



## Protéger les nettoyeurs de locaux et de surface

Le nettoyage est une activité présente sur tous les lieux de travail. L'industrie du nettoyage est un secteur en pleine expansion, qui fait de plus en plus l'objet d'appels d'offres. Bien qu'il existe quelques grandes entreprises de nettoyage, ce secteur est dominé par de petites sociétés, dont la plupart emploient moins de dix salariés.

Le nettoyage est une tâche essentielle qui, si elle est exécutée correctement, peut réduire à la fois les risques pesant sur la sécurité et la santé des travailleurs et les coûts de l'entreprise, notamment en prolongeant la durée de vie de l'équipement et du mobilier du lieu de travail et en conservant les surfaces de sol en bon état. Dans certains secteurs, telles les industries de l'alimentation et de la restauration, un nettoyage de mauvaise qualité peut entraîner la faillite d'une entreprise.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail a publié un rapport sur les moyens de protéger les nettoyeurs de locaux et de surface. Ce rapport, qui peut être téléchargé gratuitement à partir du site web de l'Agence, étudie les défis liés à l'amélioration de la sécurité et de la santé des nettoyeurs de locaux et de surface et examine les mesures adoptées pour atteindre cet objectif.

### Défis à relever pour un nettoyage sûr et sain

La prévalence de la sous-traitance dans le secteur du nettoyage, avec des offres qui ne sont généralement étudiées qu'en fonction de leur prix, signifie que les entreprises de nettoyage sont fortement incitées à réduire leurs coûts. Cela peut entraîner des investissements insuffisants dans la formation et dans d'autres activités de gestion essentielles à la protection des travailleurs. Étant donné que les frais de personnel représentent la part la plus élevée des coûts d'une entreprise de nettoyage, il existe un risque que des employeurs peu scrupuleux cherchent à obtenir un avantage déloyal lors des procédures d'adjudication en recourant à des pratiques illégales en matière d'emploi, tels le non-paiement des frais complets d'assurance sociale ou l'embauche de travailleurs clandestins.

Des mesures sont prises pour lutter contre ces pratiques. À titre d'exemple, les partenaires sociaux européens du secteur du nettoyage industriel ont adopté des dispositions communes en matière d'emploi et de travail non déclaré, et ils ont publié des conseils relatifs à la santé et à la sécurité ainsi qu'un manuel [*Selecting best value (Choisir le meilleur rapport qualité-prix)*] sur la promotion de la qualité lors des procédures d'adjudication.

Le manque de respect pour l'activité de nettoyage et les nettoyeurs de locaux et de surface peut dissuader d'effectuer un réel contrôle de la sécurité et de la santé au travail. Il est possible que l'employeur ne fournisse pas d'équipement ni de formation adaptés, parce qu'il ne considère pas cette tâche comme étant importante.



### Dangers et risques courants — effets sur la santé

- Risque de glissades, faux pas et chutes, notamment lorsque le sol est mouillé.
- Risque de troubles musculo-squelettiques (TMS), liés aux charges lourdes ou aux travaux répétitifs, par exemple.
- Exposition aux substances dangereuses présentes dans les agents nettoyants.
- Exposition aux substances dangereuses nettoyées (à titre d'exemple, moisissures ou déchets biologiques humains présentant un danger biologique).
- Problèmes psychosociaux, tels le stress lié au travail, la violence et le harcèlement moral.
- Risques liés à l'équipement professionnel (décharge électrique, par exemple).

Les nettoyeurs de locaux et de surface souffrent couramment des maux suivants:

- blessures liées aux glissades, faux pas et chutes;
- troubles musculo-squelettiques;
- stress lié au travail, anxiété et troubles du sommeil;
- maladies de la peau telles que la dermatite de contact et l'eczéma;
- troubles respiratoires tels que l'asthme;
- maladies cardiovasculaires.

## Nettoyage de jour

Les travaux de nettoyage sont souvent effectués en dehors des heures de travail normales, tôt le matin, le soir ou la nuit. Les travailleurs peuvent être employés à temps partiel ou à titre temporaire et cumulent souvent plusieurs emplois. De tels modes de travail peuvent contribuer aux risques pesant sur la santé et la sécurité des travailleurs. Si le nettoyage ne peut pas être effectué durant les heures de travail normales sur certains lieux de travail, il peut souvent l'être ailleurs, et ce changement peut être bénéfique pour l'entreprise de nettoyage, le travailleur et le client.

Une entreprise de nettoyage suédoise a expérimenté le nettoyage de jour auprès d'un client, un grand groupe bancaire, après avoir formé tous ses nettoyeurs de locaux et de surface. Le client en a retiré une meilleure qualité de service grâce au contact direct avec l'agent de propreté, l'entreprise de nettoyage a bénéficié d'une réduction de la rotation de personnel car les employés préféraient travailler de jour, et les agents ont obtenu une satisfaction accrue dans l'exercice de leurs tâches et des conditions de travail plus sûres et plus saines.

## Évaluation des risques

Le nettoyage est rarement considéré comme une activité essentielle dans les entreprises. Cela peut entraîner un manque de sensibilité aux dangers et aux risques y afférents et dès lors empêcher l'évaluation des risques et l'application de mesures préventives.

L'évaluation des risques est la clé d'une sécurité et d'une santé adéquates au travail, et une prévention effective peut être atteinte en suivant une approche en cinq étapes:

- identifier les dangers et les personnes menacées;
- évaluer les risques et les classer par ordre de priorité;
- déterminer les mesures préventives;
- adopter des mesures;
- effectuer un suivi et un contrôle afin de vérifier l'efficacité des mesures préventives (!).

La sous-traitance des travaux de nettoyage peut créer des difficultés supplémentaires, dans la mesure où le client et l'entreprise de nettoyage doivent entrer en contact pour veiller à ce que les risques soient identifiés, éliminés ou contrôlés.



«Be careful — Dangerous substances» («Attention: substances dangereuses»).  
Artistes: Igor Banaszewski et Monika Wojtaszek. Reproduction autorisée par le concours d'affiches sur le thème de la sécurité au travail organisé par l'Institut central pour la protection du travail — Institut national de recherche, Pologne.

## Conclusions

Les messages contenus dans le rapport peuvent être résumés comme suit:

- Sélectionnez votre service de nettoyage en fonction de sa valeur et non de son prix.
- Adoptez le nettoyage de jour.
- Valorisez les nettoyeurs de locaux et de surface et leur travail: si ce travail est mal fait, cela peut nuire à l'entreprise.
- Considérez le nettoyage comme une tâche essentielle qui peut exposer les travailleurs à des dangers et risques particuliers.
- Évaluez les risques pour les nettoyeurs de locaux et de surface, et appliquez des mesures préventives.
- Partagez les informations relatives à la santé et à la sécurité avec toutes les parties concernées, qui peuvent inclure le client, l'entreprise de nettoyage, le propriétaire des locaux et les travailleurs eux-mêmes.

## Informations supplémentaires

Des informations supplémentaires et les rapports intitulés *Preventing harm to cleaning workers (Protéger les nettoyeurs de locaux et de surface)* et *Employment risks and health in cleaning workers (Risques professionnels et santé des nettoyeurs de locaux et de surface)* sont disponibles sur le site web de l'Agence (<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TEWE09006ENC/view>).

Les publications des partenaires sociaux du nettoyage industriel, dont un guide des offres les plus avantageuses et un manuel sur la santé et la sécurité dans le secteur du nettoyage de bureaux, peuvent être consultées sur le site web de la DG Emploi, affaires sociales et égalité des chances de la Commission européenne (<http://ec.europa.eu/social/>).

(!) Factsheet 81, «L'évaluation des risques — Le garant de lieux de travail sains» (<http://osha.europa.eu/publications/factsheets>).

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Gran Vía, 33, 48009 Bilbao, ESPAGNE  
Tél. +34 944794360, fax +34 944794383  
Courriel: [information@osha.europa.eu](mailto:information@osha.europa.eu)

© Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Printed in Belgium, 2009

