



# MINISTÈRE DU TRAVAIL

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

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



La présente fiche a été réalisée avant la parution du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise face à l'épidémie de COVID-19. Celui-ci est le cadre de référence des actions à mettre en œuvre et s'applique prioritairement à la présente fiche.  
[Consultez le protocole national](#)

# Dépannage et intervention à domicile : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

## Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

### Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés:

- 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.

# À PROPOS

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du [protocole national de déconfinement](#) pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

## Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m<sup>2</sup>**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



## Les bons réflexes

- **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 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** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
  - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
  - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

## Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid -19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : [www.agefiph.fr/](http://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](http://travail-emploi.gouv.fr)



## 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 un mètre 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-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 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'un mètre 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

### 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).

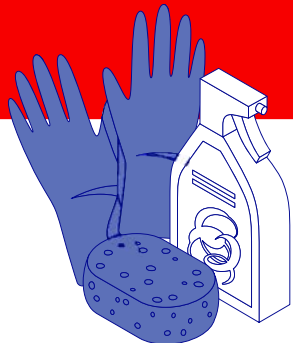
## 2. RÉALISER

**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 et que le respect de la distance minimale ne peut être assuré, portez un masque et/ou une visière pleine face.**

**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 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.