TRAININGCENTERIN - PRODUCTION VIDÉO

NORMES D'HYGIÈNE EN HÔTELLERIE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Module de Formation: **Valet de Chambre (Équipier d'Étage)**

PARCOURS D'EXCELLENCE

Santé, Sécurité et Propreté Absolue

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Plan de la Vidéo (Storyline)

INDICATION VIDÉO (MONTEUR)

Afficher un sommaire dynamique avec des icônes médicales/propreté (bouclier, étincelles, gants). Les mots-clés "Sécurité", "Protocoles" et "Santé" apparaissent en surbrillance. Musique de fond institutionnelle et rassurante.

Découpage des Séquences (15 Pages):

1. **Séquence 1:** L'Enjeu Crucial de l'Hygiène Hôtelière
2. **Séquence 2:** Hygiène Corporelle et Uniforme (Le Point Zéro)
3. **Séquence 3:** Schéma - Le Cycle de la Contamination Croisée
4. **Séquence 4:** Le Code Couleur International des Lavettes
5. **Séquence 5:** Les EPI (Équipements de Protection Individuelle)
6. **Séquence 6:** Étude de Cas N°1 - La mauvaise manipulation du linge
7. **Séquence 7:** Nettoyage vs Désinfection (La Différence vitale)
8. **Séquence 8:** Le Tri et l'Évacuation des Déchets
9. **Séquence 9:** Schéma - L'Organisation du Chariot (Zone Propre/Sale)
10. **Séquence 10:** Étude de Cas N°2 - Le verre brisé (Risque coupure)
11. **Séquence 11:** La Qualité de l'Air (Aération et Odeurs)
12. **Séquence 12:** Manipulation des Produits Chimiques (Sécurité)
13. **Séquence 13:** Le Protocole Sanitaire en Chambre (Les Points de contact)
14. **Séquence 14:** La Déclaration des Risques Biologiques
15. **Séquence 15:** Conclusion et Grille d'Évaluation

Séquence 1: L'Enjeu de l'Hygiène

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

B-Roll d'une chambre immaculée. Zoom lent sur un drap blanc tendu, puis sur un miroir de salle de bain brillant. Effet de scintillement.

Voix-off (Narration) :

"L'hygiène n'est pas seulement une question d'esthétique. C'est le contrat invisible qui lie l'hôtel à son client. Lorsqu'un client s'allonge dans un lit ou utilise une salle de bain, il nous confie sa santé. Le service des étages est la première ligne de défense de l'hôtel contre les bactéries, les virus et les infections. Une seule faille dans nos protocoles peut ruiner la réputation de l'établissement et mettre en danger nos clients comme nos équipes."

Pourquoi l'hygiène est-elle absolue ?

- **La Sécurité Sanitaire :** Les hôtels brassent des voyageurs du monde entier. Empêcher la propagation des germes est une mission de santé publique.
- **La Promesse du Luxe :** Le client achète l'illusion d'être le tout premier occupant de la chambre. La moindre trace laissée par le client précédent (cheveu, tache) détruit cette illusion.

Séquence 2: Hygiène Corporelle (Le Point Zéro)

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Plans de coupe sur un valet qui se lave les mains soigneusement au distributeur de savon de l'office, puis lisse son uniforme propre.

L'hygiène d'une chambre commence par celui qui la nettoie. L'équipier ou le valet est le "Point Zéro". Si vos mains ou votre uniforme sont contaminés, vous salirez chaque pièce où vous entrerez.

Le Lavage des Mains

C'est le geste barrière numéro un. Vous devez vous laver les mains (ou utiliser du gel hydroalcoolique) : **avant** de prendre votre service, **après** chaque nettoyage de salle de bain, **après** avoir touché des poubelles, et **avant** de manipuler du linge propre.

L'Uniforme Quotidien

L'uniforme doit être lavé à haute température. Ne gardez jamais votre uniforme pour rentrer chez vous (dans les transports en commun) afin de ne pas importer de bactéries extérieures dans l'hôtel.

Plaies et Blessures

Toute coupure, même minime, doit être désinfectée et couverte par un pansement imperméable, puis protégée par un gant.

Séquence 3: La Contamination Croisée

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Animation graphique. Une icône de bactérie rouge passe d'une cuvette de toilettes à un chiffon, puis du chiffon à un verre à dents. Une croix rouge géante barre l'écran avec le texte "DANGER".

La contamination croisée est le transfert de bactéries ou de virus d'une surface sale vers une surface propre par l'intermédiaire de vos mains, de vos gants ou de votre matériel.



Comment l'éviter ? En appliquant une règle stricte : ne jamais utiliser le même matériel pour nettoyer une zone contaminée et une zone saine, et se laver les mains/changer de gants entre les deux tâches.

Séquence 4: Le Code Couleur des Lavettes

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Affichage de quatre lavettes microfibres en plein écran. Elles tournent sur elles-mêmes. Lorsqu'elles s'arrêtent, la couleur de chacune inonde l'écran pour présenter sa fonction.

Pour bloquer la contamination croisée, l'hôtellerie mondiale a adopté un code couleur strict pour les microfibres et les seaux. **Une couleur = une zone. Il est interdit de les mélanger.**

Couleur	Zone d'Utilisation	Exemples d'Application
ROUGE	Hautement Contaminée	Cuvette des toilettes, urinoirs, bidet. (La zone la plus risquée de la chambre).
JAUNE	Sanitaires & Salle de bain	Lavabos, baignoires, bacs à douche, carrelage mural de la salle de bain.
BLEU	Surfaces Générales	Miroirs, vitres, bureau, tables de nuit, portes, poussière en chambre.
VERT	Alimentaire (Offices)	Plateaux de courtoisie, machine à café, minibar, cuisines d'étage.

Séquence 5: Les EPI (Équipements de Protection)

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Un valet enfile des gants avec un claquement sec (bruitage). Zoom sur ses chaussures de sécurité anti-dérapantes.

L'hygiène protège le client, mais les Équipements de Protection Individuelle (EPI) vous protègent, vous. Les produits chimiques et les déchets biologiques sont un danger quotidien.

Les Gants de Ménage
Obligatoires pour le nettoyage des toilettes et la manipulation de produits chimiques purs. Changez de gants entre le nettoyage des WC et le reste de la chambre. Ne touchez jamais votre visage avec vos gants.

Les Chaussures Fermées
Les chaussures doivent être antidérapantes (pour les sols mouillés) et fermées pour protéger vos pieds contre la chute d'objets lourds ou d'eau bouillante / produits corrosifs.

Le Masque (Selon protocole)
Utilisé lors de l'utilisation de sprays très volatils, lors des protocoles sanitaires renforcés (virus), ou si vous nettoyez une chambre très empoussiérée.

Séquence 6: Étude de Cas N°1

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Reconstitution. Un valet retire les draps sales d'un lit en les serrant fort contre son uniforme. Ensuite, il prend des serviettes propres en appuyant ces mêmes serviettes contre son torse contaminé. Écran rouge d'alerte.

La Mauvaise Manipulation du Linge

La Situation : Lors d'un départ (mise à blanc), vous devez évacuer les draps sales et apporter le linge de bain propre.

L'Erreur (Risque Majeur) :
Secouer les draps sales (ce qui propulse la poussière et les acariens dans l'air) et les plaquer contre soi pour les transporter, polluant ainsi l'uniforme.

La Procédure Sécurisée :

- **Rouler, ne jamais secouer :** Roulez le linge sale sur lui-même, vers l'intérieur, pour emprisonner les squames et poils.
- **Tenir à distance :** Portez le linge sale à bout de bras ou déposez-le directement dans le sac à linge du chariot.
- **Séparation absolue :** Ne posez jamais de linge propre sur un lit non fait ou sur une surface de salle de bain non désinfectée.

Séquence 7: Nettoyage vs Désinfection

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Texte qui s'affiche en gros : "ON NE DÉSINFECTE PAS LA SALETÉ". Un schéma montre qu'appliquer du désinfectant sur de la poussière ne tue pas les bactéries en dessous.

C'est l'erreur la plus courante. Ces deux termes ne sont pas synonymes. Ils sont les deux étapes successives d'un protocole d'hygiène réussi.

Étape 1 : LE NETTOYAGE

L'action mécanique

Utiliser un détergent et frotter pour enlever la saleté visible (taches, graisse, poussière). Cela prépare la surface, mais ne tue pas 100% des germes.

➔

Étape 2 : LA DÉSINFECTION

L'action chimique

Appliquer un produit désinfectant sur la surface propre pour tuer les virus et bactéries invisibles. Nécessite un temps de contact (souvent 1 à 2 minutes) avant d'essuyer.

Si vous inversez ou oubliez l'étape 1, le produit de l'étape 2 est inefficace !

Séquence 8: Le Tri et l'Évacuation des Déchets

> **INDICATION VIDÉO (VISUEL)**
>
> *Plan sur un valet vidant une poubelle de chambre. Il ne plonge jamais la main à l'intérieur. Il retire le sac par les bords et le ferme immédiatement.*

La gestion des poubelles est le premier vecteur de mauvaises odeurs et de contamination bactérienne dans un étage.

Les Protocoles Poubelles :

- **Ne jamais tasser à la main :** Ne poussez jamais les déchets au fond de la poubelle avec votre main ou votre pied. Une aiguille ou un bout de verre caché pourrait vous blesser gravement.
- **Retrait du sac :** Enlevez le sac plastique par le haut, nouez-le immédiatement avant de sortir de la chambre, et déposez-le dans le grand sac poubelle de votre chariot.
- **Nettoyage du contenant :** La poubelle vide doit être vaporisée de désinfectant et essuyée avant d'y placer un sac neuf.
- **Le Tri Sélectif :** Si l'hôtel applique le tri écologique, respectez la séparation (plastique/carton vs autres déchets) dès la chambre.

Séquence 9: Schéma - Organisation du Chariot

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Graphisme d'un chariot de ménage vu de face. Une ligne de démarcation coupe le chariot en deux. À gauche "Zone Sale", à droite "Zone Propre".

Le chariot d'étage est votre outil de travail principal. Une mauvaise organisation du chariot est la cause numéro un de contamination croisée.

ZONE SALE (Extrémités)

- Sac de collecte de linge sale.
- Sac poubelle pour les déchets.
- Ne jamais laisser déborder ces sacs pour éviter que le sale ne touche les étagères propres.

ZONE PROPRE (Centre)

- Étagère du haut : Produits d'accueil et amenities.
- Étagères du milieu : Linge de bain (serviettes).
- Étagère du bas : Linge de lit lourd (draps, taies).

Règle absolue : Le sale ne croise jamais le propre.

Séquence 10: Étude de Cas N°2

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Reconstitution. Un verre est brisé sur le carrelage de la salle de bain. Le valet s'arrête, prend une balayette. Un symbole "Danger Coupure" apparaît.

Le Verre Brisé (Danger)

La Situation : Le client a fait tomber un verre à dents. Le sol de la salle de bain est couvert d'éclats tranchants.

L'Erreur :
Ramasser les gros morceaux à la main (même avec des gants), et jeter le verre brisé dans la poubelle classique de la chambre ou dans le sac plastique du chariot.

Le Protocole de Sécurité :

- **Aucun contact manuel :** Utilisez uniquement le balai et la pelle pour ramasser tous les éclats.
- **Contenant rigide :** Les objets tranchants ou piquants (verre, seringues) doivent être évacués dans un **collecteur spécifique rigide** (boîte jaune spéciale), jamais dans un sac plastique souple qui pourrait déchirer et vous sectionner la jambe lors du transport.

Séquence 11: Qualité de l'Air et Aération

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

La première action du valet en entrant : il ouvre grand la fenêtre ou la baie vitrée. Une animation montre l'air "vicié" s'échapper et l'air pur entrer.

Voix-off (Narration) :

"L'hygiène n'est pas seulement visuelle, elle est aussi olfactive et respiratoire. Une chambre fermée accumule de l'humidité, des odeurs corporelles et des émanations de produits. L'air doit être renouvelé."

Le Protocole d'Aération :

- **Le premier geste :** Dès l'entrée dans la chambre, ouvrez la fenêtre pour créer un courant d'air pendant toute la durée du ménage (15 à 30 minutes).
- **La Climatisation :** Éteignez la climatisation pendant le nettoyage pour éviter de brasser les poussières que vous soulevez en faisant le lit.
- **Fermeture :** N'oubliez jamais de refermer la fenêtre à la fin du nettoyage, et de repositionner les rideaux selon le standard de l'hôtel (Check final).

Séquences 12 & 13: Les Produits Chimiques

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Plans sur les étiquettes des produits (Pictogrammes de danger). Animation montrant l'interdiction formelle de mélanger deux produits différents dans un même seau.

L'usage intensif de la chimie nécessite rigueur et précision. Une erreur de dosage abîme les matériaux (marbre, bois) ; un mauvais mélange met votre vie en danger.

Ne Jamais Mélanger (Danger Mortel)

Ne mélangez jamais d'eau de javel avec un produit détartrant ou acide. Ce mélange dégage un gaz toxique (chlore) mortel en milieu clos (salle de bain).

Dilution et Étiquetage

Respectez les pompes de dilution de l'office. Ne transvasez jamais un produit chimique dans une bouteille non étiquetée ou une ancienne bouteille d'eau minérale (risque d'ingestion accidentelle).

Les Points de Contact (À désinfecter)

Ciblez votre produit désinfectant sur les "points de contact élevés" : poignées de portes, interrupteurs, télécommandes, chasse d'eau, boutons d'ascenseur.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

INDICATION VIDÉO (VISUEL)

Affichage de la "Checklist Sanitaire". Le texte défile vers le haut. Le logo "in" apparaît au centre de l'écran pour clore la vidéo sur une note professionnelle et propre.

Grille d'Évaluation (Hygiène) :

- [ ] Je me lave les mains entre chaque tâche majeure et je porte mes EPI.
- [ ] Je respecte le code couleur des lavettes (Rouge = Toilettes uniquement).
- [ ] Je ne mélange jamais mon chariot (Le propre et le sale sont séparés).
- [ ] Je ne secoue jamais le linge sale (je le roule).
- [ ] Je nettoie d'abord la surface, puis j'applique le désinfectant.
- [ ] J'utilise une pelle et balayette pour tout objet piquant/coupant.

Le Mot de la Fin

La véritable propreté ne se contente pas de sentir bon, elle protège des vies. En appliquant ces standards rigoureux, vous ne faites pas que nettoyer une chambre, vous créez un sanctuaire sûr, sain et parfait pour nos clients. Votre rigueur est la signature de notre établissement.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour le module Santé & Sécurité - Valets et Équipiers.