



# MANAGEMENT DE LA FONCTION HYGIENE ET NETTOYAGE DES LOCAUX

Animée par Sambath Vong,  
du 07 au 10 octobre



Haute-Normandie

# la fonction *hygiène et nettoyage* *des locaux*



Sambath VONG

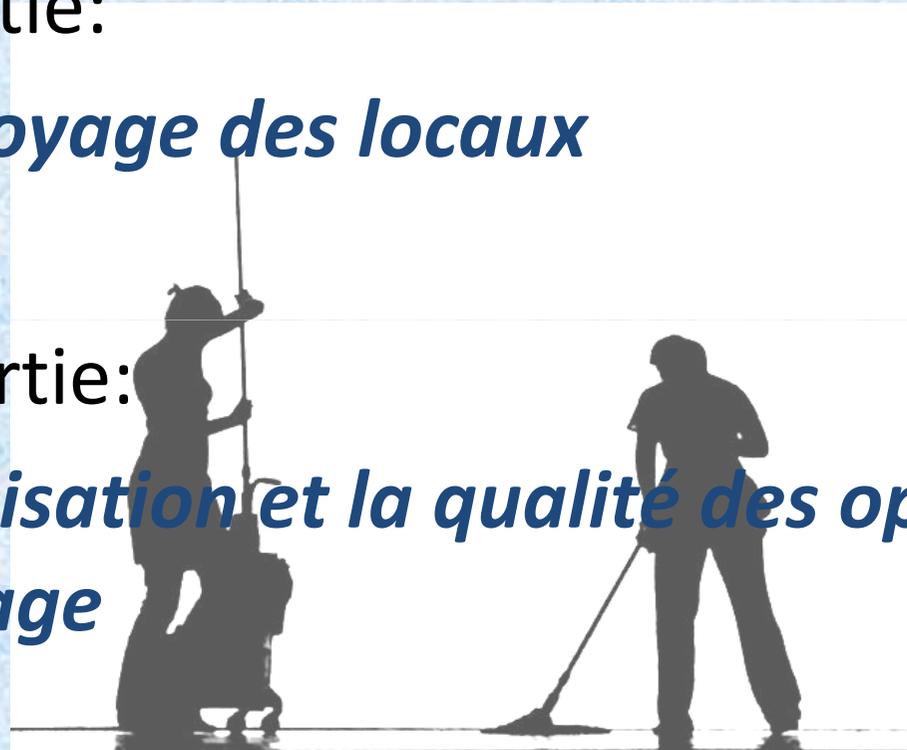
# la fonction hygiène et nettoyage des locaux

- 1<sup>ère</sup> partie:

*Le nettoyage des locaux*

- 2<sup>ème</sup> partie:

*L'organisation et la qualité des opérations de nettoyage*



# *1<sup>ère</sup> partie*

## *Le nettoyage des locaux*

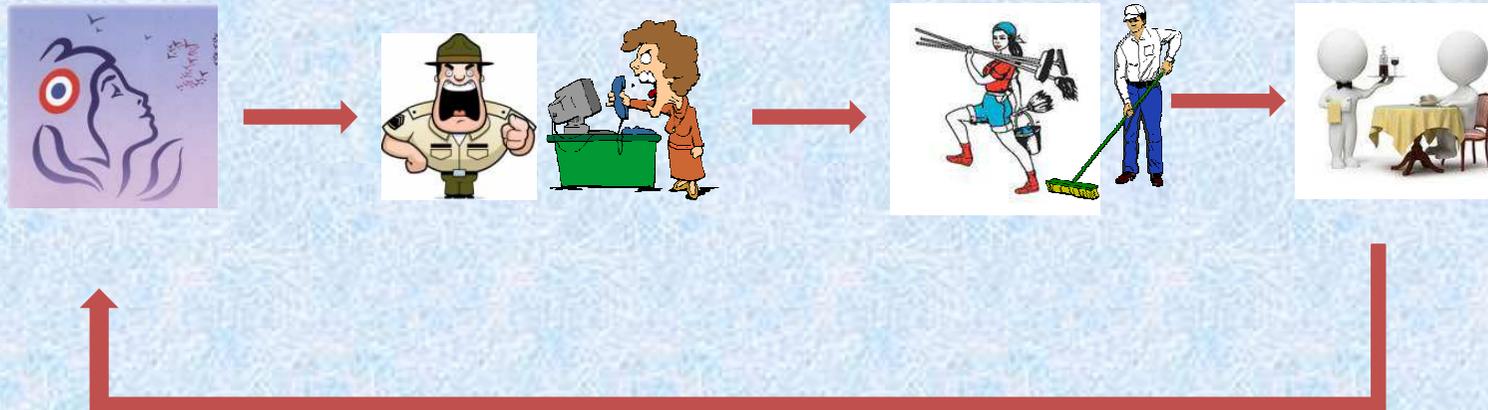
- La mission hygiène et propreté
- Les produits de nettoyage et de désinfection
- Les techniques professionnelles de propreté
- La santé et la sécurité du travail appliquées aux métiers de la propreté

# *La mission hygiène et propreté*

- Quel niveau de qualité souhaitons-nous?

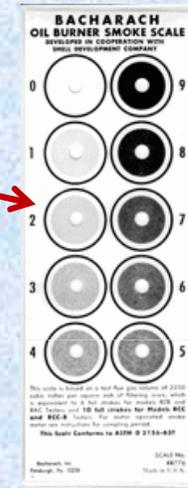
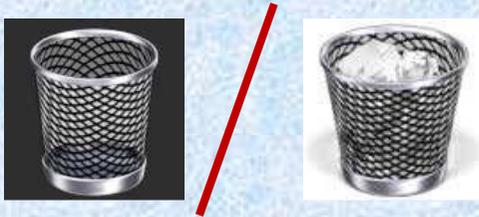


- Est-il connu de tous?



# La mission hygiène et propreté

- Quel regard portons nous sur la propreté?  
(subjectivité)



- De quelle propreté s'agit-il?



Visuelle ?



Chimique ?



Bactériologique ?

# ***La mission hygiène et propreté***

Un nettoyage? Une désinfection? Ou un rinçage ?

- le nettoyage consiste à éliminer visuellement les salissures : la surface nettoyée est **physiquement** «propre»;
- la désinfection consiste à éliminer les micro-organismes : la surface est **bactériologiquement** propre;
- le rinçage consiste à éliminer les restes de produit : la surface est **chimiquement** propre.

# *La mission hygiène et propreté*



La réglementation/les recommandations

Obligations  
de résultat



Obligations  
de moyen

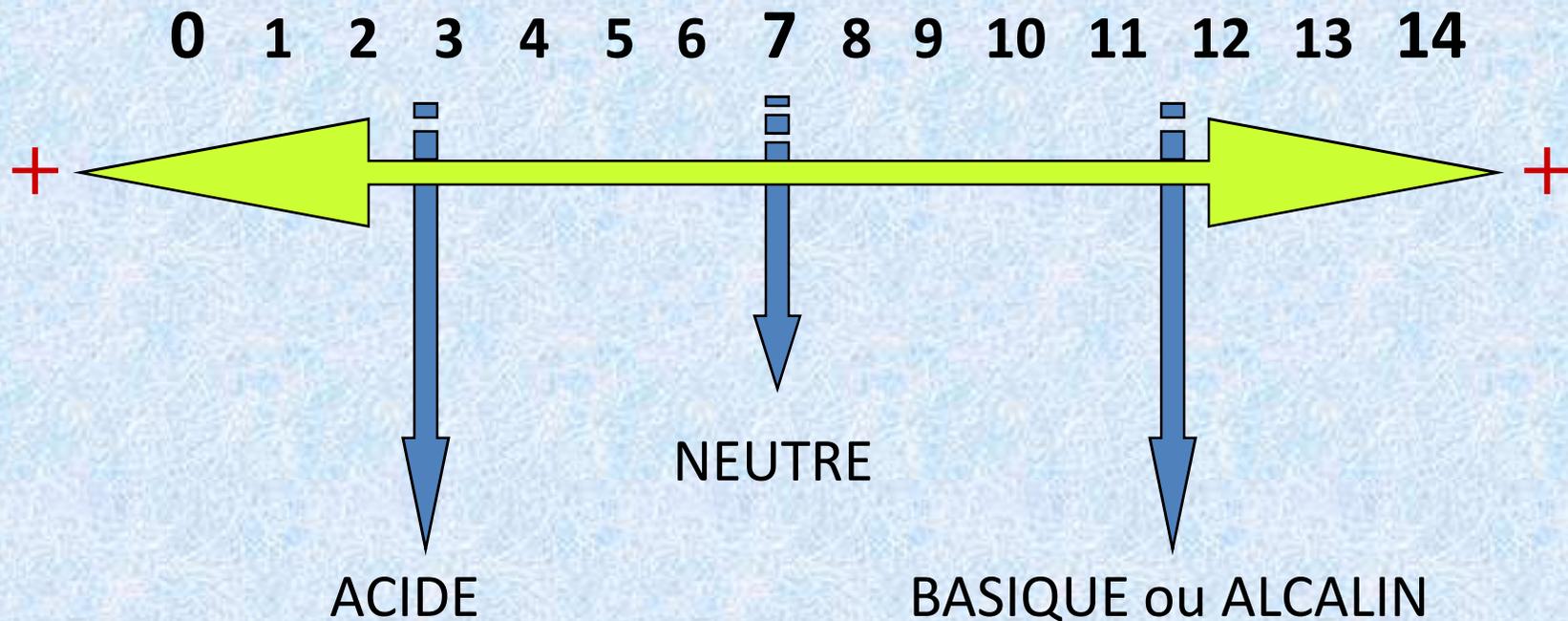


# ***Les produits de nettoyage et de désinfection***

- Notion du pH (potentiel Hydrogène)
  - Un acide élimine une salissure minérale
  - Une base élimine une salissure organique
  - Le pH d'un acide est compris entre 0 et 6,9
  - Le pH d'une base est compris entre 7,1 et 14
  - Le pH neutre est 7

# *Les produits de nettoyage et de désinfection*

- L'échelle du pH

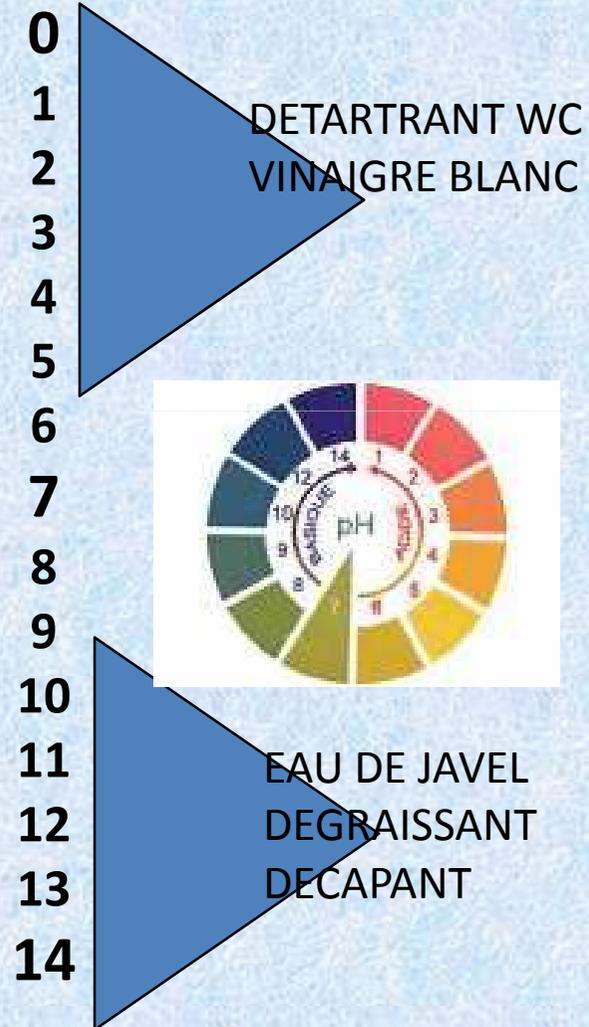


# Les produits de nettoyage et de désinfection

- Le contrôle du pH



DETERGENT  
NEUTRE



# ***Les produits de nettoyage et de désinfection***

Type de produits	pH
Détergent neutre	pH 7
Détergent dégraissant	pH >7
Détergent acide	pH <7
Détergent surfaces hors sols	pH ?
Décapant sol	pH >10
Désinfectant normé	pH ?

Fiches techniques + FDS + Fiches Toxicologiques + divers (ED 59)

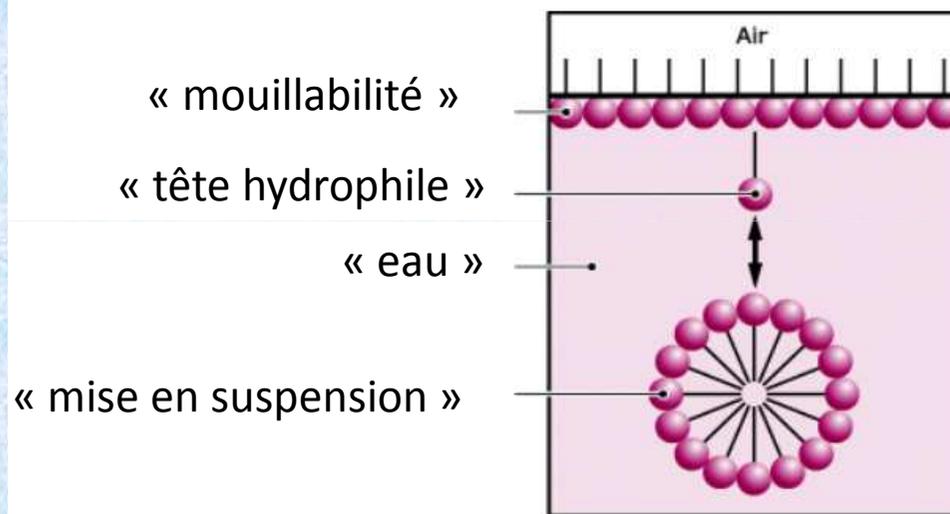
# ***Les produits de nettoyage et de désinfection***

## **Les différents composants d'un produit de nettoyage :**

- ➔ Les tensioactifs nettoient
- ➔ L'adjuvant anticalcaire est un adoucissant; il retient le calcaire et améliore la capacité de lavage
- ➔ L'agent de blanchiment renforce la blancheur
- ➔ Le solvant dissout les graisses et les colles
- ➔ L'acide dissout les dépôts calcaires, la rouille
- ➔ La base dissout les graisses et élimine les cires

# *Les produits de nettoyage et de désinfection*

## Tensioactif et détergence



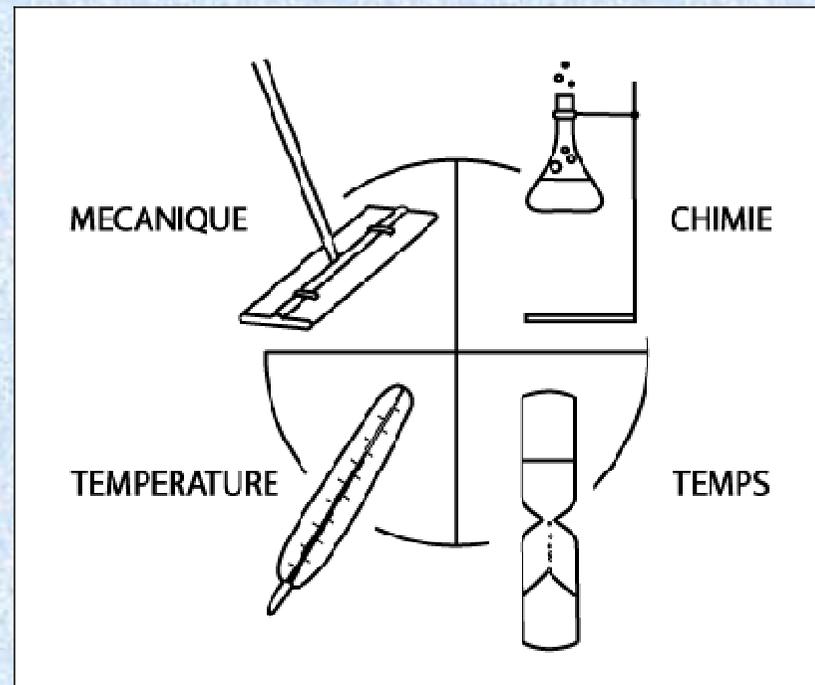
# ***Les produits de nettoyage et de désinfection***

La désinfection des surfaces: recherche de destruction des micro-organismes pathogènes présents

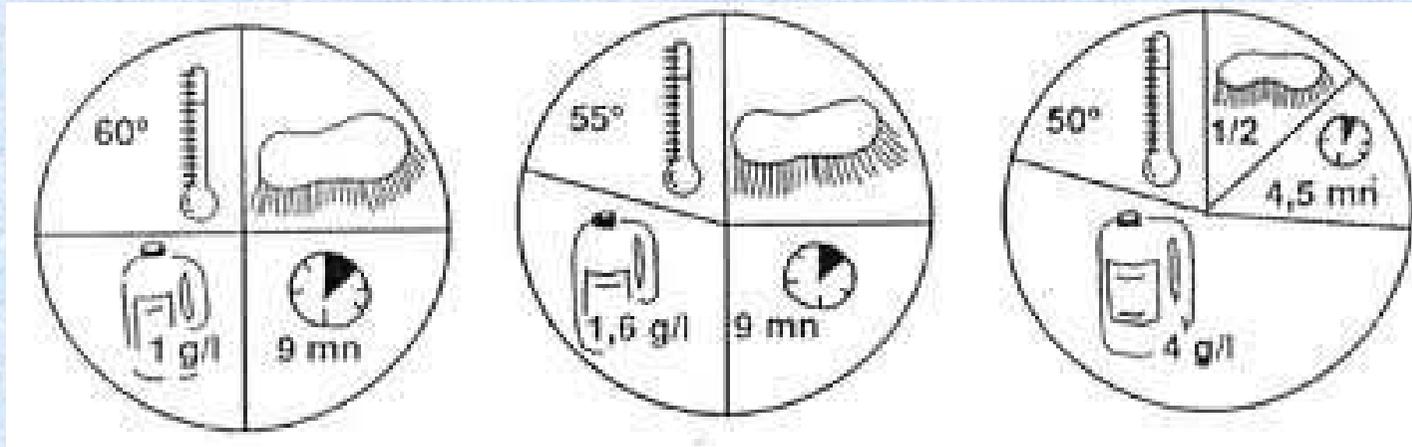
bactéries	virus	champignons
staphylococcus aureus escherichia coli pseudomonas aeruginosa shigella listéria légionella Bacille de Koch salmonella 	VIH Virus de la grippe Virus de la variole Virus de l'hépatite Virus du rhume 	candida albicans aspergillus niger aspergillus fumigatus aspergillus flavus 
Bactéricide EN 1040/1276	Virucide EN 14476	Fongicide EN 1275

# *Les techniques professionnelles de propreté*

- Mettre en place les moyens en fonction d'un **NQS**
- Le résultat optimal est fonction de 4 paramètres



# *Les techniques professionnelles de propreté*



- Action chimique : quantité, pH...
- Action mécanique : matériel / méthode
- Facteur temps : action du détergent
- Température de la solution nettoyante

# ***Les techniques professionnelles de propreté***

## Modes de dépoussiérage manuel

essuyage des surfaces hors sol:  
enlèvement des poussières et des  
traces légèrement adhérentes



essuyage des sols: aspiration / balayage  
humide



# ***Les techniques professionnelles de propreté***

## Lavage manuel des sols



ou



# Les techniques professionnelles de propreté

## Nettoyage mécanisé

Monobrosse basse vitesse  
200 tours/minute

Décapage, récurage



Monobrosse haute vitesse  
500 tours/minute

Lustrage, spray rénovant



Monobrosse très haute  
vitesse  
1500 tours/minute

lustrage



# *Les techniques professionnelles de propreté*

- Nettoyage mécanisé



Auto laveuse à batteries



Rotowash à batteries



# *Les techniques professionnelles de propreté*

- Nettoyage mécanisé



Nettoyeur vapeur



Nettoyeur haute pression

# ***Les techniques professionnelles de propreté***

**CONCLUSION:** Le programme de nettoyage doit tenir compte de plusieurs paramètres:

- niveau de propreté visuelle, chimique ou bactériologique à atteindre
- destination des locaux
- type de surface ou de revêtement à nettoyer (UPEC)
- type de salissure à nettoyer
- degré de vétusté (...)

# *La santé et la sécurité du travail appliquées aux métiers de la propreté*

- Risques liés à l'activité nettoyage:



TMS

brûlures

tendinites



lombalgies

lumbago aigu

intoxications  
chroniques

intoxications  
aiguës

chutes

bactéries/virus

chocs  
électriques



# ***La santé et la sécurité du travail appliquées aux métiers de la propreté***

- Prévention des risques professionnels:

## **risque chimique:**

fiche produit; FDS; fiche toxicologique; SGH;  
étiquetage conventionnel; port d'E.P.I.; programme  
REACH...

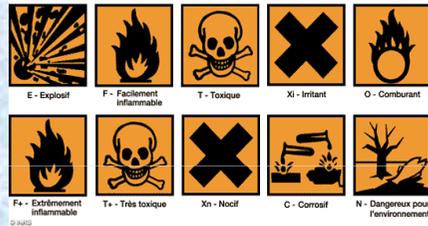
## **risque lié à l'activité physique:**

gestes et postures adaptés; organisation des  
tâches; méthodes/matériels adaptés...

# *La santé et la sécurité du travail appliquées aux métiers de la propreté*

- Prévention des risques professionnels:

## risque chimique:

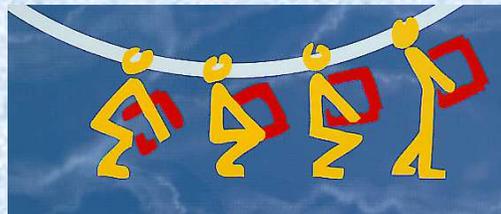


2012-15



## risque lié à l'activité physique:

gestes et postures adaptés; organisation des tâches; méthodes/matériels adaptés...



# ***La santé et la sécurité du travail appliquées aux métiers de la propreté***

## ***Art. L 4121-2***

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121- sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

1° Eviter les risques ;

2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;

3° Combattre les risques à la source ;

4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;

# ***La santé et la sécurité du travail appliquées aux métiers de la propreté***

- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

## *2<sup>ème</sup> partie*

# *Organisation et qualité des opérations de nettoyage*

- L'évaluation des besoins
- Mise en place du plan nettoyage
- L'organisation des opérations de nettoyage
- Elaboration du système qualité
- Evaluation du système qualité
- Mesures correctives

# *L'évaluation des besoins*

Déterminer un niveau de qualité (objectif):

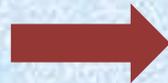
- le Niveau de Qualité Souhaité (NQS)

NQS 3  
★ ★ ★



Plan d'intervention obligatoire  
avec OR

NQS 2  
★ ★



Plan d'intervention recommandé  
avec OR possible...

NQS 1  
★

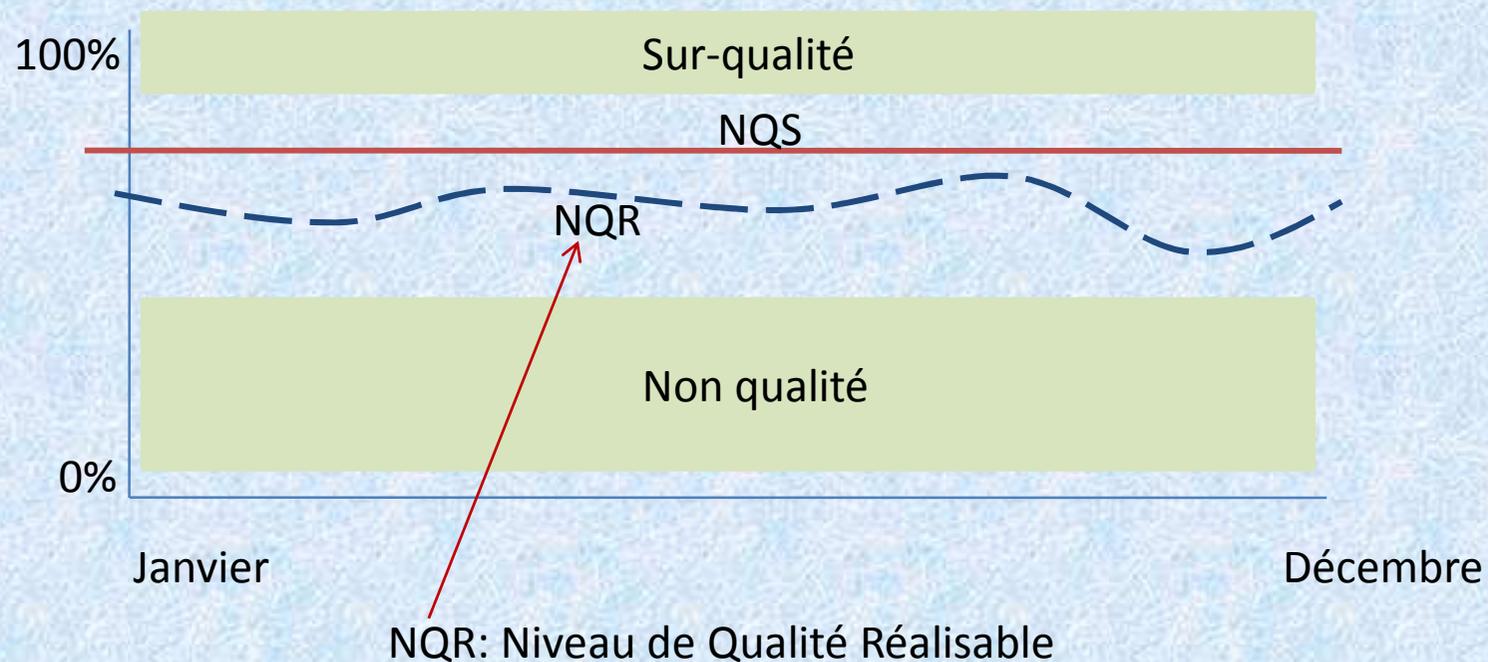


Interventions ponctuelles/à la  
demande...

# L'évaluation des besoins

Déterminer un niveau de qualité (objectif) :

- Niveau de Qualité Souhaité (NQS)



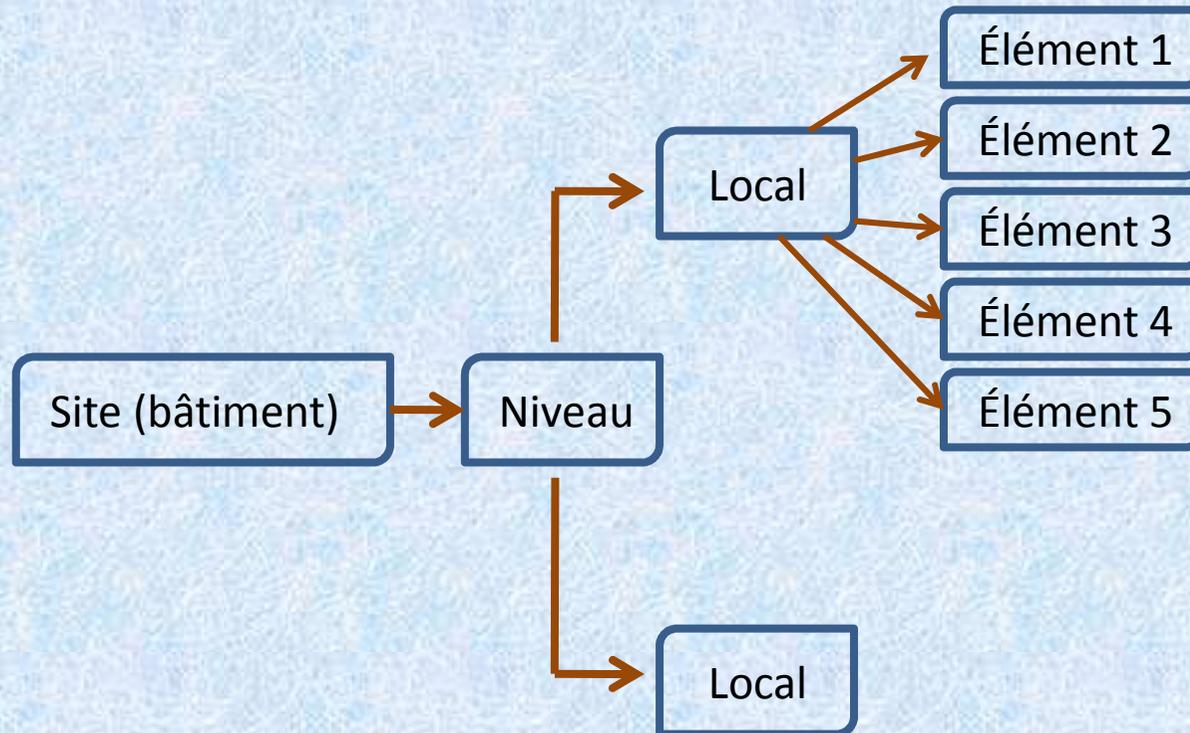
# *L'évaluation des besoins*

## Relevé d'information/étude des besoins :

- Plan des surfaces à traiter Maîtrise
- Visites des lieux Maîtrise
- Réunion « clients » Cadres
- Inventaire de l'existant Cadres et Maîtrise
- Évaluation du « juste besoin » Cadres et Elus



# Mise en place du plan nettoyage



# Mise en place du plan nettoyage

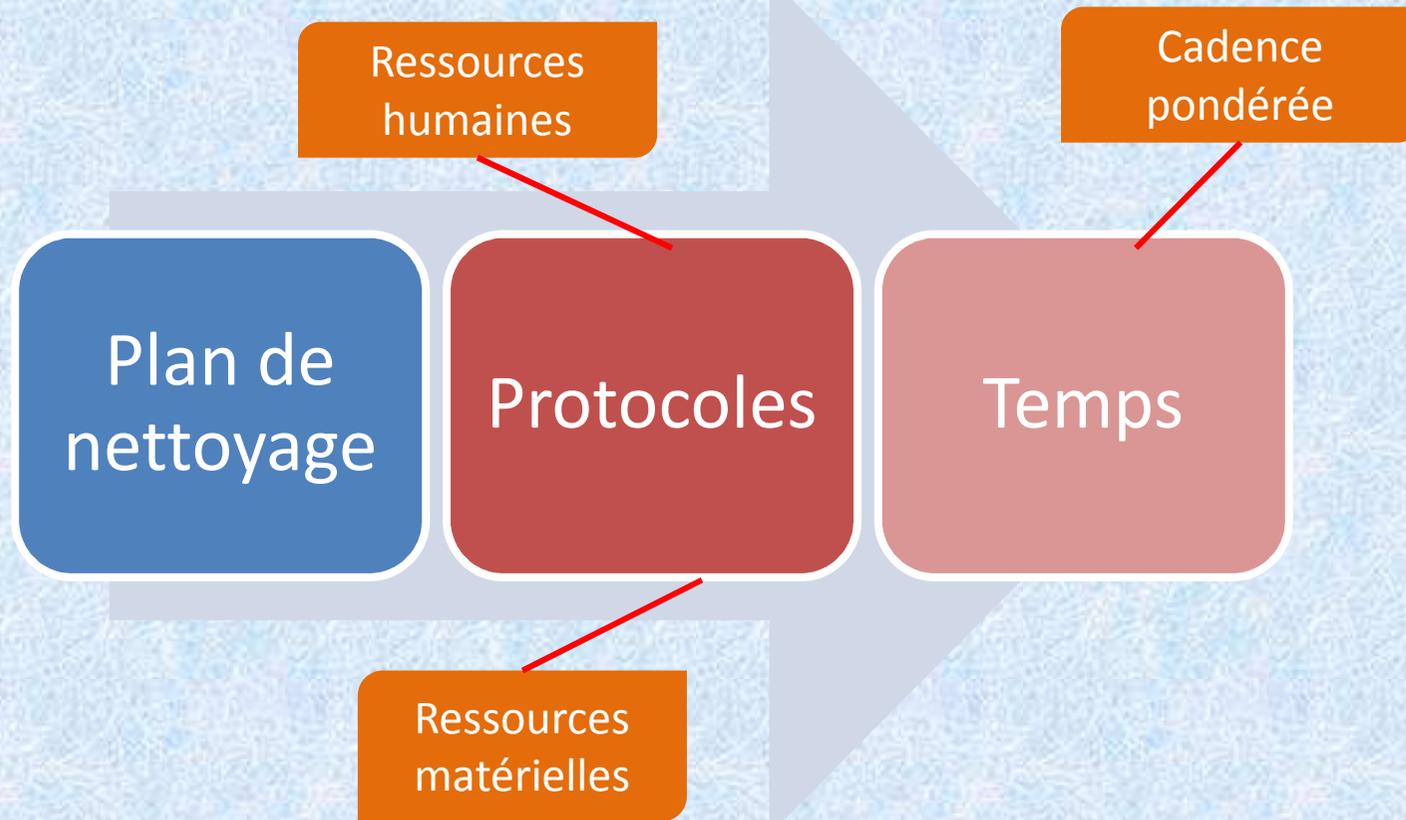
## Relevé d'informations

DESIGNATION DES LOCAUX	SOLS	PAROIS	SURFACE EN M <sup>2</sup>	PROGRAMME DE NETTOYAGE/LOCAL ÉLÉMENTS PAROIS SOLS	FREQUENCES					DUREE	OBSERVATIONS
					Q	H	M	A	autre à préciser		

# Mise en place du plan nettoyage

Local	Opérations	Fréquence	Matériel
Accueil	Balayage humide des sols Lavage des sols	Quotidien	Balai trapèze + gazes UU Chariot de lavage Balai rasant + franges bleues Détergent neutre X
Bureaux	Vidage de la corbeille à papier Essuyage humide du mobilier et des objets meublants Balayage des sols ou aspiration + Lavage des sols	Quotidien	Chariot ménage équipé Balai trapèze + gazes UU Chariot de lavage Balai rasant + franges bleues Nettoyant toutes surfaces Y Nettoyant neutre X
Sanitaires	Vidage et nettoyage des poubelles Nettoyage désinfectant des lavabos, miroirs et mobilier Nettoyage désinfectant des cuvettes WC Lavage désinfectant des sols Réapprovisionnement fournitures	Quotidien	Tissus essuyage rouge Raclette à vitres Chariot ménage équipé Balai trapèze + gazes UU Chariot de lavage Balai rasant + franges bleues Détergent désinfectant Z
	Nettoyage détartrant des cuvettes	Hebdomadaire	Détartrant wc W

# ***L'organisation des opérations de nettoyage***

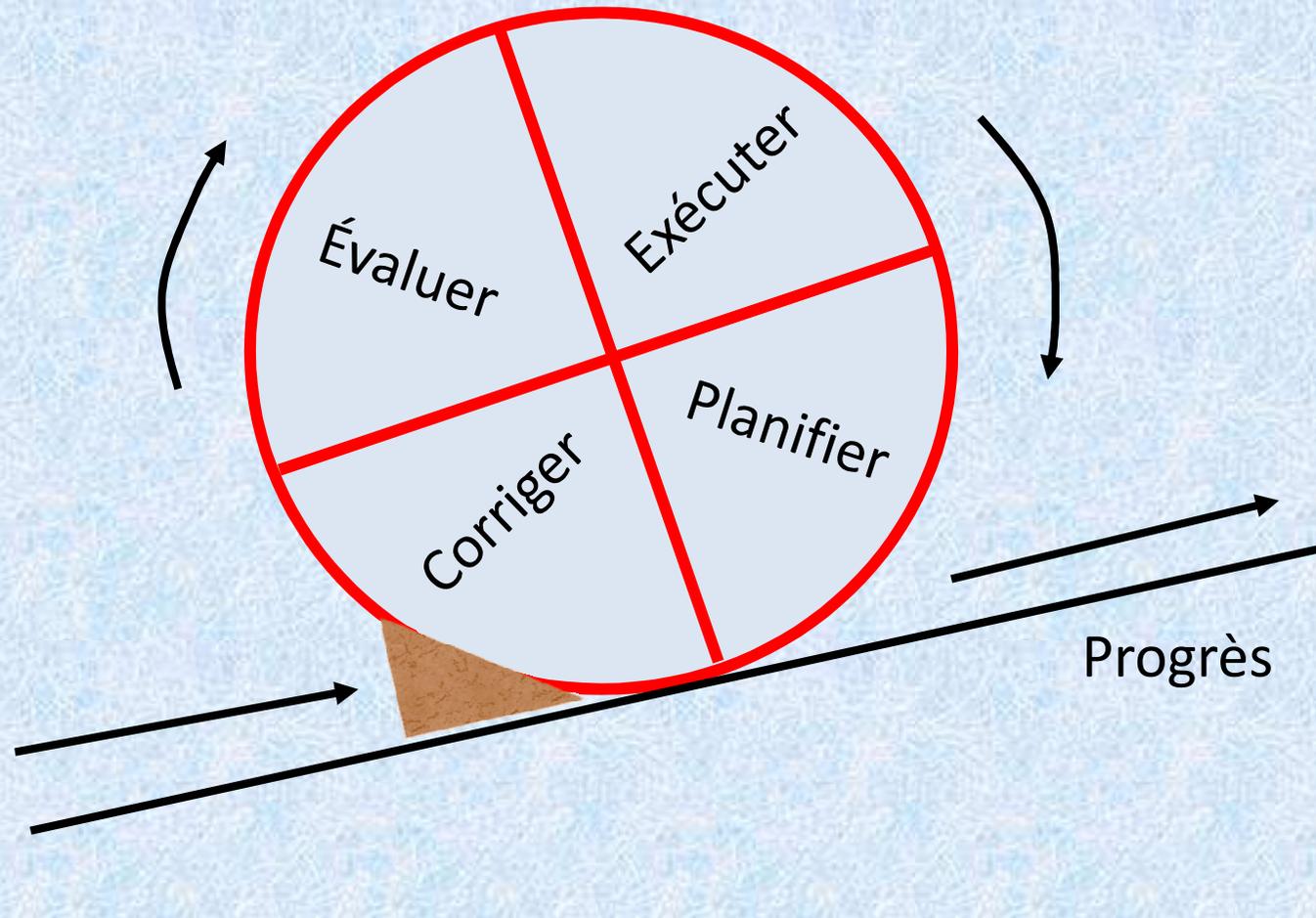


# L'organisation des opérations de nettoyage

LOCAUX RDC	SURFACE m <sup>2</sup>	CADENCE M <sup>2</sup> /h	TEMPS 100 <sup>ème</sup>	TEMPS mn
Entrée/accueil	25	120	0,21	13
Sanitaires et lavabos	4	28	0,14	9
Bureaux	141	100	1,41	85
Dégagements	20	150	0,13	8
TOTAL	190		1,76	1 h 46 mn
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>190 m<sup>2</sup></b>			

Ici, la cadence moyenne globale est de **108 m<sup>2</sup>/heure**, soit environ **1,76 h** (1 h et 46 minutes) de nettoyage

# Élaboration du système qualité



La roue de Deming

# ***Évaluation du système qualité***

## Élaboration de la grille d'évaluation:

- La zone à évaluer
- Les éléments à évaluer
- Les critères d'évaluation
- La notation
- Le seuil d'acceptabilité
- Les axes d'amélioration



## FICHE EVALUATION

DATE DE VISITE : / /2011

HEURE DE VISITE : ...h...

AGENT PRESENT : M. ....

Bâtiment .....

LOCAL 1: [Hall d'accueil et abords extérieurs](#)

Contrôleur : .....

Résultat zone 1 =

Eléments contrôlés	Critère Qualité	Critère notation 0=non conforme 1=conforme	Note	Seuils acceptables	Note sur 20	Axe d'amélioration
Entrée / Réception	Empoussièrement	0 ou 1		3/4		
	Salissures adhérentes	0 ou 1				
	Salissures gênantes	0 ou 1				
	Odeur	0 ou 1				
Vitrerie / SAS	Empoussièrement	0 ou 1		3/4		
	Taches	0 ou 1				
	Salissures gênantes	0 ou 1				
	Traces de lavage	0 ou 1				
Sol	Empoussièrement	0 ou 1		2/3		
	Taches	0 ou 1				
	Salissures gênantes	0 ou 1				
	Traces de lavage	0 ou 1				
Parois	Empoussièrement	0 ou 1		2/3		
	Taches	0 ou 1				
	Salissures gênantes	0 ou 1				
Abords ext.	Papiers	0 ou 1		2/3		
	Déchets	0 ou 1				
	Salissures gênantes	0 ou 1				
<b>Total</b>						

# ***Évaluation du système qualité***

## L'évaluation sur site



Une évaluation contradictoire

- 1 contrôleur + 1 opérateur (agent)

⇒ OBJECTIVITE (circuit client)

⇒ REPRESENTATIVITE (% des locaux)

⇒ RIGUEUR (fréquence)

# ***Évaluation du système qualité***

Les moyens et les outils de mesure

exemple:

- ✓ salissures non adhérentes : visuel
- ✓ salissures adhérentes : visuel par comptage
- ✓ hygiène des surfaces : prélèvement
- ✓ hygiène ambiance : olfactif

## FICHE EVALUATION (exemple)

DATE DE VISITE : / /2011

HEURE DE VISITE : ...h...

AGENT PRESENT : M .DUPOND ...

Bâtiment : Mairie

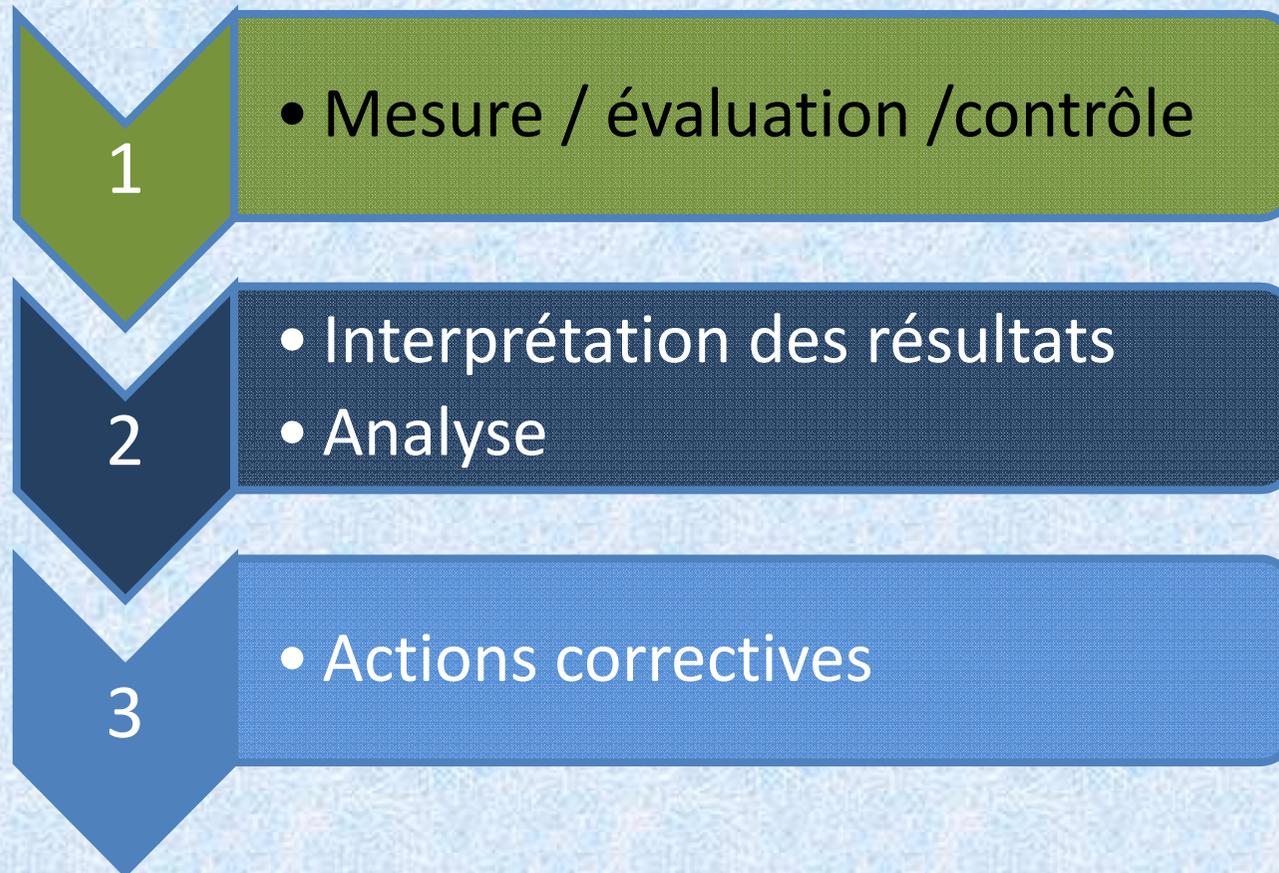
Local 1: Hall d'accueil et abords extérieurs

Contrôleur : .M. DURAND....

Résultat Zone 1 = 15/20

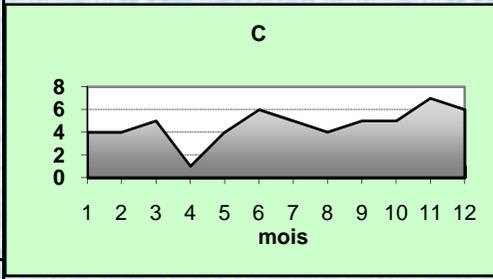
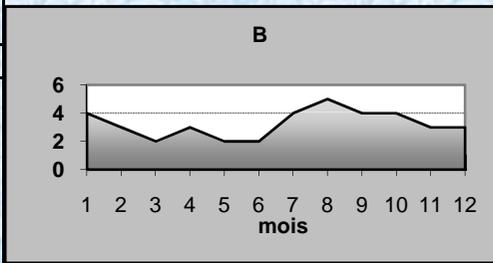
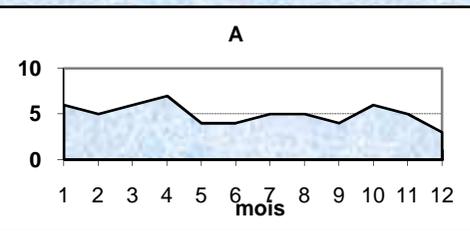
Eléments contrôlés	Critère Qualité	Critère notation 0=non conforme 1=conforme	Note	Seuil acceptable	Note sur 20	Axe d'amélioration
Entrée / Réception	Empoussièremment	0 ou 1	1	3/4	20	
	Salissures adhérentes	0 ou 1	1			
	Salissures gênantes	0 ou 1	1			
	Odeur	0 ou 1	1			
Vitrerie / SAS	Empoussièremment	0 ou 1	0	3/4	5	Formation rapide sur maniement raclette avec mouilleur à vitre
	Taches	0 ou 1	0			
	Salissures gênantes	0 ou 1	1			
	Traces de lavage	0 ou 1	0			
Sol	Empoussièremment	0 ou 1	1	3/4	10	Laisser agir les produits Rappel sur dilution
	Taches	0 ou 1	0			
	Salissures gênantes	0 ou 1	1			
	Traces de lavage	0 ou 1	0			
Parois	Empoussièremment	0 ou 1	1	2/3	20	
	Taches	0 ou 1	1			
	Salissures gênantes	0 ou 1	1			
Abords ext.	Papiers	0 ou 1	1	2/3	20	
	Déchets	0 ou 1	1			
	Salissures gênantes	0 ou 1	1			
<b>Total</b>					<b>15</b>	

# Évaluation du système qualité



# Évaluation du système qualité

RECAPITULATIF MENSUEL DES CONTROLES NETTOYAGE													2010	
LOCAL	sept	oct	nov	déc	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	TOTAL sur 12	NOTE sur 20
<i>ZONE A</i>														
Accueil	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	9	<b>14,29</b>
Gd dojo	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	
Pt dojo	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	8	
Vestiaires	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	8	
Douches	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	7	
Sanitaires	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	9	
Circulations	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	9	
<b>TOTAL sur 7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8,57</b>	
<i>ZONE B</i>														
Salle GYM	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	6	<b>13,00</b>
Vestiaires	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	6	
Douches	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	7	
Sanitaires	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	9	
Circulations	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	11	
<b>TOTAL sur 5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7,80</b>	
<i>ZONE C</i>														
Gradins	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	7	<b>15,00</b>
Salle VIP	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	10	
Ten.de table	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	17	
Vestiaires	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	9	
Douches	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	
Sanitaires	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	5	
Plateau	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	7	
<b>TOTAL sur 7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	
VISA CONTRÔLEUR	SV	SV	SV	PL	PL	SV	PL	SV	SV	SV	SV	SV		



# Actions correctives

