

2.1. Principes de base

2.1.1. Qualité du nettoyage

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène. Cette opération d'élimination (avant tout macroscopique) des salissures particulières, biologiques, organiques ou liquides est réalisée par un procédé respectant l'état des surfaces traitées et faisant appel, dans des proportions variables, aux facteurs combinés suivants :

- action chimique ;
- action mécanique ;
- température ;
- temps d'action.

Dans certains cas, le nettoyage est complété par des actions spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants, microbiens, particuliers, chimiques ou radioactifs. Il en est ainsi du bionettoyage qui, après l'évacuation des salissures et des produits, complète l'action du nettoyage par l'application de désinfectants actifs sur les micro-organismes indésirables (Guide du bionettoyage, brochure, *J.O.* n° 5670).

Dans de nombreux domaines (pharmaceutique, biomédical, médico-chirurgical, chimique, métallurgique, aéronautique, nucléaire...), la qualité du nettoyage prend une importance considérable pour la qualité des soins ou de la production de divers produits ou sur les process. Les exigences étant très souvent spécifiques, il sera indispensable de les identifier clairement.

La qualité du nettoyage est habituellement vérifiée par l'examen de quatre critères : l'aspect, le confort, la propreté et l'hygiène.

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Le confort est apprécié à travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et l'impression générale de bien-être qui résulte de l'opération.

Les prestations de nettoyage doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'environnement.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

La propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollution nouvelle, par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

2.1.2. Classement en zones

Assurer le nettoyage d'un établissement de soins et de santé, d'un établissement industriel ou d'une quelconque collectivité demande, de la part du décideur, une réflexion cohérente sur les méthodes appropriées afin d'obtenir la meilleure qualité à des coûts d'exploitation raisonnables.

Les locaux sont habituellement classés selon 7 groupes d'activité :

- logements et bâtiments d'habitation ;
- bâtiments civils ou administratifs, publics ou privés ;
- bâtiments commerciaux ;
- locaux de l'industrie hôtelière et des activités annexes ;
- établissements d'enseignement ;
- bâtiments hospitaliers et annexes ;
- locaux industriels (agroalimentaire, pharmaceutique, électronique, informatique, chimique, nucléaire, automobile, aéronautique, aérospatiale).

Ainsi, pour des raisons pratiques et économiques mais également pour l'obtention d'un niveau de qualité adapté et optimisé, chaque établissement doit être découpé en plusieurs zones, dites zones à risques, liées à leur nature, au type d'activité et à l'importance de la fréquentation des locaux.

A titre d'exemple, une collectivité de jeunes enfants, comme une crèche, représente une population souvent sensible aux divers contaminants de l'environnement. Certains lieux nécessitent une qualité irréprochable de propreté du fait de la présence des enfants : salle de jeux, salle de change, salle à coucher, locaux sanitaires..., d'autres zones plus fréquentées, comme l'entrée de la crèche où se retrouvent parents et enfants, nécessitent des nettoyages répétés, enfin, d'autres lieux, comme les locaux techniques, réclament des prestations de qualité différente.

Un immeuble de bureaux demande une prestation relativement homogène pour l'ensemble des locaux. Néanmoins, certaines zones comportant des équipements particuliers (informatique centralisée, locaux sanitaires, restauration) justifient un niveau de propreté spécifique.

Les installations et les équipements d'un aéroport sont habituellement classés, selon leur destination, en 4 catégories (zones publique, commune, technique et administrative) et ne nécessitent pas les mêmes prestations de nettoyage. Il en est de même pour les grandes surfaces commerciales.

D'autres exemples peuvent être tirés du « Guide sur le bionettoyage » et concernent les établissements de soins ou les industries agroalimentaires.

2.1.3. Elaboration d'un cahier des charges

L'objectif de ce chapitre est de fournir à l'acheteur une méthodologie et des principes de base pour élaborer un cahier des charges de nettoyage qui devrait lui permettre d'optimiser les moyens à mettre en œuvre pour obtenir un résultat évaluable à un juste coût. Cette démarche, à la fois technique et économique, nécessite une coordination étroite avec les utilisateurs.

L'acheteur s'appuiera sur une équipe, fonctionnelle et non hiérarchique, nécessairement pluridisciplinaire, ou sur des personnes compétentes. Celles-ci devront posséder des connaissances spécifiques et une expérience appropriée au domaine considéré : qualité, ingénierie, fabrication, logistique, achats, maintenance. Au mieux, l'équipe comprendra le responsable Qualité, le responsable du secteur concerné (production, conditionnement, stockage, contrôle, service hospitalier...), des experts techniques internes ou externes (contrôle-qualité, laboratoires...), un auditeur interne ou externe, le responsable de la documentation.

La méthodologie de base repose sur le découpage de l'établissement en différentes zones à risques selon le type et le degré de contamination, sur leur identification et leur marquage géographique afin qu'elles soient reconnues de tous.

La séparation en zones à risques conduit, après en avoir mesuré les superficies, à préciser la nature des revêtements (sols, cloisons, supports, objets) et des équipements, enfin à fournir des indications sur les possibles interdictions de produits, matériels, méthodes et, éventuellement, sur les fréquences souhaitées. La compétence du personnel d'entretien évoluant dans la zone considérée sera également adaptée à cette zone.

Pour les établissements où la contamination a un caractère prédominant, la méthodologie proposée repose également sur l'utilisation du système HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), traduit en système ADPCM (Analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise), déjà largement utilisé dans les industries agro-alimentaires, qui offre une démarche systématisée pour analyser et déterminer des dangers spécifiques et maîtriser les points critiques d'une zone à risques par des mesures préventives adaptées.

2.2. Application des principes de base

2.2.1. Définition des zones à risques

Par analogie avec la normalisation européenne (1) une zone à risques peut être considérée comme « un lieu géographiquement défini et délimité, dans lequel les individus ou les produits sont particulièrement vulnérables à divers contaminants : microbiens, particuliers, chimiques, toxiques ou radioactifs ».

Ces zones constituent un environnement maîtrisé ou protégé et apportent à l'individu ou au produit un degré de protection adapté au risque encouru. A cette fin, il est indispensable d'agir sur l'ensemble des facteurs de la contamination de l'environnement car ceux-ci sont multiples et interagissent entre eux. Il faut ainsi maîtriser la qualité de l'air, des surfaces et matériels, des liquides et des textiles, c'est-à-dire le choix et la maintenance des équipements.

Cette cohérence des moyens va de pair avec l'organisation du travail, l'identification et la compétence du personnel évoluant dans la zone à risques déterminée.

Une zone à risques peut aussi comprendre des patients infectés ou des produits contaminés. Elle représente ainsi un danger potentiel pour la collectivité ou l'environnement. Il en est ainsi de certains lieux de soins (isolement septique), de locaux de déchets ou de zones très fréquentées.

Les situations à risques pour la collectivité ou l'environnement sont déterminées en fonction de la vulnérabilité des individus ou des produits présents dans la zone et de l'importance de la contamination provoquée par l'activité exercée dans cette même zone (dangerosité de l'activité) – annexe 1.

A titre d'exemple :

- dans un bâtiment administratif, la salle d'ordinateurs est plus vulnérable que le hall d'entrée ;
- dans un établissement hospitalier, les chambres seront classées différemment selon leur affectation (patient à maintenir en milieu stérile, patient en examen ou chambre de repos pour le personnel).

Les situations à risques pour la collectivité ou l'environnement sont déterminées en fonction de la pathogénicité ou de la dangerosité des contaminants présents dans la zone et des possibilités de transmission de ces mêmes contaminants – annexe 1.

(1) « Technologies des salles propres. – Maîtrise de la biocontamination. Partie 1 : Principes de base et détermination des points critiques de maîtrise dans les zones à risques ». prEN 1632-1 (1994).