

# GUIDE DONNEURS D'ORDRE

**RECOMMANDATIONS  
ET SENSIBILISATION  
FACE AUX TMS  
DANS LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ**

# PRÉFACE

---

L'initiative prise par la Fédération des entreprises de la propreté face au défi que constitue le développement des Troubles musculo-squelettiques (TMS) d'origine professionnelle témoigne du dynamisme de cette Branche professionnelle. C'est un choix très judicieux qu'a fait la Fédération en décidant d'un Programme de prévention dont le présent guide est une des concrétisations et vise à donner aux entreprises les moyens de réagir face aux TMS.

Une telle initiative rejoint celles prises par les pouvoirs publics. En effet, les données relatives aux Troubles musculo-squelettiques sont éloquentes tant en termes de coût humain et social (douleurs, inaptitude au travail...) qu'en termes économiques pour la société mais également pour les entreprises (baisse de productivité, voire de qualité liée à l'absence du salarié, coûts de son remplacement...). C'est la raison pour laquelle la prévention des TMS a été considérée comme une priorité politique et mise à l'ordre du jour du second plan santé au travail 2010-2014 (PST2) qui a réaffirmé la nécessaire mobilisation de tous les acteurs de la prévention dans la lutte contre les TMS. Depuis plusieurs années, une campagne de sensibilisation des entreprises a témoigné de cet engagement.

Mais les initiatives des pouvoirs publics en matière de prévention des TMS ne seraient que de peu d'effet si elles n'étaient pas relayées par diverses instances paritaires d'amélioration des conditions de travail et par les entreprises. En effet, l'objectif annoncé dans le PST2 de stabiliser le nombre de maladies professionnelles ne peut être atteint sans une mobilisation des entreprises, des acteurs institutionnels de prévention ainsi que des services déconcentrés du Ministère du travail (les DIRECCTE).

Je me félicite donc du fait que l'initiative de la Fédération des entreprises de la propreté s'inscrive dans le droit fil de telles préconisations en mobilisant toutes les compétences utiles pour la réalisation d'un document s'adressant aux acteurs pertinents pour contribuer à la prévention des TMS dans les entreprises concernées, tels que les donneurs d'ordre.

Ce document, à la fois riche et très concret, sera, je n'en doute pas, un point d'appui pour tous ceux, employeurs, représentants du personnel, préventeurs ou salariés, qui veulent s'impliquer dans la prévention des Troubles musculo-squelettiques.

C'est une belle contribution que je tiens à saluer.

Jean-Denis COMBEXELLE  
Directeur général du travail

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>04</b>
---------------------------	-----------

<b>RAPPEL SUR LES TROUBLES MUSCULO SQUELETTIQUES (TMS)</b> .....	<b>05</b>
--	-----------

I. DÉFINITIONS .....	05
----------------------	----

II. CHIFFRES CLÉS .....	05
-------------------------	----

III. FACTEURS DE TROUBLES MUSCULO SQUELETTIQUES (TMS) .....	06
---	----

<b>SITUATIONS À RISQUE DE TMS ET MESURES DE PRÉVENTION ASSOCIÉES</b> .....	<b>07</b>
--	-----------

I. MESURES DE PRÉVENTION LIÉES AUX FACTEURS TECHNIQUES .....	07
--	----

1. Caractéristiques du local de service.....	07
--	----

2. Caractéristiques du local de stockage de déchets.....	08
--	----

3. Caractéristiques des sanitaires, des vestiaires.....	09
---	----

4. Sources de fluides et d'électricité.....	10
---	----

5. Accessibilité de la zone à nettoyer .....	11
--	----

6. Revêtements.....	12
---------------------	----

7. Caractéristiques des circulations.....	13
---	----

8. Qualité des ambiances de travail.....	14
--	----

II. MESURES DE PRÉVENTION LIÉES AUX FACTEURS ORGANISATIONNELS .....	18
---	----

1. Relations Donneur d'ordre / Prestataire .....	18
--	----

2. Horaires d'intervention.....	19
---------------------------------	----

3. Encombrement de la zone à nettoyer.....	20
--	----

III. MESURES DE PRÉVENTION LIÉES AUX RELATIONS ENTRE USAGERS ET AGENTS DE SERVICE.....	21
--	----

1. Absence de reconnaissance de l'activité Propreté.....	21
--	----

2. Violences verbales / violences physiques .....	22
---	----

3. Exigences supplémentaires.....	23
-----------------------------------	----

<b>ANNEXES</b> .....	<b>24</b>
----------------------	-----------

Actions de la Branche Propreté .....	24
--------------------------------------	----

Remerciements .....	25
---------------------	----

# INTRODUCTION

Avec 20 000 entreprises, 430 000 salariés et un chiffre d'affaires de 11 milliards d'euros, la Propreté est un secteur dynamique qui a créé 100 000 emplois en 7 ans.

Les activités de propreté se réalisent chez le client et s'exercent dans tous les milieux (bureaux, industries, hôpitaux, musées/cinémas, copropriétés, etc.), ce qui conduit les entreprises à s'adapter en permanence et à intervenir dans des lieux diversifiés. Le capital humain est essentiel dans le secteur : l'exercice de ces activités requiert en effet des compétences relatives aux techniques de réalisation, à l'organisation de l'activité et à la relation au client.

Engagée depuis plusieurs années sur le champ de la Responsabilité sociétale des entreprises (RSE), la Branche professionnelle a développé de nombreuses actions aussi bien sur le volet économique que social et environnement.

C'est dans cette démarche que s'inscrivent les questions de santé au travail et de prévention qui sont aujourd'hui au cœur de nos préoccupations. Cela a conduit les partenaires sociaux de la Branche à se doter d'une commission paritaire nationale de santé et de sécurité.

Les Troubles musculo squelettiques (TMS), qui représentent 96%\* des maladies professionnelles, apparaissent comme le risque prioritaire à traiter.

Pour lutter contre les TMS, un programme de prévention a été lancé en 2010 par la Fédération des entreprises de propreté (FEP). Il s'appuie sur un comité des parties prenantes dans lequel tous les acteurs de la santé et de la prévention sont impliqués : Ministère du travail, CNAM TS, ANACT, médecine du travail.

## Ce programme comprend :

- une démarche d'accompagnement des entreprises de propreté par le biais d'une formation-action qui s'adresse à tous les acteurs de l'entreprise : le dirigeant, un animateur de prévention et le personnel d'exploitation
- une démarche de sensibilisation des donneurs d'ordre et des concepteurs de bâtiments

En effet, les entreprises de propreté interviennent chez le client et ne maîtrisent donc pas l'ensemble des facteurs de risque. Ainsi l'accessibilité des zones à nettoyer, leur encombrement, le choix des revêtements, le manque de considération des agents, les horaires décalés, ...relèvent, au moins en partie, de la responsabilité du donneur d'ordre.

Ce guide, élaboré avec des organisations de donneurs d'ordres et des partenaires institutionnels, a pour ambition de donner à tous ceux qui ont recours à des prestations d'entreprises de propreté des indications précises pour prendre en compte les contraintes liées aux métiers de la propreté et, ainsi, préserver la santé de nos salariés.

**Patrick Leforestier**  
Président de la FEP

\*Statistiques 2010

# RAPPEL SUR LES TROUBLES MUSCULO SQUELETTIQUES

## I. DÉFINITIONS

Les Troubles musculo squelettiques (TMS) sont des pathologies d'origine multifactorielle à composante professionnelle. Ils se traduisent toujours par des symptômes douloureux pour le salarié et une capacité fonctionnelle réduite, le plus souvent temporaire, mais quelques fois permanente.

→ Ils affectent différentes parties du corps et principalement les structures suivantes :

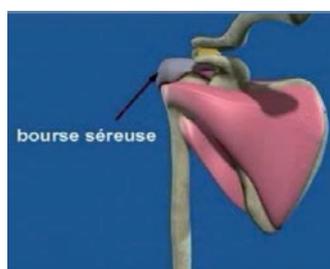
- les articulations (la bursite)
- les muscles (le syndrome du trapèze)
- les tendons (la tendinite)
- les ligaments
- les nerfs (le syndrome du canal carpien)
- les vaisseaux sanguins

→ Les TMS relèvent de 5 tableaux de maladies professionnelles (N°57, 69, 79, 97, 98) pour le régime général.

Le syndrome du canal carpien



La bursite



La tendinite



Les affections chroniques du rachis lombaire



(Source : INRS/<http://www.medicalorama.com>)

## II. CHIFFRES CLÉS

En 2010, l'activité propreté dénombre 1335 maladies professionnelles dont 1287 TMS c'est à dire : 96 % de TMS, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2009.

Le tableau n°57 (canal carpien, tendinite de l'épaule, du coude ou du genou...) représente environ 94 % des maladies professionnelles du CTN I (Comité technique national I qui regroupe les activités de services II : travail temporaire, action sociale, santé, propreté...).

En 2009, le CTN I dénombre 6586 maladies professionnelles en premier règlement.

Ces pathologies représentent aujourd'hui 89 % du coût global des maladies pour la Branche professionnelle.

Plus de 50% des effectifs des métiers de la propreté ont plus de 40 ans et cette part est en augmentation, avec pour conséquence un risque accru de TMS.

### III. FACTEURS DE TMS

#### FACTEURS INDIRECTS

##### Facteurs techniques

Accessibilité de la zone à nettoyer  
Revêtements  
Caractéristiques des circulations  
Qualité des ambiances de travail  
Caractéristiques du local technique  
Caractéristiques des sanitaires,  
des vestiaires, ...

##### Facteurs organisationnels

Relation Donneur d'ordre /  
Prestataire  
Horaires d'intervention  
Encombrement de  
la zone à nettoyer

##### Facteurs humains

Relations Usagers (Donneur  
d'ordre) / Agents de service  
(Entreprise de propreté)  
Absence de reconnaissance  
de l'activité propreté  
Exigences supplémentaires  
Violences verbales /  
violences physiques



#### FACTEURS DIRECTS

##### Facteurs biomécaniques

(maintenus ou répétés)  
Postures contraignantes  
Efforts (traction / poussée)  
Port de charges

##### Éléments aggravants

Stress, mal être, ...  
Irritabilité, anxiété, agressivité, ...  
Sentiment d'insécurité, peur, solitude, ...



#### CONSÉQUENCES

##### TMS

Troubles musculo squelettiques

# SITUATIONS À RISQUE DE TMS ET MESURES DE PRÉVENTION ASSOCIÉES

## I. FACTEURS TECHNIQUES

### 1. CARACTÉRISTIQUES DU LOCAL DE SERVICE

#### ⚠ SITUATIONS À RISQUE



- Absence d'éclairage
- Absence de rangement
- Espace insuffisant
- Largeur des portes

#### ➔ CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ



- Déplacements inutiles
- Non considération de l'activité propreté
- Postures contraignantes pour accéder au matériel, aux produits

#### 👍 RECOMMANDATIONS

- Possibilité d'être fermé à clef
- Mise en place de rangements prévus et adaptés au matériel
- Éclairage indépendant
- Surface minimale :

Si  $SN < 5\,000\text{ m}^2$ , on a  $SLT = 10 + SN/250$

Si  $5\,000\text{ m}^2 \leq SN < 10\,000\text{ m}^2$ , on a  $SLT = 30 + (SN-5000)/350$

Si  $SN \geq 10\,000\text{ m}^2$ , on a  $SLT = 45 + (SN-10\,000)/500$

SLT = surface en  $\text{m}^2$  du local technique

SN = surface en  $\text{m}^2$  à nettoyer



[Source : Guide « Nettoyage et construction » du CSTB]

- Aménagement en terme de ventilation (ces locaux servent à nettoyer et sécher certains consommables), d'accès (largeur de porte), de zones de stockage des produits (isolement – zone de rétention), de mise à disposition de réseau électrique et de réseau d'eau chaude, de présence d'une trousse de secours

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 2. CARACTÉRISTIQUES DU LOCAL DE STOCKAGE DE DÉCHETS

### SITUATIONS À RISQUE



- Local à déchets difficile à nettoyer, encombré, sale, étroit
- Local à déchets situé en sous sol, peu éclairé : risques d'agressions
- Portes lourdes, pas de système de bloque porte

[Source : <http://test-lj.blogspot.com>]

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Déplacement des objets pour accéder à la zone à nettoyer : port de charge
- Efforts
- Élément aggravant : peur

### RECOMMANDATIONS

- En cas de nécessité, rénover le local de stockage de déchets (revêtement de sol lavable à grande eau par exemple)
- Prévoir une zone de nettoyage des contenants
- Système de bloque porte
- Éclairage adapté  
(Cf. Qualité des ambiances de travail—ambiance lumineuse)



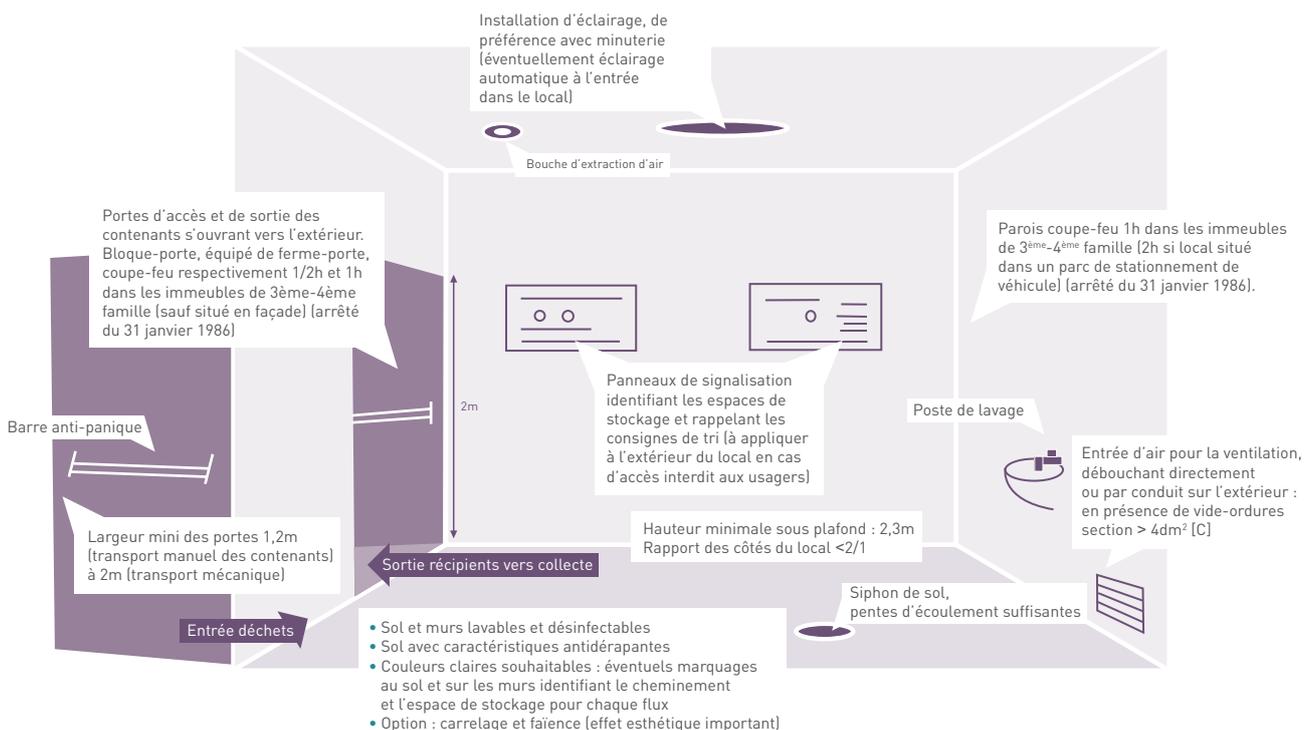
[Source : <http://www.ateliersletort.com>]



[Source : <http://nouvelleville.fr>]

- Création de plates-formes extérieures de stockage ou d'abris extérieurs pour le stockage des déchets

Dans la plupart des cas, ce sont les producteurs de déchets qui viennent déposer les déchets dans les plates-formes extérieures de stockage. Cela évite les manipulations de contenants par les agents de propreté.



[Source : Guide de recommandations constructives pour l'adaptation de la pré-collecte sélective des déchets en habitat collectif]

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 3. CARACTÉRISTIQUES DES SANITAIRES ET DES VESTIAIRES

### SITUATIONS À RISQUE

- Absence de sanitaires, de vestiaires pour les salariés des entreprises de propreté (situation fréquente pour le nettoyage des parties communes des résidences)
- Caractéristiques des sanitaires (posés au sol)

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Élément aggravant : activité de propreté non considérée
- Postures contraignantes pour le nettoyage des sanitaires

### RECOMMANDATIONS

Code du travail, Art. R. 4228-10

« Il existe au moins un cabinet d'aisance et un urinoir pour vingt hommes et deux cabinets pour vingt femmes. L'effectif pris en compte est le nombre maximal de travailleurs présents simultanément dans l'établissement. Un cabinet au moins comporte un poste d'eau.

Dans les établissements employant un personnel mixte, les cabinets d'aisance sont séparés pour le personnel féminin et masculin. Les cabinets d'aisance réservés aux femmes comportent un récipient pour garnitures périodiques. » (et articles suivants)

Code du travail, Art. R. 4513-8

« Les installations sanitaires, les vestiaires collectifs et des locaux de restauration sont mis par l'entreprise utilisatrice à la disposition des entreprises extérieures présentes dans l'établissement, excepté lorsque ces dernières mettent en place un dispositif équivalent.

Des installations supplémentaires sont mises en place, si nécessaire, sur la base de l'effectif moyen des travailleurs des entreprises extérieures devant être employés au cours de l'année à venir de manière habituelle dans l'établissement de l'entreprise utilisatrice. »

- Les locaux sanitaires doivent pouvoir être nettoyés à grande eau
- Surfaces carrelées (sol, plinthes, murs sur 1,20 m au minimum)
- Présence de siphons de sol
- Mobilier sanitaire à fixation murale de manière à éviter les zones de rétention au sol
- Portes surélevées limitant les zones inaccessibles
- Portes s'ouvrant vers l'extérieur



[Source : <http://www.archiexpo.fr>]



[Source : <http://www.SAS-france.fr>]



[Source : <http://www.archiexpo.fr>]



[Source : <http://www.bleurouge-bonnetdistribution.fr>]

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 4. SOURCES DE FLUIDES ET D'ÉLECTRICITÉ

### SITUATIONS À RISQUE

- Manque ou absence de points d'eau, de vidoirs
- Manque ou insuffisance de prises murales
- Prises non adaptées

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Port de charges accentué (devoir se rendre au point d'eau plus éloigné car tous ne sont pas rendus accessibles)
- Postures contraignantes selon la position des prises murales

### RECOMMANDATIONS

Le réseau d'eau mis à disposition pour nettoyer le bâtiment :

- Implantation : 1 poste tous les 300 m<sup>2</sup> par exemple
- Système de remplissage (prévoir 0,6 m sous le robinet et système de filetage)
- Poste de vidage (grille 30 x 30)
- Présence de siphons de sols

Le réseau électrique :

- Réseau différent du réseau stratégique entreprise  
Ex : « N'utilisez pas les prises rouges pour le nettoyage »
- Prises distantes de moins de 15 m
- Prises à hauteur d'homme
- Alimentation 240 V monophasé 15 A
- Prises encastrées
- Prises non pincées
- Dans les locaux, prévoir des systèmes fourreau pour la filerie bureautique



[Source : <http://www.porcher.com>]

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 5. ACCESSIBILITÉ DE LA ZONE À NETTOYER

### SITUATIONS À RISQUE

- Zone à nettoyer difficilement accessible ou inaccessible, nécessitant des moyens d'accès en élévation

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPreté

- Postures contraignantes
- Insatisfaction de la qualité de la prestation réalisée

### RECOMMANDATIONS

Prise en compte de la nettoyabilité des parois, mobiliers, équipements lors de réaménagement.

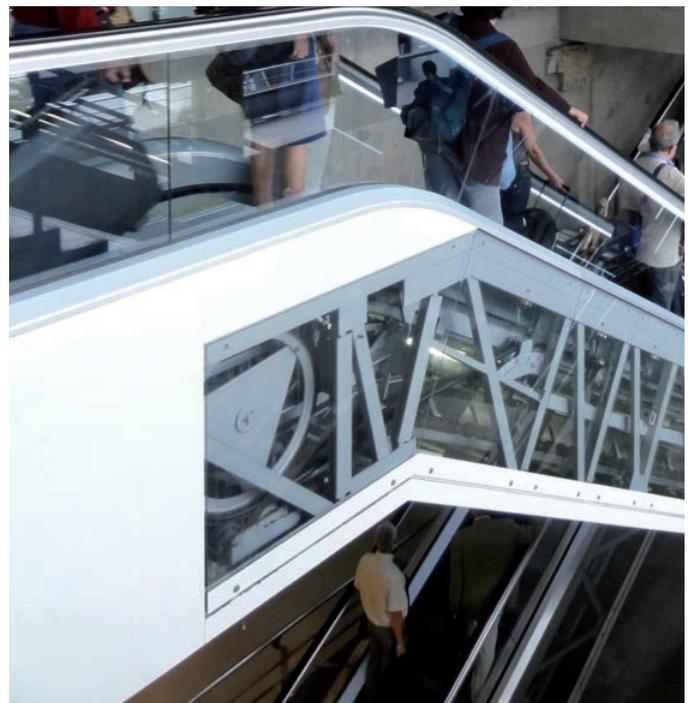
Exemple de la gare Montparnasse : les premiers escalators installés avaient des bords latéraux à double parois en verre, mais non démontables. Avec les années, les poussières, salissures dues à la circulation, au mécanisme motorisé, se sont infiltrées et donnent un aspect peu acceptable. Le résultat du travail réalisé par les agents de service n'est pas visible, la satisfaction du travail effectué peut sembler difficile à atteindre.

Aujourd'hui, les nouveaux escalators mis en place ont été conçus de manière à pouvoir nettoyer entre les parois de verre, grâce à un système d'ouverture.

Après le nettoyage des parois, le résultat est significatif et l'agent de propreté peut être satisfait de la qualité de son travail.



Premières générations d'escalators avec parois non démontables



Généralions d'escalators avec parois démontables

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 6. REVÊTEMENTS

### SITUATIONS À RISQUE

- Revêtements vétustes (carrelages cassés, linoléum décollé, joints non étanches, moquette arrachée, ...)
- Alternance « anarchique » dans le choix des revêtements lors de rénovation de locaux par exemple

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Port de charges (alternance entre l'utilisation des matériels : aspirateur pour les sols textiles, balai à franges et seau pour le nettoyage des sols durs)
- Efforts (poussée/traction)



(Source : CTP)

### RECOMMANDATIONS

#### Moquette, carrelage, revêtement PVC. Quel est le plus intéressant ?

Il n'y a pas de réponse universelle. Dans chaque catégorie et en fonction de l'usage du local et du trafic, il faut éviter les revêtements qui salissent ou paraissent sales facilement (coloris très clairs, uniformité, reliefs, porosité, ...). (Source : Guide CTP)

- Entretien régulier des revêtements
- Lors de rénovations de bureaux : homogénéiser les matériaux
- Attention : les critères de choix varient selon le secteur d'activité. En agroalimentaire, les revêtements clairs sont privilégiés
- Prendre en compte le classement UPEC  
(Cf. Guide de recommandations et de sensibilisation à la problématique des TMS destiné aux concepteurs)
- Mise en place de barres de seuil, si nécessaire



(Source : <http://akteknik.net>)

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 7. CARACTÉRISTIQUES DES CIRCULATIONS

### ⚠ SITUATIONS À RISQUE

- Déclivité (pente) importante pour l'entrée ou la sortie des conteneurs
- Ressauts (bordures)
- Sortie des conteneurs : présence de sols meubles, glissants, présence de trous, obstacles à la roue

### ➔ CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Efforts (poussée/traction) lors de l'entrée ou la sortie des conteneurs

### 👍 RECOMMANDATIONS

- Aménager la pente la plus faible possible (tout en permettant l'évacuation de l'eau en cas de pluie) : 1.5 à 2% pour le béton ou l'asphalte et 2 à 3% pour l'enrobé [Source : INRS ED950 mars 2010]
- Mise à disposition de matériels motorisés aux entreprises extérieures pour la manutention des conteneurs
- Création de plate-formes extérieures de stockage ou d'abris extérieurs pour le stockage des déchets [Cf. caractéristiques du local de stockage de déchets]



[Source : <http://www.tractodiff.com/uploads/Descriptif-Jobby.pdf>]

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 8. QUALITÉ DES AMBIANCES DE TRAVAIL : AMBIANCE THERMIQUE

### SITUATIONS À RISQUE

- Ambiance thermique inadaptée
- Températures très basses (inférieures à 5°C)
- Températures très élevées (à partir de 33°C)



[Source : <http://adelife.wordpress.com>]



[Source : <http://inpes.sante.fr>]

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRIÉTÉ

- Troubles musculo squelettiques (douleurs au niveau de l'épaule, risque de syndrome du canal carpien...)
- Accélération du rythme cardiaque, irritabilité
- Baisse de la vigilance
- Diminution des capacités mentales et physiques

### RECOMMANDATIONS

- Mettre à disposition de l'eau potable et fraîche
- Mettre à disposition un local ou rendre accessible le réfectoire du personnel ou autre local pour se réchauffer l'hiver (présence d'un distributeur de boissons chaudes, par exemple)
- Planifier les activités en extérieur en tenant compte des conditions et prévisions météorologiques (température, humidité relative, vitesse de l'air, précipitations)
- Participer à la mise en place d'un système de communication et de contrôle des équipes exposées aux températures extrêmes et faciliter/favoriser le travail en binôme, éviter le travail isolé
- Plan canicule (Circulaire DGT 5-2011 du 15 juillet 2011 relative à la mise en place du plan national « canicule »)

En ce qui concerne les postes de travail extérieurs, ceux-ci doivent être aménagés de telle façon que les travailleurs soient protégés, dans la mesure du possible, contre les conditions atmosphériques (article R. 4225-1 du code du travail), telles que les intempéries (prévoir des zones d'ombre, des abris, des locaux climatisés...).

La circulaire demande aux entreprises d'adapter l'organisation du travail en prévision de fortes chaleurs (actualisation du document unique) et incite les organisations professionnelles à échanger les bonnes pratiques notamment sur :

- L'aménagement des horaires et/ou des postes de travail
- L'aménagement de l'environnement de travail
- La diminution de la charge physique
- L'information des salariés

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 8. QUALITÉ DES AMBIANCES DE TRAVAIL : AMBIANCE LUMINEUSE

### SITUATIONS À RISQUE

- Ambiances lumineuses inadaptées
- Minuterie ne prenant pas en compte le temps de nettoyage
- Système de détection de l'intensité lumineuse naturelle ne prenant pas en compte les horaires de nettoyage atypiques (très tôt le matin ou tard le soir)
- Mise en place de luminaires difficilement accessibles (dépoussiérage et changement d'ampoule)

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Postures contraignantes
- Non considération de l'activité propreté

### RECOMMANDATIONS

Pendant la présence des travailleurs dans les lieux mentionnés à l'article R. 4223-1 du Code du travail, les niveaux d'éclairage mesurés au plan de travail ou, à défaut, au sol, sont au moins égaux aux valeurs indiquées dans le tableau suivant :

LOCAUX AFFECTÉS AU TRAVAIL ET LEURS DÉPENDANCES	VALEURS MINIMALES D'ÉCLAIREMENT
Voies de circulation intérieures	40 lux
Escaliers et entrepôts	60 lux
Locaux de travail, vestiaires, sanitaires	120 lux
Locaux aveugles affectés à un travail permanent	200 lux

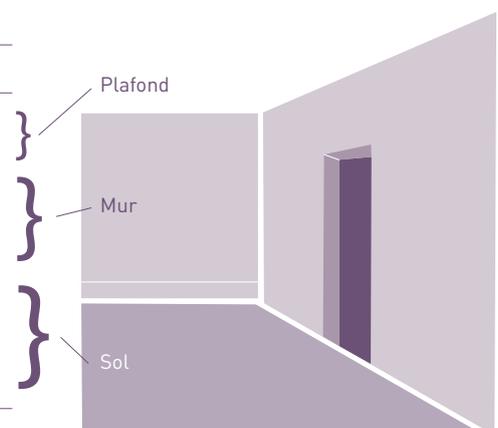
ESPACES EXTÉRIEURS	VALEURS MINIMALES D'ÉCLAIREMENT
Zones et voies de circulation extérieures	10 lux
Espaces extérieurs où sont effectués des travaux à caractère permanent	40 lux

(Source : INRS ED 950)

Les couleurs des sols, murs et plafonds auront une influence sur la réflexion de la lumière. L'INRS recommande le choix de couleurs et matériaux en fonction de leur pouvoir réfléchissant.

Couleur et matériaux	Pouvoir réfléchissant (%)
Blanc	100
Aluminium, papier blanc	80-85
Ivoire, jaune citron vif	70-75
Jaune vif, ocre clair, vert clair, bleu pastel, rose pâle, crème	60-65
Vert citron, gris pâle, rose, orange soutenu, bleu gris	50-55
Calcaire, bois clair, bleu ciel	40-45
Chêne clair, ciment sec	30-35
Rouge profond, vert prairie, bois, vert feuille clair, vert olive, brun	20-25
Bleu foncé, pourpre, brun rougeâtre, gris ardoise, brun foncé	10-15
Noir	0

Figure 5.5. Pouvoir réfléchissant recommandé pour les plafonds, les murs et le sol



(Source : INRS ED 950)

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 8. QUALITÉ DES AMBIANCES DE TRAVAIL : AÉRATION, VENTILATION DES LOCAUX



### SITUATIONS À RISQUE

- Absence de ventilation, impossibilité d'aération



### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRIÉTÉ

- Fatigue due à un manque d'oxygène ou d'air neuf



### RECOMMANDATIONS

Code du travail, Art. R. 4222-1

Dans les locaux fermés où les travailleurs sont appelés à séjourner, l'air est renouvelé de façon à :

1. Maintenir un état de pureté de l'atmosphère propre à préserver la santé des travailleurs
2. Éviter les élévations exagérées de température, les odeurs désagréables et les condensations

# I. FACTEURS TECHNIQUES

## 8. QUALITÉ DES AMBIANCES DE TRAVAIL : AMBIANCE SONORE

### SITUATIONS À RISQUE

- Ambiance sonore inadaptée : → 80 dB (A)

### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRIÉTÉ

- Fatigue
- Troubles de l'attention
- Troubles du sommeil
- Troubles cardiovasculaires, hypertension...

### RECOMMANDATIONS

Visites détaillées des locaux et des postes de travail afin de localiser les situations ou locaux qui posent problème. Un test simple basé sur la possibilité de communiquer dans le bruit, peut fournir une idée approximative du niveau de risque lié au bruit.

Il dépend de la distance entre deux interlocuteurs et du niveau de la voix.

Ce test permet d'identifier les situations de risque certain et celles où l'absence de risque peut être considérée comme certaine.

Modifier les horaires de nettoyage en fonction de l'intensité des ambiances sonores (par exemple : bruit des machines dans un atelier très intense de 8h à 16h30).

Signaler les zones où le port d'EPI est obligatoire.

TEST	INTERPRÉTATION EN TERMES DE NIVEAU DE RISQUE	EXEMPLES
Devoir crier ou avoir beaucoup de difficulté à se faire comprendre par une personne située à moins de 1 m de distance.	Niveau 2 = risque certain*	Atelier de menuiserie quand plusieurs machines à bois sont en marche
		Meuleuse, discothèque
Devoir crier ou avoir beaucoup de difficulté à se faire comprendre par une personne située à 2 m de distance.	Niveau 1 = risque incertain	Atelier d'usinage (de type fraisage)
		Perceuse
Pouvoir communiquer normalement avec une personne située à 0,5 m de distance.	Niveau 0 = certitude d'absence de risque	Atelier de montage sans machines bruyantes
		Rue animée avec circulation

\*On peut considérer que ce test correspond à un niveau de bruit supérieur à 90 dB(A) environ.

(Source : INRS ED 6035)

## II. FACTEURS ORGANISATIONNELS

### 1. RELATIONS DONNEUR D'ORDRE / PRESTATAIRE



#### SITUATIONS À RISQUE

- Consignes (de sécurité, organisationnelles : dépôt de clés) non communiquées à l'entreprise de propreté (ex : en cas d'incendie, l'agent ne sait pas où il doit se rendre)
- Consignes élaborées avec un vocabulaire technique inintelligible
- Objet des contrôles qualité non explicités aux agents de propreté
- Période/temps de présence des membres de l'entreprise utilisatrice ou des usagers non communiqués



#### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Risques psychosociaux : comportements inadaptés (l'agent ne tient plus compte des consignes si la plupart d'entre elles sont incompréhensibles)



#### RECOMMANDATIONS

Tendre vers un partenariat pour la prévention des TMS :

- Réaliser le plan de prévention (opération de plus de 400 heures par an ou opérations figurant dans l'arrêté du 19 mars 1993 relatif aux travaux dangereux), dans lequel seront indiqués les risques de co-activité et les mesures de prévention associées
- Mettre en place un cahier de liaison (outils de suivi de la communication entre EU et EE)
- Communiquer à l'ensemble des agents de service les tenants et les aboutissants des contrôles propreté
- Affichage d'un planning de présence ou d'une signalétique indiquant que la pièce est disponible pour le nettoyage (exemple CTP)

Exemples de « trucs et astuces » lors d'interventions en co-présence :

À la Ville de Paris, dans les premiers temps, les agents de service posaient un aimant rouge sur les portes des bureaux qui n'avaient pu être faits. Cela leur permettait de visualiser très rapidement ce qui restait à faire. Une fois les habitudes prises, les aimants n'ont plus été utiles.

Sur un site tertiaire, les agents ont une ardoise et un feutre effaceur. Sur l'ardoise, ils notent les bureaux occupés. Ces bureaux sont faits le lendemain matin avant l'arrivée de leurs occupants.

(Source : Guide du travail en temps continu / en journée, élaboré par SAE/FARE/FEP)

Cahier de liaison									
Date	Client	Entreprise de propreté	Nom	Observations	Date	Client	Entreprise de propreté	Nom	Réponses



## II. FACTEURS ORGANISATIONNELS

### 2. HORAIRES D'INTERVENTION



#### SITUATIONS À RISQUE

- Horaires décalés, atypiques (tôt le matin, tard le soir, travail de nuit)
- Temps fragmenté
- Absence de relations sociales
- Agressions physiques



#### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

Éléments aggravants :

- Biorythme perturbé
- Peur, isolement



(Source : <http://www.alloboulotbobo.fr>)



#### RECOMMANDATIONS

Proposer aux entreprises de propreté, aux agents de service, des temps de travail plus continus (une intervention de 6 heures en continu plutôt que 3 heures le matin et 3 heures le soir) et des débuts d'intervention plus tard dans la matinée (démarrer à 7h30 au lieu de 5h). Sur les petits sites, en recalant les horaires d'intervention en journée. Cela implique que tout ou partie de la prestation se réalise en présence des occupants et éventuellement des visiteurs.

Informers les occupants de la problématique des horaires décalés, atypiques, les impliquer.

Travail isolé :

Aménager le poste de travail pour qu'il y ait possibilité de :

- Modifier les plages horaires de travail du salarié afin qu'il ne se trouve plus en situation isolée. Il faut pour cela que la nature du travail le permette et, dans l'affirmative, que le client et le salarié soient d'accord.
- Réaliser les tâches à deux salariés, ce qui nécessite de diviser le temps de prestation par deux. Cette hypothèse n'est envisageable que si d'une part, la prestation est d'importance et si, d'autre part, le client et les salariés sont d'accord (voir point précédent). Si le temps de travail n'est pas aménageable, le travailleur est isolé, il faut donc envisager un système de communication.

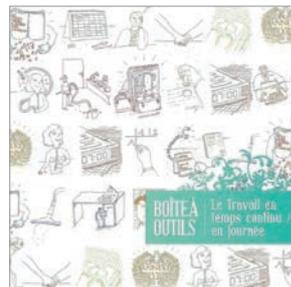
Respect du Code du travail, article R4512-13 :

Lorsque l'opération est réalisée de nuit ou dans un lieu isolé ou à un moment où l'activité de l'entreprise utilisatrice est interrompue, le chef de l'entreprise extérieure intéressé prend les mesures nécessaires pour qu'aucun salarié ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident.

- Prendre en compte le cas du travailleur isolé dans le plan de prévention

- Organiser les secours

Le plan de prévention doit prévoir l'organisation des secours (voir modèle de plans de prévention édités par la FEP), ce qui nécessite un plan d'intervention précis (article R 241-40 du code du travail). Il faut que les destinataires potentiels du SMS soient en possession de ce plan d'intervention afin qu'ils puissent le déclencher.



(Source : Guide du travail en temps continu / en journée, élaboré par SAE/FARE/FEP)

## II. FACTEURS ORGANISATIONNELS

### 3. ENCOMBREMENT DE LA ZONE À NETTOYER

#### SITUATIONS À RISQUE



- Zone à nettoyer encombrée
- Zone rendue non accessible

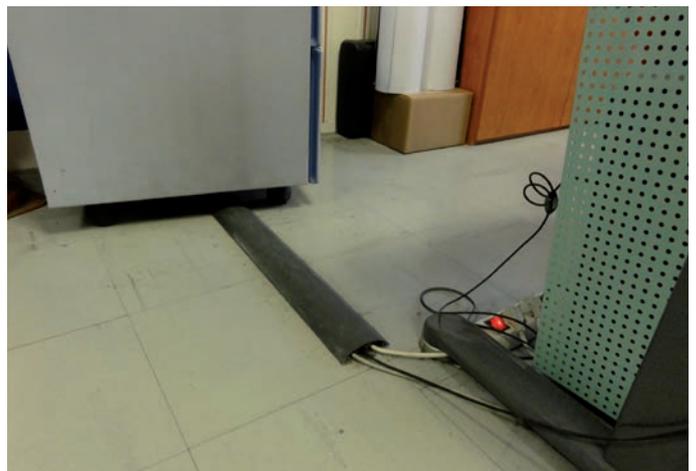
#### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPreté

- Postures contraignantes
- Port de charge : déplacement des objets pour accéder à la zone à nettoyer
- Non considération de l'activité propreté

#### RECOMMANDATIONS

- Laisser accessible les zones à nettoyer
- Dégager le dessus des armoires
- Préparer les zones à nettoyer en cas d'opération spécifique (ex : shampoing moquette)
- Réorganiser le bureau (disposition du mobilier, ...)
- Ranger la filerie au sol
- Porte-manteaux muraux...

Organiser des audits internes sur l'accessibilité des zones de nettoyage avec le prestataire (concours du meilleur bureau rangé)



## III. RELATIONS ENTRE USAGERS/AGENTS DE SERVICE

### 1. ABSENCE DE RECONNAISSANCE DE L'ACTIVITÉ PROPRETÉ



#### SITUATIONS À RISQUE

- Manque de considération à la fois de l'entreprise de propreté et de la personne
- Absence de reconnaissance du travail accompli
- Absence de relations sociales
- Indifférence, ignorance



#### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Mise en œuvre de stratégie de retrait
- Désintérêt au travail
- Sous estime de soi
- Mal être



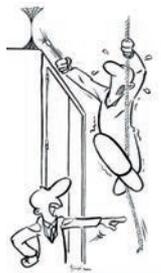
#### RECOMMANDATIONS

- Avoir un comportement éthique (respect d'autrui, amabilité, politesse, ...)
- Sensibiliser les membres de l'entreprise utilisatrice des conséquences douloureuses des comportements «inadaptés» : parler de la Propreté de manière constructive aux réunions d'équipe
- Faire un geste en faveur des équipes de propreté : mettre la corbeille à déchets sur le bureau le soir avant de partir, mettre sa chaise sur son bureau (déconseillé en cas de fauteuil à roulettes)

## III. RELATIONS ENTRE USAGERS/AGENTS DE SERVICE

### 2. VIOLENCES VERBALES / VIOLENCES PHYSIQUES

#### SITUATIONS À RISQUE



- Insultes, brimades, reproches réguliers, critiques
- Propos racistes ou discriminatoires, accusations sans preuve formelle
- Agressions physiques

(Source : Manuel Européen Santé et sécurité dans le secteur du nettoyage de bureaux)

#### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Troubles psychosociaux : irritabilité, anxiété, peur, problèmes d'estime de soi, sentiment de culpabilité, insomnies, dépression

#### RECOMMANDATIONS

Communiquer à l'ensemble des membres de l'entreprise utilisatrice (par exemple, lors d'une réunion d'information sur les limites du cahier des charges Propreté aux membres de l'entreprise cliente) sur l'importance du comportement de chacun vis-à-vis du personnel de l'entreprise extérieure.

#### Références réglementaires / normatives

Accord national interprofessionnel relatif au stress au travail du 2 juillet 2008 et Accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail

Norme Internationale ISO 26000

- 4.4 Comportement éthique
- 4.8 Respect des droits de l'Homme

- Sensibiliser, former les responsables hiérarchiques et les salariés sur les phénomènes de stress, d'harcèlement, de violence au travail et sur les démarches pour appréhender leurs conséquences au sein de l'entreprise
- Donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail
- Assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail
- Mise en place de mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur
- Mise en place d'une procédure appropriée pour identifier, comprendre et traiter les phénomènes de harcèlement et de violence au travail
- Mise en place d'une procédure de médiation par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement ou par la personne mise en cause

## III. RELATIONS ENTRE USAGERS/AGENTS DE SERVICE

### 3. EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES



#### SITUATIONS À RISQUE

- Ingérence / Exigences supplémentaires ou contradictoires des usagers vers les agents de propreté



#### CONSÉQUENCES POUR LES SALARIÉS DE L'ENTREPRISE DE PROPRETÉ

- Augmentation de la cadence de travail, diminution de la qualité de prestation, augmentation de l'insatisfaction, irritabilité
- Port de charges
- Postures contraignantes



#### RECOMMANDATIONS

Communiquer à l'ensemble des salariés les limites de la prestation propreté sous forme de fiche récapitulative par le biais du référent santé sécurité au travail et/ou par le biais de l'intranet.

FICHE RÉCAPITULATIVE DE LA PRESTATION PROPRETÉ					
Nom et coordonnées responsable entreprise de propreté					
Planning et horaires d'intervention					
Produits / matériels utilisés					
Éléments à nettoyer	Oui/non ?	Éléments à nettoyer	Oui / Non ?	Éléments à nettoyer	Oui / non ?
Interrupteurs Poignées de portes Portes Portes manteaux Sous-main Mobiliers <math>\leq 1,60\text{m}</math> Sièges Rebords de fenêtres Écran PC		Mobiliers divers (hauteur → 1,60m) Prises de courant Moulures électriques Extincteurs, RIA Radiateurs Parois murales Plinthes Luminaires Tuyauteries en tout genre Éléments de décoration : tableaux, lithographies... Panneaux d'informations Repose-pied Châssis de portes Piètements mobiliers Grilles de ventilation Enveloppe extérieure PC		Portes vitrées Cloisons vitrées intérieures Vitrierie intérieure	

# ANNEXES

## ACTIONS DE LA BRANCHE PROPRETÉ

Un Programme Prévention des TMS a été lancé par la Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP), en partenariat avec les différentes parties prenantes dont la CNAMTS, le FACT\* et les opérateurs centraux de la Branche Propreté. Le FARE se voit déléguer la mission de piloter ce programme de Branche.

La Fédération des entreprises de propreté et services associés s'est fixé comme objectif de diminuer le nombre de TMS dans les entreprises du secteur. La prévention des TMS constitue l'une de ses actions prioritaires.

Pour cela, des cibles prioritaires ont été identifiées :

- Les entreprises de propreté, afin de les aider à mettre en place des actions pérennes de prévention des TMS
- Les donneurs d'ordre et les concepteurs, afin de les sensibiliser aux contraintes des métiers liées à la prestation de propreté



Par ailleurs, plusieurs études et guides ont été réalisés par la Branche professionnelle et ont fait l'objet de parutions :

- La prévention des TMS en entreprise de nettoyage : exemple « des laveurs de vitres » sur la région Nord-Picardie. Suite à cette étude réalisée par le CTP en partenariat avec l'INRS, la CARSAT et l'Assurance Maladie, un guide pratique a été édité à destination des entreprises de propreté
- La prévention des TMS dans l'activité propreté, « secteur tertiaire et parties communes d'immeubles » en partenariat avec l'AIPST 18, le CTP, la DIRECCTE, la CARSAT centre et l'ARACT centre, le FARE, le FAF, la FEP, la FEPCSO, l'INHNI, ONET et SAMSIC
- Une brochure « La prévention des TMS dans les entreprises de propreté et services associés » à destination des entreprises, éditée en 2009 suite à l'étude pluridisciplinaire menée à Bourges. Elle reprend les constats et apporte des pistes de progrès en matière de préventions des TMS
- Un guide « Prévenir les TMS : bien choisir son matériel », réalisé en 2009 par le CTP à destination des fabricants de matériels et des entreprises de propreté

Ces travaux déjà réalisés apportent des éléments précis et ont permis d'étayer le programme TMS et d'élaborer des actions de prévention et d'accompagnement vers les différentes cibles.



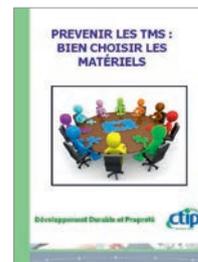
Disponible auprès du CTP  
T. 03 20 21 96 61  
(Ed. 2006)



Téléchargeable sur le site  
[www.ctip.fr](http://www.ctip.fr)  
(Ed. 2008)



Téléchargeable sur le site  
[www.centre.direccte.gouv.fr/La-prevention-de-Troubles-Musculo.html](http://www.centre.direccte.gouv.fr/La-prevention-de-Troubles-Musculo.html)  
(Ed. 2009)



Disponible auprès du CTP  
T. 03 20 21 96 61  
(Ed. 2009)

\*Projet (phase expérimentale) cofinancé par le FACT

## REMERCIEMENTS

Ont apporté leur participation à l'élaboration de ce guide :

CHRISTIAN CAIL	Président du Comité Programme TMS
THIERRY CARTON	CTIP CONSEIL
ELODIE DEVIN	DIRECCTE CENTRE
JÉRÔME CORBISIER	La Voix du Nord
ALAIN DHELLIN	La Voix du Nord
MUSTAFA EL FATER	DIRECCTE CENTRE
EVELYNE ESCRIVA	ANACT
BENJAMIN FEDOR	ACTENVIRONNEMENT
STÉPHANE GARNIER	SERVICLEAN
MIGUEL GOMES	SERVICLEAN
CAROLINE HULAK	CTIP CONSEIL
JEAN-PIERRE JAGODZIK	CARSAT NP
GUY LERBUT	CTIP CONSEIL
FRANÇOIS LEROY	IMPACT Qualité Environnementale
FRANCIS LEVY	FARE
MICHÈLE MARCHAIS	DIRECCTE CENTRE
MICHEL MARTI	SNCF
JEAN-FRANÇOIS MORILLE	DERICHEBOURG
GISÈLE RUFFE	ARSEG
CAROLE SINTÈS	FEP
BETTY VADEBOIN	FARE

Qu'ils soient remerciés pour leur active collaboration.

