

comme « descente de linge » a été saisie. Deux sas, l'un pour le linge dit « plat » (les draps), l'autre pour le linge dit « éponge » (serviettes et peignoirs), sont ainsi à disposition à l'office de chaque étage. Ainsi, le linge sale arrive directement au sous-sol sans manutention. « Il y a des standards à respecter sur ce type d'équipement, pour ne pas exposer le personnel à de nouvelles contraintes, et ça a été parfaitement le cas ici », commente Olivier Poisson, contrôleur de sécurité à la Cramif. Ce système réduit aussi les temps de transfert.

Les valets et femmes de chambre interviennent ensuite dans les chambres. Les chariots, lourds, encombrants et peu maniables qu'ils utilisaient auparavant, ont été remplacés par des valisettes

📺 Les chariots, lourds, encombrants et peu maniables utilisés auparavant par les valets et femmes de chambre ont été remplacés par des valisettes à roulettes qui contiennent tout le matériel nécessaire pour préparer les chambres de l'étage : produits d'hygiène, papeterie....

© Gaëlle Kerbaol/INRS/2023



« Tous ces aménagements illustrent une culture prévention solidement ancrée. »

à roulettes qui contiennent tout le matériel nécessaire pour préparer les chambres de l'étage : produits d'hygiène, papeterie, documents... « C'est beaucoup mieux qu'avec les chariots, on a moins besoin de porter, témoigne Suma, femme de chambre. On prépare la valise avec tous les produits dont on aura besoin dans les différentes chambres, et on l'a toujours à proximité, dans la chambre. » Dans la même logique, l'organisation des offices a intégralement été repensée, et les espaces redéfinis. Des casiers de rangement du linge par type de lit (twin, grand lit, canapé-lit) ont été mis en place.

Les produits d'accueil sont rangés par catégories dans différents casiers selon des codes couleurs (produits périssables, produits d'hygiène, etc.).

Adhésion de tous

Le personnel de nettoyage des chambres appartient à une entreprise sous-traitante, et n'est pas salarié de l'établissement. Cela concerne une petite cinquantaine de personnes. « Il a fallu que le prestataire adhère à notre volonté, faire en sorte qu'il partage le projet, et que les équipes soient associées pour qu'elles se sentent impliquées », souligne Luc Jourquin. Et que l'entreprise mette même la main au porte-monnaie. En effet, les dépenses résultant de ces transformations ont été prises en charge à hauteur de 70 % par La Rolse nettoyage, l'entreprise sous-traitante.

« On ne peut pas avoir un projet de montée en gamme sans qu'il soit commun et implique tous les acteurs. On a besoin d'une cohérence dans une telle démarche, insiste le directeur général, il ne s'agit pas de raisonner qu'au coût à la chambre. » D'où la mobilisation des équipes à tous les niveaux, leur implication et leur adhésion au

projet, et la fierté d'appartenance qui en a découlé. « On perçoit que les femmes de chambre ne veulent plus partir d'ici », constate le dirigeant. Un satisfecit notable dans des métiers qui connaissent un fort turn over.

Autre grande innovation : afin de faciliter la circulation de l'information et de connaître en temps réel l'état de chaque chambre (occupée, en cours de nettoyage, disponible), le Relais Spa Val d'Europe s'est également équipé d'un outil connecté, le « room check in ». Le personnel saisit en temps réel l'avancement des tâches dans l'outil. Les femmes de chambre savent instantanément dans quelle chambre elles peuvent intervenir. La gouvernante suit en direct la situation. Et le personnel à l'accueil sait en temps réel lorsqu'une chambre peut être remise en service. Un gain indéniable à tous niveaux. Fluidifier ainsi l'information a permis de réduire le stress, de limiter les déplacements et les précipitations. « Tous ces aménagements illustrent une autonomie très intéressante de la part de l'établissement en matière de santé au travail, et une culture prévention solidement ancrée », conclut Olivier Poisson. ■ C. R.

NADINE GOUALIER, présidente de La Rolse nettoyage

« Dans un premier temps, j'ai été surprise de la demande de M. Jourquin, visant à repenser l'organisation pour permettre une montée en gamme des prestations. C'était une première pour nous de la part d'un client. J'ai très vite trouvé le projet intéressant, car la réorganisation était pensée pour fournir à nos équipes une nouvelle méthode de travail permettant une évolution des compétences et améliorant les conditions de travail, à travers des formations et l'achat de matériel. C'est même devenu évident par rapport aux conditions

de travail... mais moins sur les investissements que cela impliquait. Nous avons investi chacun de notre côté. Le financement du système de communication a été amorti rapidement, les valisettes et chariots ont été amortis sur deux ans. Et nous avons tiré beaucoup de leçons de cette expérience : le travail mené en commun avec le Relais Spa, et avec nos équipes, est très bénéfique. Cette expérience nous incite à la décliner auprès d'autres directeurs d'établissement, même si ce n'est pas possible partout. »