



NORMES D'HYGIÈNE ET DE PROPRETÉ

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 Fondements de l'Hygiène en Hôtellerie
- **MODULE 2** : La Différence entre Propre, Nettoyé et Désinfecté
- **MODULE 3** : Le Code Couleur International (Anti-Contamination)
- **MODULE 4** : La Méthode de la "Marche en Avant"
- **MODULE 5** : La Chimie du Nettoyage (Le Cercle de Sinner)
- **MODULE 6** : Protocole de Nettoyage des Sanitaires (Zone Rouge)
- **MODULE 7** : Désinfection des Points de Contact (High-Touch Areas)
- **MODULE 8** : L'Hygiène de la Literie et Prévention des Nuisibles
- **MODULE 9** : L'Hygiène du Linge (Stockage et Manipulation)
- **MODULE 10** : L'Entretien des Moquettes et Sols Durs
- **MODULE 11** : La Qualité de l'Air (Aération, VMC et Odeurs)
- **MODULE 12** : L'Hygiène du Matériel de Nettoyage (Chariots et Aspirateurs)
- **MODULE 13** : Audits et Contrôles Qualité (Bactériologiques et Visuels)
- **MODULE 14** : L'Hygiène Corporelle et Vestimentaire du Personnel
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Nettoyage d'une chambre après un client malade
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Échec critique à un audit ATP (Bioluminescence)
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Gérer une plainte client pour odeur tenace
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Garante de la Propreté"

MODULE 1: Les Fondements de l'Hygiène

1.1. Au-delà de l'esthétique

En hôtellerie, la propreté n'est pas qu'une question de rangement ou d'esthétisme. C'est avant tout une question de santé publique. Les clients confient leur intimité et leur santé à l'établissement. La Gouvernante Générale est la première ligne de défense contre les infections.

1.2. Le Risque Biologique

- **Les vecteurs de transmission** : Une chambre d'hôtel concentre les fluides corporels, les peaux mortes, les virus et les bactéries laissés par les précédents occupants.
- **La responsabilité légale** : Un client qui contracte une infection (staphylocoque, légionellose) ou qui subit une réaction allergique sévère à cause d'un manque d'hygiène peut engager la responsabilité pénale de l'hôtel.

La Règle de l'Invisible

Le travail de la femme de chambre consiste à éliminer ce qui se voit (la saleté) mais surtout à détruire ce qui ne se voit pas (les micro-organismes). La perfection esthétique n'est que la cerise sur le gâteau de la sécurité sanitaire.

MODULE 2: Propre, Nettoyé, Désinfecté

2.1. Trois niveaux d'exigence

L'erreur la plus commune dans le nettoyage est de confondre ces trois termes. La Gouvernante Générale doit former ses équipes à maîtriser la nuance.

2.2. Le lexique de l'hygiène

Terme	Définition Opérationnelle
Visuellement Propre	Aucune saleté, miette, tache ou poussière n'est visible à l'œil nu. L'espace est rangé. (Ex: Un bureau essuyé avec un chiffon sec).
Nettoyé (Détergence)	Action d'éliminer les salissures adhérentes grâce à une action mécanique et un produit détergent (savon). L'eau et le savon éliminent la graisse, mais ne tuent pas tous les microbes.
Désinfecté	Utilisation d'un agent chimique (virucide/bactéricide) conçu pour détruire 99,9% des micro-organismes pathogènes. <i>Attention : On ne peut désinfecter qu'une surface préalablement nettoyée.</i>

MODULE 3: Le Code Couleur International

3.1. Prévenir la contamination croisée

La contamination croisée se produit lorsqu'une bactérie (ex: E. coli présente dans les toilettes) est transportée par l'employée vers une zone saine (ex: le verre à dents du client). Le code couleur est la parade absolue.

3.2. Le Standard des Lavettes

- **ROUGE (Zone à très haut risque)** : Strictement réservé à l'intérieur de la cuvette des toilettes, aux urinoirs et à la balayette WC.
- **JAUNE (Zone Sanitaire)** : Réservé aux lavabos, parois de douche, baignoires, carrelages muraux et extérieur des toilettes.
- **BLEU (Zone de Vie)** : Utilisé pour le dépoussiérage général de la chambre (bureaux, tables de nuit, miroirs, portes, plinthes).
- **VERT (Zone Alimentaire)** : Exclusif à l'espace F&B (Minibar, machine à café, bouilloire, plateaux, verrerie).

Règle de gestion : Une lavette rouge qui touche un bureau entraîne un blâme immédiat.

MODULE 4: La Méthode "Marche en Avant"

4.1. L'organisation de l'espace

Inspirée de la restauration, la "Marche en Avant" est un protocole de nettoyage conçu pour ne jamais faire reculer le propre vers le sale.

4.2. Les trois règles de la Marche en Avant

1. **De l'extérieur vers l'intérieur** : Retirer tout le "sale" de la chambre (draps usagés, poubelles, plateaux repas) AVANT d'introduire le "propre" (nouveaux draps, produits d'accueil). Cela évite que les draps propres ne frôlent les poubelles.
2. **Du plus haut vers le plus bas** : Toujours dépoussiérer les corniches, le haut des cadres et les meubles avant de nettoyer le sol. La gravité fait tomber la poussière.
3. **Du plus propre vers le plus sale** : Dans la salle de bain, nettoyer le lavabo et la douche (Jaune) AVANT de nettoyer les toilettes (Rouge). Cela limite la propagation des bactéries, même en cas d'erreur de lavette.

MODULE 5: La Chimie (Le Cercle de Sinner)

5.1. L'équation du nettoyage parfait

Le nettoyage résulte de l'action combinée de quatre facteurs, théorisés par le chimiste Herbert Sinner. Si la Gouvernante diminue un de ces facteurs, elle doit compenser par un autre.

5.2. Les 4 Facteurs (T.A.C.T.)

Facteur	Explication et Application au Housekeeping
Température	L'eau chaude augmente l'efficacité des détergents (fond la graisse). <i>Action : Toujours utiliser de l'eau chaude pour laver le sol des salles de bain.</i>
Action Mécanique	L'effort physique (frotter avec une éponge ou une brosse).
Chimie (Produit)	La concentration et le pH du produit. Utiliser un acide pour le calcaire, une base pour la graisse.
Temps d'Action	Le temps de contact nécessaire. Un désinfectant vaporisé et essuyé 2 secondes après ne sert à rien. Il faut 2 à 5 minutes pour tuer les virus.

MODULE 6: Protocole de la Zone Rouge (Sanitaires)

6.1. Le danger invisible

Les toilettes concentrent les agents pathogènes (staphylocoques, coliformes fécaux). Leur nettoyage nécessite une méthode chirurgicale.

6.2. La SOP de Désinfection des WC

- **Étape 1 (Temps d'action)** : Tirer la chasse d'eau. Appliquer le gel détartrant/désinfectant sous les rebords de la cuvette. Laisser agir 5 minutes (Pendant ce temps, nettoyer le reste de la salle de bain avec la lavette Jaune).
- **Étape 2 (Brossage)** : Brosser énergiquement l'intérieur avec la balayette, en insistant sous les rebords et au fond. Tirer la chasse pour rincer. Rincer la brosse dans l'eau claire de la cuvette.
- **Étape 3 (Extérieur)** : Avec la **Lavette Rouge** imprégnée de désinfectant, nettoyer le réservoir, le bouton de la chasse, la lunette (dessus et dessous), l'abattant, puis le pied des toilettes.
- **Étape 4 (Finition)** : Laisser sécher à l'air libre ou utiliser une microfibre sèche spécifique pour lustrer si le standard LQA l'exige.

MODULE 7: Désinfection des Points de Contact

7.1. Les nids à virus (High-Touch Areas)

La pandémie a mis en lumière l'importance des surfaces fréquemment touchées par les mains de différents clients. Ces points sont les principaux vecteurs de la grippe, de la gastro-entérite ou du Covid-19.

7.2. La check-list "High-Touch"

La Gouvernante doit s'assurer que les éléments suivants sont traités avec un **virucide/bactéricide** à chaque départ (Check-out) :

- **Électronique** : Télécommande de la télévision (essentiel), téléphone de la chambre, thermostat de la climatisation, réveil, tablette tactile.
- **Quincaillerie** : Poignées de la porte d'entrée, de la salle de bain, des armoires, du minibar, et les poignées des fenêtres.
- **Éclairage** : Tous les interrupteurs (entrée, chevet, salle de bain).
- **Sanitaires** : Distributeurs de savon, bouton de chasse d'eau, poignée de douche.

MODULE 8: Hygiène de la Literie et Nuisibles

8.1. Le sanctuaire du client

Le client passe 8 heures par jour en contact direct avec le lit. L'hygiène doit y être irréprochable et la détection des nuisibles constante.

8.2. Les Protections et la Détection

Élément	Standard d'Hygiène
Les Alèses (Protège-matelas)	Doivent être vérifiées à chaque départ. La moindre tache jaune (sueur) ou trace de fluide impose un changement immédiat de l'alèse. L'alèse protège l'investissement du matelas.
Les Oreillers	Les sous-taies d'oreillers doivent être lavées régulièrement. Tout oreiller présentant une auréole jaune doit être jeté (Rebut).
Détection Punaises de lit	Lors du déshabillage du lit, la femme de chambre doit inspecter les coutures (passepoils) du matelas à la recherche de points noirs (déjections) ou de minuscules taches de sang.

MODULE 9: L'Hygiène du Linge (Stockage)

9.1. Le risque de recontamination

Le linge propre qui sort de la blanchisserie est bactériologiquement sain (lavage à 60°C ou +). Cependant, s'il est mal stocké, il se recontamine instantanément.

9.2. Les Règles de Manipulation du Linge

- **Le Lavage des mains** : Une femme de chambre qui a manipulé du linge sale (Stripping) doit se laver les mains (ou changer de gants/utiliser du gel hydroalcoolique) AVANT de toucher le linge propre pour refaire le lit.
- **Le Stockage sur le Chariot** : Le linge propre ne doit jamais toucher le linge sale ou le sac poubelle sur le chariot de ménage.
- **Les Offices d'Étages (Pantries)** : Les draps propres doivent être stockés sur des étagères propres. Il est formellement interdit de poser du linge propre (même une serviette) sur le sol.

MODULE 10: Entretien des Moquettes et Sols Durs

10.1. Le plus grand réceptacle de saleté

Les sols accumulent 100% de la poussière qui retombe et des bactéries rapportées par les chaussures. Un sol mal entretenu dégage une odeur de renfermé.

10.2. Protocoles pour les Sols

- **L'Aspiration Filtre HEPA** : Les aspirateurs doivent être équipés de filtres HEPA (High Efficiency Particulate Air) pour capturer les micro-particules et acariens sans les recracher dans l'air de la chambre.
- **Le "Spot Cleaning"** : Les taches sur les moquettes doivent être traitées le jour même de leur apparition avec un détachant spécifique avant qu'elles ne s'incrusteront dans la fibre.
- **Les Sols Durs (Marbre/Carrelage)** : Toujours balayer/aspirer avant de laver (lavage à la frange plate microfibre). Laver en "S" (godille) en reculant vers la sortie. Changer l'eau des seaux très régulièrement pour ne pas laver avec de l'eau sale.

MODULE 11: La Qualité de l'Air (Odeurs et VMC)

11.1. L'hygiène olfactive

L'air confiné concentre les virus, le CO_2 et l'humidité. Une chambre qui "sent le propre" est avant tout une chambre aérée, et non une chambre aspergée de parfum chimique lourd.

11.2. Aération et Ventilation

Action	Standard Opérationnel
L'Aération Quotidienne	Dès l'entrée en chambre, ouvrir la fenêtre en grand. L'aération "choc" pendant 15 minutes renouvelle l'air, évacue l'humidité de la salle de bain et dissipe l'odeur corporelle.
Nettoyage des Filtres (VMC)	Les bouches d'extraction d'air dans les salles de bain s'encrassent de poussière, ce qui bloque l'évacuation de l'humidité (créant des moisissures). Elles doivent être dépoussiérées à chaque départ.
L'Usage des Parfums	Le désodorisant (Room spray) ne doit être utilisé qu'avec parcimonie. Il masque la saleté mais ne la détruit pas. Pulvériser vers le centre de la pièce, jamais sur les tissus.

MODULE 12: L'Hygiène du Matériel de Nettoyage

12.1. Nettoyer les outils de nettoyage

On ne peut pas rendre une chambre propre avec du matériel sale. Un aspirateur qui sent mauvais va empesté chaque chambre où il passe.

12.2. L'Entretien du Chariot et des Outils

- **Le Chariot de Ménage** : Il doit être lavé et désinfecté intégralement (étagères, montants) par la femme de chambre à la fin de chaque journée.
- **Les Aspirateurs** : Les sacs pleins doivent être changés avant qu'ils n'éclatent. Les brosses doivent être nettoyées quotidiennement (retrait des cheveux emmêlés). Le filtre mousse doit être lavé.
- **Les Lavettes et Microfibres** : Elles ne doivent jamais être rincées et réutilisées d'une chambre à l'autre sans lavage à 60°C. La femme de chambre doit partir avec un stock suffisant de lavettes propres (1 jeu par chambre).

MODULE 13: Audits et Contrôles Qualité

13.1. Faire parler l'invisible

La Gouvernante Générale doit s'assurer que le standard bactériologique est respecté en utilisant des outils de mesure scientifiques, au-delà du simple regard.

13.2. Les Outils d'Audit d'Hygiène

- **La Lampe à Lumière Noire (UV)** : Utilisée lors des "Deep Checks" par les superviseurs. La lumière UV révèle immédiatement les résidus d'urine invisibles sur la cuvette des toilettes, ou le sang sur les matelas.
- **Les Tests ATP (Bioluminescence)** : L'outil ultime. La Gouvernante frotte un écouvillon (Coton-tige) sur la télécommande, l'insère dans le luminomètre ATP. La machine donne un chiffre. Si > 100 RLU, la surface est contaminée et la désinfection a échoué.
- **L'Audit Visuel LQA** : Basé sur des checklists très strictes : traces de doigts sur les interrupteurs, calcaire sur le mousseur du robinet.

MODULE 14: L'Hygiène du Personnel (Grooming)

14.1. L'image du standard d'hygiène

Le personnel est le premier représentant de la propreté de l'hôtel. Un employé dont l'hygiène personnelle est douteuse détruit la confiance du client en la propreté de sa chambre.

14.2. Les Standards de Grooming (Personnel d'étage)

Élément	Standard d'Hygiène Professionnelle
Les Mains et Ongles	Les ongles doivent être courts, propres et sans vernis (ou vernis transparent/clair). Le vernis écaillé abrite des bactéries. Lavage des mains obligatoire après chaque chambre.
Les Cheveux	Toujours attachés (chignon ou queue de cheval courte) pour éviter que des cheveux ne tombent sur le lit propre ou dans la salle de bain pendant le nettoyage.
L'Uniforme	Fourni propre par l'hôtel. Il doit être changé quotidiennement. Aucun bijou pendant (risques de sécurité, déchirures des draps ou rayures sur les meubles).

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Nettoyage après un client malade (Risque Bio)

Contexte : Le client de la chambre 210 vient de faire son check-out. Il avait signalé à la réception avoir souffert d'une forte gastro-entérite toute la nuit. La chambre est déclarée en "Risque Biologique".

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Protection de l'Équipe :** Interdiction à la femme de chambre d'entrer sans EPI (Équipement de Protection Individuelle) : Gants jetables, masque, et surblouse.
2. **Isolation du Linge :** Tout le linge de lit et de bain (même s'il semble propre) est manipulé avec précaution, enfermé immédiatement dans un sac hydrosoluble jaune spécifique "Risque Bio", directement envoyé à la blanchisserie.
3. **Désinfection de Choc :** Aération prolongée. Désinfection totale de la salle de bain à l'eau de javel (ou virucide puissant). Traitement de tous les points de contact de la chambre. L'aspirateur utilisé devra avoir son filtre changé après l'opération.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Échec critique à un audit ATP (Bioluminescence)

Contexte : La Direction Générale mandate un audit d'hygiène inopiné. L'auditeur teste trois verres à dents emballés dans du plastique avec un écouvillon ATP. Les trois verres affichent des taux critiques de bactéries. C'est un "Fail".

L'Action Corrective (Root Cause Analysis) :

1. **Recherche de l'Erreur :** Vous interrogez l'équipe. Vous découvrez que les femmes de chambre nettoient les verres dans les lavabos des chambres avec du produit vaisselle, puis les essuient avec des lavettes vertes avant de les remettre dans des sacs en plastique.
2. **Correction de la Procédure :** Laver les verres en chambre est une hérésie hygiénique. La lavette est un nid à bactéries et le séchage est imparfait.
3. **Nouvelle SOP :** Vous instaurez un "Set-up Tournant". Les femmes de chambre retirent tous les verres usagés, les descendent à la plonge du restaurant (lavage industriel à haute température), et remontent des verres propres, scellés, fournis par le F&B.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Gérer une plainte client pour odeur tenace

Contexte : Un VIP arrive dans une Suite. Cinq minutes plus tard, il redescend furieux à la réception : "La chambre sent une odeur affreuse d'égout, c'est intolérable."

L'Action de la Gouvernante Générale :

1. **Désamorcer :** Reloger le VIP immédiatement avec des excuses. Ne pas essayer de "masquer" l'odeur avec du parfum devant lui.
2. **Le Diagnostic Technique :** Vous montez dans la Suite. L'odeur d'égout provient de la salle de bain. Vous vérifiez le siphon de la baignoire et la bonde d'évacuation au sol (Siphon de sol). L'eau s'est évaporée car la baignoire n'a pas été utilisée depuis 1 semaine, cassant le "bouchon d'eau" et laissant remonter les gaz d'égouts.
3. **La Règle Préventive (Flushing) :** Vous rappelez à votre équipe que lors du nettoyage des chambres inoccupées (Show-rooms), il est obligatoire de faire couler un litre d'eau dans chaque bonde pour reconstituer le siphon hydraulique et bloquer les odeurs.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Garante de la Propreté et de la Santé

Le luxe hôtelier repose sur une promesse de sécurité et de pureté. La Gouvernante Générale est l'officier de santé publique de l'établissement.

Checklist "Hygiene & Cleanliness Standards" :

- [] Mes équipes maîtrisent-elles la différence entre un nettoyage visuel et une désinfection bactériologique (Virus) ?
- [] Le Code Couleur des lavettes (Rouge, Jaune, Bleu, Vert) est-il strictement respecté sans aucune déviation possible ?
- [] La désinfection des "High-Touch Areas" (télécommandes, poignées) fait-elle partie de la SOP obligatoire à chaque Check-out ?
- [] La "Marche en Avant" est-elle appliquée pour éviter que le linge sale ne contamine le linge ou le chariot propre ?
- [] Les femmes de chambre connaissent-elles la procédure de sécurité (ISO/ FDS) pour ne jamais mélanger de produits chimiques ?
- [] Est-ce que j'effectue des contrôles inopinés (Lumière UV ou Testeurs ATP) pour valider l'efficacité de la désinfection ?
- [] Le standard d'hygiène personnelle et vestimentaire (Grooming) de mon équipe reflète-t-il l'excellence de l'hôtel ?

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.