



# Conseils de prévention pour la réouverture progressive des entreprises et commerces



AXA  
Prévention

# SOMMAIRE

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?	p4
Quels sont les signes et comment se transmet-il?	p5
Préparer ses locaux	p6
Préparer son équipe	p7
Préparer un rendez-vous client	p8-9
Le port du masque, un élément complémentaire à votre protection	p10
Les bons gestes d'utilisation du masque	p11
Les gants ne sont pas utiles	p12
Comment prendre en charge un salarié présentant les symptômes du COVID-19 sur son lieu de travail ?	p13
AXA Entraide, l'assistance psychologique gratuite pour tous	p14
Les consignes à imprimer	p15

# IMPORTANT

Chaque Chef d'entreprise, en tant qu'employeur, **est responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés.**

Comme pour tout employeur, la loi prévoit qu'il doit **prendre des mesures de prévention et veiller à l'adaptation de ces mesures** pour tenir compte du changement des circonstances.

Les indications figurant dans le présent document sont fournies **à titre purement informatif et ne constituent que de simples conseils.**

Ces conseils ont été établis sur la base de connaissances disponibles du grand public à ce jour concernant le Covid-19. Ils ne constituent pas un avis scientifique et ne sauraient engager la responsabilité d'AXA Prévention.

Les employeurs sont invités à **consulter régulièrement les sites internet du Ministère du travail et du Ministère de la santé** pour s'informer des éventuelles mesures de prévention recommandées dans leurs cas (documents de référence).



## Quels sont les risques de transmission par le COVID-19 ?

### VOUS ÊTES TOUCHÉ PAR UN POSTILLON OU UNE GOUTTELETTE CONTAMINÉS

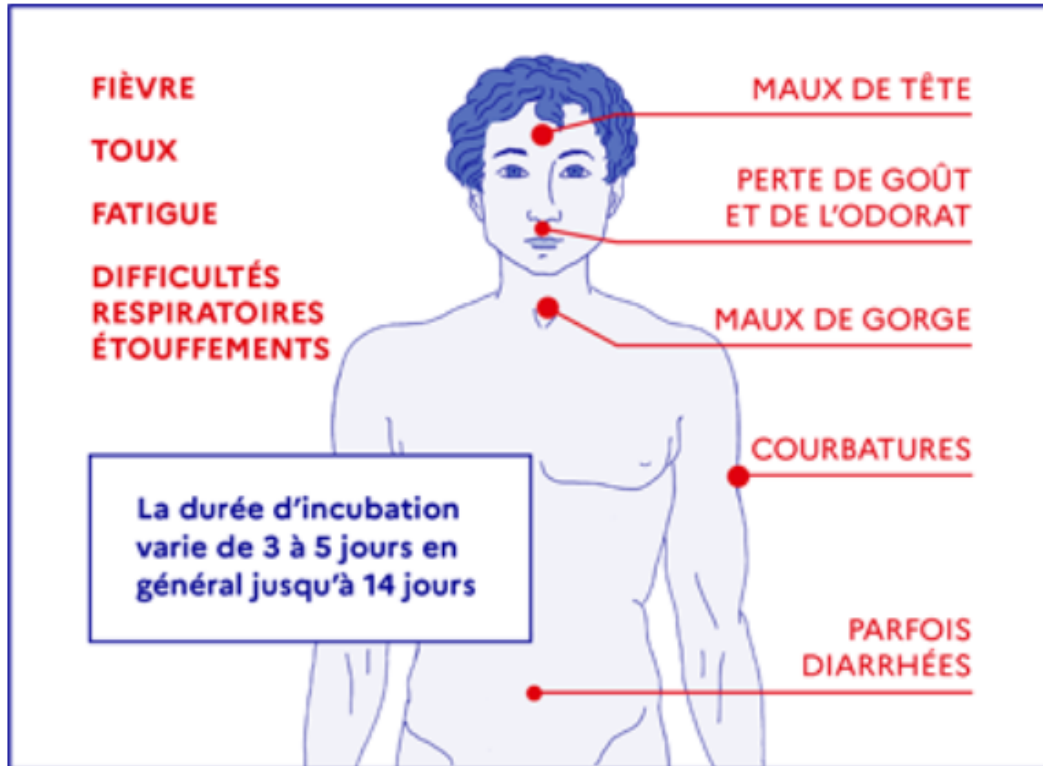
Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux,  
en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à  
moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection

**Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus  
et le transmettre.**

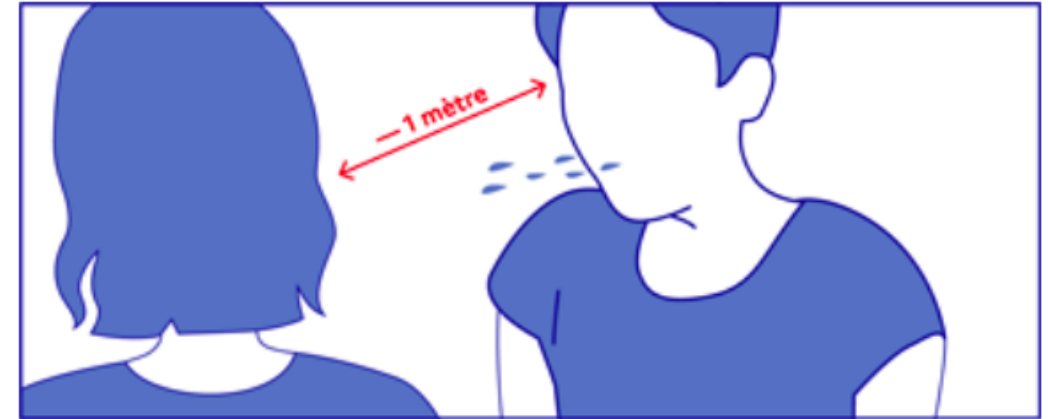
### VOUS PORTEZ VOS MAINS OU UN OBJET CONTAMINÉ AU VISAGE

- 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

## Quels sont les signes ?



## Comment se transmet-il?



- 1 Face à face pendant au moins 15 minutes
- 2 Par la projection de gouttelettes

# PRÉPARER SES LOCAUX

- ✓ Procéder à un **nettoyage approfondi** ou à une désinfection des locaux **avant** d'accueillir les salariés à la sortie du confinement
  - ✓ Mettre en permanence des consommables à disposition : à l'accueil, sur les postes de travail, dans les vestiaires, salle de pause (gels hydroalcooliques, lingettes désinfectantes, savons, sacs poubelle, masques chirurgicaux ou alternatifs) et **s'assurer de leur approvisionnement**. Être vigilant quant aux sacs de déchets qui doivent être soigneusement refermés puis conservés 24 heures avant d'être placés dans un autre sac plastique pour ordures ménagères
  - ✓ **Supprimer** les fontaines à eau ou distributeurs de boisson (dont les machines à café) durant la période de pandémie, en privilégiant si besoin les bouteilles d'eau individuelles
  - ✓ Attribuer dans la mesure du possible **un bureau et des outils dédiés à chaque collaborateur** ; à défaut, ils devront être **nettoyés après chaque utilisation**
- ✓ Poser, si cela est possible, une **protection en plexiglas** sur la zone d'accueil ou sur le bureau du collaborateur qui reçoit un client
  - ✓ Etablir **un plan de nettoyage** et un suivi régulier : des surfaces et équipements de travail individuels, des poignées de portes et boutons, des équipements de travail collectifs (imprimantes, photocopieurs, distributeurs automatiques de billets) et tout objet ou surface susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains)
  - ✓ Vérifier le nettoyage régulier des sanitaires et, **au moins une fois par jour**, la présence de savon et moyens de séchage « jetables » de type papier
  - ✓ Prendre contact avec les entreprises de nettoyage susceptibles d'intervenir dans l'entreprise/commerce, afin de cadrer toutes les règles sanitaires préalablement à leur intervention

# PRÉPARER SON ÉQUIPE

- ✓ Dans le cadre du COVID-19, rappeler les mesures nécessaires préconisées par le Gouvernement, en particulier les mesures pour **respecter les gestes barrières et les règles de distanciation**
- ✓ Prendre le temps de partager les bonnes pratiques et recommandations pour **se protéger et protéger les clients éventuels**, et les afficher dans toutes les pièces de l'entreprise/commerce (voire également dans la zone parking s'il y en a une)
- ✓ Rappeler aux collaborateurs qu'en cas d'infection, il relève de leur responsabilité de prévenir leur responsable afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires pour **informer le personnel et ses clients**
- ✓ Procéder à des retours et partages d'expériences des aléas de la journée pour **adapter les procédures** et mesures initialement prévues
- ✓ Organiser les pauses et la prise des repas en horaire décalé entre collègues, en respectant **1 mètre de distance minimum**, définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises correspondant
- ✓ Dans le cas de rendez-vous extérieurs, prévoir **dans le véhicule gel et lingettes hydroalcooliques**, privilégier 1 personne par véhicule, maximum 2, arrêter la climatisation et nettoyer le véhicule

# PRÉPARER UN RENDEZ-VOUS CLIENT

- ✓ Définir et afficher à l'entrée des locaux les dispositions d'accueil avec toutes **les informations utiles** (rappel des consignes, modalités d'entrée limitant le nombre de clients, etc.)
- ✓ Organiser un sens de circulation pour **éviter que les clients ne se croisent** (traçage au sol par fléchage, ou affichage sur panneau) et si possible, laisser les portes ouvertes pour **limiter le contact avec les poignées**
- ✓ Matérialiser différentes zones afin de **respecter la distance** d'1m de distanciation sociale entre les clients, et entre les clients et les collaborateurs (zone d'attente et de rendez-vous) : apposer une signalisation au sol du type bande de « marquage au sol » (ruban adhésif rouge /stickers)
- ✓ Inciter ses clients à formuler leurs **demandes à distance** par téléphone ou courriel afin de limiter le nombre de personnes présentes : prévoir une communication sur la porte et sur le site de l'entreprise/commerce envoyer un courriel aux clients, ajouter un message sur le répondeur téléphonique et sur les réseaux sociaux

**Si cela n'est pas possible**, favoriser les prises de RV :

- **Fixer un nombre maximum de clients présents simultanément** dans les locaux, afin de respecter les règles de distanciation sociale et d'éviter l'attente
- **Prévenir le client** lors de sa prise de RV des modalités organisationnelles spécifiques de l'entreprise/commerce
- **Rassurer le client** sur l'intérêt et l'efficacité de la procédure utilisée
- Demander à son client de venir **seul et avec un masque**
- L'inviter à venir avec **son propre stylo** et à ne poser aucun effet personnel sur les bureaux
- **Ranger tous les papiers** sur le bureau pour limiter les contaminations par contact et limiter l'échange de documents
- Prévoir **une boîte dédiée au dépôt des documents** administratifs par les clients
- Privilégier l'utilisation de l'IPAD, si cela est possible
- Rappeler l'importance du respect de la bonne distance sociale dès son arrivée



# PRÉPARER UN RENDEZ-VOUS CLIENT

- ✓ **LE JOUR DU RENDEZ-VOUS**, téléphoner au client :
  - Vérifier la bonne compréhension des modalités organisationnelles spécifiques de l'entreprise/commerce
  - Confirmer l'absence mutuelle de symptômes
- ✓ **A L'ARRIVÉE DU CLIENT**, veiller à éviter ou réduire toute attente
- ✓ **PENDANT LE RENDEZ-VOUS**, respecter les mesures barrières, ne pas porter les mains ou tout objet à la bouche, au nez ou aux yeux

## ✓ **APRÈS LE RENDEZ-VOUS**

- Prévoir le nettoyage de son espace de travail
- Jeter son masque s'il est sale, mouillé ou s'il est porté depuis plus de 4 heures
- Jeter ses déchets (lingettes, masque) dans le sac utilisé lors du rendez-vous
- Disposer ce sac de déchets fermé hermétiquement dans un local ad hoc ; ce sac doit être soigneusement refermé puis conservé 24 heures avant d'être placé dans le sac plastique pour ordures ménagères
- Nettoyer et désinfecter le plexiglas (des 2 côtés), au moins une fois par jour
- Nettoyer régulièrement sièges et accoudoirs sur lesquels s'assoient les clients

# LE PORT DU MASQUE, UN ÉLÉMENT COMPLÉMENTAIRE À VOTRE PROTECTION

*Rappelons que la première mesure de protection sont les gestes barrières*



**Le masque IIR dit chirurgical**, conforme à la norme EN 14683, est utilisé par certains soignants, par le grand public et les artisans et les professionnels nécessitant des contacts. Le masque est à usage unique et n'est en aucun cas lavable ou réutilisable, il est à renouveler toutes les 4h.








**A défaut, le masque en tissu lavable**, conforme à la norme AFNOR SPEC S76-001, est fortement conseillé pour le grand public. Il est une protection collective complémentaire aux gestes barrières, lavable plusieurs fois, avec un cycle complet de lavage de 30 minutes minimum et une température de lavage à 60°. Le masque doit être changé au moins toutes les 4 heures

*Information sur le **masque FFP2** : il est uniquement réservé aux soignants et ne doit pas être porté par le grand public.*

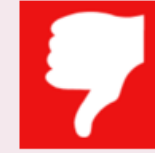
# LES BONS GESTES D'UTILISATION DU MASQUE






## COMMENT BIEN UTILISER UN MASQUE



	Avant de mettre le masque, se laver ou se désinfecter les mains.
	Prendre le masque par les élastiques et le placer sur son visage.
	Déplier le masque de manière à bien couvrir le nez et le menton.
	Une fois le masque en place, ne plus le toucher.
	Se laver ou se désinfecter les mains avant d'enlever le masque.

## LES ERREURS A EVITER



	Porter le masque sans couvrir le nez.
	Porter le masque sans couvrir le menton.
	Toucher le masque une fois qu'il est en position.
	Baisser le masque et le porter comme un collier.
	Remettre un masque après l'avoir enlevé. (une fois enlevés, les masques à usage unique doivent être jetés à la poubelle, les masques réutilisables doivent être rangés dans un sac et lavés avant d'être remis de nouveau)

# LES GANTS NE SONT PAS UTILES

Après souillage par des gouttelettes  
contenant des virus, ils deviennent  
**des supports au virus**



**Faux sentiment de sécurité**  
car on risque de se toucher plus  
souvent le visage et donc de se contaminer

➔ Utiles uniquement dans des **situations très spécifiques**  
(personnels soignants réalisant des prélèvements ou gestes à risque)

Source

Ministère de la Santé

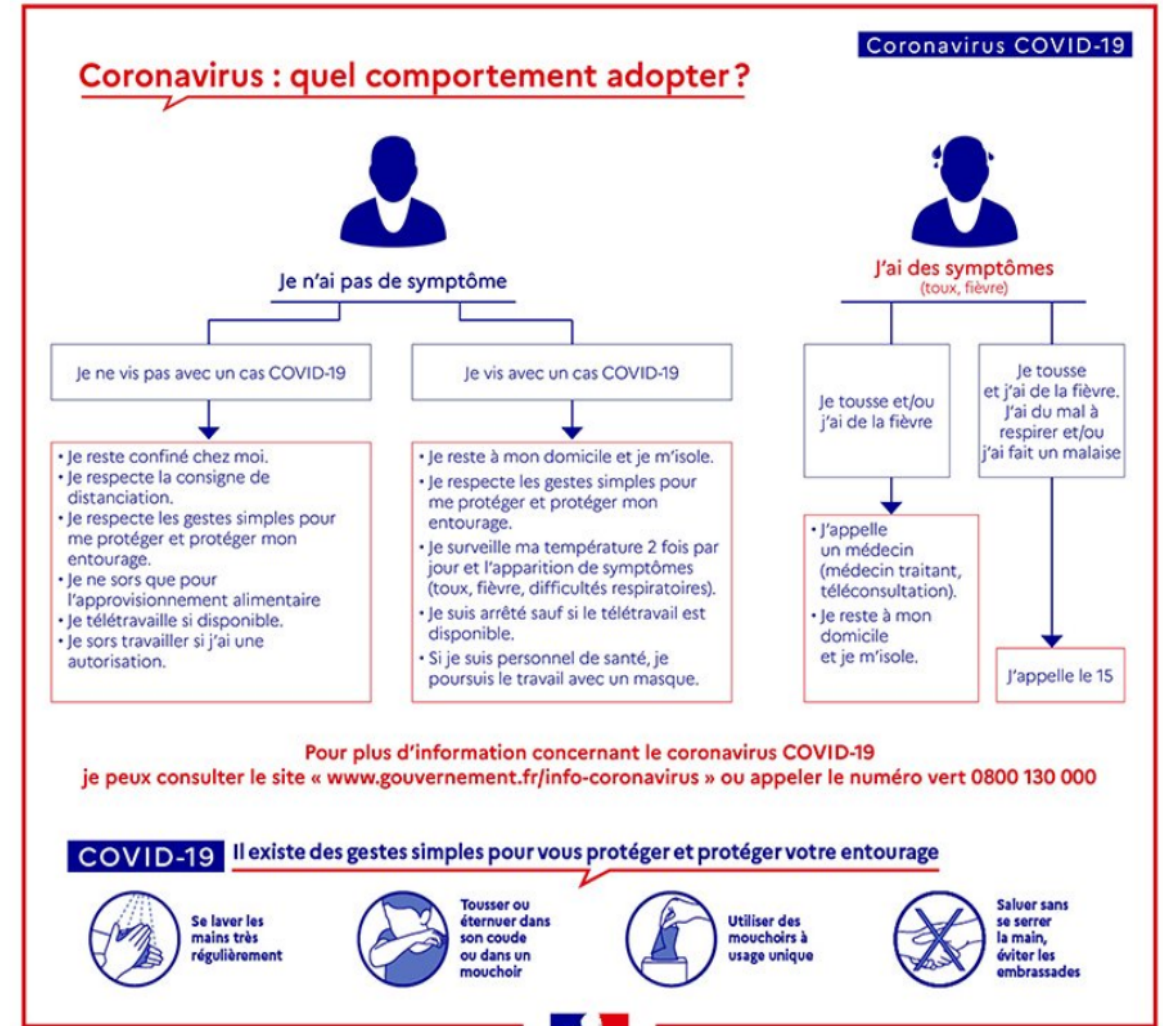
<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/comment-se-proteger-du-coronavirus-covid-19>

# COMMENT PRENDRE EN CHARGE UN SALARIÉ PRÉSENTANT LES SYMPTÔMES COVID 19 SUR SON LIEU DE TRAVAIL

Si un salarié présente les symptômes d'une éventuelle contamination (fièvre, toux, essoufflement...), la conduite à tenir dépendra de son état et de la gravité des symptômes :

- **si le salarié a du mal à respirer ou a fait un malaise, le manager devra appeler les secours (le 15)**, conformément aux préconisations ministérielles
- **si l'état de santé du salarié ne présente pas de signes de gravité apparent** (pas de malaise et pas d'essoufflement notamment), **il prend contact avec son médecin traitant**. Dans l'attente, le manager l'isole des autres travailleurs et si possible lui fournit un masque

Après avis médical, le salarié devra soit attendre les secours qui l'amèneront vers un centre de soins, soit regagner son domicile. Son manager l'autorisera donc à quitter l'entreprise et il pourra l'y aider en faisant appel à un taxi.



« CA VA ? »

SI LA RÉPONSE EST NON OU SI VOUS AVEZ HÉSITÉ,  
VOUS POUVEZ APPELER NOTRE ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE GRATUITE POUR TOUS !

### Service AXA Entraide

#### Un engagement solidaire

Client AXA ou non, si vous ressentez le besoin d'une assistance psychologique, appelez gratuitement le Service AXA Entraide :



**Ça va ?**

Si la réponse est non, ou si vous avez hésité, vous pouvez appeler notre assistance psychologique gratuite pour tous.

**AXA ENTRAIDE  
à votre écoute au  
0 800 77 88 95**

#### L' appel est gratuit

Vous bénéficiez jusqu'à 3 séances téléphoniques avec un psychologue clinicien.

#### La plateforme est accessible

Le service est ouvert du lundi au samedi de 08h à 20h.

#### Le numéro est ouvert à tous

Le Service AXA Entraide est à votre disposition si vous en ressentez le besoin.



# Les consignes à imprimer

**Affiches et vidéos officielles à télécharger**

*<https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/articles/coronavirus-outils-de-prevention-destines-aux-professionnels-de-sante-et-au-grand-public>*



**AXA  
Prévention**



Merci de vous laver les mains **AVANT** et **APRÈS** l'utilisation de chaque équipement collectif





# AFFICHES OFFICIELLES DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ

(<https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/articles/coronavirus-outils-de-prevention-destines-aux-professionnels-de-sante-et-au-grand-public>)

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

 Santé publique France

**COVID-19**

## CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

-  **Se laver très régulièrement les mains**
-  **Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir**
-  **Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter**
-  **Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

 [GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)  **0 800 130 000**  
(appel gratuit)

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

 Santé publique France

**COVID-19**

## CORONAVIRUS, QUE FAIRE FACE AUX PREMIERS SIGNES ?

**Les premiers signes de la maladie sont :**

-  Toux
-  Fièvre

**En général, la maladie guérit avec du repos. Si vous ressentez ces premiers signes :**

-  Restez chez vous et limitez les contacts avec d'autres personnes
-  N'allez pas directement chez votre médecin, appelez-le avant ou contactez le numéro de la permanence de soins de votre région

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

 [GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)  **0 800 130 000**  
(appel gratuit)

**POUR TENIR LA MALADIE A DISTANCE,  
RESTEZ TOUJOURS A PLUS D'UN METRE LES UNS DES  
AUTRES**

