MANIPULATION ET STOCKAGE DES PRODUITS D'ENTRETIEN

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 "Chimie", "Dosage" et "Sécurité" apparaissent en surbrillance. Musique de fond évoquant la précision scientifique, la propreté et l'attention.

Découpage des Séquences (15 Pages) :

1. **Séquence 1** : Introduction - L'Équipier, le Maître de la Chimie
2. **Séquence 2** : Schéma Explicatif - Les 4 Grandes Familles de Produits
3. **Séquence 3** : L'Échelle de pH (Ne pas détruire les surfaces)
4. **Séquence 4** : Schéma Explicatif - Le Rangement Vertical Sécurisé (Lourd en bas)
5. **Séquence 5** : Le Transport des Produits (Du sous-sol aux étages)
6. **Séquence 6** : L'Art du Dosage (Pourquoi "Plus" n'est pas "Mieux")
7. **Séquence 7** : Schéma Explicatif - La Dilution Manuelle (L'eau en premier)
8. **Séquence 8** : Les Centrales de Dilution Murales (L'outil idéal)
9. **Séquence 9** : La Règle d'Or de l'Étiquetage (Transvasement)
10. **Séquence 10** : Les Équipements de Protection Individuelle (Gants et Lunettes)
11. **Séquence 11** : La Fiche de Données de Sécurité (FDS) et Réaction aux accidents
12. **Séquence 12** : Étude de Cas N°1 - Le Produit non étiqueté dans le chariot
13. **Séquence 13** : Étude de Cas N°2 - L'Erreur Mortelle (Le mélange Acide + Javel)
14. **Séquence 14** : Étude de Cas N°3 - Le Marbre brûlé par le détartrant
15. **Séquence 15** : Conclusion et Grille de Maîtrise Chimique

Séquence 1: Le Maître de la Chimie

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** B-Roll. Un Équipier entre dans la réserve de l'hôtel. Il s'équipe de lunettes de protection et de gants avant de manipuler un gros bidon concentré de produit bleu.

Voix-off (Narration) :

"Le nettoyage d'un hôtel de luxe ne se fait pas avec de l'eau et du savon. Il requiert une véritable armada chimique : détergents, détartrants, solvants et virucides. Si les Femmes de Chambre sont les utilisatrices finales de ces produits, c'est l'Équipier d'étage qui en est le gestionnaire, le préparateur et le transporteur. Vous manipulez la chimie à l'état pur et concentré. La responsabilité est immense : une erreur de manipulation peut déclencher un accident de travail grave, ou détruire des surfaces coûtant des milliers d'euros."

Vos 3 Devoirs Chimiques :

- **La Connaissance :** Savoir exactement à quoi sert chaque produit (et ce qu'il peut détruire).
- **La Précision :** Doser les produits au pourcentage exact exigé par le fabricant.
- **La Sécurité :** Protéger votre peau, vos yeux et vos voies respiratoires lors de la manipulation.

Séquence 2: Schéma - Les 4 Familles de Produits

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation. Quatre bidons de couleurs différentes apparaissent, avec leur fonction principale qui s'affiche en grand.

Voix-off (Narration) :

"Il existe des dizaines de bidons différents dans votre réserve, mais ils se classent tous dans 4 grandes familles qu'il ne faut jamais confondre."

Les Armes du Nettoyage (À animer) :

1. LES DÉTERGENTS (Savons)

Leur but : Décoller la saleté, la poussière et les graisses légères. (Ex: Nettoyant multi-surfaces, produit vitres).

2. LES DÉTARTRANTS (Acides)

Leur but : Détruire le calcaire et les minéraux incrustés (Robinetterie, fond de cuvette WC).

3. LES DÉSINFECTANTS (Virucides)

Leur but : Tuer les micro-organismes (Bactéries, virus). S'appliquent **après** le détergent.

4. LES SOLVANTS / DÉCAPANTS

Leur but : Dissoudre des salissures extrêmes (Cires, cirage, graisses cuites). Réservés aux interventions lourdes.

Séquence 3: L'Échelle de pH (Le secret du Marbre)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Une grande jauge de 0 à 14 apparaît. Elle va du rouge vif (0-6) au vert (7) puis au bleu foncé (8-14).

Voix-off (Narration) :

"Le pH (Potentiel Hydrogène) mesure l'acidité d'un produit. C'est la donnée technique la plus importante pour un Équipier en hôtellerie de luxe, car elle détermine la survie du marbre."

La Règle de Compatibilité :

- **pH de 0 à 6 (Acides) :** Ce sont les détartrants. Excellents pour la céramique des toilettes, ils sont **mortels pour le marbre et les pierres naturelles**. Une goutte d'acide sur un sol en marbre va le brûler, le rendre blanc et poreux instantanément.
- **pH 7 (Neutres) :** Ce sont vos meilleurs amis (Nettoyants journaliers). Ils nettoient efficacement sans attaquer aucune surface (Bois, marbre, verre).
- **pH 8 à 14 (Alcalins) :** Dégraissants très puissants. Utilisés pour les cuisines ou les remises en état, ils peuvent endommager les peintures et les vernis s'ils ne sont pas rincés.

Séquence 4: Schéma - Stockage Vertical Sécurisé

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation de l'office d'étage. Une flèche rouge clignote quand un bidon de 5L essaie de se poser sur l'étagère du haut. Le bidon descend obligatoirement au niveau du sol (Validation verte).

Voix-off (Narration) :

"L'office d'étage est votre base d'opérations. L'emplacement de chaque bidon est dicté par la gravité et la sécurité, pas par l'esthétique."

Le Rangement de la Chimie (À animer) :

L'INTERDIT ABSOLU (En hauteur)



Ne placez **JAMAIS** un bidon chimique liquide au-dessus des draps, des serviettes, ou à la hauteur de vos yeux. En cas de fuite ou de bouchon mal vissé, le liquide corrosif ruine le linge ou tombe sur votre visage.

LE STANDARD (Au niveau du sol)



Tous les produits d'entretien lourds (Bidons de 5L) et les seaux voyagent et se stockent **uniquement** sur la tablette inférieure de votre office ou de votre chariot. Toujours utiliser un **bac de rétention**.

Séquence 5: Le Transport des Produits

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier charge un chariot à l'économat. Il vérifie que tous les bouchons sont serrés avant de faire rouler son chariot vers l'ascenseur de service.

Voix-off (Narration) :

"Le voyage d'un produit entre les sous-sols (Économat) et votre étage est le moment où le risque de déversement est le plus élevé."

Sécuriser la Livraison Logistique :

- **Le Contrôle des Bouchons :** Avant de soulever un bidon, vérifiez toujours qu'il est hermétiquement fermé. Ne soulevez jamais un bidon par son bouchon, utilisez la poignée.
- **Ne pas mélanger avec l'alimentaire :** Si vous transportez des produits d'accueil consommables (thé, café, sucre), ne les mettez jamais dans le même bac ou le même carton que les produits d'entretien.
- **Les Chocs :** Dans le monte-charge, bloquez vos bidons pour qu'ils ne se renversent pas et ne se perforent pas lors des freinages de l'ascenseur.

Séquence 6: L'Art du Dosage (Ni Trop, Ni Peu)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier verse du produit "au hasard" dans un seau. L'eau devient opaque et mousse à l'excès. Croix rouge. Ensuite, il utilise un gobelet doseur pour mettre exactement 20ml. Coche verte.

Voix-off (Narration) :

"La plus grande fausse croyance du nettoyage est de penser que 'Plus il y a de produit, plus ça nettoie bien'. C'est exactement l'inverse."

Les Conséquences du Surdosage :

Pourquoi doser avec précision ?

- **Le Sol Collant :** Si vous mettez trop de détergent, il va sécher sur le sol et laisser un film poisseux qui attire instantanément la saleté. Le sol se salira deux fois plus vite.
- **La Perte Économique :** Un bidon prévu pour faire 100 seaux n'en fera que 20. L'hôtel perd des milliers d'euros.
- **La Santé :** Une concentration trop forte de produit émet des vapeurs toxiques agressives pour vos poumons et ceux du client. Respectez scrupuleusement les 1%, 2% ou 5% indiqués par le fabricant.

Séquence 7: Schéma - La Dilution Manuelle

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Animation de préparation d'un vaporisateur (spray). Le robinet coule d'abord (L'eau), puis la dosette de produit s'ajoute ensuite.

Voix-off (Narration) :

"Si vous n'avez pas de machine automatique et que vous devez diluer un produit pur dans un seau ou un vaporisateur, il y a une règle absolue à ne jamais enfreindre."

L'Eau Toujours en Premier (À animer) :

PRODUIT + EAU = DANGER



Si vous mettez le produit pur au fond, puis que vous ouvrez le robinet fort par-dessus, le choc provoque des **éclaboussures de produit pur** dans vos yeux, et génère une mousse incontrôlable.

VS

EAU + PRODUIT = SÉCURITÉ



Remplissez d'abord votre contenant d'eau à 95%. **Ensuite**, versez doucement la dose de produit chimique. Le produit se dilue calmement, sans éclaboussure et sans sur-moussage.

Séquence 8: Les Centrales de Dilution

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier utilise le boîtier mural. Il place un spray vide sous la buse, appuie sur un bouton. Le mélange parfait sort.

Voix-off (Narration) :

"Pour garantir la sécurité et la précision, les hôtels modernes utilisent des centrales de dilution. C'est l'outil qui facilite le travail de l'équipier au quotidien."

L'Utilisation de la Centrale :

- **Zéro Contact :** Le gros bidon concentré est branché directement au mur. Vous ne manipulez jamais le produit à l'état pur.
- **L'Étalonnage :** C'est la Gouvernante ou le technicien qui règle la machine pour qu'elle injecte exactement les 2% ou 5% requis. Vous n'avez qu'à presser le bouton.
- **Double Sortie :** Souvent, ces machines ont deux boutons : un débit lent (pour remplir les petits vaporisateurs) et un débit rapide (pour remplir les grands seaux d'autolaveuse). Ne vous trompez pas de bouton !

Séquence 9: La Règle d'Or du Transvasement

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Un panneau attention clignote. L'équipier barre d'une grande croix rouge une bouteille d'eau minérale Evian remplie d'un liquide bleu (Produit vitre).

Voix-off (Narration) :

"Transvaser de grands bidons vers de petits vaporisateurs pour les Femmes de Chambre est votre mission quotidienne. C'est aussi l'une des phases les plus encadrées par la loi."

L'Étiquetage Obligatoire :

La Loi de l'Identité Visuelle :

- Ne mettez **absolument jamais** un produit professionnel dans un contenant alimentaire (bouteille de soda, bouteille d'eau). C'est la cause numéro 1 d'intoxication mortelle dans le monde professionnel.
- **L'Étiquette :** Tout flacon pulvérisateur utilisé par le personnel **doit porter l'étiquette d'origine** du fabricant, avec le nom du produit et ses pictogrammes de danger.
- Si l'étiquette est illisible, déchirée ou effacée par l'eau, le flacon doit être vidé, rincé, jeté, et un nouveau spray étiqueté doit être préparé. On ne travaille pas avec un "produit mystère".

Séquence 10: Équipements de Protection (E.P.I)

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** Gros plan sur l'équipement de l'équipier. Gants en nitrile qui remontent haut sur les poignets, chaussures fermées antidérapantes.

Voix-off (Narration) :

"Vous travaillez avec de la chimie puissante. L'Équipement de Protection Individuelle (E.P.I.) n'est pas optionnel, il est votre seul bouclier."

Les Armures de l'Équipier :

- **Les Gants (Nitrile/Néoprène) :** Obligatoires lors des transvasements ou du nettoyage du vidoir. Un gant percé est inutile, changez-le.
- **Les Lunettes de Sécurité :** Le risque d'éclaboussure lors du changement d'un gros bidon ou de la préparation d'un seau est réel. Protégez vos yeux.
- **Lavage des Mains :** Mettre des gants ne dispense pas de se laver les mains. Enlevez vos gants par l'intérieur pour ne pas toucher la chimie, et lavez-vous les mains avant la pause.

Séquences 11 & 12: La FDS & Cas 1

> 🎬 **Indication Vidéo (Visuel) :** L'Équipier montre un gros classeur jaune fixé au mur de l'office, contenant toutes les Fiches de Données de Sécurité (FDS).

La Fiche de Données de Sécurité (FDS)

Dans chaque office et chaque lieu de stockage, un classeur contient la FDS de chaque produit utilisé. C'est la carte d'identité du produit. En cas d'accident (éclaboussure dans l'œil, ingestion, brûlure), c'est ce document que vous (ou les secours) devez consulter pour savoir quoi faire (rincer 15 min à l'eau, ne pas faire vomir, etc.). Vous devez savoir où se trouve ce classeur.

Cas Pratique N°1 : Le Vaporisateur Anonyme

Le Problème : Lors de votre vérification matinale des chariots, vous trouvez un vaporisateur contenant un liquide rose pâle, mais l'étiquette est arrachée. Une FDC vous dit : *"C'est mon produit multi-surfaces, je l'ai rempli hier."*
La Gestion Sécuritaire : Ne croyez personne sur parole. Ce produit pourrait être n'importe quoi. Confisquez le flacon. Videz-le dans le vidoir (avec beaucoup d'eau). Rincez-le et refaites un flacon neuf avec la bonne étiquette à la centrale de dilution. On ne devine jamais la chimie à la 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.

Cas Pratique N°2 : L'Erreur Mortelle (Le Mélange)

Le Problème : Un Équipier trouve que la cuvette des toilettes publiques est très sale. Il verse de l'eau de Javel, puis se dit qu'il va ajouter du détartrant pour que ça aille plus vite.
La Conséquence : Dégagement immédiat d'un gaz lourd, jaunâtre et extrêmement toxique (Gaz Moutarde/Dichlore). Brûlure grave des poumons.
La Règle de Survie : Ne mélangez **JAMAIS** de produits chimiques entre eux, en particulier les Chlorés (Javel) et les Acides (Détartrants). Si un produit A ne marche pas, rincez abondamment à l'eau pure avant d'essayer un produit B.

Cas Pratique N°3 : Le Marbre Brûlé

Le Problème : En voulant nettoyer rapidement le beau plan vasque en marbre d'une suite, la FDC utilise le spray "Rouge" (Détartrant puissant pour WC).
La Réaction : En 10 secondes, le marbre (qui est une pierre calcaire) "bouillonne" légèrement et devient blanc et mat. Il est attaqué chimiquement. L'Équipier qui observe cela doit immédiatement noyer la surface avec de l'eau froide pour stopper l'attaque acide. Malheureusement, le mal est fait, il faudra faire appel à un marbrier pour repolir (Coût : plusieurs milliers d'euros). Connaître le pH des produits est vital.

Séquence 15: Conclusion & Grille d'Évaluation

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

Grille d'Évaluation (Produits & Chimie) :

- [ ] Je stocke tous les bidons de chimie au niveau du sol, jamais en hauteur.
- [ ] Je mets **toujours l'eau en premier** lors des dilutions manuelles.
- [ ] Je vérifie que chaque vaporisateur possède une étiquette d'origine intacte.
- [ ] Je porte mes Équipements de Protection Individuelle (Gants/Lunettes).
- [ ] Je ne mélange **JAMAIS** deux produits chimiques entre eux.

Le Mot de la Fin

Manipuler les produits d'entretien est une science exacte. En tant qu'Équipier, vous détenez la clé de l'hygiène de l'hôtel, mais aussi celle de la sécurité de votre équipe et de la préservation du bâtiment. En respectant les règles de dilution, d'étiquetage et de stockage, vous prouvez que vous êtes un professionnel aguerri, digne de confiance pour gérer les ressources les plus sensibles de l'établissement.

Fin du Script d'Animation Vidéo

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