ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

E2 – ORGANISATION TECHNIQUE DE LA VIE QUOTIDIENNE DANS UN SERVICE, DANS UN ÉTABLISSEMENT

SESSION 2026

Durée : 4h00

Coefficient : 5

Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20.

Gestion de la résidence « Les Macareux »

Atlantique-Habitat est le principal bailleur social privé d'un département de l'ouest de la France. Il est propriétaire de logements locatifs en milieu urbain, périurbain et rural.

Technicien supérieur en économie sociale familiale (TS ESF), vous avez été embauché par ce bailleur pour assister le directeur d'une agence située à Triffouillac, une petite ville du département. En tant que conseiller habitat, vos principales missions sont :

- d'assurer la gestion locative des 150 logements de la résidence « Les Macareux » ;
- d'informer et renseigner les locataires ;
- de mettre en place et garantir la qualité du service proposé ;
- d'assister le directeur dans la gestion de l'entretien et de la maintenance des locaux et des équipements.

Pour les mois à venir, une attention particulière est portée sur la résidence « Les Macareux ». Construite en 2007, elle se compose de 150 logements locatifs répartis sur quatre immeubles. Les bâtiments sont vieillissants, les charges de fonctionnement y sont élevées et le mécontentement des locataires grandissant. L'agent d'accueil, en contact régulier avec les locataires de la structure, recueille sous forme de post-it® leurs questions et remarques (ANNEXE 1).

Partie 1 - Gestion locative

Le nombre de contentieux liés aux régularisations de charges impayées est en augmentation importante depuis quelques années. Le directeur de l'agence vous missionne pour fournir à l'agent d'accueil les éléments lui permettant de répondre aux demandes des locataires concernant le paiement des charges et leur régularisation. Pour ce faire, vous vous appuyez sur l'avis d'échéance et sur le relevé annuel de charges adressés à une locataire (ANNEXE 2).

1.1. Présenter les éléments d'explication à fournir à l'agent d'accueil.

Dans le cadre de l'amélioration de la démarche qualité, Atlantique Habitat souhaite obtenir la certification Qualibail®. Pour atteindre cet objectif, la direction demande à toutes ses agences de faire des propositions d'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires. Dans ce contexte, vous proposez à l'agent d'accueil l'utilisation d'un registre de recueil des réclamations et satisfactions des usagers sous forme de fiche (ANNEXE 4). L'agent exprime sa réticence à utiliser cet outil qui lui parait complexe et dont il ne comprend pas l'utilité.

1.2. Justifier la pertinence de cette proposition.

Le directeur de l'agence de Triffouillac a été alerté de la difficulté croissante à percevoir les loyers des logements, et cela malgré les nombreuses relances effectuées auprès des locataires. Lors d'un séminaire, il a été informé de la forte dégradation de la situation budgétaire des locataires sur le plan national. Le directeur souhaite savoir si la situation des locataires de la résidence « Les Macareux » correspond à la situation rencontrée sur le plan national (ANNEXE 5). Afin de l'aider à préparer le rapport annuel d'activité, il vous charge de faire évoluer l'outil existant concernant le suivi des impayés à J+30 jours (ANNEXE 6) et d'analyser les résultats ainsi obtenus.

1.3. Répondre à cette demande.

Dans cette résidence, les 4 bâtiments ont 6 étages et les logements sont équipés de 2 compteurs d'eau distincts (eau froide et eau chaude). Les consommations étant facturées dans les charges locatives récupérables, de nombreux locataires se plaignent du coût très élevé de l'eau chaude collective (facturée 13,50 € le m^3), ceci d'autant plus que, pour beaucoup d'entre eux, la température de l'eau chaude est jugée comme « trop élevée ».

L'association des locataires a fait inscrire à l'ordre du jour du prochain Conseil d'Administration une demande de baisse de température d'eau chaude sanitaire. Le directeur vous demande de préparer une réponse à cette demande. Cette réponse doit faire le point sur la situation actuelle et proposer une solution adaptée si possible et justifiée.

Pour répondre à la demande du directeur, vous avez procédé à des relevés de température aux différents étages et recensé les plaintes des locataires (ANNEXE 7).

1.4. Rédiger les éléments de cette réponse.

Partie 2 - Gestion des déchets

Depuis le 1er janvier 2024, le tri des biodéchets à la source est obligatoire. La communauté de communes du territoire doit donc proposer aux habitants une solution technique de collecte ou traitement de ces déchets.

Le bailleur social a été avisé récemment des deux solutions proposées par la collectivité locale :

- un conteneur collectif pour les biodéchets mis en place à proximité des conteneurs actuels destinés aux autres déchets. Les biodéchets collectés seraient alors dirigés vers une installation de méthanisation implantée à 15 km de Trifouillac ;

ou

- une installation de compostage collectif mise en place dans un des espaces verts de la résidence et gérée par Atlantique Habitat.

Le directeur sollicite votre expertise sur ces deux propositions.

2. Présenter les éléments à prendre en compte, par la structure, en cas de la mise en œuvre de chacune de ces deux solutions.

Partie 3 - Entretien et maintenance des locaux

Parmi les sujets de mécontentement exprimés par les locataires auprès de l'agent d'accueil (ANNEXE 1), l'entretien des parties communes revient régulièrement, notamment la « forte odeur de Javel » perçue dans ces espaces.

L'entretien des parties collectives des immeubles est assuré depuis des années par un salarié d'Atlantique-Habitat. Lors d'un échange avec cet agent, celui-ci vous confirme « faire un usage important d'un produit à base de Javel en particulier depuis la pandémie de COVID » et il vous précise utiliser également un produit « naturel » (ANNEXE 11) pour le nettoyage et la désodorisation de certaines surfaces. L'analyse de la situation vous conduit à proposer à la direction le remplacement de ces deux produits par un produit d'entretien unique (ANNEXE 12).

3.1. Présenter les éléments techniques en faveur de cette évolution.

Actuellement, l'agent d'entretien désinfecte une surface estimée à 500 m² à raison de deux passages par semaine. Le Service Achats vous informe que la dépense annuelle engagée pour ces deux produits utilisés (ANNEXE 11) s'élève à 1 250 € HT. Lors d'une visite sur site, l'agent commercial, qui vous a proposé le produit de remplacement, a estimé que la consommation sera de 2 litres pour les 500 m² à nettoyer. Vous avez collecté des informations économiques relatives à l'achat de ce produit (ANNEXE 13). La direction vous a toutefois indiqué que le niveau des dépenses en produits d'entretien ne doit pas augmenter.

3.2. Étudier la faisabilité économique de ce changement de produit d'entretien.

BARÈME

Partie 1 - 10,5 points

Partie 2 - 3 points

Partie 3 - 6,5 points

ANNEXES

ANNEXE 1 - Exemples de notes prises par l'agent d'accueil d'Atlantique Habitat
Document auteur

ANNEXE 2 - Avis d'échéance mensuelle et relevé de régularisation de charges locatives
Document auteur

ANNEXE 3 - Certification Qualibail®
ASSOCIATION DELPHIS. *Qualibail*® [en ligne].
Disponible sur https://www.delphis-asso.org , (consulté le 15/09/2024).

ANNEXE 4 - Fiche de réclamation et satisfaction des usagers
Document auteur

ANNEXE 5 - Extrait du courriel adressé par le directeur de l'agence
Document auteur

ANNEXE 6 - Loyers impayés par type de logements durant le 1er trimestre 2025
Document auteur

ANNEXE 7 - Relevé de température aux différents étages de l'immeuble
Document auteur

ANNEXE 8 - Légionelles et légionellose
ARS BRETAGNE. *Légionelles et légionellose* [en ligne].
Disponible sur https://www.bretagne.ars.sante.fr, (consulté le 16/09/2024).

ANNEXE 9 - Influence de la température sur le développement des légionelles
CSTC. ***Les dossiers du CSTC***, cahier n°10, 4e trimestre 2004

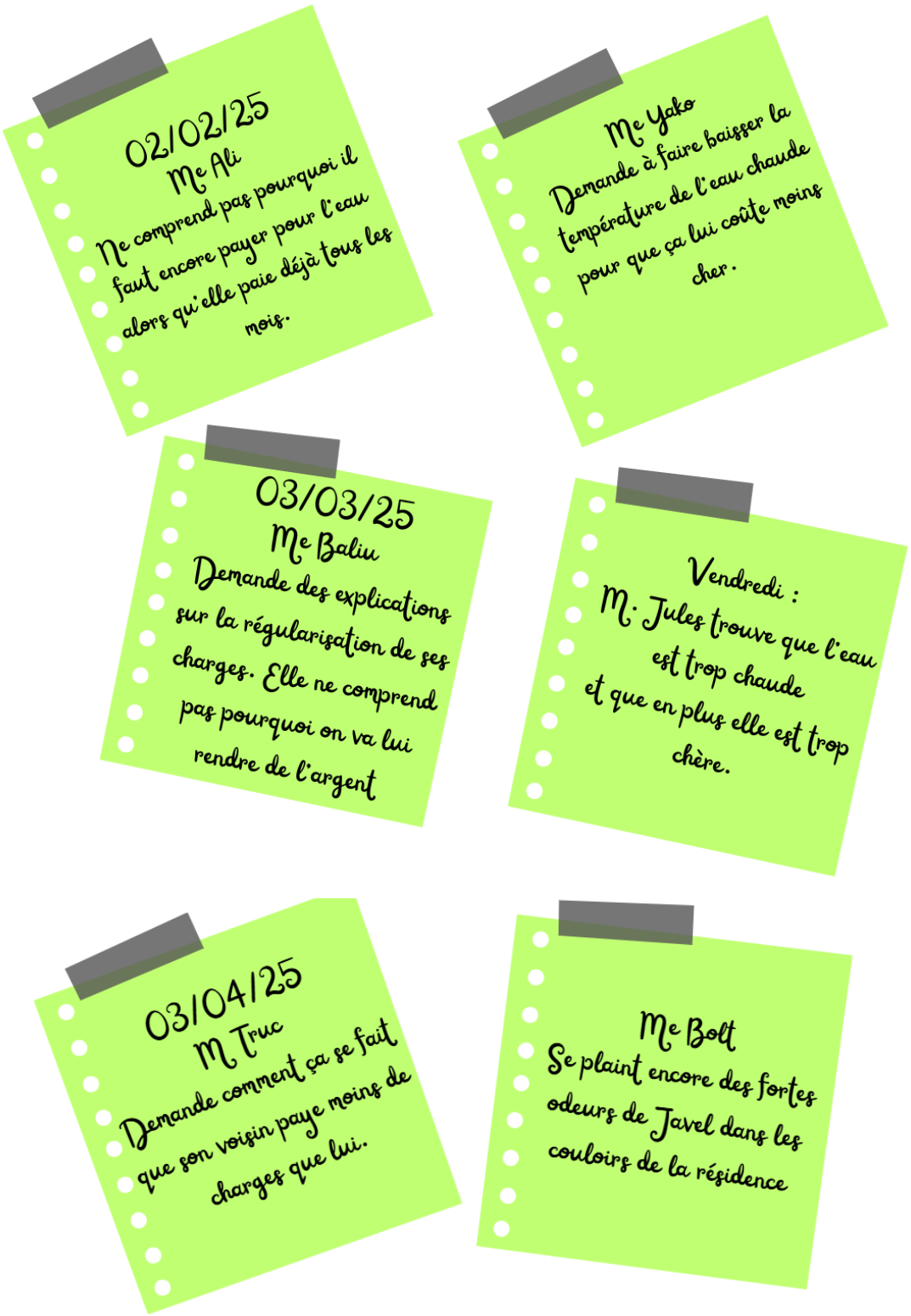
ANNEXE 10 - Biodéchets : le tri devient obligatoire
SITE DU GOUVERNEMENT. *Biodéchets : le tri devient obligatoire* [en ligne].
Disponible sur https://www.info.gouv.fr, (consulté le 15/09/2024).

ANNEXE 11 - Produits actuellement utilisés par l'agent d'entretien
SOLIPRO. Soli-Javel+ [en ligne].
Disponible sur https://www.solipro.fr, (consulté le 22/11/2024).
LEBRIOCHIN. Vinaigre ménager [en ligne].
Disponible sur https://www.lebriochin.com/, (consulté le 22/11/2024).

ANNEXE 12 - Nouveau produit proposé par le fournisseur
DELCOURT. Détergent désinfectant écologique multi surfaces Actipur [en ligne].
Disponible sur https://www.delcourt.fr/, (consulté le 22/11/2024).

ANNEXE 13 - Offres de fournisseurs en ActiPur Désinfectant
Document auteur

ANNEXE 1 - Exemples de notes prises par l'agent d'accueil d'Atlantique Habitat



Document auteur

ANNEXE 2 - Avis d'échéance mensuelle et relevé de régularisation de charges locatives (1/2)

Atlantique Habitat

Trifoulliac le 20/01/2025

AVIS D'ÉCHÉANCE POUR LE MOIS DE JANVIER 2025

Pour la période du 1er janvier 2025 au 31 janvier 2025

Mme [redacted]
Résidence « Les Macareux »
Apt 32
[redacted]650 Trifouillac

	Débit	Crédit
Solde antérieur suite à votre paiement du 30/12/2024	0,00€	
Loyer conventionné	420,50 €	
Paiement APL (CAF)		152,00 €
Provisions sur charges locatives mensuelles (eau froide, eau chaude, Chauffage collectif, électricité commune, entretien ascenseur, entretien des parties communes, entretien des installations sanitaires, espaces verts, taxe d'enlèvement des ordures ménagères, divers)	163,00 €	
Total du mois	431,50 €	
NET À PAYER AU 31/01/2025	**431,50 €**	

Vous avez choisi le prélèvement automatique.

Le présent avis tient lieu de quittance de loyer.

ATTENTION : vous trouverez en pièce-jointe votre relevé annuel de régularisation de charges locatives pour l'année 2024.

ANNEXE 2 - Avis d'échéance mensuelle et relevé de régularisation de charges locatives (2/2)

Atlantique Habitat

Trifoulliac le 20/01/2025

RELEVÉ INDIVIDUEL DE RÉGULARISATION 2024

(Période de régularisation du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024)

Résidence : « Les Macareux »
Logement n° : 32
Locataires : Mme [redacted]
Nombre de jour d'occupation : 365
Surface logement : 63 m²

	Compteur	Ancien relevé	Nouveau relevé	Consommation (m³)	Prix unitaire (€ /m³)	Coût	Provisions versées	Solde
Eau froide	CEF32	1018	1112	94	4,21 €	395,74 €	300,00 €	-95,74 €
Eau chaude	CEC32	258	298	40	13,50 €	540,00 €	384,00 €	-156,00 €
							TOTAL 1	**-251,74 €**

Description de la charge	Dépense à répartir ou prix unitaire	Base de répartition (surfaces totales en m²)	Base du logement (surface en m²)	Votre part des dépenses	Provisions versées	Solde
Chauffage collectif	38 252,00 €	2952	63	816,35 €	780,00 €	- 36,35 €
Électricité commune	4 210,00 €	2952	63	89,85 €	96,00 €	6,15 €
Entretien ascenseur	1 140,00 €	2952	63	24,33 €	48,00 €	23,67 €
Entretien des parties communes	9 854,00 €	2952	63	210,30 €	204,00 €	- 6,30 €
Entretien des installations sanitaires	852,00 €	2952	63	18,18 €	24,00 €	5,82 €
Espaces verts	1 014,00 €	2952	63	21,64 €	60,00 €	38,36 €
Ordures ménagères	3 125,00 €	2952	63	66,69 €	48,00 €	- 18,69 €
Divers	256,00 €	2952	63	5,46 €	12,00 €	6,54 €
					TOTAL 2	**19,19 €**

Soit un solde de (total 1 + total 2) = - 232,55 €

Cette somme apparaitra sur votre avis d'échéance de février 2025.
Cette somme ne sera pas prélevée automatiquement sans autorisation de votre part.

Les factures seront consultables à l'agence d'Atlantique Habitat de Trifouillac du 01-02-2025 au 31-12-2025 sur rendez-vous uniquement.

Document auteur

ANNEXE 3 - Certification Qualibail®

Portée par DELPHIS et AFNOR, Qualibail® constitue depuis plus de 15 ans la référence nationale de la qualité de service en gestion locative dans le secteur de l'Habitat social.



Qualibail® a été créé en 2001 par DELPHIS en co-construction avec des acteurs du secteur, sur l'initiative de trois bailleurs : Logéal Immobilière, Logiseine et Sodineuf Habitat Normand. Cette certification de service est aujourd'hui accessible à tout organisme de logement social (OPH, ESH, SEM…) et attribuée après un audit de AFNOR Certification. La nouvelle version **Qualibail® IV** entre en vigueur en juillet 2024.

Qualibail® met la qualité de service au coeur de la gestion locative. Véritable outil de management, cette démarche concerne un métier phare de bailleur social, et porte sur des engagements concrets en phase avec les attentes des locataires, de leur entrée à leur sortie du logement. En cohérence avec leur engagement dans l'intérêt général, et dans le respect de l'équité de traitement, Qualibail® aide les bailleurs sociaux dans ce challenge quotidien d'apporter à tous ses locataires, un même niveau de qualité de service.

Les 6 engagements de service Qualibail® vis-à-vis des locataires

- Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement.
- Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité.
- Assurer le bon déroulement de votre location.
- Traiter vos demandes d'intervention technique.
- Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence.
- Vous accompagner dans votre parcours résidentiel.

En tant que bailleur social, pourquoi choisir Qualibail® ?

- Faire reconnaître votre qualité de service par une certification officielle et reconnue par les professionnels.
- Valoriser votre organisme auprès de vos partenaires institutionnels.
- Clarifier vos engagements vis-à-vis des locataires.
- Mieux répondre et anticiper leurs attentes.
- Garantir et pérenniser la qualité du service rendu aux locataires.
- Mobiliser vos équipes sur la satisfaction des locataires.
- Harmoniser vos processus de gestion locative.

Document auteur

ANNEXE 4 - Fiche de réclamation et satisfaction des usagers

Numéro d'ordre :

Nom Prénom	Numéro d'appartement	Date	Heure

☐ Demande ☐ Réclamation ☐ Satisfaction

Objet de la demande / réclamation / satisfaction	
Date / heure des faits :	Lieux des faits :
Description précise des faits :	

Suites données à la demande	
Date :	Intervenant :
Description de l'intervention réalisée :	

Information de l'usager après intervention		
Date / heure :	Par qui :	Moyen d'information de l'usager :

Satisfaction de l'usager :

La demande a été satisfaite : □ oui □ non □ pas complètement
Le délai de réponse est satisfaisant : □ oui □ non □ pas complètement

Document auteur

ANNEXE 5 - Extrait du courriel adressé par le directeur de l'agence

Au cours de la semaine dernière, je participais à un séminaire annuel organisé par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH). Cet organisme nous confirme de nouveau la progression des impayés locatifs : ils ont été multipliés par 3 en 3 ans.

Au regard de leurs dernières statistiques, le constat général vis-à-vis des loyers impayés reste inchangé : globalement, ils continuent en effet de croître. L'USH appelle à la surveillance et à la prudence.

L'USH nous a rappelé les informations suivantes : « après une très forte augmentation des relances au moment de la crise liée au Covid – entre mars 2020 (avant la crise du Covid) et mars 2021 (au moment où les aides de l'État battaient leur plein), les relances pour impayés avaient été multipliées par 2 en Île-de-France ; quasiment par 3 en région ! – les chiffres des impayés se sont par la suite stabilisés à un niveau élevé par rapport à la moyenne des dernières années, avant de repartir à la hausse en ce début d'année. »

Selon l'USH, la conjoncture actuelle (inflation, coût élevé de l'énergie) continue d'avoir un impact sur le nombre de relances pour impayés. En Île-de-France et dans les grandes villes, les impayés continuent leur progression.

Une étude menée par l'USH auprès de ses membres met en évidence que les relances pour impayés à J+30 enregistrent une augmentation en province, passant de 3,65 % à 3,89 % pour le premier trimestre 2025.

Pour l'USH, les problèmes d'inflation ou de perte de pouvoir d'achat étant toujours d'actualité, nous pourrions voir les relances tendre prochainement vers les 4 %.

Notre structure dispose déjà d'un outil de suivi des impayés de loyer à J+30 jours. Il faudrait faire évoluer cet outil en utilisant un indicateur adapté pour analyser les impayés de loyer dans la résidence. Pourriez-vous travailler sur ce sujet dès que possible afin de préparer le rapport annuel d'activité ? […]

Document auteur

ANNEXE 6 - Loyers impayés par type de logements durant le 1er trimestre 2025

ATLANTIQUE - HABITAT
Résidence Les Macareux
Période 1er trimestre

Type de logements	Nombre de logements	Loyer	Nombre de loyers impayés à J+30		
			Janvier	Février	Mars
Type 2	75	415,00 €	3	3	5
Type 3	55	580,00 €	2	1	2
Type 4	20	720,00 €	2	2	1
Total	150				

Document auteur

ANNEXE 7 - Relevé de température aux différents étages de l'immeuble

Étage de l'immeuble	Température de l'eau chaude sanitaire relevée au robinet de la cuisine (en °C)	Nombre de locataires plaignants
RDC	70	12
1	65	8
2	63	4
3	58	1
4	57	0
5	56	0

Document auteur

ANNEXE 8 - Légionelles et légionellose (1/2)

En 2022, 1897 cas de légionellose ont été notifiés en France par le système de déclaration obligatoire, dont 31 cas en Bretagne. Ces pneumopathies supposent une exposition aux légionelles, bactéries qui se développent dans les installations à risque comme les réseaux d'eau chaude sanitaire, les bains à remous, ou les tours aéroréfrigérantes.

La légionellose est une infection pulmonaire grave causée par une bactérie nommée Legionella. Il ne s'agit pas d'une maladie contagieuse d'une personne à une autre.
Elle affecte essentiellement les adultes et touche plus particulièrement les personnes présentant des facteurs favorisants. Le risque de maladie augmente avec l'âge et plus particulièrement chez les fumeurs. Les personnes dont le système immunitaire est affaibli par certaines pathologies (diabète, cancer) sont aussi plus vulnérables.

La légionellose est une maladie à déclaration obligatoire.
Chaque signalement par un médecin au Point focal régional (Tel : 09 74 50 00 09) donnera lieu à investigations par l'ARS.

Les légionelles sont présentes à l'état naturel dans les eaux douces (lacs et rivières) et les sols humides. À partir du milieu naturel, la bactérie peut coloniser les installations qui leur offrent des conditions favorables à leur développement (stagnation de l'eau, température de l'eau comprise entre 25 et 45 °C, présence de nutriments).

La contamination se fait par voie respiratoire, par inhalation d'eau contaminée diffusée en aérosol.

Les installations à risque sont celles qui sont susceptibles de produire des aérosols contaminés : les réseaux d'eau chaude au travers des douches, les circuits des tours aéroréfrigérantes (TAR), les bains à remous (spas), les brumisateurs ou humidificateurs, les fontaines décoratives …

Les symptômes sont généralement similaires à ceux d'une grippe : fièvre, frissons, toux, difficultés respiratoires, …

La gravité de l'infection dépend de plusieurs facteurs, notamment de la virulence de la souche contractée et de la vulnérabilité de l'individu (tabagisme, âge, personnes immunodéprimées, transplantées, personnes atteintes de diabète, d'insuffisance rénale, coexistence d'une maladie chronique…).

Les conséquences sanitaires des expositions aux légionelles peuvent prendre la forme :

- d'un syndrome pseudo-grippal bénin (la fièvre de Pontiac) sans complications respiratoires. La guérison est habituellement spontanée en 2 à 5 jours ;
- d'une pneumopathie aiguë grave, la légionellose, dont le traitement nécessite l'administration d'antibiotiques adaptés. Les facteurs prédisposants sont l'âge, le tabagisme, l'alcoolisme, l'immunodéficience, les affections respiratoires chroniques. La légionellose est une pneumopathie sévère.

ANNEXE 8 - Légionelles et légionellose (2/2)

Dans les établissements recevant du public

L'arrêté du 30 novembre 2005 relatif à la température de l'eau chaude sanitaire impose aux établissements dont les installations d'eau chaude sanitaire sont postérieures à 2006 (recommande pour des installations plus anciennes) :

• une température supérieure à 50°C en tout point du réseau (et supérieure à 55°C à la sortie des ballons) ;

[...]

L'arrêté du 1er février 2010 modifié par arrêté du 30 décembre 2022 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire **impose aux responsables d'établissements recevant du public (ERP)** et proposant des douches à leurs usagers :

• la surveillance sur des points précis de la température et de la présence de légionelles ;

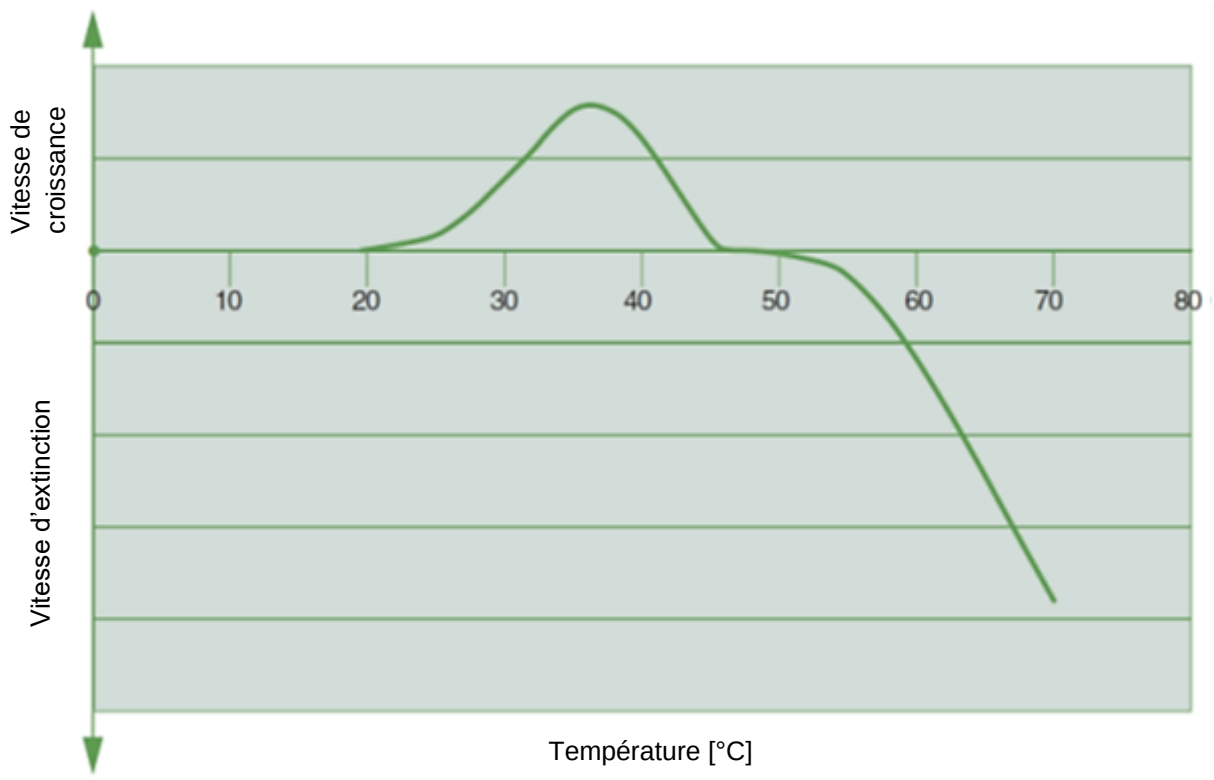
• un dénombrement inférieur à 1000 UFC/l en légionelles (Legionella pneumophila) dans l'eau chaude sanitaire ;

• la tenue à jour d'un carnet sanitaire.

Une information sur les obligations par type d'installation et d'établissement est disponible sur le site Internet du ministère chargé de la santé.

ARS BRETAGNE. ***Légionelles et légionellose*** [en ligne].
Disponible sur https://www.bretagne.ars.sante.fr, (consulté le 16/09/2024).

ANNEXE 9 - Influence de la température sur le développement des légionelles



CSTC. ***Les dossiers du CSTC,*** cahier n°10, 4e trimestre 2004.

ANNEXE 10 - Biodéchets : le tri devient obligatoire

Le tri des déchets verts et alimentaires devient obligatoire à la source à partir du 1er janvier 2024 pour les particuliers et les professionnels.

Les biodéchets représentent un tiers des déchets non triés des Français. Des déchets qui peuvent pourtant être valorisés en solution de compostage.
À partir du 1er janvier 2024, **le tri des biodéchets se généralise** et doit se faire à la **source pour tous les particuliers et les professionnels en France**, conformément au droit européen et à la loi AGEC de 2020.

Quels sont les biodéchets concernés ?

- **Les déchets verts** : les **déchets non dangereux biodégradables de jardin** ou de parc (tontes de pelouse et fauchage, feuilles mortes, tailles d'arbustes, haies et brindilles ou encore déchets ligneux issus de l'élagage et de l'abattage d'arbres et de haies).
- **Les déchets alimentaires ou de cuisine** provenant des ménages, des bureaux, des restaurants, du commerce de gros, des cantines, des traiteurs ou des magasins de vente au détail (restes de repas ou de préparation de repas ou produits périmés non consommés).
- **Les déchets comparables** provenant des usines de transformation de denrées alimentaires.

Quelles solutions sont possibles ?

- **Le compostage de proximité** des biodéchets, avec la mise en place d'un composteur à domicile.
- **La collecte séparée** des biodéchets par la collectivité.

SITE DU GOUVERNEMENT. ***Biodéchets : le tri devient obligatoire*** [en ligne].
Disponible sur https://www.info.gouv.fr, (consulté le 15/09/2024).

ANNEXE 11 - Produits actuellement utilisés par l'agent d'entretien (1/2)



CARACTÉRISTIQUES PRODUIT / COMPOSITION





- Liquide fluide, couleur jaune pâle
- pH > 11,5
- Densité relative : 1,04
- Biodégradabilité ultime des agents de surface selon le règlement n°648/2004 et ses modifications.

SOLI-JAVEL+ 4 EN 1 contient entre autres composants		SOLI-JAVEL+ 4 EN 1 CITRON contient entre autres composants	
< 5%	Agents de surface non ioniques, agents de blanchiment chlorés.	< 5%	Agents de surface non ioniques, agents de blanchiment chlorés.
Contient également : désinfectants		Contient également : désinfectants, parfums	

Informations relatives au règlement Biocides 528/2012 : désinfectant pour toutes surfaces destinées à recevoir les aliments ou non. **Utilisation TP2 et TP4. Type de préparation : liquide concentré hydro-soluble.**
Contient la substance active: 2,6% (m/m) d'hypochlorite de sodium (N°CAS : 7681-52-9).
Numéro d'autorisation (UE 528/2012) : FR-2022-0034 1-10

PROPRIÉTÉS

- Réservé à un usage professionnel, SOLI-JAVEL+ 4 en 1 est un liquide nettoyant/détachant blanchissant à base de javel concentrée. Sa formule riche en chlore nettoie et désinfecte en une seule opération les sols et les surfaces.
- SOLI-JAVEL+ 4 en 1 est bactéricide selon les normes EN 13727 et EN 13697 en 5 min (20°C, conditions de saleté), fongicide selon les normes EN 13624 et EN 13697 en 5 min (20°C, conditions de saleté) et virucide selon la norme EN 14476 en 5 minutes (20°C, conditions de saleté).

SOLI-JAVEL+ 4 en 1 est conforme à la réglementation française relative aux produits utilisés pour le nettoyage des matériaux et objets destinés à entrer en contact des denrées, produits et boissons pour l'alimentation (arrêtés du 8 septembre 1999 et du 19 décembre 2013).

UTILISATION

SOLI-JAVEL+ 4 en 1 est particulièrement recommandé pour une utilisation en cuisine, hôpitaux, maisons de retraite, écoles, collectivités et dans tous les locaux qui nécessitent une hygiène parfaite. Activité désinfectante testée selon les normes EN 13624, EN 13727, EN 14476 dans les conditions de saleté du domaine médical. Ce biocide peut également être utilisé dans le domaine de l'agro-alimentaire, dans l'industrie, dans les domaines domestiques et en collectivité.

MODE D'EMPLOI

- **Nettoyage :** diluer le produit à 2,5 % dans l'eau, appliquer et rincer à l'eau potable.
- **Désinfection :**
  Retirer tous les aliments et boissons avant le traitement. A température ambiante, diluer le produit à 30% en volume. Mouiller complètement les surfaces. Laisser agir 5 min. Rincer à l'eau potable.
  La surface traitée peut être réutilisée après séchage complet. Ne pas appliquer sur l'aluminium. Ne pas utiliser avec des acides ou de l'ammoniac.

PRÉCAUTIONS D'EMPLOI

DANGER

Contient HYPOCHLORITE DE SODIUM. Peut être corrosif pour les métaux. Provoque de graves lésions des yeux. Provoque une irritation cutanée. Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme. Attention ! Ne pas utiliser en combinaison avec d'autres produits. Peut libérer des gaz dangereux (chlore). Porter des gants de protection, des vêtements de protection et un équipement de protection des yeux. EN CAS DE CONTACT AVEC LA PEAU : Laver abondamment à l'eau et au savon. EN CAS DE CONTACT AVEC LES YEUX : Rincer avec précaution à l'eau pendant plusieurs minutes. Enlever les lentilles de contact si la victime en porte et si elles peuvent être facilement enlevées. Continuer à rincer. Appeler immédiatement un CENTRE ANTIPOISON ou un médecin. Tenir hors de portée des enfants. Conserver uniquement dans l'emballage d'origine. Recueillir le produit répandu. Absorber toute substance répandue pour éviter qu'elle attaque les matériaux environnants. Ne pas se débarrasser du produit biocide dans les canalisations (éviers, toilettes...), les caniveaux, les cours d'eau, en plein champ ou dans tout autre environnement extérieur. Eliminer le produit non utilisé, son emballage et tout autre déchet, dans un circuit de collecte approprié. Protéger du gel. Ne pas stocker à une température supérieure à 30°C. Stocker à l'abri de la lumière.

MANIPULATION ET STOCKAGE

Se laver les mains après chaque utilisation. Observer les précautions indiquées sur l'étiquette ainsi que les réglementations de la protection du travail. Ne pas fumer, manger et boire dans les locaux où le mélange est utilisé. Conserver le récipient bien fermé, à l'abri du gel et de la chaleur.

SOLIPRO. Soli-Javel+ [en ligne].
Disponible sur https://www.solipro.fr, (consulté le 22/11/2024).

ANNEXE 11 - Produits actuellement utilisés par l'agent d'entretien (2/2)



DESCRIPTION DU PRODUIT

Un désodorisant efficace :

- Vaporiser le fond de votre poubelle avec le vinaigre prêt à l'emploi, essuyer.
- Nettoyer l'intérieur de votre réfrigérateur avec le vinaigre, les odeurs persistantes dispraîtront.
- Faire bouillir un peu de vinaigre prêt à l'emploi dans une casserole. Laisser refroidir la préparation au centre de la pièce. C'est un excellent désodorisant maison ,

- Spécialement conçu pour l'entretien de votre maison.
- Détartre, dégraisse et détache les supports, objets et pièces de votre quotidien.
- Pratique, déjà dilué dans une bouteille munie d'un pulvérisateur.
- Forte concentration 8°

Mode d'emploi :

A utiliser comme un nettoyant multi usages : dans la salle de bain (paroi de douche, chrome, faïence), dans la cuisine (réfrigérateur, plan de travail appareils électroménagers), dans toute la maison (vitres, miroirs, plastiques).
Détartrez sanitaires, robinetterie, douches et baignoires.
Nettoyez vos supports encrassés tels que vos hottes ou casseroles.

Parce qu'il est très concentré, ne l'utilisez pas sur du marbre ou toute surface poreuse.

Pour éviter le surdosage, respectez les doses recommandées d'utilisation.

Attention ce produit est dangereux. Veuillez respecter les précautions d'emploi.





LEBRIOCHIN. Vinaigre ménager [en ligne].
Disponible sur https://www.lebriochin.com/, (consulté le 22/11/2024).

ANNEXE 12 - Nouveau produit proposé par le fournisseur

leVrai PROFESSIONNEL

Technologie BT™



MULTI-SURFACES

ACTIPUR DÉSINFECTANT MULTI-SURFACES PAE**/(1)

Formule désinfectante à large spectre idéale pour les surfaces hautes et petits objets non sensibles aux acides(2).

Pulvérisateur 750 ml : 5511
Bidon 5L : 5512

ECO CERT

Avantages produit

- Nettoie et désinfecte les surfaces hautes
- Bactéricide, levuricide et virucide
- Idéal pour poignées de portes

Mode d'emploi

Pulvériser sur une lavette et nettoyer les surfaces, laisser agir 5 à 15min selon l'activité recherchée, essuyer. Rincer à l'eau potable lorsque les surfaces sont destinées à entrer en contact avec les denrées alimentaires (conformément à l'arrêté du 19/12/2013). Utilisable sur vitres et inox. Rinçage recommandée pour les surfaces en inox.

Précautions d'emploi

ATTENTION. Provoque une irritation cutanée. Porter des gants de protection. **EN CAS DE CONTACT AVEC LA PEAU** : laver abondamment à l'eau et au savon. En cas d'irritation cutanée : consulter un médecin. Éliminer le produit et son récipient par un collecteur ou un organisme agréé.

Fiche de données de sécurité disponible sur www.quickfds.fr.

Caractéristiques techniques

Ingrédients biosourcés : 99,50%
Aspect : liquide
Couleur : incolore
Senteur : fraîche et légère
C.O.V : 2,95 %
Masse volumique : 1,015 g/cm^3
pH : 1,5 / 2,5
Produit biocide : TP2 et TP4.

S'INTÉGRE DANS UNE DÉMARCHE HACCP

Composition

Moins de 5 % : agents de surface non ioniques, agents de surface anioniques, parfum, enzymes, désinfectants : acide lactique (CAS n° 79-33-4 : 30,03 g/l) ; acide glycolique (CAS n° 79-14-1 : 2,80 g/l). Contient aussi : eau, solvants, dénaturants (t-Butyl alcool, benzoate de dénatonium).

	750 mL	5 L
Code Action Pin	5511	5512
Gencod	3 519220 055112	3 519220 055129
Poids net	0,761 kg	5,075 kg
Poids brut	0,860 kg	5,315 kg
Dim. uv en mm	L. 117 x l. 65 x H. 245	L. 186 x l. 126,5 X H. 291
Nb uv / carton	6	4
Palettisation	5 couches de 20 cartons soit 100 cart. par palette / 600 uv par palette	4 couches de 8 cartons soit 32 cart. par palette / 128 uv par palette

Fabriqué en France

ACTIONPIN L'EFFICACITÉ PAR NATURE

**Utiliser les biocides avec précaution. Avant toute utilisation, lire l'étiquette et les informations concernant le produit. (1) Détergent certifié par ECOCERT conforme au référentiel ECOCERT « Ecodétergent » disponible sur https://detergents.ecocert.com (2) Rinçage recommandé sur les surfaces en inox. Ne pas appliquer sur des surfaces sensibles aux acides comme le marbre, le béton, le ciment, les bois huilés ou cirés, etc. Il est recommandé de tester la compatibilité des matériaux sur une surface peu visible avant toute première utilisation. (3) Produit de nettoyage et de désinfection des bâtiments en production végétale y compris zone de stockage, conforme selon le règlement européen UE 2018/848

077/2024.17

DELCOURT. Détergent désinfectant écologique multi surfaces Actipur [en ligne]. Disponible sur https://www.delcourt.fr/, (consulté le 22/11/2024).

ANNEXE 13 - Offres de fournisseurs en ActiPur Désinfectant

	Fournisseur habituel	Fournisseur A	Fournisseur B
Conditionnement	Carton 4 x 5 L	Carton 6 x 750 mL	Bidon 5 L
Prix HT	95,00 €	44,90 €	24,83 €
Taux de remise	5 %	7 %	4 %
Délai de paiement	30 jours	45 jours	30 jours
Taux d'escompte	2 %	3 %	3 %
Délai de livraison	8 jours	5 jours	15 jours

La résidence a décidé de renoncer au délai de paiement, elle paie systématiquement ses factures de produits d'entretien au comptant.

Document auteur