

Employeurs ayant des personnels salariés/bénévoles en contact direct avec le public

Informations générales sur la conduite à tenir en phase de déconfinement de l'épidémie de coronavirus COVID-19

A compter du 11 mai 2020, un déconfinement progressif sera mis en œuvre, cette fiche vous présente la conduite à tenir dans vos structures face à l'évolution de l'épidémie de COVID 19 sur le territoire.

L'ensemble des structures sociales et médico-sociales doivent mettre en œuvre les mesures dites « barrières » dans la continuité du stade 3, avec une vigilance accrue dans les établissements recevant du public autorisés à rester ouverts. Les plans de continuité d'activité restent activés et sont au besoin actualisés.

Cette fiche s'applique à toute activité mobilisant des personnels salariés/bénévoles en contact avec le public (CCAS, activités de distribution de l'aide alimentaire, accueils de jour, etc.)

Quels sont les numéros utiles ?

Une plateforme téléphonique, accessible au **0800 130 000** (appel gratuit depuis un poste fixe en France, 7 jours sur 7, 24h/24) permet d'**obtenir des informations sur le Covid-19 et des conseils non médicaux**.

Pour les personnes sourdes et malentendantes, une FAQ est disponible en ligne sur le site du Gouvernement : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

A noter : Cette plateforme n'a pas vocation à recevoir les questions médicales particulières

Quelles sont les procédures et pratiques à mettre en œuvre en phase de déconfinement ?

Les lieux et activités devront garantir le respect des règles de distanciation physique et adapter leur activité pour réduire les temps de contacts (pour la distribution de l'aide alimentaire par exemple).

Il est recommandé :

- D'identifier un référent COVID-19 au sein de votre structure ;
- Dans la mesure du possible, d'identifier une pièce ou un espace pour isoler une personne en cas de survenue de symptômes ;
- De s'assurer de la mise à disposition sur le site de savon et/ou de solutions hydro-alcooliques contenant au moins 70% d'alcool ;
- De mettre en place une organisation permettant de respecter 1 m de distance entre les personnes (ligne de confidentialité, traçage au sol...) : définir une capacité maximale d'accueil en simultané (cf. protocole de confinement des ERP -4m² par personne sans contact), organiser un système de rotation des personnes sur des temps plus courts qu'habituellement, mettre en place en cas de besoin un système de prise de rendez-vous - S'il s'agit d'une activité de guichet, la prise de rendez-vous peut être imposée ;
- ;
- Éviter le croisement ou le regroupement des personnes ;
- De porter un masque alternatif, dit « grand public » dès lors qu'il y a un risque de rupture accidentelle de la distanciation physique (masque répondant aux spécifications de l'AFNOR Spec S76-001 ou normes équivalentes)
- Limiter le nombre de personnes participant aux entretiens à 2 personnes (salarié ou bénévole inclus) qui ne se positionneront pas face à face et limiter la durée des entretiens ; des plexiglas peuvent être installés pour les entretiens
- Si possible, de mettre en place une organisation permettant de limiter le temps passé avec les personnes ;
- Dans la mesure du possible, de permettre au public qui présente des risques de développer une forme grave de Covid de reporter sa visite, d'effectuer les démarches à distance (téléphone, visioconférence) ou d'envoyer un tiers ;
- S'il s'agit d'une distribution alimentaire en plein air, la durée totale de l'activité peut être allongée pour limiter l'attroupement et les personnes invitées à se disperser pour consommer leur repas ; des colis sont constitués plutôt que des repas (livraison à domicile le cas échéant, prise de contact à distance avec les bénéficiaires en amont), des systèmes de drive, une distribution itinérante peuvent être mis en place ;
- Organiser des activités de sensibilisation pour le respect des mesures barrières.

Vous veillerez à procéder à des affichages visibles dès l'entrée, ainsi que dans tous les lieux de passage (couloirs, ascenseurs, salons), des gestes barrières suivants (et incluant le nombre de personnes maximum et/ou le sens de circulation),, qui doivent être strictement mis en œuvre :

- **Le lavage et la désinfection des mains**, à l'eau et au savon ou par l'application de solutions hydro-alcooliques contenant au moins 70% d'alcool. De façon générale et même en l'absence de cas avérés, il est nécessaire de renforcer le rythme de désinfection des mains mais aussi des locaux (cf annexe) ;
- **L'hygiène de base des voies respiratoires** au moyen de mouchoirs en papier à jeter après utilisation dans une poubelle avec couvercle ; il convient de se laver les mains systématiquement après ;



- **Eviter les contacts physiques non indispensables** (en particulier la pratique de la bise ou de la poignée de main est à proscrire jusqu'à la fin de l'épidémie) et maintenir **une distance d'un mètre** ;
- **Le port systématique des masques alternatifs dès lors que les règles de distanciation physique ne peuvent être garanties** ;
- **Le port du masque chirurgical** est recommandé pour les personnes malades, leurs cas contact ;
- **L'aération régulière des pièces au minimum 3 fois 15 minutes par jour (notamment avant et après les rendez-vous dans un bureau).**

Quelle attitude adopter face aux bénévoles et salariés à risque de développer une forme grave de Covid ?

Les bénévoles sont encouragés à rester confinés au maximum afin de réduire les contacts et donc les risques d'être contaminés. Ils peuvent réaliser des activités à distance si cela s'y prête.

Pour les salariés, vous pourrez vous référer aux consignes émises par le ministère du travail.

Quelle attitude adopter en cas de symptômes ou de suspicions de symptômes parmi les salariés/bénévoles :

- Le salarié ou bénévole **ne doit pas se rendre dans la structure.**
- Comme pour la population générale, il doit **contacter son médecin traitant par téléphone**. Il est demandé aux personnes présentant des symptômes **de ne pas se rendre au cabinet du médecin traitant ou dans un service d'urgence** pour éviter toute propagation du virus.
- En cas de non réponse du médecin traitant et de **symptômes graves uniquement (difficultés respiratoires, malaise)**, le salarié ou le bénévole doit **contacter le SAMU Centre 15**.
- **Si les symptômes apparaissent pendant l'activité, le bénévole/salarié doit rentrer chez lui et appeler son médecin traitant et prévenir le référent COVID-19 de sa structure**

La conduite à tenir pour la prise en charge médicale en cas de symptômes ou de suspicion de symptômes est également valable pour les personnes accueillies.

Le lieu de travail du salarié/bénévole malade sera consciencieusement désinfecté avec des produits virucides.

Quelle attitude adopter en cas d'exposition des salariés/bénévoles à un cas de Covid-19 :

Les procédures pour les personnes contact seront les mêmes pour l'ensemble de la population et feront l'objet d'une communication spécifique. Les médecins et les plateformes de l'assurance maladie rechercheront et évalueront si les personnes contacts (collègues de travail, autres bénévoles, bénéficiaire ayant été reçu en face à face etc. dans le cas des activités de la présente fiche) sont à risque. L'employeur pourra être contacté également, notamment si la personne confirmée COVID ne possède pas les coordonnées des personnes contact.

Si de nombreux salariés ou bénévoles sont malades ou placés en quatorzaine comme contact à risque, il est utile de se référer au plan de continuité de l'activité. Afin de renforcer les équipes des structures qui manqueraient de bénévoles ou de salariés, des missions de volontariat sont



déployées via la plateforme de mobilisation citoyenne du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse <https://covid19.reserve-civique.gouv.fr/>

Comment informer les personnels, personnes accueillies des recommandations face au COVID-19 ?

Il est recommandé de procéder en plusieurs endroits à l'affichage des gestes barrières. A cette fin, des visuels sont disponibles sur la page : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>.

Des affiches multilingues sont disponibles sur la page : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/coronavirus-questions-reponses>.

Quelle pratique adopter concernant le port du masque ?

L'efficacité du masque est conditionnée par la bonne utilisation de celui-ci. Le port du masque nécessite une information spécifique pour éviter les contaminations qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation (mise en place, conditions et durée de port, retrait).

Il doit être rappelé dans l'espace de travail (formation, affiche, etc.).

S'agissant du masque grand public en particulier, le HCSP, dans son avis du 24 avril 2020, rappelle qu'il est efficace s'il est correctement porté et entretenu comme suit :

- Les masques doivent être entretenus selon les indications données par le fabricant concernant le lavage (nombre de lavages, température, etc.)
- Les masques doivent être ajustés et couvrir la bouche et le nez - Les mains ne doivent pas toucher le masque quand il est porté
- Le sens dans lequel il est porté doit être impérativement respecté : la bouche et le nez ne doivent jamais être en contact avec la face externe du masque. Une hygiène des mains est impérative après avoir retiré le masque
- Le port du masque ne dispense pas du respect dans la mesure du possible de la distanciation sociale et dans tous les cas de l'hygiène des mains.

Annexe : personnes à risque de forme grave de COVID

Le HCSP dresse la liste suivante des facteurs de risques :

- 65 ans et plus
- antécédents (ATCD) cardiovasculaires : hypertension artérielle compliquée (avec complications D5 rénales et vasculo-cérébrales*), ATCD d'accident vasculaire cérébral ou de coronaropathie, de chirurgie cardiaque, insuffisance cardiaque stade NYHA III ou IV*
- diabétiques, non équilibrés ou présentant des complications*
- pathologie chronique respiratoire susceptible de décompenser lors d'une infection virale (broncho pneumopathie obstructive, asthme sévère, fibrose pulmonaire, syndrome d'apnées du sommeil, mucoviscidose notamment)
- insuffisance rénale chronique dialysée (+ greffe de rein)
- cancer évolutif sous traitement (hors hormonothérapie)
- immunodépression congénitale, acquise ou médicamenteuse



- syndrome drépanocytaire majeur ou ayant un antécédent de splénectomie
- cirrhose au stade B ou C de la classification de Child-Pugh
- obésité morbide (indice de masse corporelle > 30 kg/m²)
- femmes enceintes à partir du troisième trimestre de la grossesse.

Annexe

Nettoyage et désinfection

Réouverture après confinement :

Si les lieux n'ont pas été fréquentés dans les 5 derniers jours, le protocole habituel de nettoyage suffit. Aucune mesure spécifique de désinfection n'est nécessaire. Il est uniquement recommandé de :

- Bien aérer les locaux ;
- Laisser couler l'eau afin d'évacuer le volume qui a stagné dans les canalisations intérieures pendant la durée de fermeture ;
- Mettre en œuvre les mesures prévues dans l'arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionnelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire, lorsqu'un ERP a fermé ses portes pendant plusieurs semaines.

Si les lieux ont été fréquentés dans les 5 derniers jours, même partiellement, par précaution, un nettoyage habituel avec un produit actif sur ce virus doivent avoir lieu comme décrit ci-après.

Nettoyage quotidien après réouverture :

- Il existe des produits à la fois détergents et désinfectants mais beaucoup de produits détergents ne sont pas désinfectants.



- Pour la désinfection, utiliser des désinfectants respectant **la norme de virucidie (EN 14476+A2 :2019) ou à l'eau de javel diluée à 0,5% de chlore actif (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).**
- Suivre les instructions du fabricant pour tous les produits de nettoyage et de désinfection (ex. la concentration, la méthode d'application et le temps de contact, etc.) ;
- Si le nettoyage-désinfection des surfaces se fait avec deux produits différents (détergent puis désinfectant), il faut respecter les étapes suivantes :
 - Nettoyage avec un bandeau de lavage imprégné d'un produit détergent ;
 - Rinçage à l'eau avec un autre bandeau de lavage ;
 - Séchage des surfaces ;
 - Puis désinfection avec un troisième bandeau de lavage imprégné ;
- Une bande ou une lingette déjà utilisée ne doit jamais être replongée dans un produit propre. Des lingettes/bandeaux réutilisables ne peuvent être réemployés qu'après lavage à 60°C ;
- Les lingettes et bandeaux à usage unique doivent être éliminés dans un sac en plastique étanche, via la filière des ordures ménagères.
- Eviter l'utilisation de vaporisateur ou pulvérisateur afin de limiter l'inhalation d'aérosol de produit désinfectant (irritant les voies respiratoires) ; Si un tel vaporisateur est utilisé, le régler afin d'avoir un jet à grosses gouttes.
- Ne pas utiliser d'aspirateurs à poussières sauf s'ils sont munis d'un filtre à très haute efficacité pour les particules aériennes :High efficiency particulate air (HEPA) ou de type « rotowash ».
- Ne pas réaliser ces opérations de nettoyage-désinfection en présence de salariés ou autres personnes ;
- Bien aérer après le nettoyage ;
- Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant contenant un tensio-actif :
 - en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ;
 - notamment des sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier, etc.
 - pour la désinfection des objets portés à la bouche des enfants, en fonction des matières (et indications sur l'objet) laver en machine à 60° ou utiliser un produit désinfectant en privilégiant les produits compatibles avec les surfaces alimentaires puis rincer longuement à l'eau claire.

Les salariés effectuant les opérations de nettoyage seront équipés de leurs EPI usuels (hors nettoyage des milieux de soin).