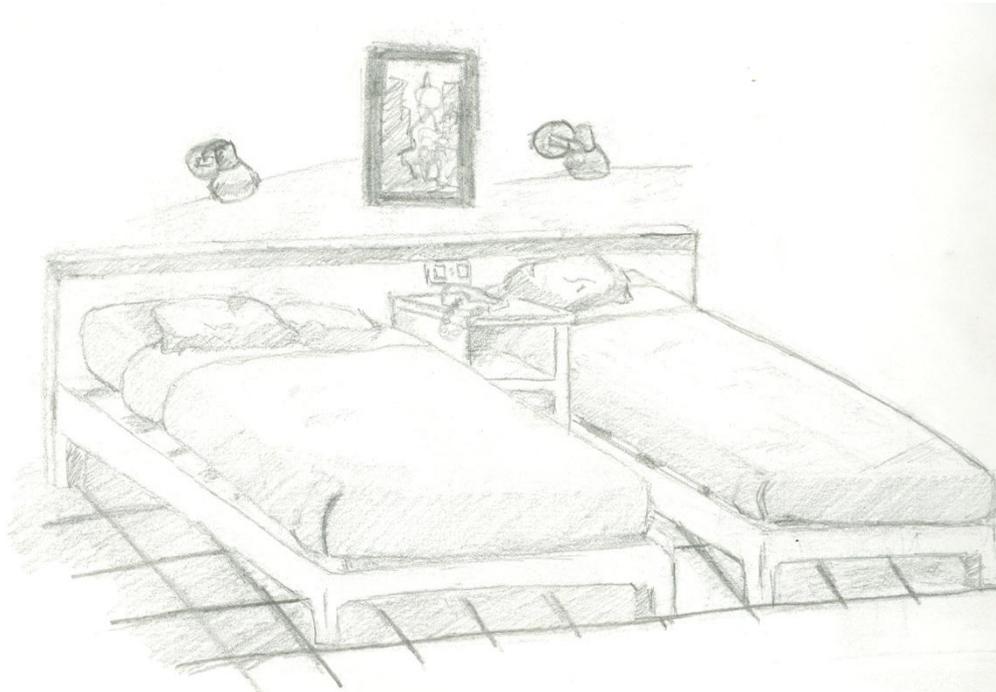


# Femme de chambre en hôtel 2\*



**Manuel de formation**

Un expert à votre service pour votre réussite

## Sommaire

I.	L'entretien de la chambre .....	3
A.	Les bases du nettoyage .....	3
B.	Le nettoyage de la chambre – préparation .....	4
C.	Le nettoyage de la chambre – organisation du travail .....	6
D.	Techniques de nettoyage .....	7
E.	Le nettoyage de la salle de bain .....	7
II.	La réfection du lit .....	9
III.	La fonction entretien des étages .....	10
A.	Le contrôle de la prestation .....	10
IV.	Accueil et relation client .....	11
V.	Ergonomie du poste de travail de la femme de chambre .....	12
VI.	Sécurité et prévention des risques en hôtellerie .....	13

# I. L'ENTRETIEN DE LA CHAMBRE

## A. LES BASES DU NETTOYAGE

### Cercle de Sinner

Le nettoyage est l'opération qui consiste à éliminer les salissures afin d'assurer la propreté, l'hygiène et l'esthétique. Il y a quatre facteurs qui interviennent dans les opérations de nettoyage.

**Le temps d'action** du produit : laps de temps pendant lequel le produit agit sur le support.

**La température** : c'est la température de la solution ; l'élimination des salissures grasses est facilitée par la chaleur.

**L'action mécanique** : est mise en œuvre par de nombreuses machines de nettoyage, ou d'outils manuels (Balais, Eponges, Chiffonnettes, Etc.)

**L'action chimique** : c'est sur cette action que repose le plus souvent l'essentiel des opérations de nettoyage.

On représente couramment une opération de nettoyage au moyen du cercle factoriel dit « cercle de Sinner ».

### L'échelle de pH

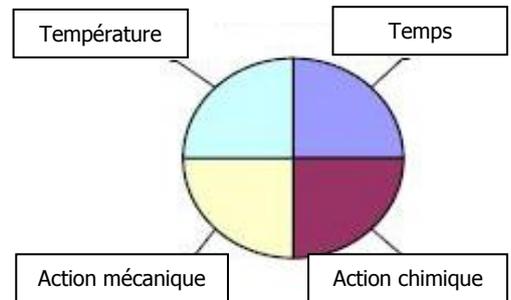
Lors des opérations de nettoyage, des solutions détergentes sont utilisées pour éliminer les différents types de salissures, ainsi que différents désinfectants. Il est important de connaître le pH de ces solutions, car il conditionne souvent l'efficacité des techniques de mise en œuvre. Le pH ou potentiel Hydrogène permet d'exprimer le degré d'acidité ou d'alcalinité d'une solution suivant une échelle de 0 (très acide) à 14 (très basique) en passant par 7 (pH neutre)

### Les tensio-actifs

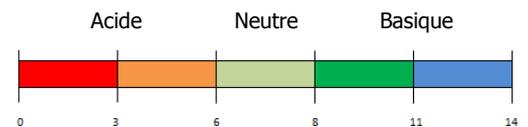
L'eau assure à elle seule une bonne partie de l'action chimique évoquée dans le cercle de Sinner. La plupart des opérations de nettoyage ne peut être réalisée sans eau. Le plus souvent l'eau est employée pour constituer une solution détergente, afin de solubiliser les salissures. Pourtant à l'état pur, elle ne mouille qu'imparfaitement les objets ou les surfaces. Elle n'a pas de pouvoir de lavage. Ce phénomène s'appelle la tension superficielle. Pour pallier cet inconvénient, il faut modifier l'état de surface de l'eau, en lui ajoutant un produit tensio-actif.

### Dilution des produits de nettoyage

Une mauvaise dilution des produits de nettoyage entraîne des conséquences coûteuses. Un surdosage n'est jamais un gage d'efficacité. Dans un produit trop dosé, les tensio-actifs s'attirent entre eux et n'agissent plus. Le produit perd de son efficacité et les surfaces deviennent ternes et collantes. En général, les fabricants préconisent une dilution comprise entre 12 et 5%. Bien entendu, il faut se référer à l'étiquette du produit pour connaître la dose exacte.



Le cercle de Sinner



L'échelle de pH



Eau pure

Eau + tensio-actif

Le pouvoir des tensio-actifs

**Exemple** : seau de 10 litres d'eau, dosage à 2%

$$2 \times 10 : 100 = 0,2 \text{ L}$$

↓	dl	cl	ml



Le pouvoir des tensio-actifs

## B. LE NETTOYAGE DE LA CHAMBRE – PREPARATION

### Le chariot valet

En hôtellerie, le chariot utilisé par la femme de chambre est un chariot équipé de plusieurs étagères lui permettant de stocker le linge propre, le linge sale, les produits d'accueil, etc. La propreté et l'ordre du chariot sont primordiaux dans le sens où il représente l'image de la femme de chambre ainsi que l'image de marque de l'entreprise ou de l'hôtel. De plus l'avantage d'un chariot bien rangé et ordonné est un gain de temps pour la femme de chambre qui optimise ainsi ses déplacements dans la chambre. Lors de la prise de poste, la femme de chambre charge son chariot avec le linge propre nécessaire au nombre de chambres prévues en y ajoutant quelques kits de draps supplémentaires pour parer aux non-conformités de certains draps qui peuvent être tâchés ou endommagés lors de leur nettoyage. En fin de service, le chariot doit être complètement vidé et nettoyé, le linge sale doit être mis dans le local réservé à cet effet (office), et les poubelles évacuées.

### Le matériel de nettoyage de la femme de chambre

Avant de partir dans les étages, la femme de chambre doit s'assurer d'avoir tous les outils nécessaires pour réaliser sa prestation sans perdre du temps par des allers-retours inutiles.

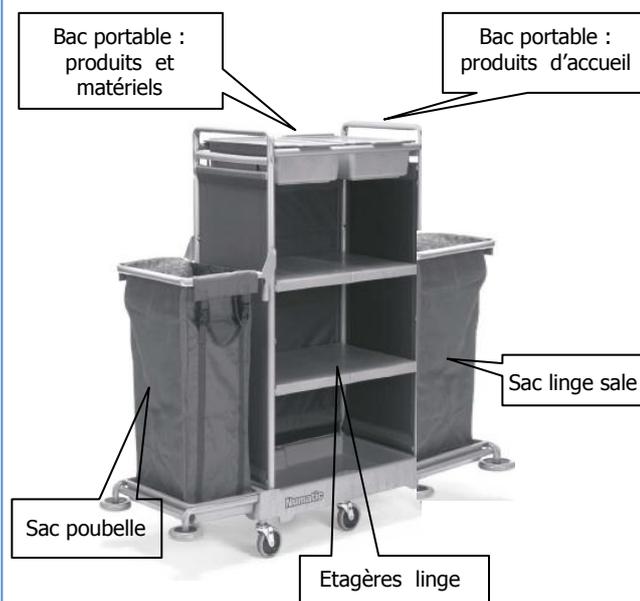
**Carré d'essuyage de couleurs** différentes pour éviter la contamination croisée. Suivant l'entreprise, le code couleurs peut être différent. Il n'y a pas de règles déterminées, néanmoins, en France, la majorité des entreprises de nettoyage utilisent la couleur rouge pour le nettoyage de la cuvette WC et des urinoirs. L'utilisation des carrés d'essuyage se fait en pliant le carré en quatre pour une utilisation optimale (8 côtés)

**Produits de nettoyage : Détergent neutre** : utilisé pour le nettoyage des surfaces de l'ensemble de la chambre. **Détartrant désinfectant désodorisant** : utilisé pour le nettoyage quotidien de la salle de bain, le temps d'action du produit doit être d'une dizaine de minutes pour atteindre l'objectif pour lequel il est mis en œuvre. **Gel détartrant** : appelé également désincrustant, il a pour but d'éliminer la couche de tartre dans les cuvettes WC. **Désodorisant d'atmosphère** est vaporisé dans la chambre en fin de prestation pour donner un sentiment de fraîcheur et de propreté à la chambre. **Vinaigre blanc** : en hôtellerie, il est courant d'utiliser ce produit sur la robinetterie, l'avantage est qu'il est peu agressif sur les chromes et enlève le calcaire incrusté.

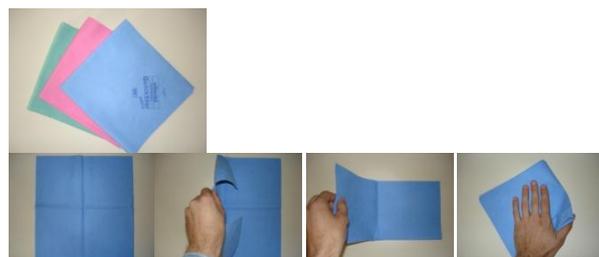
**L'aspirateur à poussière** permet d'aspirer les moquettes en fin de prestation. Lors du démarrage de la journée d'activité, la femme de chambre doit contrôler l'état du sac filtre, afin de le remplacer si nécessaire avant de monter dans les étages. En fin de prestation, l'aspirateur sera essuyé et rangé correctement.

**Le balai trapèze** utilisé pour le balayage humide des sols lisses et secs.

**Le balai de lavage** mis en œuvre pour le lavage des sols de la salle de bain et des toilettes.



Chariot-valet de la femme de chambre



Chiffonnette d'essuyage / pliage au carré



Les produits de nettoyage



Aspirateur à poussière / balai trapèze / balai de lavage



Panier Room-care

### Le linge de la chambre et de la salle de bain

Le linge de la chambre en hôtellerie est constitué des draps, couvertures, taies d'oreiller, couvre-lits. Parfois une couette remplace le concept draps/couverture. Il arrive que les blanchisseries fournissent à l'hôtel le linge sous forme de kit sous enveloppe plastique dans lequel les serviettes y sont intégrées. Ce qui permet une logistique plus pratique et un usage plus facile pour la femme de chambre.



### Les produits d'accueil

Considérés par la clientèle comme un petit « plus », un petit cadeau ou parfois perçu, comme un dû, les produits d'accueil sont souvent agréablement perçus. La meilleure preuve : tout disparaît. Certains les emportent pour rapporter un petit souvenir à leur famille, tandis que d'autres, ceux qui voyagent en bagage léger, comptent sur eux pour leur toilette. Ce qui est sûr, c'est que l'offre a beaucoup évolué depuis ses débuts. De la simple savonnette et du sachet de shampoing déposés plus ou moins négligemment sur un coin de lavabo, on est passé à une vraie panoplie de produits de qualité joliment arrangés sur un socle en adéquation. Pas de doute, les hôteliers d'aujourd'hui accordent une attention particulière à cette prestation

### Le linge de la chambre et de la salle de bain

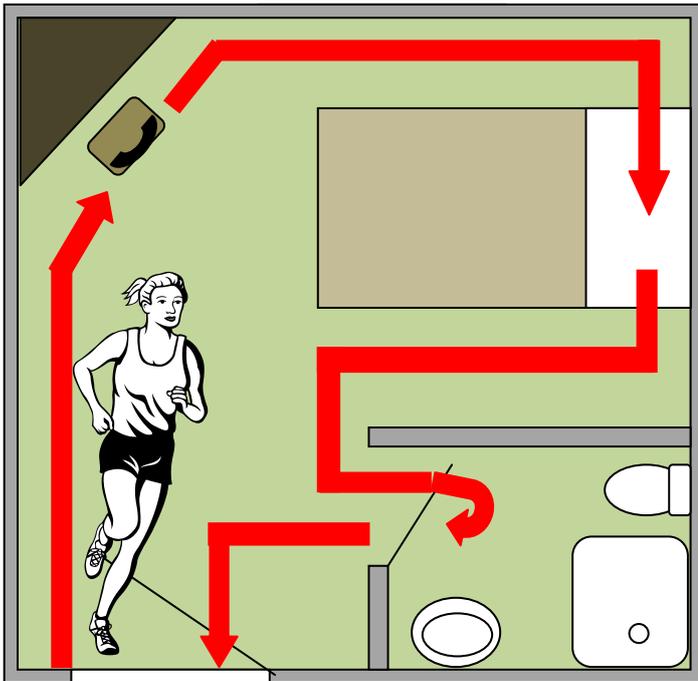


Les produits d'accueil

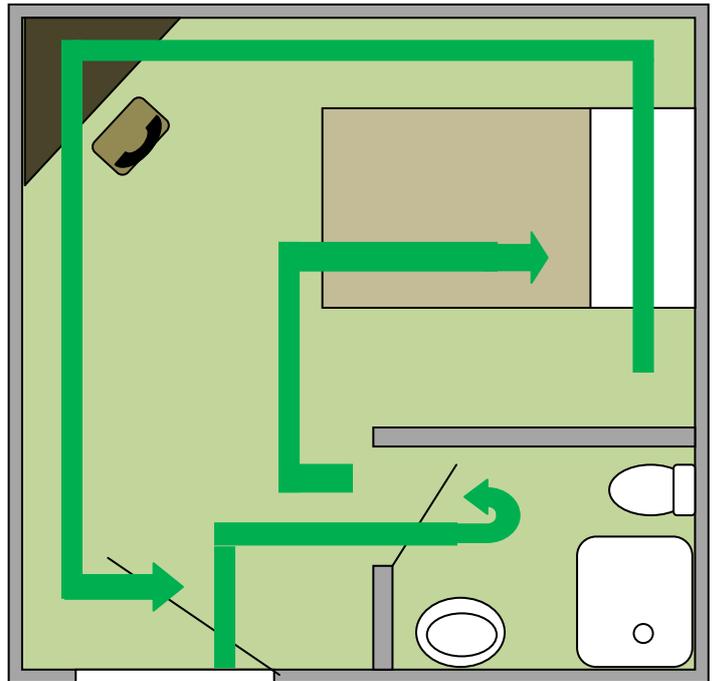
## C. LE NETTOYAGE DE LA CHAMBRE – ORGANISATION DU TRAVAIL

Le nettoyage d'une chambre en hôtellerie requiert de l'organisation et de la rapidité sans négliger la qualité. La propreté visuelle étant un des facteurs clés de l'hôtellerie. Les temps de présence dans les chambres sont limités et parfois la femme de chambre est confrontée à des salissures supérieures à la normale. Une bonne organisation est donc nécessaire. Dans ce domaine, on utilise la technique de la marche en avant, pour ne pas oublier d'objets ou de surfaces à nettoyer.

Pour optimiser l'enchaînement des opérations, voici un modèle d'organisation, appelé 'marche en avant' :

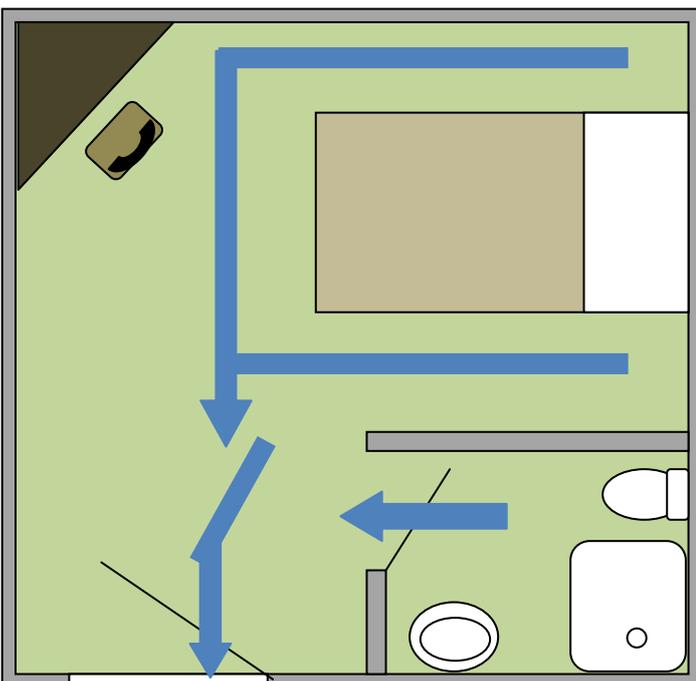


**1<sup>ère</sup> entrée** dans la chambre : aération des locaux et enlèvement du sale (draps, serviettes, poubelles, etc.)



**2<sup>ème</sup> entrée** : appliquer les produits et mise en réfection du lit. Pendant ce temps, le produit agit. Effectuer l'essuyage humide de la chambre.

### **AERER - SORTIR LE SALE**



### **APPLIQUER LES PRODUITS – FAIRE LE LIT – NETTOYER LES SURFACES – SORTIR LES PRODUITS**

**3<sup>ème</sup> entrée** : Effectuer le balayage humide ou aspiration et lavage des sols, en partant du fond de la chambre et en revenant vers la sortie. Ne pas oublier de fermer la fenêtre.

### **NETTOYAGE DU SOL – FERMER LA FENETRE – AUTO-CONTROLE – ETEINDRE LES LUMIERES**

## D. TECHNIQUES DE NETTOYAGE

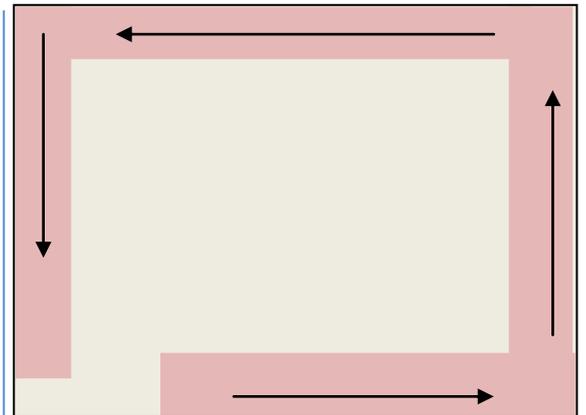
**Essuyage humide** : L'essuyage humide s'applique à toutes les surfaces horizontales ou verticales pouvant être essuyées. L'objectif étant d'éliminer les salissures et micro-organismes si un produit désinfectant est incorporé au process. L'essuyage humide s'effectue dans la chambre sur les objets meublants ainsi que sur le mobilier de la salle de bain.

**Balayage humide** : La technique du balayage humide s'applique sur toutes les surfaces lisses et dures et a pour but l'élimination des salissures non adhérentes, en les piégeant sur un support approprié par combinaison de l'effet mécanique et de l'effet chimique. Elle est appliquée très fréquemment dans les locaux collectifs. Elle est rapide, efficace et hygiénique.

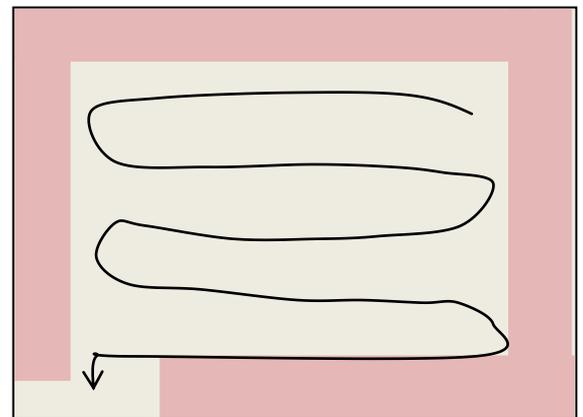
**Première étape** : effectuer un détournage de la pièce en commençant par la porte

**Deuxième étape** : effectuer un godillage en commençant par le fond de la pièce et en travaillant à reculons, vers la porte, en prenant soin d'optimiser le rendement en travaillant sur toute la largeur du balai trapèze.

**Lavage manuel** : La technique de lavage manuel s'adapte sur toutes les surfaces lisses qui résistent à l'eau et aux détergents, le but étant d'éliminer les salissures adhérentes et avec l'adjonction d'un désinfectant d'éliminer les micro-organismes.



1<sup>ère</sup> étape - Effectuer un détournage



1<sup>ère</sup> étape - Effectuer un godillage

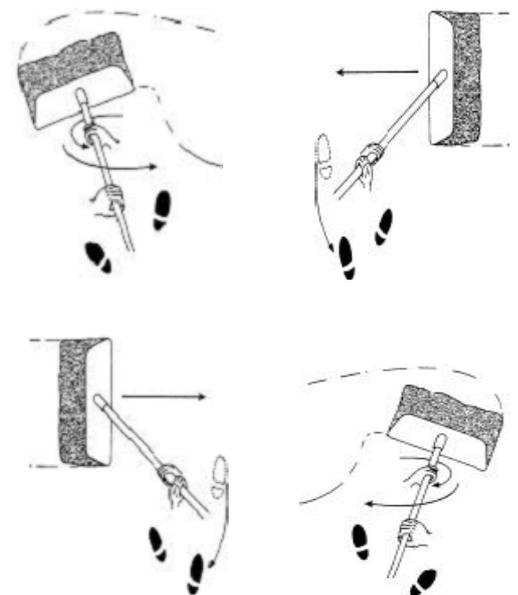
**1. Matériel :**

- ◀ Bandeaux de lavage microfibres
- ◀ Balai de lavage avec semelle Velcro.
- Chariot de ménage avec seaux rectangulaires ▶

**2. Méthodologie**

- ◀ Seau bleu = solution de lavage + bandeaux de lavage propres
- ◀ Seau rouge = Bandeaux de lavage sales

- 1** Dans le seau de 15 litres mettre 5 litres de solution
- 2** Déposez dans le seau 15 à 25 bandeaux de lavage laissé imprégner quelques minutes...
- 3** Fixez le bandeau de lavage sur le balai puis lavez une surface de 4 à 6 m<sup>2</sup>
- 4** Effectuez la technique de lavage (détournage/godillage)
- 5** Après avoir lavé une surface (4-6 m<sup>2</sup> suivant la salissure. Mettre le bandeau sale dans le seau rouge et recommencer la phase 1 avec le bandeau suivant...



## LE NETTOYAGE DE LA SALLE DE BAIN

Les grandes étapes de l'entretien de la salle de bain et des toilettes :

### Préparation du travail :

- Allumer la lumière
- Sortir de la salle de bain tout le linge sale et ranger les affaires du client (si recouche).
- Isoler le linge propre restant
- Pulvériser les produits adaptés sur les surfaces horizontales et verticales et l'ensemble du mobilier meublant

**Laisser agir – pendant ce temps la femme de chambre effectue la prestation dans la chambre comme mentionné au chapitre organisation du travail.**

### Entretien préliminaire du lavabo :

pour laver sur une surface propre.  
- Lavage des accessoires (suivant les hôtels les verres à dents sont nettoyés par la femme de chambre avec un produit à base d'acide acétique (vinaigre) ou échangés propre contre sale.

**Entretien :** Nettoyer avec les éponges ou lavettes spécifiques, laver à l'eau chaude si possible, essuyer avec une chiffonnette et faire briller les chromes

- Baignoire
- Lavabo
- Faïences murales
- Bidet

**Entretien du miroir :** Vaporiser le produit spécifique sur le miroir à une distance de 20 cm, faire briller avec une chiffonnette, veiller à ne laisser aucune trace.

**Entretien de la cuvette des toilettes :** EN CAS DE FORTES SALISSURES, brosser l'intérieur de la cuvette à l'aide de la brosse pour activer la détergence du produit.

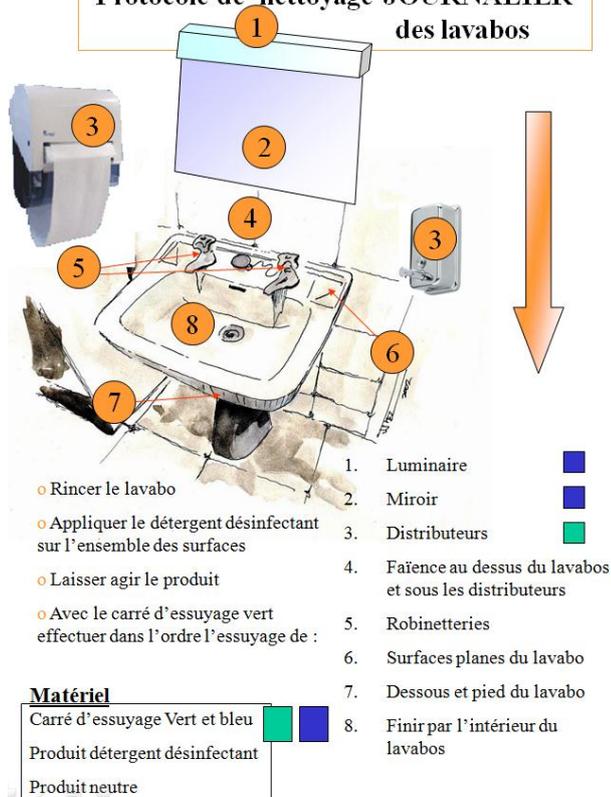
**Nettoyer du haut vers le bas et du propre vers le sale** en suivant le schéma ci-contre dans l'ordre suivant : chasse d'eau, couvercle et abattant recto/verso, l'extérieur de la cuvette, l'intérieur de la cuvette, puis tirer la chasse d'eau.

**Installer le linge propre :** en nombre suffisant, réinstaller les affaires du client (si recouche), remettre les produits d'accueil, vérifier le papier hygiénique (toujours prévoir un 2<sup>ème</sup> rouleau), vérifier la présence du sachet hygiénique et des mouchoirs en papier sinon les remplacer.

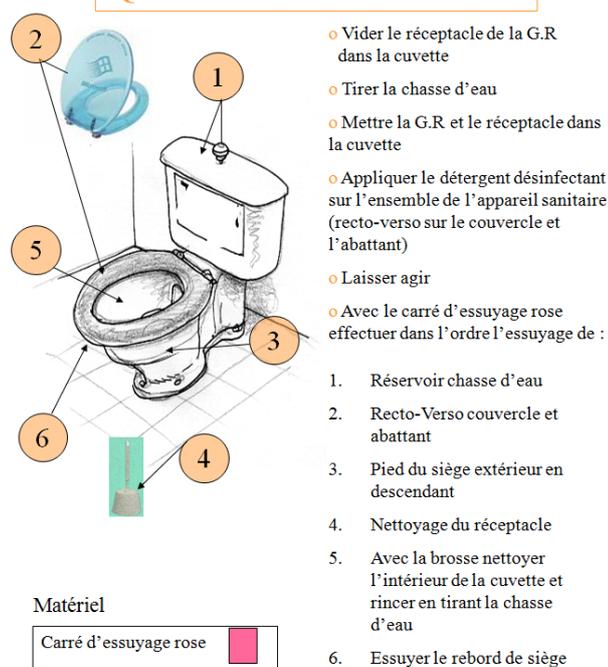
**Entretien du sol :** Aspirer le sol, laver le sol en commençant derrière la porte (voir schéma page précédente)

**Terminer le travail :** Remettre la corbeille dans la salle de bain, éteindre la lumière et laisser la porte entrouverte, ranger tout le matériel sur le chariot

### Protocole de nettoyage JOURNALIER des lavabos



### Protocole de nettoyage QUOTIDIEN des cuvettes de WC



GR : balai Garde Robe

## II. LA REFECTION DU LIT

Le lit étant la pièce maîtresse de la chambre autant que la salle de bain, si les prestations réalisées sur ces deux points stratégiques sont défectueuses, le client utilisateur ne sera pas satisfait de son séjour et risque de ne plus revenir ou de se plaindre. Voici donc une des méthodes de réfection du lit :

- Se mettre au pied du lit
- Retirer le couvre-lit en le pliant et le poser dans un endroit propre
- Retirer la couverture de la même manière que le dessus-de-lit
- Retirer les taies des oreillers et poser les oreillers sur la couverture
- Changer l'alèze si nécessaire

**Prendre le linge sale et le déposer dans le chariot à ligne sale**  
**Voir la procédure dans le chapitre « organisation du travail »**

- Poser le linge sur le lit
- Repositionner le matelas

### TIRER LE LIT

- Prendre le **drap propre**, le lancer vers la tête du lit en vérifiant la propreté et équilibrer le drap sur le lit en se guidant à partir du pied
  - Border uniquement le pied du lit et faire les angles
  - Répéter l'opération avec le **deuxième drap**
  - Le 1<sup>er</sup> pli transversal doit être à l'aplomb du bord du lit, border et faire les angles
  - Mettre la **couverture** en procédant comme pour les draps, bien équilibrée de chaque côté
  - Le bord supérieur de la couverture devra être au ras de la tête de lit
  - Border le pied et faire les angles
  - Prendre le **couvre-lit** et bien l'équilibrer sur le lit, le bord devant être au ras du sommier
  - Déplier le couvre-lit en se rendant à la tête du lit et prendre au passage l'oreiller
  - Prendre une taie d'oreiller, la déplier pour vérifier la propreté et la poser sur le lit.
  - Prendre un oreiller, le plier en 2 dans le sens de la longueur et le maintenir plié avec la main.
  - La mettre dans sa taie en l'enfonçant jusqu'au fond
  - Bien positionner les angles et retirer la main
- Depuis la tête du lit, finir de border
- Poser l'oreiller sur le lit
  - Ajuster le couvre-lit en habillant les oreillers avec le retour, lisser la main
  - Ne pas repousser le lit pour laisser la place pour l'aspiration ou le balayage humide des sols.



Enlever le linge sale



Tendre l'alèze, poser les draps propres et les tendre



Mise en place de la couverture

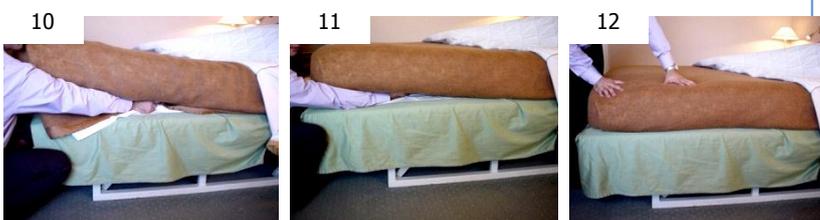
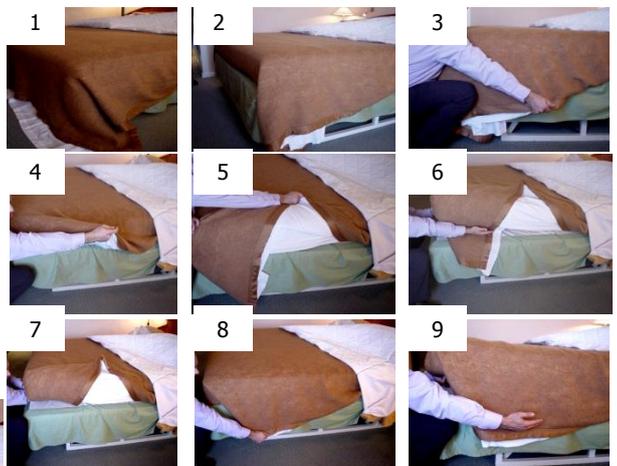


Détails d'un coin plié au carré



Mise en place du couvre-lit

### FAIRE UN COIN AU CARRE



### III. LA FONCTION ENTRETIEN DES ETAGES

La fonction entretien des étages comprend deux phases distinctes :

- ✓ La préparation avant l'arrivée du client,
- ✓ L'entretien de la chambre pendant son séjour.

On peut parler de chaîne d'activités se décomposant comme suit :

- ✓ Nettoyage et entretien de la chambre,
- ✓ Préparation de la chambre,
- ✓ Réparation, maintenance,
- ✓ Service clientèle.

Les deux prestations de la chambre sont appelées :

**Chambre à blanc** : Remise en état complet après le départ d'un client : Elle est prête à la location

**Chambre en recouche** : Nettoyage et préparation de la chambre pour un client en séjour : En fonction du standing de l'hôtel, le changement du linge s'effectue quotidiennement ou tous les 2 jours, ou tous les 3 jours.

#### A. LE CONTROLE DE LA PRESTATION

Avant de passer à la chambre suivante, la femme de chambre doit contrôler son travail et remédier aux défauts éventuels (mauvaise réfection du lit, traces ou salissures, etc.). Ce contrôle concerne toutes les prestations réalisées, y compris le contrôle du fonctionnement des appareils électriques (éclairage, etc.) ou l'installation de plomberie (fuite, dysfonctionnement des robinetteries). Si une anomalie vient à être détectée, des dispositions doivent être prises rapidement avant que la chambre ne soit rendue à la réception pour un nouveau client. Les images ci-dessous illustrent quelques exemples de malfaçon qui doivent être corrigés par la femme de chambre :



**Coin carré non conforme**



**Le drap n'est pas équilibré**

## IV. ACCUEIL ET RELATION CLIENT

Sur son poste de travail, la femme de chambre est garante de l'image de marque de l'entreprise, ou de l'hôtel. C'est sur le comportement et l'aspect extérieur que le client utilisateur va se faire une idée de l'entreprise de propreté ou de l'hôtel. Il s'agit d'une communication non verbale axée sur les gestes, les mimiques et les expressions faciales. La femme de chambre doit donc être souriante, encline à assister le client utilisateur dans les étages. Il est impossible de ne pas avoir de communication non verbale. C'est notre premier mode de communication de nos sentiments et de nos émotions. Les mots transportent des sens, des signifiants. Le non verbal véhicule du signifié.



Qualités	Exigences
Apparence physique agréable, soignée	Image de marque de l'entreprise
Facilité d'expression	Communication avec la clientèle
Manières courtoises	Contacts avec la clientèle
Très bonne mémoire	Mémorisation de la disposition des objets du client ainsi que de la mise en place dans la chambre
Sens des relations humaines	Contacts avec la clientèle, les supérieurs hiérarchiques, les collègues
Maîtrise de soi	Agir avec tact en cas de litige
Maîtrise des techniques	Satisfaction de la clientèle

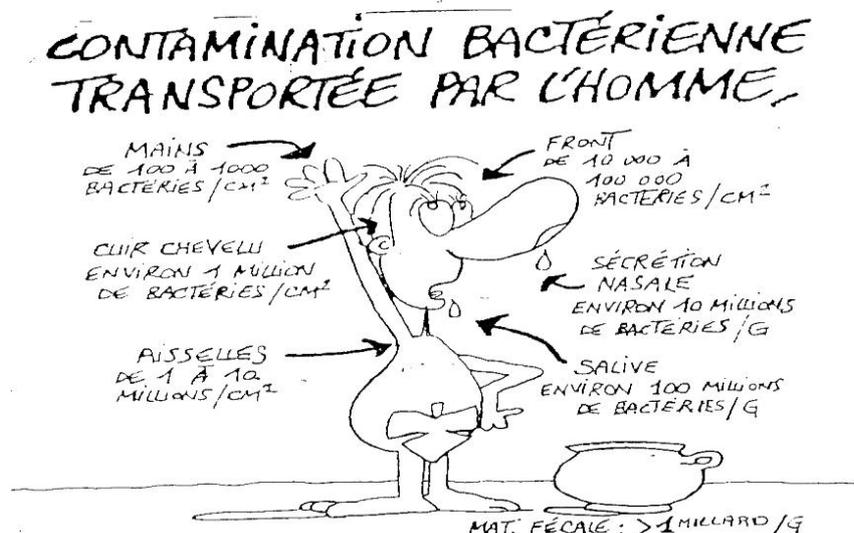
Dans le cadre de son activité, la femme de chambre respecte l'intimité de la clientèle en prenant des précautions pour ne pas faire de bruits. Elle doit :

- Frapper à la porte
- Entrer dans la chambre calmement et dire « Service des étages », « Peut-on faire la chambre ? »

La courtoisie à l'égard du client est primordiale, tout comme la discrétion et la confidentialité.

La relation client commence déjà par l'apparence physique ; une tenue propre et soignée valorise la femme de chambre.

Des chaussures adaptées seront appréciées par la femme de chambre qui doit marcher beaucoup, et doit se sentir à l'aise. Rappelons que la tenue reflète l'image de l'entreprise, il faut aussi une bonne hygiène corporelle.



## V. ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL DE LA FEMME DE CHAMBRE

La manipulation manuelle concerne 4 500 000 salariés soit 40% en France. Pour 66% d'entre eux, ils passent plus de 10 heures par semaine à manipuler, déplacer ou porter des objets. Les femmes de chambre sont les premières concernées car le métier est d'ordre manuel et les tâches sont répétitives d'une chambre à l'autre. La CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie) a fixé des limites prenant en compte la fréquence de manutention, le poids de la charge et la distance parcourue.

Les limites acceptables de port des charges dépendent aussi d'autres facteurs :

- L'âge et le sexe
- La fréquence des déplacements
- Les conditions climatiques.

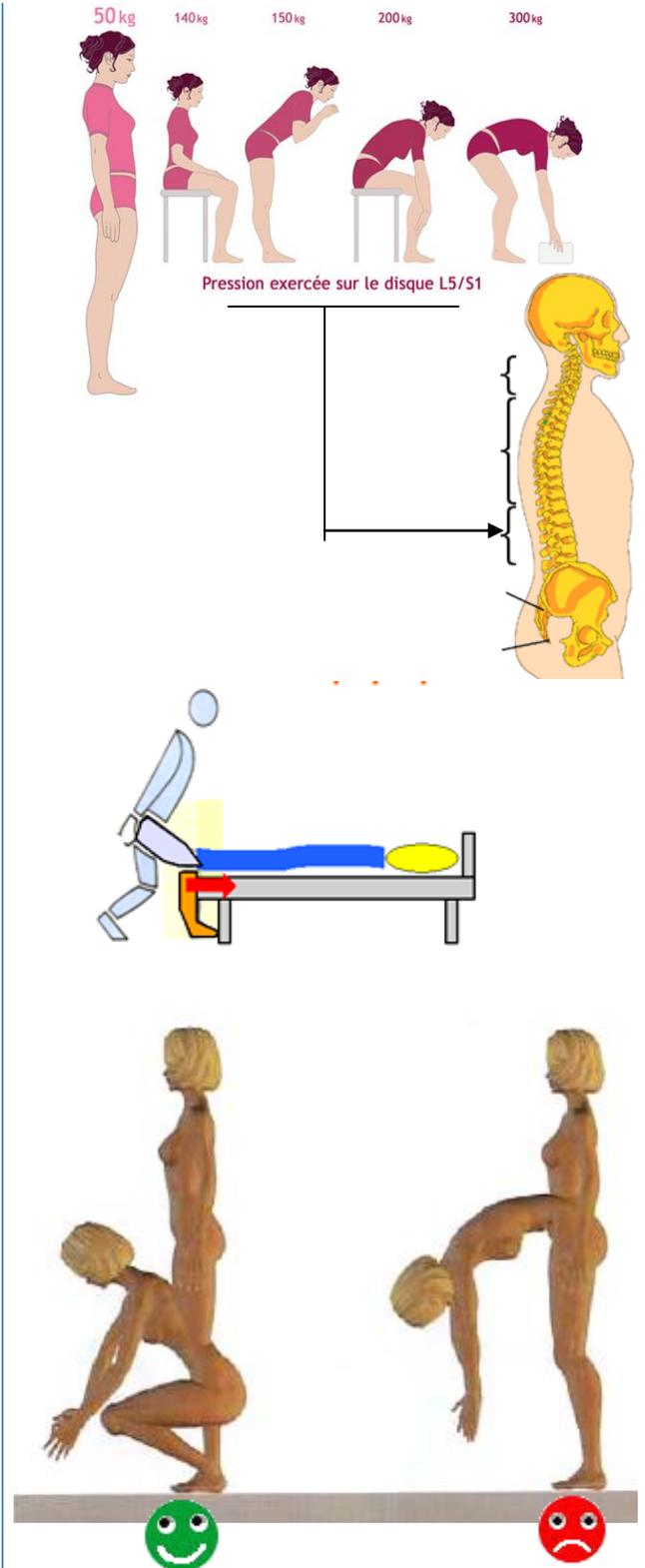
La réglementation (décret du 03/09/1992) limite les charges maximales à : 55 kg pour les hommes et 25 kg pour les femmes. Il est préférable de rouler tout ce qui peut l'être et adopter une attitude limitant les efforts sur la colonne vertébrale

Bien que résistant aux différentes contraintes normales du corps, la colonne a des limites. Les situations suivantes exposent les situations à risques :

- Le **port de charges** : plus la charge est lourde et plus la pression augmente
- **La flexion du tronc** : c'est pourquoi, il faut porter les charges le tronc droit et surtout près du corps
- La **force musculaire** développée lors du redressement du tronc à partir d'une position de flexion, d'où la nécessité de soulever des charges en utilisant la force des membres inférieurs tout en gardant le tronc droit.

Il faut donc :

- Toujours travailler avec un dos vertical
- Travailler avec un dos plat
- Eviter absolument les torsions
- Contracter les abdominaux
- Travailler avec les jambes



## VI. SECURITE ET PREVENTION DES RISQUES EN HOTELLERIE

Les risques en hôtellerie sont :

- Risques de chutes
- Risques de glissage
- Risques de trébuchement
- Risques lors de manutention manuelle
- Risques chimiques
- Risques électriques
- Risques liés à l'environnement de travail ou aux équipements
- Risques de violence (harcèlements, agressions)
- Stress au travail

Les **risques chimiques** représentent 15% des accidents professionnels et ont pour origine la mauvaise utilisation des produits.

Les voies de pénétration dans l'organisme sont :

- Les mains
- Les yeux
- Le nez
- La bouche

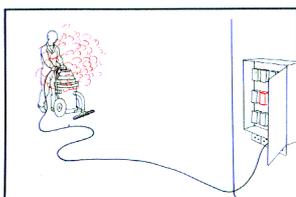
Certains produits sont susceptibles de provoquer des irritations :

- Allergies cutanées
- Allergies respiratoires
- Accidents pulmonaires et intoxications

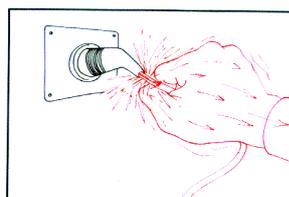
Les **risques électriques**, il existe deux types de risques liés à l'utilisation du courant électrique

- Le contact direct : toucher un câble endommagé ou une source d'énergie.
- Le contact indirect, la zone dénudée du câble touche une partie métallique de l'appareil que vous tenez dans les mains.

Pour prévenir ces risques, il est impératif d'observer l'environnement dans lequel on évolue, de ne jamais tirer les câbles pour débrancher un matériel électrique.



**NON**



**NON**



