

FORMATION

Agent d'Entretien
en Établissement Recevant
du Public

INTRODUCTION

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du public

Contenu de la formation

POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
Les attitudes de service	<p>La présentation et le comportement</p> <p>La politesse, la discrétion et la ponctualité</p> <p>La solidarité avec les collègues</p> <p>La communication et la compréhension des consignes</p> <p>La motivation, l'autonomie et l'adaptation</p>
La tenue type, les produits et le matériel	<p>La tenue type</p> <p>Le matériel de nettoyage et les produits d'entretien</p> <p>Le dosage des produits d'entretien</p> <p>Les commandes de produits et de matériel</p>
La prise de poste et l'organisation du chantier	<p>La journée type</p> <p>L'encadrement et la communication avec l'employeur</p> <p>Le cahier de pointage et le cahier de liaison</p> <p>Le cahier des charges et de la fiche de poste</p> <p>L'autocontrôle de la prestation</p> <p>Le rangement du matériel</p>

Contenu de la formation

POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
Les techniques et protocoles de bionettoyage	Le risque infectieux et le bionettoyage Les zones de risque Le balayage humide des sols L'essuyage humide et la désinfection des points de contact
Les techniques de nettoyage manuel	Le nettoyage des sols Le nettoyage des bureaux Le nettoyage des parties communes et des circulations Le nettoyage des sanitaires Le nettoyage des cuisines et de la vaisselle
La protection de l'environnement	La limitation de l'impact environnemental La gestion des déchets
Santé et sécurité	La prévention des risques Les Equipements de Protection Individuelle (EPI) La signalisation

Les spécificités du nettoyage en ERP

Les espaces en ERP :

- Accueil, circulations,
- Locaux administratifs, salle de pause,
- Salles de vie, salles d'activités,
- Espaces détente,
- Toilettes,
- Cuisine,
- Réfectoire, cantine,
- Parfois des crèches.

LES ATTITUDES DE SERVICE

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du Public

Les attitudes de service

Définition du dictionnaire (Larousse) :

- Ensemble des obligations envers quelqu'un ou une collectivité.
 - ✓ Envers le client et les usagers du site.
 - ✓ Envers ses collègues et son employeur.
 - ✓ Envers soi-même.

Le respect de ces attitudes de service, allié à une bonne maîtrise des techniques, permettra de vous imposer en professionnel, de donner satisfaction au client et à terme d'évoluer.

**D'après vous, quelles sont les bonnes attitudes de service
d'un agent de propreté ?**

Les attitudes de service

Les 12 attitudes de service :

- La tenue,
- La présentation
- Le comportement,
- La politesse
- La discrétion
- La ponctualité,
- La solidarité avec ses supérieurs et ses collègues,
- La compréhension et l'application des consignes,
- La capacité de communication,
- La motivation,
- L'autonomie,
- La capacité d'adaptation.

Les attitudes de service

La tenue :

- Lorsque la tenue de travail est fournie, elle doit être irréprochable surtout lors de la prestation.
- Lorsque la tenue n'est pas fournie, il convient d'adopter des vêtements fonctionnels et neutres (exemple : jeans et baskets).

La présentation :

- Une coupe de cheveux correcte,
- Cheveux longs attachés,
- Un bon rasage pour les hommes,
- Evitez de porter des parfums à l'odeur trop prononcée.

Vous faites de la propreté, faites-le voir par votre tenue !

Les attitudes de service

Le comportement :

A éviter : Manque de dynamisme, lenteur, manque de rigueur.

A adopter : Dynamisme, rigueur, rapidité.

Ne pas confondre le client et votre employeur :

- Faire part des problèmes rencontrés sur site à votre responsable, pas au client.
- Faire part des vos problèmes personnels à votre responsable, pas à vos collègues ou au client.

Donnez une bonne image de vous-même et de votre entreprise

Les attitudes de service en crèche

La discrétion :

- En cas d'intervention durant les heures de présence des enfants, il faut éviter le bruit pour ne pas réveiller les enfants qui dorment
- Certains enfants peuvent être effrayés par le bruit d'un aspirateur.
- Il faut favoriser les heures sans enfants pour l'utilisation des aspirateurs,
- Il faut prévenir les enfants en cas d'utilisation d'un aspirateur.

En crèche, l'utilisation des aspirateurs est déconseillée, sauf s'ils sont munis d'un filtre HEPA. Il faut préférer le balayage humide.

Les attitudes de service

La politesse :

- Dire bonjour, au revoir, merci, excusez-moi, s'il vous plaît, etc.
- Être souriant, privilégier le vouvoiement et ne jamais être grossier,
- Ne tendez jamais la main avant que votre interlocuteur l'ait fait,
- Ne vous asseyez jamais avant d'y être convié,
- En présence des enfants, il est important de ne jamais être grossier !
- Il faut être particulièrement bienveillant avec les enfants.

Les attitudes de service

La ponctualité :

- Il est indispensable d'avoir terminé les opérations de désinfection avant l'arrivée des premiers enfants.
- Arriver à l'heure pour ne pas pénaliser les collègues,
- Ne pas quitter son poste de travail avant l'heure prévue.
- En cas de départ obligé (urgence), prévenir sa hiérarchie

La solidarité avec les supérieurs et les collègues :

- Signaler un oubli à un collègue et les aider à faire la prestation,
- Signaler un dysfonctionnement à son responsable,
- Faciliter l'intégration des collègues.

Faites en sorte d'appartenir à une équipe soudée !

Les attitudes de service

La compréhension et l'application des consignes :

Les consignes peuvent être :

- Orales
- Ecrites

Une mauvaise compréhension des consignes peut entraîner des conséquences préjudiciables :

- Manque de matériel ou de produits,
- Prestation non effectuée ou non-conformité,
- Mise en dangers de soi-même ou de l'environnement.

Veillez à bien comprendre et appliquer les consignes !

Les attitudes de service

La communication :

Communiquer c'est :

- **Emettre** : Donner son avis et transmettre des informations.
- **Ecouter** : Recueillir les souhaits et suggestions

Communiquer avec son employeur et ses collègues :

- Permet de révéler et apporter des solutions à des problèmes

Communiquer avec le client et les usagers

- Permet de mettre en place un partenariat constructif et d'être force de proposition.

La plupart des problèmes viennent d'une mauvaise communication !

Les attitudes de service

La motivation :

C'est ce qui pousse à agir, et vous permet d'être dynamique.

Il convient toutefois de canaliser cette énergie pour éviter le dispersement.

L'autonomie

C'est la faculté à **effectuer des prestations sans encadrement** proche :

- Organiser son planning,
- déterminer les choix techniques pour des prestations.

L'adaptation

C'est la faculté de **réagir positivement à une situation imprévue**.

- Certaines prestations peuvent être nécessaires ponctuellement, par exemple en cas « d'accident ».

Croyez en vous et en ce que vous faites !

LA TENUE TYPE, LE MATERIEL ET LES PRODUITS

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du Public

La tenue type

La tenue correcte :

- Tee-shirt / polo
- Pantalon,
- Blouse,
- Chaussures de sécurité.



La tenue type

Les vêtements proscrits :

- Manches longues,
- Débardeur,
- Chaussures à talons
- Short, tongs, sandales, etc.
- Vêtements sales,
- Vêtements extravagants.
- Etc.



Le matériel

Chariots presse



Chariot pré-imprégnation



Le matériel



Plumeau à poussières



Pelle à poussières



Sacs poubelle



Seau rouge

Eaux sales / Rinçage



Seau bleu

Eau propre / Solution



Panneau sol glissant

Le matériel



Chiffon bleu :
Mobilier et vitrerie



pulvérisateur



Chiffon jaune :
Points de contact



Chiffon rouge :
Sanitaires





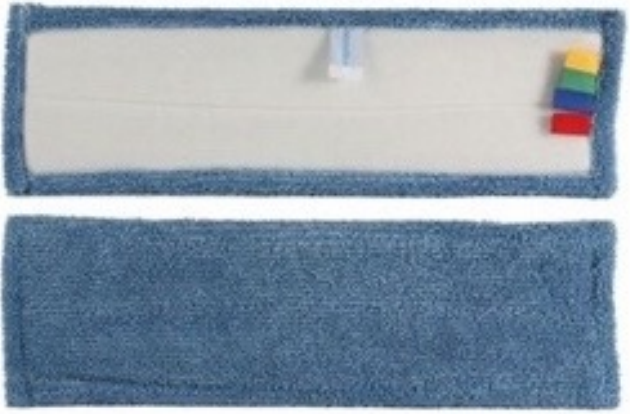


Chiffon vert :
Lavabos

Le matériel

BALAIS TRAPEZE


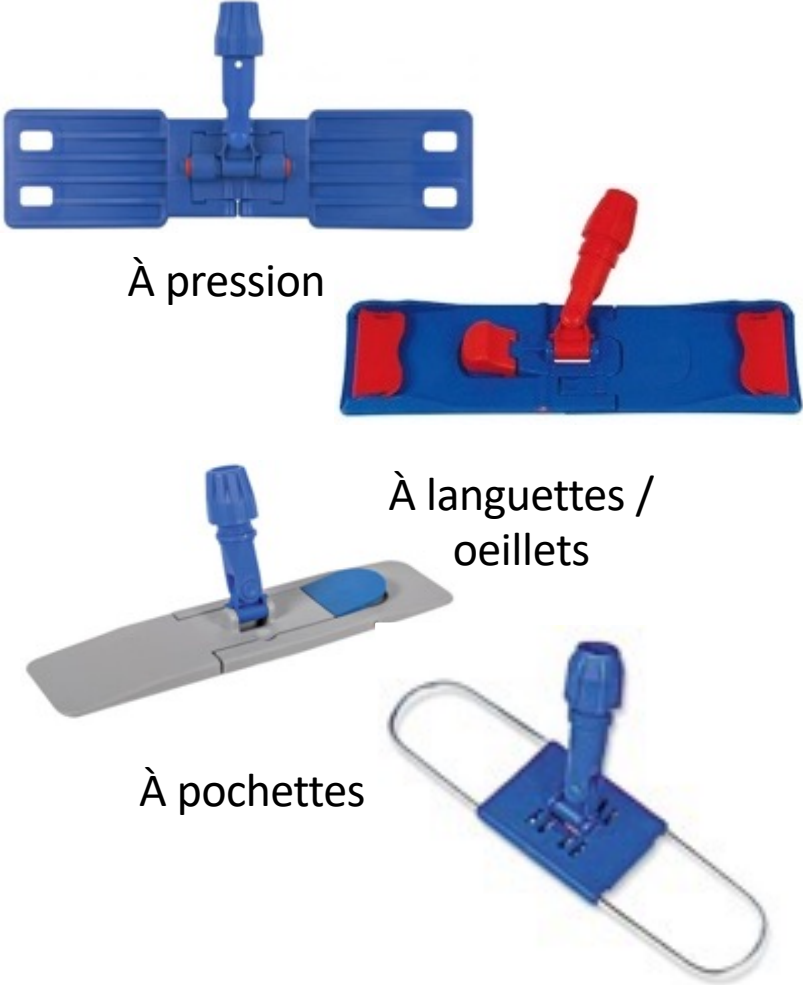

Pour le balayage à plat, sec ou humide

Manche	Semelles	Matériels associés
 <p>2025</p>	 <p>Semelle mousse Sols mous</p> <p>Semelle caoutchouc Sols durs</p>  <p>Semelle velcro</p> <p>Agent d'entretien en ERP</p>	 <p>Gazes jetables</p>  <p>Frange microfibre</p>

Le matériel

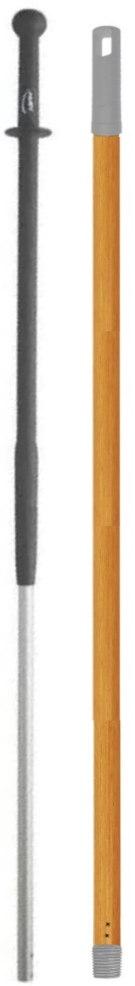






BALAIS PLAT

Pour le lavage à plat

Manche	Semelles	Matériels associés
 <p>2025</p>	 <p>À pression</p> <p>À languettes / oeillets</p> <p>À pochettes</p> <p>Agent d'entretien en ERP</p>	 <p>Frange coton</p> <p>Frange microfibre</p> <p>24</p>

Le matériel

LES AUTRES BALAIS

Manche	Semelles	
	 <p data-bbox="560 662 806 710">Balai de soie</p>	 <p data-bbox="1120 678 1388 726">Balai de pont</p>
	 <p data-bbox="604 1037 828 1085">Balai coco</p>	 <p data-bbox="1142 1045 1388 1093">Balai racleau</p>
	 <p data-bbox="515 1396 896 1444">Balai de cantonnier</p>	 <p data-bbox="1075 1412 1366 1460">Balai serpillère</p>



Balai réservoir

Le matériel



Aspirateur



Accessoires



Filtre HEPA

Les principaux produits



Détergent neutre POLGREEN ODOR LINE NEUTRAL

→ Nettoyage des sols



Détergent multi-surfaces POLGREEN ODOR LINE INDOOR

→ Essuyage humide des surfaces, du mobilier, de la petite vitrerie et des miroirs, etc.



Détergent-Dégraissant POLTECH GREASE SPRAY

→ Nettoyage des surfaces grasses
→ nettoyant / détachant moquettes



Détergent-désinfectant POLTECH ALCOOLSPRAY DES

→ Désinfection de points de contact

Les principaux produits



Détergent détartrant POLTECH SANITARY

→ Nettoyage des WC, évier,
robinetterie, etc.



DETERGENT DEGRAISSANT POLTECH POLSHEAN

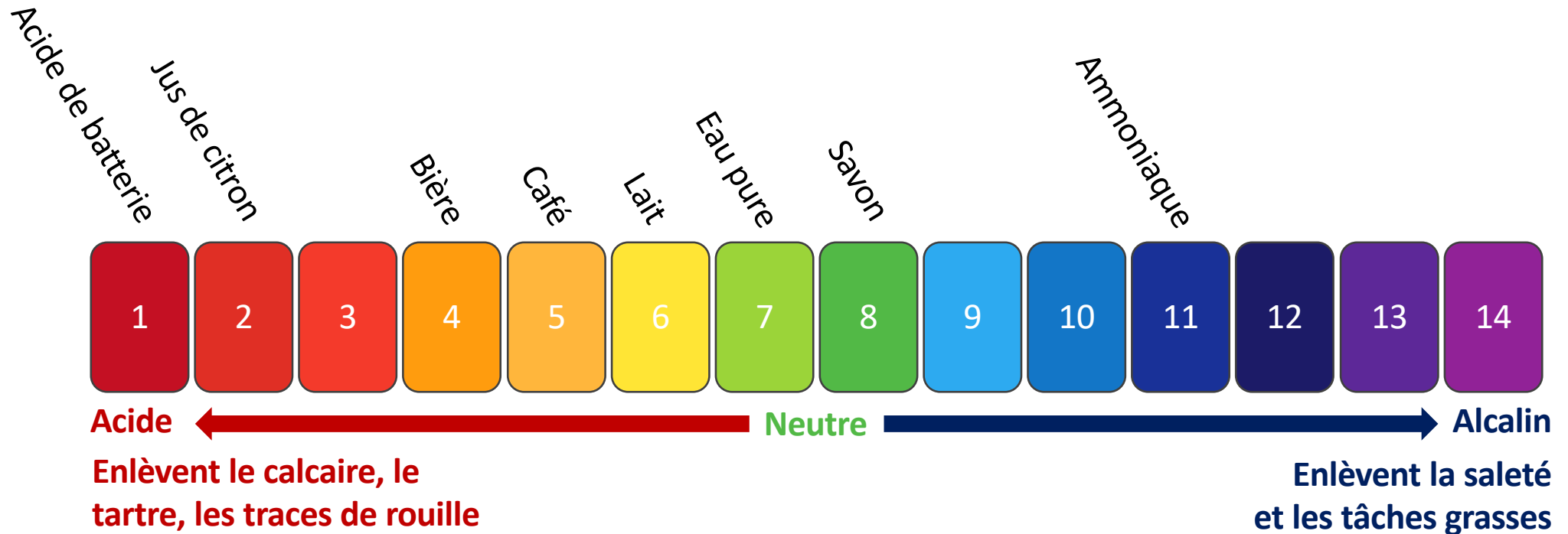
→ Vaisselle / Petite vitrerie



Détartrant POLTECH SANIFORTE DES + POLGREEN ODOR LINE WC + VINAIGRE

→ Entretien cuvette WC

L'échelle des PH



L'échelle des pH

Produit Alcalin :

Un produit de nettoyage alcalin est généralement un produit d'entretien **décapant**, un produit **détergent** ou un **dégraissant**.

Produit acide :

Plus le taux de pH va être proche de 0 plus le produit sera puissant et donc acide. Les produits d'hygiène acides sont principalement des produits **détartrants**.

L'échelle des PH

Exercice : Situez les produits suivant selon leur PH

The diagram shows a pH scale from 1 to 14. Above the scale, eight cleaning products are listed with their corresponding pH values in boxes:

- 1: POLGREEN ODOR LINE NEUTRAL
- 2: POLGREEN ODOR LINE INDOOR
- 3: POLTECH GREASE SPRAY
- 4: POLGREEN ODOR LINE GEL WC
- 5: POLTECH SANITARY
- 6: VINAIGRE
- 7: POLTECH SANIFORTE DES
- 8: POLTECH POLSHEAN

Below the scale, there are empty boxes for labeling:

- Under pH 1: one box
- Under pH 2: two boxes (one above, one below)
- Under pH 3: one box
- Under pH 4: one box
- Under pH 5: one box
- Under pH 6: one box
- Under pH 7: one box
- Under pH 8: one box
- Under pH 9: one box
- Under pH 10: one box
- Under pH 11: one box
- Under pH 12: one box
- Under pH 13: one box
- Under pH 14: one box

A red arrow labeled "Acide" points from pH 7 to the left. A blue arrow labeled "Alcalin" points from pH 7 to the right.

L'échelle des PH



Le risque chimique

- Brûlures,
- Allergies,
- Intoxications,
- Irritations.

Le risque chimique

Origines du risque chimique :

- Utilisation de produits chimiques,
- Mauvaise lecture des étiquettes,
- Mélange de produits,
- Non-port des EPI.

D'après vous, comment prévenir ces risques ?

L'utilisation des produits

Précautions à prendre lors de l'utilisation des produits :

- **limiter le chimique** : N'utiliser des produits chimiques que si nécessaire,
- Utiliser les produits les moins nocifs possible,
- **Ne pas mélanger** / transvaser les produits,
- Ranger les produits dangereux **au sol / sur bac de rétention.**
- Lors des dilutions, **verser toujours l'eau en premier.**
- **Lire l'étiquette** du produit et identifier les pictogrammes de risque,
- Vérifier la **date de péremption,**
- Ne jamais utiliser de produit non identifié ou de bouteille sans étiquette,
- Porter une **tenue vestimentaire adaptée,**
- Utiliser les **EPI adéquats** (gants, lunettes, etc.),

La lecture de l'étiquette d'un produit

Description du produit

Nettoyant neutre concentré, fortement parfumé, peu moussant pour le nettoyage et l'entretien des sols brillants (gré cérame émaillé, thermoplastique ou linoléum protégé) et des surfaces modernes. Parfum fruité.

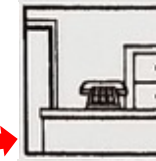
Consignes de dilution

au revêtement. Entretien normal: 0,6% (60ml/10L). Application en spray (pour des taches tenaces): 2% (20ml/spray). Remise en état: 2,5% (250ml/10L).

Usages



Adapté au nettoyage des sols



Adapté au nettoyage des surfaces



Adapté au nettoyage mécanisé



Adapté au nettoyage manuel



Précautions d'emploi

OLGREEN ODOR LINE NEUTRAL
PRECAUTIONS: Contient BENZISOTHIAZOLINONE (2634-33-5). Peut produire une réaction allergique. Fiche de données de sécurité disponible sur demande. Produit réservé à un usage strictement professionnel. Centre Antipoisons belge +32 (0)70/245 245. À conserver hors de portée des enfants. Ne pas mélanger des nettoyants différents.

EU Ecolabel BE/020/000

La lecture de l'étiquette d'un produit

PRODUIT • Nom du produit

DANGER • Mention d'avertissement

Contient du BRAI DE HOUILLE XYLÈNE • Substances dangereuses

Inflammable (Pictogramme: Flamme)

Toxicité aiguë (Pictogramme: Crâne et os croisés)

Danger pour la santé (Pictogramme: Personne avec étoile sur la poitrine)

Mentions de danger

- H350 Peut provoquer le cancer
- H340 Peut induire des anomalies génétiques
- H226 Liquide et vapeurs inflammables
- H315 Provoque une irritation cutanée
- H311 Toxique par contact cutané
- H331 Toxique par inhalation

Conseils de prudence

- P314 Consulter un médecin en cas de malaise
- P262 Éviter tout contact avec les yeux, la peau ou les vêtements
- P202 Ne pas manipuler avant d'avoir lu et compris toutes les précautions de sécurité
- P260 Ne pas respirer les poussières / fumées / gaz / brouillards / vapeurs / aérosols
- P201 Se procurer les instructions avant utilisation

Informations fabricant

Fabricant : DUPONT

Pictogrammes de danger

2025 Agent d'entretien en ERP

Les pictogrammes



J'explose



Je flambe



Je fais flamber



Je suis sous pression



Je ronge



Je tue



J'altère la santé
et la couche d'ozone



Je nuis gravement
à la santé

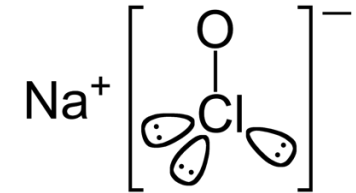


Je pollue

L'utilisation des produits

L'eau de javel :

L'eau de Javel est une solution aqueuse d'hypochlorite de sodium. Différentes concentrations sont disponibles sur le marché.



L'eau de javel est surtout utilisée pour son pouvoir désinfectant. Il possède des propriétés bactéricides, virucides, fongicides et sporicides.

Le pH de l'eau de javel varie entre 11 et 12.



- Risque de brûlure en cas d'ingestion
- Risque de troubles respiratoires en cas d'inhalation
- Risques d'irritation en cas de contact avec la peau

Les risques liés au mélange des produits

Mélange acide + eau de javel = Vapeur de chlore



En présence d'un acide, le pH de l'eau de javel diminue. Lorsque le pH s'abaisse en dessous de 5, du chlore gazeux est libéré.

- L'inhalation d'une bouffée de vapeurs de chlore peut entraîner une **irritation des voies respiratoires supérieures** avec de la toux, un écoulement du nez, un larmoiement et des picotements de la gorge.
- Lors d'une inhalation prolongée ou chez les personnes ayant des antécédents d'asthme ou d'allergie, des symptômes plus marqués tel qu'**essoufflement et douleur respiratoire** peuvent survenir.

Les risques liés au mélange des produits



+



GEL WC
(PH = 2,5)



Vinaigre
(PH = 2,5)

=



4D
(PH < 1,5)



Toxicité aiguë



Nocif ou irritant



Danger pour la santé

Les équipements de protection

Les EPI permettant de réduire les risques chimiques :



Gants



Lunettes



Blouse



Masque

Le dosage des produits

La dilution des produits dépend de 3 facteurs :

- Nature de l'opération à réaliser
- Degré de salissure
- Les facteurs du cercle de Sinner mis en cause.

Le cercle de Sinner

Température :

Utiliser de l'eau chaude

Action chimique :

Utilisation des produits



Temps de contact :

Laisser le produit agir

Action mécanique :

Utilisation d'outils mécaniques ou manuels

Le dosage des produits

Un dosage correct est gage :

- D'efficacité (gains de temps),
- D'économie de produits
- D'absence de risques pour les agents
- D'absence de risques pour les supports.

Dosage trop faible	Surdosage
Inefficacité de l'opération	Détérioration du support
Temps d'intervention allongé	Résidus lessiviels sur le support
	Difficultés de rinçage
	Surconsommation du produit

Le dosage des produits

D'une manière générale, il faut se référer aux indications du fabricant :

pH : Alcalin

Dosage :

Entretien : 2 à 5%

Rénovation : 20%

Utilisation :

Manuelle : mop, frottoir, balais pad à préhension, système de lavage à plat, pulvérisation

Mécanique : Monobrosse, autolaveuse

Le dosage des produits

Collecter l'ensemble des informations qui lui sont nécessaires :

- Taux de dilution (en %) selon la méthode utilisée et le degré de salissure du support (ces informations figurent sur l'étiquetage).
- La quantité de solution (eau + produit) nécessaire pour réaliser son travail (souvent des seaux de 8 litres, 10 litres, 15 litres).

Dilution à 2% : 2,00 L de produit pour 100 litres d'eau
 0,20 L (20 cl) de produit pour 10 litres d'eau.

Pour 15 L d'eau : $15 \times 2 = 30$
 $30 / 100 = 0.30 \text{ L} = 3 \text{ dl} = 30 \text{ cl} = 300 \text{ ml}$

Les conversions

Millilitres	Centilitres	Décilitres	Litres
20 ml	2 cl	0,2 dl	0,02 L
50 ml	5 cl	0,5 dl	0,05 L
100 ml	10 cl	1 dl	0,1 L
150 ml	15 cl	1,5 dl	0,15 L
200 ml	20 cl	2 dl	0,2 L
500 ml	50 cl	5 dl	0,5 L
1000 ml	100 cl	10 dl	1 L

Les centrales de dilution

Il existe des appareils permettant de diluer les produits automatiquement :



Les commandes de produits

NOM et Prénom:

Site concerné :

Date de la commande : / /

PRODUITS		MATERIEL		CONSOMMABLES	
LIBELLE	QUANTITE	LIBELLE	QUANTITE	LIBELLE	QUANTITE
Bombe désodorisante		Vaporisateur 0.6 l BLEU (Bureaux)		Eponge normale	
Bombe dépoussiérante		Vaporisateur 0.6 l ROUGE (Sanitaires)		Eponge récurante	
Bombe moquette 750 ml		Balai lavage à plat		Franges lavage à plat	
Détartrant WC gel		Manche métal (lavage à plat)		Gants latex jetables 6/7	
Detartrant sanitaire Ultracide		Balai coco sans manche normal		Gants latex jetables 7/8	
Produit vitres bleu		Manche bois vis 130 cm (balai)		Gants latex jetables 8/9	
Dosettes détergent neutre		Racleau sol renforcé 44cm gorge		Sacs aspirateur en tissu Nupro	
Pastilles chlore		Manche bois 130 cm (racleau)		Sacs aspirateur Papier ICA	
Pastilles Urinoirs		Balayette coco		Gazes roses jetables	
Crème récurante 1 litre		Ramasse poussière plastique		Gazes coton tisse 1x0.80 par 10	
Produit vaisselle 1litre		Plumeau		Sacs poubelles 30 l (corbeille)	
		Tête de loup télescopique		Sacs poubelles 50l	
		Chiffons micro fibres rouge sanitaires		Sacs poubelles 110 l	
		Chiffons micro fibres bleu mobilier		Sacs poubelles 110 l transparent	
		Chiffons micro fibres jaune robinet		Sacs poubelles 130 l	
		Serpilliere non tissé orange 60x70			
		Serpillère Micro fibres			
AUTRES					

LA PRISE DE POSTE ET L'ORGANISATION DU CHANTIER

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du Public

La journée type

Avant la prestation :

- Pointage,
- Mise en tenue + EPI,
- Lavage des mains,
- Préparation du chariot (matériel + produits),

Pendant la prestation :

- Analyse de la zone de travail : **J'observe avant d'agir,**
- Réalisation des prestations selon la fiche de poste,
- Autocontrôle de la prestation : **Je vérifie que je n'ai rien oublié,**
-> Tâches réalisées, zones propres, poubelles, lumières, fenêtres, etc.

➤ Après la prestation :

- Rangement du matériel -> **Mon chariot est prêt pour la prochaine intervention,**
- Changement de vêtements,
- Lavage des mains,
- Pointage.

L'encadrement

Le rôle du responsable de site + chef d'équipe :

- Evaluer les besoins (prestations, contrats, nombre d'heures, etc.),
- Etablir la fiche de poste,
- Planifier et coordonner les opérations,
- Contrôler et gérer les réclamations,
- Identifier les dysfonctionnements et mettre en place les actions préventives / correctives,
- Renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les informations au service concerné,
- Former le personnel aux procédures, techniques, procédés de production.

Alerter son supérieur en cas de constatation d'un dysfonctionnement

Le cahier de liaison

Il regroupe toutes les informations nécessaires :

- Présentation du client
- Cahier des charges
- Feuilles de présence
- Fiches de liaison
- Feuilles de contrôle qualité
- Fiches de sécurité (FDS) / Fiches techniques (FT)
- Règlement
- Plan de prévention

Le cahier des charges

Tâches	2 fois/ semaine	1 fois/ semaine	1 fois /mois
Accueil			
Essuyage des traces de doigts sur la porte d'entrée		x	
Dépoussiérage de la borne d'accueil, du mobilier et des objets meublants		x	
Aspiration et lavage des sols		x	
Salle de réunions			
Dépoussiérage des tables de réunions, de sièges et objets meublants à hauteur d'homme	x		
Nettoyage des combinés téléphoniques		x	
Aspiration et lavage des sols		x	
Bureaux			
Dépoussiérage des bureaux, du matériel informatique, des sièges et objets meublants à hauteur d'homme		x	
Nettoyage des combinés téléphoniques		x	
Aspiration et lavage des sols		x	

Le cahier des charges

Les prestations et fréquences :

PALIER - CIRCULATIONS

Description des prestations	Fréquence*				
	S	1s/x	M	A	D
Balayage et lavage manuels des sols à l'aide d'un détergent approprié	5				
Aspirobrossage des sols moquette	5				
Enlèvement des traces de doigts autour des poignées de portes et des rebords de fenêtres	5				
Dépoussiérage des dessus de distributeurs de boissons de l'Agora	2				
Dépoussiérage des <u>plinthes</u> , rebords de fenêtres, radiateurs, prises et interrupteurs			1		
Dépoussiérage des extincteurs et des cadres muraux			1		
Dépoussiérage des meubles hauts, libre d'accès et non encombrés			1		
Enlèvement des toiles d'araignées			1		

*S = semaine, 1S/x = une semaine sur x, M = mois, A = année, D = demande

Le cahier des charges

Prestations à effectuer	Fréquences d'intervention				
Localisation	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
<i>HALL D'ENTREE, ACCUEIL, CIRCULATIONS</i>					
vidage des poubelles					
Balayage manuel et lavage mécanisé des sols à l'aide d'un détergent approprié					
Enlèvement des traces de doigts autour des poignées de portes et des rebords de fenêtres					
Enlèvement des traces de doigt sur les portes d'entrée et cloisons vitrées					

Les feuilles de présence

DATE	NOM DE L'AGENT	HEURE D'ARRIVEE	HEURE DE DEPART	VISA DE L'AGENT

Les fiches de liaison

- Message de CLIENT à PRESTATAIRE
- Message de PRESTATAIRE à CLIENT

Nom : Service

Date : Heure

Message :
.....

Réponse : Nous avons pris connaissance de votre message

Il a été traité le :

Il a été transmis à M..... pour traitement

Message de réponse :
.....

Signature :

En cas d'absence

En cas d'absence imprévisible, il est impératif d'appeler votre employeur afin que celui-ci puisse prendre les mesures nécessaires à votre remplacement.



Appeler immédiatement la permanence téléphonique.
En l'absence de réponse, **laisser un message.**



S'assurer que le remplaçant puisse disposer des **clés et badges d'accès au site**



Faire parvenir votre certificat médical / arrêt de travail dans les 72h et toutes les prolongations éventuelles.

L'observation

Avant d'effectuer ma prestation, j'observe l'espace à nettoyer afin d'adapter mon intervention au besoin :

- Il y a peut-être des choses à faire en plus de ce qui est prévu au cahier des charges (les poubelles débordent, etc.).
- Il y a peut-être des prestations inutiles (la pièce n'a pas été utilisée depuis le dernier nettoyage).

L'auto-contrôle de la prestation

Contrôle visuel pour vérifier :

- Que les lumières sont éteintes,
- Que les fenêtres sont fermées,
- Que les poubelles sont vides,
- Que les surfaces nettoyées sont propres.

Le rangement du matériel

Le local ménage et le matériel doivent être entretenus :

- Les textiles humides doivent pouvoir sécher,
- Les seaux doivent être vidés,
- Les produits ne doivent pas être mélangés,
- Le local doit être ordonné,
- Ne pas laisser d'effets personnels.

LES TECHNIQUES ET PROTOCOLES DE BIONETTOYAGE

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du Public

Les risques infectieux

Les différents types de germes:

➤ Micro-organismes :

Bactéries, virus, champignons et moisissures.

➤ Germes :

Un germe est un être vivant de quelques microns, invisible à l'œil nu, c'est un ensemble de particules biologiques capables de se multiplier selon des critères variables de température, humidité et nourriture

Les risques infectieux

Les infections nosocomiales :

Infection contractée par un patient au cours de son séjour dans un établissement de soins si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge

En ERP, les visiteurs sont exposés aux risques infectieux.

-> Mise en œuvre de protocoles de nettoyage similaire aux hopitaux

Les différents modes de transmission :

- Contact,
- Gouttelettes,
- Air.

Les protocoles spécifiques

Le lavage des mains:

- Avant et après chaque séquence d'entretien
- Avant d'enfiler des gants
- Après le retrait des gants

Les protocoles spécifiques



Se mouiller les mains et appliquer du savon.



Se frotter les mains, paume contre paume



Les doigts entrelacés, se frotter les mains l'une contre l'autre, puis frotter la paume droite contre le dos de la main gauche, et inversement



Plier les doigts et les placer dans la main opposée, puis frotter latéralement le dessus des doigts contre la paume



Ensermer chaque pouce avec la main opposée, puis frotter en effectuant une rotation



Frotter le bout des doigts dans la paume de la main opposée
Rétérer l'opération avec l'autre main



Rincer les mains sous de l'eau courante.



Sécher complètement les mains, puis les désinfecter

Les protocoles spécifiques

 **Durée de la procédure : 20-30 secondes**

1a



Remplir la paume d'une main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner :

1b

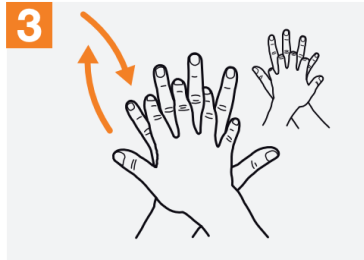


2



Paume contre paume par mouvement de rotation ;

3



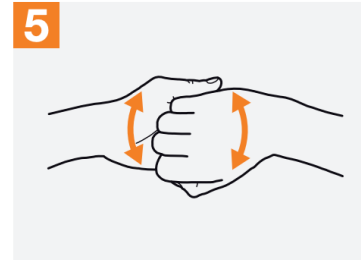
Le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume de la main droite, et vice versa ;

4



Les espaces interdigitaux, paume contre paume et doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière ;

5



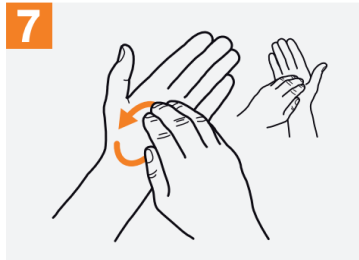
Le dos des doigts dans la paume de la main opposée, avec un mouvement d'aller-retour latéral ;

6



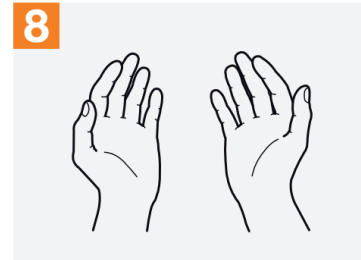
Le pouce de la main gauche par rotation dans la main droite, et vice versa ;

7



La pulpe des doigts de la main droite dans la paume de la main gauche, et vice versa ;

8



Une fois sèches, vos mains sont prêtes pour le soin.

Les protocoles spécifiques

Autres consignes d'hygiène :

- Porter des manches courtes,
- Chaussures propres fermées, sans bride, facilement nettoyables et réservées au travail,
- Enlever sa tenue de ville et ses bijoux,
- Porter une tenue propre,
- Avoir les ongles courts et non vernis, pas de faux ongles,
- Cheveux attachés,
- Vestiaire nettoyé régulièrement,
- Pas de stockage de denrées alimentaires dans les chariots et les vestiaires.

Les protocoles spécifiques

Méthodologie particulière :

- Traçabilité à jour,
- Nettoyer tout le matériel avant de le ranger,
- Aérer si possible
- Nettoyer avant de désinfecter, sauf si détergent-désinfectant.
- Respecter les dilutions, les dosages et les temps de contact des produits.
- Ne pas retremper les chiffonnettes (Pré-impregnation)
- Effectuer un seul passage dans la zone à entretenir
- Changer de chiffonnette entre chaque zone
- Utiliser un voile à la fois.

Le bio-nettoyage

Définition :

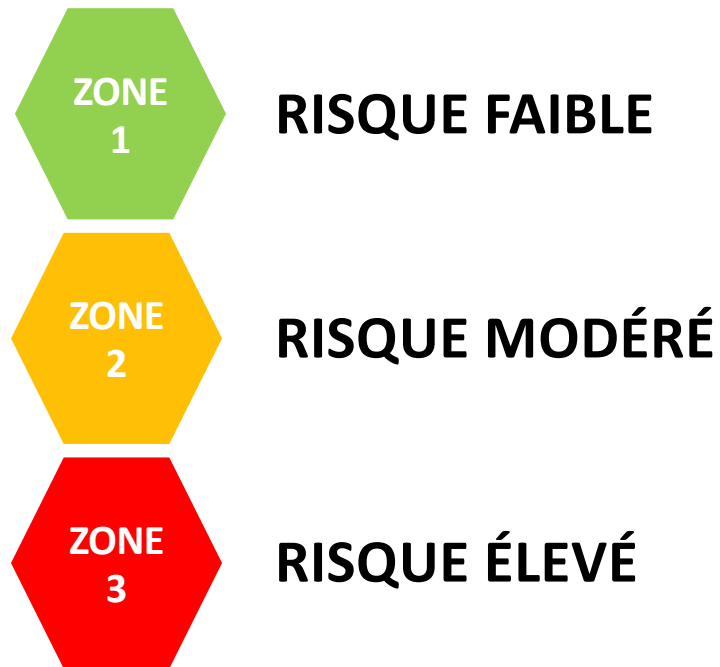
Procédé de nettoyage et de désinfection destiné à réduire momentanément la bio-contamination d'une surface.

Objectif :

Limiter les risques de diffusion des germes dans l'établissement.
Réduire les risques de propagation des maladies infantiles.

Les zones de risque

Les différentes parties des établissements de soins sont classées selon le risque infectieux.



Les protocoles et les fréquences de désinfection sont déterminées selon le niveau de risque infectieux.

Le nettoyage en zone 1

Zone 1 - Risque faible (liste non exhaustive) :

- Dortoirs
- Entrée,
- Hall d'accueil,
- Couloirs d'entrée,
- Ascenseurs,
- Cages d'escalier,
- Locaux administratifs,
- Bureaux,
- Salles de réunion,
- Etc.



-> **Détergence / désinfection hebdomadaire
ou pluri-hebdomadaire si besoin (selon la fréquentation)**

Le nettoyage en zone 2

Zone 2 - Risque modéré (liste non exhaustive) :



- Salles de rééducation,
- Salles d'activité,
- Salles de jeux,
- Réfectoire,
- Espaces de détente,
- Couloirs et mains courantes,
- Blanchisserie,
- Lingerie,
- Locaux de stockage des déchets,
- Etc.

-> Détergence / désinfection quotidienne,

-> Au moins une fois par semaine pour les lieux de stockage propre

Le nettoyage en zone 3 et 4





Zone 3 - Risque élevé à très haut :

- Salles de bain,
- Espace change,
- WC,
- Cuisines collectives,
- Infirmerie,
- Etc.



-> **Détergence / désinfection après chaque utilisation
ou au moins quotidienne**

Les types de sols

Plastique	Moquette	Carrelage	Béton
			
<p>Il aime l'eau et les produits neutres.</p> <p>Il craint la chaleur. (déformation)</p>	<p>Elle n'aime pas l'eau.</p> <p>Elle n'aime pas les produits chimiques.</p>	<p>Il résiste aux produits chimiques.</p> <p>Il craint les chocs.</p>	<p>Il aime l'eau et les produits neutres.</p> <p>Il résiste au nettoyage mécanisé.</p>

Le balisage



Ne pas oublier de délimiter la zone avec les panneaux « Sol glissant »

La pré-imprégnation

Détergent neutre :



Seau bleu :

Franges humides, prêtes à l'emploi.

- alignés sur la tranche,
- baignant dans la solution

Seau rouge :

Franges et chiffons sales, utilisés.



Ne pas oublier de délimiter la zone avec les panneaux « Sol glissant »

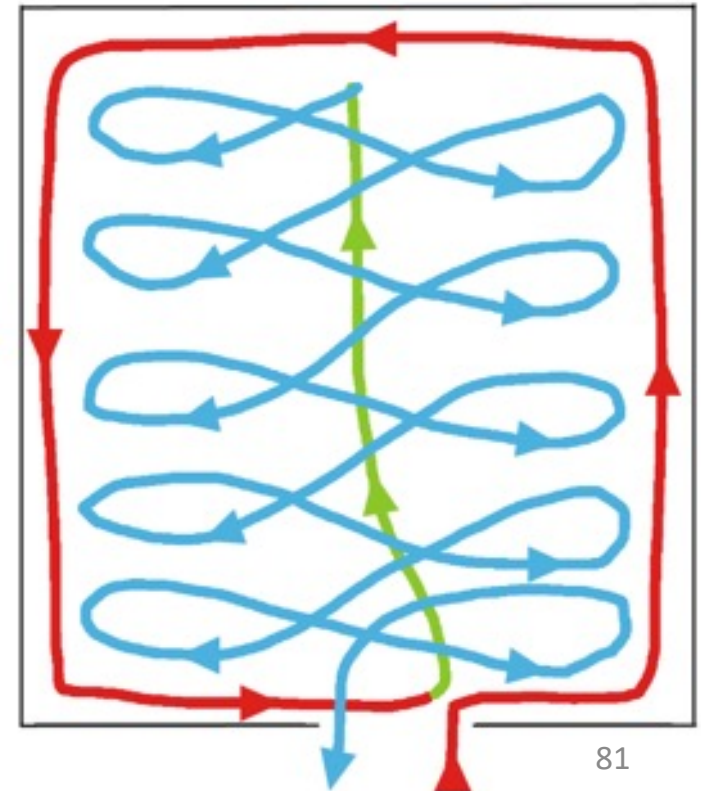
Le nettoyage-désinfection des sols

Procéder au balayage humide puis au lavage :

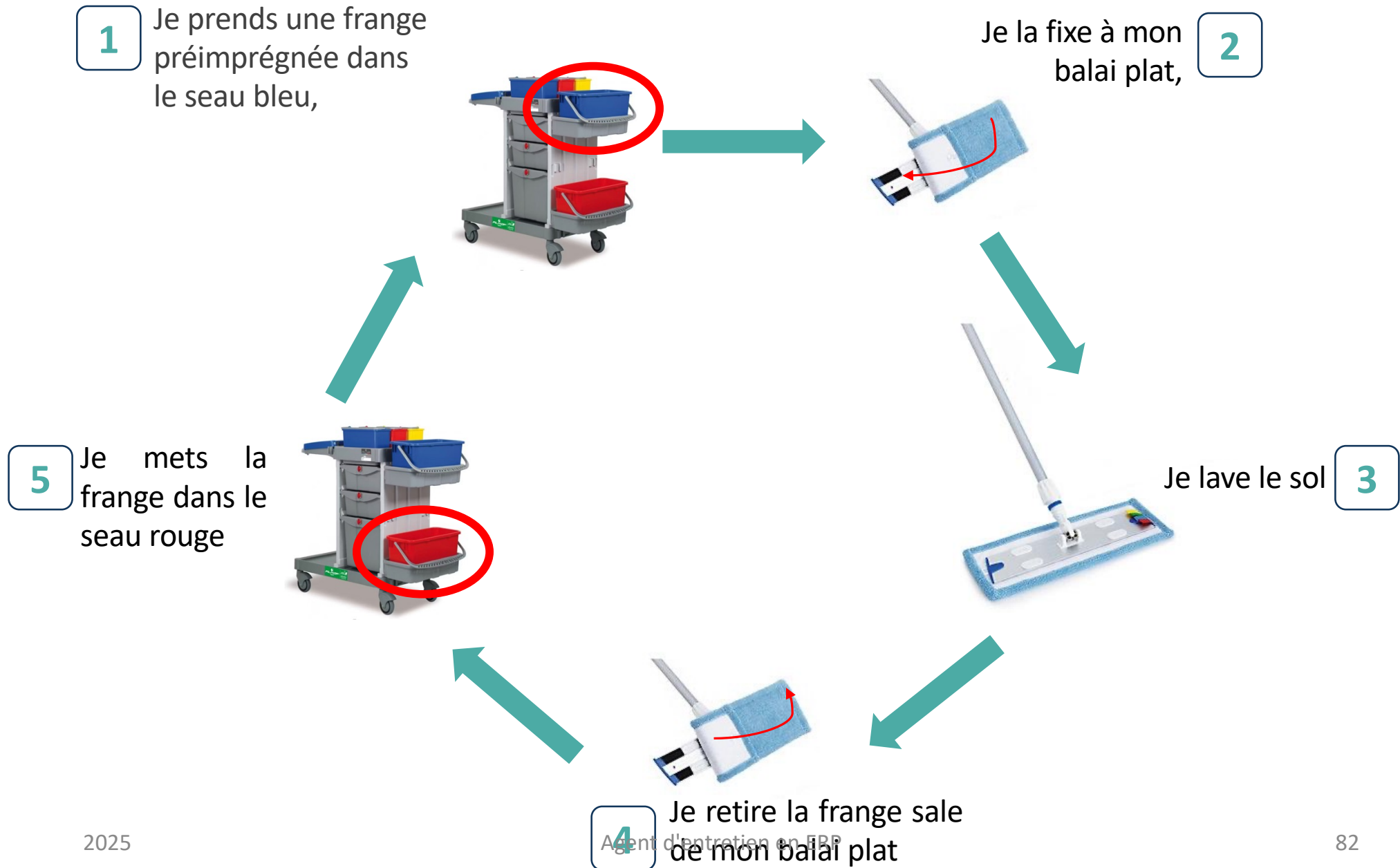
- Ne pas utiliser d'aspirateur sauf s'il est équipé d'un filtre HEPA,
- Utiliser un détergent virucide (Norme EN 14476),
- Eviter le chlore (en tout cas jamais en présence des enfants),
- Ne pas assécher les surfaces après l'essuyage,

La méthode à la godille

- Faire le détournage de la zone
- Une fois revenu à la porte, aller jusque au fond de la pièce par son milieu,
- Revenir à reculons jusqu'à l'entrée en balayant toute la surface



Le nettoyage-désinfection des sols



Le nettoyage-désinfection des sols

Retirer la frange sans se baisser



Le nettoyage-désinfection des sols

- Utiliser **une frange par pièce** pour éviter de véhiculer les germes d'une pièce à l'autre,
- Pour les parties communes, **changer de frange entre chaque secteur**,
- Mettre les franges utilisées dans des bacs prévus à cet effet,
- Les franges doivent être **lavés à 60°** avant réutilisation
- Les franges jetables doivent être jetés aux ordures ménagères dans des **sacs plastiques étanches**.

Ne jamais retremper une frange utilisée !

Le nettoyage-désinfection des sols

Pour le balayage humide :

- Utiliser une **gaze jetable**
- Changer de gaze / frange **tous les 25 à 30 m²** environ
- Ne jamais décoller la semelle du sol

Le nettoyage des sols avec presse



Seau bleu : Solution détergente.

Seau rouge : Eau de rinçage.

- Pour laver, je mets le balai plat dans le seau bleu,
- Je commence le lavage,
- Quand je quitte le sol, je viens rincer dans le seau rouge, je presse,
- Je remets dans le seau bleu pour continuer le lavage.

Cette méthode n'est pas conseillée en crèche !

-> Pré-impregnation

Le nettoyage des sols



- 1 Je trempe dans le seau bleu,
- 2 Je presse au dessus du seau rouge,
- 3 Je lave le sol
- 4 Je rince dans le seau rouge
- 5 Je presse au dessus du seau rouge,
- 1 Je trempe dans le seau bleu,

Le nettoyage des sols

Incorrect



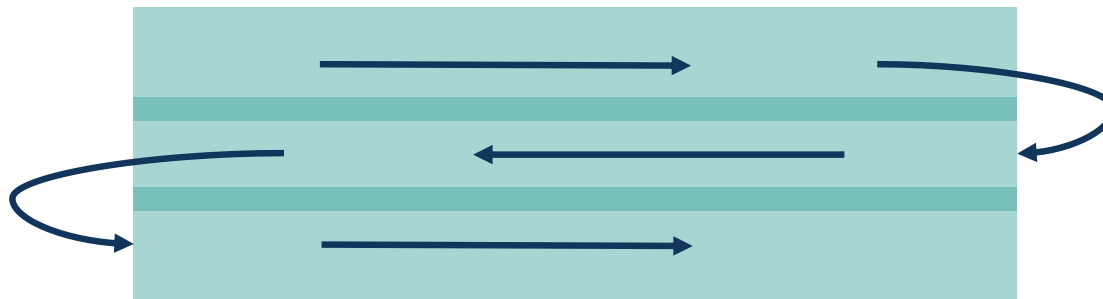
Correct



L'aspiration des sols

Pour l'aspiration des sols :

- Eliminer les gros déchets avant aspiration,
- Prendre la canne d'une main, le flexible de l'autre,
- Commencer par aspirer derrière la porte,
- Puis utiliser la méthode « en diagonale » : Bandes régulières chevauchées



- Déplacer le petit mobilier et ne pas oublier de le remettre en place

L'aspiration n'est pas conseillée en crèche !
-> Gazes-jetables + balayage humide

L'aspiration des sols

Correct



Incorrect



L'aspiration des sols



Veiller à enrouler soigneusement le câble d'alimentation de l'aspirateur afin :

- d'éviter tout risque électrique
- et une dégradation prématurée du matériel

L'essuyage des surfaces

Les chiffons :



Mobilier



Points de contacts

Les produits :



Détergent neutre :



Désinfectant :
Points de contact

L'essuyage des surfaces

Incorrect



Correct



L'essuyage humide des surfaces :

- Plonger le chiffon dans la solution
- Bien essorer le chiffon afin qu'il soit humide
- Veiller à ce que le chiffon ne soit pas trop mouillé,
- Plier le chiffon en 4 ou en 8 (**plier 2 à 3 fois**),
- Essuyer par bandes successives,
- Utiliser **les 8 ou 16 faces** du chiffon

L'essuyage des surfaces

Incorrect



Correct



L'essuyage à sec des surfaces :

- Plier le chiffon en 4 ou en 8 (plier 2 à 3 fois),
- Vaporiser la solution sur le chiffon,
- Essuyer par bandes successives
- Utiliser les 8 ou 16 faces du chiffon

L'essuyage des surfaces

- Aller du haut vers le bas, du plus loin au plus près, du plus propre au plus sale
- Appliquer un mouvement en 8,
- Ne pas assécher les surfaces après l'essuyage,
- Utiliser **un chiffon par pièce** pour éviter de véhiculer les germes d'une pièce à l'autre,
- Pour les parties communes, **changer de chiffon entre chaque secteur,**

Ne jamais retremper un chiffon utilisé !

L'essuyage des surfaces

- Mettre les chiffons utilisés dans des bacs prévus à cet effet,
- Les chiffons doivent être **lavés à 60°** avant réutilisation
- Les chiffons jetables doivent être jetés aux ordures ménagères dans des **sacs plastiques étanches.**

La désinfection des points de contact



Chiffon jaune

- Utiliser un produit **détergent désinfectant** aux propriétés virucides respectant la norme EN 14476.
- Utiliser un **chiffon jaune** pré-imprégné,
- Attention aux projections sur les peintures (traces indélébiles),
- Points de contact : Interrupteurs, poignées, boutons d'ascenseurs, rampes, téléphones, claviers, souris, etc.

La désinfection des points de contact

Veiller à n'oublier aucun point de contact



Interrupteurs



Poignées de porte



Poignées de mobilier



Rampes d'escalier



Digicodes /
Boutons d'ascenseurs



Objets partagés



Distributeurs de
savon / gel



Téléphones



Mobilier et caisses à
jouets



Fours micro-onde



Jouets



Fontaines à eau

LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du Public

L'entretien des bureaux et des communs

Les 4 règles d'or du nettoyage :

Il faut aller :

1 / du plus propre au plus sale

2 / du haut vers le bas

3 / du plus loin au plus près

4 / du fond vers la sortie

L'entretien des bureaux

Selon vous, dans quel ordre faut-il réaliser les étapes listées ci-dessous (numérotez de 1 à 5) ?



- Désinfecter les points de contact (**chiffon jaune**).
- Dépoussiérer le mobilier (**chiffon bleu**).
- Aérer la pièce.
- Balayer / aspirer puis laver les sols (selon revêtements).
- Vider les poubelles.

L'entretien des bureaux

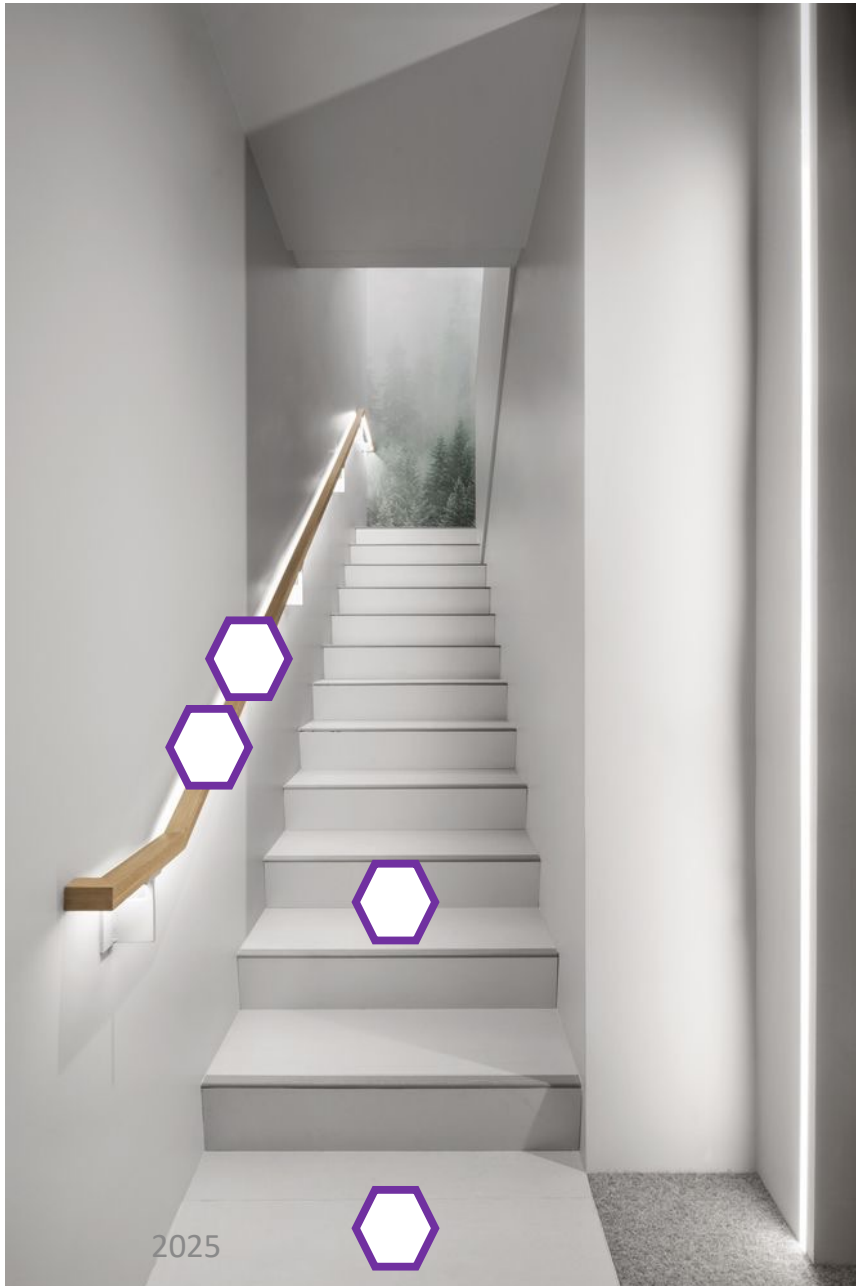


- 1 Aérer la pièce.
- 2 Vider les poubelles.
- 3 Dépoussiérer le mobilier (**chiffon bleu**).
- 4 Désinfecter les points de contact (**chiffon jaune**).
- 5 Balayer / aspirer puis laver les sols (selon revêtements).

L'entretien des circulations

Selon vous, dans quel ordre faut-il réaliser les étapes listées ci-dessous (numérotez de 1 à 4) ?

- ⬡ Balayage humide des marches d'escalier.
- ⬡ Désinfection de la rampe d'escalier, des interrupteurs et autres points de contact avec un **chiffon jaune**.
- ⬡ Dépoussiérage des rampes et des plinthes avec un **chiffon bleu**.
- ⬡ Balayage humide des sols.



L'entretien des circulations



Les escaliers

- 1 Ouverture des fenêtres / vidage de la poubelle.
- 2 Dépoussiérage des rampes et des plinthes avec un **chiffon bleu**.
- 3 Désinfection de la rampe d'escalier, des interrupteurs et autres points de contact avec un **chiffon jaune**.
- 4 Balayage humide des marches d'escalier.
- 5 Balayage humide des sols.

L'entretien des circulations

Selon vous, dans quel ordre faut-il réaliser les étapes listées ci-dessous (numérotez de 1 à 4) ?



- Dépoussiérage des parois intérieures avec un **chiffon bleu**,
- Désinfection de la main courante et des boutons de commande avec un **chiffon jaune**,
- Balayage humide des sols (selon revêtements).
- Dépoussiérage des parois extérieures avec un **chiffon bleu**.

L'entretien des circulations



Les ascenseurs

- 1 Dépoussiérage des parois intérieures avec un **chiffon bleu**,
- 2 Désinfection de la main courante et des boutons de commande avec un **chiffon jaune**,
- 3 Balayage humide des sols (selon revêtements).
- 4 Dépoussiérage des parois extérieures avec un **chiffon bleu**.

L'entretien des salles d'activité

Selon vous, dans quel ordre faut il réaliser les étapes listées ci-dessous (numérotez de 1 à 4) ?



- Dépoussiérer le mobilier avec un **chiffon bleu**.
- Laver les sols.
- Nettoyer les traces de doigts sur les parois vitrées.
- Désinfecter les jouets et points de contacts avec un **chiffon jaune**.

L'entretien des salles d'activité

Selon vous, dans quel ordre faut-il réaliser les étapes listées ci-dessous (numérotez de 1 à 4) ?



- 1 Nettoyer les traces de doigts sur les parois vitrées.
- 2 Dépoussiérer le mobilier avec un **chiffon bleu**.
- 3 Désinfecter les jouets et points de contacts avec un **chiffon jaune**.
- 4 Laver les sols.

La gestion du linge

Changer régulièrement le linge des enfants :

- dès que nécessaire et au minimum une fois /jour : draps, bavoirs, gants de toilette, et serviettes individuelles des enfants) ;
- Dès que nécessaire et minimum 2 fois/semaine : les turbulettes.

Manipuler le linge avec soin :

- Toujours porter un masque et des gants,
- ne pas le serrer contre soi
- Rouler le linge et le mettre directement dans la machine à laver.
- Si l'accès à la machine à laver nécessite d'ouvrir manuellement plusieurs portes, ou de changer d'étage, mettre le linge dans un sac en tissu ou sac hydrosoluble et le fermer.

Le nettoyage de la cuisine et de la vaisselle

Les chiffons : Plier en 8 (3 fois donc) et utiliser les 16 faces



Objets et miroirs



Lavabos et robinetterie



Points de contacts

Les produits :



Détergent neutre :
Surfaces



Détergent dégraissant
+ détartrant



Désinfectant :
Points de contact

Le nettoyage de la cuisine et de la vaisselle

Les opérations de nettoyage doivent respecter les règles HACCP :

- Les **opérations doivent être consignées** à l'aide de fiches de traçabilité (une pour la pièce, une pour le four, une pour le réfrigérateur, etc.),
- La vaisselle doit être **lavée à plus de 65°** afin d'assurer une désinfection,
- Les biberons et la vaisselle propre doivent être **stockés dans des enceintes froides** limitant la prolifération bactérienne,
- À Défaut, la vaisselle doit être stockée dans un placard **à l'abri des poussières.**

L'entretien de la cuisine



- Nettoyer l'évier avec un **chiffon vert**.
- Nettoyer le four avec un **chiffon bleu**.
- Désinfecter les points de contact avec un **chiffon jaune**.
- Nettoyer les murs avec un **chiffon bleu**.
- Balayer puis laver les sols.
- Ouvrir les fenêtres / appliquer les produits / vider la corbeille
- Nettoyer le plan de travail et les façades un **chiffon bleu**.

L'entretien de la cuisine



- 1 Ouvrir les fenêtres / appliquer les produits / vider la corbeille.
- 2 Nettoyer les murs avec un **chiffon bleu**.
- 3 Nettoyer l'évier avec un **chiffon vert**.
- 4 Nettoyer le plan de travail et les façades un **chiffon bleu**.
- 5 Désinfecter les points de contact avec un **chiffon jaune**.
- 6 Nettoyer le four avec un **chiffon bleu**.
- 7 Balayer puis laver les sols.

L'entretien de la nurserie

Les chiffons (plier en 8 et utiliser les 8 faces) :



Objets et miroirs



Toilettes



Lavabos et robinetterie



Points de contacts

Les produits :



Détergent neutre :
Miroirs



Détartrant :
Cuvette WC



Détergent désinfectant :
Supports + sanitaires



Désinfectant :
Points de contact

L'entretien des sanitaires

Commencer par appliquer le détartrant dans les WC :

- Tirer la chasse d'eau
- Répandre le détartrant à l'intérieur de la cuvette,
- Brosser l'intérieur de la cuvette avec la brosse,
- Immerger la brosse dans la cuvette et **laisser agir 5 minutes**

Vaporiser le détergent-détartrant-désinfectant-désodorisant (4D) sur :

- Le couvercle, la lunette et la cuvette du WC,
- Les urinoirs,
- la robinetterie et les lavabos
- **Laisser agir 5 minutes** (Vider la poubelle en attendant)

Réaliser la prestation de nettoyage :

- Allant du plus propre au plus sale,
- Du plus haut au plus bas, du plus loin au plus près et du fond vers la sortie

Ne pas oublier de réapprovisionner en consommables

L'entretien des sanitaires

Selon vous, dans quel ordre faut-il réaliser les étapes listées ci-dessous (numérotez de 1 à 6) ?



- Balayer / aspirer puis laver les sols.
- Nettoyer le WC.
- Nettoyer les distributeurs + robinetterie + lavabo.
- Ouvrir les fenêtres / appliquer les produits / vider la corbeille.
- Nettoyer le miroir.
- Désinfecter les points de contact.

L'entretien des sanitaires



- 1 Ouvrir les fenêtres / appliquer les produits / vider la corbeille.
- 2 Nettoyer le miroir.
- 3 Nettoyer les distributeurs + robinetterie + lavabo.
- 4 Nettoyer le WC.
- 5 Désinfecter les points de contact.
- 6 Balayer / aspirer puis laver les sols.

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du Public

Les éco-gestes

Limiter l'impact environnemental des prestations :



La consommation d'énergie



La gestion de l'eau



Les déplacements



L'utilisation de produits chimiques



La gestion des déchets

D'après vous, comment limiter l'impact environnemental de la prestation ?

Les éco-gestes

La consommation d'énergie :

- N'allumer les lumières que si nécessaire,
- Penser à éteindre les lumières en quittant un lieu,
- Eteindre l'aspirateur dès qu'il n'est plus utilisés.

Les éco-gestes

La gestion de l'eau :

- Ne pas laisser les robinets couler pour rien.
- Ne pas remplir le seau à ras bord.
- Signaler les fuites d'eau à son responsable.
- Ne pas laver à grandes eaux (essuyage / balayage humide).
- Rejeter les eaux usées dans des endroits adaptés (WC, éviers, etc.)

Les éco-gestes

Les déplacements :

- Vérifier la pression des pneus et les niveaux de liquides,
- Préparer son itinéraire à l'avance pour prendre le chemin le plus court,
- Optimiser les déplacements d'un site à l'autre,
- Supprimer toute charge inutile,
- Avoir une conduite souple,
- Respecter les limitations de vitesse,
- Couper le moteur lors d'un arrêt prolongé,
- Ne pas abuser de la climatisation.

Les éco-gestes








L'utilisation des produits chimiques :

- Utiliser des produits adaptés à la prestation et préférer les produits à moindre impact (produits naturels, produits labélisés, etc.),



- Respecter les consignes d'utilisation / de dosage des produits et préparer la quantité de solution nécessaire à la prestation
- Refermer et stocker convenablement les produits,
- Bien aérer les pièces.

Les éco-gestes

	Nature & Progrès	Nordic Swan	Eco garantie	Ecolabel européen	Ecocert	Air Intérieur Contrôlé	Cradle to Cradle
							
Substances dangereuses limitées ou interdites							
Emballage réduit							
Ingrédients issus de l'agriculture biologique							
Ingrédients facilement biodégradables							
Produit efficace à faible dose							
Limitation des émissions de polluants dans l'air							
Démarche durable au-delà du seul produit							

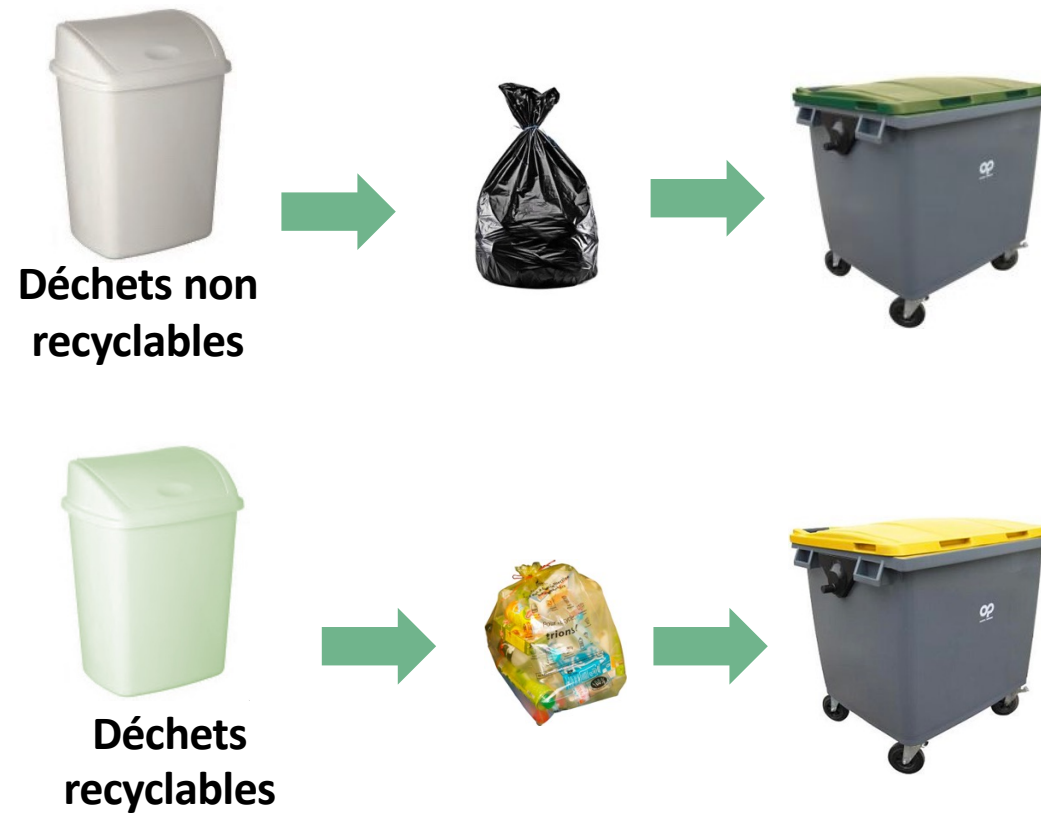
Les éco-gestes

La gestion des déchets:

- Rincer les bidons de produit avant de les jeter,
- Respecter le système de tri des déchets,
- Si je constate que le tri est mal fait, j'en informe mon responsable.

Le tri des déchets

Sur la plupart des sites, un dispositif de tri sélectif est en place pour favoriser le recyclage des déchets :



Le tri des déchets

Sur certains sites (> 20 personnes), les déchets sont triés plus finement :



Dans tous les cas, il faut respecter le dispositif de tri mis en place sur le site.

Le tri des déchets

Certain déchets sont « vivants »

Les biodéchets :






Il s'agit notamment des restes de repas et sont susceptibles de contenir de la viande. Le développement des bactéries y est rapide.

- A stocker dans un local frais et ventilé.
- A évacuer chaque jour.
- A compter du 1^{er} janvier 2023 : Obligation de tri et traitement par compostage ou méthanisation.

Les couches doivent être évacuées chaque jour !

Le tri des déchets

Les déchets dangereux à ne pas mélanger :

- Piles → 
- Lampes / néons → 
- Peintures, produits chimiques → 
- Déchets d'Activité de Soins à Risques Infectieux (DASRI) → 
- Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) → 

SANTÉ ET SÉCURITÉ

FORMATION

Agent d'Entretien en Établissement Recevant du Public

Les risques du métier d'agent d'entretien

Risque	Origine du risque	Moyen de prévention
Piqures / coupures	Objets piquants ou tranchants	Port d'Equipements de Protection Individuelle Respect du tri et du code couleur des DASRI
Troubles Musculosquelettiques (TMS)	Réalisation de tâches répétitives Manutention et port de charges lourdes	Adoption des bons gestes et des bonnes postures Utilisation de matériel ergonomique Maîtrise des cadences
Intoxication, allergie, brûlures, irritations	Projection de produits chimiques Inhalation de produits chimiques Surdosage, mauvaise lecture des étiquettes Mélange de produits chimiques	Réduction de l'utilisation des produits chimiques Lecture des étiquettes et respect des consignes du fabricant Respect des protocoles de préparation des produits Port d'Equipements de Protection Individuelles
Choc électrique	Manipulation d'appareil électriques	Maintenance des appareils Maintien des câbles électriques sur l'épaule
Glissade, chute, coup, blessure, perte d'audition,	Sol mouillé Travail en hauteur Utilisation des machines	Utilisation d'Equipement de Protection Individuelle et Collective Organisation du chantier et maîtrise des cadences Port de vêtements et chaussures adaptés Limitation de la quantité d'eau lors du lavage des sols
Risque infectieux	Présence d'agents pathogènes	Lavage des mains Port d'Equipements de Protection Individuelle
Risque routier	Déplacements longs et fréquents Défaut d'entretien des véhicules Conditions climatiques difficiles	Entretien des véhicules Repos avant de conduire et respect des temps de pause Anticipation des temps de trajet
Risques psycho-sociaux	Travail isolé, Horaires atypiques, Cadences élevées, Harcèlement moral ou sexuel, Violence verbale,	Favorisation du travail en équipe Favorisation des journées continues et du travail en journée Maîtrise des cadences Système de tutorat Procédure de réclamation / dénonciation des situations à risque

Les risques du métier d'agent d'entretien

Les risques concernent :

- Les agents d'entretien qui réalisent la prestation,
- Les usagers des locaux dans lesquels la prestation est réalisée,
- L'environnement.

Les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)

- **Lombalgies, sciatique, etc.** → Douleurs dorsales,
- **Syndrome du canal carpien** → Douleurs au poignet,
- **Tendinites, entorses** → Inflammation ou rupture des tendons,
- **Ostéonécrose** → Dégradation anormale d'un tissu osseux,

Les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)

Pathologies résultant de l'hyper-sollicitation des articulations :

- Affectent les muscles, les tendons et les nerfs des membres et de la colonne vertébrale,
- Les TMS touchent environ 15% des salariés et représentent les $\frac{3}{4}$ des maladies professionnelles,
- Pathologies multifactorielles.

Les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)

Origine des risques de TMS :

- **Manutention** : Transport du matériel, ramassage des corbeilles, etc.
- **Efforts physiques** : Tirer-pousser de bacs et des chariots d'entretien, etc.
- **Matériel trop lourd** : aspirateurs, etc...
- **Effort répétitif** : Gestes quotidiens mal réalisés,
- **Cadences de travail** : Temps compté pour réaliser une prestation

D'après vous, comment prévenir ces risques ?

Les bons gestes et les bonnes postures

Qu'est-ce que la posture ?

Ensemble des positions physiques adoptées par une personne au cours de l'exécution d'une activité.

La posture peut être :

- Naturelle,
- Volontaire,
- Contraignante.

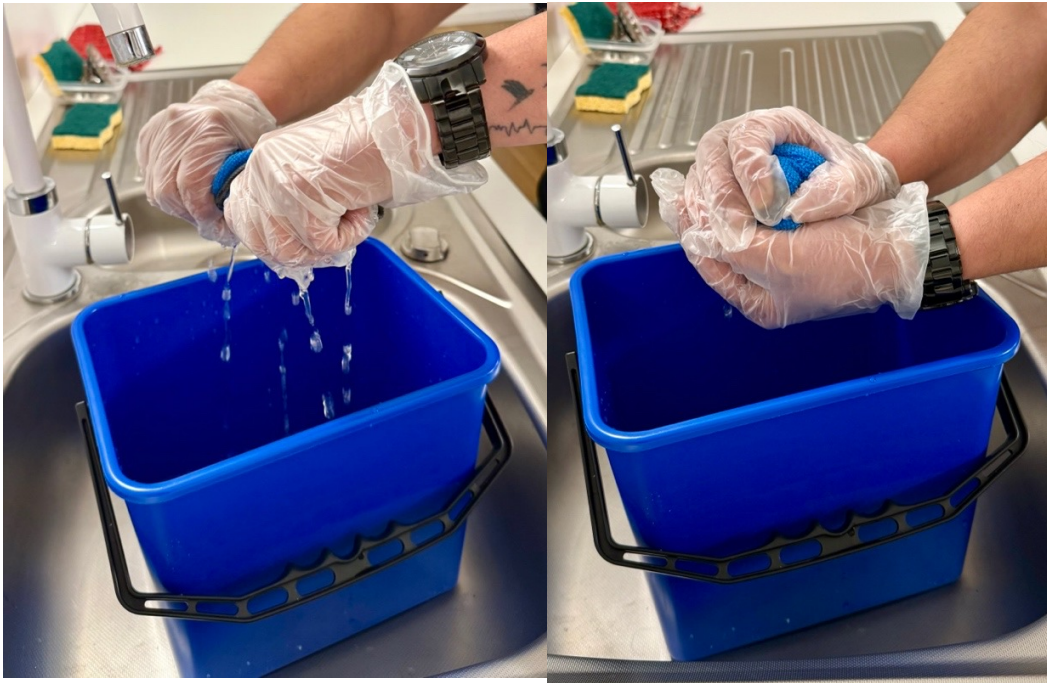
Lors de l'exécution de tâches répétitives, il est indispensable de veiller à adopter des postures les moins contraignantes possibles.

L'essorage

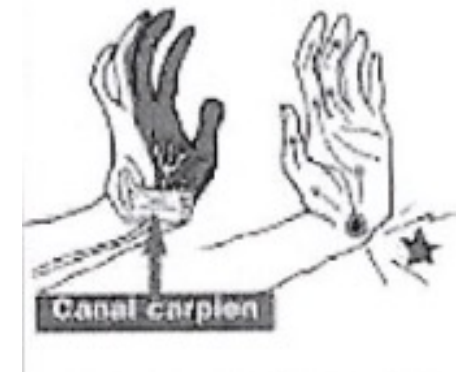
L'essorage :

Essorer à répétition ou pousser avec les mains en hyperextension favorise la compression du nerf dans le canal carpien susceptible de provoquer des douleurs et une perte de sensibilité.

Incorrect



Correct



Le travail debout

- Portez des chaussures plates, avec talons amortisseurs ou des semelles absorbant les chocs,
- Portez des vêtements non serrés qui ne freinent pas l'utilisation des bonnes techniques,
- Eviter de se tenir sur une seule jambe,
- Ecarter légèrement les jambes et répartir la charge du corps
- Changer de position régulièrement,
- Si possible mettre alternativement un pied plus haut,
- Eviter le piétinement,
- Garder une légère flexion dans les genoux.

Le travail debout

Incorrect

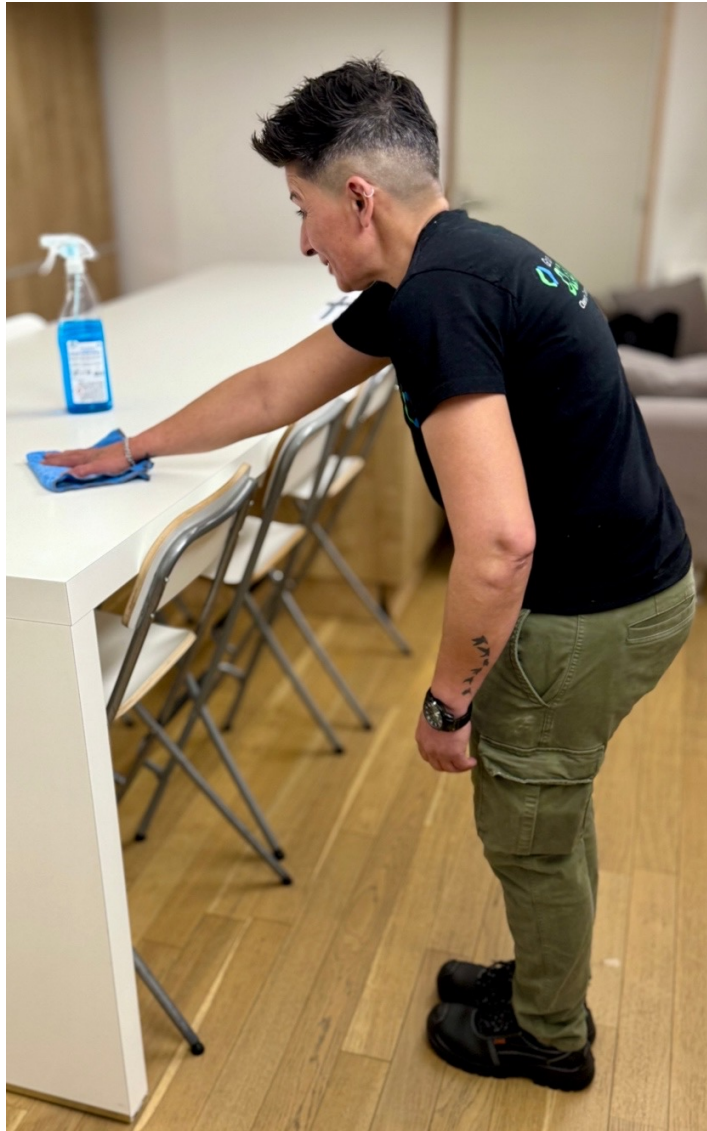


Correct

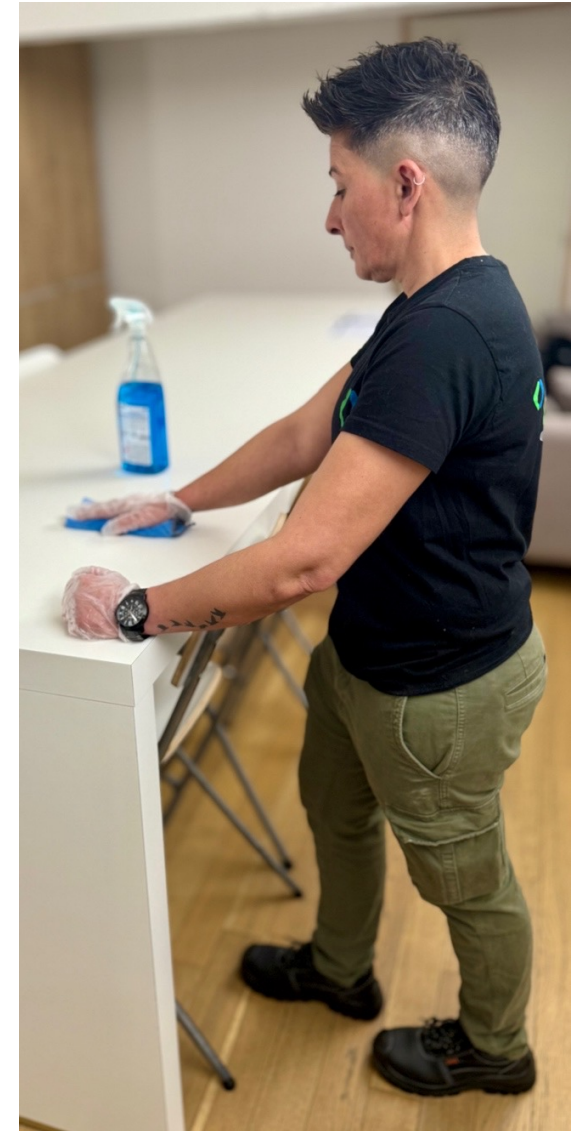


Le travail debout

Incorrect



Correct



La presse

Incorrect



Correct



Les objets avec manche

- Hauteur idéale = hauteur des épaules.
- Plus le bras de levier est petit, plus la pression sur le dos est faible.
- **Travailler toujours avec le manche le plus près possible du corps.** Un long manche ne nous permet pas de travailler loin du corps mais nous permet de travailler avec un dos droit.
- Travaillez avec les **jambes légèrement écartées** (une jambe en avant). Cette position permet un effet dynamique et donne un meilleur équilibre (par exemple : un droitier place la jambe gauche en avant et travaille avec la main droite).
- Tenez vos **bras tendus le long du corps.** Epaules basses= soulagement des membres supérieurs.

Les objets avec manche

Correct



Incorrect



Les objets avec manche

Correct



Incorrect



Incorrect



Le travail en hauteur

- Placer le corps toujours le plus près possible du travail,
- Utiliser un **escabeau** ou une **échelle** stable,
- Faire face à la zone de travail pour **éviter les torsions**,
- Délimiter bien sa zone de travail et **éviter les mouvements hors de porté**,
- Travailler le plus possible avec un **système télescopique**,
- Placer **une jambe en avant** et travailler avec **les jambes écartées** pour améliorer la stabilité et l'équilibre,
- Tenir les **épaules le plus bas possible**,
- travailler autant que possible à une **hauteur adaptée à sa taille**.

Le travail en hauteur

Incorrect



Correct



Exercices



2025



Agent d'entretien en ERP



147

Le travail au sol

- **Garder le dos droit** autant que possible,
- **Travailler sur un genou** ou en position quadrupède est préférable,
- **Rester accroupi de manière prolongée** est très mauvais !
- Essayez toujours d'utiliser une **protection pour les genoux** (coussins, genouillères, etc.)
- **Tendre une jambe vers l'arrière** lorsque on se penche.

Le travail au sol

Incorrect



Incorrect



Incorrect



Correct



Correct



Correct



Le travail au sol

Incorrect



Correct



Le travail au sol

Incorrect



Eviter de se positionner sous le mobilier.

Correct



Déplacer les éléments lorsque c'est possible.

Le travail au sol

Prendre appui sur un manche ou sur le mobilier pour se relever



Le travail au sol

Trouver des alternatives pour éviter de se baisser



Exercices



Les machines

- **Laissez l'appareil faire le travail, tenez-le le plus légèrement possible,**
- **Si possible, utilisez l'appareil à faible vitesse,**
- **Utilisez la machine comme prescrit,**
- **Remplacez régulièrement les disques,**
- **Evitez de fumer lors d'un travail avec vibrations.**
La nicotine rétrécit les vaisseaux sanguins des mains et des doigts
- **Gardez tout le corps au chaud, surtout les mains.**
- **Des gants anti-vibrations peuvent parfois être utiles.**
- **En cas de picotements, de paralysie des doigts ou de mains blanches / bleues, consultez votre médecin traitant.**

Les vibrations

Incorrect



Correct



Les vibrations

Incorrect



Incorrect



Correct



Exercices



Le port de charges

- Plier les genoux et se baisser pour porter,
- **Tête droite, menton rentré, et maintien de la courbure naturelle,**
- Fléchir les reins,
- **Le poids le plus près possible du corps,**
- Le tronc et les jambes **au dessus de l'objet,**
- **Les pieds écartés** pour un meilleur équilibre.
- **Utiliser ses deux bras** et privilégier la **symétrie,**
- Eviter de soulever ou de laisser tomber les épaules
- **Les pieds tournés en direction de la charge** pour éviter les torsions et rotations,
- Pour les charges lourdes utiliser un **appui intermédiaire** (cuisse, ...)
- **Eviter les mouvements brusques,**

Le port de charges

Incorrect



Correct



Le port de charges

Incorrect



Correct



Incorrect

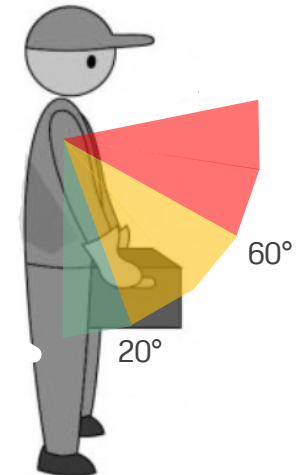


Correct



Le déplacement de charges

- Solliciter les membres inférieurs, plus puissants.
- Utiliser des outils pour déplacer les charges lourdes ou avec l'aide d'un collègue,
Charge maximale : 55 kg (25 kg pour les femmes)
- Pousser plutôt que tirer.
- Pour pousser ou tirer, utiliser le poids du corps comme source d'énergie
- Maintenir les bras tendus, entre 0 et 20° vers l'avant, Ne jamais dépasser les 60° vers l'avant.
- Cherchez toujours un point d'appui contre le corps (ex : appui sur la cuisse).



Le déplacement de charges

Correct



Incorrect



Le déplacement de charges

Correct



Incorrect



Exercices



Le matériel ergonomique

- Utiliser la **microfibre** pour réduire l'action mécanique,
- Privilégier la **pré-imprégnation** pour éviter les essorages,
- Utiliser des **manches télescopiques** avec une **boule rotative**,
- Utilisation de **plumeaux à mémoire de forme**,
- Utiliser une **pelle** et une **balayette à manche**.

Les risques de blessure

- Contusions,
- Coupures,
- Plaies,
- Fractures,
- Écrasement.

Les risques de blessure

Origine des risques de blessure :

- Sols glissants lors du nettoyage des sols.
- Travail en hauteur lors des prestations de vitrerie.
- Utilisation des machines
- Tenue non adaptée.

D'après vous, comment prévenir ces risques ?

Les risques de blessure

L'organisation du chantier :

- Bien organiser son chantier pour ne pas avoir à se précipiter,
- Signaler des cadences trop importantes à son responsable.

Les risques de blessure

Précautions à prendre lors du travail en hauteur :

- **Mettre en place des protections** : Mains courantes, garde corp, filet, etc.
- **Eviter l'utilisation de moyens d'accès de fortune** : chaise, cartons, empilement d'objets,
- **Utiliser des outils adaptés** : Echelle, escabeau, échafaudage, cordes, etc.

Les risques de blessure

Précautions à prendre lors de l'usage des machines :

- Vérifier le niveau sonore de l'appareil utilisé,
- Utiliser du matériel conforme à la réglementation,
- Veiller à ce que les appareils soient maintenus régulièrement,
- Utiliser les EPI adaptés,
- Porter des chaussures de sécurité.

Les risques de blessure

Les EPI permettant de réduire les risques mécaniques :

- Casque anti bruit
- Casque
- Lunettes de protection
- Chasuble
- Panneau de signalisation
- Chaussures de sécurité
- Baudrier



Les risques psycho-sociaux

Famille de risques très large et subjectifs :

- **Violences verbales ou physiques** venant des usagers, des collègues, etc.
- **Harcèlement moral ou sexuel** venant des usagers, des collègues, etc.
- **Stress** survenant lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception des contraintes et des ressources pour y faire face,
- **Travail isolé,**
- **Horaires atypiques et variabilité des plannings,**
- **Cadences imposées.**

Les risques psycho-sociaux

Les moyens de prévention des risques psycho-sociaux :

- **Prévenir sa hiérarchie** en cas de problèmes relationnels avec des collègues ou un client,
- **Signaler** tout comportement déplacé,
- **Signaler** des cadences inadaptées,
- **Parler de ses difficultés** à son supérieur hiérarchique,

Le risque électrique

Suite à un contact avec un conducteur électrique ou une partie métallique sous tension :

- Brûlure,
- Électrocution.

Le risque électrique

Origine du risque électrique :

- **Conducteur électrique nu accessible** : Armoire électrique non fermée, ligne électrique aérienne, etc.
- **Matériel défectueux** : Coupure de la liaison avec la terre, câble d'alimentation détérioré, etc.
- **Non-consignation d'une installation électrique** lors d'une intervention,
- **Projection d'eau** sur des appareils électrique.

Le risque électrique

Les moyens de prévention du risque électrique:

- Ne jamais tirer sur le câble pour débrancher l'appareil utilisé,
- Vérifier l'état du câble d'alimentation à chaque utilisation ,
- Veiller à avoir les mains sèche (eau + électricité = DANGER),
- Maintenir le câble électrique sur son épaule,
- Débrancher les prises lors de la mise en place des accessoires.

La signalisation



PANNEAUX D'INTERDICTION



PANNEAUX D'OBLIGATION



PANNEAUX D'AVERTISSEMENT ET SIGNALISATION DE RISQUE OU DE DANGER



PANNEAUX DE SAUVETAGE ET DE SECOURS



PANNEAUX CONCERNANT LE MATÉRIEL OU L'ÉQUIPEMENT DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Les panneaux d'avertissement



Substances corrosives



Matières radioactives
Radiations ionisantes



Charges suspendues



Chariots élévateurs



Danger électrique



Danger général



Rayonnement laser



Substances comburantes



Radiations non ionisantes



Champ magnétique



Trébuchement



Chute avec dénivellation



Risque biologique



Basse température – Gel



Matières nocives
ou irritantes (2)



Atmosphère explosive



Matières explosives
Risque d'explosion



Matières toxiques



Signalisation de risque
ou de danger



Matières inflammables
ou haute température (1)

Les panneaux d'obligation



Protection oculaire



Casque de protection



Protection auditive



Protection obligatoire
des voies respiratoires



Vêtements de protection



Visière de protection



Harnais de sécurité



Passage obligatoire
pour piétons



Chaussures de sécurité



Gants de protection



Obligation générale
(Accompagné le cas échéant)



Consulter le manuel /
la notice d'instructions

Les panneaux d'interdiction



Interdiction de fumer



Flammes nues interdites



Interdit aux piétons



Interdiction d'éteindre
avec de l'eau



Interdit aux chariots



Interdiction de toucher



Eau non potable



Entrée interdite
aux personnes
non autorisées

La signalisation incendies



Ensemble d'équipements de lutte contre l'incendie



Point d'alarme incendie



Lance à incendie



Échelle



Extincteur



Téléphone en cas d'incendie



Directions à suivre

(Signaux d'indication additionnels aux autres panneaux concernant le matériel ou l'équipement de lutte contre l'incendie)

Les panneaux de sauvetage et de secours



Sortie de secours (gauche)



Sortie de secours (droite)



Point de rassemblement
après évacuation



Refuge temporaire
d'évacuation



Directions à suivre
(Signaux d'indication supplémentaires
aux autres panneaux de sauvetage et de secours)



Directions à suivre
(Signaux d'indication supplémentaires aux autres panneaux de sauvetage et de secours)



Défibrillateur
automatique externe
pour le cœur



Premiers secours



Civière



Douche de sécurité



Rinçage des yeux



Téléphone d'urgence

Le plan d'évacuation

Consignes de sécurité

INCENDIE

- Appuyez sur le bouton d'alarme-incendie
- Téléphonnez au 333
- Indiquez votre nom et l'endroit où vous vous trouvez
- Fermez les fenêtres et les portes (ne pas fermer à clé)
- Suivez les instructions du personnel désigné

EVAUATION

- Eteignez les appareils électriques
- Suivez les instructions données par le personnel désigné
- Evacuez immédiatement les locaux, ne courez pas
- Rejoignez le point de rassemblement situé à l'extérieur du bâtiment

LEGENDE

-  Vous êtes ici
-  Evacuation: cheminement
-  Evacuation: sortie finale
-  Poste d'appel d'urgence médicale
-  Equipement de premiers secours
-  Point de rassemblement
-  Extincteur
-  RIA (Robinet d'incendie armé)
-  Déclencheur manuel d'alarme-incendie
-  Poste d'appel d'urgence incendie
-  Ascenseur
-  Escaliers

Rez-de-Chaussée



Nom de l'établissement/
l'installation

Concepteur du plan:
Date de conception
du plan: 2006-02-28
Numéro du plan: 001/1
Mise à jour n°: 1

Plan de situation

