



MANIPULATION DES PRODUITS CHIMIQUES

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. Musique de fond rythmée, type "Laboratoire / Expertise".

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - La Chimie au cœur du métier d'étage
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Comprendre l'Échelle du pH
3. **Séquence 3** : Les 3 Grandes Familles de Produits d'Entretien
4. **Séquence 4** : Le Cercle de Sinner (L'Équilibre TACT)
5. **Séquence 5** : Schéma Explicatif - Les Pictogrammes de Danger (SGH)
6. **Séquence 6** : Les Équipements de Protection Individuelle (EPI)
7. **Séquence 7** : La Règle d'Or du Dosage et de la Dilution
8. **Séquence 8** : Les Mélanges Interdits (Le Risque Toxique Majeur)
9. **Séquence 9** : L'Étiquetage et la Traçabilité des Pulvérisateurs
10. **Séquence 10** : Le Stockage Sécurisé en Office (Pantry)
11. **Séquence 11** : Procédure d'Urgence (Premiers Secours Chimiques)
12. **Séquence 12** : L'Alternative Écologique (Produits Verts et Vapeur)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°1 - Le Marbre Brûlé par l'Acide
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°2 - L'Intoxication dans la Salle de Bain
15. **Séquence 15** : Conclusion et Checklist Sécurité de la Gouvernante

Séquence 1: La Chimie en Hôtellerie

 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll montrant une femme de chambre préparant son chariot.
Zoom lent sur l'alignement des flacons colorés.

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyage professionnel n'est pas qu'une question d'huile de coude. C'est une science. Dans un hôtel de luxe, l'usage des produits chimiques permet d'atteindre des niveaux d'hygiène clinique en un temps record. Mais cette puissance implique de grandes responsabilités pour la Gouvernante d'étage."

Les 3 Objectifs de la Maîtrise Chimique :

- **Protéger la Santé** : Éviter les brûlures cutanées, les allergies et les intoxications respiratoires du personnel et des clients.
- **Protéger le Matériel** : Les matériaux nobles (marbre, bois, cuivres, inox) coûtent des millions. Un mauvais produit peut les détruire en 5 minutes.
- **Protéger le Budget** : Un surdosage de produit encrasse les surfaces, nécessite plus d'eau pour rincer, et ruine les objectifs financiers du département.

Séquence 2: Schéma - L'Échelle du pH

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

Voix-off (Narration) :

"Tout produit de nettoyage possède une identité chimique appelée le pH (Potentiel Hydrogène). Connaître le pH d'un produit, c'est savoir exactement quel type de saleté il va attaquer."

L'Échelle du pH (À animer) :

pH 0 à 6 (ACIDE)	pH 7 (NEUTRE)	pH 8 à 14 (BASIQUE)
Détartre. S'attaque au calcaire et à la rouille. (Ex: Vinaigre, anticalcaire salle de bain).	Nettoie sans abîmer. S'utilise sur les surfaces fragiles (marbre, bois, vitres).	Dégraisse. S'attaque aux matières organiques, graisses, sébum. (Ex: Javel, décapants).

Séquence 3: Les 3 Familles de Produits



Indication Vidéo (Visuel) : Trois flacons distincts apparaissent. Une animation illustre leur action (bulles de savon, dissolution de calcaire, élimination de virus).

Voix-off (Narration) :

"Sur le chariot de la femme de chambre, chaque produit a un rôle précis. Utiliser le mauvais produit sur la mauvaise tache est inutile et dangereux."

Les Essentiels du Chariot :

La Famille	Fonction et Application Opérationnelle
1. Les Détergents (Neutres)	Leur rôle est de décoller la saleté (tensio-actifs). À utiliser pour le nettoyage quotidien : bureaux, portes, sols stratifiés, miroirs.
2. Les Détartrants (Acides)	Leur rôle est de détruire les minéraux. À utiliser uniquement dans la salle de bain (cuvette des WC, parois de douche en verre, robinetterie entartrée).
3. Les Désinfectants (Biocides)	Leur rôle est de tuer les bactéries et les virus. Ils ne "lavent" pas. À utiliser sur les points de contact (poignées, télécommandes, abattants de toilettes).

Séquence 4: Le Cercle de Sinner (T.A.C.T)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Animation d'un cercle divisé en 4 quartiers (Température, Action, Chimie, Temps). Le quartier "Temps" pulse en rouge.

Voix-off (Narration) :

"Pour qu'un produit chimique fonctionne, il a besoin de ses 3 alliés. C'est la loi de Sinner. L'erreur la plus commune dans les étages est d'oublier le facteur temps."

L'Équilibre T.A.C.T :

- **Température** : L'eau tiède/chaude accélère l'action du produit et fait fondre les graisses (savon). Attention : l'eau trop chaude annule l'effet de l'eau de Javel.
- **Action Mécanique** : C'est le frottement avec la microfibre ou l'éponge. Plus la tache est incrustée, plus il faut frotter.
- **Chimie** : La concentration et le bon choix du produit (pH).
- **Temps d'action** : Un désinfectant vaporisé et essuyé immédiatement ne sert à rien. Il lui faut **3 à 5 minutes** pour détruire la paroi des bactéries. Vaporiser en premier, nettoyer le miroir, puis revenir essuyer.

Séquence 5: Schéma - Les Pictogrammes (SGH)

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Apparition de losanges rouges avec des symboles noirs à l'intérieur. Ils s'illuminent un par un au son d'un "Bip" de danger.

Voix-off (Narration) :

"Savoir lire une étiquette est une compétence vitale. Le Système Général Harmonisé (SGH) impose des pictogrammes internationaux. La Gouvernante doit vérifier que son équipe les comprend."

Les Dangers Fréquents en Hôtellerie (À animer) :



CORROSIF

Détruit les tissus (peau) et les métaux. (Détartrants forts, décapants fous).



INFLAMMABLE

Prend feu facilement. (Détachants moquette, aérosols, parfums d'ambiance).



**IRRITANT /
NOCIF**

Peut irriter la peau, les yeux ou les voies respiratoires. (Détergents multi-surfaces).

Séquence 6: Les Équipements de Protection (EPI)



Indication Vidéo (Visuel) : Un "hologramme" d'employé s'équipe progressivement : chaussures, gants, lunettes. Des coches vertes valident chaque étape.

Voix-off (Narration) :

"Face au danger chimique, la seule barrière est l'Équipement de Protection Individuelle (EPI). L'hôtel a l'obligation de les fournir, et l'employé a l'obligation stricte de les porter."

L'Équipement Obligatoire aux Étages :

L'Équipement	La Règle d'Utilisation
Les Gants (Nitrile/ Caoutchouc)	Obligatoires pour la manipulation de tout produit, particulièrement dans les sanitaires. Ils préviennent les dermatites (maladies de la peau).
Les Lunettes de Protection	Obligatoires lors de l'utilisation de produits chimiques volatils en spray au-dessus de la hauteur des yeux (risque de cécité par projection d'acide).
Chaussures Sécurité Antidérapantes	Certains produits chimiques rendent les sols carrelés (SDB) extrêmement glissants. Les chaussures fermées protègent aussi des chutes de flacons lourds.

Séquence 7: Dosage et Dilution

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Écran splitté. À gauche : "Méthode Glou-Glou" (verser à vue d'œil) avec une croix rouge. À droite : Utilisation d'une pompe doseuse ou d'une centrale murale avec un check vert.

Voix-off (Narration) :

"En chimie, plus de produit ne signifie pas plus de propreté. Le surdosage encrasse les surfaces (sol collant) et expose l'employé à des vapeurs toxiques excessives."

Les Règles de Dilution :

- **L'Ordre d'introduction :** Toujours verser **l'EAU en premier** dans le seau ou le flacon, puis ajouter le produit chimique pur. L'inverse provoque des éclaboussures corrosives et une mousse incontrôlable.
- **Le Dosage Manuel :** Utiliser exclusivement le bouchon doseur ou la pompe intégrée (ex: 1 pression pour 5 litres d'eau).
- **Les Centrales de Dilution :** Appareils fixés au mur de l'office (Pantry). Ils mélangent automatiquement l'eau et le produit à la concentration exacte (ex: 2%). C'est le système le plus sûr.

Séquence 8: Les Mélanges Interdits

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône d'un flacon d'Eau de Javel et d'un flacon de Détartrant (Acide). Ils se percutent, générant une tête de mort et une alarme sonore (Buzzer).

Voix-off (Narration) :

"La tentation est grande pour une employée de mélanger deux produits pour 'nettoyer plus vite'. Dans l'espace confiné d'une salle de bain d'hôtel, cela peut être mortel."

Le Danger Absolu (La Réaction Chimique) :

DÉTARTRANT (Acide) + EAU DE JAVEL = GAZ DICHLORE

L'Explication : Si une cuvette de toilette est nettoyée avec un acide, et que l'on verse de la Javel pour "blanchir" par-dessus, la réaction crée instantanément un nuage de gaz lourd, jaunâtre (le gaz moutarde). Ce gaz brûle les voies respiratoires, provoque des œdèmes pulmonaires et l'évanouissement immédiat de l'employée.

Séquence 9: L'Étiquetage et la Traçabilité

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Zoom sur un pulvérisateur (spray) tenu en main. Une animation souligne l'étiquette conforme avec le nom du produit et le pictogramme de sécurité.

Voix-off (Narration) :

"Un liquide bleu dans un flacon non identifié peut être un nettoyeur pour vitres inoffensif, ou un puissant décapant. Le manque de traçabilité est la première cause d'accidents chimiques."

La Tolérance Zéro sur les Étiquettes :

- **Interdiction de transvaser à l'aveugle** : Tout pulvérisateur (Spray bottle) re-rempli à partir d'un bidon de 5L doit impérativement porter l'étiquette réglementaire du produit contenu.
- **Interdiction des contenants alimentaires** : Il est pénalement répréhensible de stocker un produit chimique dans une bouteille d'eau minérale vide. Le risque d'ingestion par erreur est immense.
- **Le Contrôle de la Gouvernante** : Lors de l'inspection des chariots, tout flacon sans étiquette claire doit être vidé et jeté immédiatement.

Séquence 10: Le Stockage en Office (Pantry)

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Plan de coupe sur un office (Pantry) d'étage. Des lignes de démarcation virtuelles montrent que le linge, l'alimentaire et la chimie ont des espaces dédiés.

Voix-off (Narration) :

"Le stockage des produits chimiques dans l'office ne se fait pas au hasard. Une fuite ou un dégagement de vapeurs peut contaminer tout le stock de l'étage."

Les Règles de Sécurité du Stockage :

Règle de Rangement	Justification (Sécurité)
Toujours au sol ou en partie basse	Les gros bidons (5L) et produits corrosifs ne doivent jamais être mis en hauteur. S'ils tombent, ils se déversent sur le visage ou le corps de l'employé.
L'Isolement Total	Ne jamais stocker des détergents sur la même étagère que les sachets de thé, les capsules de café, ou le linge propre. (Risque de contamination toxique ou olfactive).
Le Bac de Rétention	Les produits chimiques concentrés doivent être posés sur des bacs de rétention pour éviter qu'une fuite ne s'écoule sous les étagères.

Séquence 11: Procédure d'Urgence

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône Croix Rouge (Premiers Secours). Apparition d'un classeur marqué "FDS" (Fiche de Données de Sécurité).

Voix-off (Narration) :

"Malgré toutes les précautions, l'accident chimique peut arriver. La Gouvernante d'étage doit connaître les premiers gestes de secours et l'emplacement des informations vitales."

Les Gestes de Premiers Secours Chimiques :

- **Projection dans les yeux :** Rincer immédiatement à l'eau claire (douche ou lavabo de la chambre) pendant au moins **15 minutes** en maintenant l'œil ouvert. Appeler les secours.
- **Inhalation de gaz toxique :** Évacuer immédiatement la victime de la pièce. Aérer en grand. Ne jamais la faire boire ni la faire vomir.
- **Le Réflexe FDS :** Pendant que quelqu'un appelle les secours, la Gouvernante court chercher la FDS (Fiche de Données de Sécurité) du produit impliqué dans l'office pour la donner aux médecins. Elle contient l'antidote.

Séquences 12 & 13: L'Écologie et Étude de Cas

 **Indication Vidéo (Visuel)** : Apparition d'un logo "Écolabel" et d'un nettoyeur vapeur professionnel. Suivi de l'icône "Cas Pratique 1".

L'Alternative Écologique

L'hôtellerie réduit drastiquement l'usage de la chimie dure. Les alternatives sont :

- **Le Nettoyage Vapeur (120°C)** : Nettoie, dégraisse et désinfecte sans *aucun* produit chimique (Idéal pour les moquettes, rideaux, et joints de carrelage).
- **L'Eau Ozonée** : Transformation de l'eau du robinet en désinfectant ultra-puissant (via une borne) qui redevient de l'eau simple après 24h. Zéro résidu toxique, zéro emballage.

Étude de Cas N°1 : Le Marbre Brûlé

Contexte : Une employée découvre une grosse trace noire sur le sol en marbre d'une suite. Pour aller vite, elle vaporise du détartrant pour salle de bain pur dessus.

Analyse et Conséquence : Le marbre est une pierre calcaire (pH basique). Le détartrant est un acide puissant (pH 2). **Résultat : Réaction chimique immédiate.** Le produit dissout le marbre, laissant une tache blanche, mate et rugueuse irréversible.

Correction : Rappel strict par la Gouvernante : On ne nettoie une pierre naturelle *qu'avec* un produit neutre (pH 7). La réparation nécessitera une cristallisation par le service maintenance (coût très élevé).

Séquences 14 & 15: Étude de Cas 2 & Conclusion

 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 2". Puis affichage de la "Checklist Sécurité" avec un défilement du texte vers le haut. Musique sérieuse et marquante.

Étude de Cas N°2 : L'Intoxication dans la SDB

Problème : Vous trouvez une femme de chambre assise par terre dans le couloir, toussant fortement, les yeux rouges. Elle nettoyait une petite salle de bain sans fenêtre (VMC fermée) avec un produit chimique puissant pulvérisé en grande quantité (brouillard chimique).

Action de la Gouvernante : L'évacuer immédiatement dans une zone aérée. Mettre la chambre en quarantaine (fermer la porte). C'est un cas typique d'inhalation de COV (Composés Organiques Volatils) due à une mauvaise ventilation et un mauvais réglage du spray (en mode "brume" au lieu de "mousse"). Vous alertez la sécurité et programmez un recadrage sur l'utilisation du spray (buse fermée pour éviter le brouillard respirable).

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

- [] L'équipe verse-t-elle toujours l'EAU en premier lors d'une dilution manuelle ?
- [] Les flacons sur les chariots sont-ils tous munis d'une étiquette réglementaire lisible ?
- [] Les EPI (gants, lunettes) sont-ils portés sans exception lors du nettoyage des sanitaires ?
- [] Les produits chimiques sont-ils stockés au sol ou sur les étagères basses de l'office ?
- [] Le temps d'action des désinfectants (Sinner) est-il intégré dans la routine de nettoyage ?

L'Essentiel

La chimie hôtelière ne pardonne ni le hasard ni l'à-peu-près. La sécurité est la première qualité d'un nettoyage d'excellence.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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