I. Facteurs de risques identifiés vis-à-vis DES MATERIELS & MATERIAUX

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Nettoyage « à la serpillière »	Torsions avec tension du poignet lors de l'essorage pouvant engendrer des douleurs articulaires et un risque accru de TMS*	➢ Préférer un matériel permettant un essorage sans torsion du poignet (par pression) sinon à réserver pour les tâches ponctuelles. ➢ Préférer le balai Faubert.
Port manuel de matériel	Lombalgies* Douleurs articulaires TMS	➢ Mise à disposition d'un chariot équipé du matériel nécessaire, (idéalement avec deux seaux : eau propre / eau sale). ➢ Balai à manche en aluminium (plus léger) et de longueur adaptée (en général, plus long). ➢ Prévoir un chariot par étage. ➢ Pour le matériel plus lourd (supérieur à 10 kg par exemple) prévoir la mobilité de ce dernier lors de son achat (à roulettes, chariot…), ou prévoir une aide (interne ou par l'entreprise utilisatrice) s'il faut changer de niveau.
Utilisation d'un aspirateur	Lombalgies Douleurs articulaires TMS	➢ Aspirateur léger et maniable ou à porter sur le dos pour certaines tâches (*escaliers*…). ➢ Avoir des aspirateurs adaptés aux risques induits par le milieu de travail (Filtre HEPA*, ATEX*, liquides…).
Nettoyage en hauteur • Dessus d'armoires, plafonds …	Chutes Lombalgies, cervicalgies* Douleurs d'épaules et douleurs articulaires	➢ Manche télescopique, outil en coude pour les dessus d'armoire. ➢ Proscrire l'utilisation de chaises ou fauteuils (et particulièrement à roulettes) ou tout autre équipement non adapté.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Utilisation d'un escabeau	Chutes de hauteur	➢ Utiliser une échelle comme poste de travail stationnaire est interdit, elle doit être utilisée uniquement comme un simple moyen d'accès à un niveau supérieur. ➢ S'assurer d'avoir un escabeau (norme EN 131 : patins antidérapants, barreaux plats, dispositif anti-repliage…). ➢ Adapter le type d'escabeau à la hauteur concernée (garde corps …). Son utilisation doit rester ponctuelle. ➢ S'assurer selon une périodicité définie du bon état de ce type de matériel. ➢ Intégrer le paramètre poids à l'achat et la facilité d'utilisation.
Manipulation des poubelles et/ou des containers	Coupures, traumatismes Lombalgies, dorsalgies*, cervicalgies TMS, douleurs articulaires	➢ Changer les sacs avant débordement. ➢ Porter des gants de manutention (objets coupants, risques infectieux). ➢ Prévoir un poids et une taille de containers adaptés au personnel quand ils doivent être sortis et/ou vidés en benne. Envisager une assistance mécanisée. ➢ Demander à positionner la benne ou le compacteur de manière à faciliter la vidange dans la trémie. S'assurer régulièrement du bon état des containers et signaler à l'EU toute altération (*roulements, fermeture, poignées…).*
Utilisation de matériel électrique	Electrisation, électrocution	➢ Vérifier et demander à l'opérateur de vérifier l'état du matériel et notamment l'état des cordons, rallonges… ➢ Intégrer dans la formation d'accueil la nécessité de faire remonter l'information de toute dégradation de matériel. ➢ Donner comme consignes d'éviter de faire passer l'appareil sur son câble et de tirer sur le câble pour enlever la prise.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Utilisation de seaux	Lombalgies, dorsalgies, cervicalgies TMS, douleurs articulaires	➢ Remplir les seaux directement sur le chariot à l'aide d'un tuyau. Si les points d'eau sont éloignés ou difficiles d'accès (escaliers) prévoir de les équiper d'un tuyau suffisamment long pour remplir les seaux au plus près de la zone à nettoyer. ➢ Faire aménager un point de vidange adapté (hauteur). ➢ Penser à segmenter les volumes d'eau *(volumes inférieurs à 8 L.).* Porter de préférence 2 seaux plus petits de chaque côté qu'un gros seau d'un seul côté.
Absence de vêtements de travail	Mauvaise hygiène générale et pollution possible du domicile Risques infectieux Apparition ou aggravation d'une blessure	➢ Fournir les vêtements de protection individuelle adaptés aux risques rencontrés (blouse, chaussures de sécurité antidérapantes, gants adaptés, gilet réfléchissant si travaux à l'extérieur ou à proximité de circulation…) ➢ Envisager l'entretien par l'EP. *(cf. votre Service de Santé au Travail pour toute question ou aide au choix).*
Déplacements routiers	Accidents graves ou mortels	➢ S'assurer de la validité du permis de conduire nécessaire à la réalisation de la mission. ➢ Prévoir un temps de déplacement suffisant entre les chantiers. ➢ Assurer un suivi de l'entretien des véhicules. Aménager l'intérieur du véhicule en sécurité. Prendre et ranger dans le véhicule que le matériel nécessaire. Penser à la trousse de secours. ➢ Mettre en œuvre une démarche de prévention du risque routier. ➢ Rappeler l'interdiction de l'usage du téléphone portable au volant.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
<u>Utilisation de produits chimiques</u> • Inhalation de produits chimique de nettoyage lors de l'utilisation courante ou par production de vapeurs toxiques lors mélange intempestif. • Contact avec la peau ou de projection sur les muqueuses*	Effets respiratoires aigus Brûlures caustiques cutanées ou oculaires Dermatoses d'irritation ou eczéma Allergies respiratoires	➢ Investir dans une centrale à dilution dès que la taille du chantier le permet. ➢ Proscrire l'achat de produits dits cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (cf. éléments mentionnés dans la Fiche de Données de Sécurité) ou allergisants. (*cf. votre Service de Santé au Travail pour toute question ou aide au choix).* ➢ Sensibiliser le personnel aux risques des mélanges. Intégrer la prévention du risque chimique dans la formation d'accueil au poste de travail. ➢ Utiliser par exemple un code couleur constant pour repérer les différents types de produits et interdire certains mélanges. ➢ Minimiser l'usage des produits en bombe aérosol et préférer des produits pâteux ou liquides moins volatiles. ➢ Eviter les reconditionnements, les dilutions ou les transvasements (par l'achat de petits conditionnements, de sachets uni-dose, de javel en pastilles). Sinon toujours reproduire l'étiquetage sur le nouveau contenant et ne jamais utiliser de récipient de type alimentaire (ex : bouteille d'eau). ➢ Fournir les équipements de protection individuels adaptés aux risques.
<u>Conduite de nacelle dans l'entreprise</u> • Travail en hauteur • Renversements de personnes • Basculements	Chutes de hauteur et chutes d'objet(s) Accidents graves de type écrasement, contusions	➢ Toujours respecter les points suivants dans l'ordre : 1. Demander l'aptitude médicale préalablement à la formation. 2. Faire passer la formation adéquate. 3. Donner l'autorisation de conduite. ➢ Réaliser un plan de prévention* avec l'EU.

II. Facteurs de risques identifiés vis-à-vis de L'ORGANISATION

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Préparation du travail, anticipation inadéquate du chantier • Absence de phases d'analyse et de préparation du travail lors de la prise d'un chantier. Non réalisation d'une visite préalable de chantier. • Désorganisation ou organisation inadaptée générant des incertitudes sur le résultat du travail (*aspects quantitatif et qualitatif*) • Moyens matériels inadaptés ou insuffisants	Risques de blessures graves ou mortels Inconfort psychologique Risques physiques *(dos, articulations, lombalgie…)*	➢ Participation du chef d'équipe à la phase de préparation et de lancement des nouveaux chantiers. ➢ Participation du chef d'équipe à l'élaboration du plan de prévention avec l'entreprise utilisatrice *(avec un plan de prévention écrit pour les chantiers de plus de 400h/an ou si travaux dangereux*). Cette analyse permet une prise de renseignements, non pas seulement dans un objectif purement administratif, mais aussi comme une opportunité de prévention permettant d'avoir un point d'échanges particuliers avec l'entreprise utilisatrice. ➢ Connaissance du chantier et de son historique (*personnes intervenants sur le chantier ayant une expérience des événements passés).* ➢ Présence ou passages réguliers du chef d'équipe sur les chantiers. ➢ Adapter méthodes et matériels aux caractéristiques du chantier *(exemple : mono brosse dès que les locaux le permettent...).* ➢ Formation et/ou accompagnement lors de la première utilisation d'un nouveau matériel.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
<u>Répartition des tâches au sein du chantier</u> • Absence d'attribution précise et/ou répartition inégale des tâches • Absence de planification et/ou de la fréquence des tâches	Surcharge de travail, stress…	➢ Réalisation de fiches de poste pour chaque chantier adaptées aux capacités de lecture des salariés. ➢ Présence ou passage régulier du chef d'équipe sur les chantiers. ➢ Participation ponctuelle du chef d'équipe aux travaux à effectuer.
<u>Positionnement du local entrainant un surcroît de manutention et de déplacements de charges</u> • Absence de local dédié à l'entreprise de nettoyage. • Localisation éloignée du local dédié ou local inadapté *(marche pour chariot, dessous d'escalier, local non éclairé…)*	Lombalgies, dorsalgies, cervicalgies. TMS Chutes ou heurts	➢ S'interroger sur la faculté de l'entreprise à refuser un ou des chantiers trop difficiles/inadaptés. ➢ Demander un lieu de stockage du matériel et des consommables lors de la prise du chantier.
<u>Gestion des horaires de travail</u> • Absence d'enregistrement des horaires de travail ou d'intégration du temps de trajet dans les horaires de travail • Horaires variables tous les jours ou connus moins d'une semaine à l'avance • Difficulté à prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail	Surcharge de travail et épuisement Conflits sociaux Difficultés à gérer les contraintes de sa vie privée. Augmentation du turn-over, de l'absentéisme ou de l'insatisfaction au travail. Fatigue générale TMS Coup de chaleur	➢ Rédaction d'une fiche horaire. ➢ Prise en compte du temps de trajet dans l'organisation des chantiers. ➢ Essayer de compléter ou d'agencer les temps partiels. ➢ Avoir une logique de localisation géographique des chantiers et/ou des moyens de transport. ➢ Favoriser l'autonomie d'action (*collective et individuelle*) sur un chantier : - pauses libres - travail d'équipe - organisation libre des tâches

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
<u>Irrégularité des temps de travail</u> • Travail avec des horaires atypiques et horaires décalés (tôt le matin ou tard le soir par exemple) • Horaires fractionnés • Amplitude des horaires de travail • Temps de déplacement non rémunérés. • Difficultés liées aux possibilités de déplacement *(horaires des transports en commun)*	Modification des rythmes biologiques : • Fatigue générale. • Troubles du sommeil. • Troubles de l'alimentation. • Perte de vigilance Dangers liés à la situation de travailleur isolé Conséquences sur la vie familiale	➢ Adapter au mieux les contraintes horaires du client avec les souhaits de l'agent de propreté. ➢ Donner la possibilité de faire des pauses. ➢ Eviter le travail isolé. Toujours avoir un moyen de communication. ➢ Pouvoir joindre un responsable à tout moment. ➢ Instaurer des consignes de sécurité et les faire respecter : *fermer les locaux sans laisser les clés dans les serrures, conserver les clés des locaux de l'entreprise utilisatrice autour du cou …(pour éviter de rester enfermé).* ➢ Fournir un véhicule, adapter les horaires aux contraintes de déplacement… ➢ Respecter les règles d'amplitudes horaires maximales (*définies dans le code du travail*).
<u>Co-activité</u> • Travail de l'entreprise de propreté en présence du personnel de l'entreprise utilisatrice • Désorganisation du travail, dépassement d'horaires, difficulté à tenir les objectifs qualitatifs. Absence de coopération possible entre les salariés *(échange d'information, entraide)*	Blessures graves ou mortelles Situations conflictuelles Stress excessif	➢ Etablir des règles précises d'intervention dans l'entreprise utilisatrice (*libération des bureaux ou des salles…).* ➢ Participation de l'encadrement au travail. ➢ Préférer si possible le travail en binôme.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Consignes de travail • Absence de transmission d'informations claires et suffisantes pour effectuer correctement le travail demandé • Absence de liste exhaustive des tâches à réaliser permettant d'envisager sa propre organisation du travail • Anticiper la variabilité des charges de travail du fait des aléas météorologiques (*augmentation des salissures…)* ou d'événements non prévus dans l'entreprise utilisatrice *(« pot de départ », fuite d'eau, jet de cartons d'archives…)*	Difficultés d'accomplissement dans le travail et difficultés motivationnelles Fatigue excessive Stress Difficultés à réaliser le travail dans les temps impartis	➢ Présence ou passage régulier du chef d'équipe sur les chantiers et sa participation éventuelle aux travaux à effectuer. ➢ Identifier les tâches tout en laissant une marge de manœuvre aux salariés dans leurs pratiques. ➢ Prise en compte de ces paramètres dans l'établissement de fiches de tâches. ➢ Importance du contact régulier avec l'entreprise utilisatrice.
Besoin de communiquer vers l'extérieur • Carence d'organisation des secours • Situation de travailleurs isolés • Besoin de communiquer rapidement en cas de rupture de produit ou de défaillance de matériel	Conséquences d'accidents aggravées par l'absence de secours rapide. Stress & inconfort psychologique	➢ Trousse à pharmacie dans le véhicule ou l'entreprise. ➢ Protocole d'alerte à prévoir. ➢ Mise à disposition d'un téléphone portable. ➢ Envisager un moyen technique d'alerte pour les personnes isolées sur un temps long ou réalisant de manière isolée un travail dangereux. *(Un poste DATI* en cas de travaux dangereux, N° de téléphone à joindre en cas d'urgence…).*

III. Facteurs de risques identifiés vis-à-vis de L'individu

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Inadéquation tâche / individu • Inadéquation entre la tâche demandée et la personne qui l'exécute *(compétences, handicap…).*	Risques physiques Risques psychologiques	➢ Solutions managériales : *connaissance et préparation des chantiers par la hiérarchie, écoute du responsable hiérarchique, entretiens réguliers.* ➢ Adapter l'effectif des agents aux tâches à effectuer. ➢ Suivi par le médecin du travail : *aptitude, restrictions d'activité.* ➢ Formation et information du personnel.
• Manque de formation générale, de formation aux méthodes, de sensibilisation des risques liés aux métiers	Electrisation, accident de circulation, postures contraignantes…	➢ Déployer des formations continues : • En prévention : - Sauveteur Secouriste du travail - à propos de multiples risques *(électriques, produits chimiques, manutentions, travail en hauteur, risques chimiques, sécurité routière, prévention des AES……*). • aux méthodes comme : « Préparer/effectuer/ranger », règles d'utilisation du matériel, organiser son temps et son travail, alterner des tâches contraignantes avec des tâches moins contraignantes…

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
<u>Difficultés de communication</u> • Avec les responsables de l'entreprise de nettoyage • Avec d'autres agents	Risques psychologiques	➢ Faciliter la communication en interne : *lors de la prise de matériel ou du véhicule, lors de la remise des feuilles de présence, par un cahier de liaison, par des fiches par chantier, par un plan d'accessibilité des locaux, lors d'un échange de matériel défectueux …* ➢ Importance du retour qualitatif sur le résultat du travail. ➢ Développer l'esprit d'équipe et la polyvalence. ➢ Parler le même langage, être sûr de se comprendre (problèmes linguistiques), ne faire de remontrances « exagérées » en présence de public.
• Non recueil et/ou non prise en compte des suggestions des salariés	Absence de reconnaissance dans le travail et facteur de démotivation du personnel	➢ Présence du chef d'équipe sur les chantiers et sa participation aux travaux à effectuer. ➢ Adopter un cahier de liaison interne, le suivre et rendre des réponses motivées.
• Carence de communication entre les responsables de l'entreprise utilisatrice et le salarié de l'entreprise de propreté	Risques physiques liés aux risques de l'entreprise utilisatrice Inconforts psychologiques	➢ Présence d'un référent dans l'entreprise utilisatrice. ➢ Informer l'agent de propreté sur le contenu du contrat passé entre son employeur et le client (tâches attendues). Ainsi il pourra opposer des arguments en face de récriminations justifiées (ou non) des clients et éventuellement le faire remonter à la maîtrise. ➢ Réaliser la visite commune du chantier (entre un responsable de l'entreprise utilisatrice, de l'entreprise de nettoyage et de l'agent de propreté) lors de la première prise en charge. ➢ Favoriser la connaissance et les échanges entre le référent de l'entreprise utilisatrice et l'agent de propreté : *mise en place d'un cahier de liaison*

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
<u>Absence de reconnaissance dans le travail</u> • Faible ou pas de reconnaissance du travail réalisé • Mauvaise image du métier, manque de considération sociétale des agents de nettoyage	Risques physiques Risques psychologiques	➢ Accorder de l'importance à la reconnaissance du travail sous toutes ses formes *(financières et autres).* ➢ Donner une marge d'autonomie dans l'organisation des tâches : *tenir compte de circonstances particulières, d'un facteur météorologique, entrainant des adaptations dans le travail …* ➢ Améliorer l'image du métier, rendre visible l'agent de propreté aux yeux du client.
<u>Précarisation du travail</u> • Nombreux temps partiels • Turn-over des salariés et des responsables hiérarchiques. • Multi-employeurs. • Turn-over des clients. • Instabilité des lieux d'affectation. • Fluctuations économiques nombreuses liées à la concurrence du marché. • Manque de perspective d'évolutions de carrière	Risques physiques Risques psychologiques Baisse de motivation dans le travail	➢ Limiter le recours aux intérimaires et aux CDD, instituer un parrainage des nouveaux arrivants. ➢ Mettre en place une procédure d'accueil des nouveaux salariés pour pallier à la difficulté d'application de *l'article L.1224-1 du Code du travail et de la Convention collective des entreprises de nettoyage*. ➢ Réaliser la première visite du chantier avec un responsable. ➢ Appliquer une politique de fidélisation des clients par la qualité du service rendu et de fidélisation des employés par une politique de « qualité de vie » liée aux conditions de travail. ➢ Envisager des formations diverses : *utilisation du DIF, alphabétisation, formation dans le métier, formation d'intérêt général ou technique (conduite d'engins…*). ➢ Proposer éventuellement des bilans de compétences.

IV. Facteurs de risques identifiés vis-à-vis des milieux de travail rencontrés.

Nota : Concernant les impacts des milieux sur les conditions de travail, une des difficultés intrinsèques au secteur de la propreté réside dans le fait que les entreprises sont tributaires de leurs donneurs d'ordre. Ceci se traduit par des préconisations générales qui peuvent être source de sollicitations auprès de l'entreprise utilisatrice.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Ambiance sonore • Exposition à des niveaux de bruit élevés et liés à : - l'utilisation d'outils bruyants (*nettoyeurs haute pression, mono-brosse)* - l'ambiance sonore bruyante (*bruits de fond significatif : ventilation, machines en fonctionnement, atelier en production…*)	Fatigue auditive et accroissement de la fatigue générale	➢ Prendre en compte ce paramètre dans l'achat du matériel. ➢ Evaluer le niveau d'exposition sonore avec l'aide du Service de Santé au Travail. ➢ Mise à disposition et port d'équipements de protection auditive individuelle.
Agents infectieux • Présence de déchets ou de matières à risque biologique (*provenant par exemple d'un établissement de soins, nettoyage des poubelles ou de containers …).*	Maladies infectieuses et parasitaires	➢ Evacuer les déchets selon une procédure rigoureuse et la respecter. ➢ Respecter les règles d'hygiène, porter des EPI (*Equipement de Protection Individuelle*) adaptés, ➢ Informer sur le risque infectieux.
Milieux avec dénivelés • Déplacement sur plusieurs niveaux : *dans les escaliers, parking, immeubles, caves…*	Chutes, fractures, entorses	➢ Fournir des chaussures de sécurité antidérapantes. ➢ Signaler des sols glissants les (remplacer par un sol/tapis antidérapant) ou des escaliers dangereux (assurer un éclairage suffisant, la présence de rampes, marches en état).

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Ambiance thermique • Travail à l'extérieur : exposition aux UV Ambiance thermique chaude et inconfortable (supérieure à 30°C) • Ambiance thermique froide (inférieure à 5°C).	Inconfort, crampe, épuisement, déshydratation, coup de chaleur, perte de vigilance… Hypothermie, engelures, syndrome de Raynaud	➢ S'hydrater et faire des pauses régulièrement. ➢ Local/lieu de pause tempéré. ➢ Boisson chaude/froide à disposition. ➢ Vêtements adaptés pour se protéger du froid (combinaison, gants, bonnet…) ou du chaud (casquette, lunettes de soleil, crème solaire…).
Aération / Ventilation • Espace confiné, aération/ventilation insuffisante,	Inconfort thermique, fatigue	➢ Aérer et ventiler suffisamment les locaux.
Ambiance atmosphérique • Présence de polluants atmosphériques : - Présence de poussières ou vapeurs nocives - Odeurs nauséabondes - Accumulation de gaz et/ou de fumées *(ex : parking souterrain)*	Inconfort Irritation des voies respiratoires	➢ Identifier les types de poussières et leur nocivité avec l'entreprise utilisatrice (*à intégrer dans la démarche du plan de prévention entreprise extérieure*). ➢ Aérer et ventiler suffisamment les locaux avant d'intervenir. ➢ Disposer de protections individuelles respiratoires adaptée (*ex : masque anti-poussière P2… consulter votre service de santé au travail*). ➢ Privilégier l'aspiration au balayage.
Ambiance lumineuse • Eclairage naturel ou artificiel insuffisant ou trop puissant • Présence d'une minuterie trop courte *(ex : hall d'immeuble, escaliers, couloirs…)*	Eblouissements Inconfort et fatigue visuelle, risque de chutes, de heurts	➢ Disposer d'un éclairage suffisant. ➢ Eblouissement : disposer de stores sur les fenêtres. ➢ Pouvoir gérer la minuterie à sa guise.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
Chute de plain pied, état du sol, encombrement • Sol glissant, encombré ou inégal *(ex : câble électrique gênant)* • Zone étroite, *ex : exigüité des accès, difficulté d'accès aux bennes de déchets*	Chute, heurt	➢ Port des chaussures de sécurité antidérapantes. ➢ Zone facile d'accès avec le matériel, bien éclairée. ➢ Revêtement de sol antidérapant.
Rayonnements non ionisants & champs électromagnétiques • Travail à proximité d'une installation émettant un champ électromagnétique important *(ex : processus électrochimiques, chauffage à induction, applications médicales, IRM, émetteurs radiodiffusions)* • Déplacement d'objets si machines en fonctionnement	Stimulation électrique du système nerveux, échauffement des tissus Cas particulier : effets sur les implants médicaux *(stimulateur cardiaque, broches, pompes insuliniques…).*	➢ Informer les salariés du risque lié à la présence de champs électromagnétiques. ➢ Avoir la connaissance du matériel adéquat. (A voir avec l'entreprise utilisatrice, signalisation, affichage, mise en place d'une protection collective et/ou individuelle si besoin).
Travaux à proximité d'installations électriques	Electrisation, électrocution	➢ Interdire l'accès aux personnes non habilitées et faire habiliter si nécessaire en fonction des contraintes du chantier. ➢ Sensibiliser, former le personnel aux conduites à tenir en cas d'accidents électriques.
Lieux publics • Contact avec le public, générant un stress, un sentiment de dévalorisation *(ex : manque de politesse, remarques orales désagréables, lieux rapidement salis…)* • Incompréhension face aux actes d'incivilité de certains clients. Non respect du travail de l'agent de propreté	Souffrances psychiques liés à un sentiment de dévalorisation	➢ Sensibiliser, former le personnel à la conduite à tenir face à des incivilités, des comportements agressifs.

Situations de travail rencontrées	Effets sur la santé	Bonnes pratiques recommandées
<u>Au sein du local dédié</u> • Absence de stockage pour le matériel et les produits de nettoyage. • Absence d'eau (chaude) à disposition. • Absence de vestiaires, de casiers pour se changer • Absence d'éclairage	Conditions de travail inconfortables	➢ Négocier avec le client un local dédié adapté (*Accès à un point d'eau (chaude) à proximité*), et l'aménager (*étagères, armoires de rangement, vestiaires - casiers doubles compartiment, chaises).* ➢ Local de rangement fermé pour éviter « l'emprunt » de produits ou de matériel.
<u>Risques incendie / explosion</u>	Intoxication par les fumées, brûlures	➢ Sensibiliser, former le personnel aux risques incendie (manipulation d'un extincteur, connaissance des différents types de feu et savoir donner l'alerte du lieu de son chantier).