

Les détergents, de tous types, sont acceptés dans les zones à risques. Ils doivent être biodégradables. Il faut sélectionner le détergent le mieux adapté au revêtement choisi, voire le désinfectant le mieux approprié au contaminant redouté restant compatible avec le type de revêtement en place (les produits à base de chlore peuvent être préjudiciables à certaines surfaces et sans effet notable de dégradation sur d'autres).

Des désinfectants sont recommandés dans des zones à risques de biocontamination. Ils doivent répondre à certaines caractéristiques aussi bien dans leurs critères de choix que pour leurs méthodes de mise en oeuvre et d'application (cf. Guide du bionettoyage, normes AFNOR et européennes).

2.3.3. Les matériels

Le degré de risque de contamination dans certaines zones (zones IV et III) devrait conduire à une procédure spécifique pour l'introduction de machines. Une attention particulière sera apportée à la constitution (matériaux) et à la maintenance (nettoyabilité) des chariots, s'il est fait usage de ceux-ci.

Les instruments utilisés dans des zones à risques de contamination importante (zones 4 et 3) doivent être faciles à nettoyer et à désinfecter, en matériau non poreux, et ne pas émettre de particules.

Dans le cas du balayage humide, les gazes doivent être en intissé et de préférence à usage unique. Pour le lavage, les franges doivent être lavables en machine, désinfectables et non réutilisables immédiatement (séchées avant leur réutilisation). Les méthodes type serpillère ou Faubert, où l'accessoire de lavage sali est réutilisé dans une solution qui se sature elle-même en salissures, doivent être rigoureusement proscrites dans les zones à risques II, III et IV.

En zone protégée, les tissus d'essuyage et de lavage, les lavettes et chiffonnettes, les raclettes à main ou autres petits accessoires manuels doivent être choisis selon des critères spécifiques en fonction de l'activité dans la zone. Ces accessoires ne doivent pas être en eux-mêmes et dans leur utilisation une source de contamination.

2.3.4. Les méthodes de nettoyage

Le choix de la méthode sera fonction de la nature des salissures rencontrées, des contaminants redoutés, du degré de risque existant dans la zone, de la nature et des états de surface des revêtements, d'un degré d'encombrement.

2.4. Qualification et formation du personnel d'entretien

La compétence du personnel de nettoyage travaillant dans une zone à risques de contamination doit être adaptée au type et au degré de risque afin d'assurer l'efficacité optimale du travail demandé. Un personnel qualifié et formé permet aussi de prévenir la dissémination des contaminants à partir de sources humaines (peau, voies respiratoires supérieures) ou environnementales (surfaces, textiles, fluides..) mais aussi de ne pas interférer avec le bon fonctionnement des équipements et des installations.

2.4.1. Qualification du personnel

Le choix des intervenants dépend de leur propre qualification et de leur motivation vis-à-vis des zones à risques de contamination.

Le niveau de qualification prend en compte les compétences (essentiellement techniques), le niveau de complexité des opérations à réaliser et les degrés d'autonomie, de décision et d'anticipation du personnel.

Le personnel intervenant dans les zones à risques doit être conforme à la nouvelle grille de classification de la « filière exploitation » de la convention collective des entreprises de propreté. Cette dernière permet de distinguer :

Le personnel d'exécution.

Les agents de propreté (AP) exécutent des travaux à partir de consignes précises et impératives, tant au niveau des méthodes de travail et règles de sécurité qu'en ce qui concerne les matériels et produits à utiliser.

Les agents spécialisés de propreté (ASP) mettent en oeuvre des méthodes de travail connues à partir de consignes précises et nécessitant des connaissances spécialisées techniques et/ou liées à un environnement spécifique.

Les agents qualifiés de propreté (AQP) exécutent des travaux qui nécessitent la mise en oeuvre de connaissances professionnelles des matériaux, produits, matériels et modes opératoires pour apprécier la conformité du travail exécuté aux objectifs et résultats fixés. Les connaissances professionnelles peuvent être acquises par formation initiale, continue ou par expérience.

Les chefs d'équipe.

Le chef d'équipe 1 (CE 1) assure la coordination d'une équipe et la bonne exécution des travaux à partir de directives précises et impératives. Il veille au respect de la discipline et des consignes de sécurité. Il participe aux travaux.

Le chef d'équipe 2 (CE 2) assure à partir des directives données la distribution du travail et la bonne exécution des travaux et la coordination d'une équipe de salariés des qualifications AP, ASP et AQP. Il participe aux travaux. Il assure également le respect de la discipline et des consignes de sécurité.

Les agents de maîtrise.

Il s'agit du personnel qui exerce, conformément aux directives données, des fonctions techniques, commerciales et/ou d'encadrement, liées à la préparation, à la réalisation, au suivi des interventions et cahiers des charges nécessitant des connaissances professionnelles acquises par formation initiale ou continue, ou par expérience. Leurs fonctions impliquent de prendre des décisions, dans la limite de la délégation donnée, qui peuvent avoir des conséquences sur l'organisation du travail, les moyens, les matériels et les coûts.

2.4.2. Formation du personnel

La formation professionnelle des agents assurant le nettoyage d'un établissement comportant des zones à risques doit être adaptée à la nature et au degré du risque. Elle comprend, d'une part, une formation de base et, d'autre part, pour les zones où la contamination a un caractère prédominant, une formation complémentaire exigée par l'acheteur qui en fournit alors les éléments (règles de sécurité, règlement intérieur, dispositions propres à une zone...).

Lorsqu'il est fait appel à un organisme de formation, il est nécessaire de se reporter aux normes AFNOR sur la formation professionnelle :

– X 50-750 (avril 1992) Terminologie.

La présente norme vise la clarification des concepts utilisés par les clients et les prestataires de formation ;

– X 50-756 (avril 1992) Demande de formation : cahier des charges de la demande.

Cette norme définit un cahier des charges relatif à l'expression de la demande de formation. Par ses spécifications, ce document vise à améliorer la clarification d'une demande de formation émanant d'une entreprise et s'adressant à des prestataires de formation ;

– X 50-760 (avril 1992) Organisme de formation : informations relatives à l'offre.

Cette norme définit les critères facilitant l'expression claire d'une offre de formation. Elle s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la prestation des organismes de formation.

La formation du personnel de nettoyage des zones à risques repose sur une triple composante :

- la compétence du ou des formateurs ;
- un programme de formation ;
- l'évaluation de la formation.

La compétence des formateurs.

Les formateurs, internes ou externes à l'entreprise, intervenant dans l'action de formation doivent avoir des compétences à la fois pédagogiques et techniques.

Les formateurs doivent être capables d'aborder des domaines scientifiques souvent complexes et abstraits pour le personnel de nettoyage et donc d'atteindre les objectifs pédagogiques avec les stagiaires (« savoir transmettre »).

Les formateurs doivent avoir une connaissance spécifique et une expertise appropriée du domaine d'application, des équipements et produits et des problèmes de contamination. Pour les applications spécifiques, les formateurs peuvent être un hygiéniste industriel, un hygiéniste hospitalier, un pharmacien, un ingénieur de l'industrie agro-alimentaire, un ingénieur chimiste, un toxicologue...

La formation est donnée soit directement au personnel travaillant dans la zone à risques, soit à des formateurs appartenant à l'établissement. La formation est donnée de préférence sur le lieu de travail, ou à l'extérieur pour les aspects théoriques uniquement.

Pour les zones à risques II ou plus, leurs compétences techniques doivent couvrir les domaines suivants :

- contamination de l'environnement, appliquée à l'établissement ;
- système ADPCM ;
- procédures spécifiques de nettoyage.

Dans le cas d'un organisme de formation extérieur à l'établissement, le programme de formation et les curriculum vitae des formateurs sont fournis au responsable de l'établissement.

Le programme de formation.

Il doit être adapté aux différentes zones à risques et validé par l'équipe ADPCM ou par des personnes compétentes.

Le cahier des charges fixant les modalités d'exécution de l'action de formation entre l'entreprise et l'organisme de formation définit les objectifs de formation, c'est-à-dire ce que les formés doivent être capables de faire dans les situations de travail demandées (compétences).

Les objectifs suivants peuvent être préconisés : le personnel d'entretien devrait avoir acquis, à la fin de sa formation, des connaissances théoriques et pratiques pour travailler dans un établissement comportant des zones à risques.

La liste des thèmes souhaités pour la formation en zones à risques sont les suivants :

Connaissances théoriques.

Les connaissances théoriques, nécessaires pour travailler dans une zone à risques, s'accroissent en fonction du degré de risque et du type de contamination.

Zone I : connaissance du lieu de travail et des risques liés à l'activité, c'est-à-dire :

- les établissements de soins et de santé ;
- la fabrication de matériel médical ;
- les industries pharmaceutiques ;

- la production de réactifs biologiques ;
- l'industrie agro-alimentaire ;
- la biotechnologie et la génétique microbienne ;
- la fabrication de réactifs et de matériaux ultra-purs ;
- les laboratoires de contrôle ;
- les industries électronique et spatiale ;
- ...

Lecture des consignes de sécurité et compréhension des idéogrammes.

Zone II : définition, détermination et reconnaissance des zones à risque :

- connaissances sur les différents paramètres définissant les zones à risques ;
- principes de la démarche ADPCM et des zones à risques (si la zone considérée le nécessite) ;
 - évaluation du risque ;
 - définition du diagramme ;
 - connaissance des différentes étapes du système ADPCM.

Zones III et IV : connaissances spécialisées sur les problèmes de contamination adaptés au domaine spécifique d'application.

Dans le cadre de la biocontamination, les connaissances spécialisées portent sur la microbiologie de l'environnement :

- définition de termes microbiologiques fondamentaux (par exemple : biocontamination, particules biologiques viables, bioaérosol...)
- les micro-organismes de la biocontamination (bactéries, virus, champignons, parasites) : structure, vie dans l'environnement ;
- adhésion bactérienne sur les surfaces (biofilms) ;
- sources de la biocontamination : êtres humains et supports inertes ;
- voies de transmission des micro-organismes.

Quelle que soit la zone à risques, la connaissance et la compréhension des équipements, matériels et procédures utilisés seront adaptés au niveau de propreté requis.

Connaissances pratiques.

Le personnel d'entretien est également formé en situation dans les zones à risques. Les objectifs de cette formation pratique sont :

1. Application des connaissances et de la compréhension des zones à risques *in situ*.
2. Auto-discipline et auto-contrôle dans les zones à risques (organisation du travail)
3. Limites des interventions dans les zones à risques.
4. Contrôle de qualité sur le terrain.
5. Evaluation des résultats sur le terrain.

L'évaluation de la formation.

A la fin de la formation, le personnel travaillant dans une zone à risques doit subir un contrôle de connaissances qui permet de vérifier si les objectifs de la formation ont été atteints. Le stagiaire doit être capable de répondre à un questionnaire d'évaluation des résultats de la formation proposé par l'équipe de formation et établi en synergie avec le client demandeur. Ce questionnaire porte sur le programme théorique, adapté à chacune des zones à risque de l'établissement, et à l'application sur le lieu de travail.

Un certificat d'aptitude à travailler dans une zone à risque particulière (niveau de capacité) est délivré par le dispensateur de formation à l'opérateur et à l'entreprise de nettoyage dont il dépend. Il doit habiliter une personne à travailler en zones à risques sous réserve que les contrôles *in situ* soient satisfaisants eux-aussi après la formation. Dans le cas inverse, une formation complémentaire doit être assurée.

Le responsable de l'établissement peut s'assurer de l'adéquation de la formation fournie à son personnel, en fonction de la zone à risques où il travaille. Un questionnaire d'évaluation ou une évaluation de la pratique de la personne sont utilisés.

2.5. Diagramme des paramètres du nettoyage

Le diagramme des paramètres à prendre en compte pour élaborer un cahier des charges de nettoyage (annexe 2) est une aide au recensement, par type de contaminant et par zone à risques, des diverses contraintes, obligations ou consignes du nettoyage.

Selon les risques (microbiens, particuliers, chimiques ou radioactifs) et le type de zone à risques, sont précisés les locaux en question, la nature des revêtements et des équipements, les opérations, les produits et matériels interdits, ainsi que la compétence des personnels intervenant dans la zone considérée.

Les différentes grilles, rédigées par l'acheteur, présentent plusieurs intérêts :

- définir avec précision les besoins ;
- faciliter l'analyse des offres ;
- faciliter la surveillance des travaux.

2.6. Assurance de la qualité

L'assurance de la qualité est « l'ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité ».

Dans le cadre d'un marché, l'obtention finale de la qualité de la prestation nécessite des obligations partagées par le fournisseur et par l'acheteur. Ce dernier doit exprimer ses exigences de façon la plus précise et la plus exhaustive possible, de son côté le fournisseur doit mettre en place les moyens nécessaires pour y répondre. Ceci est vrai pour les produits, les matériels et les personnels qui doivent être adaptés aux différentes situations, mais également pour les exigences d'assurance de la qualité.

Revenant à la définition ci-avant, deux éléments doivent en être soulignés :

- la démonstration en tant que de besoin que les actions prévues ont bien été réalisées ;
- la confiance apportée au client quant à l'obtention de la qualité.

2.6.1. Définition des exigences par l'acheteur

L'acheteur ayant défini son besoin suivant les principes de base exposés au paragraphe ci-avant, doit adapter ses exigences en matière d'assurance de la qualité. Cette adaptation porte sur l'existence ou non d'une clause contractuelle d'assurance de la qualité, sur le partage des responsabilités entre l'acheteur et le fournisseur en ce qui concerne les modes, la fréquence si nécessaire, les méthodes et les critères de contrôle et sur le type de document justificatif à établir par le prestataire.