



SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET PRÉVENTION DES RISQUES

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 ligne par ligne. Utiliser une musique de fond sérieuse, marquant l'importance du sujet (institutionnelle).

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Santé et Sécurité au Travail (SST)
2. **Séquence 2** : Les Risques Majeurs du Département Housekeeping
3. **Séquence 3** : Schéma Explicatif - L'Anatomie d'un TMS
4. **Séquence 4** : L'Ergonomie en Chambre (Faire le lit sans se blesser)
5. **Séquence 5** : L'Ergonomie Logistique (Le Chariot de Ménage)
6. **Séquence 6** : Le Risque Chimique (Rappel FDS et Pictogrammes)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Règle des 3 Points d'Appui (Chutes)
8. **Séquence 8** : Le Risque Biologique (AES - Seringues et Linge souillé)
9. **Séquence 9** : La Sécurité Incendie et l'Évacuation (Rôle de l'Étage)
10. **Séquence 10** : Les Équipements de Protection Individuelle (EPI)
11. **Séquence 11** : Le Rôle de la Gouvernante (Prévention et Signalement)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - L'Accident de Chariot (Lombalgie)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Piqûre Accidentelle (Seringue)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - La Glissade (Sol mouillé / Faux mouvement)
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation Sécurité

Séquence 1: L'Importance de la Sécurité (SST)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant une femme de chambre souriante, équipée de gants et de chaussures de sécurité, poussant facilement son chariot. Apparition du sigle "SST" (Santé et Sécurité au Travail).

Voix-off (Narration) :

"Le département des étages est le cœur battant de l'hôtel, mais c'est aussi celui qui enregistre le plus grand nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Le rôle premier d'une Gouvernante d'étage n'est pas seulement de garantir la propreté, c'est de garantir que son équipe rentre chez elle en bonne santé."

Les Enjeux de la Prévention :

- **L'Enjeu Humain** : Protéger l'intégrité physique et mentale des collaborateurs (éviter les douleurs chroniques et l'épuisement).
- **L'Enjeu Opérationnel** : L'absentéisme désorganise totalement le planning (Turnover, sur-sollicitation des équipes restantes).
- **L'Enjeu Financier et Légal** : Les accidents du travail coûtent extrêmement cher à l'entreprise et engagent la responsabilité pénale du management.

Séquence 2: Les Risques Majeurs du Housekeeping

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran divisé en 4 zones avec des icônes d'alerte : Un dos douloureux, une fiole chimique, une flaque d'eau (glissade), et un symbole "Biohazard" (risque biologique).

Voix-off (Narration) :

"Pour prévenir un danger, il faut d'abord le connaître. Le métier de femme de chambre ou de valet est soumis à une poly-exposition aux risques. La Gouvernante doit cartographier ces dangers."

Les 4 Grandes Familles de Risques :

Type de Risque	Origine Principale dans les Étages
Les TMS (Troubles Musculosquelettiques)	Port de charges lourdes (matelas, sacs de linge), mouvements répétitifs (aspirateur, vitres), mauvaises postures.
Les Chutes et Glissades	Sols mouillés dans les salles de bain, encombrement des couloirs par les chariots, fils d'aspirateurs non enroulés.
Le Risque Chimique	Manipulation de détartrants et dégraissants, mélanges toxiques interdits, projections dans les yeux.
Le Risque Biologique	Contact avec du sang, des fluides corporels, ou des seringues abandonnées dans les poubelles.

Séquence 3: Schéma - L'Anatomie d'un TMS

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un corps humain (type scanner). Les zones rouges clignotent sur les lombaires (bas du dos), les épaules, les coudes et les genoux.

Voix-off (Narration) :

"Les TMS (Troubles Musculosquelettiques) représentent 90% des maladies professionnelles dans l'hôtellerie. Ce sont des lésions articulaires graves créées par l'usure, la répétition et les mauvaises postures."

La Cartographie des Douleurs (À animer) :

LES ÉPAULES & COUDES

Tendinites : Causées par le nettoyage des vitres et carrelages en hauteur (bras levés) et le maniement de l'aspirateur.

LE DOS (Lombaires)

Lombalgies / Hernies : Causées par le fait de se pencher en avant pour faire le lit au lieu de plier les genoux, ou de tirer un chariot lourd.

LES POIGNETS

Canal Carpien : Causé par l'essorage manuel des microfibras et la tension des draps (le "carré").

LES GENOUX

Hygroma (Bursite) : Causé par le nettoyage à genoux autour des toilettes ou sous les lits sans utiliser de coussin de protection.

Séquence 4: Ergonomie en Chambre (Le Lit)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran divisé (Vrai/Faux). Faux : une employée plie le dos en deux (une flèche rouge montre la tension). Vrai : elle garde le dos droit, plie les genoux et utilise son poids du corps (flèches vertes).

Voix-off (Narration) :

"Le lit est l'élément le plus lourd de la chambre. Refaire 15 lits par jour avec une mauvaise posture détruit le dos en quelques années. La Gouvernante d'étage doit corriger la posture de ses équipes en temps réel."

Les Règles du Geste Sûr :

- **L'Utilisation du Lève-lit** : Si l'hôtel en est équipé (pédale mécanique), son utilisation est **obligatoire**. Il soulève le matelas à hauteur de hanches, supprimant la tension lombaire.
- **Plier les Genoux** : Pour border un lit (sans lève-lit), l'employée doit se mettre en fente (un genou au sol ou fléchi), le dos droit. Ne jamais faire le dos rond.
- **Travail en Binôme** : Pour les très grands lits (King Size) ou les matelas très épais, le débraquage et le bordage doivent se faire à deux.

Séquence 5: L'Ergonomie Logistique (Le Chariot)



Indication Vidéo (Visuel) : Un chariot de ménage lourdement chargé. Une animation montre l'employée poussant le chariot avec les deux mains, le dos droit.

Voix-off (Narration) :

"Le chariot de ménage peut peser plus de 80 kilos une fois rempli de linge. Sa manipulation dans des couloirs moquetés est une source majeure d'accidents de travail (déchirures musculaires)."

Le Standard de Manipulation :

Action	Règle de Sécurité (SOP)
Le Déplacement	Un chariot se POUSSE , il ne se TIRE jamais. Tirer vrille la colonne vertébrale et empêche de voir les obstacles. Utiliser les deux mains.
Le Chargement	Le poids doit être réparti : les bidons lourds en bas, les amenities légères en haut. Ne jamais surcharger les sacs de linge sale (limiter à 3/4).
Les Obstacles	Ne jamais soulever un chariot pour passer une marche. Utiliser les ascenseurs de service. Signaler immédiatement une roulette défectueuse.

Séquence 6: Le Risque Chimique

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Gros plan sur une étiquette de produit d'entretien, avec un zoom sur les pictogrammes "Corrosif" et "Toxique".

Voix-off (Narration) :

"Les produits d'entretien sont des produits chimiques industriels. Une brûlure à l'acide ou une intoxication gazeuse peut avoir des conséquences irréversibles. La chimie exige le respect strict des protocoles."

Les Fondamentaux de la Sécurité Chimique :

- **Zéro Mélange** : Ne **JAMAIS** mélanger d'eau de Javel avec un détartrant (acide). Cela crée instantanément du gaz dichlore (toxique et potentiellement mortel).
- **L'Étiquetage** : Il est strictement interdit d'avoir un vaporisateur (spray) sans étiquette ou de transvaser un produit dans une bouteille d'eau minérale (risque d'ingestion).
- **Les FDS (Fiches de Données de Sécurité)** : Elles doivent être affichées dans l'office d'étage. La Gouvernante doit savoir y lire la marche à suivre en cas de projection dans les yeux (ex: rincer à l'eau claire pendant 15 min et appeler les secours).

Séquence 7: Schéma - Prévention des Chutes



Indication Vidéo (Visuel) : Animation d'un équipier nettoyant le haut d'une armoire avec un escabeau. Des triangles verts s'allument sur ses deux pieds et l'une de ses mains.

Voix-off (Narration) :

"Les chutes de plain-pied ou de hauteur sont la deuxième cause d'accident. Monter sur une chaise à roulettes ou sur le bord d'une baignoire pour faire la poussière est une faute grave de sécurité."

La Règle des 3 Points d'Appui (À animer) :

SUR UN ESCABEAU (Marchepied) :

Point 1 : Pied Gauche+ Point 2 : Pied Droit+ Point 3 : Une Main (Garde-corps)

Les Autres Règles Anti-Chutes :

- Dérouler le fil de l'aspirateur *derrière* soi, jamais en travers du couloir.
- Laisser la lumière allumée pendant tout le ménage.
- **Balise "Sol Glissant" obligatoire** lors du lavage des sols durs (marbre, carrelage).

Séquence 8: Le Risque Biologique (AES)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Symbole "Biohazard" rouge. Une seringue usagée découverte dans une poubelle de salle de bain.

Voix-off (Narration) :

"Le risque biologique concerne les bactéries, les virus, mais surtout les Accidents d'Exposition au Sang (AES). C'est le risque le plus anxiogène pour une femme de chambre. La prudence doit être totale."

Protocoles de Sécurité (Biohazard) :

- **La Règle de la Poubelle :** Ne **JAMAIS** tasser une poubelle avec la main ou le pied. Ne jamais plonger la main dedans pour trier. Fermer le sac par le haut.
- **Découverte d'une Seringue :** Ne pas la toucher avec les mains. Utiliser une pince ou une pelle et balayette. La placer dans une boîte DASRI (boîte jaune pour objets perforants) fournie par l'hôtel. Avertir la Gouvernante immédiatement.
- **Linge Souillé (Sang/Vomi) :** Port de gants (et parfois masque) obligatoire. Placer le linge sans le secouer dans un sac hydrosoluble (qui fondra en machine) pour protéger l'équipe de la blanchisserie.

Séquence 9: La Sécurité Incendie



Indication Vidéo (Visuel) : Plan d'un couloir avec un chariot de ménage mal garé bloquant une porte coupe-feu. Un grand "X" rouge apparaît.

Voix-off (Narration) :

"En cas d'incendie, les couloirs d'étages sont les voies d'évacuation vitales pour les clients. La Gouvernante d'étage est responsable du maintien de la sécurité incendie dans son secteur."

Le Rôle Sécurité de la Gouvernante :

Règle Incendie	Contrôle Quotidien
Zéro Obstruction	Les chariots de ménage et les sacs de linge ne doivent jamais bloquer les extincteurs, les alarmes (déclencheurs manuels), ou maintenir ouvertes les portes coupe-feu (avec des cales).
L'Évacuation	Connaître par cœur l'emplacement des escaliers de secours. En cas d'alarme, la Gouvernante aide à l'évacuation horizontale (fermer les portes des chambres vérifiées) sans jamais utiliser les ascenseurs.
Prévention (Dangers)	Signaler immédiatement les multiprises surchargées dans les chambres, les cendriers fumants jetés dans les poubelles (arroser avant de jeter), ou les câbles électriques dénudés.

Séquence 10: L'Équipement de Protection (EPI)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une silhouette humaine. Les équipements de protection apparaissent un à un (Chaussures, gants, lunettes) avec des labels explicatifs.

Voix-off (Narration) :

"L'hôtel a l'obligation légale de fournir des Équipements de Protection Individuelle (EPI). L'employé a l'obligation légale de les porter. La Gouvernante d'étage doit vérifier cette conformité chaque matin."

Les EPI du Housekeeping :

- **Les Gants de protection** : Gants épais en nitrile ou caoutchouc pour la salle de bain (Chimie) et gants à usage unique pour la chambre (Hygiène). Changer de gants prévient la contamination.
- **Les Chaussures de Sécurité** : Elles doivent être antidérapantes (pour éviter les glissades sur carrelage mouillé) et confortables, avec un talon plat et un maintien de la cheville.
- **Les Lunettes de protection** : Obligatoires lors du transvasement de produits chimiques ou de la pulvérisation de produits agressifs (détartrants) au-dessus de la hauteur des yeux.

Séquence 11: Étude de Cas N°1



Indication Vidéo (Visuel) : Icône "Cas Pratique 1". Image d'une femme de chambre grimaçant de douleur en se tenant le bas du dos.

L'Accident de Chariot (Lombalgie)

Contexte : L'ascenseur de service est en panne. Une employée décide de tirer son chariot de linge plein sur la moquette épaisse pour l'amener à l'autre bout du couloir. Elle ressent un "craquement" brutal dans le bas du dos (Lumbago aigu) et s'effondre.

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

1. **Sécuriser et Alerter** : Interdiction de déplacer l'employée. La Gouvernante appelle immédiatement les secours (Pompiers/Samu) et le responsable de la sécurité de l'hôtel.
2. **Le Débriefing (Post-accident)** : Le lendemain, enquête sur l'accident : le chariot pesait plus de 100 kg et l'employée le tirait (au lieu de le pousser).
3. **L'Action Préventive (Correction)** : La Gouvernante met en place une règle immédiate : les sacs de linge ne doivent plus être remplis qu'à moitié, et deux employées (ou un équipier) doivent manipuler les chariots lourds si l'ascenseur est en panne. Une formation sur "Les Gestes et Postures" est reprogrammée.

Séquence 12: Étude de Cas N°2

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Icône "Cas Pratique 2". Symbole d'une goutte de sang et d'une seringue avec un point d'exclamation rouge.

La Piqûre Accidentelle (AES)

Contexte : En vidant la poubelle de la salle de bain, une femme de chambre sent une vive douleur au doigt à travers le sac en plastique. Elle s'est piquée avec une seringue d'insuline jetée par le client. Son doigt saigne à travers son gant.

La Réaction d'Urgence de la Gouvernante d'Étage :

1. **Les Premiers Soins (Immédiat)** : Ne pas faire saigner la plaie. Laver immédiatement la plaie à l'eau et au savon (5 minutes), puis appliquer un antiseptique (Dakin ou Bétadine) pendant 10 minutes minimum.
2. **L'Alerte Médicale (Urgence absolue)** : L'employée doit être envoyée immédiatement aux Urgences (Service des maladies infectieuses) dans les 4 heures maximum, pour une évaluation du risque (VIH, Hépatites) et un éventuel traitement post-exposition.
3. **La Récupération (Sécurité)** : La Gouvernante (équipée de gants épais) récupère la seringue avec une pince, la met dans un conteneur DASRI (boîte jaune sécurisée), et signale l'incident aux Ressources Humaines (Déclaration d'Accident du Travail).

Séquences 13, 14 & 15: Cas N°3 et Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Affichage du dernier cas pratique, puis transition vers la "Checklist Ultime" de sécurité. Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement sérieuse.

Étude de Cas N°3 : La Glissade (Sol Mouillé)

Problème : Un équipier lave le sol en marbre du couloir. Il n'a pas mis le panneau "Sol Glissant". Une cliente sort de sa chambre en talons, glisse, et se tord la cheville.

Action : La Gouvernante prend en charge la cliente, appelle la sécurité (qui rédigera le rapport d'incident client). L'erreur humaine est majeure : l'oubli du balisage. Le panneau jaune "Attention Sol Glissant" est une **obligation légale**. Un recadrage disciplinaire et formatif de l'équipier est immédiat.

Grille d'Évaluation de la Gouvernante (Pilote de la Sécurité) :

- [] Les femmes de chambre portent-elles systématiquement des chaussures fermées et des gants ?
- [] L'équipe plie-t-elle les genoux (et non le dos) pour border les lits ou ramasser des objets ?
- [] Les Fiches de Données de Sécurité (FDS) des produits d'entretien sont-elles affichées dans l'office ?
- [] Les chariots de ménage sont-ils garés sans jamais bloquer les portes coupe-feu ni les extincteurs ?
- [] Le principe de non-tassement des poubelles avec les mains est-il respecté à 100% ?

L'Essentiel

L'esthétique de la chambre est la fierté de l'hôtel, mais la santé de l'équipe est sa véritable richesse. La sécurité ne s'improvise pas, elle se manage chaque jour.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation e-learning des cadres de l'hébergement.