



UTILISATION DES PRODUITS ET MATÉRIELS DE NETTOYAGE

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 interactif avec une animation de balayage. Utiliser une musique de fond rythmée, type "tutoriel professionnel".

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Arsenal de la Gouvernante d'Étage
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Le Cercle de Sinner (T.A.C.T)
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - L'Échelle du pH (Le guide chimique)
4. **Séquence 4** : Les 3 Grandes Familles de Produits Chimiques
5. **Séquence 5** : La Dilution et le Dosage (Manuelle vs Centrale)
6. **Séquence 6** : Le Matériel Manuel : Les Microfibres et le Code Couleur
7. **Séquence 7** : Le Matériel de Sol : Aspirateurs, Balais et Ergonomie
8. **Séquence 8** : La Sécurité Chimique (EPI, FDS et Pictogrammes)
9. **Séquence 9** : Les Erreurs Fatales (Mélanges interdits)
10. **Séquence 10** : L'Entretien du Matériel (Un outil propre pour nettoyer)
11. **Séquence 11** : L'Éco-responsabilité (Produits verts et Vapeur sèche)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Marbre Endommagé
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - Le Sol Collant (Surdosage)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Aspirateur Malodorant
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation (La Maîtrise Technique)

Séquence 1: L'Arsenal de la Gouvernante

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll montrant un chariot de ménage bien organisé, avec un focus sur les vaporisateurs colorés, les microfibras et l'aspirateur.

Voix-off (Narration) :

"Bienvenue dans ce module technique. Un artisan ne peut réaliser un chef-d'œuvre sans les bons outils. Pour la Gouvernante d'étage, les produits chimiques et le matériel de nettoyage sont son arsenal. Savoir les utiliser est une question d'efficacité, mais surtout de sécurité."

Les 3 Enjeux de l'Utilisation :

- **L'Efficacité** : Utiliser le bon produit sur la bonne surface permet de gagner du temps et de garantir un résultat visuel parfait (standard 5 étoiles).
- **La Sécurité** : Protéger la santé des femmes de chambre (brûlures, inhalations) et préserver le patrimoine de l'hôtel (marbre, bois, robinetterie).
- **L'Écologie** : Doser correctement pour réduire l'impact environnemental et les coûts de l'établissement.

Séquence 2: Schéma - Le Cercle de Sinner

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un cercle (camembert) se divisant en 4 parts égales (T.A.C.T). L'une des parts rétrécit, obligeant les 3 autres à grandir pour compenser.

Voix-off (Narration) :

"Tout nettoyage repose sur une loi scientifique : le Cercle de Sinner. Pour qu'une tache disparaisse, 4 facteurs doivent s'équilibrer. Si vous réduisez l'un d'eux, vous devez obligatoirement augmenter les autres."

Le Principe T.A.C.T (À modéliser) :

TEMPÉRATURE : Eau chaude = fonte des graisses.

ACTION MÉCANIQUE : L'effort de frotter (éponge).

CHIMIE : La puissance du détergent.

TEMPS D'ACTION : Laisser agir le produit (*Le grand oublié !*).

T . A . C . T

Séquence 3: Schéma - L'Échelle du pH

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Apparition d'une frise horizontale colorée allant de 0 (Rouge) à 14 (Bleu foncé), avec le 7 (Vert) au centre.

Voix-off (Narration) :

"Le secret d'une Gouvernante d'étage experte, c'est la maîtrise du pH (Potentiel Hydrogène). C'est la carte d'identité d'un produit. Le pH détermine ce que le produit va détruire."

La Cartographie Chimique :

pH 0 à 6 (Acide)

pH 7 (Neutre)

pH 8 à 14 (Base)

- **Acides (Détartrants)** : Détruisent les minéraux (calcaire, rouille). Parfait pour les robinets. Destructeur pour le marbre.
- **Neutres** : Nettoyage quotidien. Sans danger pour toutes les surfaces (Bois, pierres naturelles).
- **Bases / Alcalins (Dégraissants)** : Détruisent les matières organiques (graisse, sébum).

Séquence 4: Les 3 Familles de Produits



Indication Vidéo (Visuel) : Trois flacons de produits apparaissent à l'écran, chacun avec un pictogramme illustrant son action (Savon, Calcaire, Virus).

Voix-off (Narration) :

"Sur son chariot, la femme de chambre n'a besoin que de trois types de produits. Connaître leur fonction évite d'utiliser un détartrant pour laver un bureau !"

Les Essentiels du Chariot :

Famille	Action & Utilisation
Les Détergents	(Savons / Tensioactifs). Ils décollent la saleté de la surface. À utiliser pour les miroirs, bureaux, portes, et sols quotidiens.
Les Détartrants	(Acides). Ils s'attaquent exclusivement au calcaire (Traces d'eau). À utiliser dans la douche, la baignoire et l'intérieur des WC.
Les Désinfectants	(Biocides). Ils tuent les bactéries et virus. Important : Ils nettoient peu, ils désinfectent. Ils nécessitent 5 minutes de temps d'action.

Séquence 5: Dilution et Dosage

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté (Split screen). À gauche, un dosage au pif (Glou-glou) avec une croix rouge. À droite, l'utilisation d'une centrale murale avec un "V" vert.

Voix-off (Narration) :

"Mettre plus de produit ne nettoie pas mieux, cela encrasse, pollue et coûte très cher. Le dosage est la responsabilité directe de la Gouvernante d'étage."

Les Bonnes Pratiques de Dosage :

- **L'Ordre de Remplissage :** Toujours mettre **l'eau en premier** dans le seau ou le spray, puis ajouter le produit. L'inverse provoque une mousse excessive et des éclaboussures toxiques.
- **Le Dosage Manuel :** Utiliser impérativement des pompes doseuses (ex: 2 pressions = 20ml).
- **Les Centrales de Dilution :** Fixées au mur de l'office, elles mélangent automatiquement l'eau et le produit pur (souvent réglées à 1% ou 2%). C'est le système le plus sûr et le plus économique.

Séquence 6: Les Microfibres & Le Code Couleur

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation montrant une microfibre dépliée puis pliée en 4 (pour obtenir 8 faces de nettoyage).

Voix-off (Narration) :

"Le matériel de poing principal de la femme de chambre, c'est la lavette en microfibre. Elle capte la poussière par effet statique et absorbe les graisses. Mais elle est soumise à un code couleur strict pour éviter la contamination croisée."

Le Code Couleur Universel :

ROUGE	JAUNE	BLEU	VERT
Zone Sale : Cuvette WC et urinoirs.	Sanitaires : Lavabo, douche, ext. WC.	Vie : Meubles, portes, vitres.	Alimentaire : Verres, machine à café.

Séquence 7: Le Matériel de Sol (Ergonomie)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : B-Roll montrant l'utilisation correcte d'un aspirateur dorsal, et le passage d'un balai à plat en mouvement de "S" (Godille).

Voix-off (Narration) :

"Pour préserver le dos de vos équipes (prévention des TMS), le choix et l'utilisation du matériel de sol sont primordiaux. Les outils évoluent, les méthodes aussi."

Aspirateurs et Balais :

- **L'Aspirateur** : Privilégier les aspirateurs dorsaux (sur le dos) qui répartissent le poids et évitent de taper dans les meubles. Toujours aspirer *avant* de laver les sols durs.
- **Le Balai Faubert (Mop à plat)** : Le balai espagnol (à franges rondes) est à proscrire (éteint la saleté). Utiliser un balai à frange plate microfibre.
- **La Technique** : Le lavage se fait en "S" (la Godille), en reculant vers la porte de la chambre, pour ne jamais marcher sur la zone fraîchement lavée.

Séquence 8: La Sécurité Chimique



Indication Vidéo (Visuel) : Apparition des pictogrammes de danger SGH (Corrosif, Toxique, Inflammable).

Voix-off (Narration) :

"Une Gouvernante d'étage est responsable de la santé de son équipe. La manipulation de la chimie impose le respect strict des normes de sécurité."

Règles de Sécurité Obligatoires :

Mesure	Application
Les EPI	Gants obligatoires pour tous les produits. Lunettes de protection obligatoires pour le transvasement ou l'utilisation de détartrants puissants (risque de projection).
L'Étiquetage	Un vaporisateur sans étiquette est un danger mortel. Chaque spray doit mentionner le nom du produit et ses dangers. Jamais de produit dans une bouteille d'eau !
Les FDS	Les Fiches de Données de Sécurité doivent être affichées dans l'office pour savoir comment réagir en cas d'ingestion ou de projection dans les yeux.

Séquence 9: Les Erreurs Fatales (Mélanges)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône d'un flacon de Javel et d'un flacon d'Acide se rapprochant, barrés par une gigantesque croix rouge clignotante. Bruitage d'alerte.

Voix-off (Narration) :

"Certains employés pensent que mélanger deux produits permettra de nettoyer plus vite. C'est une erreur qui peut être mortelle, particulièrement dans un espace clos comme une salle de bain."

Le Mélange Interdit Absolu :

EAU DE JAVEL + DÉTARTRANT (ACIDE) = GAZ MORTEL

L'Explication : Si une femme de chambre utilise du gel acide dans les toilettes, puis décide de verser de la Javel par-dessus pour blanchir, la réaction chimique immédiate va créer du **gaz dichlore** (gaz toxique moutarde). L'inhalation brûle les poumons et provoque l'évanouissement.

Règle de la Gouvernante : Toujours contrôler les chariots pour s'assurer qu'aucun produit personnel (ex: Javel pure de la maison) n'y est caché.

Séquence 10: L'Entretien du Matériel

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Vidéo montrant l'entretien d'un aspirateur (vidage du sac, nettoyage des brosses) par une femme de chambre.

Voix-off (Narration) :

"On ne peut pas rendre une chambre propre avec du matériel sale. Un aspirateur qui sent mauvais va empestier chaque chambre où il passe. L'entretien des outils fait partie intégrante du shift."

La Fin de Service (15 minutes de soins) :

- **Les Aspirateurs :** Vider ou changer les sacs aux 3/4 pleins. Démêler les cheveux coincés dans la brosse rotative. Laver le filtre mousse à l'eau claire (et le laisser sécher).
- **Le Chariot de Ménage :** Il doit être lavé avec un produit désinfectant, entièrement réassorti (linge et produits) et rangé, prêt pour le lendemain matin.
- **Les Microfibres :** Ne jamais les rincer dans les lavabos des clients. Elles sont jetées dans le sac de linge sale pour être lavées en machine à 60°C (pour tuer les bactéries et dégraisser la fibre).

Séquence 11: L'Éco-responsabilité



Indication Vidéo (Visuel) : Icône d'une feuille verte. B-Roll d'un nettoyeur vapeur à haute pression utilisé sur la robinetterie d'une salle de bain.

Voix-off (Narration) :

"L'hôtellerie moderne se détourne de la chimie agressive pour protéger la planète, mais aussi la santé du personnel et l'air respiré par les clients."

Les Alternatives Modernes :

Technologie / Produit	Avantages
L'Écolabel	Produits certifiés avec moins de Composés Organiques Volatils (COV), non toxiques pour le milieu aquatique.
Le Nettoyage Vapeur (120°C)	Nettoie, dégraisse et désinfecte grâce à la chaleur, sans AUCUN produit chimique. Éradique également les acariens et punaises de lit.
L'Eau Ozonée	Machine transformant l'eau du robinet en un désinfectant puissant qui redevient de l'eau claire après 24h. Le summum du "Zero Waste".

Séquences 12 & 13: Études de Cas



Indication Vidéo (Visuel) : Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, puis des résolutions en vert.

Cas Pratique N°1 : Le Marbre Endommagé

Problème : Le client a laissé du citron (acide) sur le meuble en marbre noir. La femme de chambre a frotté avec du détartrant pour retirer la tache. Le marbre est devenu blanc, mat et rugueux.

Analyse : Le marbre est une pierre calcaire (pH basique). L'acide du citron et du détartrant l'a "brûlé" (réaction chimique).

Correction : Ne jamais utiliser d'acide sur le marbre (uniquement un produit neutre pH 7). La Gouvernante devra faire intervenir la maintenance pour repolir (cristalliser) la pierre.

Cas Pratique N°2 : Le Sol Collant

Problème : Un client se plaint que le sol en carrelage de sa salle de bain colle à ses chaussons.

Analyse : C'est le symptôme classique du "Surdosage" de détergent. La femme de chambre a versé le produit à l'œil (Glou-glou) dans son seau.

Correction : Rincer le sol à l'eau claire et chaude. La Gouvernante impose dès le lendemain l'usage exclusif de la pompe doseuse (1 pression = 20ml) ou de la centrale de dilution.

Séquences 14 & 15: Conclusion & Évaluation



Indication Vidéo (Visuel) : Affichage de la "Checklist Ultime" de la Gouvernante d'étage.
Défilement du texte vers le haut. Musique de conclusion positive.

Cas Pratique N°3 : L'Aspirateur Malodorant

Problème : Une forte odeur de "chien mouillé" envahit la chambre lorsque la femme de chambre passe l'aspirateur.

Action : La Gouvernante inspecte l'aspirateur. La femme de chambre a aspiré de l'eau résiduelle dans la salle de bain. L'eau a pourri dans le sac à poussière avec la chaleur du moteur. **Correction :** Jeter le sac, désinfecter l'intérieur de l'aspirateur, laver le filtre. Rappel : un aspirateur à poussière ne doit *jamais* aspirer de liquide.

Grille d'Évaluation (Maîtrise Technique) :

- [] L'équipe respecte-t-elle le temps d'action (Cercle de Sinner) pour la désinfection ?
- [] Le Code Couleur des microfibres (Rouge, Jaune, Bleu, Vert) est-il maîtrisé ?
- [] Les produits toxiques (Acides) sont-ils utilisés exclusivement sur les surfaces compatibles ?
- [] Les vaporisateurs (sprays) sont-ils tous clairement étiquetés avec le nom du produit ?

Le Mot de la Fin

Bons Outils + Bons Dosages + Bonnes Méthodes = Hygiène Garantie et Temps Géré.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Ce script couvre les compétences chimiques et matérielles essentielles pour l'E-learning.