

Les métiers de la propreté

- 13. Un secteur engagé
- 15. Mobiliser toutes les compétences
- 18. « Nous ne sommes plus invisibles »
- 20. Une corbeille suspendue contre les TMS
- 21. « Valoriser les collaborateurs »
- 22. Ces mains qui remettent les rames à neuf
- 24. Télécoper les chutes de hauteur

Établir une culture prévention dans les entreprises : c'est l'ambition affichée de la branche propreté, déjà investie depuis dix ans, en lien avec l'Assurance maladie-risques professionnels, sur la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS). Formations-action, améliorations techniques, démarches concertées avec le client... des actions sont menées sur tous les fronts.

Un secteur engagé

PLUS DE 12 000 entreprises, dont 80% ont moins de 10 salariés. 15 milliards d'euros de chiffre d'affaires, 520 000 salariés, 12 000 créations d'emploi par an en France... Les chiffres donnent le vertige. « *La propreté est un secteur qui recrute. Nous avons 6 000 jeunes en formation initiale dont près de la moitié dans nos propres CFA* », indique Philippe Jouanny, président de la Fédération des entreprises de propreté (FEP). Pour autant, attirer de nouveaux talents reste un enjeu. Le métier souffre d'un déficit d'image. Alors même que, d'après un sondage réalisé pour la fédération, en partenariat avec BVA, les Français voient la propreté comme le critère le plus indispensable sur le lieu de travail et comme un facteur de performance.

« *La branche offre des perspectives de carrière, dans un domaine où le savoir-être est tout aussi essentiel que le savoir-faire* », complète Philippe Jouanny. Le secteur de la propreté emploie une majorité de femmes (66%). 83% des contrats sont en CDI. L'âge moyen est de 46 ans. 32% des salariés sont de nationalité étrangère. 61% à temps partiel. Et un tiers travaillent dans plusieurs entreprises. L'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté garantit par ailleurs aux salariés affectés sur un marché la continuité du contrat de travail : en cas de changement de prestataire par une société cliente, ils peuvent conserver leur poste en n'étant plus salariés de la société sortante, mais de la société entrante.

Les interventions dans les bureaux représentent 40% du chiffre d'affaires du secteur. D'autres ont lieu dans des domaines très

spécifiques, comme l'industrie ou la santé, et nécessitent un savoir-faire partagé avec le client. C'est aussi l'une des particularités du métier : on travaille chez l'autre, dans des lieux qui ont souvent été conçus sans appréhender le travail réel et les besoins des agents de propreté. Il est donc nécessaire que le client prenne en compte les activités de nettoyage, ainsi que la coactivité, pour mieux évaluer et prévenir les risques. À cet effet, un plan de prévention concerté entre le client et l'entreprise prestataire doit être établi.

Dix ans de mobilisation contre les TMS

Les métiers de la propreté sont des métiers physiques. « *Aux sollicitations biomécaniques s'ajoutent des contraintes liées notamment aux caractéristiques de l'environnement ou à l'organisation du travail* », explique Laurent Kerangueven, ergonomiste à l'INRS. Les salariés sont en contact avec des produits chimiques, la poussière, dans des espaces de travail plus ou moins grands, souvent en horaires décalés. « *Les troubles musculosquelettiques (TMS) représentent 96% des maladies professionnelles reconnues du secteur, même si l'on ne dénombre que 1281 cas pour 520 000 emplois. C'est pourquoi, dès 2010, nous avons lancé un programme national de prévention des TMS* », rappelle Betty Vadeboin, chef de projet prévention et santé au travail au Fare Propreté¹, en charge de la mise en œuvre de la politique santé et sécurité au travail de la branche.

« *Compte tenu de la grande disparité des entreprises – une*



© Guillaume - J. Plisson pour l'INRS/2020

La moitié des salariés du secteur ont plus de 45 ans. Pour répondre aux enjeux de l'emploi et séduire les jeunes, la branche propreté déploie une politique volontariste de formation et de certification.

dizaine de majors pour une multitude de petites –, des degrés de maturité variables sur le sujet et de notre spécificité de secteur à transfert conventionnel de personnel, il fallait mobiliser avec un discours commun », poursuit Vincent Fischer, président du Syndicat patronal des entreprises de nettoyage région Rhône-Alpes (Spenra). Le programme national de prévention a donné lieu à l'élaboration de deux guides, l'un destiné aux donneurs d'ordres, l'autre aux concepteurs de bâtiments². Il s'est également appuyé sur un dispositif de formation-action bâti en lien avec la Caisse nationale d'assurance maladie et l'INRS.

Il vise à sensibiliser et former tous les acteurs de l'entreprise, du dirigeant – qui doit porter la démarche – aux chefs d'équipe et à l'agent de propreté. Le tout ayant pour objectif de favoriser la construction d'un plan d'action pérenne de prévention des TMS au sein des établissements. >>>

LE CHIFFRE

700 entreprises engagées dans la démarche de prévention des TMS de la branche propreté depuis 2010, soit plus de 200 000 salariés concernés.

L'Assurance maladie-risques professionnels propose des subventions pour permettre aux chefs d'entreprise d'investir et protéger leurs salariés. Propreté+, une aide financière destinée aux entreprises de moins de 50 salariés, peut par exemple financer des matériels manuels, des équipements mécanisés ou des prestations de formation.

Vers une approche globale des risques

Les entreprises de propreté ciblées par le programme national de prévention TMS Pros ont pu être accompagnées dans l'identification et la connaissance des risques, notamment avec le dispositif de formation-action. « Avec l'Inhni, organisme de formation de la branche, et les organismes habilités pour dispenser les certificats de qualification professionnelle du secteur, nous avons formé 9 000 acteurs prévention secours propreté (APS Propreté), salariés et chefs d'équipe, et plus de 700 animateurs prévention des TMS (APTMS) », précise Betty Vadeboin. Ces derniers ont vocation à animer et mettre en œuvre une démarche de prévention en mode projet, basée sur une analyse de l'activité réelle des salariés intervenant sur les sites.



© Gaël Kerbaol/INRS/2019

Fort de son expérience dans le domaine de la prévention des TMS, la branche propreté s'est orientée vers une stratégie plus globale visant à installer une culture de prévention dans les entreprises.

En 2015, une étude d'impact a été réalisée par la branche auprès des dirigeants et des APTMS formés. Elle a montré que la démarche suscite une véritable adhésion. En revanche, il est nécessaire de laisser du temps à l'APTMS pour mettre en œuvre ses fonctions, notamment dans les TPE/PME, qui disposent rarement des ressources en interne pour avoir un poste dédié. « Dans la continuité, un module animateur prévention propreté est désormais proposé. Il est basé sur une approche globale de la santé et sécurité au travail, au-delà du seul prisme des TMS. Une offre de formation à distance est également en préparation pour les petites entreprises », ajoute Betty Vadeboin.

Horaires décalés : une réalité

La branche a mis en place un référentiel de bonnes pratiques et propose de nombreux outils sur son site internet. Notamment pour l'aide à l'établissement du document unique, l'évaluation du risque chimique des produits utilisés, ou le diagnostic des bonnes pratiques de management de la santé et la sécurité au travail. Des fiches d'évaluation font le point sur les principaux risques rencontrés : TMS, risque chimique, risques psychosociaux, risque routier, chute de plain-pied, chute de hauteur, risque électrique, risque thermique et sonore ou encore risque de coup, coupure et piqûre. Il s'agit désormais de faciliter l'appropriation de méthodes et d'installer une culture prévention dans les entreprises, afin qu'elles s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue.

Parmi les évolutions souhaitées figure la promotion du travail en journée et en continu. Si seuls 5% des salariés du secteur sont concernés par le travail de nuit, 70% des prestations ont lieu en décalé. Il y a dix ans, lorsque des initiatives ont été engagées à la suite de signatures de chartes par la FEP Ouest avec les collectivités territoriales et les Maisons de l'emploi, ce chiffre s'élevait à plus de 80%. Parmi les freins, citons les habitudes des clients, qui conçoivent parfois mal l'intervention des agents en présence de leurs collaborateurs, ou des salariés eux-mêmes.

« Le travail continu en journée permet de réduire la fragmentation de l'activité et le travail isolé et d'accéder aux transports en commun », souligne Vincent Fischer. Sa mise en place nécessite communication et concertation entre le client et le prestataire autour des enjeux de garantie d'une propreté en continu, d'amélioration des conditions de vie des agents, de meilleure connaissance des attentes des occupants, d'adaptation de l'activité aux besoins, de valorisation du travail. Si le changement demande parfois du temps, les expérimentations menées convergent pour dire que les bénéfices sont nombreux. Côté entreprises comme côté salariés. ■ G. B.

1. Créé en 1995 par la FEP, le Fare Propreté est le fonds d'innovation qui a pour objectif d'accompagner et soutenir le développement économique et social des entreprises de propreté.

2. Guide de recommandations et de sensibilisation face aux TMS : donneurs d'ordres et Guide de recommandations et de sensibilisation face aux TMS : concepteurs de bâtiments. Disponibles sur www.monde-proprete.com.

PAROLE D'EXPERT

Laurent Keranguyen, ergonomiste à l'INRS

« L'origine multifactorielle des TMS impose de s'inscrire dans une démarche structurée impliquant l'analyse globale de la situation de travail, menée de façon participative et pluridisciplinaire avec l'ensemble des acteurs : salariés, encadrement, représentants du personnel, ressources extérieures (caisses régionales, services de santé au travail...). La méthode d'analyse de la charge physique de travail (décrite dans la brochure INRS ED 6161) peut aider les entreprises du secteur et propose de suivre cinq indicateurs pour définir ensuite les priorités d'action de prévention :

- les efforts physiques (port de charges, manutentions manuelles...);
- le dimensionnement du poste (postures, circulations, espace...);
- les caractéristiques temporelles (travail répétitif, cadences, récupération...);
- les caractéristiques de l'environnement (ambiance physique, vibration, utilisation d'aides techniques...);
- l'organisation (objectifs de production, autonomie, entraide...).

Mobiliser toutes les compétences

Pour les entreprises GSF Mercure et Atalian, la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) dans le secteur de la propreté passe par un travail de coopération étroite avec le client. Des projets pilotes, portés par un animateur prévention TMS (APTMS), en lien avec les acteurs concernés et l'entreprise d'accueil, sont menés. Avec, à la clé, des perspectives de déploiement.

DEUX CAMIONS sont affectés quotidiennement à une prestation de collecte des déchets à l'Hôpital Lyon Sud, un site de 80 hectares. 70 points de collecte, au sein des unités ou au pied des bâtiments. 1620 tonnes de déchets à enlever annuellement – dont 1500 tonnes de déchets ménagers et des Dasri¹. Pour cette prestation, qui lui a été confiée en 2017, GSF Mercure déploie une équipe. Sa mission: regrouper les déchets sur une plate-forme extérieure et les répartir dans deux compacteurs (cartons et déchets ménagers), les Dasri étant déposés sur une aire grillagée et pris en charge par une autre société.

« Une connaissance du site et de son fonctionnement est requise, et la continuité de service indispensable: les déchets ne peuvent stagner dans les unités », souligne Évelyne Thomas, cadre supérieur de santé, responsable propreté environnement aux Hospices civils de Lyon. « Il y a beaucoup de passage. Des gens malades, fatigués, des familles... Je le répète aux gars: c'est à vous de faire attention », insiste Smaïne Mohamadi, le chef d'équipe. Le travail est physique: il faut pousser des bacs, les mettre dans les camions, charger le compacteur... Alors lorsque GSF Mercure

propose un vrai projet d'étude sur les conditions de travail, Évelyne Thomas, déjà pleinement consciente des risques, s'engage sans hésiter à ses côtés.

Une démarche collective et coordonnée

« Je suis venue observer les agents dans leur activité pour relever leurs difficultés au quotidien. Ils ont été impliqués et ont participé à la réflexion sur les conditions de travail », explique Manon Ros, coordinatrice qualité, sécurité et environnement (QSE) et animatrice de prévention des TMS (APTMS) chez GSF Mercure. Les points critiques relevés font l'objet de propositions, présentées au client, avec lequel un plan d'action est établi. « On a supprimé la casquette du hayon supérieur du camion, qu'il fallait lever et baisser sans arrêt, au prix d'efforts les bras en l'air. Un vrai soulagement! », témoigne Smaïne Mohamadi. N'étant pas imposée par la réglementation et les bacs étant fermés (donc protégés de la pluie), cette casquette était superflue.

Les sols de la plate-forme d'accueil des déchets, abîmés et en pente, ont été restaurés... en attendant mieux. Car une nouvelle plate-forme sera inaugurée en 2020. « Les Hospices civils de



© Guillaume J. Plisson pour l'INRS/2019

Les améliorations apportées, tant sur les camions que sur la future plate-forme extérieure, sont inspirées de l'activité réelle des salariés.

Lyon ont intégré les contraintes liées à l'activité du prestataire dès sa conception, anticipant les questions d'accès, les manœuvres avec le camion, les manutentions des bacs... », souligne Marjorie

LA PROPRETÉ SE MOBILISE EN RHÔNE-ALPES

En lien avec les actions impulsées par la branche professionnelle, la Carsat Rhône-Alpes propose aux entreprises une démarche coordonnée intégrant le programme de prévention des TMS. Celle-ci s'appuie sur le dispositif de formation-action APTMS associant des consultants référencés par la branche professionnelle et reconnus par l'Assurance maladie-risques professionnels et l'INRS. En complément, des temps en entreprises sont proposés: prédiagnostic et accompagnement à la mise

en œuvre des actions ainsi que pérennité de celles-ci. La démarche prévoit également des échanges entre pairs, pour partager et démultiplier les bonnes pratiques au sein de la profession. Le forum régional « Santé et sécurité au travail – Propreté », qui s'est tenu le 21 novembre à Saint-Priest, dans le Rhône, a été l'occasion de présenter ce dispositif intégré en présence des parties prenantes mobilisées: entreprises, services de santé au travail, Carsat, consultants et fournisseurs...

>>>

Poupet-Renaud, contrôleur de sécurité à la Carsat Rhône-Alpes et coordonnatrice du programme TMS Pros 2 pour GSF Mercure. Les bacs Dasri étant trop imposants et les salariés les jugeant peu pratiques dans les ascenseurs, ils ont été remplacés par de petits contenants.

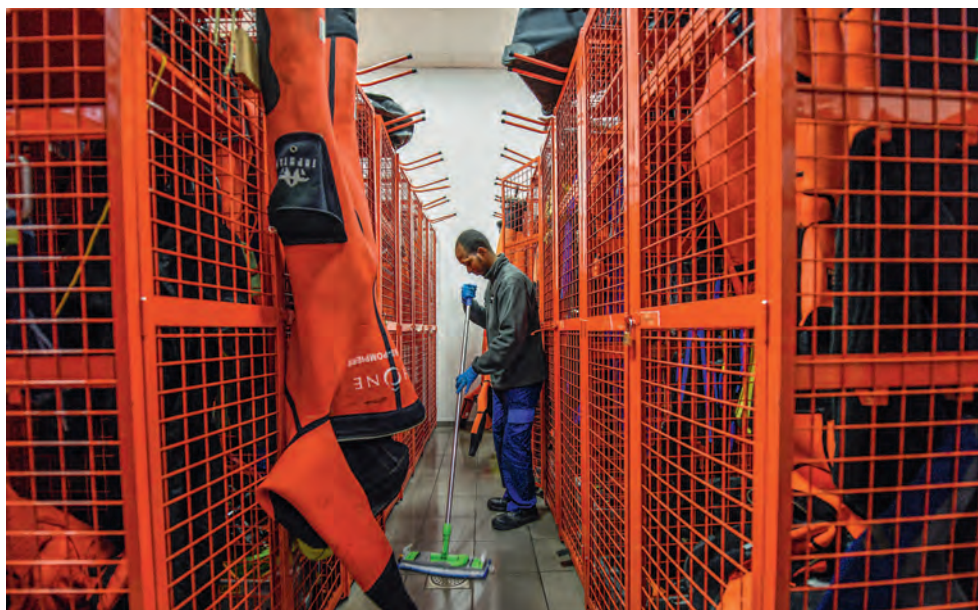
Sur la plate-forme, un laveur-retourneur de bac a été installé. « La désinfection des bacs est une tâche très physique. Mais l'emplacement du retourneur-laveur n'est pas pratique. La pression de l'eau est trop faible. On perd du temps », regrette le chef d'équipe. Message reçu : sur la nouvelle plate-forme, son positionnement sera plus stratégique. Et l'amélioration de l'efficacité du dispositif est à l'étude.

« La charge de travail augmentant, nous avons, à la demande de Smaïne, ajouté une personne à temps plein, complète Sylvain Truffet, chef d'établissement GSF Mercure. Les tournées ont

📷 À la conception de la caserne de pompiers Lyon-Confluence, les besoins inhérents à l'activité de nettoyage des locaux ont été pris en considération.

« La propreté arrive en bout de course dans la conception »

C'est une PME à taille humaine. 300 collaborateurs pour 180 ETP. À Brignais, à côté de Lyon, Rhonis est une société d'hygiène, propreté et services associés qui travaille pour l'industrie comme pour le tertiaire. « L'entreprise est intégrée à un groupe qui dispose d'une expertise sur l'ensemble des métiers liés à la gestion des bâtiments. Cette culture générale est un véritable atout car la propreté arrive souvent en bout de course dans la conception des bâtiments », regrette Philippe Galera, directeur général de Rhoni Group. Récemment, pour le marché de la nouvelle caserne de pompiers Lyon-Confluence, Rhonis a été écoutée, dès la conception, sur ses besoins : taux d'occupation du bâtiment, stockages, arrivées d'eau... Mais c'est encore exceptionnel. « Dans le métier, nous avons des enjeux de bien-être au travail, de recrutement, de fidélisation. Nous mutualisons les temps de travail et organisons les interventions de façon à avoir des mobilités cohérentes et une fidélité des salariés sur site très appréciée du donneur d'ordres », reprend-il. L'entreprise y gagne aussi sur la formation et la logistique d'approvisionnement des matières premières. Elle s'appuie sur des partenaires : la maison de l'emploi et de la formation de Lyon, au fait des particularités locales ; la Fédération des entreprises de propreté (FEP), qui a établi des bonnes pratiques nationales ; la Carsat, qui l'accompagne sur la santé et la sécurité au travail – l'entreprise a par exemple bénéficié d'une aide financière pour équiper les véhicules : grillage arrière, arrimage du matériel... ; les fournisseurs, impliqués sur la recherche d'outils ergonomiques ou encore la dilution des produits. Rien n'est acheté au hasard. Les équipements sont testés dans les centres des fournisseurs agréés, puis sur site.



© Guillaume J. Plisson pour TNR/S/2020

été réorganisées, en lien avec le client, pour éviter que des déchets stagnent dans les services qui ferment le vendredi à 16h et ne rouvrent que le lundi. » « Nous regardons le prestataire comme un partenaire qui nous aide dans la réalisation de nos missions. Ce dialogue permanent garantit la sécurité des agents et le maintien d'une prestation de qualité », atteste Évelyne Thomas.

Tester, ajuster...

À quelques kilomètres, à Vénissieux, un autre géant du secteur, Atalian, a, lui aussi, noué un partenariat solide avec un client, Bosch Rexroth, pour améliorer les conditions de travail de ses agents. « Travaillant avec

CAPITALISER POUR LES PROJETS FUTURS

« Il est important que les remarques partent du terrain, de ceux qui réalisent le travail. On ne peut pas avancer sans les équipes et chefs d'équipe. L'hôpital fonctionne comme une petite ville et nous n'avons pas d'autre chantier à cette échelle », explique Sylvain Truffet, chef d'établissement chez GSF Mercure. Pour lui, l'action menée avec l'Hôpital Lyon Sud pourra servir pour d'autres marchés, avec des structures du même type. Au niveau régional, GSF Mercure a deux coordonnatrices qualité sécurité environnement,

dont Manon Ros. Toutes deux ont été formées APTMS. « Nous voudrions que nos inspecteurs, à qui se réfèrent directement les chefs d'équipe, soient également formés APTMS », poursuit-il. Du temps leur a été octroyé en ce sens. En charge des objectifs commerciaux, l'inspecteur maîtrise le site, manage les équipes et a une vision panoramique sur l'activité. La volonté est de mettre en place ce binôme à double compétence (terrain et prévention) pour mener des actions coordonnées et enrichir le retour d'expérience.

la Carsat sur le projet TMS Pros, nous recherchions des sites où étudier le travail de nos agents, en étant accompagnés du client, avec lequel nous avons des activités connexes », explique Karine Guillaume, directrice d'agence Atalian. C'est Renée Rolland, formatrice interne Atalian et APTMS, qui s'est investie dans la mission. Renée Rolland est une passionnée. D'abord, elle est allée rencontrer une salariée volontaire, affectée au nettoyage des bureaux, pour lui présenter l'utilité de la démarche et lui soumettre un questionnaire. Puis elles ont pris rendez-vous pour la filmer pendant son travail.

Avec une baguette magique, que changerait-elle ? Deux choses : la difficulté de passer les portes avec le chariot et la collecte des déchets. « Depuis quinze ans, on fait des jolies poubelles partout, volumineuses, individuelles... et surtout pas pratiques ! L'agent a l'impression de passer son temps



© Guillaume J. Plisson pour l'INRS/2019

À l'occasion d'un réaménagement de ses bureaux, des zones tests pour améliorer la collecte des déchets ont été mises en place.

Rhône-Alpes, responsable du projet propreté. Il fallait en déterminer les causes racines, débattre de l'organisation, faire des propositions. » Les choix ont été finalisés avec les salariés. Utiliser par exemple des chariots plus petits.

« Nous regardons le prestataire comme un partenaire et ce dialogue permanent garantit la sécurité des agents et le maintien d'une prestation de qualité. »

à les vider. En regardant son film, la salariée a pris du recul », commente Renée Rolland. Puis tout le monde s'est retrouvé autour de la table. « Des espaces de discussion ont été mis en place avec le client sur ce qui peut faire tension dans le travail, complète Maud Artaud, ingénieure-conseil à la Carsat

Concernant la collecte, Bosch Rexroth a profité du réaménagement de ses bureaux pour concevoir une zone test. « Nous avons informé nos équipes des contraintes pour les agents de propreté et indiqué que nous mettrions en place une collecte sélective avec apport

collaboratif, détaille Georges Pascalon, responsable maintenance des bâtiments et installations générales chez Bosch Rexroth. Nos salariés disposent, sur leur bureau, d'un bac papier, qu'ils vident à leur convenance dans un collecteur dans le couloir. Pour les autres déchets, nous avons conservé une poubelle non plus individuelle mais par îlot de bureaux. » À l'usage, le juste compromis sur le nombre de poubelles et de collecteurs à prévoir devrait être trouvé. Avant un déploiement plus large.

Côté Atalian, Malika Djebbour, chef d'équipe n'a que de bons retours. « On gagne du temps pour mieux nettoyer les bureaux », confirme Danielle Garcia, agent d'entretien. Tous les deux jours, les collectes de papier dans le couloir sont réalisées par l'équipe « des garçons » qui se charge aussi des déchets de l'atelier. « Nous nous sommes lancés avec un client allié, estime Raphaël Vente, responsable QSE et méthode Sud-Est chez Atalian. On y gagne en performance globale en apportant une prestation plus intelligente, orientée vers la réponse aux besoins du client. » Un premier pas qui, pour Karine Guillaume, ouvre une voie : « Si nous proposons à d'autres clients une solution qui a fait ses preuves – y compris du côté de l'entreprise qui nous accueille – et réduit la pénibilité de nos agents sur des tâches répétitives du tertiaire, nous ne rencontrerons pas de levée de boucliers. » ■ G. B.

1. Déchets d'activités de soins à risques infectieux.

2. TMS Pros est un programme national de prévention de l'Assurance maladie-risques professionnels pour accompagner les entreprises ayant une sinistralité avérée sur le risque de TMS.

FORCE DE PROPOSITION

Chez Atalian, la région Rhône-Alpes est pilote pour la construction d'un modèle qui s'appuie sur la complémentarité des formateurs internes et des équipes QSE. « Il faut désormais développer le travail sur l'amont et intégrer les bureaux d'études et les achats, estime François-Xavier Manginot, coordinateur QSE chez Atalian. Les remontées de terrain et les expériences menées par exemple avec l'entreprise Bosch Rexroth doivent leur donner la possibilité d'être proactifs, de proposer des solutions de prévention dès le départ. »

MARCHER ENSEMBLE

« Il faut faire les choses collectivement, les partager, estime Philippe Galera, directeur général de Rhoni Group. La FEP nous y incite de plus en plus. Dans le programme d'accompagnement proposé par la Carsat, il y a également la volonté d'alléger la partie administrative du contrat de prévention et d'en réduire les délais. C'est très important pour une PME car la lourdeur administrative est parfois un motif de découragement. »

POURQUOI des prestations de propreté devraient-elles forcément être réalisées en horaires décalés, tôt le matin et tard le soir? « *J'ai connu ça par le passé. C'est extrêmement contraignant. J'avais une longue pause en milieu de journée. Depuis que je travaille pour Abc net, c'est 6 heures-14 heures tous les jours, du lundi au vendredi. C'est bien mieux, surtout avec un enfant.* » Comme beaucoup de ses collègues, Carole Le Mignon ne reviendrait en arrière pour rien au monde. Installée à Saint-Jacques-de-la Lande, en Ille-et-Vilaine, Abc net est une PME d'une cinquantaine de salariés, un peu atypique.

Spécialisée dans le nettoyage de bureaux, de copropriétés, de cabinets d'avocats ou encore de cabinets médicaux, elle a fait de la mise en place du travail en journée et en continu une condition *sine qua non* et l'un des symboles de son engagement RSE (responsabilité sociétale des entreprises). Quitte à refuser certains marchés. Car parfois encore, il faut affronter le scepticisme et les idées reçues. « *Pour fournir une prestation de qualité, les salariés doivent se sentir bien* », estime Yannick Foliard, gérant et créateur de l'entreprise. En 1997, lorsqu'il fonde Abc net, il n'a pas 30 ans, peu d'expérience mais sait déjà que la valeur humaine sera au centre de son projet. Cela passera par un souci permanent de l'amélioration des conditions de travail, la lutte contre le travail fragmenté et le temps partiel subi. Des points qui participent à l'attractivité de l'entreprise.

Un véritable lien avec les clients

Un peu avant 6 heures, toutes les équipes se retrouvent à l'entreprise. Après un passage aux vestiaires



« Nous ne sommes plus invisibles »

Implantée aux portes de Rennes, à Saint-Jacques-de-la-Lande, Abc net revendique son engagement en faveur du travail en journée et en continu. Une organisation qui profite à l'ensemble des parties prenantes, contribue à la reconnaissance des agents de propreté, lesquels bénéficient de meilleures conditions de travail et voient leur vie familiale et sociale facilitée.

pour enfiler sa tenue, chaque binôme prépare et charge ce dont il a besoin dans son véhicule et récupère les clés correspondant à sa tournée. « *Nous tenions à ce point de rendez-vous quotidien, un lieu d'échange pour que les salariés se connaissent et forment un collectif* », explique Christian Lamour, le directeur d'exploitation. Dans la matinée, les salariés prendront une heure de pause, à

leur convenance. La possibilité leur est laissée de revenir sur le site, où ils disposent de salles de pause, d'une cuisine, mais également d'une borne de jeux d'arcade et d'un flipper.

Abc net gère environ 450 chantiers, tous situés dans un rayon de 15 kilomètres. Parmi ses clients, beaucoup d'associations et de structures partageant des valeurs sociales fortes. Depuis plus de

ACCUEIL RENFORCÉ

Début 2019, Abc net a formé trois tuteurs. La veille de son arrivée, chaque nouvel embauché, à qui l'on a remis le règlement intérieur et un livret d'accueil, reçoit un SMS de l'un des tuteurs. Le jour J, celui-ci l'accueille, avec son binôme, pour faire un point d'une quinzaine de minutes et l'accompagner sur les premiers chantiers. Un accompagnement renouvelé régulièrement pendant la semaine. Après la première journée de travail, Pauline Le Costaouec, chargée de mission ressources humaines,

le reçoit pour un point d'étonnement. « *On fait le bilan de la journée, explique-t-elle. L'opération est répétée à une semaine, puis à un mois. Nous accueillons énormément de personnes qui n'ont pas d'expérience professionnelle dans le domaine. Elles viennent souvent vers nous pour les horaires de travail, en continu et en journée, ce qui est rare dans la profession. Cet accueil vise aussi à ce qu'elles ne se sentent pas perdues.* »

dix ans, la Fédération des entreprises de propreté de l'Ouest (FEP Ouest) se mobilise, avec les donneurs d'ordres publics et privés, en faveur du développement des prestations en journée, perçues comme un facteur-clé de progrès pour toutes les parties prenantes. Avec le recul, Abc net n'y voit que des avantages.

« Nous ne sommes plus invisibles. Je considère que les agents sont les ambassadeurs de l'entreprise, affirme Yannick Foliard. Voir le client, c'est lui donner la possibilité de nous dire qu'il a renversé un peu de café derrière le meuble et de nous demander directement de passer un coup d'éponge. Cela crée du lien. » La communication ne se fait plus uniquement par le biais d'un cahier de liaison, dans lequel sont consignées les différentes tâches et les remarques éventuelles. « Sans interruption dans la journée, on reste dans une bonne énergie de travail. Et puis le relationnel fait du bien. S'il faut rectifier quelque chose, on peut être réactif. Si le client est satisfait, il nous le dit. On sait pour qui on travaille. C'est bien plus valorisant », estime Nathalie Rommelaire-Blanchet, une agent de service.

En face, les retours sont également très positifs. « On travaille depuis 2008 avec le Fongecif. Au début, le directeur nous a expliqué qu'il y avait de la moquette partout, que l'aspirateur allait gêner les salariés au téléphone. Avec du matériel silencieux, une organisation discutée en concertation, nous sommes parvenus à un mode de fonctionnement qui satisfait tout le monde », reprend Yannick Foliard. Même son de cloche du côté du Relais, à Acigné, où les deux salariés d'Abc net passent l'autola-

que cela pose problème. « Ce discours sur les conditions de vie et le bien-être des collaborateurs correspondait aux valeurs de l'entreprise d'insertion que nous sommes », évoque Pascal Milleville, directeur général du site.

Des investissements réguliers

« Outre cet engagement en faveur du travail en journée, l'entreprise est très autonome sur le volet santé et sécurité au travail, que ce soit en matière de formation et d'accueil, de prévention du risque routier, d'aménagement des véhicules, ou de son engagement dans la lutte contre les troubles musculosquelettiques (TMS), constate Éric Jean, contrôleur de sécurité à la Carsat Bretagne. Elle a beaucoup investi en matériel. Nous l'avons notamment soutenue et accompagnée par le biais d'aides financières. » Ce fut le cas pour la mise en place de rampes en aluminium ou celle d'un hayon élévateur pour faciliter le chargement-déchargement du gros matériel dans les camions. Quatre remorqueurs pour la maintenance des poubelles de copropriété ont également été achetés.

Cela évite de tirer les bacs pleins du parking à la rue.

Depuis des années, les agents de service utilisent des franges microfibres pré-imprégnées, adaptables sur des balais légers. Ainsi, il n'est plus nécessaire de porter des seaux remplis d'eau, notamment dans les escaliers. Les gestes sont moins contraignants. L'essorage ne s'impose plus. L'entreprise utilise des produits écolabellisés, concentrés, dont la dilution est préparée à l'entreprise. Elle a mis en place une procédure d'accueil des nouveaux embauchés s'appuyant sur des guides de bonnes pratiques pour ses trois activités principales: le nettoyage des bureaux, le nettoyage des sanitaires et l'entretien des parties communes d'immeubles.

D'après un sondage réalisé par la branche en partenariat avec BVA, la propreté sur le lieu de travail est la première des priorités, aux yeux des français. « La profession souffre pourtant d'un déficit d'image, déplore Yannick Foliard. Notre philosophie et les engagements de l'entreprise sont aussi là: recréer de l'envie autour de ce métier qui est rythmé, vivant, riche... » ■ G. B.

📺 Le travail en continu et en journée est un facteur d'attractivité pour l'entreprise.

© Gaëlle Kerbaol/INRS/2019



REPÈRES

> **ABC NET**
emploi 60 personnes pour 46 ETP.

> **L'ÂGE MOYEN**
des salariés est de 37 ans. 75 % sont des femmes.

> **35 % ont plus de cinq ans d'ancienneté, 45 % entre un et cinq ans et 20 % moins d'un an.**



© Gaëlle Kerbaol/INRS/2019

COUP DE BALAI SUR LES TMS

« J'ai suivi la formation d'animateur de prévention TMS (APTMS) en 2014, se souvient Thierry Houal, responsable communication de l'entreprise. Ce dispositif nous a permis d'avoir une vision globale de la prévention des TMS, qui a été intégrée au quotidien. » C'est à partir de là que toute l'activité de l'entreprise a été décortiquée sous le prisme des TMS. Des analyses de chantier ont été menées, avec les agents de propreté. Elles ont permis, sur la base des contraintes observées, de proposer des

actions de prévention. « Il y a eu des choses tout bêtes, touchant à l'organisation, qui ont été modifiées, comme l'emplacement des poubelles, évoque-t-il. Parfois, la prise de conscience s'est traduite par la recherche de matériel plus adapté. » « Nous assurons une veille permanente, insiste Yannick Foliard. Nos fournisseurs sont aussi des partenaires qui nous font tester de nouveaux équipements. Mais nous sommes aussi très exigeants et à l'affût de tout ce qui peut aider les collaborateurs dans leur travail. »

Une corbeille suspendue contre les TMS

Confronté à des maladies professionnelles chez ses salariés chargés du ménage, le groupe de nettoyage Labrenne a réalisé en interne un modèle de corbeille à papier suspendue pour leur éviter d'avoir trop à se pencher. Après des essais au siège, le déploiement commence auprès des entreprises clientes.



© Philippe Costano pour l'INRS/2019

PARCE QU'ON n'est jamais mieux servi que par soi-même, l'entreprise EDS, filiale du groupe Labrenne spécialisée dans le nettoyage tertiaire, réfléchit en interne à des aménagements pour prévenir l'apparition de troubles musculo-squelettiques et de lombalgies auprès de son personnel de terrain. Basée à Gennevilliers, dans les Hauts-de-Seine, l'entreprise compte 1700 salariés et intervient dans des bureaux d'entreprises sur toute l'Île-de-France.

En 2013 a lieu une première rencontre avec la Cramif. À l'époque, la situation n'est pas florissante, avec des accidents du travail nombreux (douleurs au dos, chutes), ainsi que des maladies, principalement le

Les corbeilles suspendues évitent aux personnes chargées du ménage de se pencher continuellement pour vider les poubelles.

syndrome du canal carpien. Avec un fort taux d'absentéisme et des taux de cotisation en hausse, l'entreprise doit réagir. Elle est alors intégrée dans le programme national TMS Pros¹. « Les observations in situ ont montré que les femmes de ménage se penchent trois ou quatre fois pour vider une poubelle de bureau », décrit Pascal Poiron, contrôleur de sécurité à la Cramif. Cette situation de travail, identifiée comme la plus problématique pour le dos, est donc ciblée en priorité.

Analyser l'activité

En interne, des réflexions se lancent alors pour développer un nouveau type de corbeille. « Ce qui importe, c'est que les corbeilles soient surélevées et non au sol, insiste-t-il. Peu importe sur quoi elles reposent, le tout est que le support n'apporte pas de nouvelles contraintes de nettoyage ou de maintenances. » Le responsable des achats, Duarte Nune, et le cogérant, Philippe Caussin, portent le projet, avec le soutien de la Cramif et du médecin du travail. À partir de l'analyse du travail, plusieurs versions sont élaborées avant d'aboutir à l'actuelle corbeille à papier suspendue.

« On préfère parler de corbeille plutôt que de poubelle car elle est conçue pour la récupération des papiers », souligne Nathalie Leblanc, responsable santé du groupe Labrenne et personne-ressource formée en interne dans le cadre de TMS Pros. Des essais ont eu lieu entre 2017 et début 2019 pour recueillir les avis et impressions des utilisateurs. Présentes dans quasiment tous les bureaux au siège, ces corbeilles sont visiblement bien adoptées par les salariés. « Je préfère l'avoir de façon déportée, car mon bureau est déjà bien encombré », témoigne une salariée qui l'a installée sur une étagère, à portée de main. Pour peaufiner l'idée, un support en bois réalisé en partenariat avec un lycée technique voisin est d'ailleurs actuellement à l'essai.

Un déploiement dans les entreprises clientes est parallèlement mené depuis mi-2019. « On rencontre des résistances car cela change les habitudes, il y a les inévitables blocages face à la nouveauté, commente Nathalie Leblanc. Et l'on fait parfois face à des problèmes liés à la configuration du mobilier pour accrocher la corbeille. » Les corbeilles suspendues s'avèrent bénéfiques pour les agents en termes de postures de travail, et l'entreprise a désormais un rôle pédagogique à tenir auprès de ses clients pour les convaincre de leur intérêt afin qu'elles soient déployées à grande échelle. ■ C. R.

1. Voir note de bas de page, page 17.



© Philippe Costano pour l'INRS/2019

D'AUTRES RISQUES PROFESSIONNELS PRIS EN COMPTE

L'emploi des produits chimiques a également fait l'objet de réflexions au sein du groupe Labrenne. Deux constats ont été faits à la suite de l'observation des situations de travail : les transports et maintenances de bidons de produits pouvant atteindre jusqu'à 5 litres étaient contraignants, et leur conditionnement engendrait une surconsommation de produits ménagers. La solution est passée par l'achat de capsules prédosées. Ces capsules contiennent la quantité exacte du produit nécessaire par rapport au volume d'eau utilisé. Elles se percent lors du vissage sur le flacon, suppriment le contact direct avec les produits ménagers, sont beaucoup plus légères et recyclables une fois utilisées.

Avec plus de 44 000 collaborateurs et 180 implantations en France, le groupe Onet est un acteur important du secteur de la propreté. Annabelle Berenguer, directrice qualité, sécurité et environnement (QSE) du réseau services Onet, évoque la politique déployée en santé et sécurité.

« Valoriser les collaborateurs »

En quoi consiste la démarche Piloter Onet en prévention (Pop), lancée en 2015 ?

Annabelle Berenguer. ► Cette initiative a vocation à installer durablement une culture santé et sécurité au sein du groupe. Nous avons créé un rendez-vous annuel et, pour l'édition 2019, proposé aux collaborateurs un concours d'affiches. Plus de 200 projets nous sont parvenus et les trois meilleurs seront récompensés. Les collaborateurs à l'origine de la démarche participeront à un escape game sur la prévention, construit à partir d'un scénario adapté à nos métiers. Plus largement, les douze meilleurs projets seront utilisés lors d'actions de communication afin de valoriser le travail des collaborateurs et leurs idées.

Par quels autres moyens faites-vous vivre la prévention au quotidien ?

A. B. ► Nous pouvons compter sur un engagement fort de la direction. Onet s'est donné l'ambition de réduire significativement le taux de fréquence, soit le nombre d'accidents de travail avec arrêt par million d'heures travaillées. Nous avons certifié une quarantaine d'agences selon le référentiel Mase (Manuel d'amélioration sécurité des entreprises), qui repose sur la mise en place d'une organisation visant à

prévenir l'apparition des accidents et situations dangereuses. Cela passe par des causeries, des flash infos, l'envoi de documents sur la santé et la sécurité avec le bulletin de paie. Dans nos métiers, le responsable de secteur n'est pas toujours à proximité du collaborateur qui réalise la prestation... Nous avons instauré cette année des entretiens de retour après arrêt de travail pour que le salarié fasse le point avec son directeur d'agence. Des visites comportementales de sécurité permettent également à un encadrant d'observer le collaborateur sur le terrain. 4 500 ont ainsi été conduites en 2019, avec à l'issue un temps d'échange sur les points positifs et les situations à risque détectées. L'idée est de créer du lien et surtout pas de sanctionner. Chaque visite donne lieu à un plan d'actions. Nous déployons également les fiches alertes, grâce auxquelles les collaborateurs peuvent signaler d'éventuels dysfonctionnements auprès de leur encadrement ou de la structure QSE de l'agence.

Vous menez également des actions plus larges, vis-à-vis de risques majeurs...

A. B. ► Oui, avec le Fare Propreté¹ et l'Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel, nous avons formé des animateurs de prévention des troubles musculosquelettiques



REPÈRES

> **ONET PROPRETÉ et services dispose de plus d'une centaine de collaborateurs QSE répartis sur le réseau, à la direction centrale ou en régions ainsi que sur les sites pour lesquels sont réalisées des prestations spécifiques : chantiers ferroviaires, milieux industriels sensibles, entreprises agroalimentaires...**

(TMS) à l'analyse ergonomique des postes. Ils réalisent au moins deux analyses de postes par an. Nous échangeons avec les Carsat, dans le cadre du programme national de prévention TMS Pros. Des équipements (balais télescopiques légers, sabres sur perche pour le dessus des armoires...) sont régulièrement testés par nos équipes.

Il y a deux ans, nous avons lancé des produits biotechnologiques associés à une solution logistique. Des centrales de dilution sont implantées dans nos agences ou chez nos clients. Ainsi, nous avons défini un standard avec des produits écoresponsables, sans danger, sans odeur. Début 2020, nous sommes à 75% de déploiement chez nos clients et visons les 95%, en réfléchissant à des solutions adaptées pour le secteur médical ou certaines industries. Enfin, nous encourageons les interventions de nos agents en journée. Ce changement de modèle renforce l'efficacité et permet de repositionner la prestation. Celle-ci s'accompagne de l'utilisation d'outils connectés (détecteurs de consommables, sanitaires connectés qui laissent au client le soin de signaler un besoin d'intervention...). Les flux sont optimisés et le collaborateur prépare son chariot en fonction du besoin, sans charge inutile. Tout le monde y gagne. ■

Propos recueillis par G. B.

NOTES

1. Le Fare Propreté est le fonds d'innovation qui a pour objectif d'accompagner et de soutenir le développement économique et social des entreprises de propreté.

FORMATION

Onet learn est une application déployée auprès des collaborateurs. Des vidéos courtes visant à les accompagner dès leur arrivée dans l'entreprise sont mises à disposition. Il s'agit de parcours de formation animés, sans paroles, utilisant l'image pour promouvoir les bonnes pratiques. 156 nationalités sont représentées au sein du groupe. Plus d'une centaine de vidéos sont aujourd'hui disponibles, les encadrants étant chargés de relayer l'information auprès des agents afin d'ouvrir le dialogue.

UN STANDARD POUR L'ENTRETIEN

Des armoires fermées « Dilumob » contiennent les produits d'entretien concentrés et la station de dilution. Cette solution, basée sur l'utilisation de produits qui préservent la santé des occupants et des agents, a été pensée pour simplifier le quotidien des chefs d'équipes. Ceux-ci réalisent les dilutions adaptées aux besoins du site et mettent en place les flacons réutilisables sur les chariots. Ainsi, l'entreprise a également réduit de 30% la consommation de plastiques liée à l'activité. Sur les cinq prochaines années, 2 millions de bouteilles seront économisées.

Ces mains qui remettent les rames à neuf

Elles représentent la branche ferroviaire d'Onet. Les équipes d'Onet Propreté et Services du technicentre de Châtillon, dans le département des Hauts-de-Seine, assurent le nettoyage des TGV circulant sur l'axe Atlantique. Des interventions sur site, mais également en gare de Paris Montparnasse et en circulation.

« **C'EST ICI** que l'on travaille, mais nous ne sommes pas vraiment chez nous. » La caractéristique majeure des interventions menées par l'entreprise Onet Propreté et Services, au technicentre de Châtillon, dans les Hauts-de-Seine, tient en un mot : coactivité. Tous les trois jours, en moyenne, les TGV circulant sur l'axe Atlantique font escale sur le site et sont nettoyés par ce prestataire de la SNCF. Le technicentre, où sont également réalisées diverses prestations de maintenance, est propriété de l'entreprise ferroviaire. Elle seule est décisionnaire quant aux aménagements et à la planification des interventions pour la centaine de rames concernées.

Un entretien court – environ une heure pour 16 agents mobilisés – doit rendre la rame exploitable (lavage des vitres, tablettes, sièges, sanitaires...), tandis qu'une opération approfondie – deux heures à 25 personnes – consiste à la remettre dans son état d'origine. Moquettes shampooonnées, elle doit être impeccable du sol au plafond. Pour la partie extérieure, les TGV passent à la « machine à laver », mais des opérations ponctuelles (façade avant, retrait des tags...)



© Gael Kerbaol/INRS/2019

sont réalisées à la demande du client. D'autres équipes d'Onet Propreté et Services assurent le nettoyage des trains en gare de Paris Montparnasse et à bord des trains en circulation.

Un lien indispensable avec le donneur d'ordres

« Notre personnel sur le technicentre travaille en 3x8 sans roulement. En période normale, on reçoit jusqu'à 20 rames par vacation, avec une prise en charge

répartie entre trois équipes, précise Jessica Le Goff, responsable qualité, sécurité et environnement (QSE) de l'agence Onet Propreté et Services Châtillon. L'entreprise ferroviaire nous donne une visibilité de la charge de travail la veille pour le lendemain et nous adaptons les effectifs, avec des intérimaires quand c'est nécessaire. Si nous n'avons pas la main sur les infrastructures, nous veillons à faire connaître nos besoins, le plus tôt possible. » Car quand les choses



REPÈRES

> **CHARGÉE** du nettoyage des TGV circulant sur l'axe Atlantique, l'agence Onet Propreté et Services Châtillon regroupe 200 personnes au technicentre de Châtillon, 85 en gare de Paris Montparnasse et 40 en circulation.

ORGANISATION

La direction QSE régionale d'Onet définit des objectifs annuels en santé et sécurité au travail. Elle met notamment à disposition des outils de gestion tels qu'un logiciel pour le suivi et l'analyse des accidents du travail.

LE CONTACT AVEC LES USAGERS

Les agents de propreté intervenant dans les trains en circulation sont exposés à des risques spécifiques liés à la présence de voyageurs. Incivilités, menaces, agressions verbales ou physiques... Ils peuvent être mal accueillis ou même sollicités pour réaliser des tâches qui ne relèvent pas de leurs attributions. Avec l'organisme de formation et de conseil du secteur hygiène, propreté, environnement (Inhni), ils sont formés pour appliquer les bon gestes : quelles sont les règles de comportement à adopter face aux usagers pour entretenir de bonnes relations, comment se positionner et réagir face à un voyageur mécontent ou qui exige une intervention ne relevant pas des aptitudes de l'agent, quelle attitude adopter pour éviter qu'une situation ne s'envenime, etc.

ne sont pas pensées en amont, faire avancer un sujet nécessite du temps et de la persévérance.

La gestion de la coactivité est une préoccupation quotidienne. « *Sur le site, il y a des caténaires sous haute tension, des TGV en mouvement, les agents traversent les voies avec du matériel* », reprend la responsable QSE. Évidemment, des procédures sont définies dans le plan de prévention obligatoire établi avec le client, en vue de prévenir les risques identifiés. Néanmoins, certains sujets restent scrutés de près. C'est le cas du risque de chute lors des montées ou descentes des rames.

En 2018, deux accidents – heureusement sans gravité – sont survenus. Jessica Le Goff s'est rapprochée des services QSE du donneur d'ordres, pour en faire l'analyse. Dans le même temps, alors qu'elle est ciblée dans le cadre du programme TMS Pros¹ de l'Assurance maladie-risques professionnels, l'entreprise de propreté reçoit la visite du contrôleur de sécurité de la Cramif. Le risque de chute est à nouveau relevé et la Cramif adresse un courrier à la société ferroviaire, pour que soient mises en place des mesures de protection collective. « *Ensemble, nous avons travaillé sur un prototype de garde-corps pour les voies surélevées sur fosse, indique Jessica Le Goff. L'implantation, la hauteur et la distance à la fosse, pour ne pas gêner le travail, ont été discutées avec les équipes.* »

Pour prévenir le risque de déplacement des rames, des boîtiers de protection sont présents : chaque intervenant insère une clé afin d'isoler la voie et de bloquer numériquement le départ du train. Pour les travaux sous caténaires, le client a lancé une étude et mesuré

toutes les hauteurs de câbles sur le site. Lors du nettoyage de la face avant des trains, deux types de perches sont utilisées : en métal, gainées et alimentées en eau, ou en bois. Une dimension maximale de la perche de 2 mètres ou 3 mètres est fixée suivant la zone d'intervention. Par ailleurs, au moins un mètre doit être laissé entre le point d'accès le plus haut et la caténaire. Tous les agents réalisant la prestation sont formés au risque électrique ferroviaire.

Des changements inattendus

Concernant l'intérieur de la rame, l'arrivée des TGV low cost et haut de gamme a changé un peu la donne. En ne facilitant pas forcément le travail. « *Il n'y a plus de poubelles individuelles. On retrouve des déchets cachés partout, collés sous les tablettes, coincés entre le siège et la cloison* », signale Aoua Keita, chef d'équipe. Les voyageurs font parfois preuve d'une inventivité... désarmante ! Une poubelle par compartiment, c'est trop peu. L'entreprise en a informé la société de transport. Il faut par ailleurs renforcer leur visibilité.

Autre point sensible : le retournement des sièges. « *Ils doivent toujours être dans le sens de la marche en première. Pour nous, c'est plus de travail* », reprend la salariée. « *Sur les nouvelles rames haut de gamme, le pied de siège noir laqué est très salissant. Il faut systématiquement se baisser pour le nettoyer. Quant aux TGV low cost, ils roulent plus longtemps avant de venir sur site et arrivent très encrassés* », ajoute Aminata Barry, une autre chef d'équipe. Le temps réservé à la prestation, lui, est resté le même.

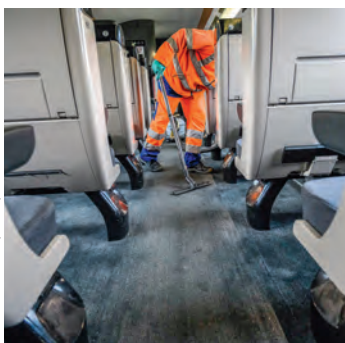
📷 Pour les travaux sous caténaires, une dimension maximale de la perche est définie et des consignes d'intervention sont établies.

« *On a malgré tout du bon matériel. Les produits d'entretien n'ont plus d'odeur* », reconnaissent les deux femmes. L'entreprise utilise des produits concentrés homologués par le service propreté de la société ferroviaire, et sans danger. « *Les contraintes pour notre activité n'ont pas été suffisamment anticipées lors de la conception des nouvelles rames, regrette Jessica Le Goff. Pour autant, la directrice propreté du client sur l'axe Atlantique est attentive et ne prend pas uniquement une posture de donneur d'ordres. Il y a un souci commun d'amélioration des conditions d'intervention.* » ■ G. B.

1. Voir note de bas de page, page 17.



© Gaël Kerbaol/INRS/2019



© Gaël Kerbaol/INRS/2019

ESSAIS

En 2019, à la suite d'une proposition de la Cramif, des essais ont été menés avec une solution alternative et écologique de nettoyage de certaines surfaces textiles à la vapeur sèche, afin de limiter la fatigue, les gestes répétitifs et l'utilisation de produits chimiques. L'appareil diffuse la vapeur à une température et une pression idéales, si bien que l'agent n'a qu'à passer un coup de chiffon, sans frotter. Si du côté de l'entreprise Onet Propreté et Services, la solution était jugée pertinente, la société ferroviaire ne l'a pas retenue, par crainte de dégrader l'ignifugation des matériaux. Les recherches menées conjointement par le client et le prestataire restent néanmoins nombreuses. Actuellement, une solution de produits enzymatiques en capsule est par exemple à l'étude pour l'entretien des sanitaires. Elle permettrait de réduire les manutentions et de faciliter le travail des agents, notamment ceux intervenant dans les trains en circulation.

Allo Nettoyage teste une nouvelle solution pour laver les vitres en hauteur sans risque de chutes. La Carsat Nord-Est a participé financièrement à l'achat de ce système qui s'avère bénéfique également dans la prévention du risque chimique et des troubles musculosquelettiques.

Télescoper les chutes de hauteur

« **JE SUIS IMPRESSIONNÉ** par le système », reconnaît Francis Monnet dans un sourire. L'agent de service qualifié chez Allo Nettoyage est en train de tester une nouvelle façon de laver les vitres. À l'entrée du palais des sports Jean-Weille, à Nancy, les plus imposantes se trouvent à cinq mètres de haut, mais Francis Monnet accomplit sa tâche les pieds bien ancrés sur la

Les perches permettent d'accéder sans efforts et depuis le sol à toutes les vitres et évitent les risques de chutes de hauteur.

terre ferme. Il utilise une perche télescopique en fibre de carbone, reliée par un tuyau à un système de filtration d'eau embarqué dans une camionnette.

L'entreprise familiale Allo Nettoyage emploie 160 salariés qui interviennent sur de nombreux chantiers de nettoyage et d'entretien dans le Grand-Est. Principalement dans des locaux professionnels. Quatre salariés procèdent au lavage des vitres. « Pour les vitres hautes, nous utilisons des nacelles afin d'assurer la sécurité des salariés », explique Julien Gutfreund, directeur d'Allo

semblent aller au-delà: absence de produits chimiques, réduction des gestes répétitifs et des ports de charges. « C'est la première fois que la Carsat Nord-Est finance ce type d'équipement, dans le cadre d'un contrat de prévention signé avec l'entreprise en 2019 », explique Iliizabete Magalhaes-Antoine, contrôleur de sécurité à la Carsat Nord-Est.

Francis Monnet est le premier agent de l'entreprise à tester l'équipement. Le fournisseur du système embarqué l'a formé à son utilisation et à sa maintenance. Il suffit de remplir la réserve avec de



© Gaëlle Kerbaol/INRS/2019

« Même sans produit chimique, le résultat est bon. »

Nettoyage. Et quand, pour des raisons d'accessibilité, ce n'est pas possible, nous sous-traitons cette activité à des cordistes. »

Certains chantiers de lavage de vitres de l'entreprise peuvent se situer très haut. C'est pour limiter le risque de chutes de hauteur que le directeur de l'entreprise s'est intéressé à une nouvelle solution de nettoyage des vitres depuis le sol. Les bénéfices pour les salariés

l'eau du robinet à l'aide d'un tuyau, ce qui évite de porter des seaux et des bidons d'eau. « Il y a des filtres et du sable à changer régulièrement dans la camionnette », explique-t-il. L'eau passe par cinq filtres, elle est donc très pure. « On s'affranchit ainsi de l'utilisation de produits nettoyants, qui sont souvent des irritants, c'est donc un plus pour la protection de la santé de nos salariés », apprécie Julien

LIMITER L'EXPOSITION AUX PRODUITS CHIMIQUES

Afin d'éviter le contact cutané des agents d'entretien avec le produit chimique concentré, Allo Nettoyage s'est mis il y a six mois à utiliser des mini-centrales de dilution. Elles se présentent comme des pulvérisateurs avec un réservoir d'eau, rempli par le salarié, et une cartouche de produit concentré, jetable. Elles existent pour des désinfectants, des détartrants, des nettoyeurs pour les vitres et les surfaces... Cela évite aussi les erreurs de dilution car le dosage

se fait automatiquement lors de l'utilisation du produit. Celui-ci est vaporisé sous forme de mousse et ne produit pas d'aérosols, ce qui permet aussi d'éviter l'exposition des salariés aux produits par voie respiratoire. « Les mini-centrales limitent aussi le port par les agents des bidons de 5 l de produits concentrés », note Julien Gutfreund.

Gutfreund. Et cela nous permet de répondre à des appels d'offres de chantiers de nettoyage de plus en plus exigeants sur les aspects environnementaux. » « Même sans produit chimique, le résultat est bon », constate l'agent.

« J'ai beaucoup moins de gestes à faire », apprécie Francis Monnet. Un seul passage suffit pour nettoyer les vitres contre trois par la méthode classique : un premier pour le lavage, un second avec la raclette et enfin le passage d'une lingette, avec la nécessité, entre chaque étape, de changer l'embout. Moins de mouvements répétitifs du poignet et du bras, et donc moins de risques de troubles musculosquelettiques (TMS), tout comme un gain de temps.

Un système flexible

« Nous avons déjà acheté trois perches de 3 m, 8 m et 15 m. Elles pèsent entre 900 g et 2,4 kg, précise le directeur d'Allo Nettoyage. Et nous allons sûrement investir dans celle de 20 m. » Cela permettra de limiter le recours aux cordistes. Grâce à ce système, et à son tuyau de 100 m enroulable, à peu près tous les chantiers de nettoyage de vitres seront désormais accessibles. Et ce sans nécessiter le recours à une nacelle, que l'entreprise doit louer sera également. « Limiter le recours à ces engins facilitera l'organisation du travail au sein de l'entreprise », estime Julien Gutfreund.

Grâce aux deux arrivées d'eau, les salariés peuvent continuer à travailler en binôme comme ils en ont l'habitude. Le système peut aussi chauffer l'eau jusqu'à 60°C. « Nous n'avons pas encore testé cette option, mais elle pourrait permettre de nettoyer les vitres même en hiver... et ainsi de mieux répartir

la charge de travail sur l'année », anticipe-t-il. Cette activité connaît en effet un pic à la belle saison. Pour les vitres les plus hautes, les salariés peuvent enfileur un harnais qui supporte la perche et stabilise leurs gestes. L'entreprise a également investi dans des lunettes avec miroirs : « En regardant en face on voit en l'air et on n'a pas besoin de pencher la tête en arrière : une belle trouvaille ça aussi », témoigne Francis Monnet.

📺 Le véhicule dont disposent les agents permet de chauffer l'eau jusqu'à 60°C. Le système d'approvisionnement en eau est doté de deux sorties afin que les salariés puissent continuer à travailler en binôme comme ils en ont l'habitude.



© Gaël Kerbaol/INRS/2019

« Il est possible aussi de mettre une caméra au bout de la perche pour éviter d'avoir à lever la tête, ajoute Julien Gutfreund. On le testera peut-être. » Après avoir fini les vitres extérieures, l'agent s'attaque aux encadrements et aux bardages. « Ça fonctionne aussi », se réjouit-il. « Nous allons acquérir une brosse spécifique, qui épouse la forme des bardages », ajoute le chef d'entreprise. Pour nettoyer la face intérieure des vitres, Francis Monnet enfiler un sac à dos, contenant un réservoir d'eau de 5 l qu'il a rempli d'eau purifiée dans le camion. Il le raccorde à une perche, extensible

taine technique pour ne pas laisser de traces de produit nettoyant. Cela ne semble pas être le cas avec l'eau pure », indique Julien Gutfreund. « Il existe beaucoup de matériel innovant dans les métiers du nettoyage, note le chef d'entreprise. Nous en testons dans toutes les activités de l'entreprise, afin de répondre aux enjeux importants en santé au travail de notre secteur », souligne-t-il. Chaque chantier de nettoyage présente ses spécificités : les solutions pour améliorer les conditions de travail ne sont donc pas toujours les mêmes, mais s'adaptent aux besoins des agents d'entretien. ■ K. D.



© Gaël Kerbaol/INRS/2019

ALLO NETTOYAGE

- Allo nettoyage est une entreprise familiale, créée en 1997. Elle compte aujourd'hui 160 salariés. Ses chantiers s'étendent à toute la région Grand Est : nettoyage et entretien de vitres, de moquettes et tapis, de sols et de surfaces de travail.
- La société d'entretien est également spécialisée dans le bionettoyage dans le milieu médical. Elle intervient dans des pôles de santé, des cabinets médicaux ou encore des pharmacies.
- Certains chantiers de nettoyage de vitres traités par Allo nettoyage atteignent plusieurs dizaines de mètres.