



HÉBERGEMENT

TYPES DE STRUCTURES

TOUT HÉBERGEMENT

MÉTIERS ET FONCTIONS

GOUVERNANTE
FEMME DE CHAMBRE
FEMME DE MÉNAGE

OBJECTIFS

QUALITÉ DE VIE (AU TRAVAIL)
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES
RÉDUCTION DES POLLUTIONS
CHANGEMENT DE CULTURE POUR
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Déchets

- J'installe dans les chambres ou les appartements des poubelles permettant le tri par le client, en fournissant des supports indiquant les consignes de tri.
- Je mets à disposition des clients des verres à dents ou des verres non jetables.
- Si mes équipements de travail nécessitent des piles, je choisis des piles rechargeables.
- Je jette les déchets du service dans les poubelles de tri sélectif.
- En collaboration avec les femmes de chambre, j'installe sur les chariots des sacs poubelles de couleur ou des bacs pour récupérer les déchets recyclables triés par les clients.
- En collaboration avec les femmes de chambre, j'installe la récupération systématique des cintres pour qu'ils soient réutilisés et non jetés.
- En collaboration avec les femmes de chambre, je récupère les emballages des produits d'entretien afin de les valoriser.



Énergie

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour j'éteins la lumière, mon équipe aussi.
- En hiver, 19 °C est la température la plus raisonnable : je l'indique aux femmes de chambre pour qu'elles règlent les thermostats en conséquence.
- J'éteins les veilles des téléviseurs.
- S'il n'y a pas trop de mauvaises odeurs, fenêtres grandes ouvertes, 5 à 10 minutes, c'est le temps qu'il faut pour renouveler l'air d'une pièce.
- En été, je ferme les rideaux pour éviter la surchauffe, maintenir une température plus confortable et réduire l'usage de climatisation.



Eco-achats

- Je choisis des produits d'entretien concentrés pour limiter les emballages. Je peux aussi choisir des grands contenants (attention à la manutention).

PEARL
HOUSEKEEPING & CONCIERGERIE



HÉBERGEMENT

- Je choisis des produits d'entretien écolabellisés, faciles à utiliser avec des chiffons en microfibre de préférence.
- J'utilise des chiffons en microfibre plutôt que des éponges ou autres : plus efficace, pas de rinçage, pas de trace.
- Je mobilise mes fournisseurs pour qu'ils reprennent les emballages afin qu'ils soient réutilisés.
- Je travaille avec une blanchisserie extérieure certifiée ISO 14001 ou enregistrée EMAS.
- Je demande à ma blanchisserie de stopper le filmage excessif des chariots de linge propre (demander une protection non jetable).
- Je demande au pressing de protéger les vêtements par un système non jetable (housse tissu, boîte...) ou biodégradable (papier).
- J'essaie de privilégier les produits non individualisés et non suremballés.



Bruit

- Je planifie les activités bruyantes de ménage, tout particulièrement des espaces communs, de manière à limiter les nuisances sonores pour les clients.



Eau

- Je forme les femmes de chambre sur la procédure de maintien ou de changement des serviettes de toilette dans les chambres.
- J'indique de manière claire et visible, à proximité des machines à laver, le juste dosage de produit. (astuce : mettre à disposition une bouteille coupée au niveau recommandé).
- Si je ne dispose pas d'un système de dosage automatique, je forme mon équipe à la dilution juste.
- J'informe les femmes de chambre sur les bons usages et bons dosages de chaque produit d'entretien (sol, salle de bains...).
- Je forme les femmes de chambre à la détection et au signalement des fuites, de manière à éviter toute surconsommation.

PEARL

HOUSEKEEPING & CONCIERGERIE



HÉBERGEMENT



Communication clients

- Par un message courtois, j'incite les clients restant plus d'une nuit à conserver leurs serviettes.
- Si l'espace me le permet, je mets en place une corbeille à linge - de préférence en matériaux naturels - dans la salle de bains.
- J'informe les clients sur les possibilités de tri au sein de leur chambre/appartement.



Message aux clients :

Chère Cliente, cher Client,

L'eau est une ressource naturelle précieuse qu'il convient d'économiser et de préserver, en réduisant notamment la pollution engendrée par l'usage de lessive. Grâce à votre contribution, en utilisant votre serviette plus d'une fois, vous pouvez participer à la protection de l'environnement :

- Serviettes posées sur le porte-serviettes signifie "Ne changez pas les serviettes, je les utilise encore un jour".
- Serviettes au sol, dans la baignoire ou dans le panier à linge signifie "Changez mes serviettes s'il vous plaît".

Merci de votre participation.



PEARL

HOUSEKEEPING & CONCIERGERIE



NETTOYAGE ET PROPRETÉ DES LOCAUX

TYPES DE STRUCTURES

TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIERS ET FONCTIONS

FEMME DE MÉNAGE
FEMME DE CHAMBRE
AGENT D'ENTRETIEN

OBJECTIFS

QUALITÉ DE VIE (AU TRAVAIL)
PRÉSERVATION DES SITES
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES
RÉDUCTION DES POLLUTIONS



"Notre gouvernante s'est rendue compte que nous utilisons de nombreux produits dangereux tout en négligeant les risques pour les femmes de chambre et l'environnement. Elle a donc créé un petit manuel très simple indiquant la procédure à suivre pour les stocker, les utiliser et les éliminer en limitant les risques d'accident et de pollution."



Déchets

- Je respecte le tri réalisé par les clients, les visiteurs ou les utilisateurs des locaux que je nettoie.
- Si je retrouve des médicaments ou des piles dans les chambres ou appartements, je les conserve pour les éliminer de manière appropriée.
- Je récupère les cintres du pressing laissés par les clients et je les regroupe à la buanderie pour qu'ils soient réutilisés.
- Je récupère les emballages des produits d'entretien afin de les valoriser.



Énergie

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour, j'éteins la lumière.
- Lorsque le travail est terminé dans une pièce, j'éteins la lumière.
- J'éteins les veilles des téléviseurs.
- En été, je ferme les rideaux pour éviter la surchauffe et limiter la consommation d'énergie de la climatisation.
- En hiver, je les ouvre pour laisser entrer la chaleur du soleil.
- En hiver, 5 à 10 minutes, c'est le temps qu'il faut pour renouveler l'air d'une pièce. Au-delà, la pièce se refroidit.
- En hiver, 19 °C est la température la plus raisonnable : je règle les thermostats en conséquence.



Eau

- Je choisis des produits d'entretien écolabellisés, faciles à utiliser avec des chiffons en microfibre de préférence.
- J'utilise des chiffons en microfibre plutôt que des éponges ou autres : plus efficace, pas de rinçage, pas de trace.
- J'utilise chaque produit pour son usage spécifique et j'en respecte le dosage (plus de produit, c'est parfois plus de rinçage et toujours plus de pollution).
- Je ne laisse pas couler l'eau pendant que je nettoie.
- J'évite de rincer sous le robinet mes éponges et serpillères, je me sers d'un seau d'eau (à changer autant que nécessaire).

PEARL
HOUSEKEEPING & CONCIERGERIE



NÉTTOYAGE ET PROPRETÉ DES LOCAUX

- Je détarte régulièrement (en fonction de la dureté de l'eau) les sanitaires pour éviter l'apparition de fuites.
- Je prête une attention particulière aux fuites d'eau éventuelles (salle de bains, toilettes ou cuisine) et je les signale au service compétent dès que possible.
- S'il est proposé aux clients de conserver leur serviette plusieurs jours, je respecte leur volonté : changer de serviette lorsqu'ils ne le demandent pas décrédibilisera la démarche de mon établissement.

Bruit

- Je réalise les opérations bruyantes de ménage, tout particulièrement des espaces communs, de manière à limiter les nuisances sonores pour les clients.

Air et confort olfactif

- J'évite les désodorisants chimiques, je préfère les solutions à base de produits naturels.
- J'utilise les chiffons en microfibre pour « faire les poussières » plutôt que des produits chimiques en bombe aérosol qui vont polluer l'air intérieur.
- A l'intérieur, j'installe des plantes qui absorbent les éventuels polluants de l'air : aloe vera, philodendron, lierre, ficus, fougères, plutôt que des fleurs coupées.



PEARL

HOUSEKEEPING & CONCIERGERIE



ENTRETIEN DE GESTION DES BÂTIMENTS

TYPES DE STRUCTURES

TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIERES ET FONCTIONS

RESPONSABLE TECHNIQUE
AGENT D'ENTRETIEN

OBJECTIFS

UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES
RÉDUCTION DES POLLUTIONS



Déchets

- Je trie tous mes déchets dangereux et les fais éliminer selon la filière appropriée (déchetterie, collecteur privé) et notamment : les huiles de vidange, les contenants de dégraissant et de dégrissant, les solvants, les pots de peinture, les piles et accumulateurs hors d'usage (notamment celles des blocs autonomes d'éclairage de sécurité), les ampoules et tubes fluorescents.
- Je trie mes déchets d'emballage et les oriente vers une filière de recyclage.
- Je ne brûle aucun déchet à l'air libre.
- Je confie mes déchets d'équipements électriques et électroniques à un collecteur spécialisé ou au vendeur d'un équipement neuf.
- Pour toute prestation d'élimination de déchets j'exige un bordereau de suivi assurant la traçabilité de mes déchets.
- Lors de l'évacuation d'encombrants ou déchets de chantier (rénovation), je demande une facturation au poids et différents contenants selon les matériaux (avec filières de valorisation).



Énergie

- Si j'interviens sur des canalisations calorifugées (canalisation chauffage, eau chaude...), je remets systématiquement en place le calorifuge.
- Je forme mes équipes pour assurer le bon pilotage de mes chaudières et le bon usage des équipements de régulation.
- Je suis régulièrement les consommations d'énergie globales et je diffuse les résultats à mes collègues des autres services.
- Je vérifie régulièrement le bon fonctionnement des organes de régulation (thermostats, sondes, et électrovannes qu'ils commandent).
- J'éteins systématiquement les éclairages en quittant une pièce.
- J'installe un programmateur pour couper automati-

PEARL
HOUSEKEEPING & CONCIERGERIE



ETRETIENDE GESTION DES BÂTIMENTS

quement l'alimentation sur les chargeurs des appareils portatifs.

- Je vérifie régulièrement l'état de propreté des échangeurs des chambres froides et réfrigérateurs. Dans les cuisines utilisées par les clients, je nettoie aussi régulièrement les grilles à l'arrière des réfrigérateurs.
- Sur les chambres froides et réfrigérateurs, je change tous les joints de porte qui n'assureraient plus une étanchéité parfaite.
- Je fais régulièrement vérifier par un prestataire compétent l'état de bon fonctionnement de mes chaudières et de mes groupes froids. Je n'hésite pas à souscrire un contrat de maintenance globale avec des exigences sur les économies d'énergie.



Eau

- Je dispose d'un plan des réseaux d'eau : potables, usées, pluviales et non potables (si existant).
- Je contrôle régulièrement les consommations d'eau et d'énergie et diffuse l'information à mes collègues.
- Si cela est possible, je m'assure une à deux fois par an qu'il n'y a pas de fuite « cachée » et vérifie que le compteur ne tourne pas en période de non occupation.
- J'effectue une vérification périodique des réservoirs de toilette (verser un colorant dans le réservoir, si l'eau de la cuvette change de couleur il y a une micro-fuite).
- J'interviens rapidement sur les fuites de robinetterie (à vérifier régulièrement en coordination avec mes collègues de chacun des services).
- Je stocke tous les produits dangereux sur des bacs de rétention pour éviter tout risque de pollution accidentelle des réseaux d'eau ou du sol.



Les petites fuites font les grandes rivières

Robinet qui suinte
0,1 litre/h, soit 1 m³/an

Perte : env. 3 €/an

Petit goutte à goutte

0,5 litre/h, soit 5 m³/an

Perte : env. 15 €/an

Robinet qui goutte

1,5 litre/h, soit 15 m³/an

Perte : env. 47 €/an

Fuite légère de chasse d'eau

3 litres / h, soit 30 m³/an

Perte : env. 93 €/an

Filet d'eau au robinet

10 litres/h, soit 90 m³/an

Perte : env. 280 €/an

Chasse d'eau qui coule

30 litres/h, soit 250 m³/an

Perte : plus de 750 €/an



PEARL

HOUSEKEEPING & CONCIERGERIE