

Comment renforcer les mesures d'hygiène en hôtellerie

Chaque établissement a ses propres habitudes concernant le nettoyage des chambres. Il peut même être délégué à une société extérieure. Dans tous les cas, le challenge est d'obtenir des chambres propres et saines, tout en conciliant les moyens humains et matériels.



L'organisation, une priorité

Pour une hygiène irréprochable et une organisation sans faille, une formation est indispensable pour tout le personnel, afin d'harmoniser les pratiques et gagner un temps précieux. Les périodes creuses sont parfaites pour nettoyer et désinfecter entièrement l'établissement et recommencer la saison d'un bon pied.



Le protocole de nettoyage

Le respect de la marche en avant permet d'éviter les contaminations croisées et de protéger le personnel et la clientèle. Le coronavirus monopolise bien sûr l'actualité mais d'autres germes peuvent être véhiculés par des mains sales, du linge souillé ou des sanitaires mal nettoyés : staphylocoques, streptocoques, coliformes, mycoses, etc. Voici un exemple de protocole, à adapter selon votre structure :

- Préparer le chariot (mais le laisser dans le couloir), en y prévoyant du gel hydroalcoolique.

- Éteindre le chauffage ou la climatisation et aérer la pièce.



Une bonne hygiène des chambres permet de rassurer et de fidéliser la clientèle."

- Évacuer les déchets (poubelles, détritiques laissés par les clients...) et le linge sale (en prenant soin de ne pas le mettre contre soi).

- Attention à bien séparer le linge propre du linge sale sur le chariot !
- S'il y a de la vaisselle sale, elle doit être prise en charge par la cuisine du restaurant.

- Appliquer les produits de nettoyage et désinfection dans la salle de bains et les toilettes (ils doivent agir pendant 10 à 15 minutes selon les marques).

- Nettoyer des vitres (fréquence à définir dans le plan de nettoyage et désinfection).

- Dépoussiérer le mobilier (bureau, tables et chevets, tête et pieds de lit, fauteuils, chaises et tabourets, lampes, tableaux et éléments de décoration, radiateurs...).

- Désinfecter (lingettes ou spray désinfectant et lavette) les zones de contact (poignées de porte, interrupteur, téléphone, télécommandes de la télévision et de la climatisation...).

- Disposer si besoin les éléments de papeterie et les brochures.

- Faire le lit.

- Nettoyer la salle de bains (en terminant par le plus sale, c'est-à-dire les toilettes).

- Le port de gants de ménage est indispensable lors de la manipulation des produits d'entretien des sanitaires et lors du nettoyage, pour protéger le personnel. S'ils ne sont pas à usage unique, ces gants doivent être nominatifs et nettoyés après chaque utilisation.
- Le nettoyage des toilettes se fait aussi du plus propre vers le plus sale, avec une chiffonnette imprégnée de détergent-désinfectant : extérieurs de la cuvette, abattant, bords intérieurs de la cuvette puis détartrage mécanique de la cuvette avec la brosse (qui doit également être désinfectée). Tirez la chasse d'eau pour terminer.

- Disposer le linge propre dans la salle de bains et les produits d'accueil puis laver le sol.

- Aspirer le sol de la chambre (aspirateur en nettoyage courant et/ou shampooineuse s'il y a de la moquette en entretien renforcé) ou le balayer (balayage humide) avec un balai-trapèze puis le nettoyer avec un produit adapté selon les cas (marbre, carrelage, parquet etc.), selon la technique de la godille, qui permet de n'oublier aucun recoin. Terminer par le seuil de la porte.

- Fermer les fenêtres et remettre le chauffage ou la climatisation, au fur et à mesure de la progression dans la chambre pour ne pas avoir à revenir sur vos pas.

- Noter que la chambre a bien été faite.

Un lavage soigneux des mains doit être effectué très régulièrement, après avoir manipulé les déchets, le linge sale, avant de refaire le lit avec du linge propre et après avoir enlevé les gants de ménage. Le gel hydroalcoolique est très pratique si on ne peut pas utiliser d'eau et de savon bactéricide. Pour éviter les contaminations croisées et les erreurs, il est judicieux d'avoir plusieurs couleurs de lavettes : bleue pour le mobilier, verte pour la salle de bains, rouge pour les sanitaires par exemple. ■



Le coronavirus monopolise bien sûr l'actualité mais d'autres germes peuvent être véhiculés par des mains sales."



Mesures complémentaires Covid-19

Une bonne hygiène des chambres et de l'établissement en général permet de rassurer et de fidéliser la clientèle. Cela sera encore plus vrai à la fin du confinement !

Réorganisez les modalités de travail et la répartition des tâches.

- Du gel hydroalcoolique, des masques et des gants doivent être mis à disposition du personnel.

- Pour respecter la distance de sécurité, il vaut mieux qu'il n'y ait qu'un(e) employé(e) d'étage seulement par chambre, quitte à prévoir un délai supplémentaire d'une dizaine de minutes par chambre. Seules les tâches pénibles (charges lourdes) pourront être effectuées à deux, toujours avec un masque.

- Informez l'ensemble du personnel des nouvelles modalités et des précautions à prendre.

- Le matériel peut être nominatif.

- Décalez les horaires de travail et de pauses pour éviter le regroupement des personnes, dans les vestiaires et dans les salles de repos.

- Un affichage doit également être prévu pour la clientèle. Le client peut être acteur de la prévention : tri du linge sale dans un contenant spécifique, ouverture des fenêtres avant son départ, etc.

- Entre deux clients, une désinfection complète doit être effectuée. Dans son Guide des bonnes pratiques hygiène et sécurité (lire p. 7), le groupe Brit Hotel préconise d'attendre 24 heures après le départ du client pour intervenir dans la chambre et d'aérer la chambre pendant au moins trois heures. Le groupe hôtelier suggère également de supprimer le service de recouche. Le linge propre et les produits d'accueil sont alors mis à la disposition de la clientèle qui reste plusieurs nuits au rez-de chaussée de l'établissement.

- Veillez à changer les lavettes ou tout autre matériel de lavage à chaque chambre.

- Les vêtements de travail doivent rester et être nettoyés sur le lieu de travail (blanchisserie interne ou externe). Les vestiaires doivent être nettoyés et désinfectés quotidiennement.

- Les chariots de linge souillé ne doivent pas être entreposés dans des locaux ouverts aux salariés ou à la clientèle. Des housses de têtes d'oreiller et des alèses jetables permettent de gagner en sécurité et en temps.

Sources :

Ministère du Travail (Kit de lutte contre le Covid-19) du 7 avril 2020.
Guide de bonnes pratiques hygiène et sécurité Brit Hôtel, 24 avril 2020.