

Équipement, outils de travail et agents de propreté

Les agents de propreté sont présents dans tous les secteurs d'industrie et tous les lieux de travail, des hôtels aux hôpitaux, et des usines aux exploitations agricoles. Ils travaillent en intérieur tout comme en extérieur, y compris dans les lieux publics. Souvent au travail la nuit ou très tôt le matin, parfois seuls, les agents de propreté sont partout, et le travail qu'ils font est essentiel¹.

Les agents de propreté peuvent être soit employés directement et travailler dans les locaux de leur employeur, soit travailler dans un lieu géré par un tiers. Ils peuvent être employés par des services publics, des entreprises privées, ou travailler à titre indépendant. Les agents de propreté peuvent également être employés par un entrepreneur, et avoir plusieurs lieux de travail dans une même semaine. Le secteur du nettoyage industriel représente plusieurs millions d'euros et emploie des millions de travailleurs dans toute l'Europe.

La plupart des agents de propreté sont des femmes travaillant à temps partiel. Une forte proportion est issue de minorités ethniques². Les taux de renouvellement de personnel sont élevés en raison du grand nombre de contrats temporaires ou de courte durée déterminée³. Bien que ces schémas d'emploi puissent rendre la tâche difficile, les préjudices aux employés peuvent et doivent être évités.

À propos de cet E-Fact

Il convient de définir les agents de propreté par tâche plutôt qu'en tant que secteur ou groupe. Les tâches courantes sont le nettoyage de surfaces (laver les sols, dépoussiérer, passer l'aspirateur, astiquer les sols et plans de travail) et l'entretien ménager de routine. Bien que les travaux de nettoyage puissent comprendre des tâches telles que le nettoyage de vitres et de rues, cet E-Fact se concentre sur la prévention des préjudices aux travailleurs rémunérés dans l'exécution de tâches de nettoyage général.

Cet E-Fact vise à informer les employeurs, les superviseurs, les travailleurs et leurs représentants, notamment dans les petites et moyennes entreprises (PME), des dangers présentés par les opérations de nettoyage et des moyens de protéger les agents de propreté contre d'éventuels préjudices. Il convient toutefois de noter qu'étant donné la diversité des lieux de travail des agents de propreté, il n'est pas possible de couvrir tous les problèmes. Les lecteurs sont invités à vérifier la législation pertinente en vigueur dans leur propre État membre et, en cas de doute, à s'adresser aux organes compétents.



Équipement de travail, outils et agents de propreté

Comment et pourquoi les agents de propreté sont-ils blessés en utilisant leur équipement?

Les agents de propreté utilisent un large éventail d'équipement, dont balais, brosses, seaux, plumeaux, chiffons, monobrosses, nettoyeurs à vapeur, escabeaux, échelles, laveuses, sécheuses, aspirateurs et machines d'aspiration de déchets humides. Les dangers liés à l'équipement de nettoyage le plus couramment utilisé sont résumés dans la table ci-dessous.

Équipement	Dangers
Balais (balayage sec ou humide)	Sur-extension, postures difficiles, mouvements répétitifs Glissades et faux pas lors du balayage humide Dangers chimiques des solutions nettoyantes Inhalation de poussière lors du balayage sec
Seaux	Glissades et faux pas Manutention manuelle: soulèvement d'objets lourds
Échelles et escabeaux	Sur-extension Chutes de hauteur Manutention manuelle
Chiffons et plumeaux	Sur-extension, postures difficiles, mouvements répétitifs Dangers chimiques: exposition aux encaustiques et aux solutions nettoyantes Inhalation de poussière pendant le dépoussiérage à sec
Monobrosses et cireuses	Sur-extension, mouvements répétitifs, forces élevées Vibrations Glissades: lors des opérations de lavage Faux pas: câbles au sol Dangers chimiques des solutions nettoyantes Manutention manuelle: l'équipement peut être lourd et difficile à transporter d'un bout à l'autre du bâtiment ou d'un site à l'autre Décharge électrique
Aspirateurs	Postures difficiles, pousser/tirer, mouvements répétitifs Faux pas: câbles au sol Bruit Inhalation de poussière pendant le vidage Décharge électrique
Nettoyeurs à vapeur	Posture difficile, mouvements répétitifs Faux pas: câbles au sol



Équipement de travail, outils et agents de propreté

	Brûlures causées par la vapeur Décharge électrique
--	---

Les troubles musculo-squelettiques: un gros problème

Les études révèlent que les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont la plus grande cause de congés maladie parmi les agents de propreté⁴. Le travail de nettoyage est physiquement exigeant et intense. Environ 80 % du nettoyage est fait à l'aide d'outils manuels, par exemples le dépoussiérage, le balayage et le balayage humide⁵. Un grand nombre de ces tâches impliquent extension, mouvements répétitifs, postures difficiles, forces élevées et imposent une charge importante aux membres inférieurs, le tout contribuant aux TMS. Même l'outil le plus simple, par exemple un balai à franges, devrait être considéré en tenant compte des besoins de son utilisateur. Les signes importants de problèmes de TMS au travail sont:

- hausse des absences pour congé de maladie
- douleurs et gênes signalées par les agents de propreté
- problèmes signalés par les représentants sécurité/syndicaux
- modification de l'équipement par les agents de propreté
- réticence à exécuter certaines tâches.

Lorsque des problèmes se manifestent, les employeurs doivent prendre des mesures pour protéger les travailleurs. Il est toutefois nettement préférable que l'employeur adopte une démarche proactive en identifiant les risques et en prenant les mesures nécessaires avant qu'il n'y ait préjudice.

Les symptômes peuvent se déclarer soudainement ou plus progressivement. Parmi les premiers symptômes:

- picotements et engourdissement
- douleurs
- spasmes musculaires
- gonflements et douleurs.

Les cas sérieux de TMS peuvent entraîner une invalidité permanente. Le personnel devrait signaler les symptômes au plus vite, afin de recevoir un traitement médical rapide pour améliorer leur état de santé et leur permettre de reprendre le travail dès que possible, sans risquer que le problème ne se reproduise.

Législation

Des lois sont en vigueur dans tous les États membres pour protéger les travailleurs. Un grand nombre de ces lois sont issues de directives



Équipement de travail, outils et agents de propreté

européennesⁱ fixant des niveaux de protection minimum standard. Elles définissent les exigences de protection des travailleurs ainsi que les moyens d'assurer cette protection. Parmi ces directives:

- **Directive-cadre (directive 89/391/CEE)** concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail
- **Directive «Lieux de travail» (89/654/CEE)** concernant les mesures conçues pour améliorer l'environnement de travail afin de garantir un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité
- **Directive «Équipement de travail» (89/655/CEE)** concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipement de travail.

Prévention des préjudices et des accidents

La première étape, en matière de protection des agents de propreté contre les préjudices, y compris ceux attribuables à l'équipement de travail, consiste à identifier les dangers par le biais d'une évaluation des risques appropriée. Les principes directeurs qui devraient être pris en considération tout au long du processus d'évaluation des risques peuvent être décomposés en une série d'étapes.

Étape 1: identification des dangers et des individus menacés

Rechercher les aspects du travail pouvant être cause de préjudices et identifier les travailleurs susceptibles d'être exposés aux dangers.

L'équipement utilisé par les agents de propreté est varié, allant du simple seau et balai-éponge aux monobrosses et aux laveuses/sécheuses à conducteur porté. Le travail peut être exigeant et intense, et peut exposer à des dangers et risques. Parmi eux:

- manutention manuelle: les agents de propreté doivent fréquemment déplacer des objets lourds et difficiles à manier, tels que des meubles et du matériel de nettoyage, ce qui peut entraîner fatigue musculaire et douleurs du dos;
- le travail dans des positions gênantes, la sur-extension et l'exécution de tâches répétitives peuvent causer des troubles musculo-squelettiques (TMS), c'est-à-dire divers problèmes touchant les muscles, les articulations et les nerfs;
- les charges lourdes exercées sur les membres inférieurs contribuent à la fatigue, au malaise, aux gonflements et aux douleurs des jambes;
- glissades et faux pas: sols mouillés et câbles au sol;

^{i i} Toute la législation communautaire, y compris les directives citées dans ce document, dans toutes les langues officielles, est accessible sur: <http://eur-lex.europa.eu>



Équipement de travail, outils et agents de propreté

- exposition de la main et du bras aux vibrations produites par des appareils d'usage courant, tels que des monobrosses;
- exposition au bruit: selon le niveau d'exposition, le bruit produit par certains appareils de nettoyage (par ex. aspirateurs industriels) peut être potentiellement nocif;
- exposition aux substances chimiques: certaines solutions nettoyantes utilisées dans les machines peuvent être dangereuses;
- accidents causés par le contact avec les machines: décharges électriques provenant d'un appareil électrique défectueux ou d'un danger spécifique (par ex. mains prises dans les machines).

Étape 2: évaluation et priorisation des risques

Estimer les risques existants – leur gravité ou probabilité, par exemple – et en établir l'ordre de priorité. Il est essentiel que tout travail cherchant à éliminer ou prévenir les risques soit priorisé. Lorsque vous considérez les risques pour les travailleurs, demandez-vous si la diversité de la main-d'œuvre présente un risque particulier pour certains travailleurs. Par exemple, tous les travailleurs sont-ils capables de comprendre des instructions verbales et/ou écrites?

Étape 3: détermination des mesures de prévention

Identifier les mesures appropriées pour éliminer ou maîtriser les risques, en tenant compte de la diversité de la main-d'œuvre. Par exemple, les horaires de travail peuvent-ils être aménagés pour aider les travailleurs qui trouvent certaines équipes difficiles?

Étape 4: action

Mettre en place des mesures de prévention et de protection par le biais d'un plan de priorisation (il est fort probable que tous les problèmes ne pourront pas être résolus immédiatement) et spécifier qui fait quoi et quand, quand une tâche doit être achevée et les moyens disponibles pour la mise en œuvre des mesures.

Le travail de nettoyage est souvent effectué à des heures indues de la journée, tôt le matin ou tard le soir, et les agents de propreté travaillent parfois isolément. Les mesures à mettre en place devraient inclure des actions cherchant à minimiser les préjudices en cas d'accident ou d'incident. Comment un travailleur pourra-t-il obtenir de l'aide en cas d'accident?

Étape 5: suivi et révision

L'évaluation devrait être révisée régulièrement pour veiller à ce qu'elle reste actuelle. Elle doit l'être chaque fois que des changements importants se produisent au sein de l'organisation, ou suite aux constatations d'une enquête sur un accident ou «presqu'accident».



Équipement de travail, outils et agents de propreté

Dans la mesure du possible, les risques pour les travailleurs doivent être éliminés, par exemple par le remplacement de substances dangereuses par des substances offrant un degré supérieur de sécurité. Un grand nombre des risques liés aux dangers de l'équipement décrits ci-dessus peuvent être minimisés en maîtrisant les risques identifiés pendant le processus d'évaluation. Les mesures de maîtrise peuvent comprendre la sélection d'un équipement adapté à la tâche de nettoyage.

Deux études de cas de prévention des préjudices

Étude de cas: fourniture d'équipement adapté à tous les travailleurs

Tâche

Les agents de propreté d'une organisation lavaient les sols au balai à franges pendant environ deux heures par jour, dans des lieux différents (par ex. couloirs, cuisines, douches et salles de bain).

Problème

Les personnes de plus grande taille signalaient souvent des douleurs dans les épaules et le dos au représentant santé et sécurité. Elles pensaient que cela était dû au fait qu'elles devaient constamment se courber pour passer le balai, par exemple sous les tables et les chaises, ainsi qu'au mouvement de balayage proprement dit.



Figure 1: Photo d'un lavage de sol au balai à franges

Évaluer le risque et trouver une solution



Équipement de travail, outils et agents de propreté

Les problèmes les plus importants identifiés étaient:

- lorsqu'ils se courbaient pour passer le balai à franges sous les meubles, les agents de propreté devaient se pencher en avant sur une distance importante
- certains devaient tendre les bras sur plus de 40 cm
- les agents de propreté devaient tendre les bras pour atteindre certains espaces
- les agents de propreté devaient souvent adopter des positions gênantes au niveau des épaules
- l'utilisation du balai à franges exigeait un mouvement de torsion des agents de propreté.

Une solution simple a été mise en œuvre: des balais à franges à manches plus longs ont été remis aux agents de propreté de plus grande taille.

Résultat

- Les agents de propreté munis des balais à plus long manche étaient plus satisfaits de la manière dont ils pouvaient exécuter la tâche et ont signalé que leurs douleurs de dos s'étaient atténuées.
- La pose d'un manche de 1,5 m à la place du manche de 1,2 m a permis aux travailleurs de rester plus droits pendant leur travail.
- Le personnel chargé de la santé et de la sécurité a observé que les agents de propreté travaillaient avec le dos plus droit.
- Les manches plus longs ne coûtaient qu'un peu plus cher.

Enseignements

- Adapter le matériel à l'utilisateur s'est avéré très efficace pour réduire les douleurs, la gêne et les problèmes de posture. Ce principe s'appliquerait également aux travailleurs de plus petite taille nécessitant un manche plus court.
- Une autre solution aurait pu être de fournir des balais à franges à manche extensible, disponibles auprès de plusieurs fabricants. Des tubes plus longs (au moyen de rallonges) peuvent également réduire la nécessité de se courber lors de l'utilisation d'aspirateurs, et une réduction des douleurs du dos a été constatée chez les travailleurs munis de balais à manche plus long⁶.
- Il est important de veiller à ce que les agents de propreté sachent comment utiliser l'équipement correctement. La formation et l'information du personnel sont une nécessité. Il est essentiel d'expliquer comment régler l'équipement en fonction des besoins de l'individu.

Lorsque l'équipement correct a été sélectionné pour minimiser le risque, il est essentiel de veiller à ce qu'il soit bien entretenu pour empêcher que de nouveaux dangers ne se manifestent, par exemple des vibrations excessives



Équipement de travail, outils et agents de propreté

des cireuses dues à l'usure des disques ou des dangers électriques sous forme de câbles usés.

Étude de cas: entretien de l'équipement

Figure 2: Photo d'une monobrosse typique



Tâche

Une équipe d'agents de propreté assurait le cirage quotidien des sols de plusieurs grands magasins.

Problème

Les cireuses étaient utilisées dans le lieu de travail depuis de nombreuses années. Plusieurs agents de propreté s'étaient plaints de picotements dans les mains et de doigts engourdis et blancs après l'utilisation de la cireuse. Ces symptômes sont ceux du syndrome des vibrations du système main-bras.

Évaluer le risque et trouver une solution

Lorsque les cireuses ont été inspectées, plusieurs pièces usées ont été trouvées. La gêne occasionnée aux agents de propreté a donc été attribuée aux vibrations provenant des cireuses. Cependant, suite à une enquête plus approfondie, on a constaté que le problème ne se limitait pas aux cireuses; d'autres appareils étaient dans le même mauvais état.



Équipement de travail, outils et agents de propreté

Plusieurs solutions ont été envisagées avant de décider de mettre en place un programme de maintenance comprenant l'inspection et la révision régulières de l'équipement et le remplacement des appareils plus anciens.

Un système pour signaler les problèmes d'équipement a été mis en place, permettant aux agents de propreté de savoir rapidement si un appareil devait être révisé, réparé ou remplacé.

Résultat

L'incidence du syndrome des vibrations du système main-bras a été réduite.

- Bien que le problème initial ait été dû à des cireuses défectueuses, le système de maintenance et de rapports a été appliqué à tout l'équipement utilisé par les agents de propreté.
- Une idée réaliste du délai d'attente était donnée aux agents de propreté, leur permettant ainsi d'organiser le remplacement temporaire des appareils en cours de révision ou de réparation.
- Un équipement bien entretenu nettoie mieux et est moins susceptible de causer des problèmes à l'utilisateur au niveau du contrôle, du fonctionnement, des vibrations et de la sécurité électrique.

Enseignements

- Comme tout matériel électrique, les cireuses ont besoin d'être régulièrement entretenues et vérifiées. Il est important de veiller à ce que toutes les pièces de l'appareil, par exemple les patins et les brosses, soient correctement installées et en bon état afin d'éviter qu'il ne soit nécessaire d'appliquer des forces excessives⁷⁸.
- Il est essentiel d'avoir un programme de maintenance régulière en place afin d'identifier les machines, les appareils et les pièces devant être remplacés, reconditionnés ou réparés. Cela permettra de réduire les problèmes de douleur et de gêne dans les bras et les mains dus à des vibrations excessives causées par une mauvaise maintenance ou l'usure des pièces.
- Un système facile à utiliser devrait être mis en place, selon lequel les agents de propreté peuvent signaler les problèmes d'équipement et être informés du suivi.

Les employeurs ont l'obligation, en vertu de la directive sur l'équipement de travail, de veiller à ce que celui-ci soit correctement entretenu. Des tests annuels des appareils électriques portatifs peuvent être utilisés pour maîtriser les dangers électriques liés à l'équipement de nettoyage, par ex. aspirateurs et monobrosses⁹. En ce qui concerne l'équipement à haut risque (monobrosse), pour lequel l'endommagement des câbles est un problème courant¹⁰, une brève inspection visuelle des cordons électriques avant chaque utilisation de l'appareil pourrait être prudente.



Équipement de travail, outils et agents de propreté

Liste de contrôle

Les listes de contrôle peuvent être des outils utiles pour déterminer la présence de dangers ou les mesures à prendre. Elles ne peuvent toutefois pas couvrir tous les aspects d'un problème, et certains problèmes peuvent ne pas être couverts par la liste. La liste suivante souligne quelques-uns des principaux problèmes liés aux agents de propreté.

- Une évaluation des risques tenant compte des risques posés par l'équipement de travail a-t-elle été effectuée récemment?
- Des dispositifs appropriés sont-ils utilisés, par exemple des balais à franges à manche plus long, pour les agents de plus grande taille?
- Les agents de propreté sont-ils munis d'équipement sûr et bien entretenu, par exemple des escabeaux pour leur permettre de nettoyer les surfaces en hauteur en toute sécurité?
- Un temps suffisant est-il prévu pour les tâches afin que les agents de propreté puissent utiliser l'équipement de travail correctement et en sécurité?
- Le travail est-il adéquatement organisé de telle sorte que les agents de propreté aient suffisamment de temps pour prendre des pauses?
- L'équipement fourni est-il adapté et facile à manipuler?
- Existe-t-il un danger que des machines (pendant qu'elles sont nettoyées ou utilisées pour nettoyer) démarrent involontairement?
- Des évaluations des risques des manutentions manuelles ont-elles été effectuées?
- Les travailleurs doivent-ils soulever ou porter des appareils lourds?
- Le personnel est-il formé aux méthodes pour soulever et utiliser l'équipement correctement?
- Des appareils de nettoyage à faibles vibrations sont-ils achetés?
- Les pièces dangereuses des machines sont-elles adéquatement protégées?
- L'équipement de nettoyage électrique est-il entretenu et vérifié?
- Les risques des produits chimiques utilisés pour le nettoyage ont-ils été évalués?
- Des procédures sont-elles en place pour veiller à ce que les produits chimiques ne soient pas mélangés?
- Les produits chimiques utilisés pour le nettoyage sont-ils clairement étiquetés pour identifier les dangers?
- Les travailleurs utilisent-ils les produits chimiques sous une forme présentant un plus grand risque pour la santé, par exemple avec des pulvérisateurs ou des poudres au lieu de liquides ou de granulés?
- Les travailleurs ont-ils été informés des risques pour leur santé posés par les produits chimiques qu'ils utilisent?
- Des fiches de données de sécurité sont-elles disponibles pour les travailleurs et leurs représentants?



Équipement de travail, outils et agents de propreté

- Un équipement de protection individuelle est-il fourni gratuitement aux travailleurs (par ex. des gants)?
- Lorsqu'un équipement de protection individuelle est requis, les travailleurs sont-ils supervisés pour veiller à ce qu'il soit utilisé correctement et remplacé en temps voulu?
- Des procédures sont-elles en place pour assurer la sécurité des agents de propreté qui travaillent seuls?

Lectures complémentaires

- European Agency for Safety and Health at Work, *Healthy Workplace Initiative checklist on cleaning*
http://hwi.osha.europa.eu/ra_tools_checklists/service_sector/checklist_cleaning
- Health & Safety Executive *Manual handling – solutions you can handle*, HSG115 ISBN 0 7176 0693.
- International Labour Organization, 'International hazard datasheets on occupation – cleaner (industrial premises)',
http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/cis/products/hd_o/htm/cleaner.htm
- European Agency for Safety and Health at Work, E-fact 16 - Hazards and risks leading to work-related neck and upper limb disorders (WRULDs), 2007
<http://osha.europa.eu/publications/e-facts/efact16>
- European Agency for Safety and Health at Work, E-fact 15 - Work – related musculoskeletal disorders (MSDs) and the pace of work, 2007,
<http://osha.europa.eu/publications/e-facts/efact15>
- European Agency for Safety and Health at Work, E-fact 14 - Hazards and risks associated with manual handling in the workplace, 2007,
<http://osha.europa.eu/publications/e-facts/efact14>
- European Agency for Safety and Health at Work, E-fact 11 - European legal requirements relating to work-related musculoskeletal disorders (MSDs) , 2007, <http://osha.europa.eu/publications/e-facts/efact11>
- European Agency for Safety and Health at Work, E-fact 9 - Work-related musculoskeletal disorders (MSDs): an introduction, 2007,
<http://osha.europa.eu/publications/e-facts/efact09>
- European Agency for Safety and Health at Work, Factsheet 73 - Hazards and risks associated with manual handling of loads in the workplace, 2007, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/73>
- European Agency for Safety and Health at Work, Factsheet 72 - Work-related neck and upper limb disorders, 2007,
<http://osha.europa.eu/publications/factsheets/72>
- European Agency for Safety and Health at Work, Factsheet 71 - Introduction to work-related musculoskeletal disorders, 2007,
<http://osha.europa.eu/publications/factsheets/71>



Équipement de travail, outils et agents de propreté

Références

- ¹ European Federation of Cleaning Industries, *The Cleaning Industry in Europe*, An EFCI Survey Edition 2006 (Data 2003) <http://www.feni.be>
- ² European Federation of Cleaning Industries, *The Cleaning Industry in Europe*, An EFCI Survey Edition 2006 (Data 2003) <http://www.feni.be>
- ³ Mormont, M., *Institutional representativeness of trade unions and employers' organisations in the industrial cleaning sector*, Université Catholique de Louvain, Institut des Sciences du Travail, Project number VC/2003/0451, 146 pp. http://www.trav.ucl.ac.be/recherche/pdf%202002/2001%2012%20LPS_final.pdf
- ⁴ Rick Goggins, 'Hazards of cleaning – strategies for reducing exposure to ergonomics risk factors', *Professional Safety*, March 2007.
- ⁵ Rupesh Kumar, Shrawan Kumar, 'Musculoskeletal risk factors in cleaning occupations – A literature review', *International Journal of Ergonomics*, 2007.
- ⁶ Health & Safety Executive, *Caring for cleaners – guidance and case studies on how to prevent musculoskeletal disorders*, HSG234, ISBN 0 7176 2682 2, 2003.
- ⁷ Health & Safety Executive, *Caring for cleaners – guidance and case studies on how to prevent musculoskeletal disorders*, HSG234, ISBN 0 7176 2682 2, 2003.
- ⁸ R. A. Haslam, H. J. Williams, 'Ergonomic considerations in the design and use of single disc floor cleaning machines', *Applied Ergonomics*, Vol. 30, p. 391-399, 1999.
- ⁹ Website pat-testing.info, *Pat testing information and portable appliance testing information – legal requirements*, <http://www.pat-testing.info/legal.htm>
- ¹⁰ R. A. Haslam, H. J. Williams, 'Ergonomic considerations in the design and use of single disc floor cleaning machines', *Applied Ergonomics*, Vol. 30, p. 391-399, 1999.