



SUIVI DU LINGE ET GESTION DE LA BLANCHISSERIE

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Management & Opérations" - Édition Complète

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Introduction à la Gestion du Linge (L'or blanc de l'hôtel)
- **MODULE 2** : Les Différents Types de Linge (Lit, Bain, F&B)
- **MODULE 3** : Le Concept des "Par Levels" (Jeux de Linge)
- **MODULE 4** : Le Circuit du Linge et la "Marche en Avant"
- **MODULE 5** : Le Tri du Linge Sale (Sécurité et Prévention)
- **MODULE 6** : La Gestion de la Blanchisserie Interne (OPEX/CAPEX)
- **MODULE 7** : L'Externalisation (Le Contrat Loueur de Linge)
- **MODULE 8** : Le Contrôle à la Réception du Linge Propre
- **MODULE 9** : Le Taux de Rebut (Discard) et le Relavage (Rewash)
- **MODULE 10** : Le Stockage et la Rotation (Le principe FIFO)
- **MODULE 11** : L'Inventaire Physique du Linge (Méthodologie)
- **MODULE 12** : Le Linge Client (Guest Laundry & Dry Cleaning)
- **MODULE 13** : La Gestion des Uniformes du Personnel
- **MODULE 14** : L'Écologie et la Gestion du Linge (Sustainability)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Pénurie de linge un jour de forte occupation
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Hausse inexplicquée du taux de rebut
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Le client se plaint d'un vêtement abîmé
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Experte de la Logistique Linge"

MODULE 1: L'Or Blanc de l'Hôtel

1.1. L'importance vitale du linge

Le linge représente, après la masse salariale, la deuxième ligne de dépense la plus importante du département Housekeeping. La Gouvernante Générale gère ce que l'on appelle "l'or blanc" de l'hôtel. Sans linge, l'hôtel ne peut littéralement pas fonctionner.

1.2. L'Impact sur l'Expérience Client

- **Le Sommeil** : La qualité du drap (nombre de fils, douceur, propreté) est le contact le plus intime que le client a avec l'hôtel. Elle définit à elle seule 80% de la qualité perçue du sommeil.
- **L'Hygiène Perçue** : Une serviette rêche ou présentant une tache résiduelle détruit instantanément l'image de luxe de la salle de bain, même si elle a été lavée à haute température.
- **La Rigueur Managériale** : Le suivi du linge est un exercice logistique, mathématique et financier qui exige une organisation sans faille de la part de la Gouvernante Générale.

La Mission Logistique

Le rôle de la Gouvernante Générale est de s'assurer que chaque femme de chambre dispose du bon linge, en bonne quantité et de bonne qualité, au bon moment de sa journée de travail.

MODULE 2: Les Types de Linge

2.1. Cartographie du Textile Hôtelier

La Gouvernante Générale ne gère pas qu'un seul type de textile. Elle doit coordonner des matières, des lavages et des flux très différents selon les départements.

2.2. Les Grandes Familles de Linge

Catégorie	Composition et Caractéristiques
Linge de Lit (Bed Linen)	Draps, housses de couette, taies d'oreillers. Souvent en percale de coton ou satin de coton (200 à 400 fils). Nécessite un repassage parfait (calandrage).
Linge de Bain (Terry Linen)	Serviettes (bain, mains, visage), tapis de bain, peignoirs. Tissu éponge grammage lourd (600g/m ²). Ne se repasse pas, nécessite un séchage puissant pour rester gonflant.
Linge Restauration (F&B Linen)	Nappes, serviettes de table, liteaux de service. Très exposé aux taches difficiles (vin, graisse). Doit souvent être lavé à part.

MODULE 3: Le Concept des "Par Levels"

3.1. Les Mathématiques de la Lingerie

Le "Par Level" (ou Jeu de linge) est la quantité totale d'un article nécessaire pour équiper 100% de l'hôtel une seule fois. La gestion des Par Levels est le secret d'une opération fluide.

3.2. Le Standard des 3.5 Pars

Pour éviter la rupture de stock, un hôtel fonctionnant avec une blanchisserie externe doit idéalement posséder un inventaire total de 3,5 à 4 Pars :

- **1 Par** : En place dans la chambre du client.
- **1 Par** : Sale, en cours de lavage ou de transport vers la blanchisserie.
- **1 Par** : Propre, en réserve dans les offices d'étages pour le lendemain.
- **0.5 Par** : En réserve de sécurité (magasin central) pour compenser les rebuts, les taches, ou les délais de livraison.

Règle de gestion : Si l'inventaire tombe à 2 Pars, les femmes de chambre seront bloquées à 14h en attendant le retour du camion de blanchisserie.

MODULE 4: Le Circuit du Linge

4.1. La Circulation Continue

Le linge est dans un mouvement perpétuel. La Gouvernante Générale doit s'assurer que ce cycle ne connaît aucun goulot d'étranglement (Bottleneck).

4.2. Les Étapes du Cycle (Marche en Avant)

1. **Le "Stripping" (Déshabillage)** : La femme de chambre retire le linge du lit.
Attention : Il ne doit jamais être jeté au sol ni secoué pour éviter de propager poussières et bactéries.
2. **L'Évacuation** : Transporté dans un sac fermé sur le chariot, puis évacué via les monte-charges ou le "Linen Chute" (Trappe à linge) vers le sous-sol.
3. **Le Tri (Sorting)** : Séparation immédiate par catégorie (Draps vs Éponge) et par niveau de salissure.
4. **Le Lavage / Séchage / Repassage** : Transformation en linge propre (Interne ou Externe).
5. **Le Repos** : Stockage en réserve (24h) avant remontée dans les offices (Pantries).

MODULE 5: Le Tri du Linge Sale

5.1. Sécurité et Efficacité

Le tri du linge sale (Sorting) est la phase la plus risquée et la plus critique. Un mauvais tri entraîne des dommages irréversibles et un risque d'accident du travail.

5.2. Les Règles Strictes de Tri

Règle de Tri	Impact Opérationnel
Retirer les Corps Étrangers	Vérifier l'absence de stylos, rouges à lèvres, ou verres cassés. Un stylo passé en machine détruira 50kg de draps blancs.
Linge Souillé (Biohazard)	Le linge taché de sang ou de fluides corporels suspects doit être placé dans des sacs hydrosolubles (qui se dissolvent directement dans la machine) pour protéger les manipulateurs.
Séparation Éponge / Plat	Ne jamais laver les serviettes (qui génèrent des peluches) avec les draps de lit (qui capteraient ces peluches).

MODULE 6: La Blanchisserie Interne (In-House)

6.1. Gérer son propre circuit

Certains hôtels, notamment les Resorts isolés ou les palaces, possèdent leur propre blanchisserie. La Gouvernante Générale devient alors gérante d'une mini-usine.

6.2. Les Enjeux de la Blanchisserie Interne

- **La Gestion du Personnel** : Gérer des équipes aux horaires décalés (Laveurs, Repasseuses à la calandre, Plieuses).
- **Le Coût Énergétique** : Les machines industrielles consomment énormément d'eau, de gaz (ou électricité) et de produits chimiques. Il faut optimiser les charges (ne jamais lancer une machine à moitié vide).
- **L'Avantage Principal** : Une réactivité absolue. Si l'hôtel manque de serviettes de piscine à 14h, la Gouvernante peut ordonner un lavage d'urgence en 1 heure. L'usure du linge est également mieux contrôlée.

MODULE 7: L'Externalisation (Sous-Traitance)

7.1. Le Contrat de Location/Entretien

Aujourd'hui, la majorité des hôtels louent leur linge et externalisent le lavage. L'hôtel paie "à la pièce" ou "au kilo" de linge propre livré. La Gouvernante gère ce contrat très lourd financièrement.

7.2. Le Pilotage du Prestataire Externe

- **Le SLA (Service Level Agreement)** : Le contrat doit stipuler des heures de livraison précises (ex: avant 9h00 du matin) et un taux de blancheur garanti.
- **Pesée ou Comptage** : La Gouvernante doit instaurer une procédure stricte de comptage du linge sale expédié et du linge propre reçu, sinon le fournisseur peut surfacturer des kilos "invisibles".
- **Les Amendes de Perte** : L'hôtel devra payer au prix d'achat initial toute pièce de linge louée qui a été perdue, volée par le client, ou ruinée (ex: utilisée pour nettoyer des chaussures).

MODULE 8: Contrôle à la Réception du Linge

8.1. Le quai de livraison : Premier filtre

Lorsque le camion du blanchisseur arrive, l'équipier (ou la lingère) a pour mission d'accepter et de contrôler la marchandise. Un contrôle défaillant désorganisera toute la journée.

8.2. Les 3 Contrôles Obligatoires

Type de Contrôle	Procédure et Conséquence
Contrôle Quantitatif	Le Bon de Livraison (BL) indique 500 draps. Il faut compter (souvent par paquets de 10). Si la livraison est incomplète, les femmes de chambre seront bloquées l'après-midi.
Contrôle Qualitatif (Visuel)	Vérifier l'absence de taches grises (mauvais rinçage), de trous, d'effilochages. Un linge abîmé est mis de côté.
Contrôle d'Humidité	Glisser la main au centre d'une pile de serviettes. Si elles sont humides, elles vont moisir dans les étagères et dégager une odeur insupportable dans la chambre. Refus de livraison immédiat.

MODULE 9: Le Taux de Rebut (Discard) et Relavage

9.1. Gérer les anomalies

La durée de vie moyenne d'un drap d'hôtel est de 80 à 120 lavages. La Gouvernante doit surveiller les indicateurs d'usure pour préserver les standards.

9.2. Les deux indicateurs de qualité

- **Le Relavage (Rewash)** : Linge revenant taché de la blanchisserie. Ce linge doit être renvoyé au fournisseur dans un sac spécifique "À relaver". *Le fournisseur ne doit pas vous facturer ce relavage.* (Le taux acceptable de Rewash est < 3%).
- **Le Rebut (Discard)** : Linge définitivement abîmé (déchiré, taché de manière indélébile). Il est officiellement "déclassé". Il est soit jeté, soit teinté/découpé pour être transformé en chiffons de nettoyage.
- **L'Action Managériale** : Si le taux de rebut explose, la Gouvernante doit enquêter : Les femmes de chambre utilisent-elles les serviettes pour nettoyer les vasques ? Le chariot du fournisseur déchire-t-il les draps ?

MODULE 10: Le Stockage et la Rotation

10.1. Protéger les fibres

Le linge de luxe (100% coton) est une matière vivante. La manière dont il est stocké impacte directement sa durée de vie et le confort du client.

10.2. Les Règles de la Lingerie

- **Le Principe FIFO (First In, First Out)** : Le linge propre reçu aujourd'hui doit être placé *derrière* ou *sous* le linge reçu hier. Cela garantit que tout le stock s'use de manière uniforme, et évite qu'une pile reste jaunir au fond d'une étagère.
- **Le Temps de Repos (24h)** : Le linge qui sort de la repasseuse industrielle (Calandreuse) est complètement déshydraté (craquant). Il doit reposer 24h sur une étagère à l'air libre pour reprendre son humidité naturelle et sa souplesse avant d'aller sur le lit.
- **Hygiène du Stockage** : Les étagères doivent être ajourées (lattes) pour laisser circuler l'air. Le linge ne doit JAMAIS toucher le sol.

MODULE 11: L'Inventaire Physique du Linge

11.1. L'heure de vérité financière

L'inventaire permet de calculer les pertes (vols, erreurs de livraison, usure) et de déclencher les rachats nécessaires (Injections) pour rétablir les 3,5 Par Levels. C'est l'exercice financier le plus lourd de la Gouvernante.

11.2. La Méthodologie d'Inventaire

La Règle	L'Exécution
L'Équipe en Binôme	On ne compte jamais seul. Une personne compte à voix haute, une autre note. Le binôme croise le Housekeeping et la Finance.
Compter PARTOUT	L'inventaire inclut : le linge dans les lits (chambres occupées et libres), le linge dans les offices d'étages, le linge sale dans les chariots, et le linge parti chez le fournisseur (inventaire théorique du loueur).
L'Instant T	L'inventaire gèle l'hôtel. Rien ne doit entrer ou sortir de l'hôtel pendant le comptage pour éviter les doubles comptages.

MODULE 12: Le Linge Client (Guest Laundry)

12.1. Un service à haut risque

Le nettoyage des vêtements personnels des clients (Pressing / Dry Cleaning) est un centre de revenus important, mais c'est aussi là que l'hôtel prend le plus gros risque en termes de plaintes et de dédommagements.

12.2. Le Protocole Valet (Guest Laundry)

- **Le Relevé Rigoureux** : La femme de chambre ou le valet récupère le sac. Il vérifie immédiatement que le nombre de pièces correspond au bordereau rempli par le client.
- **L'Inspection Pré-Lavage** : C'est l'étape clé. La lingère doit vider toutes les poches (billets, passeports oubliés) et surtout noter **avant lavage** tous les défauts existants (bouton manquant, tache ancienne, accroc) sur un formulaire.
- **La Règle du Doute** : Si l'étiquette d'un vêtement de soie ou de cachemire est absente, l'hôtel doit refuser de le laver (ou demander une décharge signée par le client) pour éviter de ruiner un vêtement à 2000€.

MODULE 13: Gestion des Uniformes

13.1. L'Image de Marque par le Personnel

L'apparence du personnel (Grooming) fait partie des standards de l'hôtel de luxe. La Gouvernante Générale gère l'achat, l'attribution et l'entretien des uniformes de l'ensemble du personnel de l'hôtel (Réception, Cuisines, SPA).

13.2. Le Circuit de l'Uniforme

- **La Dotation (Issue)** : À l'embauche, l'employé reçoit généralement 3 jeux d'uniformes (1 sur lui, 1 au sale, 1 propre). Le coût est pris en charge par l'employeur.
- **Le Système d'Échange (1 pour 1)** : L'employé ne peut récupérer un uniforme propre à la lingerie que s'il dépose un uniforme sale. Cela empêche les pertes et les vols de costumes coûteux.
- **Les Puces RFID** : Dans les hôtels modernes, chaque uniforme a une puce cousue. Des distributeurs automatiques scannent la puce, permettant de savoir exactement qui a quel uniforme, et combien de lavages il a subi (Gestion logicielle Wardrobe).
- **Le Départ** : L'employé doit rendre l'intégralité de ses uniformes lors de son solde de tout compte (Clearance).

MODULE 14: Écologie et Gestion du Linge

14.1. L'Impact Environnemental

Le lavage du linge est un gouffre en eau, en énergie et en produits chimiques polluants. La Gouvernante Générale doit mener la stratégie de développement durable (Sustainability) de son département.

14.2. Les Actions Vertes (Green Policies)

Initiative	Mise en œuvre Opérationnelle
Linen Reuse Program	Ne changer les draps que tous les 3 jours (ou sur demande). Placer une petite carte "Tent Card" sur le lit expliquant la démarche écologique au client.
Towel Policy	Règle internationale : "Serviette sur le sol = À changer / Serviette sur le porte-serviette = Je la réutilise". Former les équipes à respecter scrupuleusement ce choix du client.
Technologie Ozonée	Pour la blanchisserie interne, utiliser le lavage à l'Ozone permet de laver le linge à l'eau froide (économies de chauffage) tout en détruisant 99% des bactéries.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Pénurie de linge un jour de forte occupation

Contexte : Samedi, 14h00. L'hôtel est complet. Les femmes de chambre vous appellent de tous les étages : il n'y a plus de grandes serviettes de bain (Draps de bain) dans les offices. Le camion du fournisseur est en retard.

L'Action de Logistique (Gouvernante Générale) :

1. **Communication d'Urgence** : Vous alertez la Réception de ralentir les Check-ins ou de prévenir les clients ("Vos serviettes arriveront dans 30 min"). Vous appelez le fournisseur pour connaître l'heure exacte d'arrivée du camion.
2. **Réallocation (Dépannage)** : Vous demandez aux femmes de chambre de retirer toutes les serviettes supplémentaires des chambres inoccupées (Show-Rooms) ou des suites non louées, pour les redistribuer aux arrivées du jour.
3. **Le "Rush" Lingerie** : Dès que le camion arrive, vous postez 3 équipiers au quai de déchargement pour monter immédiatement les chariots de serviettes directement dans les étages, sans passer par la phase de comptage (qui sera rattrapée le lendemain).

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Hausse inexplicquée du taux de rebut (Discard)

Contexte : Lors de votre réunion financière mensuelle, vous constatez que le rachat de serviettes de bain a explosé de 25%. Les serviettes sont jetées car elles présentent de grandes traces noires indélébiles.

L'Action d'Investigation (Gouvernante Générale) :

1. **Observation Terrain (Gemba Walk) :** Au lieu d'accuser le blanchisseur, vous observez vos équipes travailler dans les étages.
2. **La Découverte de la Cause Racine :** Vous constatez que certaines femmes de chambre utilisent des serviettes de bain (au lieu des lavettes jaunes) pour essuyer la vasque, et pire, essuient la poussière noire des rebords de fenêtres ou les chaussures des clients avec.
3. **Le Recadrage :** Vous organisez un briefing pour expliquer le coût financier désastreux de cette pratique. Surtout, vous corrigez le problème à la source en fournissant immédiatement des **chiffons adaptés (lavettes et chiffons à chaussures)** en quantité suffisante sur chaque chariot.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Le client se plaint d'un vêtement abîmé

Contexte : Un client VIP descend à la réception furieux. Il montre sa chemise en soie de grande marque, lavée par le "Guest Laundry" de l'hôtel, qui présente une large décoloration sur la manche.

L'Action de la Gouvernante Générale (Service Recovery) :

1. **L'Empathie** : Vous présentez des excuses sincères au client. Vous ne niez pas le problème et promettez une enquête en moins de 30 minutes.
2. **La Preuve Documentaire** : Vous courez à la Lingerie et demandez le carnet à souches du "Valet". La lingère vous montre le bordereau d'inspection de la veille : *elle avait noté que la chemise présentait déjà une forte tache jaune sur la manche avant l'envoi au nettoyage.*
3. **La Résolution** : Vous retournez voir le client avec le bordereau. Vous lui expliquez poliment que le pressing a essayé de sauver la chemise qui était déjà endommagée. L'hôtel est hors de cause, mais pour maintenir l'excellente relation avec ce VIP, vous lui offrez le prix du nettoyage (Dry Cleaning) sur sa facture.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Experte de la Logistique Linge

Gérer le linge est une science exacte. La Gouvernante Générale doit être une logisticienne accomplie pour protéger le plus gros poste de dépenses opérationnelles de l'hôtel.

Checklist "Linen & Laundry Management" :

- [] L'hôtel dispose-t-il d'un minimum de 3.5 "Par Levels" pour garantir le roulement des draps sans rupture ?
- [] Les femmes de chambre appliquent-elles les règles de tri (séparation de l'éponge et du plat, sacs pour linge souillé) ?
- [] La procédure de contrôle à la livraison (Comptage, vérification de l'humidité) est-elle systématiquement appliquée sur le quai ?
- [] Le linge propre observe-t-il son temps de repos (24h) et la rotation FIFO sur les étagères des offices ?
- [] L'inventaire mensuel du linge est-il réalisé méticuleusement, incluant le linge dans les chambres et chez le fournisseur ?
- [] Les inspections "Pré-Lavage" des vêtements clients (Guest Laundry) sont-elles documentées pour protéger l'hôtel des plaintes abusives ?
- [] Les programmes écologiques (réutilisation des serviettes et des draps) sont-ils activement soutenus et respectés par mes équipes ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Opérations

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.