

# LE GUIDE DU NETTOYAGE

## L'organisation du travail



## Colophon

Cette brochure est une publication du  
Fonds de Formation Sectoriel des Titres-Services

Copyright © 2014 Form TS

**Textes** : Antoon Jaminé en collaboration  
avec le VDAB

**Traduction** : Caroline Coppens

**Illustrations** : Steve Van Bael

**Dessins 3D** Cliff Debue,  
architecte d'intérieur

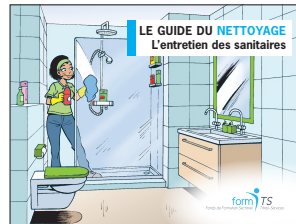
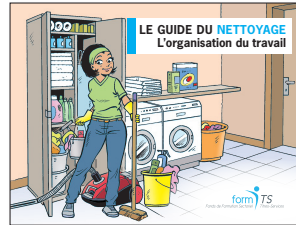
**Coordination** : Elke Beyers

**Mise en page et impression** : Pages

Remerciements à Lut Bormans,  
experte professionnelle nettoyage-VDAB

Éditeur responsable : Peter Van de Veire,  
directeur Fonds de Formation Sectoriel des  
Titres-Services


Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire,  
intégralement ou partiellement, la présente brochure sous  
quelque forme ou moyen, électronique ou mécanique que ce  
soit, y compris via des appareils ou systèmes de stockage  
d'information ou de lecture, sans le consentement écrit  
préalable de l'auteur ; hormis pour de brefs résumés dans  
des comptes rendus publiés.



# Bonjour,

Je m'appelle Sarah et je suis votre coach en nettoyage. J'ai une longue expérience en tant qu'aide-ménagère et je me considère comme une experte du nettoyage.

Le nettoyage est à la fois ma passion et ma profession ! J'aime apprendre aux autres comment obtenir un résultat parfait. Même si vous disposez déjà d'une bonne connaissance des techniques de nettoyage, la lecture de cette brochure peut toujours vous être utile.

Je vais vous aider à organiser vos tâches de nettoyage. Ce guide comprend de nombreux  **conseils** judicieux. De cette manière, vous pourrez bien répartir votre temps et votre énergie. Et vous pourrez fournir un bon travail, avec un client satisfait du résultat !

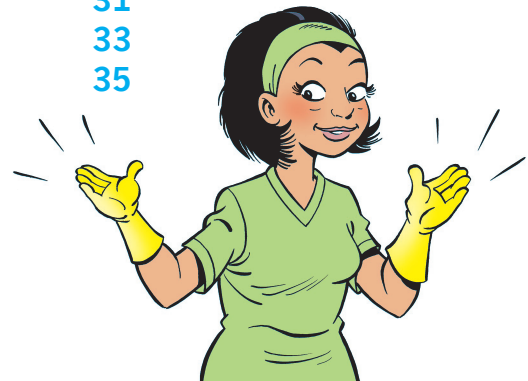
**Bonne chance !**  
**Sarah**



## Sommaire :

Nettoyer chez les gens, en quoi cela consiste ?	5
La préparation du nettoyage	6
Le nettoyage organisé	7
Après le nettoyage	10
Les chiffons microfibres	12
Le nettoyage organisé, l'ordre des pièces	15
Le nettoyage organisé, le parcours idéal	16
Le nettoyage organisé, pièce par pièce	21
Les chambres	21
La salle de bains	23
Les toilettes	25
Le hall de nuit et l'escalier	27
Le salon et la salle à manger	29
La cuisine	31
Le hall d'entrée	33
La buanderie - le débarras - le garage	35

4.





# Nettoyer chez les gens, en quoi cela consiste ?

Nettoyer signifie débarrasser l'habitation de toute la saleté.

Dans ce guide, nous vous apprenons à organiser le nettoyage. Le résultat est une habitation hygiénique, propre et rangée. Toutes les traces de saleté (poussière, graisse, tartre, mauvaises odeurs, ...) ont disparu. Toutes les parties de l'habitation (sols, meubles, murs, plafonds, fenêtres, ...) sont propres.

Actuellement, le nettoyage est une affaire de spécialistes.

Il implique un effort physique considérable : nettoyer les vitres, passer l'aspirateur, balayer sous les armoires, ... Il faut aussi faire bien attention : à l'ordre dans lequel accomplir le nettoyage, à lire le mode d'emploi des produits d'entretien, à suivre la check-list du client, ...

La communication avec le client est très importante.

Que souhaite le client ? Qu'en est-il de la planification ? Le client vous a-t-il fait des remarques et des compliments ? Avez-vous reçu les titres-services ? Avez-vous reçu des instructions pour les semaines suivantes et les tâches périodiques ?

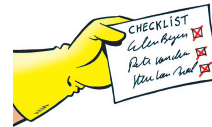
Bref, il est agréable de travailler dans la maison d'un client satisfait. Le client sait que vous faites du bon travail et vous éprouvez aussi de la satisfaction quant au travail accompli.

# La préparation du nettoyage

Avant d'entamer le nettoyage, vous devez savoir comment vous allez vous y prendre. Un bon début, c'est déjà la moitié du travail accompli !

- **Passez de bons accords avec le client**

- Établissez un planning : quelles tâches effectuer chaque semaine, toutes les deux semaines, une fois par mois, ... ?
- Quel produit utiliser pour quelle tâche ? Soyez flexible et demandez au client ce qu'il veut.
- Dans quel ordre allez-vous nettoyer les pièces ? À quelles pièces le client donne-t-il la priorité ? De combien de temps disposez-vous pour chaque pièce ?
- Tâches supplémentaires : vider le lave-vaisselle et le lave-linge, faire une petite vaisselle, trier les déchets, ...



- **Le rangement**

- Commencez par ranger la pièce, histoire de pouvoir travailler de manière ordonnée et efficace.
- Veillez à savoir où se rangent les différents objets.

- **Vérifiez votre matériel**

- Les produits de nettoyage et le matériel nécessaires sont-ils bien présents ?
- Le sac de l'aspirateur n'est-il pas plein ?
- Tout le matériel est-il sûr ? Par exemple, un escabeau stable.

# Le nettoyage **organisé**

Une bonne organisation permet de travailler vite et bien.

- **Travailler dans le bon ordre**

- L'ordre des pièces : dans une maison, travaillez de haut en bas ; dans un appartement, travaillez de l'arrière vers l'avant (l'entrée). Passez de bons accords à ce propos avec le client.
- Dans les pièces, travaillez
  1. de haut en bas
  2. du moins sale au plus sale
  3. de l'extérieur vers l'intérieur
- Pour pouvoir travailler de manière approfondie, il vaut mieux suivre un parcours déterminé : commencez à la porte et faites le tour par les murs jusqu'à revenir à la porte.



# Le nettoyage **organisé**

- **Les tâches de base peuvent varier d'une pièce à l'autre**

1. Aérer : ouvrez une fenêtre ou une porte
2. Ranger : mettez tout sur le côté de manière à pouvoir nettoyer partout, déplacez les petits meubles
3. Passer le plumeau : enlevez les toiles d'araignée à l'aide d'une tête-de-loup, n'oubliez pas l'éclairage et les trous de ventilation
4. Passer l'aspirateur et/ou dépoussiérer
5. Nettoyer les vitres
6. Prendre les poussières, passer la serpillère ou nettoyer à l'eau
7. Passer la serpillère ou nettoyer à l'eau, selon le type de sol  
Récurer la terrasse ou le trottoir  
(voir Le guide du nettoyage - Entretien des sols)
8. Tout remettre en place



# Le nettoyage **organisé**

- **Travailler en toute sécurité**

- Tenez compte des habitants présents et barrez l'accès au lieu où vous travaillez. Vous éviterez ainsi les accidents causés par la présence d'échelles, de seaux, par des sols mouillés, ...
- Tous les éléments de la pièce sont-ils accessibles, tout peut-il être nettoyé sans que vous ne deviez vous contorsionner ?

✓ *Respectez le temps imparti.  
Si ce temps est insuffisant, parlez-en  
au client.*

**Sarah**



# Après le nettoyage

- **Contrôlez votre travail**

- Est-ce que tout est bien propre ? Même les endroits difficiles d'accès : derrière les armoires, les radiateurs, les prises de courant, ...
- Est-ce que tout est remis à sa place initiale ?
- Les fenêtres sont-elles fermées, les lumières éteintes ?

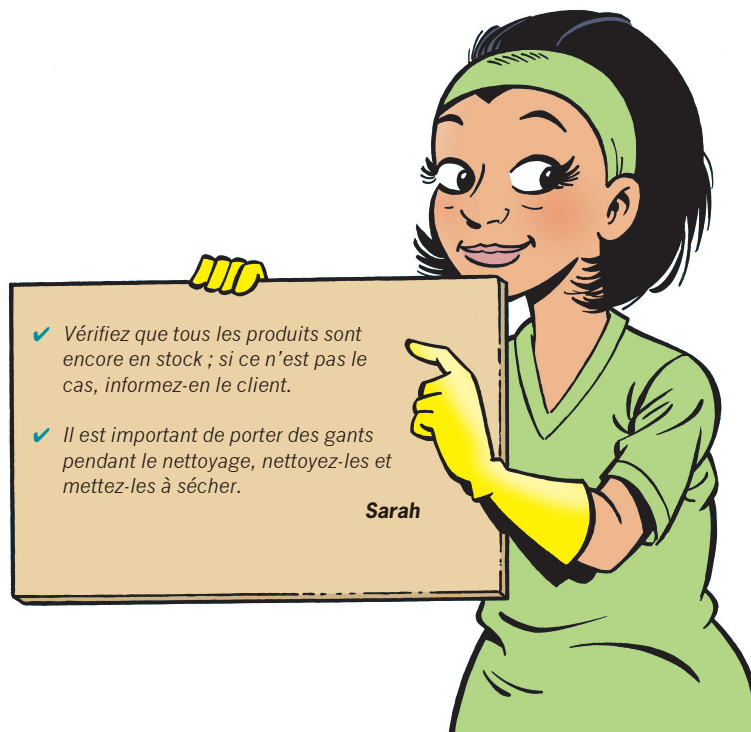
- **Ranger les produits et le matériel**

- Remettez tout à l'endroit convenu.
- Nettoyez toujours le matériel et/ou mettez-le à sécher.  
Mettez les chiffons microfibrés dans le lave-linge ;  
si c'est le client qui lave les chiffons, mettez-les à sécher.

- **Points d'attention**

- Signalez les problèmes constatés dans la maison :  
un robinet qui fuit, un carrelage descellé, une lampe cassée, ...
- Fermez soigneusement la maison lorsque vous partez.

## Rien oublié ?





# Chiffons **microfibres**

Les chiffons microfibres jouent aujourd'hui un rôle très important dans le nettoyage. Certaines entreprises de nettoyage n'utilisent plus que des chiffons microfibres, sans recourir à aucun produit ni à d'autres types de chiffons.

## **Avantages des chiffons microfibres**

- Comparés aux chiffons en coton ou d'autres matières textiles, les chiffons microfibres captent la saleté bien plus rapidement.
- L'huile et la graisse s'accrochent directement aux fibres.
- Le nettoyage est plus facile, il faut exercer une pression moins forte pour absorber ou détacher la saleté.
- Les microfibres laissent moins de traces.
- Avec ce type de chiffon, il faut utiliser moins de détergents ou de produits de nettoyage, voire pas du tout.
- Les chiffons microfibres sont faciles à entretenir, ils sont lavables en machine.



## **Comment les utiliser ?**

Vous pouvez utiliser les chiffons à sec ou humides, tout dépend de la surface à nettoyer et de son degré de saleté.

Secs, ils peuvent être utilisés comme chiffons à poussière. Comparés aux autres types de chiffons, ils captent mieux la poussière. Celle-ci ne volera pas dans tous les sens : le nettoyage est donc efficace et la santé de l'aide-ménagère est préservée.

Pas besoin d'utiliser beaucoup d'eau avec les chiffons microfibres : il suffit de les humidifier légèrement.

Pour éliminer la poussière et la saleté, il ne faut généralement pas utiliser de produits de nettoyage ou de détergents : c'est tout bénéfique pour l'environnement et pour le porte-monnaie du client.

### Applications

Outre les chiffons, on trouve des microfibres dans de nombreux autres produits.  
On les retrouve ainsi sous forme de mops, de plumeaux, de serpillères, ...

### Code couleurs

Les chiffons microfibres peuvent être utilisés dans toutes les pièces de l'habitation.

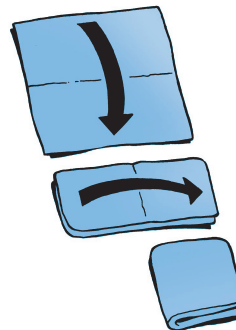
Travaillez avec un code couleur, histoire d'assurer un travail parfaitement hygiénique :

- des chiffons rouges pour les installations sanitaires ;
- des chiffons bleus pour l'intérieur ;
- des chiffons jaunes pour la cuisine.



### Plier les chiffons microfibres

Voyez ci-dessous comment plier un chiffon (en 4 ou 6 pans selon la taille) de manière à en utiliser la plus grande surface possible.



- ✓ Si le client n'a pas de chiffons de couleurs différentes, vous pouvez les distinguer vous-même en y mettant un code au marqueur à l'alcool. Ou en coupant les coins.
- ✓ Les chiffons microfibres se lavent parfaitement en machine à 60°C, n'utilisez cependant pas d'adoucissant ni de produit blanchissant et ne les séchez pas au sèche-linge.



# Rien de tel qu'un schéma !



# Le nettoyage organisé, l'ordre des pièces

## Dans quel ordre nettoyer les pièces ?

Vous savez que nous travaillons en principe du haut vers le bas. Nous commençons donc à l'étage supérieur et nettoyons une pièce après l'autre, en descendant. Toutefois, cet ordre n'est pas immuable. Tout dépend de ce que veut le client ou de la présence éventuelle des habitants.

## La planification du nettoyage

Les tâches de nettoyage que nous passons en revue pièce par pièce reviennent en principe chaque semaine, mais c'est au client d'en décider. Par exemple toutes les vitres ne doivent pas être nettoyées chaque semaine. Demandez au client quelles tâches doivent être effectuées périodiquement (une fois par mois, par trimestre ou même par semestre).

- ✓ *En fin de compte, c'est le client qui détermine l'ordre du nettoyage. Ainsi, si le salon est particulièrement sale après une fête, par exemple, il vous demandera de le nettoyer en premier. Faites preuve de flexibilité à cet égard.*
- ✓ *Établissez, avec le client, un schéma reprenant les tâches à accomplir toutes les semaines, tous les mois et tous les trois mois.*

**Sarah**



# Le nettoyage organisé, le parcours idéal

Que vous nettoyez une maison ou un appartement, mieux vaut suivre un parcours fixe, à moins que le client n'en décide autrement. Dans un appartement, travaillez de l'arrière vers l'avant ; dans une maison, du haut vers le bas.

## Appartement

1. Chambres
2. Salle de bains
3. Toilettes
4. Hall de nuit
5. Salon
6. Cuisine
7. Hall d'entrée
8. Débarras - buanderie

## Maison

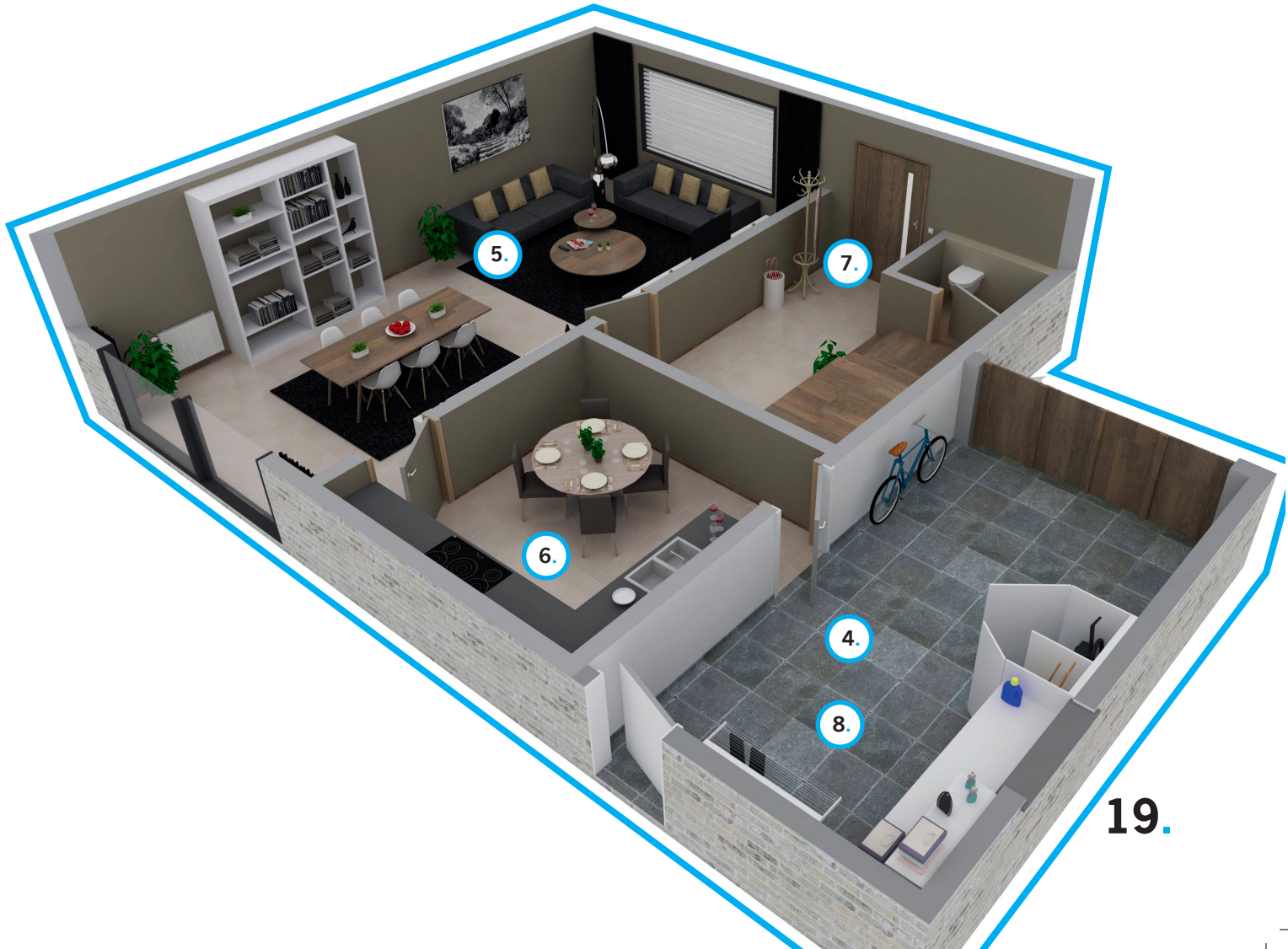
1. Chambres
2. Salle de bains
3. Toilettes
4. Hall de nuit et escalier
5. Salon
6. Cuisine
7. Hall d'entrée
8. Débarras - buanderie - garage





18.





19.





## Les chambres

Dans la chambre à coucher bien souvent fermée, nous passons beaucoup de temps à dormir, à lire, ... Il est dès lors très important de bien aérer et dépoussiérer cette pièce.

1. Aérer
2. Ranger et faire le lit
3. Passer le plumeau
4. Passer l'aspirateur ou dépoussiérer
5. Nettoyer les vitres et les miroirs éventuels
6. Prendre les poussières ou nettoyer au chiffon humide, selon la matière ou la surface à nettoyer (lampes, cadres, tête et côtés du lit, table de chevet, ...)
7. Passer la serpillère ou le torchon humide, selon le type de sol
8. Tout remettre en place
9. Contrôler votre travail

✓ *Faut-il changer les draps ?  
Demandez au client s'il le souhaite.*

✓ *N'oubliez pas de passer l'aspirateur  
sous le lit.*







## La salle de bains

La salle de bains fait l'objet d'une utilisation intensive. Aussi le nettoyage en profondeur (bords de la baignoire et de la douche, traces de tartre et de savon, joints des carrelages, ...) de ces pièces requiert une bonne préparation et une bonne organisation.

1. Aérer
2. Ranger
3. Vider les poubelles
4. Passer le plumeau
5. Passer l'aspirateur, y compris, le cas échéant, sur les tapis de bain
6. Nettoyer les vitres et éventuellement les miroirs
7. Nettoyage à l'eau et au chiffon microfibre humide
  - douche, baignoire et lavabos : laisser agir le produit de nettoyage
  - nettoyer les porte-savons, dégager et nettoyer le trou d'écoulement
  - frotter soigneusement à l'aide d'une éponge ou d'un chiffon microfibre
  - rincer à l'eau chaude pour éliminer le produit de nettoyage et la saleté
  - rincer ensuite à l'eau froide
  - miroirs et armoires de toilette
  - bien frotter pour sécher
8. Passer la serpillère
9. Tout remettre en place
10. Contrôler votre travail

- ✓ *Lors du nettoyage à l'eau, commencez par la baignoire et la douche, puisque vous devez laisser au produit de nettoyage le temps d'agir.*
- ✓ *Vérifiez avec le client quel produit vous devez utiliser pour nettoyer les robinets de la baignoire, de la douche et des lavabos pour éviter de les rayer.*
- ✓ *Les serviettes de bain doivent-elles être remplacées ? Discutez-en avec le client.*

**Sarah**

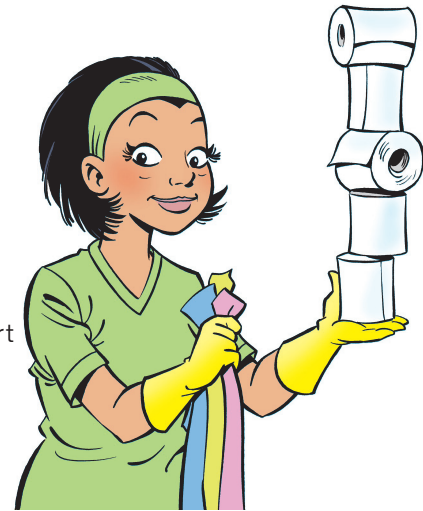




# Les toilettes

Le petit coin requiert une attention toute particulière. L'hygiène est importante pour le client, mais aussi pour vous. Mettez toujours des gants, et nettoyez-les bien après le nettoyage des toilettes.

1. Aérer
2. Passer le plumeau, sans oublier la grille du ventilateur
3. Tirer la chasse d'eau et verser du produit dans la cuvette des toilettes, frotter soigneusement à l'aide de la brosse spéciale et laisser le produit agir en laissant la brosse dans la cuvette
4. Nettoyer le miroir et le lavabo à l'eau ou au chiffon humide
5. Nettoyer les accessoires : le porte-rouleau et le porte-brosse, ... ainsi que la face extérieure de la cuvette
6. Nettoyer le réservoir d'eau des toilettes et les carrelages derrière celles-ci
7. Tirer à nouveau la chasse d'eau en laissant la brosse dans la cuvette, laisser la brosse égoutter et la ranger dans son support
8. Vider la poubelle et remplacer le sachet en plastique, si nécessaire
9. Passer la serpillère
10. Remettre le porte-brosse à sa place
11. Contrôler votre travail



- ✓ Complétez la réserve de papier toilette.
- ✓ L'essuie-mains doit-il être remplacé ? Demandez au client ce qu'il souhaite.
- ✓ Pensez aussi à nettoyer les poignées de porte et la zone autour de celles-ci.

Sarah







## Le hall de nuit et l'escalier

Généralement, ce hall n'est pas très sale, mais la rampe d'escalier demande une attention particulière : nettoyez donc soigneusement ce point de contact.

1. Ranger le matériel utilisé pour nettoyer les pièces du premier étage
2. Passer le plumeau
3. Passer l'aspirateur ou dépoussiérer le hall
4. Nettoyer les vitres et éventuellement les miroirs
5. Prendre les poussières des meubles, des cadres, ...
6. Nettoyer l'escalier et la rampe, avec un chiffon sec ou humide selon la surface
7. Contrôler votre travail

✓ Redoublez de prudence lorsque vous nettoyez l'escalier, mettez bien les seaux et les brosses sur le côté.

**Sarah**





## Le salon et la salle à manger

Le salon et la salle à manger sont des lieux de vie intense, veillez à ce que tout y soit bien rangé avant d'entamer le nettoyage. Si vous ne savez pas où les différents objets doivent être rangés, interrogez le client.

1. Aérer
2. Ranger
3. Passer le plumeau
4. Passer l'aspirateur ou dépoussiérer
5. Nettoyer les vitres et éventuellement les miroirs
6. Prendre les poussières ou nettoyer au chiffon humide selon la surface à nettoyer (éclairage, points de contact tels que les interrupteurs et les portes, meubles, cadres, TV, sono, écran et clavier d'ordinateur, ...)
7. Nettoyer le sol à la serpillère ou au torchon humide, suivant le type de sol
8. Tout remettre en place
9. Contrôler votre travail

- ✓ *S'il y a plantes d'intérieur au salon, demandez au client s'il faut les arroser, éliminez les feuilles mortes, ...*
- ✓ *Examinez bien le salon avant de commencer le nettoyage ; vous pourrez ainsi le laisser comme vous l'avez trouvé : les rideaux ouverts, les coussins gonflés et disposés dans le canapé, les livres et revues sur la table de salon, ...*
- ✓ *Passez soigneusement l'aspirateur, y compris derrière les meubles déplaçables et aux endroits difficilement accessibles.*

**Sarah**







# La cuisine

À la cuisine, on manipule de la viande, du poisson, des légumes, de la farine, des produits gras et liquides. Comme certaines parties de la cuisine peuvent devenir très sales, une bonne hygiène et donc un nettoyage en profondeur s'imposent.

1. Aérer
2. Ranger, vider la poubelle et remplacer le sac plastique si nécessaire
3. Passer le plumeau
4. Passer l'aspirateur
5. Nettoyer les vitres et éventuellement les miroirs
6. Prendre les poussières à l'aide d'un chiffon microfibre humide ou sec
  - portes et autres points de contact
  - armoires du haut
  - hotte
  - réfrigérateur
  - armoires du bas
  - table et chaises
  - four à micro-ondes
  - four, intérieur ou extérieur, discutez-en avec le client
  - plan de travail et carrelages, cuisinière, évier et robinet
7. Passer la serpillière, éventuellement nettoyer la terrasse lorsque vous raclez l'eau vers l'extérieur
8. Tout remettre en place
9. Contrôler votre travail

- ✓ Utilisez le produit adéquat pour la cuisinière.
- ✓ Le lave-vaisselle doit-il être vidé ou rempli, le client attend-il de vous que vous fassiez une petite vaisselle ? Demandez des instructions au client.
- ✓ Travaillez comme toujours de haut en bas, du plus propre au plus sale.

**Sarah**









# Le hall d'entrée

Le hall est un lieu de passage entre l'extérieur et l'intérieur de l'habitation. Il est inévitable que des saletés entrent par là, occupez-vous donc soigneusement de cet espace également.

1. Ranger
2. Passer le plumeau
3. Passer l'aspirateur en accordant une attention particulière au paillason de la porte d'entrée
4. Dépoussiérer ou nettoyer au chiffon humide selon la matière ou de la surface à nettoyer (éclairage, portemanteaux, miroir, armoire, cadres, points de contact tels que les interrupteurs et les poignées de portes ...)
5. Nettoyage au chiffon humide de la porte d'entrée, face intérieure et face extérieure (traces de boue !)
6. Passer la serpillère et, en raclant l'eau à l'extérieur : nettoyer aussi le trottoir devant l'habitation
7. Tout remettre en place
8. Contrôler votre travail

✓ *S'il gèle, ne raclez pas l'eau vers l'extérieur pour éviter de rendre le trottoir glissant.*

**Sarah**





## La buanderie - le débarras - le garage

Ces pièces n'existent pas dans toutes les habitations, et parfois on trouve une combinaison d'un ou de plusieurs de ces espaces. Veillez à ce que tout soit bien rangé car ces pièces sont souvent utilisées pour ranger des affaires 'temporairement'.

1. Aérer
2. Ranger
3. Passer le plumeau
4. Nettoyer les vitres et éventuellement les miroirs
5. Dépoussiérer ou nettoyer au chiffon humide selon la matière ou la surface à nettoyer (éclairage, armoires, rayonnages, lave-linge, sèche-linge, points de contact tel que les interrupteurs et les poignées de portes ...)
6. S'il y a un garage, nettoyer également la face extérieure de la porte de garage
7. Passer la serpillère en prêtant une attention particulière au sol du garage
8. Tout remettre en place
9. Contrôler votre travail

✓ Généralement, le matériel de nettoyage est rangé en ces lieux. Remettez tout à sa place afin de pouvoir, la prochaine fois, commencer à travailler sans perdre de temps.

✓ Souvent, beaucoup de matériel est stocké en ces lieux, vous ne pourrez pas tout nettoyer chaque semaine. Voyez avec le client quelles tâches vous pouvez effectuer périodiquement.

**Sarah**





form  TS  
Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services