
- **Optimiser :** Faire tourner les machines à 100% de leur capacité sans temps mort.

Séquence 2: Schéma - La Courbe d'Activité

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un graphique (Heure par Heure). Une ligne rouge montre le niveau de stress/activité. Elle est basse à 7h, monte en flèche à 11h (Le Rush), puis redescend l'après-midi.

Voix-off (Narration) :

"Une journée en Lingerie n'est pas linéaire. Elle ressemble à une montagne russe. Connaître cette courbe permet de placer ses efforts au bon moment."

La Chronologie Type (À animer) :

7H00 - 10H00 (Préparation)



Briefing, préparation des chariots pour les étages, lancement des premières machines avec le linge de la veille.

10H00 - 14H00 (Le Rush)



Les clients partent. Le linge sale arrive en avalanche. Tri intensif, machines en continu. Calandrage à vitesse maximale.

14H00 - 16H00 (Finition)



Le calme revient. Moment idéal pour le Guest Laundry, la couture, le détachage ciblé et l'entretien des machines.

Séquence 3: La Prise de Poste (Le Briefing)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Il est 7h00. La Lingère regarde le "Daily" (Feuille d'activité de l'hôtel). Elle surligne en jaune les arrivées VIP et en rouge un Banquet de 200 personnes.

Voix-off (Narration) :

"Le combat se gagne avant même d'avoir allumé la première machine. Les 15 premières minutes de votre service déterminent le succès de votre journée."

La Stratégie de 7h00 :

- **La Lecture du "Daily" :** Combien de départs (Check-out) ? Combien d'arrivées (Check-in) ? Y a-t-il des lits supplémentaires à prévoir ? L'hôtel est-il plein à 100% ?
- **Le Tour des Machines :** Avant de lancer quoi que ce soit, vérifiez l'état de l'équipement. Le filtre à bourre du séchoir a-t-il été vidé par l'équipe de nuit ? Les bidons de chimie sont-ils pleins ?
- **La "To-Do List" :** Écrivez votre plan. *"1. Relancer les draps King Size. 2. Préparer les nappes pour le banquet de midi. 3. Gérer la robe de la chambre 401."* Ne vous fiez pas à votre mémoire.

Séquence 4: Schéma - La Matrice d'Eisenhower

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un carré divisé en 4 zones. Des tâches s'affichent et glissent dans la bonne case selon leur urgence et leur importance.

Voix-off (Narration) :

"Tout le monde va vous dire que 'tout est urgent'. C'est faux. Vous devez utiliser une matrice mentale pour ne pas vous laisser noyer par les fausses urgences."

Trier les Priorités (À animer) :

URGENT & IMPORTANT (Faire de suite)

Ex : Les draps pour les chambres en "Arrivée", le pressing d'un client VIP qui part à 10h. **On lâche tout et on le fait.**

IMPORTANT, NON URGENT (Planifier)

Ex : Le détachage des nappes, l'entretien hebdomadaire de la calandre. **On le fait à 14h, pendant le calme.**

URGENT, NON IMPORTANT (Déléguer/Reporter)

Ex : Un Équipier qui veut 5 chiffons tout de suite. **On lui dit de repasser dans 30 min.**

NI URGENT, NI IMPORTANT (Éliminer)

Ex : Discuter d'une rumeur, chercher une chaussette perdue depuis 3 mois. **On l'ignore.**

Séquence 5: La Gestion du "Rush" du Matin

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Il est 11h30. Les sacs de linge sale pleuvent par la chute. La Lingère ne court pas. Elle agit avec des gestes précis et automatiques. Les machines tournent à plein régime.

Voix-off (Narration) :

"Le Rush, c'est l'épreuve du feu. Entre 10h et 13h, la Lingerie est prise d'assaut. La clé de la survie, c'est le 'Flux Tendu' et l'absence d'improvisation."

La Survie en Période de Crise :

La Stratégie du "Tunnel" :

- **Ne traitez que la masse :** Pendant le rush, oubliez le détachage ciblé ou la couture. Votre seul objectif est de remplir les machines (Lavage et Séchage) sans aucun temps mort.
- **La Règle du Tambour Vide :** Une machine ne doit **jamais** rester vide plus de 5 minutes. Dès qu'un cycle se termine, il faut la vider et la recharger instantanément. C'est la priorité n°1 sur toutes les autres tâches.
- **Fermer les Écoutilles :** Limitez les discussions avec les Équipiers. Établissez une règle : *"Pendant le rush, déposez et partez, on ne discute pas."*

Séquence 6: La Planification de la Restauration

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Lingère prépare un gros paquet de nappes blanches. Elle regarde l'horloge : 11h00. Le Chef de Rang vient les chercher juste avant le début du service de midi.

Voix-off (Narration) :

"La restauration (F&B) vit sur un fuseau horaire différent du Housekeeping. Le Housekeeping veut ses draps le matin ; le restaurant veut ses nappes juste avant ses services (Midi et Soir)."

Le Cadencement F&B :

- **Le Lavage Décalé :** Les nappes graisseuses du dîner de la veille ne doivent pas encombrer les machines le matin pendant le rush des draps. Elles sont souvent lavées très tôt (par l'équipe de nuit ou de l'aube) ou très tard.
- **La Finition Amidon :** Le calandrage (repassage) des nappes avec amidon prend du temps. Il faut le planifier **avant** 11h00 pour que le Maître d'Hôtel puisse dresser ses tables.
- **L'Anticipation des Banquets :** Un mariage de 200 personnes le samedi nécessite de laver et de bloquer les nappes dès le jeudi. Si vous attendez le vendredi, la moindre panne de machine ruinera l'événement.

Séquence 7: Schéma - Le "Batching" (Regroupement)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Une Lingère fait 10 allers-retours pour ranger une serviette à chaque fois (Tracé rouge emmêlé). Puis elle regroupe 10 serviettes et fait un seul voyage (Tracé vert direct).

Voix-off (Narration) :

"L'erreur de la débutante est de faire les choses une par une. L'experte utilise le 'Batching' (le traitement par lots) pour diviser son temps d'exécution par deux."

La Loi du Regroupement (À animer) :

L'ERREUR (Le Multi-Tasking)

🤹‍♀️ ❌

Plier 2 draps, puis aller coudre 1 bouton, puis retourner plier 1 serviette. Le cerveau et le corps perdent du temps à changer d'outil et de position.

LE "BATCHING" (Le Travail à la Chaîne)

📦 ✅

Regrouper toutes les tâches similaires. **Ex :** On consacre 45 minutes uniquement au repassage de **toutes** les chemises d'uniformes. Le corps trouve un rythme (routine) et devient ultra-rapide.

Séquence 8: Le Creux de l'Après-midi

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Il est 14h30. Les machines de lavage tournent toujours, mais la réception du linge sale s'est calmée. La Lingère s'installe à la table de "Spotting" (Détachage) avec un pistolet à vapeur.

Voix-off (Narration) :

"Le calme de l'après-midi n'est pas un moment de repos, c'est le moment de la qualité chirurgicale. C'est là que l'on traite ce qui n'a pas pu être fait pendant le rush."

Les Tâches de 14h00 :

- **Le "Re-Wash" et le "Spotting" :** C'est l'heure de traiter les draps tachés écartés le matin. On applique les détachants spécifiques et on relance un cycle spécial.
- **L'Atelier Couture :** Recoudre les boutons des uniformes, refaire les ourlets des nappes de restaurant (Le travail de précision).
- **La Maintenance :** C'est le moment de nettoyer les filtres des séchoirs (bourre), de nettoyer les rouleaux de la calandre (cirage), et de vérifier les niveaux des fûts de chimie pour le lendemain.

Séquence 9: La Gestion des Imprévus

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Lingère regarde la grande calandre. Une lumière rouge clignote, la machine s'arrête net (Panne). La Lingère ne panique pas, elle regarde son "Plan B" affiché au mur.

Voix-off (Narration) :

"La 'Loi de Murphy' dit que tout ce qui peut mal tourner tournera mal. Une bonne planification intègre toujours des marges de manœuvre pour l'inconnu."

Le Plan B (Anticipation de Crise) :

Avoir un coup d'avance :

- **La Réserve Tampon :** Ne livrez jamais 100% de votre stock propre aux étages. Gardez toujours 10% en "réserve cachée" à la Lingerie pour absorber une urgence ou une panne machine inattendue.
- **La Flexibilité d'Équipe :** Si une machine tombe en panne, ne laissez pas 2 lingères attendre devant. Basculez-les immédiatement sur le pliage manuel de l'éponge ou la couture.
- **L'Alerte Précoce :** Au moindre grain de sable (panne, manque de chimie, retard de livraison), alertez la Gouvernante Générale. Un problème signalé à 10h se gère. Un problème signalé à 15h devient une catastrophe pour l'hôtel.

Séquence 10: La Préparation du Lendemain

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Fin de journée (16h30). La Lingère passe le balai. Elle prépare un chariot vide et sort une pile de draps pour le "Start" du lendemain. Elle écrit sur le tableau blanc de passation.

Voix-off (Narration) :

"Une journée de Lingerie ne se termine pas en partant. Elle se termine en préparant le terrain pour l'équipe du lendemain matin (ou l'équipe de nuit)."

Le Rituel de Passation :

- **Le "Start-up Kit" :** Laissez toujours une machine remplie de linge (avec le détergent prêt) pour que l'équipe du matin n'ait qu'à appuyer sur un bouton en arrivant à 7h.
- **L'Ordre Visuel :** Ne laissez jamais de linge sale en vrac sur le sol. Mettez-le en sac. Nettoyez les tables de pliage. Un environnement propre abaisse le stress de l'équipe suivante.
- **Le Cahier de Liaison :** Notez précisément ce qui bloque. *"Machine 3 en panne. Fût d'alcalin vide. Manque 20 draps pour le 4ème étage."* La parole s'envole, les écrits restent.

Séquences 11 & 12: Auto-évaluation & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". L'horloge indique 10h00. La grande calandreuse fume et s'arrête (Panne moteur). Des dizaines de draps mouillés s'entassent.

L'Auto-Évaluation Quotidienne

Le bon planificateur regarde en arrière pour s'améliorer. *"Pourquoi ai-je été en retard aujourd'hui ? Est-ce à cause d'une panne, ou parce que j'ai passé trop de temps sur le détachage pendant le rush ?"* L'ajustement du planning est un travail quotidien. Si une tâche ne rentre jamais dans votre temps imparti, c'est que la méthode (ou l'outil) n'est pas la bonne.

Cas Pratique N°1 : La Panne de 10h00

Le Problème : La Calandreuse tombe en panne en plein rush. Impossible de repasser les draps. Les Femmes de Chambre attendent pour faire les chambres des arrivées (Check-in).
L'Application du Plan B : 1. La Chef Lingère alerte la Maintenance (Priorité Rouge). 2. Elle alerte la Gouvernante pour ralentir la pression. 3. Elle utilise le "Stock Tampon" (le fameux 4ème jeu de draps propre en réserve) et le livre immédiatement pour sauver le service de midi. 4. Elle bascule toute la production de lavage sur les serviettes (Éponge) qui n'ont pas besoin de la Calandre, pour ne pas perdre la journée de production.

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 du temps.

Cas Pratique N°2 : L'Urgence en plein Rush

Le Problème : À 11h30 (Le pire moment du Rush), la Réception appelle : *"Un client VIP a renversé du café sur sa chemise blanche, il a une interview télévisée à 12h30. Guest Laundry urgence vitale."*
La Matrice d'Eisenhower : C'est le cas typique "Urgent & Important" (Impact d'image direct). La Lingère stoppe l'engagement des draps (qui peut attendre 15 min). Elle applique un détachage Spotting express à la vapeur, puis un pressage sur le mannequin soufflant. À 12h00, la chemise est livrée. Elle reprend ensuite son flux de masse. (Elle a isolé l'urgence sans casser toute sa production).

Cas Pratique N°3 : L'Absence Imprévue

Le Problème : Il est 7h00. Sur les 3 lingères prévues ce matin, une appelle pour se porter malade. L'équipe est réduite de 33%. Le volume de linge, lui, reste le même.
La Réorganisation des Tâches : La Chef Lingère ne force pas l'équipe à "courir plus vite" (C'est dangereux). Elle **élimine le non-essentiel**. Elle annule le repassage des uniformes du staff (les employés feront avec les stocks existants). Elle reporte le détachage ciblé et l'atelier couture au lendemain. Les deux lingères se concentrent à 100% sur la survie : Laver, Calandrer les draps, et Sécher l'éponge pour les chambres.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Planification des Tâches) :

- [ ] Je prends 10 minutes chaque matin pour lire le "Daily" (Arrivées, Départs, Banquets).
- [ ] Je respecte la règle d'or du Rush : Ne jamais laisser une machine tourner à vide.
- [ ] J'utilise la technique du "Batching" (regroupement des tâches) pour gagner du temps.
- [ ] Je garde toujours le "Spotting" (Détachage lourd) et la Couture pour les heures creuses de l'après-midi.
- [ ] Je prépare la passation (machines amorcées, poste propre) pour l'équipe du lendemain.

Le Mot de la Fin

Gérer une Lingerie, ce n'est pas seulement avoir de la force physique, c'est surtout avoir une force mentale et organisationnelle. Dans ce métier, courir ne sert à rien si vous partez dans la mauvaise direction. La planification transforme le chaos potentiel d'un hôtel de luxe en une chorégraphie fluide et maîtrisée. En sachant prioriser l'urgence, anticiper les besoins et garder des marges de sécurité, la Lingère devient l'architecte du temps. C'est cette maîtrise silencieuse qui permet à tout l'établissement de tourner avec l'élégance d'une horloge suisse.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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