

MÉTIERS DE LA PROPRETÉ



Les métiers de la propreté, de l'hygiène et du nettoyage des locaux, principalement occupés par des femmes, emploient de très nombreux salarié-e-s dans les établissements publics et privés et à domicile. Les agent-e-s de propreté et d'hygiène effectuent des activités de ménage, de nettoyage et d'entretien des locaux et sont exposé-e-s à de nombreux risques ...

Les métiers de la propreté, de l'hygiène et du nettoyage des locaux, principalement occupés par des femmes, emploient de très nombreux salarié-e-s dans les établissements publics et privés et à domicile.

Les agent-e-s de propreté et d'hygiène* effectuent des activités de ménage, de nettoyage et d'entretien des locaux et sont exposé-e-s à de nombreux risques :

- physiques du fait de gestes répétitifs, de postures contraignantes, de manutention de charges, de chutes, de coupures, blessures avec les machines de nettoyage ...,
- biologiques avec le nettoyage des sanitaires, des poubelles, ...,
- chimiques du fait de l'utilisation de produits d'entretien, détergents, dégraissants et désinfectants,
- mais aussi psychologiques du fait de la proximité de la clientèle (manque de considération ...), d'horaires décalés, de travail isolé.

*ou technicien-ne-s de surface ou nettoyeurs ou femmes de ménage

La prévention des risques professionnels des agents de propreté passe donc non seulement par l'utilisation de matériels de nettoyage ergonomiques, par l'utilisation correcte des produits d'entretien, par le port d'équipements de protection individuelle adaptés au personnel de nettoyage de locaux, mais aussi par des conditions de travail améliorées (cadences, horaires...), par une démarche de gestion des ressources humaines associant formation valorisante, reconnaissance du travail effectué, afin de limiter les éléments générateurs de stress professionnel.

Au-delà de la diminution des accidents du travail et des maladies professionnelles, ces mesures de prévention sont aussi un moyen de lutter contre l'absentéisme, d'améliorer la qualité du service rendu, de fidéliser le personnel de nettoyage des locaux et de pallier les difficultés de recrutement de cette profession aux conditions de travail difficiles.

Les conditions de travail des agents de propreté et d'hygiène des locaux

Le nettoyage est une opération d'entretien et de propreté des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable et une bonne d'hygiène : la propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface et l'hygiène repose sur l'assainissement périodique des surfaces des locaux.

Dans de nombreux domaines (pharmaceutique, biomédical, médico-chirurgical, chimique, métallurgique, aéronautique, nucléaire...), la qualité du nettoyage prend aussi une importance considérable pour la qualité des soins ou de la production ou sur le bon fonctionnement des process.

- **Les particuliers sont de plus en plus nombreux à faire appel aux prestations de ménage** pour leur logement, les avantages fiscaux associés gonflant la demande solvable, et l'emploi s'accroît fortement dans ce secteur : les agent-e-s de propreté dans le cadre des services à la personne (majoritairement des femmes de ménage), sont salarié-e-s le plus souvent par un organisme agréé, alors que leur travail s'exerce au domicile du client, qui considère parfois que ces tâches sont de nature banale, subalterne, aux compétences supposées innées. L'agent-e travaille seul-e souvent au domicile et est amené-e à côtoyer l'intimité des clients, avec les mauvaises ou malsaines relations qui peuvent en résulter éventuellement.
- **Le développement de la demande de la part des entreprises privées et publiques s'accompagne d'un processus d'extériorisation (outsourcing) des activités de propreté et d'hygiène** qui étaient avant intégrées dans les entreprises ou les administrations publiques. Ce phénomène de sous-traitance génère un marché de services souvent attribués à l'offre la moins chère : ceci nuit à la qualité et aux bonnes conditions de travail, et conduit à un mode d'organisation du travail flexible avec beaucoup de temps de travail atypique ayant des incidences négatives sur la vie sociale et familiale (travail en horaires décalés, tôt le matin et tard le soir) ainsi que sur la charge physique et psychique au travail. L'importance des emplois à temps partiel entraîne souvent également un cumul d'employeurs fréquent.

La pression des donneurs d'ordre sur les coûts et les délais impose des horaires et des rythmes de travail stressants et accroît les risques professionnels : l'agent de propreté peut ainsi être constamment contraint de travailler en dehors des horaires normaux (travail de nuit et le week-end, heures supplémentaires, ...) et se trouve assez souvent dans la situation d'un travailleur isolé.

D'autre part, l'entreprise donneuse d'ordre est peu concernée par les conditions d'emploi, de travail et de sécurité du personnel du sous-traitant : le contrat qui lie les deux parties est de nature commerciale et il se

fonde sur une obligation de résultats et non de moyens ; juridiquement l'entreprise donneuse d'ordre n'a pas à s'ingérer dans le fonctionnement interne de l'entreprise sous-traitante, notamment en matière de sécurité au travail.

Par ailleurs, l'agent de propreté est soumis aux ambiances dangereuses du site où il est employé : pollution chimique de l'air et des surfaces, radiations ... ; ceci étant aggravé par le fait qu'il travaille souvent en dehors des heures normales d'exploitation et qu'il ignore cette exposition particulière à ces dangers.

- **La rapide expansion du marché** induite par ces facteurs s'est accompagnée d'une mutation profonde des techniques d'entretien, imputable à :
 - une nouvelle architecture (développement de surfaces vitrées, nouveaux revêtements de sol, etc.) ;
 - une mécanisation accrue des opérations (nouveaux matériels tels les monobrosses, autolaveuses, nettoyeurs à haute pression, etc.) ;
 - le développement d'une industrie chimique spécifique au nettoyage industriel.

La mise en place du nettoyage et de la désinfection des locaux s'est professionnalisée et les fabricants de produits d'hygiène et de matériels de propreté cherchent à améliorer les techniques de travail qui répondent aux diverses contraintes tout en étant efficaces et confortables. La diversité importante des activités incite les entreprises à se spécialiser, certains segments de marchés requérant des qualifications et des moyens techniques spécifiques.

Cette diversité s'exprime d'abord par le type d'industrie, bâtiment ou lieu concerné :

- nettoyage courant du logement et travaux ménagers dans le cadre des services à la personne
- nettoyage courant de bureaux, locaux administratifs ou d'enseignement
- nettoyage courant de parties communes d'immeubles d'habitation
- nettoyage courant de magasins et centres commerciaux
- nettoyage courant d'usines et d'ateliers
- nettoyage courant d'équipements sportifs (stades, piscines, gymnases...)
- nettoyage véhicules de transport collectif et d'infrastructures de transport (trains, gares, métro, aéroport...)
- nettoyage spécialisé en milieu hospitalier (hôpital ou clinique, centre médical, infirmerie, maison de retraite, crèches ...)
- nettoyage spécialisé en milieu agroalimentaire **et en restauration collective**
- nettoyage spécialisé en milieu industriel (chimique, nucléaire, informatique ...)

Cette diversité s'exprime ensuite par le type de nettoyage du local concerné :

- sols, murs ou plafonds
- meubles et équipements de bureau
- sanitaires et vestiaires
- plans de travail
- équipements de production
- vitres (en intérieur).

Les risques physiques et biologiques des agents de propreté

Les risques liés à l'état du logement ou des locaux proviennent du mauvais état des installations électriques, humidité, mauvaise aération, encombrement, existence d'obstacles, exigüité et/ou mauvais éclairage, sols en mauvais état (inégal ou glissant), existence d'escaliers ou de dénivelés.

Les risques peuvent être liés au manque ou au mauvais fonctionnement de matériel : absence d'escabeau, appareils ménagers (aspirateur, ...) vétustes et dangereux, prises électriques défectueuses, fils dénudés (d'où électrisation ou électrocution possible, car souvent utilisés en milieu humide). L'installation électrique n'est pas conforme aux normes de sécurité électrique dans beaucoup de logements (mise à la terre, disjoncteur différentiel ...).

Les risques peuvent enfin être liés à des animaux domestiques : chien agressif, chats, oiseaux, parasites ... pouvant provoquer morsures, griffures, plaies infectées, allergies (poils, plumes), toxoplasmose, ornithose.

Les postures contraignantes et gestes répétitifs du nettoyage des sols, salles de bains, mobilier et de la réfection des lits génèrent des affections articulaires, périarticulaires, musculosquelettiques et tendineuses surtout du membre supérieur (poignet, épaule, coude) et des genoux (travail en position agenouillée), qui figurent en tête de liste des maladies professionnelles des technicien-ne-s de surface. Les troubles musculosquelettiques sont aggravés par des facteurs liés à l'organisation du travail : horaires de travail, cadences, temps de pause, jours de repos, stress du travail isolé ...

La manutention manuelle de charges, lors du port de linge lourd, des poubelles, du matériel de nettoyage et du déplacement des meubles entraîne des risques d'affections chroniques du rachis lombaire (lumbagos, sciaticques), de hernies...

La chute de plain-pied lors de la circulation dans les locaux (glissade sur les sols mouillés, heurt avec des objets, escaliers) ou la chute de hauteur, notamment lors du nettoyage des vitres, sont fréquentes, avec des conséquences lésionnelles cutanées et/ou ostéoarticulaires : la foulure, l'entorse, les contusions, les plaies cutanées, la fracture sont les lésions les plus courantes.

Les chutes de hauteur depuis un escabeau (ou une chaise !) en équilibre instable pour attraper des objets sur une étagère ou dépoussiérer les armoires sont fréquentes.

Il existe aussi des risques de coupures ou de piqûres avec certains déchets (seringues, verres, objets tranchants...) et des risques de blessures liés à l'utilisation de certains moyens mécaniques de nettoyage (monobrosse, autolaveuse, cireuse...).

La transmission des agents infectieux véhiculés par les matières fécales ou liquides biologiques lors des nettoyages des W.C ou autres installations sanitaires ou du ramassage de linge souillé sont des situations à risque de pathologies cutanées ou digestives manuportées.

Les risques chimiques des agents de propreté

Le nettoyage consiste à éliminer les souillures visibles ou invisibles d'un support. Les souillures peuvent être des résidus et des déchets de fabrication, des apports suite aux circulations des personnes et matériels, ... Le support est représenté par le matériel comme les récipients, les machines, les plans de travail, les vêtements, les sols, murs, vitres ...

Les produits détergents, dégraissants et désinfectants sont très largement utilisés par les agents de propreté. Toutes les opérations d'entretien et de nettoyage y font appel, pour débarrasser des surfaces inertes (sols, murs, plans de travail, mobilier, dispositifs médicaux...) de toutes souillures visibles et inactiver ou tuer les micro-organismes présents.

Dans certains cas, le nettoyage est complété par des actions spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants microbiens, fongiques ou viraux. Il en est ainsi du bionettoyage qui, après l'évacuation des salissures par les détergents, complète l'action du nettoyage par l'application de désinfectants actifs sur les micro-organismes indésirables.

- **Le détergent** est un composé chimique qui, associé aux facteurs qui influencent le bon déroulement du nettoyage (concentration, temps, température et action mécanique), permet en s'associant le plus souvent à de l'eau et à la souillure, de débarrasser le support de celle-ci. La connaissance des compositions du couple associant les supports et les souillures permettent de choisir le détergent et de nombreux produits sont proposés :
 - les produits ménagers pour les nettoyages courants,
 - les produits réservés au circuit professionnel pour les nettoyages spécialisés dont il faut posséder la Fiche de Données de Sécurité (FDS). Ce document renseigne sur la composition, les propriétés (exemple : détergent acide pour le tartre, et détergent alcalin pour une souillure organique), les caractéristiques physico-chimiques et surtout le mode d'utilisation, comme la concentration des mélanges. On y trouve également des données concernant les premiers soins, la toxicité et les précautions de manipulation.
- **Les désinfectants** ont pour objectif de tuer ou d'inactiver momentanément les microorganismes présents sur des surfaces ou des milieux inertes contaminés. Leur activité dépend de leur spectre : bactéricide, virucide, fongicide. L'eau de Javel (hypochlorite de sodium) est très utilisée pour ses propriétés antimicrobiennes. Il existe des détergents-désinfectants de pouvoir nettoyant en général moindre à celui d'un produit détergent seul. Toute désinfection doit être précédée d'un nettoyage pour être efficace.
- **Les dégraissants** sont des solvants liquides ayant la propriété de dissoudre, de diluer ou d'extraire les graisses des surfaces. Les agents détergents, dégraissants et désinfectants utilisent souvent des produits chimiques très agressifs susceptibles de provoquer des intoxications par inhalation ou absorption et des brûlures cutanées ou oculaires, ou des sensibilisations allergiques (eczéma, asthme...). Les tensio-actifs des détergents et les oxydants des désinfectants (agents chlorés, notamment l'eau de Javel...) sont très souvent à l'origine de dermatites irritatives.

Ces pathologies irritatives et/ou allergiques (asthme, dermates, eczéma ...), atteignant la peau et les muqueuses, nécessitent d'adopter des mesures de prévention collective et de protection individuelle, car celles-ci peuvent avoir des conséquences graves, obligeant parfois à un reclassement professionnel.

Les solvants des dégraissants sont souvent des composés organiques volatils (COV), substances qui se caractérisent par leur grande volatilité, et donc se répandent aisément sous forme gazeuse dans l'air ambiant : ils exposent à des risques de toxicité par voie respiratoire ou cutanée. Ces produits chimiques sont corrosifs ou irritants, neurotoxiques, certains sont cancérogènes, reprotoxiques. L'exposition aux solvants organiques

est tout particulièrement dangereuse chez la femme enceinte. Par leur action liposoluble, tous les solvants peuvent provoquer une dessiccation cutanée avec risque de dermatites pour des contacts avec la peau répétés et prolongés.

Les risques liés aux produits d'entretien peuvent provenir du déconditionnement (bouteilles alimentaires utilisées pour contenir des produits de nettoyage...), de l'absence ou d'erreur d'étiquetage, de mélanges intempestifs, de mauvais lieu de stockage, d'absence ou d'inadaptation des gants de protection ... avec pour conséquences : intoxications, brûlures par produit caustique ou corrosif (yeux, peau) ou inflammables, dermatoses irritatives des mains, atteintes et allergies respiratoires.

Les risques psychologiques des agents de propreté

Il y a une dimension relationnelle de l'emploi à domicile, donnant lieu parfois à des exigences excessives ou indues des clients qui provoquent alors une lourde charge psychologique. Le stress ainsi subi de manière répétée, peut entraîner une altération de la santé mentale et des troubles psychosomatiques. Du fait du relatif isolement des femmes de ménage dans les logements et locaux et de la promiscuité avec la clientèle, les risques de violences physiques ou verbales existent : manque de considération de la part du client (remarques méprisantes ou condescendantes voire racistes), comportements inappropriés à caractère sexuel ...

L'absence répétée de respect qui se manifeste par des comportements d'apparence même relativement bénins peuvent conduire à la perte de confiance en soi, à des symptômes d'anxiété, des symptômes dépressifs pouvant mener à une dépendance vis à vis de l'alcool ou de tranquillisants, à des troubles somatiques (digestifs, cardio-vasculaires).

Les mesures de prévention des risques des agents de propreté

Les différents risques professionnels de l'agent de propreté doivent faire l'objet d'une évaluation :

- pour permettre la rédaction du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) en appréciant à la fois l'environnement matériel et technique et l'efficacité des moyens de protection existants et de leur utilisation selon les postes de travail,
- pour décrire les actions de prévention complémentaires à mettre en œuvre. Ce Document Unique doit être actualisé au moins annuellement.

La visite préalable des logements et locaux est indispensable pour identifier les risques et s'assurer de l'adéquation entre les compétences de l'intervenant et l'activité qui lui est proposée. Par exemple, évaluer l'état du logement particulièrement sur les points suivants : vérification de l'état des surfaces, des outils et matériel utilisés, vérification de la conformité de l'installation électrique, recensement des produits d'entretien et phytosanitaires en identifiant leur lieu de stockage, l'état de leur étiquetage et de leur emballage.

En fonction de l'analyse des risques qui en résulte et du type d'activité, cela permet de donner les consignes de sécurité pour l'agent-e de propreté et de prévoir et fournir des vêtements de travail appropriés (blouse, combinaison ...) et des équipements de protection individuelle (EPI) adaptés aux dangers rencontrés. Les équipements de protection individuels sont ainsi indispensables au personnel de nettoyage des locaux :

- Vêtements de travail (blouse, combinaison, casquette ...) adaptés au risque de projections de produits d'entretien et de de souillures diverses. Ces tenues de travail doivent être régulièrement lavées.
- Gants de protection adaptés au risque chimique ou physique (dont gants de ménage en vinyle avec manchette).
- Lunettes de sécurité (lors de la manipulation de produits corrosifs).
- Chaussures ou mocassins avec des semelles anti-dérapantes.
- Masque de protection des voies respiratoires (FFP2 ou FFP3) dans certains cas de fort empoussièrement.

Une trousse contenant le matériel de premier secours (désinfectants, pansements, etc.) doit être mise à la disposition, et il faut vérifier souvent les dates de péremption du contenu. Toute plaie doit être immédiatement nettoyée, désinfectée et pansée.

Les mesures de prévention des risques physiques des agents de propreté

Il convient notamment d'utiliser des matériels ergonomiques.

- Accessoires manuels : balais de lavage et tissus d'essuyage et de lavage, lavettes et chiffonnettes, raclettes, pelle, support à sac poubelle, pulvérisateurs pour produits non prêts à l'emploi, seaux de lavage des sols et des surfaces, bacs de stockage des produits et des consommables, ...
- Chariots de ménage adaptés aux besoins (transport de matériel, lavage des sols, collecte des déchets).
- Machines (aspirateurs, mono brosses, cireuse ...) qui respectent la norme d'isolation des risques électriques, et les consommables afférents : filtres et sacs pour aspirateurs, brosses et disques pour monobrosse adaptés à la nature des sols.
- Un nettoyage régulier permet de réduire les niveaux de poussière, mais sans que les opérations de ménage ne fasse remonter successivement l'empoussièrement !. Le nettoyage du sol d'un atelier s'exécute à l'aide d'un aspirateur équipé d'un filtre absolu HEPA, et jamais avec une soufflette ou un balai à sec qui dispersent les poussières dans l'air. Il convient de procéder avec des précautions pour éviter la dispersion des poussières lors du vidage des aspirateurs ou des conteneurs à déchets.
- Matériel de préhension adapté (pince).
- Pour la collecte des déchets, conteneurs et sacs poubelles.
- Perches télescopiques pour nettoyer les surfaces carrelées des murs.
- Pour le lavage des vitres en hauteur, les échelles, escabeaux et marchepieds ne doivent pas être utilisés comme postes de travail répétitif mais seulement pour toutes les tâches ponctuelles de courte durée (Article R 233-13-22 du Code du Travail).

Pour constituer un poste de travail répétitif en faible hauteur, sécurisé et stable au renversement, les plates-formes individuelles roulantes pour une seule personne (PIR, plancher à 2.5 m max) et plateforme individuelle roulante légère (PIRL, plancher à 1 m max) doivent être utilisées à la place des escabeaux.

Les mesures de prévention des risques chimiques des agents de propreté

La première démarche de prévention consiste à substituer le plus possible les produits dangereux par des produits qui le sont moins. Il convient également de limiter au maximum les quantités stockées.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet, correctement ventilés et fermant à clé. Il sera limité aux quantités requises pour une période déterminée. Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention

La nature des surfaces à nettoyer est très variée et les produits d'entretien détergents et désinfectants doivent être adaptés à la nature des revêtements.

Des mesures de prévention sont indispensables pour la manipulation de ces produits, particulièrement lors de la dilution éventuelle de produits concentrés :

- Lire attentivement, avant l'utilisation l'étiquette du contenant du produit et avoir à disposition sa Fiche de Données de Sécurité (FDS) : ce document renseigne sur la composition, les propriétés (exemple : détergent acide pour le tartre, et détergent alcalin pour une souillure organique), les caractéristiques physico-chimiques et surtout le mode d'utilisation, comme la concentration des mélanges. On y trouve également des données concernant les premiers soins, la toxicité et les précautions de manipulation ;
- Utiliser des méthodes d'application les plus sûres, comme celles des vaporisateurs à pistolet qui évitent les projections de produits d'entretien pour l'entretien des grandes surfaces ;
- En cas de transvasement de produits, il faut veiller à multiplier les étiquettes sur chaque emballage. Les bouteilles et emballages alimentaires ne doivent pas servir au conditionnement des produits ;
- Ne pas mélanger plusieurs produits, en particulier un détartrant (acide) et un produit contenant de la Javel (base) : risque de dégagement de chlore (gaz toxique) ;
- Respecter les dosages et les modes opératoires. Lors de la dilution d'un produit, il faut d'abord verser l'eau dans le contenant, ensuite le produit, pour éviter les projections
- Ne pas laisser ouverts les récipients et traîner les chiffons souillés ou les emballages vides.
- Usage des gants de protection (adaptés au risque rencontré) en se lavant les mains avant de les mettre et après les avoir retirés.
- Préférer l'application d'un produit d'entretien avec un chiffon imprégné plutôt qu'une pulvérisation, car l'utilisation sous forme de spray augmente le risque de sensibilisation et d'irritation des muqueuses (gêne oro-pharyngée, difficultés respiratoires...).
- Aérer les locaux après nettoyage pour limiter la concentration de l'ensemble des vapeurs dans l'air ambiant en les évacuant à l'extérieur.

Les mesures de prévention des risques psychologiques des agents de propreté

La protection de l'agent-e de propreté vis-à-vis des risques psychologiques, passe par :

- Favoriser des réunions d'échanges entre l'employeur et le salarié pour identifier les problèmes et discuter des solutions à envisager avant qu'il ne soit trop tard
- Mettre en place des procédures de remontée d'informations

- Prévoir des procédures d'appels téléphoniques pour les situations d'urgence
- Définir clairement les tâches confiées, les limites du rôle et des responsabilités de chaque intervenant et l'en informer.
- Il existe un Système de Protection du Travailleur Isolé (PTI), éventuellement pour l'agent-e isolé-e dans des zones dangereuses : les Dispositifs d'Alarme pour Travailleur Isolé (DATI). La mise à disposition des travailleurs d'un DATI qui comporte un émetteur et un récepteur, permet la détection de l'état physique de l'employé et sa localisation. L'alarme peut être déclenchée volontairement, en cas de danger imminent ou d'agression, ou automatiquement en cas de malaise ou d'accident.

La formation des agents de propreté

La formation est une composante essentielle de l'action de prévention par la diffusion des bonnes mesures préventives à laquelle il faut recourir pour diminuer la fréquence des accidents du travail des agents de propreté.

Pour les agent-e-s confronté-e-s à des risques de sentiments de dévalorisation professionnelle, la formation est non seulement un apport technique, mais aussi un facteur de motivation, car c'est à la fois synonyme de reconnaissance de ses supérieurs qui la promeuvent et la financent et de progression individuelle.

Le développement des compétences permet à l'individu d'améliorer sa performance personnelle, de développer ses capacités professionnelles, son expertise et par conséquent son estime de lui-même ainsi que l'estime des autres, ce qui améliore leur sentiment d'appartenance, leur motivation et par suite l'amélioration de la qualité du service rendu.

Parmi les programmes adaptés, les plus souvent proposés sont les suivants :

- Formation à la prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP) : adopter les bons gestes et postures de travail,
- Formation aux tâches nécessitant des petits travaux en hauteur (lavage des vitres, ...),
- Information et Formation sur les produits d'entretien (par exemple savoir lire attentivement l'étiquette du contenant des produits, , règles de manipulation des produits d'entretien ...),
- Formation au maniement des outils, appareils et machines de nettoyage
- Formation au secourisme : conduite à tenir en cas d'accident, soins d'urgence (nettoyage et désinfection des plaies ...), utilisation d'une trousse de secours, savoir alerter les services de secours.

On doit matérialiser les actions de formation dans un passeport de prévention des risques professionnels remis au personnel.