



RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Management & Santé au Travail" - Édition Complète

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Les Enjeux de la Santé et Sécurité au Travail (SST)
- **MODULE 2** : Le Cadre Légal et le Document Unique (DUERP)
- **MODULE 3** : Les Équipements de Protection Individuelle (EPI)
- **MODULE 4** : Ergonomie et Prévention des TMS (Troubles Musculosquelettiques)
- **MODULE 5** : Prévention des Risques Chimiques (FDS et Étiquetage)
- **MODULE 6** : Prévention des Risques Biologiques (Sang, Seringues, Linge)
- **MODULE 7** : Prévention des Chutes de Plain-Pied et Glissades
- **MODULE 8** : Risques Électriques et Utilisation du Matériel Mécanisé
- **MODULE 9** : Sécurité Incendie (Prévention, Alerte et Évacuation)
- **MODULE 10** : Gestion des Déchets et des DASRI (Déchets d'Activités de Soins)
- **MODULE 11** : Le Rôle du CSE et la Déclaration des Accidents du Travail
- **MODULE 12** : L'Hygiène Corporelle et le Grooming du Personnel
- **MODULE 13** : Risques Psychosociaux (RPS) : Stress et Harcèlement
- **MODULE 14** : Animation de la Sécurité : Le "Quart d'heure Sécurité"
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Réaction face à un accident de plain-pied
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Piqûre accidentelle avec une seringue usagée
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Refus de porter les Équipements de Protection
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Manager de la Prévention"

MODULE 1: Les Enjeux de la Santé et Sécurité

1.1. Protéger le capital humain

Le département des étages est l'un des secteurs les plus accidentogènes de l'hôtellerie. La Gouvernante Générale a une obligation de résultat en matière de sécurité : elle doit s'assurer que chaque collaborateur rentre chez lui le soir en aussi bonne santé qu'à son arrivée le matin.

1.2. Les trois impacts de la non-sécurité

- **Impact Humain** : Douleurs chroniques, incapacité de travail, perte de salaire pour l'employé, baisse du moral de l'équipe entière.
- **Impact Financier** : Augmentation des cotisations d'accidents du travail, coût de l'intérim pour remplacer les absents, frais médicaux.
- **Impact Opérationnel** : Désorganisation des plannings, perte de productivité, et baisse de la qualité du service offert au client.

La Règle Zéro Compromis

La sécurité passe avant la rapidité. Aucune urgence opérationnelle (chambre "Rush", arrivée VIP) ne justifie qu'un employé contourne une règle de sécurité.

MODULE 2: Le Cadre Légal et le DUERP

2.1. L'obligation réglementaire

L'employeur est responsable pénalement de la santé et de la sécurité de ses salariés. La Gouvernante Générale est la représentante de l'employeur sur le terrain et doit appliquer la loi stricte en matière de prévention.

2.2. Le Document Unique (DUERP)

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) est obligatoire. La Gouvernante doit participer à sa rédaction et à sa mise à jour annuelle.

Étape d'Évaluation	Exemple au Département des Étages
Identifier le danger	Le produit détartrant acide utilisé dans les salles de bain.
Évaluer le risque	Risque de brûlure chimique cutanée ou oculaire lors du transvasement (Fréquence : Quotidienne / Gravité : Élevée).
Plan d'action de prévention	Installation de centrales de dilution automatiques, port obligatoire de gants en nitrile et de lunettes de protection.

MODULE 3: Les Équipements de Protection (EPI)

3.1. Le dernier rempart

Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) doivent être fournis gratuitement par l'employeur. La Gouvernante Générale doit s'assurer qu'ils sont disponibles, en bon état, et surtout, qu'ils sont portés.

3.2. Les EPI du Housekeeping

- **Gants de protection** : Gants ménagers (chimie) ou gants en nitrile à usage unique (risque biologique). Interdiction de travailler à mains nues lors de l'utilisation de détergents ou du nettoyage des sanitaires.
- **Chaussures de sécurité/travail** : Doivent être fermées, antidérapantes (norme SRC) et offrir un bon maintien de la voûte plantaire pour absorber les chocs des milliers de pas quotidiens.
- **Masques et Lunettes** : Obligatoires lors de la manipulation de produits très volatils, lors des procédures de désinfection lourde (Covid, gastro-entérite) ou lors de la dilution manuelle de produits purs.

MODULE 4: Prévention des TMS

4.1. L'ennemi numéro un

Les Troubles Musculosquelettiques (Lombalgies, tendinites des épaules et poignets) représentent plus de 80% des maladies professionnelles dans les étages. La prévention est ergonomique et biomécanique.

4.2. Stratégies de lutte contre les TMS

Facteur de Risque	Mesure de Prévention (Gouvernante)
Posture : Faire le lit (Flexion extrême du dos)	Installation de lève-lits (mécanisme surélevé). Formation aux postures : plier les genoux, garder le dos droit, fente avant.
Port de charges : Le chariot (Poussée de 50 à 80 kg)	Motorisation des chariots lourds ou utilisation de caddies modulaires légers. Règle absolue : Pousser le chariot, ne jamais le tirer.
Mouvements répétitifs (Nettoyage des vitres/baignoires)	Fournir des outils adaptés : Manches télescopiques longs pour ne pas s'étirer ni se baisser. Rotation des tâches entre les équipiers.

MODULE 5: Prévention des Risques Chimiques

5.1. La chimie au quotidien

Le personnel de nettoyage manipule des produits corrosifs, irritants ou toxiques. Un accident chimique pardonne rarement (brûlure, inhalation mortelle).

5.2. Les Règles de Sécurité Chimique

- **Interdiction absolue de mélange** : Ne jamais mélanger de l'eau de Javel avec un produit détartrant acide. La réaction crée un gaz toxique (dichlore) mortel en milieu clos.
- **Les Fiches de Données de Sécurité (FDS)** : Elles doivent être affichées ou accessibles dans chaque office d'étage. Elles indiquent les gestes de premiers secours en cas de projection.
- **L'Étiquetage** : Tout transvasement de produit dans un vaporisateur (spray) doit impérativement comporter une étiquette conforme indiquant le nom du produit et ses pictogrammes de danger. Ne JAMAIS utiliser de bouteilles d'eau minérale vides.

MODULE 6: Prévention des Risques Biologiques

6.1. Le contact avec l'intime

Les équipes d'étages sont exposées aux fluides corporels (sang, vomi, salive), aux déchets hygiéniques et au linge souillé, vecteurs potentiels de maladies (Hépatites, VIH, staphylocoques).

6.2. Procédures de Sécurité Biologique

- **Le "Stripping" du lit** : Ne jamais secouer les draps lors du déshabillage du lit (cela disperse les bactéries et squames dans l'air). Ne jamais "serrer" les draps sales contre soi en les transportant.
- **Le Lavage des mains** : Port de gants obligatoire. Mais le gant ne remplace pas le lavage. Les mains doivent être lavées ou désinfectées au gel hydroalcoolique **entre chaque chambre**.
- **Nettoyage d'un fluide corporel** : Utiliser un kit de déversement (Spill kit) avec poudre absorbante, gants épais et masque. Placer les déchets dans un sac spécifique "Risque Bio".

MODULE 7: Chutes de Plain-Pied et Glissades

7.1. Le risque le plus fréquent

C'est la première cause d'accident du travail avec arrêt en hôtellerie (devant les TMS). Un sol mouillé, une moquette plissée ou un couloir encombré provoquent des chutes aux conséquences graves.

7.2. Les Règles de Prévention

Situation à risque	Action Corrective Obligatoire
Lavage des sols durs (Lobby, salles de bain)	Mise en place systématique du panneau jaune (tréteau) "Attention Sol Glissant" (Wet Floor) avant de commencer à laver, et jusqu'au séchage complet.
Câbles électriques (Aspirateur, cireuse)	Ne jamais tendre le câble en travers du couloir. Brancher l'aspirateur sur la prise la plus proche (à l'intérieur de la chambre).
Obstacles dans les couloirs	Ne jamais laisser de sacs poubelles, plateaux de room service ou aspirateurs traîner au milieu du couloir. Ranger tout le matériel sur le chariot ou dans l'office.

MODULE 8: Risques Électriques et Machines

8.1. L'utilisation du matériel mécanisé

L'eau et l'électricité ne font pas bon ménage. Le personnel des étages utilise quotidiennement des aspirateurs, monobrosses, nettoyeurs vapeur et fers à repasser.

8.2. Les Règles de Sécurité Matérielle

- **L'Inspection visuelle avant utilisation** : Chaque employé doit vérifier l'état du câble d'alimentation de son aspirateur avant de commencer son shift. Si la gaine est coupée ou les fils apparents, l'appareil doit être immédiatement mis hors service (Étiquette rouge).
- **Le débranchement** : Ne jamais débrancher un appareil en tirant sur le fil depuis le fond de la pièce. Marcher jusqu'à la prise et tirer doucement sur la fiche.
- **L'humidité** : Interdiction formelle d'utiliser des appareils électriques branchés sur le secteur avec les mains ou les gants mouillés.

MODULE 9: Sécurité Incendie

9.1. Prévenir et réagir

Dans un établissement recevant du public, l'incendie est le risque ultime. Le personnel d'étage est le garant du respect des normes de sécurité passive dans les couloirs.

9.2. Les missions incendie du Housekeeping

- **Dégagement des accès** : Aucune porte coupe-feu ne doit être bloquée en position ouverte par une cale (C'est un délit pénal). Aucun chariot de linge ne doit obstruer l'accès aux extincteurs, RIA, ou aux issues de secours.
- **Détection** : Les femmes de chambre doivent vérifier visuellement que le détecteur de fumée au plafond des chambres n'a pas été masqué ou débranché par un client (fumeur).
- **Le Rôle de Serre-file** : En cas d'alarme, les Gouvernantes d'étages ont souvent la mission de frapper à toutes les portes de leur secteur pour s'assurer que les clients évacuent, avant d'évacuer elles-mêmes en dernier (Serre-file).

MODULE 10: Gestion des Déchets et DASRI

10.1. Le danger des objets coupants

La gestion des poubelles est risquée. La découverte de bris de verre, lames de rasoir ou seringues usagées est fréquente en hôtellerie.

10.2. Protocoles de sécurité (Déchets)

Règle Absolue	Procédure Opérationnelle
Ne jamais "tasser"	Interdiction formelle de pousser les déchets au fond de la poubelle avec la main ou le pied pour faire de la place. C'est la première cause de piqûre grave.
Saisie des déchets	Ne jamais fouiller dans la corbeille. Retourner la corbeille au-dessus du grand sac poubelle du chariot pour la vider par gravité.
Gestion des Seringues (DASRI)	Ne jamais toucher une seringue. Appeler la Sécurité ou le Superviseur qui utilisera une pince et une "Boîte à aiguilles" spécifique (boîte jaune DASRI) pour incinération sécurisée.

MODULE 11: CSE et Accident du Travail

11.1. Le suivi administratif de la sécurité

Lorsqu'un accident survient, la Gouvernante Générale a des obligations légales immédiates de déclaration et d'analyse.

11.2. Le processus d'Accident du Travail (AT)

- **1. Les premiers secours** : Sécuriser la zone. Appeler le SST (Sauveteur Secouriste du Travail) de l'hôtel ou les pompiers si grave.
- **2. L'inscription au registre** : Tout incident bénin (ex: petite coupure soignée avec un pansement) doit être consigné dans le "Registre d'Infirmierie" pour laisser une trace en cas de complication ultérieure.
- **3. La Déclaration (48h)** : L'employeur doit déclarer l'accident du travail à la CPAM dans les 48h.
- **4. L'Enquête avec le CSE** : La Gouvernante et un membre du Comité Social et Économique (CSE - ex CHSCT) analysent la cause (Arbre des causes) pour modifier la SOP et éviter que l'accident ne se reproduise.

MODULE 12: Hygiène Corporelle et Grooming

14.1. L'image et la propreté

En hôtellerie, l'hygiène du personnel (Grooming) est une obligation double : elle garantit la sécurité sanitaire (anti-contamination) et reflète le niveau de standing de l'établissement.

14.2. Les Règles de Présentation et d'Hygiène

- **Le Lavage des Mains** : Obligatoire avant la prise de poste, après chaque pause, en sortant d'une chambre, et particulièrement après avoir retiré ses gants (la macération dans les gants favorise les bactéries).
- **Les Cheveux et Bijoux** : Les cheveux longs doivent être impérativement attachés (chignon ou queue de cheval) pour éviter qu'ils ne tombent sur les lits propres. Les bijoux pendants (colliers, créoles) et les bagues (hors alliance) sont interdits car ils risquent de se coincer dans les machines ou de rayer le mobilier.
- **L'Uniforme** : Doit être propre et changé régulièrement. Un uniforme taché de javel ou de graisse perd sa fonction protectrice et esthétique.

MODULE 13: Risques Psychosociaux (RPS)

13.1. Protéger la santé mentale

Les RPS (stress, épuisement, harcèlement) sont aussi dangereux que les risques physiques. La Gouvernante Générale doit veiller au climat social pour éviter le burn-out de ses équipes.

13.2. Les leviers de prévention des RPS

Source de Stress	Action Managériale Préventive
Surcharge de Travail	Assurer l'équité des plannings (Boards). Ne jamais imposer plus de chambres que le standard sans compenser par du temps ou une aide physique (équiper en renfort).
Harcèlement ou Agressivité	(Venant de clients ou de collègues). Politique de "Tolérance Zéro". Soutenir publiquement son employé face à un client injurieux et isoler immédiatement tout collaborateur au comportement toxique.
Manque de Reconnaissance	Pratiquer le feedback positif quotidien et dire "Bonjour/Merci" en utilisant les prénoms de chacun.

MODULE 14: L'Animation de la Sécurité

14.1. Faire vivre la prévention

La sécurité s'oublie avec la routine. L'affichage de règlements ne suffit pas ; la Gouvernante Générale doit animer la sécurité au quotidien.

14.2. Le "Quart d'Heure Sécurité"

- **Le Principe** : Dédier 5 à 10 minutes du briefing matinal, une fois par semaine, exclusivement à un thème de sécurité.
- **La Pédagogie** : Pas de long discours. Une démonstration physique.
Exemple : Demander à un équipier de montrer devant tout le monde la bonne posture pour plier les genoux et soulever une charge lourde.
- **Les Retours d'Expérience (REX)** : Discuter ouvertement des "Presque-Accidents" (Near Misses) de la semaine. "Mardi, quelqu'un a failli glisser sur une flaque dans le couloir de service. Comment aurions-nous pu l'éviter ?" (Apprentissage collectif sans punition).

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Réaction face à un accident de plain-pied

Contexte : Vous êtes appelée d'urgence au 3ème étage. Un valet de chambre a glissé sur le sol mouillé d'une salle de bain en marbre qu'il venait de laver. Il est au sol, se tient le genou, et semble souffrir intensément.

L'Action de la Gouvernante Générale (Sécurisation) :

1. **Protéger** : Ne pas déplacer le blessé. Sécuriser la zone en bloquant la porte de la chambre ouverte pour s'assurer que personne d'autre n'entre (et ne glisse).
2. **Alerter** : Appeler la Sécurité de l'hôtel (SST) pour les premiers soins, et demander l'appel aux pompiers (18 / 112) pour un avis médical.
3. **Administrer / Analyser** : Inscrire l'accident au registre. Déclarer l'AT dans les 48h. L'enquête montre que le valet portait des chaussures de ville au lieu de ses chaussures de sécurité antidérapantes (SRC). Un rappel ferme du règlement vestimentaire (EPI) est planifié pour tout le service.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Piqûre avec une seringue usagée

Contexte : Une femme de chambre vient vous voir, paniquée et en larmes. En vidant la corbeille à papier de la salle de bain (en y plongeant la main), elle s'est piquée l'index avec une aiguille (seringue d'insuline ou drogue) laissée par le client.

Le Protocole d'Urgence Absolue (AES - Accident d'Exposition au Sang) :

1. **Action Médicale Immédiate :** Vous la calmez, l'emmenez au point d'eau le plus proche. Ne pas faire saigner (ne pas presser la plaie). Nettoyer à l'eau et au savon, rincer, puis désinfecter abondamment avec de la Bétadine ou de l'alcool à 70° pendant 5 minutes.
2. **Prise en charge Urgences :** La diriger immédiatement (en taxi payé par l'hôtel) vers les Urgences Hospitalières pour une évaluation du risque infectieux (VIH, Hépatites) et mise sous traitement prophylactique préventif.
3. **Prévention (Action Terrain) :** Récupérer la seringue avec des pinces et la placer dans une boîte jaune DASRI. Le lendemain, faire un "Quart d'heure sécurité" choc : "On ne plonge JAMAIS les mains dans une poubelle, on retourne la poubelle !".

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Refus de porter les EPI

Contexte : Vous constatez pour la troisième fois que Sarah, une femme de chambre expérimentée, refuse de mettre des gants pour manipuler le produit détartrant des WC. Elle affirme : "Les gants me font transpirer et je perds le sens du toucher pour vérifier si la vasque est propre."

L'Action de Recadrage Sécuritaire :

1. **Le Rappel Légal :** L'employeur est responsable, mais le salarié a aussi une obligation légale de prendre soin de sa propre sécurité. Vous la convoquez en entretien.
2. **L'Information (Le Pourquoi) :** Vous sortez la Fiche de Données de Sécurité (FDS) du détartrant et lui montrez le pictogramme "Corrosif : Provoque de graves brûlures de la peau". Vous lui expliquez qu'une projection détruira sa peau.
3. **La Solution Alternative et Sanction :** Vous proposez d'essayer une taille de gants plus fine ou un modèle en nitrile plutôt qu'en latex. Toutefois, vous lui signifiez un avertissement verbal formel : si elle est reprise sans gants, elle sera sanctionnée, car l'hôtel ne peut pas transiger avec sa santé.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Manager de la Prévention

Un bon manager n'est pas seulement jugé sur la propreté de son hôtel, mais sur sa capacité à préserver l'intégrité physique et mentale de ceux qui nettoient.

Checklist "Health & Safety Management" :

- ☐ Ai-je participé à la mise à jour annuelle du Document Unique (DUERP) pour les métiers des étages ?
- ☐ Le port des EPI (Gants, Chaussures antidérapantes) est-il imposé et vérifié lors de mes rondes quotidiennes ?
- ☐ Les produits chimiques sont-ils stockés en sécurité, étiquetés, et accompagnés de leurs fiches FDS dans chaque office ?
- ☐ Mes équipes ont-elles été formées aux gestes et postures (lève-lits, manipulation de charges) pour lutter contre les TMS ?
- ☐ Est-ce que j'organise régulièrement des briefings de sécurité (Quart d'heure sécurité) pour maintenir la vigilance de l'équipe ?
- ☐ La procédure d'évacuation incendie (et mon rôle de coordinateur de zone) est-elle claire pour moi et mes superviseurs ?
- ☐ Suis-je à l'écoute des signes de fatigue ou de stress (RPS) au sein de mon équipe pour prévenir l'épuisement professionnel ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Santé au Travail

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