



PROCÉDURES EN CAS D'URGENCE

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

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

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Introduction à la Gestion d'Urgence au Housekeeping
- **MODULE 2** : Le Rôle de la Gouvernante Générale (Cellule de Crise)
- **MODULE 3** : Urgence Incendie (Prévention et Évacuation des Étages)
- **MODULE 4** : Urgence Médicale (Malaise ou accident client)
- **MODULE 5** : Découverte d'un Décès en Chambre (Protocole de discrétion)
- **MODULE 6** : Menaces Sécuritaires et Sûreté (Intrusion, Agression)
- **MODULE 7** : Alerte à la Bombe et Gestion des Colis Suspects
- **MODULE 8** : Catastrophes Naturelles (Inondations, Séismes)
- **MODULE 9** : Pannes Techniques Majeures (Blackout, Ascenseurs)
- **MODULE 10** : Accidents du Travail Graves de l'Équipe des Étages
- **MODULE 11** : Urgences Chimiques Majeures (Déversement Toxique)
- **MODULE 12** : Communication de Crise (Codes Radio et Médias)
- **MODULE 13** : Prise en Charge Psychologique Post-Crise de l'Équipe
- **MODULE 14** : Le Plan de Continuité d'Activité (BCP) du Housekeeping
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Femme de chambre face à un client inanimé
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Incendie au 3ème étage (Évacuation)
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Fuite de gaz et confinement
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Manager des Urgences"

MODULE 1: La Gestion d'Urgence aux Étages

1.1. Les yeux et les oreilles de l'hôtel

Le personnel du Housekeeping est réparti dans tout l'hôtel, à chaque étage, dans chaque recoin, de jour comme de nuit. Ils sont statistiquement les premiers à découvrir une situation d'urgence (feu, fuite d'eau, client malade, colis suspect).

1.2. La préparation mentale

- **La Panique tue plus que le danger** : Une femme de chambre qui crie dans les couloirs crée un mouvement de foule dangereux. La formation aux procédures vise à transformer la peur en action mécanique (réflexe).
- **La Protection avant tout** : Le premier réflexe d'un employé ne doit jamais être de jouer au héros, mais de se protéger, d'isoler le danger et de donner l'alerte.

La Règle d'Or de l'Urgence

La qualité d'une réaction d'urgence dépend exclusivement de la qualité de la préparation. "Ce qu'on n'a pas répété en temps de paix ne fonctionnera pas en temps de guerre."

MODULE 2: Le Rôle de la Gouvernante Générale

2.1. Membre clé de la Cellule de Crise

En cas d'urgence majeure, la Direction forme une "Cellule de Crise" (Incident Command System). La Gouvernante Générale y joue un rôle logistique vital.

2.2. Ses responsabilités dans la crise

Phase	Action de la Gouvernante Générale
1. L'Alerte	Rassemble toutes ses équipes au point de rendez-vous sécurisé. Procède au "Roll Call" (Appel nominal) pour vérifier qu'aucune femme de chambre n'est restée bloquée dans les étages.
2. Le Déploiement	Coordonne avec la Réception et la Sécurité. Fournit les "Pass Partout" (Master Keys) aux pompiers si nécessaire. Met à disposition les chariots et le linge pour d'éventuels premiers secours.
3. La Stabilisation	Gère le maintien de l'hygiène et du confort dans les zones de rassemblement des clients (Distribution de couvertures, eau).

MODULE 3: Urgence Incendie (Évacuation)

3.1. La menace absolue en hôtellerie

Le feu se propage vite, mais la fumée toxique se propage encore plus vite. Le personnel des étages doit garantir que les couloirs restent des voies de survie, et non des pièges mortels.

3.2. Procédure pour l'équipe Housekeeping

- **Dégagement immédiat** : Dès l'alarme, les femmes de chambre doivent plaquer leurs chariots contre les murs, ou idéalement les pousser *dans* une chambre et fermer la porte, pour libérer totalement le couloir.
- **Le rôle de Serre-file** : La Gouvernante d'étage frappe violemment aux portes en criant "Feu, Évacuez !". Elle ferme toutes les portes derrière les clients qui sortent (pour couper les courants d'air qui attisent le feu).
- **Le Rapport** : Arrivée au point de rassemblement, elle informe les pompiers : "L'aile Nord du 3ème étage a été entièrement balayée et vidée."
- **Les Portes Coupe-Feu** : S'assurer en tout temps (prévention) qu'aucune porte coupe-feu n'est bloquée par une cale en bois.

MODULE 4: Urgence Médicale (Client blessé)

4.1. Réagir face à la détresse médicale

Les femmes de chambre trouvent parfois des clients victimes d'un malaise, d'une crise cardiaque ou d'une chute grave (ex: glissade dans la salle de bain).

4.2. Le Protocole de Premier Secours

1. **Protéger et Alerter** : Ne pas déplacer le client (sauf danger imminent). Utiliser la radio ou le téléphone de la chambre pour appeler la Réception/ Sécurité : "Urgence médicale, Chambre 412, client inconscient, appelez le SAMU".
2. **Le Code Radio (Code Bleu)** : Utiliser les codes internes pour ne pas affoler les autres clients dans les couloirs.
3. **Préserver l'Intimité** : Si le client est dévêtu ou dans la salle de bain, le recouvrir avec une couverture ou un drap propre. Maintenir la porte de la chambre entrouverte pour les secours, mais fermer l'accès visuel aux curieux.
4. **L'Accueil des Secours** : Demander à un équipier de bloquer l'ascenseur de service au rez-de-chaussée pour qu'il soit immédiatement disponible à l'arrivée des pompiers/SAMU.

MODULE 5: Découverte d'un Décès en Chambre

5.1. Un choc traumatique

C'est l'expérience la plus difficile pour le personnel d'étage. La découverte d'un corps nécessite une procédure stricte, tant pour la police que pour la réputation de l'hôtel.

5.2. Protocole de Gestion d'un Décès

Règle d'Or	Procédure Opérationnelle
Ne toucher à RIEN	La chambre devient une scène de crime potentielle. L'employée doit reculer immédiatement, ne toucher aucun objet, ne pas ouvrir les fenêtres, et sortir.
Verrouillage de la Chambre	La porte est fermée. La Gouvernante demande à la Réception d'annuler toutes les clés électroniques de cette chambre. Seul le Directeur et la Police y auront accès.
Discrétion Absolue	Aucune information ne doit fuiter. Interdiction formelle de parler à la presse ou de poster sur les réseaux sociaux. L'employée sera entendue par la police, puis prise en charge psychologiquement.

MODULE 6: Menaces Sécuritaires et Intrusion

6.1. La Sûreté des Étages

Un hôtel est un lieu ouvert. Des individus non autorisés (voleurs, squatteurs, personnes agressives) peuvent s'infiltrer dans les couloirs. Le personnel d'étage est la vigie de l'hôtel.

6.2. Procédure Anti-Intrusion et Agression

- **Le "Challenger" (Interpellation Polie)** : Si une femme de chambre voit une personne sans bagage roder, elle doit utiliser la règle des 10-5 (Sourire et demander poliment "Puis-je vous aider à trouver votre chambre Monsieur ?"). Les voleurs détestent être repérés et s'enfuient souvent.
- **L'Agression Directe** : Si un individu devient agressif, ne jamais résister physiquement. L'employée doit reculer, s'enfermer dans un office ou une chambre, et appeler la Sécurité.
- **La Règle du Pass-Partout (Master Key)** : Les clés magnétiques ou mécaniques doivent être attachées à la ceinture de l'employée par un cordon. Elles ne doivent **jamais** être posées sur le chariot, où un voleur pourrait s'en emparer.

MODULE 7: Alerte à la Bombe / Colis Suspects

7.1. Le Risque Terroriste

Les sacs abandonnés dans les couloirs ou le lobby sont monnaie courante en hôtellerie. Mais la vigilance doit être absolue.

7.2. La Règle des Colis Suspects

1. **Identification** : Un sac oublié à côté d'un chariot de ménage ou dans une poubelle publique de l'hôtel depuis plus de 15 minutes.
2. **NE PAS TOUCHER** : Interdiction formelle de déplacer, d'ouvrir ou de donner un coup de pied dans le colis.
3. **Le Périmètre de Radiocommunication** : Ne pas utiliser de téléphone portable ou de Talkie-Walkie à moins de 20 mètres du colis (les ondes peuvent déclencher un dispositif). S'éloigner pour donner l'alerte (Code Noir).
4. **Évacuation Discrète** : Bloquer l'accès au couloir. Diriger les clients présents vers une autre issue en prétextant un incident technique, sans prononcer le mot "Bombe".

MODULE 8: Catastrophes Naturelles

8.1. Préparer l'hôtel face aux éléments

Tempête, inondation ou tremblement de terre. L'hôtel devient un refuge confiné. Le rôle du Housekeeping est de protéger les clients et de sécuriser les ressources.

8.2. Les Actions de la Gouvernante Générale

Risque Naturel	Procédure Opérationnelle
Tempête / Ouragan	Ordonner aux équipes de fermer toutes les fenêtres et balcons. Rentrer le mobilier d'extérieur (chaises longues, cendriers) qui pourrait devenir un projectile. Retirer les plantes en pot des balcons.
Séisme (Tremblement de Terre)	Se mettre à l'abri (sous les lits ou cadres de portes). Après la secousse, ne PAS évacuer par les ascenseurs. Les équipes d'étages doivent utiliser les escaliers de secours pour guider les clients vers les points de rassemblement externes.
Inondations	Si le sous-sol (où se trouve la lingerie) est menacé, mobiliser tous les équipiers pour remonter le linge propre et les réserves d'eau dans les étages supérieurs.

MODULE 9: Pannes Techniques Majeures

9.1. La paralysie de l'établissement

Un "Blackout" (coupure totale d'électricité), une panne du réseau d'eau ou le blocage généralisé des ascenseurs nécessitent des procédures dites "Downtime".

9.2. Gestion Opérationnelle (Downtime)

- **Le Blackout** : L'hôtel est dans le noir total (seuls les blocs de secours verts éclairent). Les femmes de chambre doivent allumer les lampes torches présentes dans leurs "Grab Bags" (Sac d'urgence des offices), rassurer les clients dans les couloirs, et attendre les consignes. Les ascenseurs sont interdits.
- **Panne d'Ascenseurs** : Les équiépiers (Housemen) doivent être déployés dans les cages d'escaliers pour aider les clients (surtout les personnes âgées) à porter leurs bagages lors des départs.
- **Coupure d'Eau** : Le nettoyage des chambres (sanitaires) devient impossible. La Gouvernante doit suspendre le nettoyage humide et coordonner la distribution de bouteilles d'eau supplémentaires en chambre avec le Room Service.

MODULE 10: Accidents du Travail Graves

10.1. L'Urgence au sein de l'équipe

Une chute dans les escaliers avec un chariot, une brûlure grave ou un malaise d'une femme de chambre nécessitent une réaction rapide et protectrice.

10.2. Le Protocole P.A.S. (Protéger, Alerter, Secourir)

1. **Protéger** : Éviter le sur-accident. Si un équipier a glissé sur un sol mouillé, baliser immédiatement la zone pour que personne d'autre ne tombe. Couper le courant si l'accident est électrique.
2. **Alerter** : Appeler le SST (Sauveteur Secouriste du Travail) de l'hôtel, ou la Sécurité, ou les Pompiers (18). Fournir des indications claires : "Accident, chute, victime consciente, saignement, au 3ème étage, aile Sud".
3. **Secourir** : Parler à la victime pour la maintenir consciente. Ne jamais déplacer une victime suspectée de fracture ou de traumatisme crânien ou vertébral.
4. **Le Rapport** : Consigner les détails pour la déclaration légale d'Accident du Travail (AT).

MODULE 11: Urgences Chimiques Majeures

11.1. Le danger invisible

Le renversement d'un bidon de produit toxique pur dans un office fermé, ou le mélange accidentel de Javel et d'acide, crée une atmosphère mortelle (Gaz Dichlore).

11.2. Le Protocole "HazMat" (Hazardous Materials)

Étape	Procédure de la Gouvernante Générale
1. Évacuation	Sortir immédiatement tout le personnel de la zone (office ou chambre). Fermer la porte pour confiner le gaz.
2. Ventilation	Ouvrir les fenêtres du couloir ou activer l'extraction d'air forcée.
3. Intervention	NE PAS nettoyer soi-même. Faire appel au service technique ou aux pompiers (cellule risque chimique) équipés d'EPI complets et de masques respiratoires.
4. Décontamination	Les produits chimiques déversés doivent être absorbés avec des kits spécifiques (poudre absorbante), jamais rincés à grande eau vers les égouts publics.

MODULE 12: Communication de Crise

12.1. Maîtriser le récit et éviter la panique

L'utilisation de la radio (Talkie-Walkie) est constante dans les étages. En cas d'urgence, la communication doit être codée pour ne pas affoler les clients qui entendent les transmissions.

12.2. Les Codes Universels

- **Code Rouge** : Incendie ou présence de fumée.
- **Code Bleu** : Urgence médicale vitale (Infarctus, blessure grave).
- **Code Noir** : Alerte à la bombe ou colis suspect.
- **Code Oscar** : Agression ou individu agressif nécessitant l'intervention immédiate de la sécurité.
- **La Règle Média** : Aucune femme de chambre, équipier ou Gouvernante ne doit parler à la presse ou prendre de photos. La seule phrase autorisée est : "Veuillez contacter le Directeur de l'hôtel." Tout post sur les réseaux sociaux est un motif de licenciement.

MODULE 13: Prise en Charge Psychologique Post-Crise

13.1. Gérer l'après-choc

Une fois l'incendie éteint ou le client décédé évacué, la crise n'est pas finie pour le personnel. Le Syndrome de Stress Post-Traumatique (PTSD) est un risque réel.

13.2. L'Accompagnement de l'Équipe

- **Le "Debriefing" (À Chaud)** : Réunir l'équipe immédiatement après l'incident. Laisser les employés exprimer leur peur et leur choc. La Gouvernante doit être présente et rassurante.
- **Le Retrait** : L'employée ayant découvert un corps ou subi une agression ne doit pas retourner nettoyer des chambres le jour même. Elle doit être isolée au calme, accompagnée, puis renvoyée chez elle ou prise en charge médicalement.
- **Le Soutien Psychologique** : La Gouvernante demande à la Direction (DRH) de faire appel à une cellule psychologique externe (Numéro vert ou psychologue sur site) pour suivre les employés traumatisés.

MODULE 14: Le Plan de Continuité d'Activité (BCP)

14.1. The Show Must Go On

Le Business Continuity Plan (BCP) est le manuel qui explique comment le département des étages continuera à fonctionner en mode "dégradé" suite à une catastrophe majeure (ex: la blanchisserie a brûlé).

14.2. Les Scénarios de Continuité

Catastrophe	Plan de Continuité du Housekeeping
Blanchisserie Inopérante	Contrat de secours ("Back-up") préalablement signé avec un blanchisseur de la région voisine pour reprendre immédiatement le traitement du linge.
Panne Informatique (PMS)	Procédure "Downtime". Les Gouvernantes utilisent les rapports de chambres imprimés (Back-ups papiers imprimés 3 fois par jour) pour assigner les chambres manuellement sans tablette.
Absence Massive de Personnel (Épidémie/Grève)	Suppression immédiate des recouches, priorité aux départs. Recours pré-négocié à une agence d'intérim spécialisée. Aide de tous les cadres (y compris Direction).

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Femme de chambre face à un client inanimé

Contexte : 14h00. Maria, femme de chambre, frappe à la chambre 512. Pas de réponse. Elle entre et trouve le client étendu sur le sol de la salle de bain, saignant à la tête. Elle hurle et court dans le couloir.

L'Action de la Gouvernante Générale (Supervision de Crise) :

1. **L'Intervention** : Vous entendez les cris. Vous courez, interceptez Maria pour la calmer ("Stop, respire"). Vous ordonnez à un équipier de l'éloigner dans l'office.
2. **L'Alerte** : Vous prenez votre radio : "Sécurité et Réception pour la Gouvernante Générale. Code Bleu immédiat à la 512. Appelez le SAMU."
3. **La Sécurisation** : Vous entrez dans la chambre. Vous ne touchez pas le client, mais vous vérifiez s'il respire. Vous dégagez l'espace autour de lui. Vous maintenez la porte entrouverte et attendez les secours. Une fois le client évacué, vous bloquez la chambre et restez avec Maria pour la réconforter.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Incendie au 3ème étage (Évacuation)

Contexte : L'alarme générale incendie retentit. De la fumée épaisse s'échappe de la chambre 305. L'évacuation totale de l'hôtel est ordonnée par la Direction.

L'Action de la Gouvernante Générale et son Équipe :

1. **Dégagement** : Les femmes de chambre du 3ème étage poussent immédiatement leurs chariots dans la première chambre ouverte disponible pour ne pas bloquer le couloir.
2. **Évacuation Active (Serre-files)** : Elles frappent violemment aux portes en criant "Évacuation, prenez les escaliers". Elles ne prennent PAS l'ascenseur.
3. **Le Rassemblement** : Vous (Gouvernante Générale) êtes au point de rassemblement sur le parking. Vous faites l'appel (Roll Call) avec votre liste d'employés présents ce jour-là. Vous constatez qu'il manque l'équipier "Paul". Vous informez immédiatement le chef des pompiers : "Il manque un employé, probablement dans l'office du 3ème." (Paul sera secouru).

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Fuite de gaz et confinement

Contexte : Une énorme fuite de gaz toxique a eu lieu dans une usine voisine. La préfecture ordonne le confinement immédiat de toute la ville. Il est interdit de sortir de l'hôtel.

L'Action de Continuité (Hospitalité de Crise) :

1. **Sécurisation Technique :** La Maintenance coupe la climatisation (pour ne pas aspirer le gaz extérieur).
2. **Action Housekeeping :** L'hôtel est plein, les clients sont paniqués dans le lobby. Vous mobilisez toute votre équipe pour descendre des centaines d'oreillers, de plaids, et des bouteilles d'eau du magasin vers les salons intérieurs.
3. **Soutien Moral :** Les femmes de chambre et les équipiers se transforment en "Hôtes". Ils distribuent des couvertures, rassurent les enfants, nettoient les toilettes du lobby en continu pour maintenir une hygiène parfaite malgré la surpopulation. Le leadership de l'équipe transforme un cauchemar en une démonstration d'humanité.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Manager des Urgences

En temps de crise, les grades s'effacent au profit de l'efficacité et du sang-froid. La Gouvernante Générale est le pilier sur lequel repose la sécurité de centaines de clients et d'employés.

Checklist "Emergency & Crisis Management" :

- [] Mon équipe connaît-elle par cœur les Codes d'Urgence radio (Code Rouge, Bleu, Noir, Oscar) pour ne pas paniquer la clientèle ?
- [] Les chariots de ménage sont-ils toujours placés du même côté du couloir pour ne jamais obstruer les voies d'évacuation incendie ?
- [] Le protocole strict "Ne rien toucher" est-il maîtrisé par tous en cas de découverte d'un colis suspect, d'une arme ou d'un corps ?
- [] Chaque office d'étage dispose-t-il d'un "Grab Bag" (Sac d'urgence) contenant des lampes torches, gilets jaunes et plans d'évacuation ?
- [] Mes équipes savent-elles réagir face à un accident d'exposition au sang (AES) ou un fluide biologique ?
- [] Est-ce que j'organise régulièrement des briefings post-incident (Debriefings psychologiques) pour soutenir le moral de mes troupes après un choc ?
- [] Le Plan de Continuité (Back-ups papiers, fournisseurs de secours) est-il mis à jour chaque année ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Sécurité

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