

Nettoyage des locaux



Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort) et un niveau de propreté (notion d'hygiène et de prévention des risques). 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.

La propreté des locaux intervient directement dans la qualité de l'accueil, dans l'image de marque de l'établissement et participe à la sécurité des salariés et des visiteurs.

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 propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollution nouvelle, par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

Le nettoyage (et la désinfection éventuelle pour les zones à risques biologiques) des locaux et des matériels est une condition essentielle pour l'hygiène : lorsque l'on réalise une analyse des dangers, on se rend compte que le milieu, c'est-à-dire les locaux, les matériels, les tenues de travail doivent être parfaitement nettoyés, car c'est un facteur important de risque.

Mise en œuvre

La mise en place du nettoyage et de la désinfection des locaux est en fait assez compliquée, c'est pourquoi d'une part le nettoyage s'est professionnalisé et que d'autre part 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 de bureaux, locaux administratifs ou d'enseignement
- nettoyage courant de parties communes d'immeubles d'habitation
- nettoyage courant de locaux et centres commerciaux
- nettoyage courant d'usines et d'ateliers
- nettoyage courant d'équipements sportifs (stades, piscines, gymnases...)
- nettoyage des espaces publics extérieurs (voirie, parcs ...)
- 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
- ramonage
- désinfection, dératisation, désinsectisation
- nettoyage de vitres sur immeubles intérieur et extérieur de plain-pied
- nettoyage extérieur de vitres sur immeubles d'accès difficile

Cette diversité s'exprime enfin par la nature du risque potentiel :

La différenciation de l'établissement en zones à risques de contamination est essentielle : pour un hôpital, par exemple, les moyens à mettre en œuvre pour un niveau de qualité adapté de propreté ne seront pas les mêmes pour le hall d'accueil et la salle d'opération ...

La détermination de zones à risques dans un établissement conduit à définir, pour chacune de ces zones, un diagramme des paramètres de nettoyage à prendre en compte selon le contaminant considéré. Les paramètres retenus sont : la nature des revêtements et des équipements, les produits, les matériels, les méthodes.

Ainsi, les moyens techniques et humains déployés pour entretenir chacune des zones à risques d'un établissement seront adaptés au degré de risque et au type de contaminant. Cette démarche de qualité du nettoyage va de pair avec la conception et l'entretien des installations techniques (traitement de l'air, installation électrique et sanitaire), des équipements (traitement des liquides et des gaz), des textiles, et avec la compétence des personnels travaillant dans la zone à risques.

Ce raisonnement conduit à la mise en place d'un plan de nettoyage des locaux qui comporte un protocole de nettoyage et de désinfection des locaux, des procédures d'entretien du matériel et des équipements.

Le protocole de nettoyage et de désinfection peut prendre la forme de panneaux affichés dans l'atelier et/ou d'un document écrit précisant :

- le déroulement exact et la fréquence des opérations
- les produits utilisés et leurs conditions d'utilisation.
- les procédures d'entretien et de maintenance

La norme NFX 50-791 «Aide à l'élaboration d'un cahier des charges pour une prestation de nettoyage industriel », ainsi que la norme NFX 50-790 « Lexique de la propreté », relatives aux activités de service de nettoyage industriel, donnent de précieuses indications.

Les produits et matériels de nettoyage

Les produits et matériels de nettoyage des locaux peuvent être classés en 3 catégories :

- Les produits chimiques de nettoyage des locaux.
- Les matériels de nettoyage des locaux.
- Les équipements de protection individuelle du personnel de nettoyage de locaux

Les produits chimiques de nettoyage des locaux :

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 locaux, les vêtements et les mains ...

Le détergent est un composé chimique qui, associé aux facteurs qui influent 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 permet de bien choisir le détergent parmi les 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.

L'ensemble de ces connaissances facilite la rédaction de la méthode de nettoyage pour optimiser l'abaissement de la tension superficielle, de meilleures réactions de saponification et d'hydrolyse... en se limitant aux plages des températures conseillées sous peine de destruction des molécules de détergent, d'où une perte d'efficacité, et aussi un danger pour les personnes suite à des émanations toxiques.

Dans certains cas, le nettoyage est complété par des actions spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants, microbiens, particuliers, chimiques ou radioactifs. Il en est ainsi du bio nettoyage 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.

La plupart des produits sont spécialisés par utilisation :

- produits de protection des sols (résines, cires, émulsions auto-lustrantes ou auto-brillantes, les détergents-protecteurs...) sont mis en œuvre dans les zones à faible risque mais doivent être bannis dans des zones à hauts risques de contamination car ils provoquent des aérosols de particules, inertes et biologiques.
- les détergents biodégradables, par contre, sont acceptés dans les zones à risques. Il faut sélectionner le détergent le mieux adapté au revêtement choisi, voire le désinfectant le mieux approprié au contaminant redouté restant compatible avec le type de revêtement en place (les produits à base de chlore peuvent être préjudiciables à certaines surfaces et sans effet notable de dégradation sur d'autres). Des désinfectants sont recommandés dans des zones à risques de biocontamination.
- Nettoyant pour vitres,
- détartrant pour WC, désodorisants, dépoussiérants, lustrants pour le mobilier

Des mesures de prévention sont indispensables pour la manipulation de ces produits :

- Lire attentivement, avant l'utilisation, l'étiquette du contenant du produit et se procurer la FDS du produit ;
- 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.

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. 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

Les matériels de nettoyage des locaux :

Le nettoyage des surfaces vitrées.

Les matériels utilisés sont :

- les perches télescopiques pour le lavage des vitres en hauteur ;
- des matériels qui assurent une protection collective : plate-forme individuelle roulante légère (PIRL), élévateur de personnel

Le nettoyage des sols

La nature des surfaces à nettoyer est très variée et les produits ou matériels doivent être adaptés à la nature des revêtements.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissade susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Exemples de revêtements de sol à répertorier : carrelage vitrifié, carrelage non vitrifié, carrelage autre, revêtement thermoplastique à couche PVC, revêtement thermoplastique à dalle homogène, linoleum, revêtement textile traité, aiguilleté, planchers bois

Les matériels utilisés sont :

- Les 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, seaux de lavage des surfaces, bacs de stockage des produits et des consommables. ...
- Les chariots de ménage adaptés aux besoins (transport de matériel, lavage des sols, collecte des déchets).
- Les machines (aspirateurs, monobrosses, autolaveuses qui combinent l'action mécanique de la monobrosse et l'aspiration des eaux sales en continu...) qui respectent la norme d'isolation de « classe II » des risques électriques, et les consommables afférents : filtres et sacs pour aspirateurs, brosses et disques pour monobrosse adaptés à la nature des sols.
- Les gants étanches, épais et anti-coupures pour éviter les risques de coupures et de piqûres avec les déchets tranchants, coupants, piquants.
- Les matériels de préhension adaptés (pince) ;
- Pour la collecte des déchets, conteneurs et sacs poubelles.

Les équipements de protection individuelle du personnel de nettoyage de locaux :

Les agents qui effectuent des activités de ménage, de nettoyage et d'entretien sont exposés à de nombreux risques. Du fait de la diversité des situations de travail, il est nécessaire d'évaluer les risques dans chaque cas afin de mettre en oeuvre des mesures de prévention appropriées :

- Risques de brûlure cutanée ou d'intoxication (risques chimiques), lors de l'utilisation des produits
- Risques de chute de plain-pied lors de la circulation dans les locaux (glissade sur les sols mouillés, heurt avec des objets)
- Risques de chutes de hauteur, notamment lors du nettoyage des vitres ;
- Risques liés à la manutention manuelle de charges, lors du port des poubelles, du matériel de nettoyage et du déplacement des meubles ;

- Risques de contact avec l'électricité lors de l'utilisation d'appareils électriques ;
- Risques de coupures ou de piqûres avec certains déchets (seringues, verres, objets tranchants...);
- Risques liés à l'utilisation de certains moyens mécaniques de nettoyage (monobrosse, autolaveuse...)

Les équipements de protection individuels (EPI ou E.P.I.) sont ainsi indispensables au personnel de nettoyage des locaux :

- Vêtements de travail (blouse, combinaison ...) adaptés au risque de projections de produits
- Gants de protection
- Lunettes de sécurité (lors de la manipulation de produits corrosifs)
- Chaussures de protection avec des semelles anti-dérapantes et une coque de protection
- Masque de protection des voies respiratoires avec filtre combiné dans certains cas.

