



## ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX EN CONTACT DIRECT AVEC LE PUBLIC (fiche « guichet »)

### ADAPTATION DES MESURES DE PROTECTION FACE A LA PROPAGATION DE NOUVELLES VARIANTES DU SARS-COV-2

Cette fiche s'applique aux structures d'accès aux droits et accès aux biens essentiels qui accueillent des personnes en situation de précarité. Elle présente la conduite à tenir face à la circulation active du virus de la COVID 19, et de ses variantes, sur le territoire. Elle 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.).

De nouvelles variantes du SARS-Cov-2, en provenance de divers pays étrangers, ont été détectées sur le territoire français. Certaines d'entre elles se caractérisent par une transmissibilité plus importante et sont susceptibles de contribuer à une intensification de la circulation du virus.

Dans ce contexte et à la suite de l'avis des 18-20 janvier 2021 du Haut conseil de la santé publique (HCSP), les exigences ont été accrues en termes de mesures barrières afin de limiter la propagation de ces variantes : la règle de **distanciation physique** entre deux personnes est **étendue de 1 mètre à 2 mètres** ; l'obligation de **port du masque** est recentrée sur les masques grand public en tissu de catégorie 1 (à l'exclusion désormais de ceux de catégorie 2) et les masques médicaux. Le HCSP recommande également une aération plus fréquente des locaux.

#### Table des matières

<u>Mesures de prévention à mettre en œuvre dans la structure ou lors de déplacements professionnels</u> .....	2
<u>Pilotage de la gestion de crise au sein de la structure</u> .....	2
<u>Distanciation et gestes barrières</u> .....	2
<u>Equipements de Protection Individuels (dont masques)</u> .....	2
<u>Hygiène (notamment des mains)</u> .....	3
<u>Nettoyage et désinfection ; élimination des déchets</u> .....	3
<u>Ventilation et aération</u> .....	4
<u>Restauration</u> .....	4
<u>Formation/information/communication</u> .....	4
<u>Dépistage, diagnostic et prise en charge médicale</u> .....	5
<u>Quelle attitude adopter face aux bénévoles et salariés à risque de développer une forme grave de Covid ?</u>	5
<u>Quelle attitude adopter pour les personnes symptomatiques ou asymptomatiques (y compris les personnes contacts) parmi les professionnels et bénévoles :</u> .....	6
<u>Quelle attitude adopter en cas d'exposition des salariés/bénévoles à un cas de Covid-19 ?</u> .....	6
<u>Les personnes à risque</u> .....	6
<u>Dispositions sectorielles</u> .....	7
<u>Maintien des activités</u> .....	7
<u>Fonctionnement : aménagement des locaux et des flux, limitation de la durée des activités</u> .....	8



## Mesures de prévention à mettre en œuvre dans la structure ou lors de déplacements professionnels

### Pilotage de la gestion de crise au sein de la structure

Il est recommandé d'identifier un référent COVID-19 au sein de votre structure.

Il est nécessaire d'actualiser et d'activer au besoin le plan de continuité des activités de la structure définissant les modalités de travail et les procédures à mettre en place pour continuer l'activité en mode dégradé en prenant en compte le volet organisationnel et le volet prévention.

### Distanciation et gestes barrières

L'ensemble des gestes barrières et d'hygiène doivent être strictement appliqués.

Une vigilance renforcée doit être portée par l'ensemble des professionnels aux recommandations, qui doivent être strictement respectées à tout instant, y compris lors des transmissions, réunions, pauses, repas ou encore au sein des vestiaires.

La distanciation physique au sein de la structure doit être de **2 mètres (au lieu de 1 mètre) entre deux personnes en milieu clos et en extérieur** (hors personnes d'un même foyer familial ou groupe), sauf organisations, caractéristiques ou contraintes particulières.

**Il est nécessaire d'éviter 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), de prévenir la contamination manuportée et de maintenir la **distance de deux mètres**.

### Equipements de Protection Individuels (dont masques)

**Le Haut conseil de la santé publique recommande fortement**, dans son avis du 18-20 janvier 2021, à **toute personne en milieu clos ou confiné**, si possible dès l'âge de 6 ans de :

- porter un **masque grand public en tissu de catégorie 1** respectant les préconisations de l'AFNOR, dès l'âge de 6 ans si possible ;
- **substituer aux masques de catégorie 2 et aux masques de fabrication artisanale, des masques grand public de catégorie 1**, en raison de leur meilleur pouvoir filtrant ;
- **porter absolument le masque sur le visage couvrant le nez, la bouche et le menton** pour être efficace. Il n'est plus acceptable en cette période de porter un masque sous le menton.

**Le port du masque chirurgical** est recommandé pour les personnes malades, les personnes contacts à risque et les personnes à risque de forme grave.

L'efficacité du masque est conditionnée par la bonne utilisation de celui-ci :

- 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, le nez et le menton pour être efficace
- 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 nécessite une information spécifique pour éviter les contaminations qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation (mise en place, conditions et durée de port, retrait).

Le port du masque ne dispense pas des autres mesures barrières, dont le respect de la distanciation physique. Lorsque celle-ci ne peut être garantie, le port du masque doit être systématique.

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

Les personnes bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (CSS) ou de l'aide médicale d'Etat (AME) reçoivent par la Poste des masques grand public en tissu fournis par l'assurance maladie.

### **Hygiène (notamment des mains)**

- **lavage et 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 ;
- mise à disposition sur le site de savon et/ou de solutions hydro-alcooliques contenant au moins 70% d'alcool ;
- **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.

### **Nettoyage et désinfection ; élimination des déchets**

- 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 bionettoyage ;
- 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).

### **Ventilation et aération**

L'aération/ventilation des locaux, en particulier des espaces collectifs doit être renforcée : vérifier le fonctionnement correct des ventilations et aérer les pièces le plus souvent possible **au minimum toutes les heures durant quelques minutes**, voire en permanence si les conditions le permettent.

### **Restauration**

Les temps des repas ou de pause, y compris entre professionnels ou bénévoles, sont des temps à très fort risque de contagion. Il est impératif d'y respecter la distance de 2 mètres ou d'éviter des repas collectifs. Si c'est absolument impossible, il est recommandé de mettre en place un fonctionnement organisé avec **l'identification de groupes, en limitant les possibilités d'interactions entre les groupes constitués**.

Il est recommandé de respecter une jauge maximale d'une personne pour 8m<sup>2</sup>.

### **Formation/information/communication**

Il est nécessaire :

- de procéder à des affichages des gestes barrières, dans leurs versions multilingues lorsque cela est nécessaire, visibles dès l'entrée, ainsi que dans tous les lieux de passage (couloirs, ascenseurs, salons) ;
- d'organiser des activités de sensibilisation des professionnels, personnels et bénévoles au respect des mesures barrières et à la gestion de crise, notamment à la conduite à tenir devant un ou plusieurs cas suspects, confirmés ou contacts.



Les outils de prévention destinés aux professionnels et au grand public (gestes barrières, utilisation des masques) sont régulièrement mis à jour sur le site de Santé publique France : <https://www.santepubliquefrance.fr/dossiers/coronavirus-covid-19/coronavirus-outils-de-prevention-destines-aux-professionnels-de-sante-et-au-grand-public>

Des outils édités en « facile à lire et à comprendre » ou en diverses langues ont été édités par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour développer la capacité des personnes à comprendre et mettre en œuvre les mesures de prévention et les mesures barrières dans le secteur social et médico-social : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3183200/fr/covid-19-les-mesures-barrieres-et-la-qualite-du-lien-dans-le-secteur-social-et-medico-social](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3183200/fr/covid-19-les-mesures-barrieres-et-la-qualite-du-lien-dans-le-secteur-social-et-medico-social)

Parmi les personnes accompagnées par une structure sociale ou médico-sociale, certaines présentent des facteurs de risque, liés à des troubles somatiques, à leur âge et à leurs conditions de vie pouvant les amener à développer des formes graves du Covid-19. De ce fait, certaines d'entre elles ont été soumises à des mesures de confinement renforcées par rapport au reste de la population. Ces mesures de confinement comprenant des restrictions de liberté et l'instauration d'une distanciation physique et leur maintien probable sur une période longue conduisent à une limitation des relations sociales ou à des changements majeurs dans celles-ci. La vie sociale et affective des personnes accompagnées a donc souvent été mise à mal plus fortement que celle de la population générale avec des conséquences sur leur santé physique et psychique. La capacité des personnes à comprendre et mettre en œuvre les mesures de prévention et les mesures barrière est essentielle pour leur santé et pour sécuriser les professionnels intervenant à leurs côtés.

Pour que les personnes accompagnées s'approprient les mesures barrières, des conditions matérielles minimum sont requises : Les besoins fondamentaux des personnes doivent être pourvus, Les conditions d'accueil, d'hébergement et de logement doivent permettre la mise en place des mesures barrières, les équipements de protection individuelle liés à la crise sont indispensables aux professionnels dans les établissements et services pour permettre une intervention dans des conditions de sécurité.

Des visuels sont également disponibles sur la page <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/ressources-a-partager#section-b1423>

Des outils d'informations accessibles aux populations vulnérables et traduits en plus de 20 langues sont également disponibles sur le site de Santé Publique France : <https://www.santepubliquefrance.fr/l-info-accessible-a-tous/coronavirus>

### **Dépistage, diagnostic et prise en charge médicale**

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



Les bénévoles à risque de développer une forme grave de COVID 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, le ministère du travail met à jour le protocole national « entreprises », disponible au lien suivant :

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-sante-securite-en-entreprise.pdf>

### **Quelle attitude adopter pour les personnes symptomatiques ou asymptomatiques (y compris les personnes contacts) parmi les professionnels et bénévoles :**

- La personne **ne doit pas se rendre dans la structure.**
- Il est recommandé qu'elle réalise un test diagnostique PCR.
- **Si les symptômes apparaissent pendant l'activité, le bénévole/salarié doit rentrer chez lui, par ses propres moyens dans la mesure du possible, en portant un masque chirurgical si possible, 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 à risque seront les mêmes pour l'ensemble de la population et font 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, bénéficiaires ayant été reçu en face à face etc.) 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 quarantaine 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/>

### **Les personnes à risque**

Dans ses avis des 6 et 29 octobre 2020, le HCSP a identifié les personnes à risque de forme grave<sup>1</sup> : <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=942>

---

<sup>1</sup> Le décret n° 2020-1365 du 10 novembre 2020 pris pour l'application de l'article 20 de la loi n° 2020-473 du 25 avril 2020 de finances rectificative pour 2020 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042512657> définit les salariés vulnérables placés en position d'activité partielle.



La liste des comorbidités est la suivante :

- L'obésité (IMC>30), particulièrement chez les plus jeunes.
- La BPCO et l'insuffisance respiratoire,
- L'hypertension artérielle compliquée,
- L'insuffisance cardiaque,
- Le diabète (de type 1 et de type 2),
- L'insuffisance rénale chronique,
- Les cancers et maladies hématologiques malignes actifs et de moins de 3 ans,
- Le fait d'avoir une transplantation d'organe solide ou de cellules souches hématopoïétiques,
- La trisomie 21.

La HAS actualisera cette liste en fonction de l'évolution des connaissances.

Par ailleurs, les personnes vulnérables à très haut risque telles que définies par le Conseil d'orientation de la stratégie vaccinale (COSV) sont (<https://solidarites-sante.gouv.fr/grands-dossiers/vaccin-covid-19/je-suis-un-particulier/article/foire-aux-questions-reponses-cles>) :

- atteintes de cancers et de maladies hématologiques malignes en cours de traitement par chimiothérapie ;
- atteintes de maladies rénales chroniques sévères, dont les patients dialysés ;
- transplantées d'organes solides ;
- transplantées par allogreffe de cellules souches hématopoïétiques ;
- atteintes de poly-pathologies chroniques et présentant au moins deux insuffisances d'organes ;
- atteintes de certaines maladies rares et particulièrement à risque en cas d'infection (liste spécifique établie par le COSV et les filières de santé maladies rares) ;
- atteintes de trisomie 21.

Les personnes à risque peuvent s'informer sur le site du ministère au lien suivant :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-la-covid-19/article/personnes-a-risques-reponses-a-vos-questions>).

### **Dispositions sectorielles**

#### **Maintien des activités**

Dans le contexte actuel, il est indispensable de poursuivre l'accompagnement et le soutien des personnes vulnérables qui peuvent être encore davantage fragilisées par la crise.

Cependant, en raison du risque accru des personnes précaires face à la maladie et de la nécessité d'un respect strict du confinement dans un objectif de préservation de la santé publique, seules les activités liées aux besoins impérieux (se nourrir, s'abriter, se domicilier, se laver, accéder à un conseil juridique ou budgétaire tel que dispensé dans les points conseil budget) peuvent être ouvertes au public (sont concernés en particulier les distributions alimentaires et épiceries sociales, les accueils de jour et haltes de nuit, les services de domiciliation, bains douches, vestiaires). Les autres activités solidaires (telles que se vêtir) suivent les mêmes règles que les commerces et distributeurs.



Les actions de lutte contre la précarité doivent pouvoir se poursuivre, en matière d'accès aux droits, aux soins et aux biens de première nécessité, notamment les denrées alimentaires, et sous réserve des adaptations sanitaires nécessaires.

Il est recommandé de poursuivre ces activités, lorsque c'est possible, en mode distancié (téléphonique ou autre) afin de ne pas interrompre l'accompagnement des personnes pendant cette période et de privilégier les démarches à distance.

En cas de maintien des activités en mode présentiel, les lieux devront garantir le respect des règles de distanciation physique et les structures devront adapter leur activité pour réduire les temps de contacts (pour la distribution de l'aide alimentaire par exemple).

### ***Fonctionnement : aménagement des locaux et des flux, limitation de la durée des activités***

- Dans la mesure du possible, identifier une pièce ou un espace pour isoler une personne en cas de survenue de symptômes ;
- mettre en place une organisation permettant de respecter 2 mètres de distance entre les personnes (ligne de confidentialité, traçage au sol...) : définir une capacité maximale d'accueil en simultané, 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 ;
- limiter le nombre de personnes participant aux entretiens à 2 personnes en respectant une distance de 2 mètres en milieu clos et en extérieur (salarié ou bénévole inclus) qui ne se positionneront pas face à face et limiter la durée des entretiens ;
- Si possible, mettre en place une organisation permettant de limiter le temps passé avec les personnes ;
- 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.

