NORMES D'HYGIÈNE EN HÔTELLERIE

Script & Storyboard Pédagogique (Support Vidéo)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Module de Formation : Équipier d'Étage en Hôtellerie

PARCOURS D'EXCELLENCE

Formation Initiale : Équipier d'Étage

Plan de la Vidéo (Storyline)

> 🎬 **Indication Vidéo (Monteur) :** Afficher un sommaire dynamique. Les mots clés "Désinfection", "Protection" et "Prévention" apparaissent en surbrillance. Musique de fond évoquant la pureté, la rigueur et la science (rythme technologique doux).

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - Le Bouclier Sanitaire de l'Hôtel
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - La Différence entre "Nettoyer" et "Désinfecter"
3. **Séquence 3** : Le Cercle de Sinner (Les 4 facteurs d'un nettoyage parfait)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Code Couleur International des Microfibres
5. **Séquence 5** : La Contamination Croisée (Le danger invisible)
6. **Séquence 6** : L'Hygiène du Matériel (L'entretien des aspirateurs et chariots)
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Matrice des Produits Chimiques (Les pH)
8. **Séquence 8** : Les Équipements de Protection Individuelle (E.P.I.)
9. **Séquence 9** : L'Hygiène Personnelle de l'Équipier (Grooming et Lavage des mains)
10. **Séquence 10** : Le Protocole Biohazard (Risques biologiques : sang, fluides)
11. **Séquence 11** : La Qualité de l'Air (Aération et traitement des odeurs)
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - L'Erreur de la Microfibre (Contamination SDB/ Chambre)
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - La Dilution Chimique Dangereuse
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - L'Intervention après une maladie contagieuse
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille d'Évaluation Sanitaire

Séquence 1: Le Bouclier Sanitaire

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un client dort paisiblement. L'image bascule sur un Équipier désinfectant avec rigueur une poignée de porte de couloir.

Voix-off (Narration) :

"Le luxe absolu, c'est de garantir à un client qu'il est en totale sécurité dans un lit où des centaines d'inconnus ont dormi avant lui. En hôtellerie, l'hygiène n'est pas une option, c'est une promesse vitale. Un client peut pardonner un sourire oublié, mais il ne pardonnera jamais une infection contractée à l'hôtel. En tant qu'Équipier d'étage, vous êtes la première ligne de défense de ce bouclier sanitaire. Vos gestes protègent les Femmes de Chambre, ils protègent les clients, et ils protègent la réputation mondiale de votre établissement."

Les 3 Niveaux de l'Hygiène Hôtelière :

- **La Propreté Visuelle :** L'absence de poussière ou de taches (Le confort psychologique).
- **L'Hygiène Bactériologique :** La destruction des virus et bactéries (La sécurité invisible).
- **La Sécurité Chimique :** L'absence de résidus toxiques après votre passage (La protection de l'air et de la peau).

Séquence 2: Schéma - Nettoyer vs Désinfecter

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Une surface sale avec une tache (visible) et des petits microbes verts (invisibles). Le passage d'un chiffon enlève la tache mais laisse les microbes. Un second passage avec un spray élimine les microbes.

Voix-off (Narration) :

"La plus grande erreur en hôtellerie est de croire que ce qui brille est sain. Il faut comprendre la différence fondamentale entre le propre et le pur."

La Double Action (À animer) :

ÉTAPE 1 : NETTOYER (L'Esthétique)



L'action d'enlever les salissures visibles (poussière, boue, miettes) à l'aide d'un détergent. **Attention : Un détergent ne tue pas les virus.** Il prépare la surface.

ÉTAPE 2 : DÉSINFECTER (La Santé)



L'action de tuer les micro-organismes invisibles (Bactéries, Virus, Champignons) à l'aide d'un virucide/bactéricide. **Il est impossible de désinfecter une surface sale.** Le nettoyage précède toujours la désinfection.

Séquence 3: Le Cercle de Sinner

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un cercle divisé en 4 parts (Température, Action mécanique, Chimie, Temps). Si on diminue une part, une autre doit obligatoirement s'agrandir.

Voix-off (Narration) :

"L'efficacité d'un nettoyage dépend d'une règle mathématique incontournable inventée par le chimiste Herbert Sinner. C'est l'équilibre parfait de l'hygiène (TACT)."

Les 4 Facteurs de l'Hygiène :

- **[T] - Température :** L'eau chaude dissout mieux les graisses que l'eau froide.
- **[A] - Action Mécanique :** C'est la force de vos bras, le frottement de l'éponge ou la rotation de la machine.
- **[C] - Chimie :** La puissance et la concentration du produit utilisé (Détergent ou Désinfectant).
- **[T] - Temps d'action :** Le secret oublié. Si vous pulvérisez un désinfectant et l'essuyez en 2 secondes, il n'a tué aucune bactérie. **Un virucide demande souvent entre 30 secondes et 5 minutes de contact pour agir.**

Exemple : Si vous utilisez de l'eau froide (Température basse), vous devrez frotter plus fort (Action mécanique haute) ou laisser agir plus longtemps (Temps élevé).

Séquence 4: Schéma - Le Code Couleur (Microfibres)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** 4 chiffons microfibres apparaissent (Rouge, Jaune, Bleu, Vert). Chacun s'envole vers sa zone de la chambre ou de l'office.

Voix-off (Narration) :

"C'est la règle d'or mondiale de l'hygiène professionnelle. Transgresser le code couleur, c'est transporter volontairement des maladies."

Le Code Universel (À animer) :

ROUGE : ZONE À HAUT RISQUE

Exclusivement réservé aux cuvettes des Toilettes (WC) et aux urinoirs.

JAUNE : ZONE SANITAIRE (Basse)

Réservé aux lavabos, douches, baignoires et carrelages muraux de la SDB.

BLEU : ZONE D'HÉBERGEMENT

Dépoussiérage, meubles, portes, ascenseurs, vitres et miroirs. (Jamais de chimie agressive).

VERT : ZONE ALIMENTAIRE

Nettoyage de l'office d'étage, plateaux de room-service, machines à café.

Séquence 5: La Contamination Croisée

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation d'un virus rouge sur une poignée de porte. La lingette passe dessus, devient rouge, puis est utilisée sur une table de nuit. La table de nuit devient rouge.

Voix-off (Narration) :

"Le danger invisible s'appelle la 'Contamination Croisée'. C'est le fait de transférer des bactéries d'une surface sale vers une surface propre par l'intermédiaire de vos outils ou de vos mains."

Comment empêcher la contamination ?

- **Le respect du Code Couleur :** C'est la base. Si vous utilisez la lingette rouge (WC) pour nettoyer le bureau de la chambre, vous avez déposé des bactéries fécales sur la zone de travail du client.
- **Changer d'outil :** Les FDC et les Équipiers doivent prendre un jeu de microfibres propre **pour chaque chambre**. On ne fait pas 15 chambres avec le même chiffon bleu.
- **La technique du Pliage (8 faces) :** Pliez votre microfibre en 4. Cela vous donne 8 faces propres. Quand une face est sale, retournez le tissu. Ne roulez jamais le chiffon en boule.

Séquence 6: L'Hygiène du Matériel

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier nettoie les roues de son chariot, change le sac de son aspirateur et lave l'intérieur de son seau de nettoyage.

Voix-off (Narration) :

"On ne peut pas nettoyer avec un outil sale. Le matériel de l'Équipier est souvent porteur de germes car il parcourt tout l'hôtel et récolte la saleté de tous les étages."

Le Nettoyage du Nettoyeur :

La Maintenance Sanitaire :

- **L'Aspirateur :** C'est un nid à acariens. Le sac doit être changé avant qu'il ne soit plein à ras bord. Les filtres HEPA (qui rejettent l'air dans la chambre) doivent être propres pour ne pas expulser de la poussière.
- **Les Seaux et Franges (Mops) :** Ne laissez jamais une frange humide stagner dans un seau. L'eau croupie génère des bactéries en quelques heures. Rincez, essorez, et pendez la frange pour qu'elle sèche à l'air libre dans le vidoir.
- **Le Chariot :** Les sacs en toile (poubelle/linge sale) doivent être lavés régulièrement. Une odeur nauséabonde provenant d'un chariot détruit l'image de l'hôtel.

Séquence 7: Schéma - La Matrice Chimique (pH)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une échelle de pH de 0 à 14 apparaît. Les produits de nettoyage se placent sur l'échelle (Acides à gauche, Neutres au milieu, Basiques à droite).

Voix-off (Narration) :

"Utiliser la chimie à l'aveugle est dangereux. Pour nettoyer sans détruire les surfaces de luxe (marbre, dorures), l'Équipier doit comprendre l'échelle de pH."

L'Échelle du Nettoyage (À animer) :

pH 0 à 6 : LES ACIDES

(Détartrants)

Éliminent le calcaire (SDB, WC).

⚠️ *DÉTRUIT LE MARBRE.*

pH 7 : LES NEUTRES

(Nettoyants Quotidiens)

Sans danger pour les surfaces fragiles, vitres, et marbre.

pH 8 à 14 : LES ALCALINS

(Dégraissants/Décapants)

Éliminent les graisses lourdes et les cires (Cuisines, gros travaux).

Séquence 8: Les Équipements de Protection (E.P.I)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier met des gants en nitrile adaptés à sa taille, puis des lunettes de protection avant de manipuler un bidon de chimie concentrée.

Voix-off (Narration) :

"Avant de protéger la santé du client, vous devez protéger la vôtre. Les produits chimiques professionnels et les bactéries sont des dangers réels pour la peau et les voies respiratoires."

La Sécurité Personnelle :

- **Le Port des Gants :** Ils sont obligatoires pour nettoyer les sanitaires, manipuler les poubelles, et utiliser la chimie. Un gant troué doit être jeté immédiatement. **Attention : on ne porte jamais de gants en poussant un chariot dans les couloirs devant les clients (image de saleté).**
- **Les Lunettes de Protection :** Obligatoires lors de la préparation des produits à la centrale de dilution (risque d'éclaboussure corrosive dans l'œil).
- **Lavage des Mains :** Le gant n'est pas magique. Vous devez vous laver les mains (ou utiliser du gel hydroalcoolique) entre chaque changement de chambre.

Séquence 9: L'Hygiène Personnelle (Grooming)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur l'Équipier. Son uniforme est immaculé, ses cheveux sont attachés, ses ongles sont courts et propres. Pas de parfum lourd.

Voix-off (Narration) :

"L'Équipier est le vecteur de l'image de l'hôtel. Le niveau d'hygiène personnelle de l'employé est directement perçu par le client comme étant le niveau d'hygiène de l'établissement."

Le Standard de Présentation (Grooming) :

- **L'Uniforme :** Changé quotidiennement. Aucune tache, aucune odeur de transpiration. S'il est sali pendant un "Rush" (fuite d'eau, déchets), il faut aller se changer.
- **Les Ongles et Cheveux :** Ongles coupés courts, sans vernis écaillé (les bactéries se logent sous les ongles longs). Cheveux toujours attachés (un cheveu d'employé trouvé dans un lit de luxe est une catastrophe commerciale).
- **Les Odeurs :** Interdiction stricte de fumer en uniforme. Évitez les parfums forts (qui peuvent déranger les clients asthmatiques ou masquer l'odeur du propre). Privilégiez un déodorant neutre.

Séquence 10: Le Protocole Biohazard

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une flaque de sang (ou fluide corporel) dans le couloir. L'Équipier s'équipe d'un masque, de doubles gants, et utilise un kit spécifique.

Voix-off (Narration) :

"Certaines situations dépassent le simple nettoyage. Les fluides corporels (sang, vomi, selles) sont considérés comme un risque biologique sévère (Biohazard)."

Intervention à Haut Risque :

Protocole d'Urgence Sanitaire :

- **Isolation :** Bloquez l'accès à la zone immédiatement.
- **Équipement maximal :** Gants épais (ou doubles), masque, parfois tablier.
- **Neutralisation :** Utilisez de la poudre absorbante gélifiante pour ramasser la matière sans l'étaler. Jetez dans un sac déchet à "Risque Infectieux" (Sac Jaune ou Rouge).
- **Désinfection lourde :** Appliquez un désinfectant puissant (souvent chloré) et respectez scrupuleusement le **temps de contact** de 5 à 10 minutes avant d'essuyer.

Séquences 11 & 12: L'Air & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icône "Cas Pratique 1". Une FDC utilise sa microfibre jaune (lavabo) pour essuyer le rebord de la baignoire, puis l'utilise pour essuyer la table de nuit en bois.

La Qualité de l'Air (Aération)

L'hygiène, c'est aussi ce qu'on respire. Les couloirs et les chambres concentrent les produits chimiques, la poussière et les odeurs corporelles. Dès l'entrée en chambre, l'aération (ouverture des fenêtres) est obligatoire. Attention aux "parfums d'ambiance" : ils ne nettoient pas l'air, ils masquent la mauvaise odeur. Une chambre propre sent le "frais", pas les fleurs synthétiques.

Cas Pratique N°1 : L'Erreur de la Microfibre

Le Problème : En voulant aller vite, la FDC a utilisé la microfibre Jaune (Zone Salle de Bain) pour faire la poussière sur le bureau (Zone Chambre).
La Conséquence : Contamination croisée. Les bactéries et champignons microscopiques de la salle de bain (humidité) ont été transférés sur le bureau où le client va poser son ordinateur et ses mains.
La Réaction : Vous (Équipier) observez cela. Vous arrêtez la FDC avec bienveillance. Vous lui donnez une microfibre Bleue (Chambre) propre. Vous repassez un spray désinfectant neutre sur le bureau. Vous rappelez la règle du code couleur.

Séquences 13 & 14: Études de Cas 2 & 3

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Icônes "Cas Pratique". Apparition des problèmes en rouge, résolutions en vert avec des explications sanitaires.

Cas Pratique N°2 : La Dilution Dangereuse

Le Problème : Un Équipier remplit un vaporisateur de détartrant puissant. Pressé, il verse le produit pur d'abord, puis ouvre le robinet d'eau à fond pour diluer. L'eau percute l'acide.
La Conséquence (L'Accident) : Une réaction chimique thermique se produit. Des gouttelettes d'acide giclent directement dans le visage de l'équipier (brûlure oculaire).
La Règle de Survie : Toujours mettre **l'EAU en premier** dans le contenant, puis ajouter le produit chimique doucement à la fin. Port des lunettes obligatoire.

Cas Pratique N°3 : La Maladie Contagieuse

Le Problème : La Réception informe la Gouvernante que le client de la 412 vient de partir pour l'hôpital (gastro-entérite virulente ou grippe sévère). Vous devez nettoyer la chambre VD.
Le Protocole "Isolement" : 1. Ne faites pas la chambre en même temps que les autres (faites-la en dernier). 2. Tout le linge (draps, serviettes) va dans des sacs hydrosolubles fermés dans la chambre. 3. Toutes les microfibres utilisées seront mises au lavage intensif immédiat (pas de réutilisation ailleurs). 4. Désinfection avec un virucide puissant de **tous les points de contact** : télécommande, interrupteurs, poignées de fenêtres.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Affichage de la "Checklist du Bouclier Sanitaire". Défilement du texte vers le haut. Musique d'accomplissement (Corporate).

Grille d'Évaluation (Normes d'Hygiène) :

- [ ] Je connais la différence entre nettoyer (visible) et désinfecter (invisible).
- [ ] J'applique strictement le Code Couleur (Rouge = WC / Bleu = Poussière).
- [ ] Je respecte le "Temps d'Action" d'un désinfectant avant de l'essuyer.
- [ ] Je porte toujours mes EPI (Gants, Lunettes) lors de l'utilisation de la chimie.
- [ ] Mon hygiène personnelle (Grooming) est irréprochable et mes mains sont lavées.

Le Mot de la Fin

L'hygiène est la fondation invisible de l'hôtellerie. Sans elle, le marbre, les dorures et le luxe ne valent rien. En tant qu'Équipier d'étage, vous maniez des outils et une chimie qui protègent la santé de centaines de personnes. En respectant le Cercle de Sinner, les codes couleurs et les temps de désinfection, vous n'êtes plus un simple nettoyeur : vous êtes le gardien du sanctuaire de l'hôtel.

Fin du Script d'Animation Vidéo

Conçu pour la formation initiale et continue des Équipiers d'Étage.