

# GUIDE PRATIQUE

Produits de nettoyage, entretien des sols,  
utilisation du matériel  
et sécurité au travail

---

## **ASK Services**

Clos du Parnasse 11C, 1050 Ixelles

Tél. : 0494 36 97 78

[info@askservices.be](mailto:info@askservices.be)

# Table des matières

1. Choix des produits de nettoyage
  - 1.1 Catégories de produits
  - 1.2 Lecture des étiquettes et pictogrammes de danger
  - 1.3 Dosage et dilution
  - 1.4 Règles d'or
2. Entretien des différents types de sols
  - 2.1 Parquet en bois massif et contrecollé
  - 2.2 Sol stratifié (laminat)
  - 2.3 Carrelage (céramique, grès cérame)
  - 2.4 Sol en pierre naturelle (marbre, ardoise, pierre bleue)
  - 2.5 Sol en vinyle / PVC / linoléum
  - 2.6 Moquette et tapis
  - 2.7 Béton ciré
  - 2.8 Tableau récapitulatif
3. Utilisation et entretien du matériel
  - 3.1 Aspirateur
  - 3.2 Balai et système de lavage
  - 3.3 Chiffons et lavettes
  - 3.4 Raclette à vitres
  - 3.5 Matériel divers
4. Sécurité et prévention des risques
  - 4.1 Équipements de protection individuelle (EPI)
  - 4.2 Risques chimiques
  - 4.3 Risques physiques et ergonomiques
  - 4.4 Que faire en cas d'incident
  - 4.5 Numéros d'urgence

# 1. Choix des produits de nettoyage

**i** *Utiliser le bon produit au bon endroit, c'est garantir un résultat impeccable tout en protégeant les surfaces et votre santé.*

Le choix du produit de nettoyage est une étape essentielle du travail de l'aide-ménagère. Un mauvais produit peut endommager une surface, provoquer une réaction chimique dangereuse ou simplement être inefficace. Dans le secteur des titres-services en Belgique, l'employeur met généralement à disposition une gamme de produits agréés, mais il arrive aussi que le client fournisse ses propres produits. Dans tous les cas, il est indispensable de savoir les identifier et les utiliser correctement.

## 1.1 Catégories de produits

On distingue plusieurs grandes familles de produits de nettoyage :

### Produits multi-usages (nettoyants universels)

Ce sont les produits les plus courants. Ils conviennent à la majorité des surfaces lavables (plans de travail, évier, portes, meubles laqués). En général, ils sont légèrement alcalins et dégraissants. Exemples courants : Mr. Propre, Dettol multi-usages, Ajax.

### Détergents pour sols

Spécialement formulés pour le lavage des sols, ils se diluent dans l'eau du seau. Certains sont conçus pour un type de sol précis (parquet, carrelage, vinyle). Il est important de respecter le dosage indiqué sur l'emballage : un excès de produit laisse un film collant sur le sol et attire la poussière.

### Détartrants et produits acides

Utilisés pour éliminer le calcaire dans les salles de bains et les toilettes (Antikal, Viakal, vinaigre blanc dilué). Ces produits sont acides et ne doivent jamais être appliqués sur la pierre naturelle (marbre, pierre bleue, ardoise) ni sur les surfaces chromées fragiles sans protection.

**⚠** *Les produits acides attaquent le marbre, la pierre bleue et le calcaire. Ne les utilisez jamais sur ces surfaces !*

### Désinfectants

Nécessaires dans les sanitaires et la cuisine (Dettol, eau de Javel diluée). En Belgique, l'eau de Javel est souvent appelée « Javel » ou « chlore ». Elle doit être utilisée à faible concentration et toujours dans un local bien ventilé.

**⊘** *Ne mélangez JAMAIS l'eau de Javel avec un produit acide (vinaigre, détartrant, nettoyant WC). Ce mélange dégage du chlore gazeux, un gaz extrêmement toxique.*

### Produits pour vitres

Formulés pour ne laisser aucune trace sur les surfaces vitrées. Ils s'utilisent avec un chiffon microfibre ou une raclette. Exemples : Glassex, Ajax Vitres.

## Crèmes à récurer

Produits légèrement abrasifs (Cif, Vim) pour éliminer les salissures tenaces sur les éviers en inox, la céramique ou les plaques de cuisson. À utiliser avec précaution : ils peuvent rayer les surfaces fragiles (verre, inox brossé, résine).

### 1.2 Lecture des étiquettes et pictogrammes de danger

Tout produit de nettoyage commercialisé en Belgique porte une étiquette conforme au règlement européen CLP (Classification, Labelling and Packaging). Les pictogrammes de danger sont des losanges rouges et blancs. Voici les principaux :

Pictogramme	Signification	Précaution
 <p>GHS05 — Corrosion</p>	Produit corrosif (brûlures cutanées, attaque les métaux)	Gants obligatoires, éviter le contact avec la peau et les yeux
 <p>GHS07 — Point d'exclamation</p>	Irritant pour la peau, les yeux ou les voies respiratoires	Gants recommandés, aérer le local
 <p>GHS02 — Flamme</p>	Produit inflammable	Éloigner des sources de chaleur, ne pas fumer
 <p>GHS09 — Environnement</p>	Dangereux pour l'environnement aquatique	Ne pas verser dans l'évier ni les égouts
 <p>GHS06 — Tête de mort</p>	Toxique en cas d'ingestion, inhalation ou contact cutané	Port de gants et de masque, aération maximale

**i** **En cas de doute sur un produit, consultez sa fiche de données de sécurité (FDS) ou demandez conseil à votre responsable. Ne prenez jamais le risque d'utiliser un produit que vous ne connaissez pas.**

### 1.3 Dosage et dilution

Le dosage correct est fondamental. Voici les règles de base :

- Toujours lire la notice du fabricant avant la première utilisation.
- Respecter les proportions indiquées : trop de produit ne nettoie pas mieux, mais laisse des résidus et gâche inutilement du produit.
- Utiliser de l'eau tiède (sauf indication contraire) : elle améliore l'efficacité de la plupart des détergents.
- Changer l'eau du seau dès qu'elle est visiblement sale : laver avec de l'eau sale revient à étaler la crasse.
- Ne jamais verser de l'eau dans un produit concentré : toujours ajouter le produit dans l'eau pour éviter les éclaboussures.

### 1.4 Règles d'or

Quelques principes essentiels à toujours garder en tête :

1. Ne jamais mélanger deux produits entre eux, même s'ils semblent similaires.
2. Toujours tester un produit inconnu sur une petite zone peu visible avant de l'appliquer sur toute la surface.
3. Refermer les flacons après utilisation et les ranger hors de portée des enfants et des animaux.
4. Ne jamais transvaser un produit dans un contenant alimentaire (bouteille d'eau, pot de confiture, etc.).
5. Travailler dans un espace ventilé : ouvrir une fenêtre avant de commencer.
6. En cas de contact avec les yeux, rincer abondamment à l'eau claire pendant 15 minutes et appeler le Centre Antipoisons (070 245 245).

## 2. Entretien des différents types de sols

**i** *Chaque type de sol a ses exigences. Connaître le revêtement, c'est éviter les dégâts irréversibles.*

Les maisons et appartements en Belgique présentent une grande variété de revêtements de sol. Chaque matériau réagit différemment à l'eau, aux produits chimiques et aux techniques de nettoyage. Une erreur peut coûter cher : un parquet gonflé par l'eau, un marbre taché par un détartrant, un stratifié décollé aux joints. Ce chapitre vous donne les clefs pour entretenir chaque type de sol en toute sécurité.

### 2.1 Parquet en bois massif et contrecollé

Le parquet est un matériau noble mais sensible. Il craint l'eau stagnante et les produits agressifs.

#### Entretien courant

- Passer l'aspirateur (avec la brosse parquet ou l'embout souple) pour éliminer la poussière et le sable, qui rayent le bois.
- Laver avec une serpillère en microfibre bien essorée et un produit spécial parquet (pH neutre). Ne jamais utiliser de serpillère détrempante.
- Sécher immédiatement toute flaque d'eau.

#### Ce qu'il ne faut jamais faire

- Utiliser un nettoyeur vapeur (la chaleur et l'humidité déforment le bois).
- Appliquer de l'eau de Javel, du vinaigre pur ou un détartrant.
- Frotter avec une éponge abrasive ou une brosse dure.

« Un parquet bien entretenu peut durer des décennies. Le secret : le minimum d'eau, le maximum de précautions. »

### 2.2 Sol stratifié (laminat)

Le stratifié imite le bois mais est composé de couches synthétiques. Il est résistant en surface mais ses joints sont vulnérables à l'infiltration d'eau.

#### Entretien courant

- Aspirer ou balayer régulièrement.
- Laver avec une serpillère bien essorée et un produit pour stratifié (ou quelques gouttes de liquide vaisselle doux dans l'eau tiède).
- Ne jamais laisser d'eau stagner, surtout au niveau des joints.

#### Ce qu'il ne faut jamais faire

- Utiliser de la cire, du polish ou de l'huile : ces produits créent un film glissant et ne pénètrent pas dans le stratifié.
- Frotter avec des produits abrasifs.
- Laver à grande eau.

## 2.3 Carrelage (céramique, grès cérame)

Le carrelage est le revêtement le plus courant en Belgique, surtout dans les cuisines, salles de bains et halls d'entrée. Il est robuste et supporte bien l'eau et la plupart des détergents.

### Entretien courant

- Aspirer puis laver à la serpillère avec un détergent pour sols classique ou du savon noir dilué.
- Insister sur les joints avec une brosse douce si nécessaire : les joints poreux attirent la moisissure.
- Rincer si le produit utilisé laisse des résidus.

### Astuce

« Pour redonner de l'éclat à un carrelage terne, ajoutez un bouchon de vinaigre blanc dans l'eau de rinçage (sauf pour les carrelages en pierre naturelle !). »

## 2.4 Sol en pierre naturelle (marbre, ardoise, pierre bleue)

La pierre naturelle est un matériau précieux et poreux. Elle est très sensible aux acides et aux produits chimiques agressifs. La « pierre bleue » (petit granit), typiquement belge, est particulièrement fréquente dans les halls d'entrée et les cuisines.

### Entretien courant

- Aspirer délicatement.
- Laver à l'eau claire avec un savon au pH neutre (savon de Marseille dilué ou produit spécial pierre naturelle).
- Sécher avec un chiffon doux pour éviter les traces.

**⊖ INTERDIT sur la pierre naturelle : vinaigre, citron, détartrant, Antikal, eau de Javel, tout produit acide ou alcalin fort. Ces produits provoquent des taches blanches irréversibles (dissolution du calcaire contenu dans la pierre).**

## 2.5 Sol en vinyle / PVC / linoléum

Ces revêtements souples sont résistants et faciles d'entretien. Ils supportent bien l'eau mais sont sensibles aux solvants et aux produits trop concentrés.

### Entretien courant

- Aspirer ou balayer.
- Laver avec un détergent doux dilué et une serpillère bien essorée.
- Pour les taches tenaces, utiliser un peu de bicarbonate de soude sur une éponge humide.

### Ce qu'il ne faut jamais faire

- Utiliser de l'acétone, du white-spirit ou tout autre solvant (ils ramènent le revêtement).
- Frotter avec une éponge abrasive (rayures).

## 2.6 Moquette et tapis

La moquette retient la poussière et les allergènes. Un entretien régulier est indispensable pour l'hygiène.

### Entretien courant

- Passer l'aspirateur lentement (deux passages au minimum) au moins une fois par semaine, idéalement deux.
- Traiter les taches immédiatement : tamponner (ne pas frotter !) avec un chiffon propre imbibé d'eau tiède et de produit adapté.
- Pour les odeurs : saupoudrer de bicarbonate de soude, laisser agir 30 minutes, puis aspirer.

**⚠ Ne jamais frotter une tache sur un tapis ou une moquette : cela l'étaie et l'incruste dans les fibres. Toujours tamponner de l'extérieur vers l'intérieur.**

## 2.7 Béton ciré

De plus en plus populaire dans les intérieurs modernes, le béton ciré est protégé par un vernis ou une cire. L'entretien vise à préserver cette couche protectrice.

- Aspirer puis laver avec un savon doux au pH neutre.
- Éviter les produits acides, abrasifs ou décapants.
- Ne pas utiliser de nettoyeur vapeur.

## 2.8 Tableau récapitulatif

Type de sol	Produit recommandé	Interdit	Séchage
Parquet bois	Produit spécial parquet (pH neutre)	Javel, vinaigre pur, vapeur	Immédiat
Stratifié	Eau tiède + liquide vaisselle doux	Cire, polish, grande eau	Rapide
Carrelage	Détergent sols, savon noir	Aucun interdit majeur	Normal
Pierre naturelle	Savon pH neutre, savon de Marseille	Acides, Javel, détartrants	Chiffon doux
Vinyle / PVC	Détergent doux dilué	Solvants (acétone, white-spirit)	Normal
Moquette	Aspirateur + détachant adapté	Frotter les taches	Tamponner
Béton ciré	Savon doux pH neutre	Acides, abrasifs, vapeur	Normal

## 3. Utilisation et entretien du matériel

**i** *Un bon outil bien entretenu fait gagner du temps et protège votre santé. Un outil mal entretenu propage les bactéries.*

### 3.1 Aspirateur

L'aspirateur est l'outil le plus utilisé au quotidien. Voici comment l'utiliser efficacement :

- Vérifier le sac ou le bac à poussière avant chaque utilisation : un aspirateur plein perd considérablement en puissance d'aspiration.
- Adapter la brosse au type de sol : brosse dure pour le carrelage, brosse souple ou position « parquet » pour les sols fragiles.
- Passer lentement en lignes régulières, sans à-coups.
- Ne pas aspirer de liquides avec un aspirateur classique (à sec).
- Vérifier et nettoyer les filtres régulièrement.
- Enrouler le câble correctement après utilisation sans le plier.

« Si l'aspirateur du client semble défectueux (bruit anormal, odeur de brûlé, perte de puissance), signalez-le immédiatement. Ne continuez pas à l'utiliser. »

### 3.2 Balai et système de lavage

Le système de lavage se compose généralement d'un seau, d'un balai plat à franges (mop) et d'une presse ou d'unessoreur.

- Régler la longueur du manche télescopique au niveau de vos épaules : un manche trop court force à se pencher, un manche trop long fatigue les bras.
- Utiliser des mouvements en « S » ou en « 8 » pour couvrir la surface efficacement.
- Travailler à reculons vers la sortie pour ne pas marcher sur le sol mouillé.
- Bien essorer la frange avant chaque passage : trop d'eau ne nettoie pas mieux.
- Après utilisation : rincer la frange à l'eau claire, l'essorer et la laisser sécher tête en bas (ou à plat).

**⚠ Ne laissez jamais une frange mouillée enfermée dans un seau fermé : les bactéries se multiplient très rapidement dans un milieu humide et confiné.**

### 3.3 Chiffons et lavettes

Les chiffons en microfibre sont les plus efficaces et les plus économiques. Ils captent la poussière et les bactéries sans nécessiter beaucoup de produit.

#### Code couleur recommandé

Pour éviter la contamination croisée entre les différentes zones de la maison, utilisez un code couleur systématique :

Couleur	Zone d'utilisation	Exemples
Bleu	Surfaces générales et mobilier	Tables, étagères, portes, meubles
Vert	Cuisine et électroménager	Plans de travail, évier, four, frigo
Jaune	Salle de bains (hors WC)	Lavabo, miroir, baignoire, douche
Rouge	Toilettes et zones contaminées	Cuvette, abattant, sol autour du WC

 **Un chiffon rouge (toilettes) ne doit JAMAIS être utilisé ailleurs. C'est une question d'hygiène fondamentale.**

Après chaque utilisation, les chiffons doivent être lavés en machine à 60 °C minimum pour éliminer les bactéries. Ne jamais mélanger les chiffons de différentes couleurs au lavage.

### 3.4 Raclette à vitres

La raclette permet de nettoyer les fenêtres, les parois de douche, les miroirs et les surfaces vitrées rapidement et sans traces.

#### Technique de base

1. Mouiller la vitre avec un chiffon imbibé de produit à vitres ou d'eau savonneuse.
2. Placer la raclette en haut de la vitre, légèrement inclinée.
3. Tirer d'un mouvement continu de haut en bas ou de gauche à droite.
4. Essuyer la lame de la raclette avec un chiffon sec après chaque passage.
5. Éponger les gouttes restantes sur les bords et le rebord de fenêtre.

Largeur recommandée : 25–35 cm pour les vitres standards, 15–20 cm pour les petites surfaces (cabine de douche, miroir).

### 3.5 Matériel divers

- **Plumeau / époussetteur** : idéal pour dépoussiérer rapidement les meubles, les luminaires et les objets décoratifs. Préférer les plumeaux en microfibre (lavables) aux plumeaux classiques qui déplacent la poussière sans la capturer.
- **Grattoir / spatule** : utile pour éliminer les résidus collés (cire, autocollants, éclaboussures de peinture sur les vitres). Utiliser avec précaution pour ne pas rayer la surface.
- **Brosse à joints** : petite brosse rigide pour les joints de carrelage et les recoins. Peut être remplacée par une vieille brosse à dents.
- **Escabeau** : indispensable pour atteindre les endroits en hauteur. Vérifier sa stabilité avant de monter. Ne jamais utiliser une chaise ou un meuble comme marchepied.

## 4. Sécurité et prévention des risques

**i** *Votre sécurité passe avant tout. Un accident de travail peut avoir des conséquences graves et durables. Prenez le temps de vous protéger.*

Le métier d'aide-ménagère dans le secteur des titres-services en Belgique expose à plusieurs types de risques : chimiques, physiques, ergonomiques et biologiques.

### 4.1 Équipements de protection individuelle (EPI)

Les EPI minimum pour le travail d'aide-ménagère :

EPI	Quand l'utiliser	Conseils
Gants de ménage (caoutchouc / nitrile)	Dès qu'il y a contact avec un produit de nettoyage	Changer de gants entre les zones (sanitaires / cuisine)
Chaussures fermées antidérapantes	En permanence pendant le travail	Bout fermé, talon fixe, semelle antidérapante

### 4.2 Risques chimiques

Les produits de nettoyage sont des produits chimiques. Même les produits du quotidien peuvent être dangereux en cas de mauvaise utilisation.

#### Les mélanges interdits

Certains mélanges de produits dégagent des gaz toxiques ou provoquent des réactions violentes :

Produit A	Produit B	Réaction dangereuse
Eau de Javel	Vinaigre / détartrant (acide)	Dégagement de chlore gazeux (toxique, irritant pulmonaire grave)
Eau de Javel	Ammoniaque	Dégagement de chloramines (toxique)
Eau de Javel	Alcool ménager	Dégagement de chloroforme (toxique)
Vinaigre	Bicarbonate de soude	Réaction effervescente (inefficace, gaspillage)
Eau oxygénée	Vinaigre	Formation d'acide peracétique (irritant)

**⊖** *En cas d'inhalation de gaz toxique : quittez immédiatement la pièce, ouvrez toutes les fenêtres, et appelez le 112 si vous ressentez des difficultés respiratoires.*

#### Précautions générales

- Toujours porter des gants lors de la manipulation de produits de nettoyage.
- Ne jamais inhaler volontairement un produit pour vérifier s'il est encore bon.
- Rincer abondamment la peau en cas de contact avec un produit irritant ou corrosif.
- Bien refermer tous les flacons et les ranger en position verticale.

- Ne jamais laisser un produit de nettoyage sans surveillance dans une pièce où se trouvent des enfants ou des animaux domestiques.

### 4.3 Risques physiques et ergonomiques

Le nettoyage est un travail physiquement exigeant. Les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont la première cause d'arrêt de travail dans notre secteur.

#### Prévention des TMS

- Maintenir le dos droit en travaillant : ne jamais se courber pour nettoyer le sol.
- Plier les genoux (et non le dos) pour ramasser un objet ou brancher l'aspirateur.
- Régler le manche du balai et de l'aspirateur à la bonne hauteur (niveau des épaules).
- Alternier les tâches : ne pas faire la même activité pendant plus de 30 minutes d'affilée.
- Utiliser un escabeau pour les travaux en hauteur : ne jamais monter sur une chaise, un meuble ou le bord d'une baignoire.

#### Prévention des chutes

- Porter des chaussures à semelle antidérapante.
- Signaler tout sol mouillé (dans les zones de passage, commencer par laver les côtés et laisser un chemin sec).
- Ne pas courir dans les escaliers.
- Vérifier la stabilité de l'escabeau avant de monter.

#### Prévention des blessures

- Ne jamais ramasser des morceaux de verre à la main : utiliser une balayette et une pelle, puis passer l'aspirateur.
- Faire attention aux objets pointus ou coupants dans les poubelles.
- Signaler immédiatement tout défaut ou danger dans le logement (fil électrique dénudé, prise cassée, fuite d'eau, etc.).

### 4.4 Que faire en cas d'incident

En cas d'incident sur le lieu de travail :

1. Restez calme et évaluez la situation.
2. Si vous êtes blessé(e), arrêtez immédiatement le travail.
3. Appelez votre responsable chez ASK Services pour signaler l'incident.
4. Si l'incident est grave (brûlure chimique, chute avec impossibilité de se relever, inhalation de gaz), appelez le 112.
5. Consultez un médecin dans les 24 heures, même si la blessure semble bénigne.
6. Tout accident de travail doit être déclaré dans les 8 jours (responsabilité de l'employeur).

**⚠ Ne tentez jamais de « continuer comme si de rien n'était » après un incident. Votre santé est prioritaire.**

## 4.5 Numéros d'urgence

Conservez ces numéros dans votre téléphone :

Service	Numéro	Quand appeler
Urgences générales	112	Accident grave, incendie, malaise
Centre Antipoisons	070 245 245	Ingestion ou exposition à un produit chimique
Police	101	Vol, agression, situation dangereuse
Pompiers	112	Incendie, fuite de gaz
Médecin de garde (Bruxelles)	1733	Problème médical non vital hors heures

## En résumé

Ce guide couvre les quatre piliers de votre pratique quotidienne : le choix des produits, l'entretien des sols, l'utilisation du matériel et la sécurité au travail. En appliquant ces principes, vous garanzissez un service de qualité à nos clients tout en préservant votre santé.

N'hésitez jamais à poser des questions à votre responsable si vous avez un doute sur un produit, une surface ou une situation. Il vaut toujours mieux demander que de prendre un risque.

**i** *Un(e) bon(ne) aide-ménagère n'est pas celle qui va le plus vite, mais celle qui travaille avec méthode, sécurité et attention. C'est ce professionnalisme que nos clients apprécient et qui fait la réputation d'ASK Services.*

### ASK Services

Clos du Parnasse 11C, 1050 Ixelles  
 Tél. : 0494 36 97 78 — info@askservices.be  
 Document de formation interne — Reproduction interdite