

Fiche-conseils de l'ISSA n° 6

Conseils aux entrepreneurs en entretien d'immeubles relativement aux modifications apportées au protocole de nettoyage et de désinfection d'après COVID-19

Pendant que vous vous préparez à aider les établissements dans le cadre de leur réouverture d'après COVID-19, vos clients et leurs intervenants voudront s'assurer que vous avez fait tout en votre pouvoir pour réduire les risques de transmission dans leurs immeubles. Il vous faudra évaluer dans quelle mesure vous devrez accroître les fréquences de nettoyage de leurs installations afin de les aider à atteindre leurs objectifs de protection des occupants. Il vous faudra aussi établir, dans le cadre de négociations, la façon dont vous devrez vous y prendre pour atteindre leurs objectifs et les investissements supplémentaires qui seront nécessaires.

Communiquer à votre client l'approche à privilégier

En cette période de pandémie, les clients sont exposés à une foule d'informations, de nouvelles et de questions concernant la COVID-19. Ces informations ne sont pas toutes exactes ou utiles ; même les professionnels du domaine ont de la difficulté à s'y retrouver.

En tant que professionnels du nettoyage et de la désinfection, nous attachons beaucoup d'importance à l'aide que nous pouvons apporter à notre clientèle pour les aider à comprendre ce qui se fait et pourquoi.

- Revoyez les normes originales et l'étendue du travail dans les installations. Demandez ensuite à votre client de définir ses objectifs et les résultats escomptés lorsqu'il demande des services de nettoyage et de désinfection adaptés.
- Conscientisez-le à l'importance du nettoyage (élimination des saletés, préparation des surfaces aux fins de la désinfection).
- Expliquez-lui le but de la désinfection (désactivation du virus, protection des surfaces) et les propriétés que doivent avoir les désinfectants pour être efficaces (concentration, temps de séjour, application).
- Communiquez les effets des exigences minimales de chaque tâche à effectuer, notamment retarder un préposé pendant une même période de temps, notamment dans les tâches traditionnelles.
- Sensibiliser le client sur la réalité des limitations (application unique, recontamination) et discutez avec celui-ci du rôle qu'il peut jouer dans la limitation de la recontamination (hygiène des mains) et de la fréquence du nettoyage et de la désinfection.
- Rédigez une « fiche de renseignements » sur vos services de nettoyage et la désinfection dans le contexte de la COVID-19 que vous pourrez communiquer à votre client et utiliser dans vos conversations.
- Soyez toujours prêt à partager les fiches de santé-sécurité, les instructions d'utilisation, les données d'efficacité (les preuves qui confirment vos allégations) et les enregistrements pertinents auprès des gouvernements en ce qui a trait aux produits chimiques ou techniques que vous recommandez, ce qui renchérit le fait que vous avez choisi la bonne approche pour leurs surfaces et leurs besoins spécifiques.
- Offrez la preuve que les préposés chargés d'appliquer la stratégie de nettoyage ont obtenu la formation sur la technique recommandée, sur le port de l'ÉPI approprié et sur les pratiques de travail nécessaires en cas de risque d'exposition au sang humain, aux fluides corporels et autres matières potentiellement infectieuses.
- Après une évaluation des besoins du client (fréquences de nettoyage plus élevées, désinfection régulière accrue ou traitement d'un endroit potentiellement contaminé), discutez avec le client de votre plan d'action et des raisons pour lesquelles il doit mettre la priorité sur certains points. Ayez des lignes directrices écrites qui traitent des tâches que vous proposez afin d'augmenter la crédibilité de vos décisions à titre d'expert. Idéalement, ces

lignes directrices auront été rédigées par une tierce autorité de l'industrie du nettoyage, notamment l'ISSA ou le GBAC® (Global Biorisk Advisory Council).

Vos services de nettoyage et de désinfection sont essentiels pour déterminer les besoins importants pour la santé du public. À cet effet, il est important d'assurer les services de façon professionnelle. Voici quelques étapes à prendre en considération :

- Une évaluation des risques doit toujours avoir été rédigée pour toute tâche de nettoyage et de désinfection. Ce processus vous permet d'identifier les risques encourus sur les lieux de travail, la façon de les aborder (atténuation) et les procédés à respecter, y compris le type d'application, les produits chimiques et l'équipement de protection individuelle.
- L'évaluation écrite des risques entre dans le cadre du principe de diligence raisonnable et doit être discutée avec le client afin de préparer le terrain en fonction de votre charge de travail adaptée et des demandes d'exécution qui en découle. Aussi, le client aura la certitude que vos services sont professionnels.
- Dressez une liste de vérification qui souligne les étapes du nettoyage et de la désinfection que vous emprunterez dans le cadre de votre travail. Cette liste de vérification aidera votre personnel à appliquer les bons procédés dans l'ordre approprié et approuvée à la fin du travail, créant ainsi un dossier documenté relatant les travaux effectués. Remettez une copie de la liste au client.

Il vous incombe en tant que professionnel de l'industrie du nettoyage d'offrir à vos clients des choix responsables qui répondent à leurs besoins. Si un client fait, par erreur, une demande de services bien au-delà de ses besoins, il y va de votre responsabilité de lui indiquer ses besoins réels. La vente de services excessifs en temps de pandémie va à l'encontre de l'éthique professionnelle et risque de nuire à votre relation à long terme avec votre client.

Si les objectifs de nettoyage et de désinfection révisés à la hausse par le client sont trop élevés pour le personnel et le budget dont vous disposez, il vous faudra en discuter avec celui-ci pour qu'il revoie ses attentes à la baisse. Vous devrez lui expliquer ce qui est réaliste de faire et ce dont ils ont besoin pour atteindre ces objectifs plus élevés. Vous pourrez ensuite discuter des options possibles pour réduire l'écart.

Il se peut que vous ayez à discuter avec le client des conséquences pour ses affaires s'il s'avérait que des personnes testées positives se retrouvaient dans ses installations ou si des employés tombaient malades. Il lui faudrait alors évaluer le rapport coût et bénéfices de ses choix. Pour plus de données utiles pour vous aider à justifier une hausse des fonds alloués aux activités de nettoyage, visitez le www.issa.com/valuetips.

Lorsqu'on augmente ou modifie les priorités des tâches établies lors d'une première évaluation de l'étendu du travail de nettoyage, consignez toujours par écrit les changements apportés et les délais établis pour l'évaluation et les correctifs.

Comme dans toute situation de crise, la communication entre vous et votre client peut faire la différence entre la réussite et l'échec. Même s'il se produit des erreurs, si l'on a mis en place des mesures de contrôle de la qualité et de communication, vous pourriez vous assurer la loyauté accrue du client pour lui avoir démontré que vous avez ses meilleurs intérêts à cœur.

Afin de réaffirmer votre engagement envers le succès de votre client, vous pourriez aussi le renseigner sur le programme d'accréditation des installations GBAC STAR™ de l'ISSA. Ce programme consiste à évaluer les installations selon 20 critères que l'on retrouve dans les protocoles les plus pertinents que tout entreprise doit mettre en œuvre pour mieux protéger la santé des occupants, que ce soit dans le cadre des activités de l'entreprise, d'une pandémie ou de la saison des rhumes et de la grippe.

Vos principaux employés peuvent suivre le cours en ligne du GBAC intitulé *Principes de base du nettoyage et de la désinfection* pour vous assurer qu'ils connaissent bien les principes de nettoyage et de désinfection de base qu'il est nécessaire de développer dans le cadre de certains des 20 protocoles exigés par le GBAC STAR. En suivant cette formation et en offrant ensuite votre assistance pour aider le client à obtenir son accréditation GBAC START, vous démontrez que les solutions que vous proposez sont d'un plus haut calibre et peuvent leur faire obtenir une reconnaissance internationale. Pour plus de détail sur le cours du GBAC et sur le programme GBAC STAR™, visitez le www.issa-canada.com.

En prenant la décision d'offrir des services responsables et de mettre la santé du public en tête des priorités en cette période d'incertitudes et d'évolution constante, vous ferez inévitablement bonne impression auprès de votre client et vous vous attirerez sa gratitude à long terme. Pour plus de conseils sur la gestion de la qualité et la prestation de services, téléchargez les normes de gestion de l'industrie du nettoyage (CIMS) de l'ISSA au issa.com/standard.

Grâce à votre soutien expert, vous aiderez vos clients à faire du nettoyage et de la désinfection un outil important lui permettant d'assurer la récupération rapide de ses entreprises des suites des répercussions économiques de la pandémie. Qui plus est, vous procurerez à votre client ou ses employés toute la confiance dont ils auront besoin pour la reprise des activités. Les étapes que vous suivez maintenant vous permettront d'améliorer et de soutenir la productivité et la santé des occupants longtemps après que la pandémie se soit apaisée et qu'elle aura augmenté la valeur continue du propre pour la rentabilité de l'entreprise.

Fiches-conseils précédentes :

- [Équipement de protection individuelle](#)
- [Évaluation des risques](#)
- [Utilisation des désinfectants](#)
- [Nettoyage et désinfection de l'équipement de nettoyage commercial](#)
- [Gérants d'installations – Questions à répondre lors de la réouverture des installations](#)

Autres liens intéressants:

- [Coronavirus: Prévention et lutte au coronavirus pour l'industrie du nettoyage](#)
- [Agence de la santé publique du Canada \(ASPC\)](#)
- [Couverture du nouveau coronavirus par l'Organisation mondiale de la santé \(OMS\)](#)

[CONSULTEZ LA PAGE INTERNET DE LA FORMATION ET DES ACTIVITÉS DU GBAC](#)

About ISSA

À propos de l'ISSA

En tant que regroupement qui représente l'industrie du nettoyage à l'échelle mondiale, l'ISSA s'est donnée pour mission de changer la perception qu'a le monde sur l'industrie du nettoyage professionnel en offrant à ses membres les outils d'affaires nécessaires pour faire la promotion du nettoyage comme investissement dans la santé des humains et de l'environnement, de même que pour l'amélioration de la rentabilité des organisations. Pour plus de renseignements sur la division canadienne l'ISSA, visitez le www.issa-canada.com ou écrivez par courriel à emea@issa.com.

À propos du GBAC



Le Global Biorisk Advisory Council de l'ISSA est composé de chefs de file mondiaux du domaine de l'analyse, de l'atténuation, de l'intervention et du rétablissement face aux menaces microbiennes-pathogènes. Le GBAC offre des services de formation, d'orientation, de certification, de gestion de crise, d'aide et d'encadrement pour les gouvernements, entreprises commerciales et privées qui cherchent à atténuer et à s'attaquer rapidement aux menaces biologiques et aux crises en temps réel et se remettre de tels événements. Pour plus de renseignements sur la division GBAC de l'ISSA, visitez le www.gbac.org.