

## INTERVENTIONS À DOMICILE

ENTRETIEN, MAINTENANCE, DÉPANNAGE, REMPLACEMENT D'ÉQUIPEMENTS

Conforme à la fiche conseil du Ministère du Travail

« Dépannage et intervention à domicile » dans sa dernière version du 11/05/2020  
Ce guide sera actualisé à chaque publication du Ministère du travail

### POINTS DE VIGILANCE

Les risques de transmission de la 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.

→ 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.

## I Préparation de l'intervention

1. Prenez les rendez-vous à distance (téléphone, mail, sms, courrier).
2. Demandez à l'occupant si une personne à risque de santé élevé (fragile), symptomatique ou atteinte de la Covid-19 est présente dans le logement ?

Matériel nécessaire (en plus des E.P.I. habituels)

si réponse : « **NON** »

- ✓ Gants jetables
- ✓ Gel hydroalcoolique ou équivalent
- ✓ Lingettes désinfectantes
- ✓ Eau et savon
- ✓ Essuie-mains jetables
- ✓ Contenant hermétique identifié pour tous les déchets.
- ✓ Masque si intervention en binôme



Matériel nécessaire (en plus des E.P.I. habituels)

si réponse : « **OUI** »

- ✓ Gants jetables
- ✓ Gel hydroalcoolique ou équivalent
- ✓ Lingettes désinfectantes
- ✓ Eau et savon
- ✓ Essuie-mains jetables
- ✓ Contenant hermétique identifié pour tous les déchets.
- + Lunettes de protection ou visière pleine face
- + Masque : chirurgical si l'occupant est dit « fragile », ou FFP2 en cas de présence d'une personne symptomatique ou atteinte de la Covid-19.
- + Combinaison jetable (uniquement en cas de présence d'une personne symptomatique ou atteinte de la Covid-19).

3. Compléter le chargement du véhicule en conséquence

**ATTENTION** : l'application des gestes barrières et le recours à des équipements de protection liés à la Covid-19 ne doivent pas faire oublier la prise en compte des autres types de risques et des E.P.I. associés (gants anti-coupures, masques FFP3 avec les FCR, etc.). Veillez à bien respecter ou faire respecter les consignes et procédures de sécurité de l'entreprise .

## II Information et consignes au client

« Vous allez recevoir la visite d'un technicien de maintenance pour une intervention dans votre logement Pour votre sécurité, comme pour la sienne, respectez les consignes suivantes : »

1. Appliquez et faites appliquer les gestes barrières. Si vous disposez d'un masque, merci de bien vouloir le porter.
2. Le technicien va vous signaler son arrivée à votre domicile par un appel téléphonique. C'est le moment de lui donner vos consignes, de lui faire vos remarques et de poser vos éventuelles questions.
3. À son signal, ouvrez lui les portes.
4. Allumez les lumières et ouvrez les fenêtres. Ne laissez personne sur son passage entre la porte d'entrée et le lieu où il doit intervenir. Veillez particulièrement à ne pas laisser circuler vos enfants pendant le temps de l'intervention...

5. Conservez impérativement la plus grande distance possible avec lui. Ne lui parler que si c'est absolument nécessaire, de préférence le plus loin possible (minimum 1m).

6. Indiquez lui le lieu où se trouve votre installation.

7. Ne restez pas avec lui. Laissez le travailler seul.

8. À la fin de l'intervention, le technicien ne vous fera rien signer et ne vous remettra aucun document. Vous recevrez tout par mail ou par courrier.

### Coronavirus : il existe des gestes simples pour vous protéger et protéger votre entourage



## III Déplacement et arrivée sur place

1. Dans le cas d'une intervention > à 100 Km ou sur un autre département, se munir de l'attestation de déplacement adaptée.

2. 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 des 1m minimum entre les personnes. Si le véhicule est une camionnette, n'utilisez pas le siège central. Si la distanciation sociale est impossible, tous les occupants doivent porter un masque.

3. Téléphonnez au client à l'arrivée. Lui rappeler de respecter les mesures

barrières et de porter un masque s'il en a un. Répondre à ses interrogations. Lui demander de vous ouvrir la porte et de vous laisser travailler seul.

4. Lavez-vous les mains avec du savon (à défaut utilisez du gel hydroalcoolique) et séchez les avec un papier essuie-mains à usage unique.

5. Équipez vous des E.P.I. habituels prévus par votre entreprise liés à votre protection des risques professionnels.

6. Complétez votre équipement avec le matériel prévu en fonction de la réponse du client (voir I.2).

## IV L'intervention

1. Dans la mesure du possible, les outils individuels seront identifiés (avec marquage). Si le technicien ne dispose pas de matériel dédié, prévoir le nettoyage après chaque intervention.

2. Nettoyez préalablement la zone d'intervention (nettoyage à l'aide de lingettes à usage unique, séchage avec un chiffon à usage unique).

3. Ne portez pas les mains ou tout objet à la bouche, au nez ou aux yeux.

4. Si l'intervention doit être effectuée en binôme et que le respect de la distance minimale ne peut être assurée, portez un masque et/ou une visière pleine face.

5. Ne laissez aucun déchet chez le client.

## V Fin de l'intervention

1. 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.

2. Si perception d'un paiement (chèque / espèces) utilisation d'une pochette plastique. Privilégiez les paiements dématérialisés (Internet, virement, TIP...).

3. Une fois sorti du logement, retirez les

équipements à usage unique et les placer dans le contenant hermétique identifié pour tous les déchets.

4. Nettoyez l'outillage à l'extérieur et déposer le dans le véhicule.

5. Lavez-vous les mains avec du savon (à défaut utilisez du gel hydroalcoolique) et séchez les avec un papier essuie-mains à usage unique.

6. Montez dans le véhicule.

## VI De retour à l'entreprise

1. Stockage des déchets à l'entreprise dans un espace fermé en attendant au moins 48h avant évacuation avec les ordures ménagères.

2. Nettoyage du véhicule et des outils en

fin de journée ou à chaque changement d'utilisateur.

3. Lavage soigneux des mains à l'eau et au savon

### SYNASAV

Syndicat National de la Maintenance et des Services en Efficacité Énergétique  
2, place de la Gare 37700 Saint Pierre des Corps  
accueil@synasav.fr

(\*) : Recommandation par l'Académie française d'utiliser le féminin : « LA Covid 19 », puisque le noyau est un équivalent du nom français féminin maladie. En savoir plus