



# MÉTHODES DE NETTOYAGE DES CHAMBRES ET SALLES DE BAIN

**Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)**

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation Spécifique - Édition Explicative

---

**PARCOURS D'EXCELLENCE**

*Formation de Gouvernante d'étage*

---

# Plan de la Vidéo (Storyline)

---

 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique avec des animations d'apparition. Musique de fond rythmée et didactique pour accompagner la lecture.

## Découpage des Séquences :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Exigence du Nettoyage Hôtelier
2. **Séquence 2** : Schéma - La Règle d'Or de la "Marche en Avant"
3. **Séquence 3** : La Préparation du Chariot et des EPI
4. **Séquence 4** : L'Entrée en Chambre (Frappe, Aération, Stripping)
5. **Séquence 5** : Schéma - Le Dépoussiérage (La Règle de l'Horloge)
6. **Séquence 6** : La Réfection du Lit (Le "Lit au Carré" parfait)
7. **Séquence 7** : La Salle de Bain - Le Cercle de Sinner (Temps d'action)
8. **Séquence 8** : Schéma - Le Code Couleur des Lavettes
9. **Séquence 9** : La Salle de Bain - Méthodologie de nettoyage
10. **Séquence 10** : Le Réassort (Amenities) et la Mise en Place
11. **Séquence 11** : Nettoyage des Sols (Aspiration et Lavage)
12. **Séquence 12** : Le Contrôle Final (L'Auto-inspection)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - Traces de calcaire tenaces
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - Nettoyage d'une chambre "Risque Bio"
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation de la Gouvernante

# Séquence 1: L'Exigence du Nettoyage

---

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll avant/après. Une chambre défait au départ d'un client, puis une transition magique ("wipe") vers la même chambre impeccable et luxueuse.

## Voix-off (Narration) :

"Bienvenue dans ce module technique. Le cœur du métier de l'hébergement repose sur une promesse : offrir au client une chambre qui semble n'avoir jamais été habitée avant lui. En tant que Gouvernante d'étage, vous devez former vos équipes à nettoyer non pas comme à la maison, mais selon des standards hôteliers stricts, alliant rapidité, hygiène et perfection visuelle."

## Les 3 Objectifs du Nettoyage :

- **Esthétique** : Rendre la chambre visuellement parfaite (symétrie, brillance).
- **Bactériologique** : Détruire les virus et bactéries invisibles (sanitaires, points de contact).
- **Préservation** : Entretenir les matériaux (marbre, bois) sans les détériorer avec des mauvais produits.

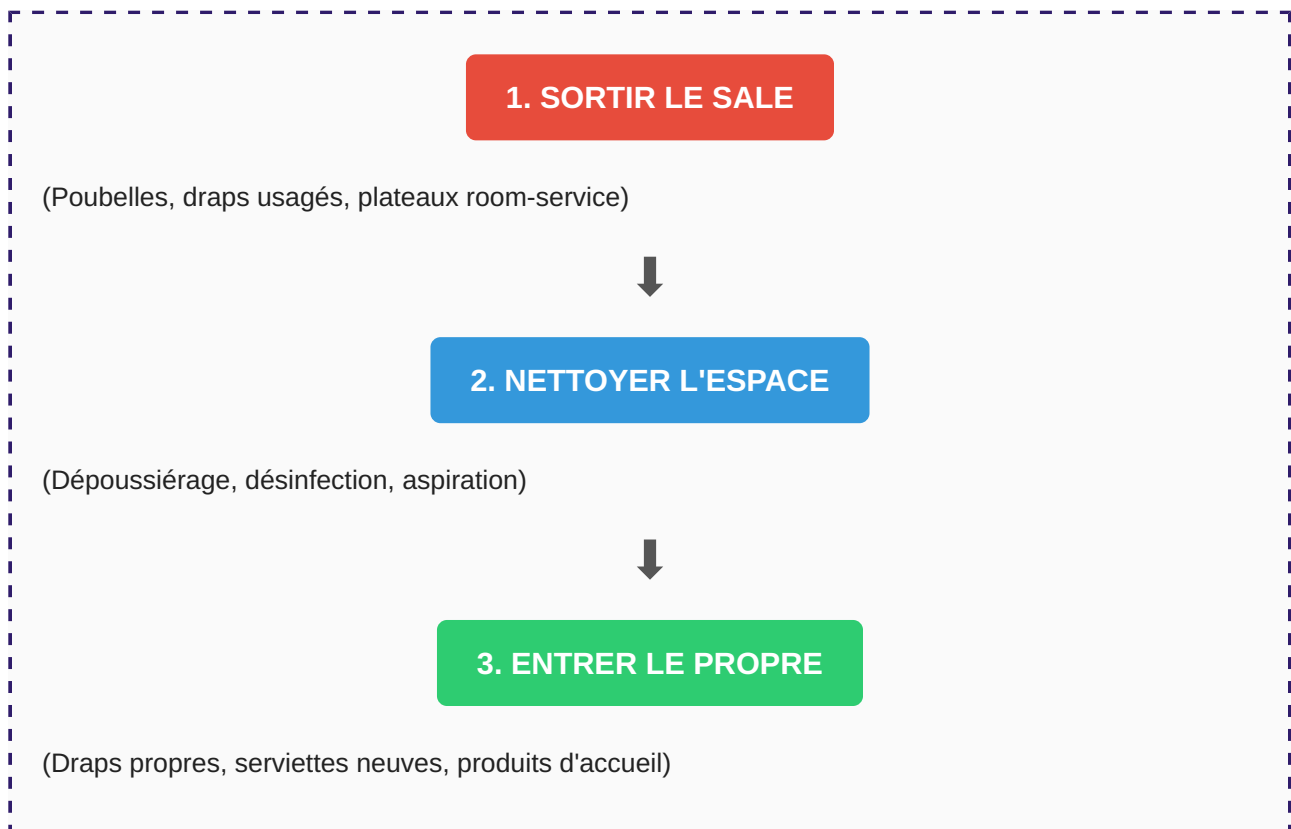
## Séquence 2: Schéma - La Marche en Avant

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un plan de chambre vu de haut. Des flèches rouges (sale) sortent, puis des flèches vertes (propre) entrent.

### Voix-off (Narration) :

"La base de toute méthode de nettoyage en hôtellerie est la Marche en Avant. C'est le principe qui empêche le propre d'être contaminé par le sale. Le linge sale ne doit jamais croiser le linge propre sur le chariot ou dans la chambre."

### La Logique Opérationnelle (À animer) :



## Séquence 3: Préparation du Chariot & EPI

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan fixe sur un chariot de ménage. La femme de chambre enfle des gants. Des bulles d'information pointent sur les différentes zones du chariot.

### Voix-off (Narration) :

"Un bon nettoyage commence dans le couloir. La femme de chambre doit préparer son matériel avant de commencer sa journée. Un chariot mal rangé fait perdre du temps et crée des risques."

### La Check-list de Préparation :

| Élément                              | Vérification requise                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Les EPI<br/>(Protection)</b>      | Port obligatoire de gants. Un type de gant pour les sanitaires, un autre pour la chambre. Chaussures fermées antidérapantes.                                  |
| <b>L'Organisation du<br/>Chariot</b> | Produits chimiques rangés en bas (sécurité). Linge de bain au milieu. Produits d'accueil et papeterie en haut. Le sac poubelle ne touche pas le linge propre. |
| <b>Le Matériel</b>                   | Aspirateur vidé, filtre propre. Microfibres propres en quantité suffisante (on ne rince pas une microfibre dans le lavabo d'un client).                       |

## Séquence 4: L'Entrée et le Stripping



**Indication Vidéo (Visuel) :** La caméra suit la femme de chambre. Elle frappe à la porte, entre, ouvre les rideaux et retire les draps.

### Voix-off (Narration) :

"L'entrée en chambre obéit à un protocole strict. Même si le système indique que le client est parti, il faut toujours annoncer sa présence."

### Les Premiers Gestes (Les 5 premières minutes) :

1. **Frapper et s'annoncer** : "Housekeeping !". Attendre 10 secondes, répéter, puis ouvrir doucement.
2. **Aération et Lumière** : Ouvrir les rideaux et la fenêtre en grand (si possible). Allumer toutes les lumières pour vérifier les ampoules grillées et mieux voir la poussière.
3. **Le Stripping (Débraquage)** : Vider les poubelles. Retirer les draps et serviettes sales.  
*Attention : Ne jamais secouer les draps pour ne pas propager les acariens et la poussière dans l'air.* Mettre le linge en boule vers l'intérieur.
4. **Action Chimique Préalable** : Aller dans la salle de bain, tirer la chasse, et mettre le gel détartrant dans la cuvette pour le laisser agir.

## Séquence 5: Schéma - Le Dépoussiérage

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Image d'une chambre. Une horloge apparaît en surimpression, avec une flèche circulaire (sens des aiguilles) et des flèches allant du plafond vers le sol.

### Voix-off (Narration) :

"Pour ne rien oublier et ne pas salir ce qui a déjà été nettoyé, le dépoussiérage suit deux règles géométriques implacables : la règle de l'horloge et la règle de la gravité."

### Méthodologie du Dépoussiérage :

#### Sens Horaire (Circulaire)

Commencer par la porte, longer le mur de gauche, faire le tour de la pièce sans jamais revenir en arrière.



#### Du Haut vers le Bas

Dépoussiérer les corniches et le haut des armoires **avant** les tables de nuit, car la poussière tombe.

**Outil :** Utiliser une lavette microfibre bleue, pliée en 4 (offre 8 faces propres), légèrement humidifiée avec un produit neutre.

## Séquence 6: La Réfection du Lit

---

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan serré sur les mains de l'employée réalisant "l'enveloppe" (le coin au carré). Effet de ralenti sur le geste technique.

### Voix-off (Narration) :

"Le lit est le centre de la chambre. C'est la première chose que le client regarde. Il doit être tendu comme un tambour, sans un seul faux pli. C'est ici que l'on applique la technique du lit au carré."

### Étapes du Lit au Carré :

- **Le Protège-matelas (Alèse) :** Toujours le lisser parfaitement. Remplacer immédiatement s'il y a la moindre tache (l'alèse protège l'investissement du matelas).
- **Le Drap de dessous :** Le centrer. Border la tête et le pied. Réaliser les angles "au carré" (pliage en enveloppe sous le matelas). Le drap doit être ultra-tendu.
- **La Couette et les Oreillers :** Enfiler la housse de couette en la secouant doucement. Lisser la surface. Mettre les taies d'oreillers en "portefeuille" (le rabat vers l'intérieur) et tapoter les oreillers pour leur donner du gonflant.
- **Ergonomie :** Plier les genoux, garder le dos droit. Utiliser les pédales de "lève-lit" si l'hôtel en est équipé.

## Séquence 7: La SDB - Le Cercle de Sinner

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Un cercle divisé en 4 quartiers (Chimie, Action mécanique, Température, Temps). Le quartier "Temps" pulse.

### Voix-off (Narration) :

"Passons à la salle de bain, la zone la plus sensible bactériologiquement. Pour qu'elle soit propre et désinfectée, la Gouvernante d'étage doit enseigner le Cercle de Sinner."

### Le Principe (T.A.C.T) :

| Élément du Cercle       | Application dans la Salle de Bain                                                                                                                                                |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Temps d'action</b>   | C'est la clé ! Un détartrant ou un désinfectant doit agir <b>3 à 5 minutes</b> pour tuer les microbes. On vaporise le produit, on nettoie le miroir en attendant, puis on rince. |
| <b>Action mécanique</b> | Le frottement avec la microfibre ou l'éponge (côté blanc pour ne pas rayer l'inox).                                                                                              |
| <b>Chimie (Produit)</b> | Utiliser le bon produit : Un acide (pH bas) pour le calcaire des robinets. Une base (pH haut) pour la graisse (traces de savon/vomi).                                            |
| <b>Température</b>      | L'eau chaude ramollit les graisses (savon) et facilite le nettoyage.                                                                                                             |

## Séquence 8: Schéma - Le Code Couleur



**Indication Vidéo (Visuel) :** Quatre carrés de couleurs (Rouge, Jaune, Bleu, Vert). Des icônes de la chambre glissent vers la bonne couleur.

### Voix-off (Narration) :

"Pour éviter qu'une bactérie des toilettes ne finisse sur le lavabo, l'hôtellerie utilise un code couleur strict pour les lavettes en microfibres. Ne pas le respecter est une faute grave d'hygiène."

### Le Code Couleur International :

**ROUGE**

**JAUNE**

**BLEU**

**VERT**

|                           |                            |                                   |                             |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| <b>Zone Haut Risque :</b> | <b>Sanitaires :</b>        | <b>Chambre (Vie) :</b>            | <b>Alimentaire :</b>        |
| Intérieur de la cuvette   | Lavabo, baignoire, douche, | Dépoussiérage,                    | Verres, bouilloire, plateau |
| WC, balayette, urinoirs.  | extérieur des toilettes.   | meubles, portes, vitres, miroirs. | machine à café, minibar.    |

## Séquence 9: La SDB - Méthodologie

---

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Séquence accélérée (Time-lapse) d'un nettoyage de salle de bain, montrant le respect de l'ordre de nettoyage (du plus propre au plus sale).

### Voix-off (Narration) :

"Tout comme la chambre, la salle de bain se nettoie de haut en bas, mais surtout, **du plus propre vers le plus sale.**"

### L'Ordre de Nettoyage de la Salle de Bain :

1. **Le Lavabo et la Douche (Lavette Jaune)** : Nettoyer les parois en verre (raclette puis microfibre sèche), faire briller l'inox de la robinetterie (aucune trace de goutte d'eau tolérée), essuyer les vasques.
2. **Les Toilettes (Lavette Rouge)** : Brosser l'intérieur de la cuvette avec le détartrant ayant agi. Désinfecter la lunette, l'abattant et le pied du WC.
3. **Séchage** : Tout doit être essuyé avec une microfibre sèche. Une salle de bain humide laisse une impression de travail inachevé et favorise les moisissures.

## Séquence 10: Réassort et Mise en Place

---

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan de détail sur des produits d'accueil (Amenities) en train d'être alignés parfaitement. Le logo des produits est tourné vers la caméra.

### Voix-off (Narration) :

"Une fois la propreté assurée, place à l'esthétique hôtelière. C'est le moment de procéder au Set-Up, c'est-à-dire la mise en place des produits selon le standard précis de l'établissement."

### Le Standard de Présentation (Styling) :

- **Les Amenities (Produits d'accueil) :** Savons, shampoings, crèmes doivent être disposés dans l'ordre défini par la Gouvernante Générale. **Le logo de l'hôtel ou de la marque doit toujours faire face au client.**
- **Le Linge de Bain :** Serviettes éponge pliées au cordeau. Aucune étiquette de lavage (tag) ne doit être visible (elle doit être repliée à l'intérieur).
- **La Papeterie :** Bloc-notes, stylos de l'hôtel et menus du Room Service replacés à l'endroit, parfaitement parallèles au bord du bureau.

# Séquence 11: Nettoyage des Sols



**Indication Vidéo (Visuel) :** Plan au ras du sol. Passage de l'aspirateur, puis passage d'une frange microfibre (faubert) en formant des "S" sur un carrelage.

## Voix-off (Narration) :

"Le sol est la toute dernière étape du nettoyage. L'objectif est d'effacer ses propres traces de pas en quittant la pièce."

## La Technique des Sols :

| Type de Sol                                  | Technique Hôtelière                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Moquette</b>                              | Aspirer en reculant depuis le fond de la chambre vers la porte d'entrée. Utiliser une brosse rotative (bateur) pour redresser les poils de la moquette et lui redonner un aspect neuf.                                           |
| <b>Sols Durs<br/>(Marbre,<br/>Carrelage)</b> | Balayer/aspirer d'abord. Puis laver à l'aide d'un balai à frange plate en effectuant des mouvements en "S" (la godille), en reculant vers la porte. Ne jamais utiliser un balai espagnol (à franges rondes) qui étale la saleté. |

## Séquence 12: Le Contrôle Final (Auto-inspection)

---

 **Indication Vidéo (Visuel) :** La femme de chambre s'arrête sur le pas de la porte, se retourne, balaie la pièce du regard, sourit, puis ferme la porte.

### Voix-off (Narration) :

"Avant que la Gouvernante d'étage ne vienne inspecter, la femme de chambre doit toujours réaliser une auto-inspection. C'est le dernier regard (The Last Look)."

### La Check-list des 10 Secondes :

1. **L'Odeur** : La chambre sent-elle le frais ? L'air est-il renouvelé ?
2. **La Lumière** : Éteindre toutes les lumières allumées pendant le ménage. Ajuster les rideaux et voilages (à moitié fermés ou grands ouverts selon la SOP).
3. **Les Oublis** : Vérifier qu'aucun chiffon, produit de nettoyage ou outil personnel n'a été oublié sur une table ou dans la salle de bain.
4. Fermer la porte en s'assurant qu'elle est bien verrouillée, et basculer le statut sur le PMS de la tablette (vers VC - Vacant Clean).

## Séquence 13: Étude de Cas N°1

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique". Photo d'une paroi de douche en verre constellée de traces blanches de calcaire.

### Traces de calcaire tenaces dans la douche

**Le Problème** : Lors de votre inspection (Gouvernante), vous constatez que le pare-douche est terne et couvert de gouttes de calcaire, bien que la femme de chambre jure l'avoir nettoyé.

#### L'Action de la Gouvernante d'Étage (Correction et Formation) :

1. **Le Diagnostic** : L'employée a utilisé le bon produit (Détartrant / Acide  $\text{pH} < 7$ ), mais elle a oublié le principe du *Cercle de Sinner* : Le Temps d'action.
2. **La Correction (Formation Flash)** : Vous rappelez l'employée. Vous vaporisez le détartrant et lui demandez d'attendre **5 minutes** avant de frotter.
3. **Le Résultat** : Le calcaire se dissout de lui-même grâce à la chimie et au temps. Un simple coup de raclette et de microfibre suffit pour rendre la vitre transparente. L'employée gagne du temps et le résultat est parfait.

## Séquence 14: Étude de Cas N°2



**Indication Vidéo (Visuel)** : Symbole "Danger Biologique" (Biohazard).

### Nettoyage d'une chambre "Risque Bio"

**Le Problème** : Un client a été malade pendant la nuit. La moquette et les draps sont souillés par du vomi et des traces de sang (épistaxis). C'est un risque biologique majeur.

#### L'Action de la Gouvernante d'Étage (Procédure de Crise) :

1. **Sécuriser l'employée** : Interdiction de toucher sans EPI spécifiques (Gants jetables en nitrile, masque, surblouse).
2. **Traitement du Linge** : Les draps souillés ne doivent pas être mélangés au linge normal. Ils sont placés délicatement dans un sac jaune hydrosoluble (spécial Risque Bio) qui sera mis directement dans la machine à laver sans être ouvert par la blanchisserie.
3. **Désinfection Massive** : Utiliser de l'eau de Javel ou un virucide puissant sur les surfaces dures. Pour la moquette, saupoudrer un absorbant, retirer le résidu, puis faire intervenir l'équipe d'injection/extraction (shampouineuse) pour désinfecter la fibre.

## Séquence 15: Conclusion & Évaluation



**Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage.  
Défilement du texte vers le haut (Style générique de fin).

### Grille d'Évaluation (Contrôle des Méthodes) :

En tant que Gouvernante d'étage, vous devez auditer vos équipes sur le respect de ces méthodes :

- [ ] L'employée respecte-t-elle la "Marche en Avant" (pas de croisement propre/sale) ?
- [ ] Le Code Couleur des lavettes (Rouge pour WC, Jaune pour SDB) est-il strictement respecté sans exception ?
- [ ] L'employée utilise-t-elle les bonnes postures (pliage des genoux) pour faire le lit au carré afin d'éviter les blessures ?
- [ ] Le temps d'action des produits désinfectants/détartrants (Cercle de Sinner) est-il respecté ?
- [ ] La présentation des produits d'accueil (Styling) est-elle symétrique, logos tournés vers le client ?

### L'Essentiel du Nettoyage

La méthode garantit la **vitesse**, la chimie garantit l'**hygiène**, et l'œil de la Gouvernante garantit le **Luxe**.

#### Fin du Script d'Animation Vidéo

Ce script couvre les méthodes pratiques essentielles pour un module de formation e-learning.