



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DÉPANNAGE ET INTERVENTION À DOMICILE : KIT DE LUTTE CONTRE LA COVID-19



Dépannage et intervention à domicile : quelles précautions prendre contre la Covid-19 ?

CORONAVIRUS

Quels sont les risques de transmission ?

- **Quand vous êtes touchés par les postillons ou gouttelettes d'une personne contaminée** qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre.
- **Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage.** Le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et objets.
- **Quand vous respirez un air contaminé,** en particulier dans les espaces clos et mal aérés.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit conduire :

- à éviter les risques d'exposition au virus ;
- à évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- à identifier les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires.

Mesures organisationnelles

- **L'étalement des horaires** doit permettre d'éviter les pics d'affluence et de faciliter la distanciation dans les transports en commun, à l'entrée et la sortie de l'entreprise, dans les ascenseurs, les couloirs, les vestiaires, lors des pauses ou du déjeuner...
- **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace et de respecter la jauge de référence ;
- **Le respect des gestes barrières et des mesures d'hygiène** diffusés par le ministère de la Santé doit régulièrement être rappelé. Les locaux doivent être équipés de savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, de produits de désinfection (pour les tables, outils, matériels communs...) et poubelles spécifiques ;
- **Les moments de convivialité** sont suspendus ;
- **Éviter autant que possible de partager les outils et équipements.** À défaut, diminuer les cadences de travail et prévoir des temps dédiés pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels communs ;
- **Assurez-vous de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation** afin d'apporter l'air neuf adéquat. Organiser l'aération des espaces de travail et d'accueil du public aussi souvent que possible. Au besoin, l'installation d'un détecteur de CO2 avec un seuil de 800 ppm permet d'alerter les occupants de la nécessité de ventiler le local.



- **Un référent Covid doit être désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son entreprise.
- **Les cas contact et personnes symptomatiques doivent être isolés** sans délais. Les autorités sanitaires doivent être prévenues afin de faciliter le contact tracing.



PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES

 Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique	 Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir	 Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter	 Éviter de se toucher le visage	 Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres
 Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades	 Porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée et dans tous les lieux où cela est obligatoire	 Limiter au maximum ses contacts sociaux (6 maximum)	 Aérer les pièces 10 minutes, 3 fois par jour	 Utiliser les outils numériques (TousAntiCovid)

Les bons réflexes

- **Porter le masque (fourni par l'employeur) dans tous les lieux collectifs clos.** Les masques doivent couvrir à la fois le nez, la bouche et le menton. Ils répondent aux spécifications de la norme Afnor S76-001. Changer le masque toutes les 4 heures et quand il est souillé ou mouillé.



Il existe des exceptions au port obligatoire du masque pour :

- Les salariés seuls dans un bureau ;
- les salariés travaillant dans un atelier correctement ventilé ou aéré, où ils sont peu nombreux et éloignés et portent des visières ;
- certains métiers très spécifiques. Consulter travail-emploi.gouv.fr

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage**, en particulier le nez et la bouche ;
- **Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher**, et le jeter aussitôt ; tousser et éternuer dans son coude.
- **Respecter les mesures de distanciation physique :**
 - ne pas serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins un mètre ;
- **Nettoyer/désinfecter régulièrement les objets** manipulés et les surfaces touchées ;
- **Télécharger l'application TousAntiCovid** qui permet d'être alerté ou d'alerter les autres en cas d'exposition à la Covid-19, tout en garantissant le respect de la vie privée ;
- **Participer et faciliter les campagnes de dépistage** et le contact tracing ;
- **S'isoler si on est cas contact, personne symptomatique ou cas positif Covid** et informer son employeur, médecin du travail, médecin traitant afin de faciliter le contact tracing et d'éviter la propagation du virus.



Personnes en situation de handicap

- **S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles** et que les règles de distanciation physique et mesures de prévention permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier.
- **Des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp** existent pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires. Les

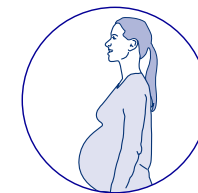


services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés. **Plus d'infos sur :** <https://www.agefiph.fr/>

- **Reportez-vous également à la fiche spécifique** « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr

Personnes à risque de forme grave de Covid

- **Les personnes de plus de 65 ans, atteintes de certaines pathologies** (solidarites-sante.gouv.fr) **ou au 3^e trimestre de leur grossesse**, risquent de développer une forme grave de Covid-19 en cas de contamination. Dans ces situations, le télétravail doit être la norme si l'activité s'y prête.



Si le télétravail n'est pas possible pour toutes les activités, il faut :

- aménager les horaires de la personne concernée pour éviter le contact avec les collègues ;
- mettre à sa disposition un poste de travail isolé, nettoyé et désinfecté tous les jours et dans la mesure du possible, non partagé avec un autre salarié (sinon le désinfecter systématiquement avant sa prise de poste) ;
- qu'elle porte un masque à usage médical (fourni par l'employeur) et respecte strictement les gestes barrières ;
- porter un masque à usage médical (fourni par l'employeur) dans les transports en commun pour les déplacements domicile travail et professionnels.

Si ces conditions de protection ne sont pas remplies, le salarié doit être mis en activité partielle sur la base d'un certificat de son médecin. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, c'est au médecin du travail de se prononcer.



1. PRÉPARER

- **Prenez les rendez-vous par téléphone uniquement.**
- **Identifiez les interventions qui peuvent être faites seul.** Si certaines opérations nécessitent la présence de plusieurs salariés analysez les tâches de manière à identifier si la distanciation de sécurité risque d'être rompue. Si tel est le cas, prévoyez des mesures de protection complémentaires (révision du mode opératoire, amélioration des protections individuelles...).
- **Informez avant l'intervention le client des modalités d'intervention :** respect strict des gestes barrières et de la distanciation, port du masque par le client si celui-ci se trouve dans la même pièce que l'intervenant, aération de la pièce.
- **Évitez le covoiturage :** attribuez si possible un véhicule individuel. En cas de covoiturage, dans la mesure du possible, limitez à deux passagers par véhicule avec une installation en croix (un devant et un derrière). Le port du masque par chacun des salariés est obligatoire.
- **Attribuez des outils individuels (avec marquage).**
- Si vous ne disposez pas de matériel dédié à chaque salarié, **prévoyez son nettoyage après chaque intervention.**
- **Munissez les intervenants** de gel hydroalcoolique, de masques, d'essuie-mains à usage unique, de combinaisons jetables, de matériel de nettoyage et de lingettes, d'un contenant hermétique identifié pour conserver tous les déchets.
- **Demandez au client de reporter ou d'annuler l'intervention s'il a des symptômes** ou si son entourage comprend des personnes atteintes de la Covid-19 ; dans ce cas et si l'intervention ne peut être différée :
 - demandez que l'intervention soit effectuée hors de la présence de la personne malade
 - demandez que les gestes barrières soient strictement respectés à votre arrivée (distance d'un mètre au moins, port d'un masque chirurgical, désinfection des mains, aération de la pièce)
 - demandez au client de faciliter l'accès à la zone de travail en laissant si possible les portes et les fenêtres ouvertes, la lumière allumée afin d'éviter les contacts sur les surfaces contaminées,
 - informez les salariés des mesures à prendre, assurez-vous qu'elles sont comprises.

2. RÉALISER

Faites appliquer les consignes suivantes :

- Confirmez au client à l'arrivée **les mesures qui vont être prises pour éviter toute contamination.**
- **Respectez les mesures barrières :**
 - utilisez au besoin (risque de contamination par contact important) une combinaison à usage unique (par-dessus les vêtements de travail),
 - si la personne est malade et qu'elle dispose d'un masque, vérifier qu'il est bien porté à l'arrivée et lors de l'intervention,
 - intervenir si possible dans la pièce sans aucune présence,
 - à défaut, respectez une distance d'un mètre minimum entre toute personne et le dépanneur tout au long de l'intervention,
 - nettoyez préalablement la zone d'intervention (nettoyage à l'aide de lingettes à usage unique, séchage avec un chiffon à usage unique).
 - portez le masque pendant toute la durée de l'intervention

2. RÉALISER

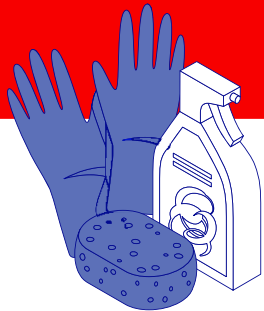


Pendant l'intervention :

- **Ne portez pas les mains ou tout objet à la bouche, au nez ou aux yeux.**
- **Lavez-vous les mains avec du savon** chez le client (nettoyer les robinets avec une lingette au préalable) ou à défaut avec un gel hydroalcoolique, ainsi qu'à chaque changement de tâche et avant de boire, manger ou fumer ; les sécher avec un papier essuie-mains à usage unique.
- **Si l'intervention doit être effectuée en binôme, portez un masque et éventuellement une visière en supplément et essayer autant que possible de respecter la distance minimale d'un mètre.**

Une fois l'intervention terminée, avant de pénétrer dans le véhicule :

- **Évitez de faire signer le bordereau d'intervention** (privilégier l'envoi d'un e-mail de confirmation d'intervention). À défaut, en cas de signature sur tablette, désinfectez celle-ci ainsi que le stylet ; en cas de signature papier, demandez au client d'utiliser son propre stylo.
- **Retirez la combinaison en l'enroulant sur elle-même** avec intérieur de la combinaison sur l'extérieur.
- **Placez les lingettes et la combinaison dans un sac à déchets** dans le contenant dédié (filière d'élimination classique).
- **Nettoyez l'outillage à l'extérieur** avant de pénétrer dans le véhicule.



3. VÉRIFIER

- **Vérifiez le respect du plan de nettoyage des véhicules et des outils** en fin de journée ou à chaque changement d'utilisateur.

Contactez au besoin le service de santé au travail dont vous dépendez ou votre Caisse d'assurance maladie - Risques professionnels pour vous aider dans la mise en place de vos mesures de prévention.