

II.1. Introduction

L'enquête Qualité comprend 1 fichier Excel (format Excel 97 Windows 9X,2000,XP pour PC) :

Réalisation des Enquêtes :

- . le tableau d'enquête mensuelle, soit 12 feuilles dans le classeur (1 par mois : chaque feuille porte le nom : **enquête "nom du mois"**)
- . une feuille de récapitulatif annuel
- . une feuille de signalement des événements et des anomalies (nommée "Imprimé enquête")

Réalisation des Contrôles :

- . le tableau de contrôle mensuel des prestations regroupant l'ensemble des secteurs de l'hôpital par zone, soit 12 feuilles dans le classeur (1 par mois : chaque feuille porte le nom : **contrôle "nom du mois"**)
- . une feuille de récapitulatif annuel
- . une feuille d'impression des zones à contrôler

NOTA :

Pour utiliser ce fichier, il vous faut un ordinateur PC comprenant un lecteur de disquette, ainsi qu' Excel 97 installé sur la machine.

La DPL fournit ce document informatique sous forme d'un seul fichier compressé sur support disquette.

Il est aussi possible de le fournir par mail pour ceux qui nous en feraient la demande.

Ne pas modifier leur structure : risque de dysfonctionnement !

TABLEAU	FEUILLE
Enquête	Enquête janvier
	Enquête février
	Enquête mars
	Enquête avril
	Enquête mai
	Enquête juin
	Enquête juillet
	Enquête août
	Enquête septembre
	Enquête octobre
	Enquête novembre
	Enquête décembre
	Impression de la feuille de signalement des événements et des anomalies
Récapitulatif annuel enquête	Recap

Contrôle	Contrôle janvier
	Contrôle février
	Contrôle mars
	Contrôle avril
	Contrôle mai
	Contrôle juin
	Contrôle juillet
	Contrôle août
	Contrôle septembre
	Contrôle octobre
	Contrôle novembre
	Contrôle décembre
	Impression feuilles de contrôle
Récapitulatif annuel contrôle	Recap

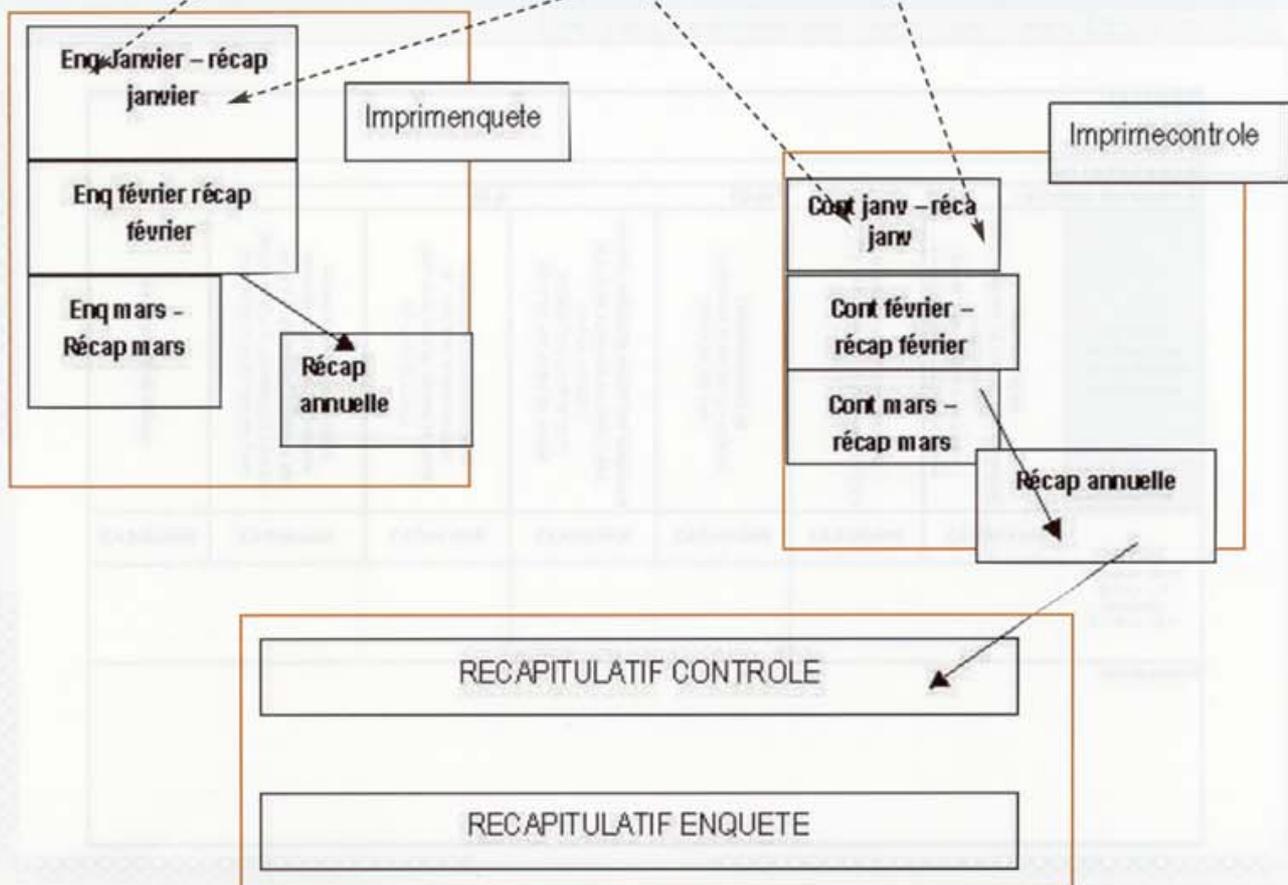
II.2. Contenu du fichier Excel de l'enquête et du contrôle

• ORGANISATION DES FEUILLES ENTRE ELLES

Chaque tableau comporte une feuille "enquête" et une feuille "contrôle" mensuelles permettant d'identifier l'appréciation qualitative des prestations de nettoyage et de bionettoyage pour chaque service de l'hôpital.

Une feuille est proposée pour chaque mois de l'année

Toutes les notes de ces feuilles sont regroupées en récapitulatifs mensuels



Le fichier Recap extrait les données des douze consolidations mensuelles et calcule les notes globales.

C'est ici que nous trouvons donc, le reflet de la qualité des prestations sur l'ensemble de l'hôpital.

● ARCHITECTURE D'UN TABLEAU DE CONTROLE

Chaque feuille de contrôle est saisie dans le tableau de contrôle du mois.

A saisir : le métrage contrôlé et la notation pour chaque item et chaque service

Chaque tableau se lit comme suit :

La zone, les items, les coefficients de pondération, le nom de chaque service.

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'Contrôle de Janvier'. The spreadsheet is organized into columns for different services (L1 to L9) and rows for various items. A callout box labeled 'Surface totale contrôlée' points to a cell in the 'Surface totale contrôlée' column. The spreadsheet includes a menu bar, a toolbar, and a status bar at the bottom.

	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	Surface totale contrôlée
1	Contrôle de Janvier									
20	20 - Surface en m ²									
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										
70										
71										
72										
73										
74										
75										
76										
77										
78										
79										
80										
81										
82										
83										
84										
85										
86										
87										
88										
89										
90										
91										
92										
93										
94										
95										
96										
97										
98										
99										
100										

● LE RÉCAPITULATIF ANNUEL

Les calculs représentés sur cette feuille sont automatiques. Les valeurs apparaissent sur chaque feuille mensuelle établie.

Deux tableaux sont présents sur cette feuille :

- . le tableau récapitulatif des enquêtes
- . le tableau récapitulatif des contrôles

The screenshot shows two summary tables in an Excel spreadsheet. The first table, 'Contrôles par zones', has columns for months (Jan to Nov) and rows for zones (Zone 1 to Zone 6) and a 'MOYENNE' row. The second table, 'Enquêtes de satisfaction', has columns for months (Jan to Nov) and rows for various satisfaction criteria (e.g., 'la présence', 'la tenue', 'la rapidité', etc.) and a 'MOYENNE' row. Annotations with arrows point to specific cells and formulas in both tables.

Contrôles par zones	Jan	fev	mar	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov
Zone 1											
Zone 2											
Zone 3											
Zone 4											
Zone 5											
Zone 6											
MOYENNE:	#DIV/0!										

Enquêtes de satisfaction	Jan	fev	mar	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov
la présence											
la tenue											
la rapidité											
l'hygiène											
l'entretien											
la propreté générale											
la qualité globale proposée											
Satisfaction globale pondérée des services											
Satisfaction globale pondérée des locaux											
MOYENNE:	#DIV/0!										

II.3. Installation du fichier

Il peut être demandé à la DPL, Département Logistique, Ecologie Hospitalière et Entreprises de Service, au numéro de téléphone suivant : **01 40 27 39 30**

ou par mail : thierry.marcatel@sap.ap-hop-paris.fr

L'installation se fait directement sur un fichier qui peut être appelé : "contrôle bionettoyage"

III.1. L'organisation du personnel ⁽¹⁾

III.1.1. Les métiers et les fonctions du bionettoyage

Les métiers et les fonctions du bionettoyage se déclinent en fonction de l'organisation ou des organisations retenue(s) au sein de chaque hôpital.

A ce jour, quatre types d'organisation coexistent à l'AP/HP :

- Equipe de bionettoyage centralisée en régie

Deux métiers sont identifiés dans le cadre de ce type d'organisation :

- . Agent de bionettoyage
- . Responsable d'équipe de bionettoyage

Selon la taille de l'hôpital, un niveau intermédiaire d'encadrement peut exister.

Les activités confiées à ces personnels d'équipe de bionettoyage se limitent au champ du bionettoyage et ne s'appliquent pas à l'environnement immédiat des patients.

Le champ d'intervention de cette équipe peut couvrir l'ensemble des zones.

- Equipe de bionettoyage concédée

Les métiers sont identiques à ceux identifiés dans le cas d'une équipe en régie.

Le champ d'intervention de cette équipe peut couvrir l'ensemble des zones.

Certains hôpitaux confient la supervision fonctionnelle de cette équipe à un "conseiller hôtelier", responsable de la politique d'hygiène hôtelière ou de la politique hôtelière.

- Equipe des services de soins

Les activités de bionettoyage de l'environnement immédiat du patient sont confiées à des aides-soignants. Le bionettoyage du service, hors environnement immédiat du patient, est confié à des agents hospitaliers et/ou des aides-soignants du service.

L'encadrement hiérarchique de la fonction bionettoyage est alors assuré par l'encadrement infirmier. Un "conseiller hôtelier" positionné en transversal sur l'hôpital peut assurer le lien avec la politique d'hygiène hôtelière de l'hôpital.

- Equipe hôtelière

Dans ce type d'organisation, le bionettoyage constitue un des champs de compétence de l'équipe hôtelière.

En effet, la fonction hôtelière, définie comme une organisation qui permet de fournir une prestation logistique au service de soins, est constituée de quatre fonctions :

- . Entretien et hygiène
- . Restauration et hôtellerie
- . Maintenance du patrimoine
- . Sécurité (biens, personnes, incendie).

(1) Source DPRS

La fonction “Entretien et hygiène” assurée par l'équipe hôtelière recouvre 5 activités : entretien quotidien, entretien de fond, désinfection des équipements hôteliers, désinfection des matériels roulants, collecte et élimination des déchets hôteliers.

Selon la zone d'intervention et donc le niveau de risque, des protocoles définis en liaison avec l'encadrement infirmier, doivent être respectés.

Huit métiers-fonctions sont identifiés dans le cadre de ce type d'organisation :

- . Agent de bionettoyage
- . Agent de restauration
- . Agent hôtelier
- . Technicien hôtelier
- . Agent technique de coordination hôtelier
- . Cadre hôtelier
- . Conseiller hôtelier
- . Ingénieur chargé de la qualité hôtelière.

L'ensemble de ces fonctions est décrit dans les pages suivantes

Quelques recommandations pour la mise en place d'une équipe hôtelière :

- . bien évaluer les moyens nécessaires
- . assurer une continuité de service de 7h à 21h, 7 jours sur 7
- . professionnaliser les agents
- . définir très précisément l'interface avec les personnels infirmiers
- . définir un champ d'action suffisamment large pour que les fonctions permettent une fidélisation des personnels
- . organiser une évaluation continue de la prestation.

III.1.2. Exemples de fiches sur la fonction nettoyage-bionettoyage

DOCUMENT DE TRAVAIL

FICHE DE FONCTION

Niveau de responsabilité : Niveau opérationnel

Corps : Ouvrier Professionnel

Appellation : agent de bio-nettoyage

Mission générale :

Contribuer, en liaison avec l'équipe soignante, à une prestation de service hôtelier en assurant une mission de bio-nettoyage. L'agent de bio-nettoyage veillera à privilégier le confort et le bien-être des patients.

Missions :

- Assurer la propreté des locaux et des matériels hôteliers en respectant les protocoles
- Contribuer à l'évaluation des nouveaux produits et matériels
- Contribuer à la prévention des risques (biens, personnes, incendie)
- Signaler les dysfonctionnements, dans le domaine de la maintenance, auprès de sa hiérarchie, en vue d'une demande d'intervention des services techniques.

Accès :

Par concours externe (titulaire d'un CAP) sur épreuves, par examen professionnel, et liste d'aptitude.

option bio-nettoyage.



FICHE DE FONCTION

Niveau de responsabilité : Niveau opérationnel

Corps : Ouvrier Professionnel

Appellation : agent de restauration

Mission générale :

Contribuer, en liaison avec l'équipe soignante, à une prestation de service hôtelier de qualité en assurant des missions de restauration. L'agent de restauration veillera à privilégier le confort et le bien-être des patients.

Missions :

- Assurer une prestation de restauration : contrôle, préparation, distribution des repas et collations
- Contribuer à l'évaluation des nouveaux produits et matériels
- Contribuer à la prévention des risques (biens, personnes, incendie)
- Signaler les dysfonctionnements, dans le domaine de la maintenance, auprès de sa hiérarchie, en vue d'une demande d'intervention des services techniques

Accès :

Par concours externe (titulaire d'un CAP) sur épreuves, examen professionnel et liste d'aptitude.

option hôtellerie



FICHE DE FONCTION

Niveau de responsabilité : Niveau opérationnel

Corps : Ouvrier d'Etat

Appellation : agent hôtelier

Mission générale :

Assurer, en liaison avec l'équipe soignante, un service hôtelier de qualité en privilégiant le confort et le bien-être des patients.

Missions :

- Assurer l'information et l'accueil hôtelier des patients et des familles
- Assurer la propreté des locaux et des matériels hôteliers en respectant les protocoles
- Offrir aux services de soins une prestation de restauration : contrôle, préparation, distribution des repas et collations
- Prendre en charge la gestion de l'office
- Assurer la gestion du linge
- Contribuer à l'évaluation des nouveaux produits et matériels
- Signaler les dysfonctionnements, dans le domaine de la maintenance, auprès de sa hiérarchie, en vue d'une saisie des services techniques
- Contribuer à la prévention des risques (biens, personnes, incendie)

Accès :

Par concours - externe sur épreuves aux titulaires d'un BEP ou de 2 CAP

- interne sur épreuves et liste d'aptitude

option bio-nettoyage

option hôtellerie



FICHE DE FONCTION

Niveau de responsabilité : Opérationnel avec encadrement technique

Corps : Agent Technique

Appellation : Technicien hôtelier

Mission générale :

Contribuer, en liaison avec l'équipe soignante, à une prestation de service hôtelier de qualité, sur un secteur, en privilégiant le confort et le bien être des patients. Assurer un encadrement technique des OP et OE chargés des prestations logistiques et hôtelières.

Mission :

- Contribuer à l'exécution des missions de bio-nettoyage, hôtellerie restauration, accueil et sécurité en lien avec les OP et OE du secteur dont il a la responsabilité technique
- Coordonner l'organisation de l'activité, sur un secteur, de 7 H à 21 H
- Gérer l'ensemble des produits et matériels inhérents à la fonction et procéder à l'évaluation des nouveaux produits et matériels
- Assurer la mise sous sécurité des biens des patients (hors valeurs)
- Assurer le contrôle de la bonne exécution des procédures
- Gérer les demandes d'intervention auprès des Services Techniques
- Apporter un conseil et une expertise aux agents des équipes et s'assurer d'une bonne information et formation des personnels
- Prendre en charge l'intégration des nouveaux personnels

Accès :

Par concours interne sur épreuves et liste d'aptitude

option hôtellerie - option bio-nettoyage



FICHE DE FONCTION

Niveau de responsabilité : 1^{er} niveau d'encadrement de gestion

Corps : Agent Technique de Coordination

Appellation : Agent Technique de Coordination Hôtelier

Mission générale :

Assurer l'encadrement des équipes logistiques et hôtelières de plusieurs secteurs et garantir la qualité des prestations fournies aux services de soins de 7 H à 21 H.

Missions :

- Coordonner l'organisation de l'activité de plusieurs secteurs sur l'ensemble de l'amplitude horaire.
- Gérer les moyens matériels et financiers, les personnels pour la structure.
- Réaliser le contrôle des procédures et mettre en œuvre une évaluation de la démarche qualité.
- Participer à la définition des besoins des personnels de la structure en matière de formation.
- Participer à une veille technologique.

Accès :

Par concours interne sur épreuves et liste d'aptitude

option hôtellerie - option bio-nettoyage



FICHE DE FONCTION

Niveau de responsabilité : 2^{ème} niveau d'encadrement de gestion

Corps et grade : Adjoint des Cadres Techniques classe normale

Appellation : Cadre hôtelier

Mission générale :

Le cadre hôtelier est responsable d'un regroupement de plusieurs secteurs et garantit la qualité de la prestation logistique et hôtelière servie aux équipes soignantes de 7 H à 21 H. Il organise la mise en œuvre du projet hôtelier et contribue à l'amélioration des conditions de vie des patients.

Il met en place les procédures de suivi et de contrôle dans le cadre de l'accréditation.

Missions :

- Elaborer et/ou actualiser les fiches de poste
- Elaborer les fiches de suivi des prestations
- Animer, évaluer et rendre compte de l'activité et de la qualité des prestations hôtelières fournies, en régie ou en concédé : hygiène et bio-nettoyage, accueil hôtelier, hôtellerie-restauration, sécurité
- Assurer la coordination de la gestion des moyens propres à son champ d'intervention
- Encadrer et fédérer les équipes dans une dynamique de démarche qualité
- Dans les secteurs spécifiques, participer à l'élaboration des protocoles de bio-nettoyage.

Accès :

Par concours interne sur épreuves, externe sur titres et liste d'aptitude après examen professionnel.

option hôtellerie - bio-nettoyage



FICHE DE FONCTION

Niveau de responsabilité : 3^{ème} niveau d'encadrement de gestion
Corps et grade : Adjoint des Cadres Techniques de classe supérieure et exceptionnelle
Appellation : Conseiller hôtelier

Mission générale :
Le conseiller hôtelier conduit, sous la responsabilité du Directeur et en accord avec la DSSI, la politique hôtelière de l'hôpital à travers une démarche de qualité globale au service des services de soins. Il assure la coordination des ressources et le management des cadres de la filière logistique et hôtelière. Il contribue à l'amélioration des conditions de vie des patients. Il conçoit les procédures de suivi et de contrôle des prestations internes ou concédées dans le cadre de l'accréditation.

- Missions :**
- Elaborer avec la DSSI les protocoles liés aux prestations et à leur organisation
 - Collaborer à l'élaboration d'un projet hôtelier au sein du projet d'Etablissement
 - Superviser l'équipe d'encadrement et apporter son expertise dans le domaine de la logistique et l'hôtellerie
 - Piloter la démarche qualité appliquée aux prestations hôtelières fournies en régie ou en concédé
 - Coordonner les relations entre les services logistiques centraux, les services de soins, les services techniques et l'équipe logistique et hôtelière
 - Evaluer les moyens nécessaires au bon fonctionnement de la filière logistique et hôtelière, en coordonner l'utilisation et en anticiper l'évolution.

Accès : Classe exceptionnelle accessible par tableau d'avancement et par examen professionnel et tableau d'avancement.
Classe supérieure accessible par tableau d'avancement.
option hôtellerie - bio-nettoyage



FICHE DE FONCTION**DOCUMENT DE TRAVAIL****Niveau de responsabilité :** niveau d'encadrement de gestion**Corps :** Ingénieur subdivisionnaire**Appellation :** Ingénieur chargé de la qualité hôtelière dans l'hôpital**Mission générale :**

Le responsable chargé de la qualité hôtelière fait partie intégrante de l'équipe de Direction. Il est le référent en matière de restauration et d'hôtellerie hospitalière. Il est chargé de conduire la politique hôtelière de l'hôpital à travers une démarche qualité globale. Il gère, organise, anime, contrôle et rend compte de l'activité et de la qualité des prestations fournies en régie ou en concédé des secteurs intégrés dans la logistique hôtelière de l'hôpital.

Missions :

- Fédérer les équipes dans une dynamique de démarche qualité
- Négocier et gérer le budget qui lui est accordé par le Directeur
- Conseiller la Direction de l'hôpital pour la définition de la qualité hôtelière et les moyens à mettre en œuvre
- Animation des équipes :
 - est chargé de promouvoir le projet hôtelier en interne et en externe de l'hôpital
 - encadre le personnel placé sous sa responsabilité et assure la formation technique
 - facilite l'expression des groupes et assure la communication et la promotion de leur travail
 - anime les réseaux de réflexion et maintient une dynamique de progrès
 - organise la constitution des groupes et les circuits de communication du travail de réflexion
 - gère le suivi du projet et sa formalisation
 - contrôle le bon déroulement et l'avancement des travaux de réflexion par une présence dans les groupes et assure la progression du travail
 - évalue la pertinence des propositions par la confrontation inter professionnelle
 - rend compte de l'évolution du projet par une formalisation des dossiers et une remontée des informations
 - évalue le personnel placé sous sa responsabilité
 - évalue les besoins en formation, les assure ou fait intervenir un organisme spécialisé
- Expertise technique :
 - assiste les maîtres d'ouvrage dans la conduite des projets de restructuration de ses services
 - participe au choix, à l'installation et à la mise en œuvre des équipements
 - est responsable de la bonne maintenance des matériels et de l'entretien des bâtiments
 - conduit une démarche globale à partir d'études préliminaires
 - accompagne la direction d'un projet jusqu'à la réalisation
 - participe à des actions de recherche, de formation et de concours
- fonctions transversales :
 - Audit et diagnostic : analyse de l'existant et proposition de scénarios et de solutions alternatives
 - Etude de faisabilité : produire un outil d'aide à la décision pour valider les choix technologiques, sociaux et économiques
 - Création de supports d'organisation : définition de profils, de fiches de postes et de planning de travail ou intervention
 - Etudes de programmation : définir avec le maître d'ouvrage les limites du projet et sa présentation aux organismes de tutelle
 - Assistances à maître d'ouvrage : conseil permanent ou ponctuel pendant tout le déroulement de l'opération
 - Assistance technique : accompagnement du projet par un conseiller technique et préparation des agents à la notion de changement

Accès :

Par concours interne et externe d'ingénieur subdivisionnaire, sur épreuves, sur titres.

III.1.3. L'approche statutaire et la correspondance avec les diplômes professionnels

COMPARAISON ENTRE LES NIVEAUX EDUCATION NATIONALE ET LES NIVEAUX DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE L'OPTION BIONETTOYAGE

● STATUT DU PERSONNEL OUVRIER

Niveau Education Nationale	Correspondance statutaire	Définition de la fonction
Modification des modalités de recrutement en cours.	Agent hospitalier qualifié	Les Agents Hospitaliers Qualifiés sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participent aux tâches permettant d'assurer le confort des malades.
Niveau 5 : CAP Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du Certificat d'Aptitude Professionnelle Diplôme professionnel : CAP MHL (Maintenance et Hygiène des Locaux)	Cadre C Ouvrier Professionnel Examen professionnel Concours externe Liste d'aptitude	Les Ouvriers Professionnels effectuent des tâches techniques nécessitant une qualification professionnelle située à un niveau de formation au moins équivalent à un Certificat d'Aptitude Professionnelle.
Niveau 5 : CAP – BEP – BEPC Diplôme professionnel : BEP Bio-Services	Cadre C Ouvrier d'Etat Concours interne Concours externe Liste d'aptitude	Les Ouvriers d'Etat exercent des fonctions techniques nécessitant une qualification professionnelle correspondant à deux Certificats d'Aptitudes Professionnelles ou à un Brevet d'Etudes Professionnelles ou à des diplômes de niveau au moins équivalent
Niveau 5 CAP – BEP – BEPC Diplôme professionnel : BEP Bio-Services	Cadre C Agent Technique Concours interne Liste d'aptitude	Les Agents Techniques sont chargés de la réalisation et du contrôle de travaux relevant d'une même qualification ou de qualifications complémentaires. A ce titre, ils assurent l'encadrement des ouvriers placés sous leur autorité. Ils peuvent participer à la préparation des projets arrêtés dans leur domaine de compétence. En outre, ils peuvent être chargés de formations dispensées au personnel ouvrier.
Niveau 5 CAP – BEP – BEPC Diplôme professionnel : BEP Bio-Services	Cadre C Agent Technique de Coordination Concours interne Liste d'aptitude	Les Agents Techniques de Coordination dirigent et coordonnent les activités d'ateliers ou d'unités, chargés de l'exécution de travaux impliquant la mise en œuvre de techniques ou de qualifications particulières. Le cas échéant, ils assistent et suppléent les agents responsables des services techniques et logistiques. Ils peuvent, en outre, coordonner et contrôler les activités de plusieurs ateliers ou unités et participer à la formation des personnels ouvriers.

● STATUT DU PERSONNEL TECHNIQUE - PERSONNEL D'ENCADREMENT

Niveau Education Nationale	Correspondance statutaire	Définition de la fonction
<p>Niveau 4 : BAC - BAC PRO - BP</p> <p>Personnel occupant des emplois de maîtrise ou possédant une qualification d'un niveau équivalent à celui du Baccalauréat de technicien et du Brevet de technicien.</p> <p>Diplôme professionnel : Bac professionnel Hygiène et Environnement</p>	<p>Cadre B</p> <p>Adjoint des Cadres Techniques</p> <p>Concours interne</p> <p>Concours externe</p> <p>Examen professionnel</p>	<p>Les Adjoint des Cadres Techniques participent à la préparation et au contrôle de l'exécution des opérations techniques.</p> <p>Ils collaborent à l'élaboration de projets de travaux neufs et d'entretien, peuvent être chargés de la gestion technique d'une partie de service ainsi que du fonctionnement de l'entretien, de la maintenance et du contrôle de certains matériels de haute technicité. Ils peuvent également assurer des fonctions techniques très spécialisées.</p> <p>En outre ils peuvent se voir confier l'encadrement de personnels affectés aux tâches dévolues aux services techniques.</p>
<p>Niveau 3 : BTS –licences - maîtrise</p>	<p>Pas de correspondance AP-HP</p>	
<p>Niveau 2 : Ingénieur</p>	<p>Cadre A</p> <p>Ingénieur</p> <p>Concours interne</p> <p>Examen professionnel</p>	<p>Ils dirigent, coordonnent et contrôlent les diverses activités des services techniques qui concourent à la réalisation des objectifs arrêtés périodiquement dans leur domaine de compétences par le Directeur général de l'AP-HP ou son représentant.</p>

III.2. La formation - Délégation à la formation et le Centre de Formations Techniques et Ouvrières



Créé en 1982, le Centre de Formations Techniques et Ouvrières (CFTO) appartient à la Délégation à la Formation. Il est situé dans le centre hospitalier de Bicêtre. Il assure la formation des personnels ouvriers et techniques de l'AP-HP, soit environ 6 000 agents recouvrant les personnels d'exécution (ouvriers et agents techniques), l'encadrement intermédiaire (agents techniques de coordination, adjoints des cadres techniques) et les cadres supérieurs techniques (ingénieurs ou cadres).

Le CFTO articule son activité autour de trois grands axes de formation :

- . les préparations à concours
- . l'adaptation à l'emploi
- . le perfectionnement.

La stratégie de formation du CFTO est liée à l'accompagnement des projets institutionnels transversaux sur la professionnalisation et la modernisation des services techniques et des services généraux.

L'évolution des métiers de la filière technique et logistique a vu, ces dix dernières années, la décroissance des métiers d'exécution au profit des métiers de contrôle et de pilotage.

L'amélioration constante de la fiabilité des équipements, le renforcement des dispositifs réglementaires permettent, aujourd'hui, au personnel des hôpitaux d'assurer une exploitation plus sûre et plus économique.

Dans les domaines techniques qui sont les siens, le CFTO assure un rôle de conseil ou d'expertise dans la définition des formations d'accompagnement des projets hospitaliers et institutionnels.

En partenariat avec les décideurs et les réseaux professionnels, le CFTO adapte, en permanence, le contenu des formations aux évolutions technologiques et réglementaires

Dans le secteur du Bionettoyage, le centre de formation met en œuvre des formations articulées par module :

- . pour les Ouvriers Professionnels (OP) et les Ouvriers d'Etat (OE), il propose des formations technologiques de préparation à concours ou de perfectionnement : 12 jours de formation en discontinu (Cf. fiches, pages 94 et 95)
- . pour les Agents Techniques (AT), il propose des formations technologiques de préparation à concours : 12 jours de formation en discontinu (Cf. fiche, page 96)

. pour les Agents Techniques de Coordination (ATC), il propose des formations technologiques de préparation à concours : 6 jours de formation en discontinu (Cf. fiche, page 97)

En 2004, le CFTO propose (notamment pour les encadrants de proximité) des formations de perfectionnement thématiques conçues avec l'aide du réseau professionnel du secteur bionettoyage et animées par des formateurs internes et externes. La durée de ces formations varie de 1 à 3 jours, en fonction des thèmes abordés.

L'objectif prioritaire des formations dispensées au CFTO est de développer et de renforcer les compétences professionnelles du personnel des secteurs logistiques et généraux, à travers l'acquisition ou l'actualisation des connaissances nécessaires à l'exercice du métier, dans le cadre des orientations institutionnelles.

La Direction du Patrimoine et de la Logistique (DPL) et le CFTO ont engagé depuis 5 ans, un partenariat dynamique concrétisé par :

- . des formations au plus près des situations de travail, développant les compétences des professionnels des secteurs logistiques.
- . des actions ciblées, en accompagnement des orientations décidées par l'Institution.

● FORMATION S'ADRESSANT AUX OUVRIERS PROFESSIONNELS (OP)

Bionettoyage - module N° 1 - OP Bionettoyage	
Objectifs	Maîtriser la technologie propre aux missions de l'Ouvrier Professionnel de Bionettoyage Favoriser la réussite à l'examen professionnel d'Ouvrier Professionnel, option Bionettoyage
Public à former	Fonctionnaire hospitalier comptant au moins un an de service effectif dans les établissements mentionnés à l'article 2 du titre IV du statut général des fonctionnaires et qui souhaitent exercer leurs fonctions au sein d'un service logistique
Niveau de la formation (par rapport au niveau scolaire)	Au moins équivalent à un CAP
Durée / séquence	Douze jours en discontinu, à raison de deux à trois jours par semaine, hors période de congés scolaires Ile-de-France
Période / calendrier	La date de début de la formation sera indexée à la date annoncée du concours Le calendrier sera à définir avec le responsable de formation
Nombre de stagiaires par session	Environ quinze personnes
Forme et lieu	Les stages se dérouleront sous la forme intra-entreprise, dans les locaux du prestataire retenu
Moyens pédagogiques	Voir Charte Pédagogique
Grandes lignes du programme	<p>Techniques de maintenance et d'hygiène des locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Technologie des produits et du matériel : La chimie des produits d'entretien, de décontamination et de désinfection, les différents chiffons d'essuyage, leur destination, leur utilisation, leur recyclage et leur désinfection : <ul style="list-style-type: none"> - La chimie des sols thermoplastiques - Les différents disques scotch-brite® - La spray-méthode, où et quand ? ● Organisation du travail : <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un chartier - Rendre compte - Sécurité - Ergonomie - Hygiène corporelle - Méthode HACCP (plan de nettoyage et de désinfection) ● L'approche relationnelle avec le malade et avec les équipes de soins <p><i>Travail sur annales des concours précédents</i> <i>Un stage pratique de 2 jours en milieu professionnel hospitalier est à prévoir</i></p>

• FORMATION S'ADRESSANT AUX OUVRIERS D'ÉTAT (OE)

Bionettoyage - module N° 2 - OE Bionettoyage	
Objectifs	Maîtriser la technologie propre aux missions de l'Ouvrier d'Etat Bionettoyage Favoriser la réussite au concours interne d'Ouvrier d'Etat, option Bionettoyage
Public à former	Les agents relevant du corps des Ouvriers Professionnels de l'AP-HP et des établissements mentionnés à l'article 2 du titre IV du statut général des fonctionnaires, qui souhaitent exercer leurs fonctions au sein d'un service de soins ou d'un service logistique
Niveau de la formation (par rapport au niveau scolaire)	Au moins équivalent à un BEP
Durée / séquence	Douze jours en discontinu, à raison de deux à trois jours par semaine, hors période de congés scolaires Ile-de-France
Période / calendrier	La date de début de la formation sera indexée à la date annoncée du concours Le calendrier sera à définir avec le responsable de formation
Nombre de stagiaires par session	Environ quinze personnes
Forme et lieu	Les stages se dérouleront sous la forme intra-entreprise, dans les locaux du prestataire retenu
Moyens pédagogiques	Voir Charte Pédagogique
Grandes lignes du programme	<p>Techniques de décontamination, de désinfection et conduite d'engins automoteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la fonction - Propreté, hygiène, prévention des infections nosocomiales - la conception des aspirateurs à eau - le décapage et la neutralisation des différents sds - l'entretien et la désinfection du matériel - le décapage à sec et sans rinçage - les traitements de base, l'application des émulsions. - Définition d'un protocole de nettoyage et de décontamination - La méthode d'entretien et de décontamination d'une chambre, d'un bloc opératoire et d'une salle d'opération - Les autolaveuses : conception, fonctionnement, entretien - Les balayeuses aspirantes : conception, fonctionnement, entretien - Les moquettes : entretien, détachage, rénovation, shampooirisation - La désinfection des locaux, les moyens et les procédures à respecter - La sécurité dans l'utilisation des produits chimiques et des matériels électriques - Sécurité - Ergonomie - Hygiène corporelle - Méthode HACCP - L'approche relationnelle avec le malade et avec les équipes <p><i>Travail sur annales des concours précédents</i> <i>Un stage pratique de 2 jours en milieu professionnel hospitalier est à prévoir</i></p>

● FORMATION S'ADRESSANT AUX AGENTS TECHNIQUES (AT)

Bionettoyage - module N° 3 - AT Bionettoyage	
Objectifs	Maîtriser la technologie propre aux missions de l'Agent Technique de Bionettoyage Favoriser la réussite au concours d'Agent Technique, option Bionettoyage
Public à former	Pour le concours d'Agent Technique : les Ouvriers d'Etat et Ouvriers Professionnels principaux ayant atteint le 5 ^{ème} échelon de leur grade, les maîtres ouvriers et les maîtres ouvriers principaux.
Niveau de la formation (par rapport au niveau scolaire)	Référentiels des diplômes au moins équivalent au niveau IV de l'enseignement technologique. Niveau de formation équivalent à celui du Baccalauréat technique ou de technicien, du brevet de technicien, du baccalauréat professionnel ou du brevet professionnel
Durée / séquence	Douze jours en discontinu, à raison de deux à trois jours par semaine, hors période de congés scolaires Ile-de-France
Période / calendrier	La date de début de la formation sera indexée à la date annoncée du concours Le calendrier sera à définir avec le responsable de formation
Nombre de stagiaires par session	Environ quinze personnes
Forme et lieu	Les stages se dérouleront sous la forme intra-entreprise, dans les locaux du prestataire retenu
Moyens pédagogiques	Voir Charte Pédagogique
Grandes lignes du programme	<ul style="list-style-type: none"> ● Eléments de connaissance d'un secteur hôtelier et de bionettoyage <ul style="list-style-type: none"> - L'hôpital "hôtel" (les éléments transférables à l'AP-HP) - Les techniques d'entretien (technologie des produits et du matériel) - Le service en chambre - Le service en salle à manger - Le service restauration (connaissances des différents secteurs) - Réglementation en restauration collective - Hygiène et sécurité alimentaire - Mise en place de la méthode HACCP - L'organisation du travail - La relation clientèle ● Elaboration d'un service hôtelier ou de bionettoyage <ul style="list-style-type: none"> - Le service qualité, la démarche qualité - La communication (technologie du management) - Prise en compte des contraintes <p><i>Travail sur les annales des concours précédents</i></p>

• FORMATION S'ADRESSANT AUX AGENTS TECHNIQUES DE COORDINATION (ATC)

Bionettoyage - module N° 4 - ATC Bionettoyage	
Objectifs	Maîtriser la technologie propre aux missions de l'Agent Technique de Coordination de Bionettoyage Favoriser la réussite au concours d'Agent Technique de Coordination, option Bionettoyage
Public à former	Pour le concours d'Agent Technique de Coordination : les agents techniques principaux ainsi que les agents techniques comptant au moins trois années de services publics, les magasiniers de 1 ^{ère} catégorie relevant du corps mentionnés à l'article 53.
Niveau de la formation (par rapport au niveau scolaire)	Référentiels des diplômes au moins équivalent au niveau IV de l'enseignement technologique. Niveau de formation équivalent à celui du Baccalauréat technique ou de technicien, du brevet de technicien, du baccalauréat professionnel ou du brevet professionnel
Durée / séquence	Six jours en discontinu, à raison de deux à trois jours par semaine, hors période de congés scolaires Ile-de-France
Période / calendrier	La date de début de la formation sera indexée à la date annoncée du concours Le calendrier sera à définir avec le responsable de formation
Nombre de stagiaires par session	Environ quinze personnes
Forme et lieu	Les stages se dérouleront sous la forme intra-entreprise, dans les locaux du prestataire retenu
Moyens pédagogiques	Voir Charte Pédagogique
Grandes lignes du programme	<ul style="list-style-type: none"> • Eléments de connaissance d'un secteur hôtelier et de bionettoyage <ul style="list-style-type: none"> - L'hôpital "hôtel" (les éléments transférables à l'AP-HP) - Le service restauration (connaissances des différents secteurs) - Réglementation en restauration collective - Hygiène et sécurité alimentaire - Mise en place de la méthode HACCP - L'organisation du travail • Elaboration d'un service hôtelier ou de bionettoyage <ul style="list-style-type: none"> - Le service qualité, la démarche qualité - Connaissances des différents publics - Relations humaines (la gestion au quotidien d'une équipe) - La communication (technologie du management) - Prise en compte des contraintes - Présentation du projet et analyse de sa potentialité d'application <p><i>Travail sur annales des concours précédents</i> <i>Les connaissances apportées lors de cette formation (techniques et management) doivent amener les stagiaires à construire progressivement un projet réalisable dans leur service clientèle</i></p>

Il est important de noter les plus courants et les plus utilisés dans ce domaine.

correspondant aux niveaux : CAP, Brevet, Licence, Master, Doctorat, etc.

Attention : Selon la norme AFNOR NF T 55-101, un produit est un produit ou un procédé utilisé pour l'entretien dans des conditions définies. Si le produit ou le procédé est utilisé, on doit être prêt. Ainsi, un produit peut être utilisé dans des conditions ou dans des situations à action différée.

Mécanisme du système respiratoire par l'usage non de sport de maintenance de type

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles

Attention : L'usage des produits, notamment et leur utilisation, peut entraîner des dommages et des blessures graves. Il est important de lire attentivement les instructions et de suivre les conseils de sécurité.

Attention de responsabilité des produits à l'usage d'un produit et d'un produit impo

Commission nationale de l'évaluation des établissements de santé de la compétence professionnelle

Commission nationale de l'évaluation des établissements de santé de la compétence professionnelle

- LEXIQUE
- ADRESSES UTILES
- SITES INTERNET
- DOCUMENTATION

Il est important de noter les plus courants et les plus utilisés dans ce domaine.

Attention : L'usage des produits, notamment et leur utilisation, peut entraîner des dommages et des blessures graves. Il est important de lire attentivement les instructions et de suivre les conseils de sécurité.



● LEXIQUE

Nous vous proposons les termes les plus courants et les plus utilisés dans un esprit de cohérence pour tous les interlocuteurs.

ACCREDITATION :

Reconnaissance par l'ANAES (l'Agence Nationale d'Accréditation des Etablissements de Santé) de la compétence professionnelle.

AÉROBIOCONTAMINATION :

Contamination aéroportée, par la présence dans l'air ambiant de micro-organismes vivants pouvant présenter un risque pathogène, véhiculés ou non par des particules.

AGENT DE BIONETTOYAGE :

Agent travaillant dans le nettoyage et le bionettoyage dans un ou plusieurs secteurs définis (appelés chantiers). Il travaille au sein de l'équipe centrale de bionettoyage sous la responsabilité d'un cadre hôtelier selon les prescriptions définies dans les contrats de service.

Il possède une qualification professionnelle correspondant aux niveaux : CAP Maintenance et Hygiène des Locaux ou un BEP Bio service ou un bac professionnel Hygiène et Environnement.

AGENT HÔTELIER :

Agent qui peut être chargé dans un service de soins, de la réalisation des tâches de restauration, de nettoyage et bionettoyage, d'accueil, de gestion de la petite maintenance, de la gestion des approvisionnements du service. Il travaille sous la responsabilité directe soit du cadre du service de soins, soit d'un cadre hôtelier.

Il possède une qualification professionnelle

correspondant aux niveaux : CAP Agent Technique Alimentaire et CAP Maintenance et Hygiène des Locaux ou BEP Bio service ou Bac Professionnel hôtellerie.

ANTISEPTIQUE :

Selon la norme AFNOR NF T 72-101, un antiseptique est un produit ou un procédé utilisé pour l'antisepsie dans des conditions définies. Si le produit ou le procédé est sélectif, ceci doit être précisé. Ainsi, un antiseptique ayant une action limitée aux champignons est désigné par : antiseptique à action fongicide.

ASPERGILLOSE PULMONAIRE :

Maladie du système respiratoire par l'inhalation de spores de moisissures de type "Aspergillus".

ASPERGILLUS :

Moisissures qui se développent sur des substances.

AUDIT :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

BALAYAGE ANTISTATIQUE :

Action de récupération des poussières à l'aide d'un balai-trapèze et d'une gaze imprégnée d'un

produit antistatique permettant d'éviter la remise en suspension des particules dans l'atmosphère pour les zones 2 à 5.

BALAYAGE HUMIDE :

Action d'élimination des débris, souillures et poussières, limitant la remise en suspension des particules dans l'atmosphère à l'aide d'un balai-trapèze

BALAYAGE À SEC :

Action d'éliminer les débris et souillures à l'aide d'un balai. Cette action peut être réalisée uniquement en zones 0.

BALAI RASANT :

Matériel adapté pour le lavage des sols pourvu d'un manche et d'une petite semelle articulée conçue pour le maintien du bandeau.

BALAI-TRAPÈZE :

Matériel adapté pour l'entretien des sols, pourvu d'un manche et d'une grande semelle articulée, conçue pour le maintien des gazes pré-imprégnées à usage unique.

BANDEAU :

Produit textile utilisé pour le lavage des sols, imprégné de la solution de lavage, venant se fixer sur la semelle du balai rasant.

BIOCONTAMINATION :

Contamination de matériaux, appareils, personnel, surfaces, fluides, gaz ou air par des particules viables (NF EN 1631-1)

BIODÉCONTAMINATION :

Procédé de nettoyage applicable dans une zone à risque, destiné à réduire momentanément la biocontamination des surfaces.

BIOFILM :

Ensemble de micro-organismes et de leurs sécrétions macromoléculaires qui sont présents sur la surface d'un matériau (ASPEC)

BIONETTOYAGE :

Ensemble des opérations visant à réduire ou éliminer les micro-organismes sur les surfaces, de manière à les ramener au niveau cible requis (NF x 50-790)

BOITE CONTACT :

Application d'un milieu gélosé sur une surface plane et sèche, pendant 10 secondes avec une force de 500 gm, norme NF G.07.172. (contrôle des textiles). Le milieu gélosé est contenu dans une boîte de 25 cm² présentant un ménisque (méthode directe).

CERTIFICATION :

La certification est une reconnaissance de conformité (à la norme ISO 9002, 9001 : 2000, ISO 14001, etc...). Il existe des organismes de certification d'entreprise (AFAQ, BVQI, Loyds,...).

CERTIFICATION D'ENTREPRISE :

Procédure attestant la conformité du système qualité de management ou d'environnement d'une entreprise à l'un des modèles normalisés de la série des normes ISO 9001 : 2000 ou ISO 14001.

CERTIFICATION DE PRODUITS OU LABELLISATION :

Procédure attestant la conformité de produits à des réglementations, normes, ou autres spécifications techniques. Elle est, en général, volontaire et permet aux entreprises de se fédérer pour promouvoir la qualité de leurs produits à travers une marque collective (exemple : marque NF).

CHIFFONNETTE :

En matériau non tissé, réutilisables ou à usage unique, les chiffonnettes sont utilisées selon un code-couleurs défini par le guide du bionettoyage de l'AP-HP :

- . Verte : réservée aux lavabos, douches et accessoires
- . Bleue : réservée au dépoussiérage humide des surfaces hautes
- . Rose : réservée aux toilettes
- . Jaune : réservée à la restauration

CLIN :

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CONTAMINANT :

Tout agent biologique ou chimique, toute matière étrangère ou toute autre substance qui peut compromettre la sécurité ou la salubrité d'un produit ou d'une personne, ou de son environnement proche.

CONTAMINATION :

- 1) Introduction ou présence d'un contaminant indésirable, dans une zone ou un environnement déterminé ou dans un espace protégé. Dans le cas d'une contamination biologique, on utilisera le terme biocontamination (ASPEC)
- 2) Processus entraînant la présence de micro-organismes pathogènes ou potentiellement nocifs sur le matériel ou la personne (recommandation n°R (84) 20 CEE.

CONTRAT DE SERVICE :

Dossier formalisé sous forme de contrat sur lequel est écrit la répartition des prestations de nettoyage et bionettoyage d'un service par type d'intervenant. Les procédures et techniques de

travail y sont précisées. Il est donc primordial de fixer les objectifs des prestations de nettoyage et de désinfection dans le contrat de service avant de réaliser ces contrôles, ceci en fonction de la sensibilité de la zone à risques concernée. Ce dossier est signé par : le cadre du service client, le responsable hôtelier ou de bionettoyage de l'hôpital et les différents intervenants possibles (équipe centrale de bionettoyage, prestataire externe...)

CONTRÔLE :

Evaluation de la conformité du résultat obtenu avec l'objectif fixé par observation et jugement, accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage (comme le définit la norme AFNOR NFX 50-120).

CONTRÔLE MICROBIOLOGIQUE :

Recherche de germes à caractère pathogène ou non, bactéries, levures, moisissures...

CONTRÔLE VISUEL :

Identification et appréciation visuelle simple de la présence de déchets, de souillures adhérentes et non-adhérentes (poussières)

DÉCHET :

Tout résidu d'un processus de production, de transformation ou d'utilisation, toute substance, matériau, produit, destiné à l'abandon.

DÉCHETS D'ACTIVITÉ ORDURES MÉNAGÈRES (DAOM) :

Déchets issus des besoins hôteliers de l'hôpital et n'ayant pas de caractère contaminant ou à risque infectieux.

DÉCHETS D'ACTIVITÉ DE SOINS À RISQUES INFECTIEUX (DASRI) :

Déchets soumis à la première section du chapitre V-III du code de la santé publique qui :

- . soit, présentent un risque infectieux, du fait qu'ils contiennent des micro-organismes viables ou leurs toxines, dont on sait ou dont on a de bonnes raisons de croire qu'en raison de leur nature, de leur quantité ou de leur métabolisme, ils causent une maladie chez l'homme ou chez d'autres organismes vivants.
- . soit, même en l'absence de risque infectieux, relèvent de l'une des catégories suivantes :
 - matériels ou matériaux piquants ou coupants destinés à l'abandon, qu'ils soient ou non en contact avec un produit biologique
 - produits sanguins à usage thérapeutique incomplètement utilisés ou arrivés à péremption
 - déchets anatomiques humains, correspondant à des fragments humains non aisément identifiables.

DÉCHETS ANATOMIQUES (DA) :

Fragments d'organes ou de membres facilement identifiables par un non-spécialiste.

DÉCHETS CHIMIQUES ET TOXIQUES (DCT) :

Déchets dont l'origine est issue de produits d'industries chimiques et dont la toxicité est reconnue, et de produit à caractère polluant et/ou dangereux.

DÉCHETS DE CONSOMMABLES INFORMATIQUES ET BUREAUTIQUES EN FIN DE VIE (DCIBFV) :

Consommables des matériels bureautiques de type cartouche d'imprimante, de photocopieur.

DÉCHETS MOUS :

Catégorie de déchets d'activité de soins définie, par opposition aux déchets coupants ou piquants. Ce peut être des textiles, des papiers, des cartons, des plastiques, etc...

DÉCHETS DE PRODUITS ÉLECTRONIQUES ET ÉLECTRIQUES EN FIN DE VIE (DPEEFV) :

Déchets issus de produits pour la fabrication des instruments électroniques et électriques mis à l'abandon, dits de fin de vie.

DÉCHETS RADIOACTIFS :

Déchets comportant un niveau de radioactivité suffisant pour appartenir à cette classification, soit par son origine, soit par un de ses composants.

DÉPOUSSIÉRAGE HUMIDE :

Action d'éliminer au maximum la poussière dans un local à l'aide d'une chiffonnette humidifiée pour limiter la remise en suspension des particules dans l'atmosphère

DÉSINFECTION :

Opération au résultat momentané, permettant d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables portés par des milieux inertes contaminés en fonction des objectifs fixés.

DÉTÉRGENT :

Substance qui, associée aux autres facteurs physiques (temps, température et action mécanique), permet de débarrasser une surface de ses souillures.

DÉTOURAGE :

Technique de nettoyage-bionettoyage qui est utilisée lors de balayage antistatique et de lavage des sols. Elle consiste à commencer l'action de balayage ou de lavage par le contour de la pièce en partant de la porte de sortie pour revenir à cette même porte.

DISPERSÂT :

Dispersion par pulvérisation d'un produit désinfectant, détergent ou lustrant à l'aide d'un appareil mécanique ou manuel.

ÉCOUVILLONNAGE :

Application d'un écouvillon imbibé de liquide de réhumidification sur une surface délimitée.

ÉLÉMENTS SANITAIRES :

Mobilier ou appareil sanitaire (lavabo, douche, tablette...).

ENREGISTREMENT :

Document présentant des résultats obtenus ou la preuve de la réalisation d'une activité.

ÉQUIPE HÔTELIÈRE :

Ensemble d'agents qui peuvent être chargés dans un service de soins, de la réalisation des tâches de restauration, de nettoyage et bionettoyage, d'accueil, de gestion de la petite maintenance, de la gestion des approvisionnements du service. Ils travaillent sous la responsabilité directe, soit du cadre du service de soins, soit d'un cadre hôtelier.

FONCTION HÔTELIÈRE :

Ensemble des tâches qui concourent à la qualité de l'hébergement des patients dans un hôpital (restauration, nettoyage et bionettoyage, accueil, gestion de la petite maintenance, gestion des approvisionnements du service, gestion du linge).

FRÉQUENCE :

Nombre d'actions identiques et répétées pour atteindre le résultat attendu et exprimé (nombre d'actions de nettoyage dans un même lieu, dans une journée).

GAZE IMPRÉGNÉE :

Matériau non tissé, à usage unique, préimprégné d'un produit antistatique

INFECTION NOSOCOMIALE :

Une infection est dite "nosocomiale" si elle apparaît au cours de l'hospitalisation et si elle est absente à l'admission dans l'établissement de soins.

LAME GÉLOSÉE :

Application sur une surface sèche de milieux gélosés fixés sur un support plastique contenu dans un tube stérile et transparent (méthode directe).

LAVAGE :

Action physico-chimique en milieu aqueux dans le but d'enlever des salissures adhérentes à un support (NF X 50-790)

LAVAGE RASANT :

Action qualitative de lavage plus soignée, grâce à l'action chimique des produits nettoyants ou nettoyants désinfectants, à l'aide de bandeau recyclable ou à usage unique. Le lavage peut être suivi d'une désinfection. Il remplit quatre conditions

- l'action mécanique du nettoyage
- l'action chimique du produit désinfectant
- la température adéquate de la solution
- le temps de contact nécessaire d'application du produit désinfectant.

MÉTHODE SPRAY :

pulvérisation de cire acrylique pour la rénovation du sol.

MEUBLANTS :

l'ensemble du mobilier de la chambre du patient ou du local à nettoyer.

MICRO-ORGANISMES PATHOGÈNES :

Micro-organismes dont on sait ou dont on a de bonnes raisons de croire qu'en raison de leur nature, de leur quantité ou de leur métabolisme, ils causent une maladie chez l'homme ou chez d'autres organismes vivants.

NETTOYAGE :

Opération qui consiste à éliminer d'une surface donnée toutes les souillures visibles ou invisibles pouvant s'y trouver. La surface ainsi nettoyée peut être qualifiée de propre.

NORMALISATION :

L'organisme unique qui est chargé d'établir les normes en France est l'AFNOR. Cet organisme, association loi 1901, déclaré d'intérêt public a également une activité d'organisme certificateur de produits (marque NF).

A l'échelon européen, c'est le CEN (Comité Européen de Normalisation) qui est l'organisme de normalisation.

A l'échelon international, c'est l'ISO (International Standard Organisation) qui a la charge de la normalisation mondiale.

NORME :

Document définissant des spécifications techniques, validé par un organisme reconnu. La norme se distingue de la règle technique par son caractère facultatif, excepté dans deux cas : lorsqu'un arrêté ministériel en décide autrement et pour les marchés publics.

PÉTRIFILMS :

Après réhydratation du milieu, application d'un milieu gélosé sur une surface sèche (méthode directe).

PLAN DE PRÉVENTION DE BIOCONTAMINATION :

Document écrit, fondé sur le principe du système d'analyse et de maîtrise de la biocontamination, décrivant les procédures, les modes opératoires, les ressources et la séquence des activités liées à la maîtrise des dangers microbiologiques d'une zone à risques.

POINT (CRITIQUE) DE MAÎTRISE :

Tout point à l'intérieur d'un environnement maîtrisé où l'on peut, soit prévenir un danger de biocontamination, soit l'éliminer, soit le rendre acceptable.

PROCÉDURE :

Manière spécifiée d'accomplir une activité.

PROTOCOLE :

Descriptif des techniques à appliquer et/ou des consignes à observer.

QUALITÉ :

Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère la capacité à satisfaire les besoins d'un client.

RÉFÉRENCE :

Énoncé d'une attente ou d'une exigence permettant de satisfaire la délivrance de soins ou de prestations de qualité.

RÉFÉRENTIEL :

Document comportant des exigences à satisfaire pour être accrédité ou certifié. Il peut être constitué d'une norme, plus des exigences spécifiques à l'organisme d'accréditation ou de certification.

REMISE EN ÉTAT D'UN SOL THERMOPLASTIQUE : Opération de renouvellement de la protection d'un sol.

SEUIL D'ACCEPTABILITÉ :

Niveau exigé en dessous duquel la qualité de la prestation est jugée inacceptable.

SOLUTION DILUÉE :

Préparation des détergents et désinfectants à base d'un mélange de produit concentré et d'eau. Les doses doivent être scrupuleusement respectées et les mélanges de produit sont à proscrire.

SURFACE HAUTE :

Toute surface hors du sol.

TRAÇABILITÉ :

Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une entité au moyen d'identification enregistrée.

ZONE À RISQUE :

Lieu géographique ou ensemble de locaux définis et délimités dans lequel les traitements ou les opérations de bionettoyage sont réalisées en fonction de patients ou d'activités particulièrement vulnérables à l'impact de la contamination, pour lesquels le niveau de risque est identifié

● ADRESSES UTILES

ADEPHY :

Chambre Syndicale des Fabricants de Produits
d'Entretien, Désinfectants, Pesticides et d'Hygiène
125 bld Malesherbes 75017 Paris
Tél : 01 42 27 56 93

APPROVISIONNEMENT CENTRAL HÔTELIER ET ALIMENTAIRE (ACHA) :

Hôpital Bicêtre.

AFIMIN :

Association des Fabricants et Importateurs de Matériels
et produits pour l'Industrie du Nettoyage,
125 bld Malesherbes
75017 PARIS
Tél : 01 42 27 56 93

AFNOR :

Association Française de NORmalisation
11, avenue Francis-de-Pressencé
93571 St. Denis La Plaine Cedex
Tél : 01 47 47 60 00

ARECLIN :

Association Régionale des CLIN du Nord Pas-de-
Calais
Centre Hospitalier de Tourcoing
155 rue du Président Coty
59208 Tourcoing

ASEPT :

rue des docteurs-Calmette-et-Guérin BP 2047
53020 LAVAL Cedex 9
Tél : 02 43 49 22 22

ASPEC :

ASsociation pour la Prévention et l'Etude de la
Contamination
10, bld Diderot
75012 PARIS
Tél : 01 44 74 67 00

CCLIN PARIS ET NORD :

Centre de Coordination de Lutte contre les Infections
Nosocomiales
Institut Biomédical des Cordeliers
15 rue de l'Ecole-de-Médecine
75006 PARIS
Tél : 01 40 46 42 00

CCLIN SUD EST :

Centre de Coordination de Lutte contre les Infections
Nosocomiales
Service d'hygiène hospitalière
Centre Hospitalier Pellegrin
Place Amélie-Raba-Léon
33000 Bordeaux
Tél : 05 56 79 60 58

CNAMTS :

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des
Travailleurs Salariés
33 avenue du Maine BP 7
75755 PARIS Cedex 15
Tél : 01 42 79 30 30

CELLULE NATIONALE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES :

Ministère de l'emploi et de la solidarité
Direction Générale de la Santé
Direction des hôpitaux
8 avenue de Ségur
75350 PARIS 07 SP
Tél : 01 40 56 51 38

CRITT :

Centre Régional d'Innovation et de Transfert de
Technologie pour les IAA
10 rue Pierre Curie
94700 Maison Alfort
Tél : 01 46 76 00 22

CRITT :

Centre Régional d'Innovation et de Transfert de
Technologie Chimie et Environnement
3 rue Brissac
75004 Paris
Tél : 01 44 61 72 00

CTIM :

Comité Technique National des Infections
Nosocomiales
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité
DGSE/Direction des Hôpitaux
8 avenue de Ségur
75350 Paris 07 SP
Tél : 01 40 56 51 38

CTIP :

Centre Technique International de l'Hygiène, Propreté
et Maintenance
50 avenue Félix Louat
60300 Senlis
Tél : 03 44 67 30 00
Lille
Tél : 03 20 21 96 61

DIRECTION DES JOURNAUX OFFICIELS :

26 rue Desaix
75727 Paris cedex 15
Tél 01 40 58 79 79

DRIRE :

Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et
de l'Environnement
10 rue Crillon
75004 Paris
Tél : 01 44 59 49 49

FEP :

Fédération des Entreprises de Propreté
Liaison service
34 bld Maxime Gorki
94808 Villejuif Cedex
Tél : 01 46 77 68 00

INHNI :

Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage
Industriel
34 bld Maxime Gorki
94808 Villejuif Cedex
Tél : 01 46 77 40 40

INRS :

Institut National de Recherche et Sécurité
30 rue Olivier Noyer
75680 Paris Cedex 14
Tél : 01 40 44 30 00

ISO :

Organisation Internationale de Normalisation -
Secrétariat Central
1 rue de Varembe Case Postale 56
CH1211 Genève 20 Suisse
Tél : +41 22 749 01 11

LA DOCUMENTATION FRANÇAISE :

29 quai Voltaire
75344 Paris Cedex 7
Tél : 01 40 17 70 00

ONERBA :

Observatoire National de l'Epidémiologie de la
Résistance aux Antibiotiques - Laboratoire de microbio-
logie de la Faculté de Médecine de Paris
21 rue de l'Ecole de Médecine
75270 Paris Cedex 06

RÉSEAU NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE :

(Institut de veille Sanitaire, loi n°98-535 du 1er juillet
1998)
14 rue du Val d'Osne
94410 Saint Maurice
Tél : 01 43 96 65 00

SFHH :

Société Française d'Hygiène Hospitalière -
CHR de Brest
Faculté de Médecine Laboratoire de Santé Publique BP
815
29285 Brest Cedex
Tél : 02 98 22 33 08

SURCHIM :

Syndicat de la Chimie, du Traitement de surface et de
l'Hygiène Industrielle - Immeuble Diamant
14 rue de la République
92800 Puteaux
Tél : 01 46 53 11

● SITES INTERNET

ANAES

<http://www.anaes.fr>

AP-HP

<http://www.ap-hop.fr>

ASPEC

<http://www.aspec.asso.fr>

CCLIN OUEST

<http://www.cclinouest.com>

CCLIN PARIS NORD

<http://www.ccr.jussieu.fr/cclin>

CCLIN SUD OUEST

<http://www.cclin-sudouest.com>

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

<http://www.santé.gouv.fr>

● DOCUMENTATION

- Bionettoyage des locaux. Guide de rédaction d'un cahier des clauses particulières. GPEM/SL. Recommandation n° E-1-90 - Commission centrale des marchés. Direction des Journaux Officiels - 1994 (en cours de réactualisation)
- Désinfection des locaux - CCLIN Paris Nord
- Entretien des locaux des établissements de soins - CCLIN Sud Ouest - 1998
- Etablissements de santé. Contrôles de l'environnement dans les zones à hauts et très hauts risques infectieux - ASPEC - 1999
- Guide des bonnes pratiques en hygiène hospitalière - Centrales d'achats de l'hospitalisation privée. CAHP - 1998
- Guide du bionettoyage. GPEM/SL. Recommandation n° E-1-90 - Commission centrale des marchés. Direction des Journaux Officiels - 1994 (en cours de réactualisation)
- Guide technique d'hygiène hospitalière - CCLIN Sud Est - Ed.Fondation Marcel Mérieux - 1993
- Hygiène hospitalière, fiches techniques - Assistance Publique - Hôpitaux de Paris - 1998
Aborde également les opérations de nettoyage et de désinfection
- L'entretien et la désinfection des blocs opératoires - recommandation CCLIN Sud Ouest - 1995
- Liste positive des désinfectants - SFHH

Coordination : Geneviève Gey
Conception et mise en page : Valérie Doudoux
Impression : Caractère SA

AP-HP - Direction du Patrimoine et de la Logistique
Achévé en avril 2004