



Guide de bonnes pratiques

Prestations auprès des particuliers

axéo
SERVICES
Une marque de La Poste 



SOMMAIRE

Interventions de mise en propreté

- *Les modes de transmission du Covid-19*
- *Gestes barrière*
- *Règles de distanciation*
- *Équipement de protection individuel (EPI)*
- *En cas de contact avec d'autres personnes*
- *Comportement à adopter face au covid-19*

1

2

PORT ET RETRAIT DES EPI

- *Mettre et retirer son masque*
- *Mettre et retirer ses gants*

Lexique et définitions

3

4

Gestes barrière

- *Objectif des interventions de mise en propreté*
- *Plan de prévention*
- *Mesures de prévention applicables à toutes interventions*

Comment se protéger du Covid-19 au cours d'une intervention au domicile d'une personne ?

5

6

Protocoles d'interventions

- *Protocole de nettoyage domicile*
- *Protocole pour l'assistance de vie*
- *Protocole pour la garde d'enfant*
- *Protocole d'une prestation de courses*

Les points de contact

7

1. Interventions de mise en propreté

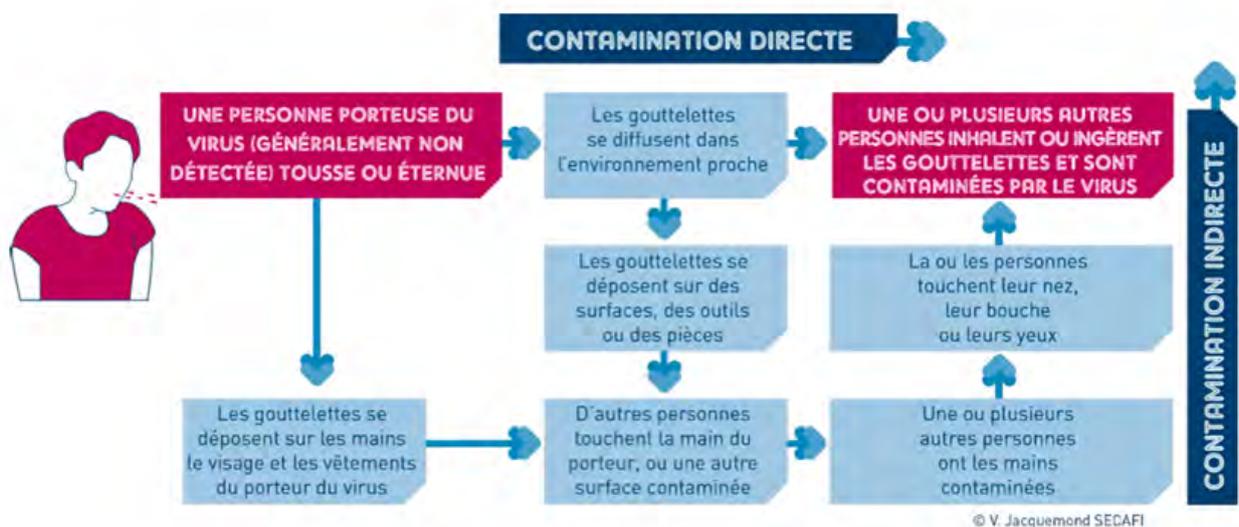
La crise sanitaire en cours liée au coronavirus, nous oblige à repenser nos organisations, nos méthodes de travail, nos services, nos outils et enfin nos habitudes culturelles.

Ce guide préconise les mesures utiles pour poursuivre l'activité des entreprises dans des conditions garantissant la santé et la sécurité des salariés et dans le même temps des clients par l'application de méthodes simples de désinfection suivant la typologie des lieux et les conditions de travail. Cela permettra de poursuivre au mieux l'activité en participant à la prévention tout en limitant la propagation du COVID-19

1. Les modes de transmission du Covid-19

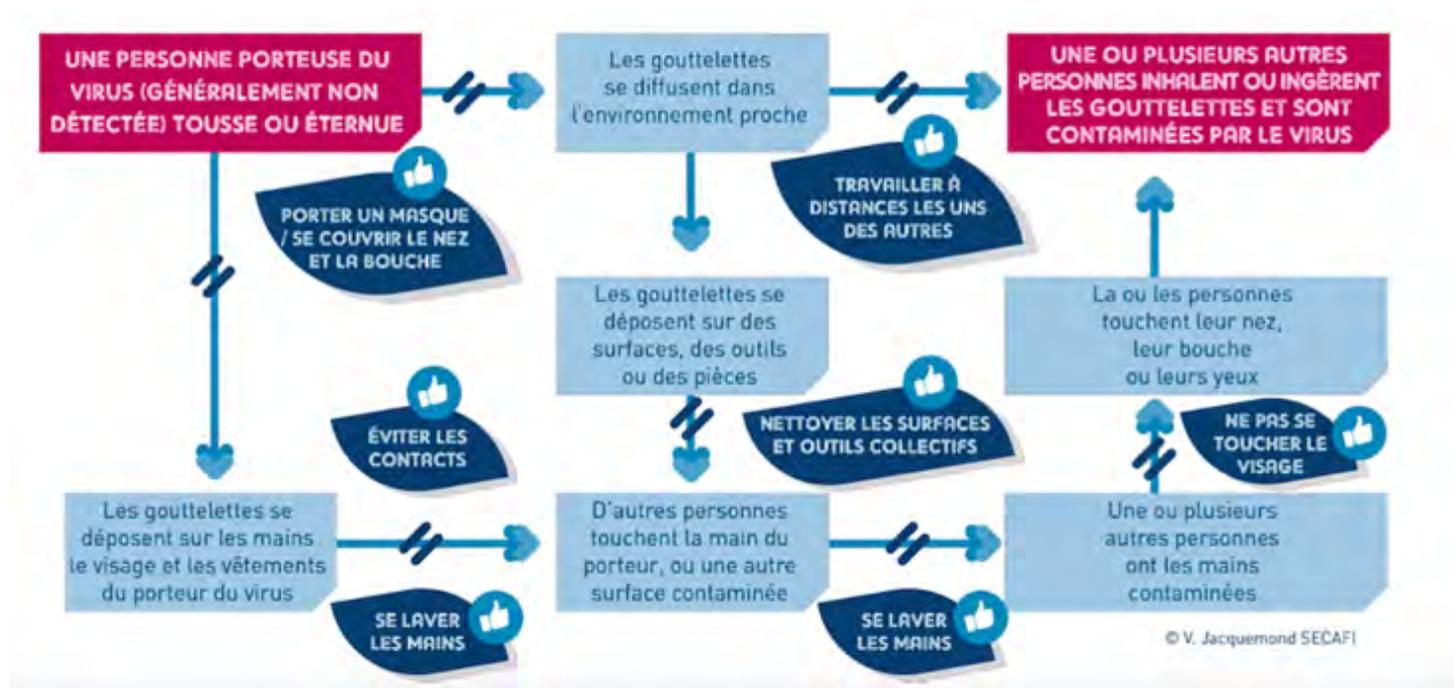
Deux modes principaux de transmission du COVID-19 :

- Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée projetée lors d'éternuements ou de toux lors de contacts rapprochés.
- Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :
Nous nous touchons le visage plusieurs fois par minute (pour boire, manger, fumer, se moucher, remettre des lunettes ou une mèche de cheveux en place...), or le virus peut rester plusieurs heures sur des surfaces. Il suffit donc de porter ses mains au visage après avoir touché une surface ou un objet contaminé pour avoir un risque de contamination.



2. Gestes barrières

Le salarié doit être dûment informé par son employeur ou son représentant des gestes barrières à effectuer de manière obligatoire dans le cadre de son activité professionnelle.

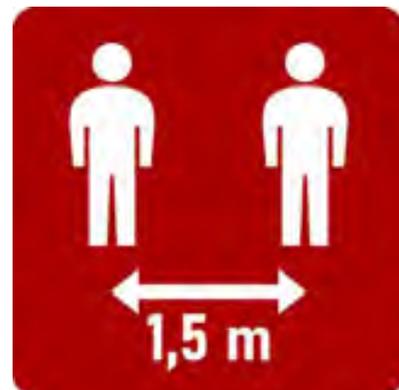


3. Règles de distanciation

Dans tous les cas et quelles que soient les circonstances, le salarié doit respecter et faire respecter sur son lieu de travail une distance minimale d'1,50m entre lui et toute autre personne, y compris un collègue, l'employeur ou son représentant.

Cette règle de distanciation devra également être respectée en cas d'usage des transports en commun pour les déplacements du salarié.

Un lavage des mains devra alors être réalisé obligatoirement à l'arrivée sur site. Aucune réunion n'est possible et seuls des contacts brefs, nécessaires à la réalisation des tâches à réaliser, sont possibles en respectant la distance minimale d'1,50m précitée.



4. Équipement de protection individuel (EPI)

Les équipements individuels de protection EPI, sont à adapter en fonction des situations d'exposition et du travail demandé sur le site. Il peut s'agir de gants à usage unique, de masques, de combinaisons jetables, selon le cas. Ils doivent être portés par le salarié, et il convient que celui-ci informe l'employeur en cas de besoin de renouvellement.

L'employeur doit communiquer aux salariés les consignes d'utilisation des EPI et veiller à leur bonne compréhension et utilisation

5. En cas de contact avec d'autres personnes

- Lorsque les contacts sont brefs, les mesures « barrières », disponibles et actualisées sur le site <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>, notamment celles ayant trait au lavage très régulier des mains, permettent de préserver la santé des salariés.
- Lorsque les contacts sont prolongés et proches, il y a lieu de compléter les mesures « barrières » par le maintien d'une zone de distance d'un mètre entre le salarié et les usagers, par le nettoyage des surfaces avec un produit détergent ou détergent-désinfectant, ainsi que par le lavage régulier et savonné des mains.



6. Comportement à adopter face au covid-19

L'employeur communique aux salariés les recommandations sanitaires émises par le gouvernement et notamment le comportement individuel à adopter face au coronavirus.

Il lui est simultanément communiqué le numéro vert accessible en permanence pour répondre aux questions qu'il pourrait se poser à titre personnel :



2. PORT ET RETRAIT DES EPI

Comment mettre son masque ?



Se laver les mains à l'eau et au savon avant toute manipulation du masque



Prendre le masque par les élastiques



Passer les élastiques derrière les oreilles



Ajuster le masque sur le haut du nez et en dessous du menton



Pincer au niveau supérieur du nez



Le masque est correctement posé

LA DURÉE DE PORT DOIT ÊTRE INFÉRIEURE À 4 HEURES SUR UNE SEULE JOURNÉE

Comment retirer son masque ?

Pour ne pas être contaminé lors du retrait du masque, il doit être correctement retiré et isolé, soit pour être jeté, soit pour être lavé. Pour cela, il est recommandé de :



1

Se laver les mains à l'eau et au savon avant toute manipulation du masque



2

Retirer le masque en saisissant par l'arrière les élastiques



3

L'enlever en tenant les élastiques sans toucher la partie avant du masque



4

Placer le masque À LAYER dans un petit sac en plastique propre, puis suivre les instructions *Comment laver et sécher son masque ?*

Placer le masque À JETER dans un petit sac en plastique, fermer, puis jeter ce sac dans le sac poubelle



5

Se laver les mains à l'eau et au savon sans oublier de laver l'extérieur du contenant qui a été touché

EN CAS DE DÉTECTION DE TOUT DOMMAGE DU MASQUE À LAYER (MOINDRE AJUSTEMENT, DÉFORMATION, USURE, ETC.), IL DOIT ÊTRE JETÉ !

Les erreurs à éviter



- Porter son masque en dessous du nez ou ne couvrir que la pointe du nez.



- Porter son masque sans recouvrir son menton.



- Toucher son masque une fois qu'il est positionné.



- Baisser le masque sur son menton en le portant comme un collier.



- Réutiliser un masque après l'avoir enlevé.



1. Pincer le gant au niveau du poignet. Éviter de toucher la peau.



2. Retirer le gant.



3. Le garder au creux de la main gantée ou le jeter.



4. Glisser les doigts à l'intérieur du deuxième gant. Éviter de toucher l'extérieur du gant.



5. Retirer le deuxième gant.



6. Une fois les gants ôtés, les jeter. Se laver les mains.

4. LEXIQUE / DÉFINITIONS

consulter pour une meilleure lecture des protocoles d'intervention

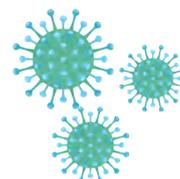
FAIBLE PROBABILITÉ :

Pas de signalement de cas covid-19 (information via le client), habitation a priori non contaminée



FORTE PROBABILITÉ :

Signalement de cas de covid-19 (information via le client), habitation à priori contaminée



RÉGIE :

Intervention en présence d'usagers pouvant se trouver à proximité du salarié (exemple : entretien des sanitaires)

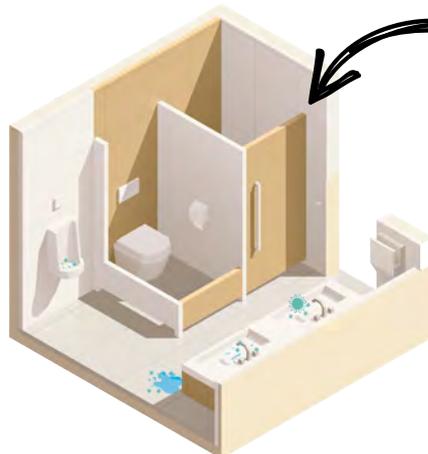
EPI (équipement de protection individuelle) :

Un équipement de protection individuelle (EPI) protège un individu contre un risque donné, et selon l'activité qu'il sera amené à exercer

SURFACES HUMIDES :

Il s'agit des surfaces disposant de point d'eau ou de point de rétention d'eau (lavabo, évier, douches, cuvettes...).

L'INRS signale une durée de vie de 6 jours sur des surfaces humides.



**DURÉE
DU VIRUS**

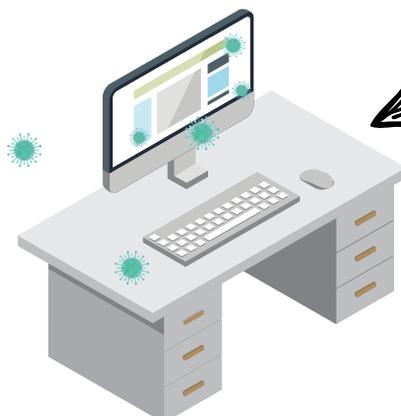
=

Une durée de
vie de 6 jours sur
des surfaces
humides



SURFACES SÈCHES :

Il s'agit de toutes surfaces horizontales, verticales ou obliques, hors points d'eau (lavabo, évier, douches, cuvettes...) et de rétention d'eau (durée de vie probable du virus = 3h / Q/R Ministère du travail).



**DURÉE
DU VIRUS**

=

Une durée de vie
probable du virus
pendant 3h



5. GESTES BARRIÈRES

1. Objectif des interventions de mise en propreté

L'objectif principal des interventions de mise en propreté est d'éliminer le virus en agissant par :

- ✓ un essuyage humide sur les points de contact;
- ✓ le lavage des sols à l'aide d'une solution désinfectante selon la norme EN14476.

Pour éviter de remettre le virus en suspension dans l'air il faut éviter :

- la pulvérisation de produit directement sur les surfaces ;
- ✗ L'aspiration en cette période de pandémie est déconseillée et le logement devra faire l'objet d'un balayage uniquement pour éviter une dispersion d'un virus potentiel.



2. Plan de prévention

Il convient de prévenir tout risque de contagion et de transmission en vue de la protection des salariés.

Une information sera diffusée à chaque client afin qu'il soit convenu qu'en cas de contamination ou de suspicion au Covid 19 il s'engage à informer le responsable de l'agence et que ce dernier puisse prendre toutes mesures de sauvegarde du salarié intervenant à ce domicile,

- soit par la distribution d'équipements professionnels lui permettant d'assurer sa prestation dans les conditions de prévention et de sauvegarde dans le cadre d'une assistante de vie : charlotte, sur-blouse, masque, lunettes ou visière,

- pour une assistante ménagère il sera procédé à l'annulation et au report de la prestation

3. Mesures de prévention applicables à toutes interventions

Formation & sensibilisation des intervenants :

- **Sensibiliser au risque de contamination**, aux consignes « gestes barrières » et aux mesures de distanciation. Il faut particulièrement insister sur certains gestes à proscrire de type contact mains gantées portées au visage.
- **Se laver les mains au savon systématiquement** à l'arrivée dans le logement et régulièrement entre chaque tâche. Il conviendra également d'utiliser des gants pour la réalisation des tâches ménagères.



Gestes barrières et distanciation



Se laver les mains au savon à l'arrivée

Comment se protéger du Covid-19 au cours d'une intervention au domicile d'une personne ?

CAS 1 - L'utilisateur ou le bénéficiaire n'est pas atteint du Covid-19 et ne présente aucun symptôme ou il n'est pas présent

Portez systématiquement un masque pour toutes vos interventions. Le même masque peut être porté durant 4h, à condition ne pas le toucher avec les mains.

Il n'est pas nécessaire de le changer à chaque intervention. Au bout de 4h ou si ce dernier est souillé, jetez-le et remplacez-le.

Je m'équipe **AVANT** d'entrer dans le domicile

1. Je me lave les mains avec une solution hydroalcoolique (SHA)
2. Je m'équipe d'un masque ou j'en suis déjà équipée (en fonction de l'horaire de démarrage des prestations)
3. J'enfile une paire de gants à usage unique

En **FIN** d'intervention au domicile d'un usager ou bénéficiaire

1. Je retire les gants et les jette
2. Je me lave les mains avec du savon avant de quitter le logement (je réserve mon SHA pour les moments où je ne suis dans une habitation avec du savon)
3. Je garde mon masque pour partir sur une autre prestation



Comment entretenir ses lunettes ou visières de protection ?

Si je suis équipé(e) de lunettes pour des mesures de protection vis-à-vis d'un bénéficiaire :

L'intervenant auprès d'une personne infectée au covid 19 porte des équipements de protection individuelle adaptés comme les lunettes de protection contre les éventuelles projections. Les lunettes de protection à usage unique doivent être jetées après utilisation.

Si je suis équipé(e) d'une visière :

Il convient de nettoyer entre chaque bénéficiaire ma visière

CAS 2 - L'utilisateur ou le bénéficiaire est atteint du Covid-19

Prestation uniquement dans le cadre de l'Assistante de Vie pour des prestations d'assistance pour personnes fragiles. Les prestations ménage de confort ne seront pas assurées dans le cadre d'une contamination Covid 19

Je m'équipe **AVANT** d'entrer dans le domicile en suivant cet ordre chronologique :

1. J'enfile une surblouse et noue bien les liens autour du cou et de la taille
2. Je porte un masque, pour recouvrir mon nez et ma bouche
3. Je mets des lunettes de protection si nécessaire ou visière
4. Je me frictionne les mains avec la solution hydroalcoolique (SHA)
5. J'enfile une paire de gants à usage unique

PENDANT l'intervention :

1. Le bénéficiaire doit porter un masque chirurgical. S'il n'en porte pas je lui demande de s'en équiper
2. J'enfile une 2e paire de gants à usage unique

EN FIN d'intervention :

1. Je retire et jette la 2e paire de gants avant de quitter le domicile, et conserve la 1ère

HORS du domicile et avant de rejoindre mon véhicule, je me déséquipe en suivant cet ordre chronologique :

1. Je craque les liens de la surblouse et l'enlève "à l'envers"
2. Je retire mon masque
3. Je jette le tout dans une poubelle extérieure (pas dans mon véhicule) et j'ai des sacs poubelles avec moi pour jeter mon matériel
4. Je retire mes gants et les jette également dans la poubelle extérieure (pas dans mon véhicule)
5. Je me frictionne les mains avec la SHA.
6. Les lunettes de protection ou visière à usage multiples seront nettoyées et désinfectées avec un produit détergent-désinfectant (chiffonnette ou lingette) et laissées à sécher.

Protocoles d'interventions

Avant votre arrivée

- Respecter une distance de 1 mètre à 1,50 avec toute autre personne à l'extérieur.
- Désinfecter son téléphone portable.
- Se désinfecter les mains au gel hydro-alcoolique avant de sonner ou de taper le digicode.
- Eviter de prendre l'ascenseur.
- Se faire ouvrir la porte d'entrée ou l'ouvrir avec le coude si possible.

À votre arrivée

- Saluer sans serrer la main ni faire la bise.
- Suspendre vos affaires en hauteur.
- Se laver les mains à l'eau et au savon dans la salle de bains ou les toilettes et les sécher avec une serviette à usage unique (à défaut une serviette propre, à mettre au sale ensuite).
- Mettre son masque le cas échéant.
- Désinfecter le robinet et les poignées de porte touchés en entrant au domicile avec un produit à base d'alcool (type Sanytol) sans javel.

Pendant votre intervention

- Ne pas utiliser son téléphone portable (ou se relaver les mains après).
- Se laver les mains avant et après avoir préparé le repas et les médicaments, avoir manipulé la personne aidée, le matériel médical et les aides techniques (fauteuil roulant, lève-personne, lit électrique...).
- Désinfecter les surfaces fréquemment touchées avec les mains : poignées de portes, fenêtres, placards, frigo et autres appareils électroménagers, robinets, interrupteurs d'éclairage, télécommandes (télévision, lit électrique, lève personne...), écrans tactiles, rampe, main courante...

1

Protocole de nettoyage domicile

2

Protocole pour l'assistance de vie

3

Protocole pour la garde d'enfant

4

Protocole d'une prestation de courses

1

Protocole de nettoyage domicile

Éviter d'utiliser un aspirateur générateur d'aérosols pour le nettoyage des sols. Munissez-vous d'une micro-fibre pour laver les surfaces et le sol, en utilisant un détergent désinfectant. Si possible, il est préférable d'utiliser un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent pour les sols et surfaces. Après l'application du produit, rincez à l'eau avec la micro-fibre, ou avec un autre bandeau de lavage à usage unique puis laissez sécher.

Comment nettoyer les draps et le linge d'un client ou bénéficiaire ?

Dans la mesure du possible, le client devra réaliser personnellement les différentes opérations. D'une part, il est conseillé de ne pas secouer les draps et le linge à l'intérieur du domicile et de les transporter directement dans la machine à laver sans dépose intermédiaire dans le logement.

D'autre part, dans le cas d'un client ou bénéficiaire confirmé, il faut laver le linge de literie dans une machine à laver avec un cycle à 60 degrés pendant 30 minutes au minimum.



2

Protocole pour l'assistance de vie

Quelles sont les précautions à prendre lors d'une aide à la toilette ou d'un nursing (change) ?

Avant et après le soin, nettoyer et désinfecter le support de soin avec un produit détergence-désinfection virucide ou de l'eau de Javel.

Préparer le matériel nécessaire et désinfectez-vous les mains à l'aide d'une solution hydro-alcoolique par friction hydro-alcoolique (FHA) avant la réalisation du soin.

Mettre un tablier plastique à usage unique si soin souillant ou mouillant. Réalisez l'hygiène des mains par FHA, après chaque soin.

À la fin des soins, éliminez les déchets et les éléments de protection suivant la filière adaptée d'élimination des déchets



3

Protocole pour la garde d'enfant

Si vous récupérez l'enfant à la sortie de l'école nettoyez les mains de l'enfant avec du gel hydroalcoolique et pas d'embrassade.

Déchaussez l'enfant au retour de l'extérieur et lavez lui les mains.

Appliquez les gestes barrières et les répéter régulièrement avec l'enfant.

Nettoyez les jouets plastiques en les nettoyant avec de l'eau et du savon de façon régulière.



4

Protocole d'une prestation de courses

Quels sont les gestes à adopter lors du retour des courses ?

Dès le retour des courses au domicile, se déchausser permet d'éviter la diffusion au sein du lieu de vie d'éventuels micro-organismes ou germes présents dans les rues.

Il est conseillé d'entreposer ses paquets par terre sans les toucher pendant au moins trois heures (dans la mesure du possible) dans un endroit frais de préférence , avant de les ranger dans vos placards et votre réfrigérateur.

Pour éviter les risques, retirez les emballages et suremballages non nécessaires et jetez-les au tri sélectif. Veillez à l'hygiène des mains en utilisant les bons gestes de lavage au savon pendant au moins 30 secondes, puis ranger les achats au réfrigérateur ou dans les placards.

Nettoyez et désinfectez chaque objet utilisé pendant les courses (sacs, portefeuilles, cartes bancaires, lunettes...).

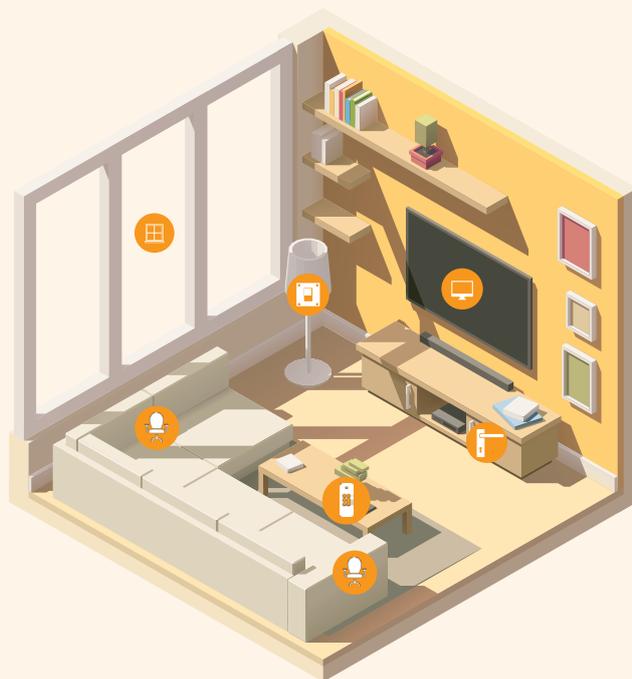
Déposez vos fruits et légumes rincées à l'eau, sur un plan de travail ou dans un coupe propre désinfectée au préalable. Avant de les cuisiner, rincez-les une nouvelle fois à l'eau.



LES POINTS DE CONTACT

Les surfaces fréquemment touchées doivent être nettoyées et désinfectées selon des méthodes précises. Celles-ci diffèrent d'un logement à un autre et d'une zone à une autre.

SALON



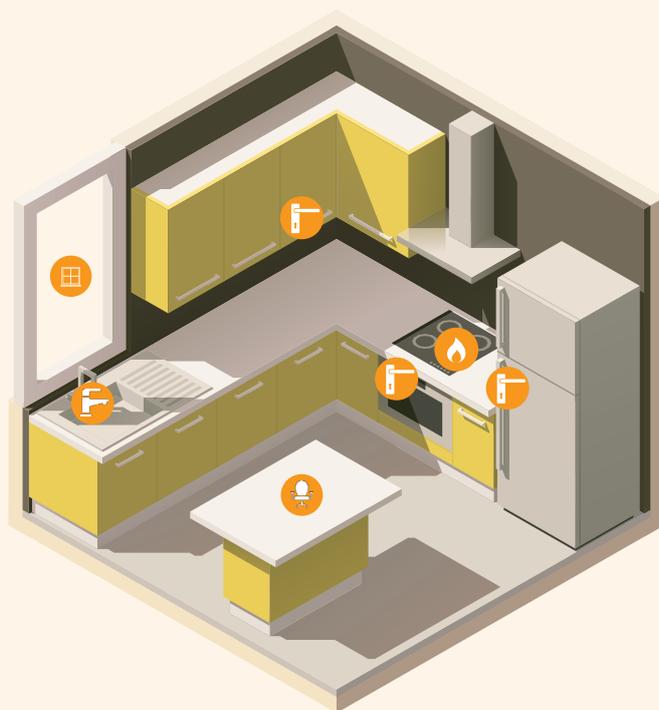
-  Poignées, portes, placards, miroirs, meubles
-  Interrupteurs Luminaires
-  Mobiliers, canapé
-  Télécommande
-  Télévision
-  Fenêtres

SALLE DE BAINS



-  Poignées
Portes, meubles
-  Interrupteurs Luminaires
-  Robinetterie
Zone sanitaire
-  Distributeurs de savon
-  Toilettes
Abattants, chasse d'eau,
distributeur de papier
-  Poubelles
-  Miroirs

CUISINE



-  Poignées
Portes, placards, tiroirs
micro-ondes, frigidaire
-  Interrupteurs
Luminaires
-  Robinetterie
-  Mobiliers, plan de travail
-  Équipements divers,
plaques, hotte, machine à
café, grille pain, etc
-  Fenêtres

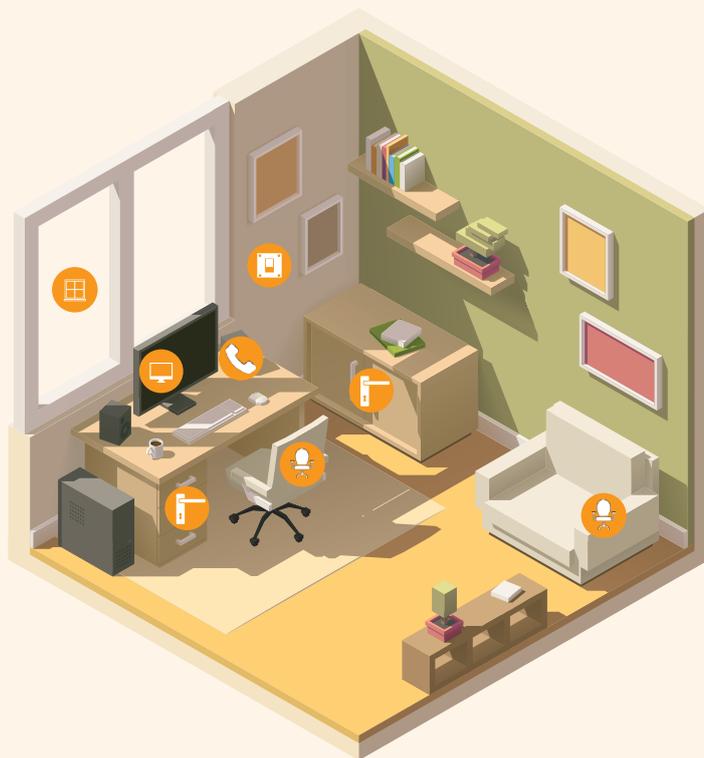
CHAMBRE



-  Poignées, portes,
placards, tiroirs, meubles
-  Interrupteurs
Luminaires
-  Mobiliers, lit
-  Télécommande
-  Télévision
-  Fenêtres

En cas de changement de draps, ne pas les secouer mais les mettre directement dans la machine à laver sans les poser au sol

BUREAU



-  Poignées, portes, placards, tiroirs, meubles
-  Interrupteurs
Luminaires
-  Bureaux, mobiliers, accoudoirs, dossiers de chaises
-  Téléphones, combinés, écrans et claviers
-  Fenêtres
-  Ordinateurs, souris, écrans, claviers