

Formation et valorisation  
des agents de la propreté urbaine

# FORMALISATION DES METHODES DE TRAVAIL: LES INSTRUCTIONS METIER

*Jean POULLOT chef de la section qualité (DPE)*



# FORMALISATION DES METHODES DE TRAVAIL: LES INSTRUCTIONS METIER

1. **Formalisation des méthodes de travail – La commande**
2. **Référentiel partagé – Les instructions métier**
3. **Instructions métier existantes**
4. **Exemple – Les méthodes de propreté**
  - 4.a - Exemple : l’instruction métier balayeur
  - 4.b - Outils pédagogiques complémentaires de l’instruction métier balayeur
  - 4.c - Cas particulier 1 : le vade-mecum de la Propreté
  - 4.d - Cas particulier 2 : les films pédagogiques
  - 4.e Appropriation méthodes de propreté - Mise en œuvre
5. **Professionalisation des métiers de la Propreté**



# 1. Formalisation des méthodes de travail – La commande

- **Décrire** les meilleures pratiques dans les conditions actuelles d'exploitation et d'organisation
- **Transcrire le savoir-faire** des agents en situation de travail, acquis par l'expérience, en le formalisant
- **Intégrer les consignes** déjà existantes

= **Établir un référentiel des bonnes pratiques « métier »**

- **Intégrer les consignes** « Santé et Sécurité au Travail » dans les consignes « métier »
- **Disposer d'un référentiel** cohérent avec le Document Unique
- **Intégrer les risques** mis en évidence par les analyses post-accident

= **S'inscrire dans une démarche intégrée Qualité & Sécurité**



## 2. Référentiel partagé : les instructions métier

⇒ Constitution d'un groupe de travail pour concevoir et rédiger des documents « Instruction métier »

Les instructions métier sont des documents ayant pour objet de :

- définir la doctrine en termes de qualité de service pour l'exécution de tâche de propreté et de collectes, en intégrant la composante Santé et Sécurité au Travail (SST)
- être un outil de management pour les personnels chargés d'encadrer des agents accomplissant ces tâches
- servir de référence de formation initiale et continue pour le personnel
- faire découvrir un métier

Mairie de Paris			
Direction de la Propreté et de l'Eau			
Service des Etudes et de l'Innovation			
Bâtiment 4000			
STPP	INSTRUCTION METIER	Procédure référencée	
DEMARCHE QUALITE	BALAYEUR	PI : PROBAL	
PROPRETE			

1- Objet

La présente instruction métier balayeur a pour objet de :

- définir la doctrine en termes de qualité de service pour l'exécution des tâches de balayage manuel en systématique et en recherche conformément aux méthodes définies dans le référentiel de la propreté;
- être un guide d'application des missions de balayage manuel systématique et en recherche;
- être un outil de management pour les personnels chargés d'encadrer des agents accomplissant des missions de balayage manuel;
- servir de référence de formation initiale et continue pour le personnel;
- faire découvrir la fonction de balayeur.

La présente instruction métier balayeur est complémentaire du référentiel de la propreté.



La présente instruction métier balayeur a pour objet de :

- identifier et formaliser les méthodes de travail relatives aux opérations de propreté;
- constituer un support méthodologique destiné à optimiser ou à créer les opérations de propreté;
- harmoniser et transmettre les savoir-faire du service afin de répondre au mieux aux besoins des parisiens.

REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION	MISE À JOUR
Fonction : Chef de la Mission Propreté Nom : <b>Nathalie COMPAGNON</b> Signature : 	Fonction : Chef de Bureau (E. Chaboussat, M. Besson) Nom : <b>Guy-Philippe MESSIERE</b> Signature : 	Fonction : Chef du STPP Nom : <b>Philippe CHEVAL</b> Signature : 	Date : 11 mai 2011 Version : 0

### 3. Instructions métier existantes

1. Instruction métier « Ripeur »
2. Instruction métier « Conducteur collecte déchets ménagers »
3. Instruction métier « Balayeur »
4. Instruction métier « Équipage de collecte des objets encombrants »



### En cours d'élaboration

Instruction métier « Conducteur d'engin de nettoyage de trottoir »

Instruction métier « Agent collectant des dépôts de personne à la rue »

## 4. Exemple – Les méthodes de propreté

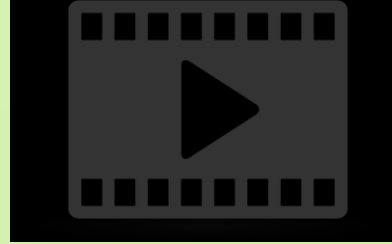
### 4.a L'instruction métier « Balayeur »

- Tenue de travail & équipements de protection
- Outillages (roule-sac, clef de fontaine, sacs, pince à déchets, documents tels que carte de service ou carte CVO)
- Informations préalables sur la zone à traiter (notion de ZCT)
- Balayage du trottoir et du caniveau (cf. fiches vade-mecum)
- Appareils hydrauliques (bouches de lavage)
- Positionnement sur le trottoir, vigilance en bordure des voies cyclables
- Balayage, confection des tas, ramassage des tas, confection des sacs
- Configurations particulières: croix de saint André, stationnement en Lincoln, ramassage des seringues, enlèvement des affiches et affichettes, escaliers & emmarchements
- Rendre compte en fin de service

Mairie de Paris		Direction de la Propreté et de l'Eau Service des Etudes et de l'Innovation	
STPP Section Qualité			
DEMARCHE QUALITE PROPRETE	INSTRUCTION METIER BALAYEUR	Procédure référence PR : PROBAL	
<b>1 - Objet</b> La présente instruction métier balayeur a pour objet de : <ul style="list-style-type: none"><li>• définir la doctrine en termes de qualité de service pour l'exécution des tâches de balayage manuel en systématique et en recherche (conformément aux méthodes définies dans le vade-mecum de la propreté).</li><li>• être un guide d'application des missions de balayage manuel systématique et en recherche,</li><li>• être un outil de management pour les personnels chargés d'encadrer des agents accomplissant des missions de balayage manuel.</li><li>• servir de référence de formation initiale et continue pour le personnel,</li><li>• faire découvrir la fonction de balayeur.</li></ul> La présente instruction métier balayeur est complémentaire du vade-mecum de la propreté.			
			
<b>Le vade-mecum de la propreté a pour objet de :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• répertorier et formaliser les méthodes de travail relatives aux opérations de propreté,</li><li>• constituer un support méthodologique destiné à déterminer ou à orienter les opérations de propreté,</li><li>• harmoniser et transmettre les savoir-faire du service afin de répondre au mieux aux besoins des parisiens.</li></ul>			
<b>REDACTION</b> Fonction : Chef de Mission Nom : Nathalie COMPARON Signature : 	<b>VERIFICATION</b> Fonction : Chef du Bureau de Propreté des Missions Nom : Drégère BERRHEIM Signature : 	<b>APPROBATION</b> Fonction : Chef du STPP Nom : Philippe CHEVAL Signature : 	<b>MISE A JOUR</b> Date : 11 mai 2011 Indice : B

## 4.b Outils pédagogiques

- Films pédagogiques
- Vade-mecum de la Propreté

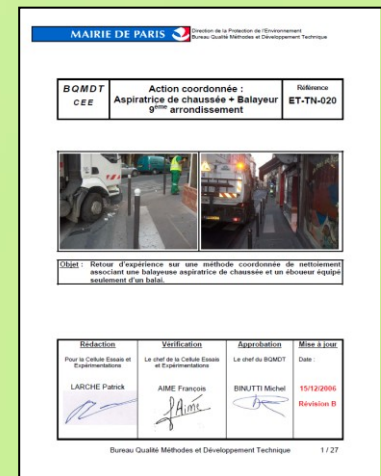
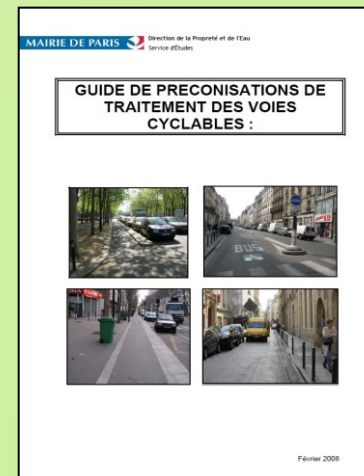
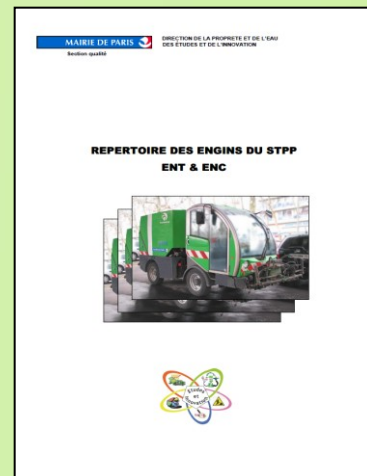


Films  
"Métier balayeur"



Vade-mecum de la propreté

- Répertoire des engins
- Guide sur le nettoyage des pistes cyclables
- Étude technique sur les méthodes coordonnées



## 4.c Cas particulier 1 : le vade-mecum de la Propreté

- Travail manuel (balayage en systématique, et travail manuel en recherche)
- Balayage mécanique
- Lavage mécanique
- Méthodes coordonnées (par exemple : balayeuse de chaussée + balayeur)
- Ramassage des feuilles
- Voies cyclables
- Actions de propreté spécifiques

**En Pratique**

✓ **Méthodologie**

Le balayage manuel « en systématique » est une remise en état total de propreté du trottoir et du carreau. Il s'agit de retirer l'ensemble des saletés présentes sur le trottoir ou dans le carreau.

**Traitement du trottoir**

Le trottoir est traité dans son intégralité (il comprend les piéds d'arbres et les parties stabilisées), c'est-à-dire du pied du mur à la bordure du trottoir.

Les saletés présentes sur le trottoir sont :

- Surtout posées à l'abri du balai dans le carreau.
- Surtout regroupées en tas sur le trottoir, notamment en cas de trottoir large. Les tas sont ramassés et évacués dans le rouleau.

Lorsque c'est possible, le trottoir est humecté. Cette opération vise à :

- Faciliter l'enlèvement des déjections canines, mousses végétales etc.
- Éviter le soulevement de la poussière.
- Donner aux riverains le message d'un travail soigné.

L'agent doit notamment prendre en charge :

- Les débris de verre au bord des colonnes. Les bouteilles déposées au pied de ces dernières doivent être ramassées à la main dans la colonne si celle-ci n'est pas pleine, dans le sac à déchets (pour les petits dépôts) si la colonne est débordante.
- Les petits sacs d'ordures mélangées déposés au pied des arbres, dans les zones d'empalement et aux pieds des réceptacles de propreté. Les dépôts d'ordures mélangés à la poubelle (qui provient de refus) sont évacués et regroupés auprès d'un réceptacle de propreté.
- Les déchets accumulés dans les collecteurs de grille d'arbre (dans le cas de la grille).
- Les déchets sur les équipements de la voie publique (trottoir urbain, armoire électrique...).
- Les hautes filices (notamment celles entre les façades d'immeubles et le trottoir) et celles au pied des crois de Saut-valet).
- Les déchets accessibles à portée de pince dans les jardinières.
- Les affiches agrafées ou scotchées.

3

**En Pratique**

✓ **Méthodologie**

Le balayage manuel « en systématique » est une remise en état total de propreté du trottoir et du carreau. Il s'agit de retirer l'ensemble des saletés présentes sur le trottoir ou dans le carreau.

**Traitement du carreau**

Les saletés présentes dans le carreau sont ramassées et la grille sélective des bouches d'égout est nettoyée. Cette opération constitue un élément important de l'aspect de propreté qui se dégage après le passage du balayeur.

Les déchets sont regroupés en tas et évacués dans le rouleau.

L'opérateur s'est arrêté, il sera fait usage des bouches de lavage. Il s'agit de l'action appelée coulage du carreau. Elle facilite la formation des tas et implique également :

- Le balayage sous les véhicules en stationnement.
- L'arrêt de l'eau vers la chaussée sur 60 à 80 cm de la bordure de trottoir.
- Le ramassage de l'ensemble des déchets présents sur la grille sélective de la bouche d'égout.

En cas de voie fortement souillée, les déchets les plus importants sont ramassés au balai et à la pelle, ou à la pince, avant d'ouvrir la bouche de lavage.

**Utilisation des bouches de lavage**

Les bouches de lavage sont utilisées pour le coulage du carreau. L'eau sert également à l'humectage du trottoir. Toutefois, le balayage peut être réalisé à sec dans certaines circonstances :

- La bouche de lavage ne coule pas.
- Les joints de bitum (ballast mètre de la Chromopur Fonctionnelle)
- La bouche de lavage est inaccessibles (traverse, stationnement, en aplomb, croix de Saut-valet...).
- La zone n'est pas équipée de bouches de lavage.

✓ **Consignes à respecter**

- Signaler toute anomalie liée au terrain (bouche de lavage défectueuse, dépôt important, campagne d'entretien litigieuse, zone fortement arborée nécessitant une action de fauchage etc.).
- Ouvrir une seule bouche de lavage à la fois et penser à la refermer une fois le travail achevé.
- Ne jamais pousser les déchets dans l'avaloir des bouches d'égout.
- Déposer les sacs pleins près des réceptacles de propreté.

4

**En Pratique**

✓ **Méthodologie**

Le travail manuel « en recherche » est un maintien en état de propreté convenable du trottoir et du carreau. Il s'agit de retirer les saletés les plus importantes présentes sur le trottoir ou dans le carreau.

Les saletés concernées sont :

- Surtout d'un volume supérieur à la taille d'une boîte d'allumettes.
- Surtout de taille inférieure mais groupées sur une petite surface.

Exemples :

✓ **Consignes à respecter**

L'agent le plus actif est la pince à déchets. Lorsqu'elle n'est plus adaptée, par exemple pour enlever des objets, le balai et la pelle sont utilisés. Les déchets sont évacués par rouleau.

L'agent veille notamment à prendre en charge :

- Les débris de verre au bord des colonnes. Les bouteilles déposées au pied de ces dernières doivent être ramassées à la main dans la colonne si celle-ci n'est pas pleine, dans le sac à déchets (pour les petits dépôts) si la colonne est débordante.
- Les petits sacs d'ordures mélangées déposés au pied des arbres, dans les zones d'empalement et aux pieds des réceptacles de propreté. Les dépôts d'ordures mélangés à la poubelle (qui provient de refus) sont évacués et regroupés auprès d'un réceptacle de propreté.
- Les déchets accumulés dans les collecteurs de grille d'arbre (dans le cas de la grille).
- Les déchets sur les équipements de la voie publique (trottoir urbain, armoire électrique...).
- Les hautes filices (notamment celles entre les façades d'immeubles et le trottoir) et celles au pied des crois de Saut-valet).
- Les déchets accessibles à portée de pince dans les jardinières.
- Les affiches agrafées ou scotchées.

3

**En Pratique**

✓ **Méthodologie**

Le travail manuel « en recherche » est un maintien en état de propreté convenable du trottoir et du carreau. Il s'agit de retirer les saletés les plus importantes présentes sur le trottoir ou dans le carreau.

Les saletés concernées sont :

- Surtout d'un volume supérieur à la taille d'une boîte d'allumettes.
- Surtout de taille inférieure mais groupées sur une petite surface.

Exemples :

✓ **Consignes à respecter**

L'agent le plus actif est la pince à déchets. Lorsqu'elle n'est plus adaptée, par exemple pour enlever des objets, le balai et la pelle sont utilisés. Les déchets sont évacués par rouleau.

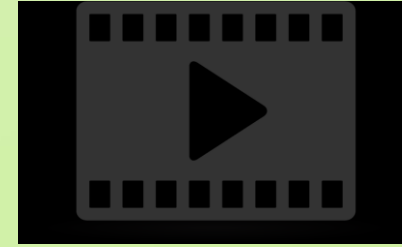
L'agent veille notamment à prendre en charge :

- Les débris de verre au bord des colonnes. Les bouteilles déposées au pied de ces dernières doivent être ramassées à la main dans la colonne si celle-ci n'est pas pleine, dans le sac à déchets (pour les petits dépôts) si la colonne est débordante.
- Les petits sacs d'ordures mélangées déposés au pied des arbres, dans les zones d'empalement et aux pieds des réceptacles de propreté. Les dépôts d'ordures mélangés à la poubelle (qui provient de refus) sont évacués et regroupés auprès d'un réceptacle de propreté.
- Les déchets accumulés dans les collecteurs de grille d'arbre (dans le cas de la grille).
- Les déchets sur les équipements de la voie publique (trottoir urbain, armoire électrique...).
- Les hautes filices (notamment celles entre les façades d'immeubles et le trottoir) et celles au pied des crois de Saut-valet).
- Les déchets accessibles à portée de pince dans les jardinières.
- Les affiches agrafées ou scotchées.

4

## 4.d Cas particulier 2 : films pédagogiques métier balayeur

1. Prise de service à l'atelier
2. Balayage avec eau
3. BL & BR
4. BL à clé prisonnière
5. Balayage à sec
6. Gestion de l'espace
7. Balayage déjections canines
8. Stationnement 2 roues
9. Entretien des points singuliers
10. Entretien des collets d'arbre
11. Petit désherbage



Films  
"Métier balayeur"

12. Stationnement en Lincoln
13. Balayage d'escalier
14. Petit désaffichage
15. Entretien des jardinières
16. Balayage croix de St André avec stationnement
17. Balayage croix de St André sans stationnement
18. Balayage stationnement en épi et partie sablée
19. Lavage des outils

## **4.e Mise en œuvre & Bilan de la diffusion des méthodes de propreté**

Mise en œuvre :

- Groupe de travail avec des éboueurs et des encadrants pour la conception et la rédaction de l'instruction métier « balayeur »
- Diffusion et commentaire de l'instruction métier balayeur au profit des encadrants de proximité, lors de sessions d'appropriation (63 sessions de 2\*3 heures, 660 bénéficiaires)

L'instruction métier et les sessions d'appropriation ont permis de :

- Légitimer le niveau d'exigence
- Détailler et justifier les consignes
- Exposer une vision d'ensemble
- Exprimer les difficultés rencontrées

Un outil de formation pérenne :

- Formation initiale des chefs d'équipe
- Diffusion des films auprès des éboueurs
- Doctrine partagée, reprise par le Centre Eugène Poubelle

## 5. Professionnalisation des métiers de la propreté.

En conclusion, les instructions métier permettent de :

- **Formaliser des savoir-faire** pragmatiques liés à l'expérience acquise dans l'action, des savoirs incorporés dans la routine
  - **Intégrer les résultats de l'analyse des risques** professionnels
  - **Capitaliser des connaissances**, des savoir-faire et des comportements mis en œuvre sur le terrain, dans le cadre de l'exercice d'une activité
  - **Assurer le fonctionnement du service** en conservant les compétences clés dans le cadre des départs des agents et notamment des départs à la retraite
- = ***Formaliser et mettre en place un système pérenne de transmission et de capitalisation des savoir-faire, en les transformant en connaissances partageables.***