ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÉQUIPE

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 "Synchronisation", "Polyvalence" et "Solidarité" apparaissent en surbrillance. Musique de fond orchestrale et rythmée, évoquant un ballet où chaque mouvement compte.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Blanchisserie, un Orchestre Symphonique
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Répartition des Rôles (Tri, Lavage, Finition)
3. **Séquence 3** : Le Briefing du Matin (Donner le La de la journée)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Goulot d'Étranglement (The Bottleneck)
5. **Séquence 5** : La Polyvalence (Savoir remplacer son collègue)
6. **Séquence 6** : Le Binôme à la Calandre (L'art de la synchronisation parfaite)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Communication Non-Violente (CNV) en plein Rush
8. **Séquence 8** : Le Rythme de Production (Cadence vs Précipitation)
9. **Séquence 9** : La Gestion des Pauses (Ne pas briser la chaîne)
10. **Séquence 10** : La Résolution de Problèmes en Équipe (Brainstorming flash)
11. **Séquence 11** : L'Intégration d'un Nouveau Membre (Mentorat)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Clash entre le Tri et le Lavage (Gestion de conflit)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Absence Imprévue (La bascule des effectifs)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La Perte de Cadence à la Calandre (La fatigue)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (La Victoire Collective)

Séquence 1: Un Orchestre Symphonique

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un orchestre classique joue une musique rythmée. L'image se fond sur la lingerie : le bruit des machines remplace la musique. Une Lingère engage un drap, l'autre le plie, une troisième sort le linge du séchoir. Tout est fluide, comme une danse.

Voix-off (Narration) :

"Une Lingerie ne fonctionne pas avec des talents individuels isolés. C'est une ligne de production. Si la lingère chargée du tri est la plus rapide du monde, mais que celle à la calandre est trop lente, tout le système s'effondre. Vous n'êtes pas des travailleuses indépendantes, vous êtes les instruments d'un orchestre symphonique. L'organisation du travail en équipe est le chef d'orchestre. Dans la chaleur, le bruit et l'urgence, la solidarité n'est pas qu'une valeur humaine, c'est une nécessité de production. Savoir quand accélérer, quand aider sa collègue en difficulté, et comment communiquer sans créer de conflit sous la pression, c'est ce qui différencie une blanchisserie qui survit d'une blanchisserie qui excelle."

Les 3 Lois de l'Équipe :

- **Interdépendance :** Mon retard devient le retard de ma collègue.
- **Adaptabilité :** Savoir changer de poste instantanément selon le flux.
- **Respect :** La critique doit être constructive, jamais destructrice.

Séquence 2: Schéma - Répartition des Rôles

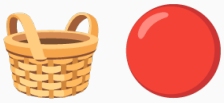
> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un plan de la blanchisserie. Des silhouettes de couleurs différentes apparaissent aux trois postes clés pour montrer l'organisation standard.

Voix-off (Narration) :

"Bien que la polyvalence soit vitale, une équipe structurée commence par définir clairement 'qui fait quoi' au début du service."

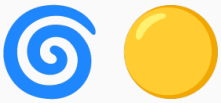
Le Triangle de Production (À animer) :

PÔLE 1 : TRI & LAVAGE



Rôle : Isoler le risque, peser, charger et programmer. *Il dicte le rythme de toute la Lingerie.*

PÔLE 2 : SÉCHAGE & ÉPONGE



Rôle : Gérer les Tumblers, vérifier le "Cool-down", et plier le bain (seul ou à deux).

PÔLE 3 : CALANDRE (Finition)



Rôle : Engagement, réception, pliage et contrôle qualité du linge plat. *Nécessite une synchro à 2 ou 3 personnes.*

Séquence 3: Le Briefing du Matin (Stand-up)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Il est 7h00. Toute l'équipe est réunie debout, en cercle (5 minutes max), autour de la Chef Lingère. Elle tient une feuille et donne des instructions claires et brèves.

Voix-off (Narration) :

"Le travail d'équipe se construit avant l'allumage des machines. Le briefing du matin (ou 'Stand-up meeting') donne le 'La' de la journée."

Les 5 Minutes Cruciales :

- **L'Objectif du Jour :** La Chef partage les chiffres. *"Aujourd'hui, 200 départs, mais aussi 2 banquets à midi. La priorité absolue ce matin : les nappes."* L'équipe sait pourquoi elle va forcer.
- **L'Alerte Incident :** *"Le séchoir N°2 fait un bruit bizarre, on l'utilise uniquement en secours."* L'information technique est partagée à tous.
- **L'Assignation :** *"Sarah, tu prends le tri. Fatima et Leila, vous êtes à la calandre."* Les rôles sont fixés pour éviter la désorganisation au lancement.

Séquence 4: Schéma - Le Goulot d'Étranglement

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un entonnoir. De l'eau (le linge) coule à flots en haut (Lavage), mais le tuyau du bas (Calandre) est trop petit. L'entonnoir déborde.

Voix-off (Narration) :

"Travailler en équipe, c'est savoir repérer où le système bloque. Ce blocage s'appelle le 'Goulot d'étranglement' (Bottleneck). C'est là que l'équipe doit concentrer son aide."

Casser l'Entonnoir (À animer) :

L'AVEUGLEMENT INDIVIDUEL



La lingère au lavage continue de sortir 100 kg de draps mouillés par heure. À la calandre, l'équipe n'en repasse que 50 kg. **Les chariots s'entassent, le linge moisi.** Chacun fait son travail, mais le système échoue.

LA SOLIDARITÉ DE FLUX



La lingère du lavage voit l'accumulation. Elle **stoppe** ses machines. Elle vient prêter main-forte à la calandre pour "casser le bouchon". Une fois la calandre désengorgée, elle relance le lavage.

Séquence 5: La Polyvalence (L'Arme Ultime)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** La Lingère assignée au Séchoir a fini son lot. Sans attendre d'ordres, elle marche vers la table de pliage et commence à plier les draps avec sa collègue.

Voix-off (Narration) :

"Dans une lingerie moderne, la phrase 'Ce n'est pas mon travail' est bannie. L'organisation en équipe exige la polyvalence totale de ses membres."

Être Multi-Tâches :

La Force de la Flexibilité :

- **Le Remplacement :** Si la spécialiste de l'engagement (Calandre) se brûle ou part en pause, la production ne doit pas s'arrêter. Une autre lingère doit pouvoir prendre sa place instantanément.
- **La Chasse aux Temps Morts :** Si vos machines tournent et que vous avez 15 minutes d'attente, vous ne devez pas rester les bras croisés. Regardez autour de vous : qui est en retard ? Allez aider au pliage de l'éponge ou au tri.
- **L'Avantage :** Tourner sur les différents postes (Rotation) évite la monotonie, réduit les TMS (Troubles Musculosquelettiques) et rend toute l'équipe plus compétente.

Séquence 6: Le Binôme à la Calandre (Synchro)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan serré sur les mains et les regards de deux Lingères qui engagent un drap King Size dans la calandreuse. Leurs mouvements sont parfaitement symétriques.

Voix-off (Narration) :

"La Calandre est l'endroit où le travail d'équipe prend tout son sens. L'engagement d'un grand drap ne peut pas se faire seul. C'est une danse à deux qui demande une synchronisation absolue."

L'Art de la Symétrie :

- **Le Chef de File :** L'une des deux lingères doit 'mener' la danse. C'est elle qui donne le rythme par un hochement de tête ou un "Hop" pour indiquer le moment précis où poser le drap sur les sangles.
- **La Tension Égale :** Si la lingère A tire plus fort que la lingère B, le drap partira de travers, créant un pli géant (l'éclair). Les deux opératrices doivent appliquer exactement la même force de tension horizontale.
- **La Communication Non-Verbale :** Dans le bruit de l'aspiration de la calandre, les yeux parlent. Un regard suffit pour dire : *"Tire un peu plus de ton côté."*

Séquence 7: Schéma - Communication Non-Violente

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Pendant le Rush, une Lingère (stressée) crie sur une autre. La tension monte. Un "Filtre Vert" (La CNV) s'applique, et la phrase agressive est transformée en demande constructive.

Voix-off (Narration) :

"La chaleur à 35°C et l'urgence du 'Rush' épuisent les nerfs. C'est là que les équipes explosent. La Communication Non-Violente (CNV) est essentielle pour préserver le groupe."

Le Désamorçage Interne (À animer) :

L'ATTAQUE PERSONNELLE

🗣️❌

"Tu plies n'importe comment, tu nous mets toutes en retard !"
Résultat : La collègue se braque, pleure ou crie. La production s'arrête. L'ambiance est détruite pour la journée.

VS

LA CORRECTION SUR LE FAIT

🤝✅

"Attention, les bords des serviettes ne sont pas alignés. Laisse-moi te montrer comment on les cale."
Résultat : On attaque le problème, pas la personne. La collègue corrige son geste et la production continue.

Séquence 8: Le Rythme de Production

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Deux Lingères engagent des draps. La première jette les draps très vite mais de travers (Précipitation). La deuxième va un peu moins vite, mais ses draps sont parfaits. Le superviseur corrige la première.

Voix-off (Narration) :

"Confondre vitesse et précipitation est l'erreur classique d'une équipe sous pression. Aller trop vite, c'est souvent garantir un échec."

Cadence vs Précipitation :

- **L'Effet Domino du Re-Wash :** L'équipe d'engagement 'accélère' pour gagner 5 minutes. Résultat : les ourlets sont pliés (oreilles de chien). L'équipe de réception doit écarter 20 draps pour relavage. L'hôtel vient de perdre 1 heure de production pour avoir voulu gagner 5 minutes.
- **La Cadence Idéale :** La bonne cadence, c'est celle qui permet le **zéro défaut**. Une équipe performante est comme un métronome : son rythme est régulier, fluide, sans à-coups ni panique.

Séquence 9: La Gestion des Pauses

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Horloge : 12h00. Une Lingère enlève ses gants pour aller déjeuner. Mais la machine à laver n'est pas stoppée, une autre Lingère vient prendre sa place instantanément.

Voix-off (Narration) :

"Le corps a besoin de se reposer, de s'hydrater et de manger. Mais la Lingerie, elle, ne mange pas. L'organisation des pauses doit garantir la continuité."

Ne pas briser la Chaîne :

Le Relais (Tuilage) :

- **Jamais tous en même temps :** L'équipe ne part **jamais** en pause simultanément, sauf si c'est un choix stratégique (ex: attente de montée en température de la calandre).
- **Le Relais :** Avant de partir en pause, vous devez passer le relais à un collègue : *"Je pars 15 min. La machine 3 finit dans 2 minutes, tu peux la vider ?"*
- **Respect du Temps :** Une pause de 15 minutes ne dure pas 20 minutes. Chaque minute de retard est une minute où votre collègue subit une surcharge de travail pour compenser votre absence.

Séquence 10: La Résolution de Problèmes (Flash)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Face à un gros problème inattendu (une montagne de nappes très tachées), la Chef Lingère rassemble 3 Lingères pendant 30 secondes pour un "Brainstorming flash".

Voix-off (Narration) :

"Un imprévu majeur va survenir. Face à un mur, le cerveau collectif d'une équipe trouvera toujours la solution plus vite que la Chef Lingère seule."

Le "Flash Meeting" de Crise :

- **L'Arrêt Stratégique :** En cas de problème majeur, on stoppe 1 minute. On réunit l'équipe autour du problème.
- **L'Intelligence Collective :** La Chef demande : *"Comment on s'en sort ?"* Une lingère propose : *"Je prends le détachage à froid pendant que vous lancez l'éponge."* L'idée est adoptée, l'équipe se remet en route.
- **La Confiance :** L'équipe n'est pas qu'une force d'exécution, c'est une force de proposition. Valoriser les solutions de chacun renforce la cohésion.

Séquences 11 & 12: L'Intégration & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Une nouvelle lingère (intérimaire) arrive pour son premier jour. Une lingère expérimentée l'accompagne et lui montre le pliage.

L'Intégration (Le Mentorat)

L'accueil d'un nouveau membre est un test pour l'équipe. Si l'ancienne équipe l'ignore ou la critique car elle est lente, la nouvelle lingère partira au bout de deux jours. **L'organisation exige le mentorat.** Une lingère "Ancienne" est désignée comme marraine. Elle investit de son temps (accepte de ralentir sa propre cadence pendant 48h) pour montrer les bons gestes ergonomiques, la sécurité, et les standards 5 étoiles. Cet investissement créera un membre d'équipe fiable et rapide pour l'avenir.

Cas Pratique N°1 : Le Clash Tri vs Lavage

Le Problème : À 11h, la Lingère au Tri crie sur la Lingère du Lavage : *"Arrête de charger les draps, il faut absolument passer les serviettes, j'en suis remplie !"* La Lingère du lavage répond agressivement : *"Je fais mon programme, occupe-toi de tes sacs !"*
La Résolution d'Équipe : Le conflit de 'territoire'. 1. La Chef Lingère intervient pour stopper l'escalade verbale. 2. Elle regarde les faits : Les étages sont-ils en manque de serviettes ou de draps ? C'est le besoin final (Client) qui tranche, pas l'ego des opératrices. 3. La décision est prise pour le bien commun (On passe aux serviettes), et la Chef aide au chargement pour calmer le jeu.

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'organisation d'équipe.

Cas Pratique N°2 : L'Absence Imprévue

Le Problème : Il est 8h00. L'hôtel est complet. La spécialiste de la calandre (Engagement) est absente (maladie). L'équipe est en sous-effectif.
La Bascule des Effectifs : L'organisation rigide échoue ici. L'organisation agile triomphe. **L'Action :** On ne peut pas laisser une seule personne à l'engagement (La qualité sera désastreuse). La Chef Lingère sacrifie l'atelier 'Pressing' (Uniformes). Elle bascule la lingère du Pressing sur l'engagement Calandre pour reformer le binôme indispensable. Le lavage des uniformes est reporté au lendemain. **Priorité à la chambre du client.**

Cas Pratique N°3 : La Perte de Cadence (Fatigue)

Le Problème : Il est 14h00. À la calandre, les deux lingères à l'engagement sont épuisées. Leurs mouvements sont désynchronisés, les draps s'engagent de travers, le "Re-Wash" explose.
La Rotation Ergonomique : La chaleur et la répétitivité ont eu raison de leurs épaules. Leur dire de "se concentrer" est inutile. **L'Action :** La Chef Lingère ordonne une **Rotation de Poste**. Les deux lingères à l'engagement partent au pliage de l'éponge (travail plus léger et différent pour les muscles). Les deux lingères du tri/pliage viennent prendre la calandre avec de l'énergie fraîche. La qualité redevient parfaite.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Travail en Équipe) :

- [ ] J'écoute attentivement le briefing du matin pour comprendre les **priorités de la journée**.
- [ ] Je me synchronise parfaitement avec ma collègue (Engagement calandre, levé de charges lourdes).
- [ ] J'observe mon environnement et je propose mon aide à un collègue débordé si mon poste le permet.
- [ ] J'utilise la Communication Non-Violente (CNV) pour corriger une erreur sans blesser.
- [ ] Je respecte les temps de pause pour ne pas surcharger mes collègues.

Le Mot de la Fin

Le succès d'une Blanchisserie ne se mesure pas à la vitesse de ses machines, mais à la fluidité de son équipe. La chaleur, le bruit et la pression sont vos défis ; la solidarité, la polyvalence et la communication sont vos remèdes. En refusant de travailler en silo, en sachant détecter un collègue en difficulté et en ajustant vos cadences comme un orchestre bien réglé, vous transformez un travail physique et épuisant en une véritable réussite humaine. Le Zéro Défaut est une victoire collective, jamais individuelle.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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