Guide de prévention des Risques Professionnels Entreprises de propreté

SISTNI Bourgoin Jallieu • **SMI 38** Moirans • **SMIEVE** Vienne • **STLN** Roanne • **SLST** Saint-Etienne

Pourquoi ce guide ?

En 2007, la DIRECCTE Rhône Alpes *(Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, ex. "DRTEFP")* a initié un projet sur une capitalisation des méthodes de travail entre services interentreprises de Santé au Travail.
A la suite de cette première étape, cinq services de Santé au Travail ont souhaité poursuivre concrètement sur un secteur d'activité commun et dont le constat témoignait d'altérations de la santé : le secteur de la propreté.

Issu d'études de terrain dans des entreprises du secteur de la propreté, ce guide fait la synthèse des préconisations de prévention identifiées et mises en œuvre afin d'éviter l'altération de la santé dans le cadre du travail.

Qu'allez-vous trouver dans ce guide ?

La première partie, à travers des indicateurs de santé au travail, témoigne du retentissement sur la santé des métiers de la propreté.
Les indicateurs :

- Accidents du travail
- Maladies professionnelles
- Inaptitudes médicales
- Critères de pénibilité

La deuxième partie, vous présente dans quelles situations de travail un risque peut être rencontré et quelles sont ses conséquences potentielles sur les organisations de travail ou sur la santé.

Des exemples concrets de bonnes pratiques de prévention vous sont alors proposés.
Les risques repris :

- Les déplacements
- Le travail en hauteur
- L'utilisation des produits chimiques
- Les contraintes physiques et les Troubles Musculosquelettiques TMS
- L'organisation du travail
- Les facteurs humains et psycho-sociaux

Qui sommes nous ?

Les services de santé au travail qui ont activement participé à cette démarche sont les services de Bourgoin-Jallieu *(SISTNI)*, Moirans *(SMI38)*, Roanne (STLN), Saint-Etienne *(SLST)* et Vienne *(SMIEVE)*.

De la médecine du travail à la santé au travail :
Une réglementation de 2004 a parachevé une réforme de la médecine du travail. Elle a, entre autre, mis l'accent sur l'importance de l'action pluridisciplinaire en milieu de travail et sur le rôle de conseiller en prévention de l'entreprise. Dans cet objectif, de nouveaux intervenants en prévention *(comme des ergonomes, ingénieurs sécurité, toxicologues, psychologues)* viennent depuis compléter l'activité des médecins du travail.
Au-delà d'un simple changement de nom, les services médicaux du travail qui sont devenus des services de santé au travail ont pour objectifs de favoriser la préservation de la santé physique et mentale au travail et d'aider à développer une culture de la prévention des risques au niveau de l'entreprise et de ses salariés.

SMI — Santé au Travail Loire Nord — SMIEVE Médecine du Travail - Vienne — Service Interentreprises de Santé au Travail Nord-Isère — Sud Loire Santé au Travail

Quelques indicateurs de santé dans les entreprises de propreté

Accidents du Travail

En 2006, ce secteur a déclaré 54 accidents pour 1.000 salariés représentant ainsi 1.091.419 journées de travail perdues *(soit une entreprise d'environ 4.850 salariés à l'arrêt pendant un an)* sources CNAM.TS.

Un accident sur deux touche les moins de 30 ans mais ne représente qu'une faible partie de la gravité.
Les 40-60 ans ne sont touchés que par 18% des accidents mais représentent 60% de la gravité.
• Les jeunes salariés sont une cible fondamentale en matière de prévention. En effet, il est essentiel qu'ils puissent intégrer les composantes préventives du métier permettant ainsi une préservation de leurs capacités à court terme d'un point de vue "accident" et à moyen ou long terme d'un point de vue maladie et usure.
• Les atteintes de la santé sur la seconde partie de la vie professionnelle entraînent plus fréquemment des incapacités temporaires ou permanentes.

Le secteur de la propreté concentre beaucoup plus d'accidents de chute de plain-pied et de chute de hauteur que les autres secteurs professionnels.

Maladies Professionnelles

Les troubles musculosquelettiques sont de loin, la première problématique des maladies professionnelles dans ce secteur. En 2006, 94% des maladies professionnelles reconnues sont des troubles musculosquelettiques *(inflammation des tendons et articulations)*, puis viennent ensuite les affections allergiques liées aux produits utilisés *(4%)*.
Notons également que neuf maladies professionnelles sur dix sont enregistrées dans la seconde partie de la vie professionnelle.

Inaptitudes médicales au travail

Les inaptitudes médicales prononcées par les médecins du travail concernent une population majoritairement féminine dans un secteur lui aussi très féminisé : 75% des personnes déclarées inaptes sont des femmes de plus de 40 ans.

Les pathologies premières à l'origine des inaptitudes concernent des affections du rachis et des articulations *(68%)*. Puis viennent les difficultés psychologiques *(en lien ou non avec le travail)*. Elles représentent 17% des inaptitudes médicalement constatées.

Critères de pénibilité

D'une manière générale, les horaires de travail sont souvent "atypiques" *(amplitude horaire importante sur la journée, horaires variables d'un jour ou d'une semaine à l'autre)* et le temps partiel s'avère souvent non choisi.
Les déplacements en véhicule sur les différents chantiers sont nombreux et représentent un risque routier important. Le travailleur est fréquemment isolé. Le sentiment que son travail n'est pas assez remarqué *(manque de reconnaissance)* se retrouve souvent.

Etude des axes de prévention

Ce guide se concentre sur la prévention dans l'exécution d'une activité générale de propreté. Compte tenu de la diversité des lieux, des tâches, des matériels utilisés, le choix a été fait de retenir les risques les plus généralement rencontrés. Nous invitons ses utilisateurs à vérifier la législation en vigueur et la présence d'autres risques par le biais de la réalisation de l'évaluation des risques professionnels (Décret du 05/11/2001).

Les déplacements

Situations de travail rencontrées, conséquences et lésions possibles

• **Sol rendu glissant** par le lavage, en état dégradé, encombré *(câbles au sol, cartons de poubelles…)* : glissades, chutes de plain pied…

• **Exiguïté ou difficulté des accès,** (*aux bennes de déchets ou compacteurs, au local d'entretien…)* : heurts, contusions…

• **Déplacements de chantier à chantier,** *(multiplicité des transports en commun à prendre…)* : accidents graves ou mortels

• **Chantier avec dénivelés,** *(déplacements sur plusieurs niveaux, dans les escaliers, parkings, immeubles, caves...)* : chutes, entorses, fractures, traumatismes…

Bonnes pratiques de prévention

• **Favoriser le travail "par niveaux"** dans un bâtiment.

• Dans la mesure du possible, **signaler les sols glissants ou escaliers rendus dangereux,** proposer la pose de revêtements de sol antidérapants.

• Demander le **remplacement de l'éclairage défectueux**.

• Sensibiliser à l'importance de **porter des chaussures fermées et d'état correct** *(éviter les chaussures à talons, les nu-pieds ou avec des semelles glissantes)*. Si besoin *(ateliers d'industrie, cuisines…)*, fournir des chaussures de sécurité antidérapantes.

• **Prévoir un temps de déplacement suffisant entre les chantiers.**

• **Mettre en œuvre et formaliser une démarche de sensibilisation des salariés au risque routier.**

• **S'assurer de la validité du permis de conduire** nécessaire à la réalisation de la mission.

• Rappeler **l'interdiction de l'usage du téléphone portable** en cours de conduite d'un véhicule.

• Assurer **un suivi de l'entretien des véhicules**.

• **Aménager l'intérieur du véhicule** *(choix du véhicule, dispositif d'arrimage, grille de séparation, rangements adéquats des équipements, casiers, caisses fermées et de tailles adaptées…)* et prévoir le matériel de sécurité nécessaire *(trousse de secours actualisée, gilets, extincteurs portatifs…)*.

Le travail en hauteur

Situations de travail rencontrées, conséquences et lésions possibles

• **Besoin de nettoyer en hauteur** *(dessus d'armoires, plafonds…)* **:** extensions répétées, douleurs diverses *(épaules)*…

• **Utilisation d'un escabeau inadapté, en mauvais état :** chutes, basculements…

• **Chute de hauteur** *(chaises, petit mobilier…) :* fractures, luxations…

• **Besoin d'une nacelle :** renversements, basculements, chutes d'objets ou de personnes…

Bonnes pratiques de prévention

• **Supprimer le travail en hauteur** en utilisant des outils permettant de s'affranchir du besoin de s'élever : *manches télescopiques, outils en coude pour les dessus d'armoires.*

• **Interdire l'utilisation de chaises ou de fauteuils de bureaux** pour accéder aux parties hautes mais prévoir un matériel sécurisé.
Préférer l'utilisation d'un marchepied ou d'un escabeau en état correct *(s'assurer d'avoir un escabeau conforme norme EN 131 : patins antidérapants, barreaux plats, dispositifs anti-repliage…)*.
S'assurer selon une périodicité définie du bon état de ce type de matériel.
A l'achat, intégrer les paramètres poids, encombrement et facilité d'utilisation.
Adapter le type d'escabeau à la hauteur concernée *(garde corps …)*. Son utilisation doit rester ponctuelle.
L'utilisation de l'échelle comme poste de travail stationnaire est interdite, elle doit être utilisée uniquement comme un simple moyen d'accès à un niveau supérieur.

• **Réserver le travail en hauteur** *(vitres, ampoules & lampes…)* à des personnes désignées aptes, formées et outillées spécifiquement.

• **En cas d'utilisation d'une nacelle élévatrice :**
1. Demander l'aptitude médicale préalablement à la formation.
2. Faire passer la formation (en rapport aux tâches et au matériel utilisé).
3. Donner l'autorisation de conduite.

• **Réaliser un plan de prévention** avec l'entreprise utilisatrice afin de prévoir les risques de co-activité.

Contraintes physiques & TMS (Troubles Musculo-Squelettiques)

Situations de travail rencontrées, conséquences et lésions possibles

• **Port de charges lourdes** *(seaux ou sacs poubelles pleins, déplacements de mobilier, d'objets…)* : lombalgies, hernies et/ou dorsalgies…

• **Travaux répétitifs avec bras en élévation** *(dessus d'armoires, luminaires…)* : douleurs d'articulations, (épaules, coudes et cervicalgies...)

• **Gestuelles réalisées de manière très répétée et/ou avec amplitude** *(vitres, grandes surfaces…)* : syndromes de la coiffe des rotateurs (épaule), épicondylites (coude), syndrome du canal carpien (poignet)…

• **Absence de local dédié** à l'entreprise de nettoyage, local inadapté ou avec une configuration entrainant un surcroît de déplacements de charges, localisation éloignée *(marche pour chariot, dessous d'escalier, local non éclairé...)* : élongations, claquages musculaires, lombalgies, dorsalgies…

Bonnes pratiques de prévention

Balais et aspirateurs :

• Mettre à disposition des balais à manche en aluminium *(plus léger pour les mouvements de rotation)* et de longueur adaptée *(en général trop court)* notamment si les salariés sont de grande taille.

• Envisager lors de l'achat, des aspirateurs légers et maniables *(ou pouvant être portés dans le dos pour certaines tâches comme les escaliers…)*.

• Demander un lieu de stockage du matériel et des consommables lors de la prise du chantier, prévoir un chariot par étage en cas d'absence d'ascenseur…

Seaux et contenants :

• Mettre à disposition un chariot équipé du matériel nécessaire, idéalement avec deux seaux *(eau propre / eau sale)*, permettant le port de produits et d'outils.

• 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 en terme de hauteur *(plutôt bas)*.

• Penser à segmenter les volumes d'eau *(avoir des volumes inférieurs à 8 l.)*. Porter de préférence 2 seaux plus petits de chaque côté qu'un gros seau d'un seul côté.

Les déchets :

• Fournir suffisamment de sacs pour pouvoir les changer fréquemment avant débordement et éviter ainsi les bourrages.

• Prévoir un poids et une taille de containers adaptés quand ils doivent être sortis et/ou vidangés en benne. Envisager une assistance à la manutention selon la distance et la hauteur *(chariot à roulettes, benne basculante pour chariot élévateur, adaptés à une bonne manutention…)*. S'assurer régulièrement du bon état des containers et signaler à l'entreprise utilisatrice toute altération *(roulements, fermeture, poignées…)*.

• Demander à positionner la benne ou le compacteur de manière à faciliter la vidange dans la trémie.

• Faire porter des gants de protection adaptés *(objets coupants, risques infectieux)*.

Mono-brosses et cireuses :

• Assurer régulièrement un autocontrôle de fonctionnement des appareils *(patins, brosses, roulettes…)*.

• Former les salariés aux gestes appropriés pour manier la machine ainsi que pour les premières opérations de maintenance *(vidanges, appoints en produits...)*.

La prévention des troubles musculo-squelettiques :

Elle ne peut passer que par une étude à caractère ergonomique du poste *(rapprochez-vous de votre Service de Santé au Travail qui peut vous conseiller sur une action de ce type)*.

De manière générale, veiller à :

• Repérer les mouvements qui demandent à la fois "répétitivité" et "force". Etudier leur substitution par d'autres procédés ou une facilitation via d'autres matériels utilisés. Minimiser les mouvements d'amplitude trop importante vis-à-vis des articulations sollicitées,

• Favoriser l'alternance des tâches sur le chantier.

• Former les nouveaux embauchés aux bonnes pratiques en matière de gestuelle.

• S'interroger sur la faculté de l'entreprise à accepter un ou des chantiers trop difficiles ou inadaptés.

Organisation du Travail

Situations de travail rencontrées, conséquences et lésions possibles

Préparation du travail, anticipation inadéquate du chantier :

• **Absence d'une analyse et d'une préparation du travail lors de la prise d'un chantier (visite préalable) :** absence de perception de certains risques ou certaines contraintes de travail. Moyens matériels inadaptés ou insuffisants entraînant un risque d'accident ou, sur le long terme, des pathologies liées à la compensation physique…

• **Organisation inadaptée générant des incertitudes sur le résultat attendu du travail** *(quantitatif et qualitatif)* : ignorance de la qualité du travail attendue…

• **Carence de consignes de travail :** défaut 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 : *difficultés d'accomplissement du travail, perte de motivation, fatigue excessive, baisse de qualité, difficulté à réaliser le travail dans les temps impartis…*

Répartition des tâches au sein du chantier :

• **Absence d'attribution précise et/ou répartition inégale des tâches.**

• **Absence de planification et/ou de la fréquence des tâches :** surcharge de travail, stress, sentiment d'injustice…

Risques liés à la co-activité :

• **Travail de l'entreprise de propreté en présence du personnel de l'entreprise utilisatrice et gêne induite :** désorganisation du travail, dépassement d'horaires, difficulté à tenir les objectifs qualitatifs *(reprises du travail…)*.
Absence de coopération possible entre les salariés *(échange d'informations, entraide...)*
Risques physiques graves voire mortels *(ex. co-activité à proximité d'une machine dangereuse ou en milieu industriel)*. Situations conflictuelles entre agents de propreté et salariés des entreprises clientes…

Bonnes pratiques de prévention

Maîtriser son chantier :

• Implication des chefs d'équipe à la phase de prise commerciale d'un chantier mais aussi à sa préparation et son lancement.

• Réaliser un plan de prévention avec l'entreprise utilisatrice qui doit être formalisé pour les chantiers de plus de 400h/an ou en présence de travaux dangereux. Cette analyse ne doit pas uniquement permettre une prise de renseignements purement réglementaires mais être un moment d'échanges sur les risques et les conduites à tenir.

• Etablir des règles précises d'intervention dans l'entreprise utilisatrice *(libération des bureaux ou des salles…)*. Favoriser des contacts réguliers.

• Anticiper la variabilité des charges de travail du fait des aléas météorologiques *(augmentation des salissures, neige…)* ou d'événements occasionnels non prévus dans l'entreprise utilisatrice *(pot de départ…)*.

• "Parler prévention" avec son client peut aussi être une source d'apport pour ce dernier *(voire lui éviter aussi des accidents)*. Aujourd'hui, s'il est bien abordé, ce thême peut renforcer une image de sérieux et d'expérience de votre métier.

Renforcer la présence de l'encadrement de proximité :

• Organiser des passages réguliers de l'encadrant sur les chantiers afin de favoriser la connaissance du chantier et de son historique *(personnes intervenantes sur le chantier ayant une expérience des événements passés)*.
Adapter méthodes et matériels aux caractéristiques du chantier *(exemple : mono-brosse dès que les locaux le permettent, centrales de dilution...)*.

• Former et/ou accompagner le personnel lors de la première utilisation d'un nouveau matériel. Dans la mesure du possible, pour chaque chantier, réaliser des fiches de poste compréhensibles par l'ensemble des salariés (photos, pictogrammes,…).

Facteurs humains & psychosociaux

Situations de travail rencontrées, conséquences et lésions possibles

Gestion des horaires de travail

• **Absence d'enregistrement des horaires, non intégration du temps de trajet dans le temps de travail :** surcharge de travail et épuisement, conflits entre salariés ou conflis sociaux…

• **Horaires variables, imprévisibles ou connus moins d'une semaine à l'avance :** difficultés à gérer les contraintes de la vie privée. Risque d'augmentation du turn-over, de l'absentéisme ou de l'insatisfaction au travail…

• **Difficulté à prendre une courte pause sans perturber le travail (toilettes et boissons)** : fatigue générale, TMS, "coup de chaleur"…

Perception du travail

• **Inadéquation entre la tâche demandée et la personne qui l'exécute** *(compétences, handicap…)*.

• **Manque de reconnaissance** ou de considération du travail réalisé.

• **Sentiment d'isolement.**

Bonnes pratiques de prévention

Organiser de manière cohérente des plannings réalisables :

• Essayer de compléter ou d'agencer les temps partiels selon les souhaits des salariés.

• Avoir une logique de localisation géographique des chantiers et/ou des moyens de transport.

• Adapter l'effectif des agents au volume des tâches à effectuer.

• Rédiger des fiches horaires. Prendre en compte le temps de trajet dans l'organisation et l'agencement des chantiers.

Favoriser l'autonomie d'action (collective et individuelle) sur un chantier :

• Préférer le travail d'équipe ou si possible le travail en binôme de bonne entente.

• Identifier les tâches tout en laissant une marge de manœuvre aux salariés dans leurs pratiques ou dans l'auto-organisation des tâches : tenir compte de circonstances particulières *(ex. : un facteur météorologique)* entrainant des adaptations dans le travail. Faciliter la prise de pauses avec degré de liberté.

• Développer des approches managériales : connaissance et préparation des chantiers par la hiérarchie, participation au démarrage, écoute et respect par le responsable hiérarchique, entretiens réguliers…

Intégrer la dimension humaine du travail :

Cette gestion managériale doit aboutir à un équilibre entre :

• Les exigences du travail *(à adapter selon la quantité, le temps, la complexité…)*.

• Les exigences émotionnelles *(empathie, compréhension des craintes et des tensions, sentiment de sécurité dans l'emploi…)*.

• L'autonomie relative *(permettre les marges de manœuvres pour pallier aux aléas et aux écarts entre le travail demandé et le travail réalisé…)*.

• Le relationnel au travail *(en favorisant le soutien entre salariés, l'identification et le suivi des règles, la reconnaissance des efforts et des évolutions, accompagnement en cas de conflit…)*.

• L'importance à la reconnaissance du travail sous toutes ses formes *(financières et autres)*.

• L'image du métier, rendre visible l'agent de propreté aux yeux du client.

Former et informer le personnel tout au long de son parcours professionnel.

Produits chimiques

Situations de travail rencontrées, conséquences et lésions possibles

- **Produits corrosifs "C" :**
  Brûlures chimiques en cas de projection sur la peau ou dans les yeux.
  Intoxications graves voire mortelles en cas de mélanges (gaz de réaction)…
- **Produits allergisants :**
  Apparition d'allergies pouvant conduire à envisager une réorientation professionnelle…
- **Autres produits nocifs :**
  Pouvant générer d'autres atteintes à la santé : intoxication, irritation cutanée, risques pour la femme enceinte

Bonnes pratiques de prévention

- **Constamment rechercher le meilleur compromis** "innocuité des produits/efficacité de la tâche".
- Se procurer les **Fiches de Données de Sécurité** et les proposer à son médecin du travail pour avis.
- **Ranger les produits par familles** et limiter les quantités stockées.
- **Donner des instructions claires** d'utilisation, de dilution. Faire respecter les dosages.
- **Donner des équipements adaptés :** gants et suivant les activités, des lunettes et des tenues de protection *(selon produits, tailles, tâches...)*

Contacts & informations

SISTNI Bourgoin-Jallieu
Tél. 04 74 28 12 33
www.masanteautravail38.com
sistni@sistni.fr

SMIEVE Vienne
Tél. 04 74 78 34 00
www.masanteautravail38.com
smieve@smieve.com

SLST Saint-Etienne
Tél. 04.77.79.43.90
www.slst.fr
j.meli@slst.fr

SMI Moirans
Tél. 04 76 35 44 51
www.masanteautravail.com
administratif@smi38.fr

STLN Roanne
Tél. 04 77 68 28 44
www.stln42.fr
santetravail.loirenord@stln42.fr

SMI

Santé au Travail Loire Nord

SMIEVE Médecine du travail - Vienne

Service Interentreprises de Santé au Travail Nord-Isère

Sud Loire Santé au Travail

REPONSEEDITIONS...04 77 79 91 86 - Crédits photos : iStockphotos.com