

PROTOCOLE SANITAIRE – Réseau BEEZEN

Une situation d'épidémie impose une vigilance toute particulière, tant dans l'intérêt des entreprises et de leurs salariés que des clients et de leurs proches.

Le travail de nos salariés est désormais accompagné de mesures sanitaires, recensées dans un document appelé K Safe au niveau du groupe mais décliné de manière pragmatique afin de tenir compte des spécificités propres à chaque réseau.

Par la suite, nous utilisons le terme « salarié » ou « intervenant » qu'il convient d'entendre au sens large, toute personne sous contrat dans nos agences, quelle qu'en soit sa nature, étant concernée par le dispositif.

Le présent document s'adresse donc aussi bien à nos clients qu'à nos salariés qui verront dans ce KSafe un ensemble de consignes visant à renforcer la sécurité de tous par une refonte de l'organisation du travail, aussi bien dans les agences du réseau qu'au domicile des clients, espaces clos et potentiellement partagés.

Que vous soyez clients ou salariés, nous vous remercions par avance de votre soutien dans nos initiatives et de votre compréhension dans notre démarche. Vous trouverez peut-être certaines de nos dispositions contraignantes, soyez convaincus qu'elles ne poursuivent qu'un seul objectif : préserver votre capital santé.

I. MESURES A RESPECTER DANS NOS AGENCES

1. Le port du masque est obligatoire dans nos agences. Dans tous les cas de figure, la bouche, le nez et le menton sont couverts.
2. Se saluer avec contact physique est désormais interdit.
3. Les règles de distanciation d'un mètre minimum et le lavage des mains régulier au savon et au gel hydroalcoolique doivent être respectés.
4. Il est recommandé :
 - d'éviter de se toucher les yeux, la bouche et le nez,
 - d'éternuer dans le pli de son coude ou dans un mouchoir à usage unique.
5. Des rappels sur les gestes barrières et les règles d'hygiène en général sont régulièrement rappelés au personnel par l'encadrement et au public par voie d'affichage.

6. Les regroupements de salariés dans des espaces réduits, notamment au moment des pauses café collectives, sont limités et les pauses extérieures, avec respect d'une distance physique d'un mètre et port du masque, sont privilégiées.
7. Les réunions de travail en présentiel sont limitées au strict nécessaire et doivent respecter les règles de distanciation sociale et le port du masque. Les réunions de travail à distance sont naturellement à privilégier lorsqu'elles sont envisageables.
8. Les déplacements non indispensables sont annulés ou reportés.
9. Le téléchargement (et l'utilisation) de l'application STOPCOVID qui permet l'identification des cas contacts est régulièrement recommandé par l'encadrement auprès de l'ensemble du personnel.
10. Concernant les locaux, les objets manipulés et les surfaces, en particulier dans les sanitaires, sont très régulièrement désinfectés.

NB :

Nos agences fournissent au personnel tous les équipements de sécurité requis selon les situations rencontrées et notamment, les masques, le gel hydroalcoolique et des gants de protection.

II. COMPORTEMENT PRECONISE EN PRESTATION

II-1) A L'ARRIVEE AU DOMICILE DU CLIENT

A l'arrivée au domicile de nos clients, nous demandons à nos intervenants :

- d'éviter de toucher les boutons, les interrupteurs, les rampes d'escalier et les portes dans les parties communes : un appel téléphonique pour se faire ouvrir est désormais privilégié de même que l'utilisation du coude.
- de s'informer de l'état de santé de toutes les personnes présentes au domicile du client et de celles qui ont été reçues récemment,
- de déposer leurs affaires dans un endroit où le risque infectieux lié à la COVID 19 est limité.

II-2) PENDANT LA PRESTATION

Toutes les mesures visant à renforcer la sécurité de tous, mises en œuvre au sein de nos agences et transposables au domicile, telles qu'évoquées précédemment, doivent être respectées ; à une exception près inhérente au port du masque.

En effet, au domicile de nos clients et dans l'intérêt de chacun, il est préférable de faire en sorte que notre intervenant ne reste pas durablement dans une pièce non ventilée en présence de tierces personnes non masquées.

Nos intervenants sont autorisés à retirer leur masque uniquement s'ils peuvent intervenir seuls dans une pièce. La circulation dans le logement et la promiscuité avec une tierce personne non masquée requièrent le port du masque sans dérogation possible.

Il va de soi qu'il convient d'être particulièrement vigilant à l'encontre de toute personne présentant des symptômes, que la contamination par la COVID 19 soit avérée ou non et ce, en vertu du principe de précaution.

II-3) AU DEPART DU DOMICILE DU CLIENT

A la fin de la prestation, l'intervenant se doit :

- de placer les déchets inhérents à la prestation (lavettes jetables, produits souillés, équipements de protection à usage unique comme le masque et les gants ...) dans un sac poubelle, bien fermé.
- de jeter le sac poubelle en question dans la poubelle des « déchets ménagers », à l'extérieur du domicile.
- de bien se désinfecter les mains à l'aide d'un gel hydroalcoolique.

NB : Par ailleurs, nous recommandons à notre personnel de changer de vêtements quotidiennement.

III. INCIDENCES POUR NOS SALARIES

- 1- Nos salariés doivent se conformer aux instructions qui leur sont données par la Direction de l'agence et le réseau BEEZEN en fonction de la situation de l'entreprise et de leur propre situation.
- 2- Ils doivent s'assurer de leur propre sécurité ainsi que de celle des collègues, des clients et de leurs proches, en respectant les consignes sanitaires qui leur sont données, sans se relâcher, notamment en accordant une confiance en l'autre infondée ;
- 3- En cas de non-respect du présent KSafe ou de demande particulière d'un salarié remettant en cause le protocole, il est expressément demandé à l'encadrement de proximité de faire preuve de fermeté, les services de la tête de réseau demeurant disponibles pour fournir à l'intéressé toutes les explications nécessaires.
- 4- L'employeur peut également et unilatéralement, si la situation le requiert :
 - placer le salarié en télétravail,
 - modifier les dates de congés déjà posées.

PRISE EN CHARGE D'UNE PERSONNE SYMPTOMATIQUE ET DE SES CONTACTS RAPPROCHES

I. HORS TEMPS DE TRAVAIL

En cas de suspicion de contamination à la COVID 19, le salarié doit :

- en avertir l'employeur immédiatement afin qu'il procède à son remplacement et qu'il informe les clients impactés par l'absence dans les meilleurs délais.
- fournir à l'employeur la liste des contacts professionnels antérieurs et son historique d'activité dans l'entreprise afin qu'il soit en mesure d'informer les personnes concernées par la présomption de contamination.
- réaliser au plus tôt un test de dépistage.
 - ▶ Se le test est positif, le salarié prend rendez-vous avec son médecin traitant afin d'obtenir un arrêt de travail et de recevoir les soins appropriés. Il avertit bien évidemment son agence de rattachement dès qu'il a connaissance de son état et lui transmet son arrêt de travail dans le respect de la réglementation en vigueur.
 - ▶ S'il est négatif, le salarié reprend ses activités le plus rapidement possible.

II) SUR LE TEMPS DE TRAVAIL, EN AGENCE OU A DOMICILE

Il revient à l'entreprise, en lien avec le service de santé au travail, d'organiser la prise en charge sans délai des personnes symptomatiques afin de :

- ▶ les isoler rapidement, avec port du masque chirurgical,
- ▶ les inviter à rentrer chez elles en utilisant si possible un autre mode de transport que les transports en commun,
- ▶ contacter leur médecin traitant.

En cas de survenance d'un cas avéré, l'agence doit pouvoir faciliter l'identification des contacts par les autorités en charge du contact tracing, via la réalisation d'une matrice en s'appuyant sur les déclarations du salarié concerné et son historique d'activité, en agence et au domicile des clients.

L'utilisation de l'application STOPCOVID peut aussi être utile en ce sens.

En présence d'une personne symptomatique (notamment fièvre et/ou toux, difficulté respiratoire, à parler ou à avaler, perte du goût et de l'odorat), la prise en charge repose sur l'isolement, la protection et la recherche de signes de gravité. La conduite à tenir est la suivante :

- 1- Isoler la personne symptomatique dans une pièce dédiée et aérée en appliquant immédiatement les gestes barrières, garder une distance raisonnable avec elle (au moins 1 mètre) avec port d'un masque chirurgical.
- 2- En l'absence de signe de gravité, contacter le médecin du travail ou demander à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical. Organiser son retour à domicile en évitant les transports en commun.
- 3- Si gravité (ex. détresse respiratoire), solliciter le SAMU (15) et interagir avec lui et la personne symptomatique, protégé par un masque :
 - ▶ Composer le 15 (en étant suffisamment proche de la personne afin de permettre au médecin de lui parler éventuellement).
 - ▶ Se présenter, présenter en quelques mots la situation (COVID 19, pour qui, quels symptômes), donner son numéro de téléphone, préciser la localisation et les moyens d'accès. L'assistant de régulation vous mettra en relation avec un médecin et vous indiquera la conduite à tenir (parler à la personne ou l'entendre respirer).
 - ▶ Si l'envoi des secours est décidé par le centre 15, organiser l'accueil des secours ; rester à proximité (en respectant la distance d'au moins 1 m) de la personne pour la rassurer.

Les médecins du travail sont habilités à délivrer des arrêts de travail pour les salariés des établissements dont ils ont la charge, suspectés d'infection ou reconnus atteints par la COVID 19, ou contraints à des mesures d'isolement.

- ▶ Surveiller le temps que les secours arrivent ; en cas d'éléments nouveaux importants, rappeler le Samu 15 ; ne jamais s'énerver ou agir dans la précipitation.
- 4- Après la prise en charge de la personne, prendre contact avec le service de santé au travail et suivre ses consignes, y compris pour le nettoyage et la désinfection du poste de travail, ou d'équipements utilisés et le suivi des salariés ayant été en contact avec le cas.
 - 5- Si la contamination à la COVID 19 est confirmée, l'identification et la prise en charge des contacts (notamment les collègues, les clients et leurs proches) seront organisées par les acteurs de niveau 1 et 2 du contact-tracing (médecin prenant en charge le cas et plateformes de la CPAM).
 - 6- Les contacts évalués « à risque » selon la définition de Santé Publique France seront pris en charge et placés en isolement pendant 7 jours (7 jours après la date du dernier contact avec le cas confirmé). Les acteurs du contact-tracing pourront s'appuyer sur les matrices des contacts en entreprise réalisées par l'entreprise pour les cas avérés ainsi que, le cas échéant, sur la médecine du travail pour faciliter l'identification des contacts et leur qualification (« à risque » ou « à risque négligeable »).

CONDUITE A TENIR EN CAS DE DOUTE

La situation actuelle impose des compromis entre le maintien de nos activités d'entretien du domicile et les mesures de sécurité sanitaire :

INTERVENANTS :

Cas de suspicion d'un intervenant :

- Les clients chez lesquels l'intervenant faisant l'objet d'une suspicion de contamination a réalisé des prestations doivent-ils être prévenus ?
Réponse : Oui, c'est obligatoire.
- Les collègues de l'agence doivent-ils être prévenus ?
Réponse : Oui, c'est obligatoire.
- Les collègues de l'agence doivent-ils se faire tester ?
Réponse : Non. (En revanche, si le test de l'intervenant revient positif, alors l'ensemble des collègues qui ont été en contact récent avec la personne contaminée doit se faire tester).
- Doit-on alors arrêter les prestations pour autant ?
Réponse : Ce n'est pas obligatoire, la décision appartient au client, dès lors qu'il aura été préalablement bien informé par l'agence de la situation.

CLIENTS :

Cas de suspicion d'un client :

- L'intervenant peut-il effectuer ou continuer une mission dans l'attente des tests ?

S'il y a eu contact à risque, il doit s'isoler et se faire tester 7 jours après le contact. L'agence peut le remplacer selon des conditions strictes : volontariat, gestes barrières, port du masque pour l'intervenant remplaçant afin d'éviter le contact.

Cas avéré :

- Un intervenant peut-il continuer de se rendre au domicile d'une personne contaminée ?

Par précaution, et dans la mesure où nous ne sommes pas en capacité de dire si le client est encore contagieux ou pas, il est préférable de suspendre toute intervention pendant un délai de 7 jours.

Si au terme de ce délai, le client ne présente plus de symptômes, nous pourrons reprendre nos interventions en respectant scrupuleusement les consignes sanitaires évoquées dans le présent KSafe.

SI VOUS ETES CAS CONTACT

Ne pas faire le test trop tôt

Dès lors que l'on a été en contact avec une personne à risque, la première mesure à prendre est de s'isoler. Il est impératif de limiter les contacts afin d'éviter de contaminer ses proches (ou d'autres personnes), même si l'on n'éprouve aucun symptôme. L'objectif poursuivi est également de limiter la propagation de l'épidémie. En effet, nous pouvons être contagieux pendant 48 heures avant l'apparition du moindre signe de la maladie, voire même être asymptomatique.

Dans l'entretien du domicile, le télétravail étant impossible, quatre options s'offrent au salarié pour respecter cette mesure d'isolement préventive :

- ▶ une demande de congés payés,
- ▶ une demande de congés sans solde,
- ▶ un arrêt maladie,
- ▶ une demande de chômage partiel le cas échéant (selon réglementation en vigueur).

En sus de cet isolement, il faut se faire tester, ce qui est possible sans ordonnance. Tout est question de **timing**. Il varie selon les situations propres à chacun :

- ▶ Lorsque l'on n'a pas de signe de la maladie et **que l'on vit sous le même toit que la personne contaminée**, il faut faire le test immédiatement (dans un laboratoire indiqué par l'Assurance Maladie ou sur le site santé.fr) puis s'isoler jusqu'à son résultat.
- ▶ **Si l'on ne vit pas sous le même toit que la personne contaminée**, il faut attendre 7 jours après le dernier contact avec elle. Si le test est réalisé trop tôt, il peut s'avérer négatif même lorsqu'on est, en fait, infecté.
- ▶ Enfin, si l'on a des symptômes qui apparaissent pendant l'isolement, il faut faire le test tout de suite et retourner s'isoler en attendant le résultat.
- ▶ Si l'on est à son tour diagnostiqué positif à la COVID 19, il faut rester isolé jusqu'à sa guérison et respecter 7 jours en isolement.

EN CAS DE TEST PCR

- Si le test revient positif

La guérison survient généralement après quelques jours de repos. Il faut toutefois prendre sa température deux fois par jour. Nous vous invitons à vous rendre sur le site du gouvernement afin de prendre connaissance des préconisations thérapeutiques officielles et à jour. Nous vous rappelons toute fois que les anti-inflammatoires et l'ibuprofène sont vivement déconseillés.

- A contrario, si le test est négatif

Il faut malgré tout prendre sa température deux fois par jour et surveiller l'apparition de certains symptômes, comme la fièvre, la toux, le mal de gorge, les difficultés respiratoires, les douleurs musculaires inexpliquées, la diarrhée, les maux de tête, la perte de l'odorat ou du goût. Si un ou plusieurs de ces signes apparaissent, il est recommandé de contacter sans délai son médecin traitant qui peut, le cas échéant, prescrire un nouveau test.