



# VOUS TRAVAILLEZ DANS LES SERVICES dépannage & intervention à domicile

## QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

### Quand vous êtes touchés par un postillon ou une gouttelette contaminée:

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit (même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection).

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

### Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage:

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.

Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.

### Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez,

si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

# 3 PHASES ESSENTIELLES DANS TOUTE ACTION

## 1 PRÉPARER

- **Prenez les rendez-vous par téléphone uniquement.**
- **Reportez** les interventions non urgentes.
- Identifiez les interventions qui peuvent être faites seul.
- **Informez avant l'intervention le client des modalités d'intervention**
- **Évitez le covoiturage:** attribuez si possible un véhicule individuel. À défaut, positionnez-vous en diagonale par rapport au conducteur (siège arrière droit) pour respecter la règle de 1 m minimum entre les personnes. Si le véhicule est une camionnette, n'utilisez pas le siège central.
- **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, d'essuie-main 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 s'il a des symptômes ou si son entourage comprend des personnes atteintes du coronavirus ; 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'1 m au moins entre toute personne et le dépanneur tout au long de l'intervention, ...)
- si la personne malade dispose d'un masque chirurgical, lui demander de le porter durant l'intervention
- 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

- 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'1m. 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).

### 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 ou à défaut avec du gel hydro alcoolique, 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 et que le respect de la distance minimale ne peut être assurée,** équipez les intervenants d'un masque dont les caractéristiques sont déterminées dans le cadre de l'évaluation des risques et des recommandations sanitaires ;
- Formez-les au port, au retrait et à l'utilisation du masque de protection respiratoire ;

**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 l'intérieur de la combinaison sur l'extérieur.
- Placez les lingettes désinfectantes 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.

**Attention: Un risque peut en cacher un autre !**

Assurez-vous que l'attention portée au risque d'infection ne conduit pas à occulter ou réduire l'attention portée aux risques propres aux activités de l'entreprise (risque routier, chutes, manutentions, port des EPI, etc.).

Les préconisations de la présente fiche sont susceptibles d'être complétées ou ajustées en fonction de l'évolution des connaissances. Consultez régulièrement le site [www.service-public.pf/trav](http://www.service-public.pf/trav) pour leur actualisation.

**3 VÉRIFIER**

- **Vérifiez le respect du plan de nettoyage des véhicules et des outils** en fin de journée ou à chaque changement d'utilisateur.
- **Procédez à des retours et partages d'expériences** des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues.
- Prenez des nouvelles de l'état de santé (éventuels symptômes, ressenti psychologique, appréhension, incompréhension...) de vos collaborateurs régulièrement.