

# ERGONOMIE DU NETTOYAGE

---

*Guide pratique pour le personnel de nettoyage*

**ASK Services**

Bruxelles, Belgique

## Introduction

**i** Prendre soin de la santé, du confort et du bien-être de nos employé(e)s est un investissement dans la qualité du service.

Notre objectif est de réduire la fatigue physique et émotionnelle de nos employé(e)s, d'optimiser le temps de nettoyage tout en maintenant sa qualité.

## Qu'est-ce que l'ergonomie du nettoyage ?

L'ergonomie est une approche globale de l'organisation du travail qui permet de consacrer moins de temps et d'efforts au travail sans diminuer la qualité du nettoyage ni le niveau de service. L'objectif principal de l'ergonomie est non seulement de réduire la charge de travail des employé(e)s, mais aussi de prévenir les problèmes de santé et de minimiser le risque de blessures.

« Le nettoyage est un travail physiquement difficile et extrêmement fatigant. C'est pourquoi la réduction de la fatigue du personnel est l'un des objectifs clés de l'intégration des principes ergonomiques dans notre service. Moins nos employé(e)s doivent fournir d'efforts, plus la qualité du nettoyage et du service est stable. De plus, les employé(e)s deviennent plus aimables et attentionné(e)s, ce qui a un impact direct sur la qualité du travail et le confort de nos clients. C'est pourquoi les principes de l'ergonomie sont si nécessaires. »

L'ergonomie du nettoyage se divise en quatre grands axes :

- Sécurité et confort des employé(e)s
- Techniques de mouvement
- Ergonomie du matériel et des équipements
- Organisation du processus de nettoyage

## Sécurité et confort des travailleurs

La sécurité et le confort des travailleurs dépendent directement de la qualité de l'équipement, notamment des chaussures et des équipements de protection individuelle (EPI).

### Chaussures

Les chaussures doivent être confortables, avec un bout fermé, un talon fixe et une semelle antidérapante — cela réduit le risque de blessures. Travailler avec des chaussures à semelle plate n'est pas recommandé en raison de la charge excessive sur les articulations des jambes et la colonne vertébrale.

### Gants de protection

Lors de l'utilisation de produits de nettoyage, il est obligatoire de porter des gants (jetables ou réutilisables). Ils protègent la peau des mains contre les brûlures chimiques qui peuvent survenir lors d'un contact fréquent avec des produits agressifs.

## Techniques de mouvement pendant le nettoyage

Voici les règles principales de l'ergonomie des mouvements lors du nettoyage, qu'il est important d'enseigner aux aides-ménagères :

### 1. Maintenir une posture droite

Lors du lavage des sols et de l'utilisation de l'aspirateur, il faut éviter de se courber — il est important de se déplacer selon une trajectoire oblique depuis le corps et inversement. Cela minimise la charge sur la colonne vertébrale et les articulations des épaules.

### 2. Respecter la largeur des épaules

Effectuer tous les mouvements de nettoyage (y compris avec le balai ou le chiffon) dans les limites de la largeur des épaules. Un mouvement trop ample des bras entraîne une charge excessive sur la ceinture scapulaire.

### 3. Technique du serpent

Essuyer les petites surfaces selon le principe du « serpent » — du coin le plus éloigné vers soi. Cette méthode permet de réduire la charge sur les articulations des bras et d'économiser les forces.

### 4. Utiliser la raclette (à vitres)

Utiliser la raclette (raclette à vitres) lors du nettoyage du carrelage, des cabines de douche, des parois vitrées et des fenêtres. Cela permet d'éviter les torsions et les flexions de la colonne vertébrale, ainsi que la tension excessive des muscles de la ceinture scapulaire.

*« Après avoir rincé le produit de nettoyage avec de l'eau, il faut sécher la surface non pas avec un chiffon, mais avec une raclette. C'est plus rapide. Le chiffon ne doit être utilisé que pour éliminer les gouttes sur les joints. La largeur optimale de la raclette est de 15 à 30 centimètres. »*

### 5. Plier les genoux, ne pas se pencher

Plier les jambes au niveau des genoux, et non se pencher, pour brancher l'aspirateur ou ramasser un objet au sol. Ainsi, la charge sur la région lombaire sera correctement répartie.

### 6. Régler la hauteur du matériel

Régler le manche télescopique du balai et de l'aspirateur au niveau des épaules et en fonction de la taille de l'employé(e). Ne pas se pencher ni se courber lors du lavage du sol et du nettoyage des moquettes — le dos doit toujours rester droit.

### 7. Utiliser des balais télescopiques

Utiliser des plumeaux et des balais télescopiques pour dépoussiérer les plinthes hautes et basses. Si ce type de matériel n'est pas disponible, il faut utiliser un escabeau.

## Planification du temps de travail

Pour que le nettoyage soit rapide et efficace, il faut savoir organiser sa journée de travail de manière autonome et déterminer l'ordre d'exécution des tâches : planifier le temps nécessaire au nettoyage de différents types de pièces et réfléchir aux produits à prendre dans le local de stockage.

### Retenir l'ordre de nettoyage des pièces

Tous les processus de nettoyage doivent être organisés du propre vers le sale, de haut en bas, en cercle et en direction de la sortie. En pratique, cela signifie qu'il faut nettoyer la maison ou l'appartement en allant du balcon ou de la fenêtre vers la sortie.

« En utilisant ce principe, l'employé(e) n'oubliera pas d'essuyer la poussière sur toutes les surfaces et ne manquera pas un objet laissé au sol. »

## Principes fondamentaux de l'ergonomie

Il est essentiel de comprendre les principes du nettoyage ergonomique. Cela aidera les employé(e)s à moins se fatiguer au travail, ce qui garantira un nettoyage toujours impeccable et un(e) employé(e) accueillant(e) et aimable.

« Pourquoi est-il important de maîtriser les principes du nettoyage ergonomique ? Parce que cela réduit la charge sur le dos, les articulations et les muscles. »

Les principes fondamentaux du nettoyage ergonomique sont les suivants :

- Maîtriser les technologies de nettoyage pour différents types de surfaces. Par exemple, les petites tables et étagères doivent être essuyées selon le principe du serpentín depuis le coin le plus éloigné.
- Laver et aspirer les sols et autres grandes surfaces en suivant une trajectoire oblique depuis le corps et inversement, sans dépasser la largeur des épaules.
- Plier les genoux et s'accroupir au lieu de se pencher, par exemple pour brancher l'aspirateur à une prise ou ramasser quelque chose au sol.
- Régler la poignée télescopique du balai et de l'aspirateur au niveau des épaules et en fonction de la taille.
- Ne pas se courber ni se pencher lors du lavage du sol et du nettoyage des moquettes — le dos doit toujours rester droit.
- Utiliser des plumeaux et des balais télescopiques pour dépoussiérer les plinthes hautes et basses. Si ce matériel n'est pas disponible, utiliser un escabeau.

### Veiller à sa sécurité et à l'état du matériel

L'employé(e) doit toujours veiller à sa sécurité et à l'état de son matériel. Cela contribue à réduire le risque de blessures sur le lieu de travail.

- Porter au travail des chaussures à bout fermé, talon fixe et semelle antidérapante. Cela réduit le risque de glisser et de se blesser aux orteils.

- Ne jamais mélanger différents produits de nettoyage. Ils peuvent entrer en réaction chimique et endommager les surfaces. De plus, la réaction peut dégager un gaz nocif pour la santé.
- Si l'employé(e) constate un problème, il/elle doit en informer le/la responsable et/ou le client.

### Utiliser la raclette à vitres

La raclette à vitres est l'un des outils de nettoyage qui élimine rapidement l'eau ou le produit de nettoyage d'une surface lisse. Elle doit être utilisée pour le nettoyage des fenêtres, du carrelage de la salle de bains, des parois vitrées ou en plastique de la cabine de douche. Ainsi, le nettoyage prendra moins de temps.

### Points importants à ne pas oublier

- Ranger soigneusement les objets dispersés, par exemple sur la table de chevet, et après avoir fait le lit — sur l'oreiller ou simplement sur le lit.
- Ranger les chaussures éparpillées.
- Ramasser les déchets uniquement sur les surfaces visibles : l'employé(e) ne doit pas ouvrir les tiroirs des tables de chevet ni les portes des armoires sans l'autorisation du client.

*« Dans la salle de bains, il faut déplacer très délicatement les produits cosmétiques personnels, surtout les parfums. Ils peuvent facilement tomber pendant le nettoyage si on les prend avec les mains mouillées : le flacon en verre peut simplement glisser. Je recommande d'utiliser de petites serviettes éponge (30 × 30 cm) pour y poser les parfums et les produits cosmétiques personnels lorsqu'ils se trouvent sur le plan de travail du lavabo. »*

Le service personnalisé est très important dans notre domaine d'activité. Nous devons être attentifs aux demandes et aux souhaits des clients dans le cadre prévu par la législation. Si un client demande, par exemple, de ne pas vider l'eau d'un verre ou de ne pas déplacer les objets sur la table pendant le nettoyage, l'employé(e) doit le mémoriser et le noter quelque part.

Les clients apprécient cette approche individuelle et sont reconnaissants qu'on prenne soin d'eux de cette manière.

## Ergonomie du matériel et des équipements

« Il est important d'utiliser un équipement moderne et un matériel pratique, réglé en fonction de la taille et du niveau des épaules de chaque employé(e). »

Matériel recommandé :

- Aspirateur : léger, maniable, avec des roues pivotantes et une poignée réglable.
- Balais : télescopiques, avec des embouts pour franges qui pivotent à 180–360 degrés.
- Outils de dépoussiérage : brosses et plumeaux.
- Raclette à vitres : remplacement efficace du chiffon pour l'élimination de l'eau.

## Organisation du processus de nettoyage

Pour économiser les forces de l'employé(e) et réduire le temps de nettoyage, une bonne organisation du processus est essentielle. Cela implique un ordre réfléchi de nettoyage des différentes zones de la maison ou de l'appartement, et une alternance des types de nettoyage.

### Ordre de nettoyage recommandé

L'ordre de nettoyage de la maison peut se présenter comme suit :

1. Ouvrir les fenêtres et aérer les pièces.
2. Ramasser les déchets.
3. Appliquer les produits de nettoyage sur la plomberie et les surfaces de la salle de bains.
4. Faire le lit.
5. Nettoyer successivement la salle de bains : miroir → lavabo → douche/baignoire → toilettes → sol.
6. Essuyer la poussière sur les miroirs, étagères et plans de travail.
7. Passer l'aspirateur, en commençant par la chambre et en terminant par le salon, puis la cuisine, etc.
8. Terminer par le lavage humide du sol dans toute la maison.

« Il est important de suivre un nettoyage par étapes avec un zonage de l'espace de la maison, et de respecter le bon ordre : du propre vers le sale, de haut en bas et en cercle en direction de la sortie. Cette approche évite le transfert de salissures sur les surfaces déjà nettoyées et garantit qu'aucune zone ne soit négligée. »

« Au cours de la journée de travail, l'employé(e) peut revenir périodiquement au local de stockage pour chercher des produits supplémentaires. Il est pratique de préparer au début du travail un ensemble de produits dans un seau ou un chariot supplémentaire. Sinon, l'employé(e) devra revenir au local à chaque fois, ce qui représente une perte de temps et d'énergie. »

## Matériel de nettoyage : stockage et codage couleur

Pour différents types de nettoyage, il faut utiliser le matériel correspondant. Par exemple, on ne peut pas laver les sols avec un chiffon qui repousse l'humidité. Après chaque nettoyage, le matériel doit être lavé et mis à sécher dans un endroit convenu avec le client.

Le matériel nécessaire comprend : balais, pelles, chiffons de différents matériaux, seaux, brosses, aspirateur, produits de nettoyage, raclette à vitres et autres accessoires.

### Code couleur des chiffons

Il est pratique d'utiliser des chiffons de différentes couleurs pour différentes pièces (par exemple : vert pour la cuisine, bleu pour les sanitaires, jaune pour les pièces à vivre, etc.). Cela prévient la contamination croisée.

Les différentes zones de la maison — toilettes, cuisine, etc. — présentent des niveaux différents de contamination microbienne. Si l'on utilise partout le même chiffon, le nettoyage sera non seulement inefficace mais pourra également entraîner la propagation d'infections et de salissures. La séparation des chiffons et éponges par couleur permet de délimiter clairement les outils par zone et de minimiser le risque de contamination croisée. Cela permet également d'éviter les erreurs : par exemple, un produit de nettoyage agressif pourrait endommager les meubles.

### Étiquettes textuelles

La méthode la plus simple pour marquer le matériel est d'inscrire la destination des accessoires par des mots. Par exemple : « Cuisine. Sols », « Salle de bains. Murs ». L'avantage de ce système est que les employé(e)s n'ont pas besoin de mémoriser quelle couleur correspond à quoi — il suffit de lire les inscriptions.

## Comment optimiser le processus de nettoyage

La propreté dans la maison est extrêmement importante pour les clients. Nos employé(e)s nettoient la maison ou l'appartement : essuient la poussière, lavent les miroirs et les fenêtres, passent l'aspirateur, changent les draps, nettoient la salle de bains, aèrent les pièces.

Notre gamme de services comprend également la lessive, la préparation de repas simples, les courses, de petits travaux de couture, etc.

**i** **Le nettoyage des zones communes et des locaux de service (halls, couloirs, piscines, restaurants, espaces fitness et spa) n'entre pas dans le cadre de nos prestations.**

*« Le nettoyage et notre responsabilité personnelle ne se résument pas à changer les draps sales pour des propres ou à laver la salle de bains. Nous sommes responsables du service de nettoyage. La responsabilité de notre équipe est de satisfaire les clients. Si un client se plaint de quelque chose, sa plainte doit aider tant le responsable que les employé(e)s à améliorer leur travail afin de ne pas répéter les erreurs commises et de prévenir l'apparition de nouvelles. Notre objectif est que les clients gardent les impressions les plus agréables et des émotions positives. »*

**i** *Le nettoyage appliqué selon les principes de l'ergonomie est la voie vers l'amélioration de l'efficacité et la création de cette impression impeccable que nos clients apprécient tant.*

*Si vous retenez ces quelques secrets simples, vous vous fatiguerez moins, effectuerez votre travail avec qualité et assurerez un excellent service pour nos clients.*