



# ORGANISATION DU NETTOYAGE DES CHAMBRES ET ESPACES COMMUNS

## Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Management & Opérations" - Édition Complète

---

### PARCOURS D'EXCELLENCE

*Gouvernante générale*

---

# Sommaire du Programme

---

- **MODULE 1** : Les Fondamentaux de la Propreté Hôtelière
- **MODULE 2** : Standards de Nettoyage et Attentes Clients (LQA)
- **MODULE 3** : La Méthode de la "Marche en Avant" en Chambre
- **MODULE 4** : La SOP du Nettoyage d'une Chambre "À Blanc" (Départ)
- **MODULE 5** : La SOP du Nettoyage d'une Chambre en Recouche (Stay-over)
- **MODULE 6** : L'Organisation du Service de Couverture (Turndown)
- **MODULE 7** : Protocoles Spécifiques : Salle de Bain et Sanitaires
- **MODULE 8** : Espaces Communs : L'Entretien du Lobby et de la Réception
- **MODULE 9** : Espaces Communs : Couloirs, Ascenseurs et Escaliers
- **MODULE 10** : Espaces Communs : Sanitaires Publics et Zones F&B
- **MODULE 11** : Planification : Entretien Quotidien vs "Deep Cleaning"
- **MODULE 12** : Sécurité et Hygiène : Le Code Couleur et les Produits
- **MODULE 13** : L'Optimisation du Chariot de la Femme de Chambre
- **MODULE 14** : L'Inspection et la Validation (Le Rôle de la Gouvernante)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Nettoyage express d'une chambre "Rush"
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Gestion d'un incident majeur (Tache incrustée)
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Maintenir le Lobby impeccable un jour de forte pluie
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Experte de la Propreté"

# MODULE 1: Les Fondamentaux de la Propreté

---

## 1.1. L'Essence de l'Hôtellerie

Le nettoyage n'est pas une simple tâche d'exécution ; c'est le cœur du métier hôtelier. La Gouvernante Générale est l'architecte qui conçoit, planifie et contrôle l'hygiène absolue de l'établissement. Une chambre sale annule instantanément tous les efforts de design, de gastronomie ou de service de l'hôtel.

## 1.2. La différence entre Propre et Nettoyé

- **Visuellement propre** : Le lit est fait, les objets sont rangés, aucune tache n'est apparente. C'est l'attente esthétique de base.
- **Bactériologiquement sain (Nettoyé & Désinfecté)** : La destruction des micro-organismes sur les points de contact critiques (télécommandes, poignées, interrupteurs). La Gouvernante garantit la sécurité sanitaire du client.

### Le Défi de la Gouvernante

Atteindre une perfection clinique dans chaque chambre tout en respectant une contrainte de temps sévère (souvent entre 30 et 45 minutes par chambre selon la catégorie de l'hôtel).

## MODULE 2: Standards et Attentes Clients

---

### 2.1. L'Œil du Client

Le client de l'hôtellerie de luxe est un inspecteur intraitable. Son jugement se forme dans les 30 premières secondes suivant l'ouverture de la porte de sa chambre. La Gouvernante doit former ses équipes à voir ce que le client voit.

### 2.2. Les Points Critiques (Standards LQA)

| Zone d'Inspection                | Standard d'Excellence Exigé                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Olfactif (L'Odeur)</b>        | Odeur fraîche et neutre. Aucune odeur de produit chimique agressif, de tabac froid ou de renfermé. L'aération de 15 min est obligatoire.                                   |
| <b>Les Cheveux et Poils</b>      | Tolérance Zéro. Un seul cheveu retrouvé dans la baignoire, sur les draps ou le sol détruit la confiance du client en l'hygiène de la chambre.                              |
| <b>La Symétrie et l'Harmonie</b> | Les logos des produits d'accueil doivent faire face au client. Les coussins doivent être dressés au cordeau. Les draps doivent être tendus (au carré) sans le moindre pli. |

## MODULE 3: La Méthode "Marche en Avant"

---

### 3.1. Le principe anti-contamination

La "Marche en avant" est une règle d'or en hygiène. Elle garantit qu'un espace propre ne soit jamais recontaminé par des éléments sales ou par les passages successifs de l'employé.

### 3.2. L'Application en Chambre

- **Séparation du propre et du sale** : On retire d'abord tout le sale (draps usagés, poubelles, plateaux room service) AVANT d'entrer le matériel propre (nouveaux draps, produits d'accueil).
- **Organisation du parcours (Sens horaire)** : Le nettoyage commence toujours par la porte d'entrée et se déroule dans le sens des aiguilles d'une montre en faisant le tour de la pièce pour ne rater aucun recoin.
- **De haut en bas** : On dépoussière toujours les corniches, les cadres et les meubles hauts avant de nettoyer les tables, puis en dernier le sol (aspiration). Ainsi, la poussière qui retombe est systématiquement éliminée.
- **Le sens de sortie** : L'aspiration et le lavage du sol se font toujours en reculant vers la porte d'entrée pour ne pas laisser de traces de pas.

## MODULE 4: Nettoyage "À Blanc" (Départ)

---

### 4.1. Remise à neuf de la chambre

Le nettoyage "à blanc" s'effectue après le départ d'un client (Check-out). La chambre doit retrouver son état originel, comme si personne n'y avait jamais dormi.

### 4.2. La SOP du Départ (7 Étapes)

1. **L'Aération et le Tri** : Ouvrir les fenêtres. Vider les poubelles. Retirer les draps et serviettes sales (sans les secouer pour éviter la dispersion de particules). Débarrasser le Room Service.
2. **Application Chimique** : Pulvériser les produits détartrants/désinfectants dans la salle de bain et les WC. Les laisser agir pendant la réfection de la chambre.
3. **La Literie** : Faire le lit "au carré" avec des draps propres, vérifier l'état du matelas et des alèses.
4. **Le Dépoussiérage et Désinfection** : Dépoussiérer (de haut en bas). Désinfecter les points de contact (High-Touch).
5. **La Salle de Bain** : Rincer les produits appliqués à l'étape 2. Sécher parfaitement la robinetterie (aucune trace d'eau autorisée). Mettre en place le linge de bain propre.
6. **Le Réassort** : Replacer les produits d'accueil (Amenities), les carnets, stylos, et l'eau minérale selon le standard.
7. **Le Sol et le Contrôle Final** : Aspirer en reculant. Effectuer un contrôle visuel global à la porte avant de fermer et mettre à jour le statut PMS.

## MODULE 5: Nettoyage en Recouche (Stay-over)

---

### 5.1. Respecter l'intimité du client

Le nettoyage en recouche concerne un client qui reste une nuit supplémentaire. L'objectif est de rafraîchir la chambre sans bouleverser les effets personnels du client.

### 5.2. Les spécificités de la Recouche

| Action                          | Standard Opérationnel                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Les Effets Personnels</b>    | <b>Ne jamais fouiller ni cacher.</b> Si des vêtements sont sur le lit, les plier soigneusement et les poser sur une chaise ou au pied du lit. Ne jamais ranger de force les affaires dans les armoires. |
| <b>Le Linge (Politique Éco)</b> | Ne changer les draps et les serviettes que si le client a laissé le carton de demande sur le lit ou les serviettes sur le sol (Towel Policy).                                                           |
| <b>L'Espace de Travail</b>      | Ranger les câbles d'ordinateur avec un serre-câble (Cable-Ties) fourni par l'hôtel. Poser une chiffonnette à lunettes sur l'ordinateur portable (Effet Waouh).                                          |

## MODULE 6: Le Service de Couverture

---

### 6.1. La signature du Luxe (Turndown Service)

Réalisé généralement entre 18h30 et 21h30, le service de couverture prépare la chambre pour la nuit. C'est un rituel apaisant qui clôture la journée du client.

### 6.2. La SOP de la Couverture

- **L'Ambiance** : Fermer les rideaux ou volets, tamiser les lumières de la chambre (lampes de chevet allumées), allumer une musique douce si la domotique le permet.
- **Le Lit** : "Ouvrir" le lit. Replier la couette en angle droit du côté où le client a l'habitude de dormir. Placer les chaussons sur un tapis en lin au pied de l'ouverture.
- **Le Rafraîchissement** : Retirer les poubelles, éponger rapidement les vasques si elles ont été utilisées, changer les serviettes humides.
- **La Touche Finale** : Placer la fiche météo du lendemain sur l'oreiller, accompagnée d'un chocolat, d'une tisane, ou d'une petite attention locale. Renouveler les bouteilles d'eau sur la table de nuit.

## MODULE 7: Protocoles : Salle de Bain

---

### 7.1. La zone de tolérance zéro

La salle de bain est le lieu où le client est le plus vulnérable et donc le plus exigeant sur l'hygiène. Le nettoyage doit y être chirurgical.

### 7.2. Points de vigilance extrêmes

- **La Robinetterie (Chromerie)** : Après le nettoyage et le détartrage, la robinetterie doit être séchée et lustrée avec un chiffon sec spécifique. La moindre trace de goutte d'eau donne une impression de travail bâclé.
- **Les Joints et Bonde** : La bonde du lavabo et de la douche doit être retirée et brossée quotidiennement pour éviter l'accumulation de savon et de cheveux. L'inspectrice (Gouvernante) passera son doigt dessus.
- **Le Pliage (Folding)** : Le papier toilette doit présenter un pliage en pointe parfait. Les serviettes doivent être pliées de manière uniforme, les logos toujours orientés vers l'extérieur et alignés au millimètre.

# MODULE 8: Les Espaces Communs : Le Lobby

---

## 8.1. La Première Impression Permanente

Le Lobby (hall de réception) n'a jamais de répit. C'est le carrefour de l'hôtel. Son entretien ne s'arrête jamais et nécessite l'action continue des Équipiers (Public Area Attendants).

## 8.2. L'Organisation du Nettoyage du Lobby

| Période                              | Tâches Assignées (Équipiers)                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Travail de Nuit (Night Shift)</b> | C'est l'heure du "Heavy Cleaning". Aspiration complète, shampouinage des tapis, lustrage des marbres à la monobrosse, nettoyage des grandes baies vitrées intérieures.                                                  |
| <b>En Journée (Rondes)</b>           | Travail d'entretien et de "Styling". Ramasser les verres vides, aligner les coussins des canapés au cordeau (toutes les heures), réaligner les magazines, essuyer les traces de doigts sur les portes vitrées d'entrée. |

*Règle* : Le nettoyage de jour doit être invisible et silencieux. L'équipier s'efface toujours devant le client.

# MODULE 9: Couloirs, Ascenseurs et Escaliers

---

## 9.1. Les artères de l'hôtel

Les couloirs mènent au sanctuaire (la chambre). Une chambre parfaite perd de sa valeur si le client doit traverser un couloir sale ou encombré d'odeurs pour y accéder.

## 9.2. Standards d'entretien des circulations

- **Les Ascenseurs** : Les miroirs et les panneaux de boutons (inox) marquent instantanément les traces de doigts. Ils doivent être nettoyés plusieurs fois par jour par l'équipier. L'aspiration des rails de portes d'ascenseur est obligatoire pour éviter les pannes techniques.
- **Les Couloirs (Moquettes)** : Aspiration quotidienne. Le traitement des taches (Spot cleaning) sur la moquette doit se faire le jour même de leur apparition pour éviter l'incrustation.
- **Les Consignes de Chariot** : Les chariots de ménage des femmes de chambre et les sacs de linge ne doivent jamais bloquer la circulation, toucher les murs (traces noires) ni obstruer les portes coupe-feu.

# MODULE 10: Sanitaires Publics et Zones F&B

---

## 10.1. Le reflet de l'hygiène globale

L'état des toilettes publiques du lobby ou des restaurants détermine souvent, dans l'inconscient du client, le niveau d'hygiène des cuisines de l'établissement.

## 10.2. L'Organisation des Sanitaires Publics

- **Les Fiches de Passage (Rondes)** : Les sanitaires du rez-de-chaussée doivent être contrôlés toutes les 30 à 60 minutes selon l'affluence de l'hôtel. L'équipier signe la fiche de passage après contrôle.
- **Le Réassort** : S'assurer que le papier essuie-mains (ou les serviettes en tissu), le savon, et le papier toilette ne sont jamais vides. L'anticipation est la clé.
- **Zones F&B (Restaurants)** : Le Housekeeping gère souvent le nettoyage des sols des restaurants la nuit. Le balayage humide est obligatoire. La gestion de la salle (tables) revient à l'équipe du restaurant.

# MODULE 11: Entretien Quotidien vs Deep Cleaning

---

## 11.1. Prévenir l'usure du temps

Le nettoyage quotidien ne suffit pas à maintenir un hôtel à l'état neuf. La poussière s'infiltre dans les textiles, le calcaire s'incruste. La Gouvernante doit planifier un "Nettoyage Approfondi" (Deep Cleaning).

## 11.2. Le Programme de Deep Cleaning

| Fréquence     | Actions de Deep Cleaning (Chambres Out of Order)                                                                                     |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trimestrielle | Lavage des rideaux et voilages. Rotation et aspiration des matelas. Shampouinage complet des moquettes ou lustrage des parquets.     |
| Semestrielle  | Détartrage lourd des pommeaux de douches (Trempage au vinaigre/acide). Lessivage des murs peints pour retirer les traces de valises. |

### Planification Stratégique

Le Deep Cleaning nécessite de bloquer la vente de la chambre pendant 24 à 48h. Il doit être planifié avec le Revenue Manager lors des périodes de basse occupation.

## MODULE 12: Sécurité et Code Couleur

---

### 12.1. La chimie et la prévention

L'utilisation de détergents pose des risques pour la santé de l'employé, la dégradation du mobilier (brûlure chimique) et l'hygiène client.

### 12.2. Le Code Couleur International

Pour éviter qu'une lavette utilisée pour nettoyer l'intérieur de la cuvette des toilettes ne soit ensuite utilisée pour essuyer les verres à dents, l'industrie impose un code strict :

- **ROUGE** : Sanitaires (Cuvette des toilettes, urinoirs). Zone à haut risque bactériologique.
- **JAUNE** : Lavabos, baignoires, douches, carrelages muraux de salle de bain.
- **BLEU** : Dépoussiérage du mobilier général, portes, vitres, et surfaces de la chambre.
- **VERT** : Verrerie, tasses à café, machine Nespresso et minibar (Environnement alimentaire).

*Formation* : La Gouvernante Générale doit s'assurer que chaque nouvelle employée maîtrise ce code avant d'entrer en chambre.

# MODULE 13: Le Chariot de la Femme de Chambre

---

## 13.1. Le "Bureau" mobile

Le chariot est le poste de travail de l'employé. Son organisation reflète l'organisation mentale et professionnelle du service entier.

## 13.2. Les Règles de Tenue du Chariot

- **Ordre et Esthétique** : Le client voit le chariot dans le couloir. Il ne doit pas déborder de linge sale. Le sac poubelle doit être caché ou fermé. Les produits d'accueil doivent être rangés symétriquement sur le dessus.
- **Le Stationnement** : Placé devant la porte ouverte de la chambre nettoyée (côté mur) pour sécuriser l'accès sans bloquer complètement la circulation dans le couloir.
- **La Préparation du Soir (Restocking)** : La règle d'or veut qu'une femme de chambre vide et réassortisse entièrement son chariot à la fin de sa journée. Elle est ainsi prête à commencer à 100% de sa vitesse le lendemain matin.

## MODULE 14: L'Inspection et la Validation

---

### 14.1. Garantir l'Excellence

L'inspection est l'acte managérial central de la Gouvernante. C'est elle qui appuie sur le bouton "Validé" (Inspected) dans le système, engageant sa responsabilité personnelle sur la perfection de la chambre.

### 14.2. Le Processus d'Inspection

1. **L'Entrée** : La Gouvernante allume toutes les lumières. Elle s'arrête 5 secondes à la porte pour prendre "l'empreinte globale" (Odeur, luminosité, symétrie des éléments).
2. **Le Check Détaillé** : Utilisation d'une checklist mentale ou digitale. Test de la main (passer la main sous les meubles pour chercher un vêtement oublié). Vérification du fonctionnement de la TV et de la climatisation.
3. **La Fermeture** : Si tout est parfait, elle ferme la porte, note l'heure sur son rapport, et modifie le statut dans le PMS pour que la Réception puisse louer la chambre.

## MODULE 15: Cas Pratique N°1

---

### Nettoyage express d'une chambre "Rush"

**Contexte :** 10h00 du matin. La réception vous informe qu'un client VIP vient d'arriver épuisé. La chambre qu'il a réservée vient tout juste d'être libérée par le client précédent et est dans un état très sale. La Réception la marque en "Rush".

#### L'Action d'Organisation (Gouvernante Générale) :

1. **Communication :** Vous annoncez à la réception : "Chambre livrée dans 20 minutes". Vous dirigez le client vers le bar en lui offrant un café.
2. **Action "Commando" :** Vous (Gouvernante) entrez dans la chambre avec la femme de chambre de l'étage et un équipier appelé en renfort.
3. **Répartition :** L'équipier vide le sale et fait la salle de bain. La femme de chambre fait le lit au carré. Vous faites la poussière, remettez les produits d'accueil et faites l'inspection simultanée. Fin de l'opération en 18 minutes. La chambre est livrée.

## MODULE 16: Cas Pratique N°2

---

### Gestion d'un incident majeur (Tache incrustée)

**Contexte :** Lors d'une inspection de chambre "à blanc", vous découvrez une large tache de vin rouge incrustée en plein milieu de la moquette, laissée par le client précédent.

#### L'Action Opérationnelle :

1. **Blocage :** Vous ne validez pas la chambre. Vous informez la Réception de placer la chambre en "Out of Service" (OOS) temporairement.
2. **Action Curative :** Vous contactez immédiatement l'équipier spécialisé ou la société de nettoyage pour une intervention d'urgence avec une machine d'injection-extraction (shampouineuse) et un détachant spécifique.
3. **Facturation :** Vous contactez la Réception pour vérifier si le client précédent a déjà fait son check-out. Vous documentez la tache (photo) pour permettre à la réception de facturer des frais de nettoyage exceptionnels (Damage Fee) sur la caution du client fautif.

## MODULE 17: Cas Pratique N°3

---

### Maintenir le Lobby un jour de forte pluie

**Contexte :** Il pleut à verseants. Les clients entrent avec des parapluies trempés et des chaussures pleines de boue. Le marbre blanc du magnifique lobby de l'hôtel devient glissant, sale et dangereux en quelques minutes.

#### L'Action Préventive et Sécuritaire (Gouvernante) :

1. **Sécurisation immédiate :** Vous faites placer des panneaux jaunes "Attention Sol Glissant" (Wet Floor) à chaque entrée pour dégager la responsabilité légale de l'hôtel en cas de chute.
2. **Déploiement Matériel :** Vous faites installer des tapis absorbants supplémentaires et une station de sacs en plastique pour parapluies à l'entrée par les voituriers.
3. **Rondes Rapprochées :** Vous détachez un équipier (Houseman) en poste fixe dans le lobby. Sa mission unique pour la matinée : passer la "vadrouille" (frange sèche ou balai espagnol) toutes les 15 minutes pour garder le marbre sec et immaculé malgré les intempéries.

# CONCLUSION: Grille d'Évaluation

---

## Experte de la Propreté et de l'Organisation

L'excellence du nettoyage hôtelier ne tolère pas l'improvisation. C'est l'addition d'une rigueur absolue dans les procédures et d'une organisation logistique fluide.

### Checklist "Cleaning & Public Area Organization" :

- [ ] Les femmes de chambre appliquent-elles strictement le principe de la "Marche en Avant" et le code couleur des lavettes ?
- [ ] Les plannings quotidiens (Boards) sont-ils équilibrés pour préserver la santé physique de mon équipe ?
- [ ] Est-ce que j'inspecte personnellement les chambres VIP avant chaque arrivée ?
- [ ] Le service de couverture (Turndown) est-il exécuté avec le même niveau d'exigence que le ménage du matin ?
- [ ] Les chariots de ménage sont-ils esthétiquement irréprochables et réassortis dès la fin du shift du soir ?
- [ ] Ai-je mis en place un planning de "Deep Cleaning" régulier pour prévenir l'usure profonde des chambres ?
- [ ] Les espaces publics (Lobby, Sanitaires) bénéficient-ils de rondes de contrôle signées toutes les heures ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Opérations

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.