

Le nettoyage hôtelier, un standing à tenir



© Shutterstock

Le service d'entretien ménager est un département essentiel à l'expérience globale de la clientèle et au succès opérationnel. Les équipes utilisent de plus en plus des produits d'entretien et des équipements en phase avec l'écologie et la durabilité, l'allègement des tâches, le confort et la sécurité au travail. Zoom sur les tendances, avec des témoignages au coeur de l'univers hôtelier.



Zoom sur le robot Whiz ©Softbank Robotics

Le service d'entretien ménager garantit la satisfaction, la sécurité et le confort des clients, et il a un impact direct sur la réputation de l'hôtel et le retour sur investissement. Parmi les sociétés de nettoyage, **Serclean Nettoyage Hôtelier** travaille depuis plus de 35 ans avec des hôtels indépendants, des hôtels du groupe **Accor**, et depuis peu, avec les Nomad Hôtels. « *Les exigences des hôteliers, les méthodes de travail et les retours clients ont beaucoup évolué. Et bien sûr, l'hygiène nous mobilise, via les contrôles qualité en interne, les prélèvements de surfaces et les audits hébergement Eurofins. Tous ces contrôles permettent d'engager des plans d'actions immédiats* », affirme Serclean Nettoyage Hôtelier qui oeuvre avec la société FCH (groupe Adisco) pour la gamme Ecolab et des produits de leurs marques. Dans chaque office des hôtels, il est

installé un appareil de dilution automatique Ecolab et les équipes utilisent Max Magic 2 pour les sols, Maxx Brial pour les vitres et surfaces, Diesin Maxx pour le détartrage et la désinfection.

Les produits prisés Ecolabel



Au Pullman Lyon, le robot Lionsbot R3C (Boma Robotics) DR

« Tout le personnel est formé par un professionnel, afin que chacun puisse utiliser le produit sans risques, mais en respectant les consignes. Aujourd'hui, plusieurs hôteliers nous demandent des produits Ecolabel européen. » Ainsi, le gel WC standard est remplacé par un gel WC écologique Idegreen Ecolabel, et la crème à récurer par une Cream Leamon Ecolabel. Les fiches techniques des produits Ecolab ont été revues, afin de préserver ceux ayant la mention Ecolabel. En outre, comme le confirme Serclean Nettoyage Hôtelier, certains hôtels sollicitent le système de nettoyage à capacité élevée Lotus®Pro par Tersano qui change l'eau du robinet en solution ozonée aqueuse stabilisée.

Le **Mama Shelter Paris** a adopté la technologie de l'eau ozonée pour nettoyer en profondeur les chambres et espaces communs. « Grâce à la société Ooria, partenaire de l'AGGH, j'ai découvert ce procédé qui élimine efficacement les bactéries, virus et odeurs, et garantit un environnement sûr et sain pour les clients. Nous utilisons aussi, depuis dix ans, les machines à ozone Powerzone pour la destruction quotidienne des odeurs, souligne Charlotte Pascal, gouvernante générale. L'autre innovation employée, c'est le nettoyage périodique à la vapeur d'eau, à haute température. Cette approche écologique réduit l'empreinte carbone, tout en assurant un puissant nettoyage et une désinfection efficace des surfaces. Mama Shelter témoigne ainsi de son engagement envers l'excellence opérationnelle et l'expérience client. »

Les robots en piste



Autolaveuse autoportée pour le nettoyage des espaces publics, utilisée au Méridien Porte Maillot DR

Une autre tendance majeure, c'est la percée de la cobotique. **Le Pullman Lyon Part-Dieu** a acquis deux robots Lionsbot R3 C Boma Robotics : les gouvernants les mettent en route, d'un étage à l'autre, entre 17h et 19h, ou plus tardivement selon le flux de clients. Ces robots intelligents reconnaissent l'étage où ils se trouvent grâce à un tag, pièce plastique avec un système électronique. L'entretien d'un couloir est exécuté en 15 minutes.

« Ils circulent dans les couloirs des six étages, les couloirs et espaces pauses des zones dédiées aux séminaires. Il est envisagé de les faire intervenir dans les salons des séminaires. Ils libèrent du temps aux équipes qui se consacrent à d'autres tâches d'entretien dans les chambres, espaces communs, escaliers de secours... », commente Charlotte Boudier, gouvernante générale. De plus, depuis mars 2024, l'autolaveuse Rotowash B45 présente l'avantage de rentrer facilement dans les chambres, de nettoyer en profondeur les moquettes et de favoriser leur durabilité. « Lorsque les taches ne sont pas trop importantes, il est utilisé le maniable, compact et puissant appareil **Kärcher** d'injection-extraction Puzzi 8/1. Enfin, le petit **Vapodil** est bien pratique pour les vasques encrassées, cuves de WC, rails des ascenseurs, ou pour enlever les taches des coussins extérieurs », poursuit-elle.



Le Château de Théoule préserve des solutions « à l'ancienne » © Gaelle Le Boulicaut

Limiter les TMS

De gros hôtels se sont équipés des robots Whiz de Softbank Robotics, comme le **Méridien Paris-Etoile** (voir ci-dessous), le **Hyatt Regency Nice Palais de la Méditerranée**, l'hôtel **Martinez In The Unbound Collection By Hyatt** à Cannes ou encore le **Pullman**



Un balai ergonomique utilisé au Château de Théoule DR

Paris-Montparnasse .



Laveuse pour les permanences des lieux publics, utilisée au Méridien Porte Maillot DR

Sa gouvernante générale, Lise Limon, témoigne : « Depuis fin 2022, la douzaine de robots améliore les conditions de travail de nos talents, engendre une réduction des troubles musculo-squelettiques et un grand gain de temps pour se concentrer sur d'autres tâches plus gratifiantes. » Pour sa part, le **Château de Théoule** à Théoule-sur-Mer préserve des solutions « à l'ancienne » : la pierre d'argent pour les lavabos et WC, l'alcool ménager pour les vitres et miroirs, ou dépoussiérer les meubles en teck, et la cire traditionnelle pour le mobilier en bois. Dans un souci écologique, l'hôtel privilégie les produits d'entretien Le Vrai Professionnel pour les sanitaires.

Pour favoriser le confort de travail, les femmes de chambre disposent de balais ergonomiques fournis par Orru (groupe Hedis). Les manches sont pourvus d'un réservoir à remplir avec un détergent universel Ecolabel Desty et de l'eau. Laëtitia Guerrero, gouvernante générale, assure : « Nous avons un standing à tenir, côté propreté et je fais tout pour faciliter la tâche

des femmes de chambre et réduire les charges lourdes. Ainsi, elles ont un petit nombre de produits d'entretien dans les banettes. Lorsque les équipes se sentent à l'aise dans leur travail, le résultat se révèle qualitatif. » Et demain, quelle sera la nouvelle tendance ? Les robots autolaveuses, notamment adaptés aux sols carrelés et béton, selon Corentin Rémond, fondateur de la société Global Smart Développement, en région lyonnaise. Fort de son expérience de 30 ans dans l'hôtellerie-restauration, il réalise des audits hôteliers et accompagne les équipes pour rechercher un système de financement et réaliser le paramétrage des robots « *qui contribuent à augmenter la productivité de 25%* ».

Christel Reynaud

L'EXEMPLE D'UNE EXTERNALISATION

Parmi plus de 90 hôtels de Paris et la région parisienne, en contrat housekeeping avec LCS Propreté, figure depuis avril 2023 le **Méridien Paris-Etoile** (1 025 chambres), avec 220 personnes à temps plein, pour un service 24h/24, 7j/7. « Les 20 aspirateurs robots Whiz , dont 17 pour les étages et 3 pour le centre de conférences, font que les agents montent en compétence. Ils sont impliqués dans leur programmation et maintenance, et se consacrent davantage à un vrai service housekeeping. La cobotique permet, en outre, de limiter les TMS », affirme Jocelyn Tabary, directeur housekeeping LCS. L'hôtel dispose aussi de 200 aspirateurs Numatic, 2 aspiro-brosseurs Nilfisk, 4 autolaveuses Floorpul pour les grandes surfaces, dont une autoportée et trois avec batteries ozonées, 4 machines Multiwash et depuis avril 2024, 2 mini laveuses Numatic pour éviter le lavage à la serpillière. Dans une démarche écologique, le nettoyage des chambres et espaces communs est effectué grâce à la technologie Tersano et pour les zones plus délicates, avec les produits Eyrein.