

## Compte-rendu visio Reprise d'activité Filière Intervention chez un particulier

Avec la participation de :

- Céline Dechezelle – Action Emploi
- Evelyne Chaussade – ADCR Services
- Sandrine Gouvalet – AET
- Anne Dessault – AICM
- Fabrice Amblard – Association 3S
- Corrine Mulquin – AST
- Marie Rouleau – Coup d'Main
- Maryline Bigot – Erequasol
- Laetitia Foucher – Les métiers dans la ville Saintes
- David Hamelin – Association Le Centre
- Aurélie Brossard – INAÉ
- Maël Doublet – INAÉ

### Impact du chômage partiel pour les particuliers employeur :

Sur le mois de mars, on décompte 504 000 cas de mise en chômage partiel pour les particuliers employeurs et 279 530 cas pour les parents employeurs.

- **Comment minimiser les risques de contagion lors d'intervention à domicile :**

*Intervention de David Hamelin, directeur de l'association Le-Centre, sur les responsabilités de l'employeur.*



David HAMELIN  
Directeur  
LE-CENTRE, créateur de liens - 18 Bd Jeanne d'Arc - 86000 Poitiers  
Tél. direct : 05 49 61 64 68 // david.hamelin@le-centre.pro



*NB : l'objectif de cette intervention n'est pas « de faire peur », mais de donner toutes les informations et ressources nécessaires aux structures afin de prendre leurs décisions et d'adapter le cadre à leur situation.*

L'enjeu principal aujourd'hui est d'anticiper la reprise afin de cadrer en amont le retour de l'activité économique, mais surtout de s'informer sur le risque juridique inhérent à l'activité d'intervention à domicile en cette période de crise sanitaire.

Les directeurs sont exposés dans cette situation à un risque juridique lié à la santé des employés. La nécessité juridique porte sur une obligation de résultats, et non de moyens. Il s'agit donc de mettre à

disposition de vos salariés l'ensemble des équipements de protection que vous pouvez obtenir aujourd'hui, afin de minimiser le risque lors d'une intervention chez un particulier.

Cela sous-entend une préparation logistique en amont. Lors de l'achat des EPI, il est préférable de réfléchir plus en termes de matériel qualitatif et durable et moins sur du volume de basse qualité qui s'épuisera vite. L'achat d'équipements reste bien évidemment à adapter en fonction de l'activité de services à la personne.

Chaque structure doit également établir une stratégie de distanciation sociale, spécifique à ses activités. Toute activité professionnelle doit ainsi être adaptée et « bornée ». Pour vous aider, il est conseillé de construire un protocole séquence par séquence (arrivée du salarié, tâche 1, tâche 2, départ du salarié...) qui devra être respecté par le salarié. Cette réflexion peut aussi amener à réduire les tâches et/ou le temps d'intervention du salarié chez le particulier afin de minimiser le risque.

Si on prend l'exemple d'une intervention de 4h/semaine chez un particulier, il est conseillé d'intervenir deux fois 2h afin de limiter au maximum le temps de travail dans un espace clos. Cependant, la fragmentation d'intervention n'est pas conseillée si elle induit dans le même temps une surutilisation des transports en commun. Chaque activité doit ainsi être évaluée et potentiellement modifiée afin de réduire les risques au maximum.

L'utilisation des transports en commun est déconseillée en raison du risque induit de contamination renforcé. Les moyens de transports conseillés sont la voiture, le vélo ou la marche.

La construction d'un protocole doit également s'adapter aux temps de pauses, lorsque le risque de non-respect des règles sanitaires est le plus important. Il faut bien veiller à ce que les protections ne soient pas enlevées et que la distanciation sociale soit bien respectée.

Il est nécessaire de communiquer avec les clients pour leur faire comprendre l'importance du risque sanitaire et leur rôle dans sa réduction. Certaines structures rencontrent une forte pression de clients, notamment de personnes âgées, pour que les salariés reviennent et redémarrent leur activité au plus tôt. Attention à ce que les clients ne demandent pas aux salariés de venir travailler sans en informer la structure.

Bien que cela soit difficile à conceptualiser, le risque juridique de non-respect des règles sanitaires pourrait être plus dangereux à moyen-terme pour votre structure que le risque économique. Il s'agit donc de convaincre les clients « réticents » à s'adapter au contexte actuel et aux changements de mode d'intervention qui en découlent.

Chaque activité de services à la personne induit des risques différents. Pour prendre l'exemple de l'entretien espaces verts chez un particulier, la principale vigilance à avoir est de ne pas négliger les règles basiques. En respectant la distanciation sociale, les salariés sont plus isolés que d'habitude. Le risque d'accident avec les équipements d'entretien se trouve donc renforcé. Il faut donc veiller à ce que les règles classiques et les règles sanitaires soit bien respectées.

- ***Quelles règles respecter pour de la mise à disposition sur des activités de petit bâtiment ?***

Il n'existe pas de fiche technique ni de préconisations spécifiques sur les activités de petit bricolage/peinture. Sur ce type d'activités, les règles basiques doivent être respectées, ce qui inclue :

- Aérer le plus possible
- Ne pas rester trop longtemps dans un espace clos

- Respecter les règles de distanciation sociale.

- **Comment faire respecter les règles lors de l'intervention chez le particulier ?**

Sur la mise à disposition, la responsabilité incombe au particulier employeur sur toute la durée de l'intervention. Il est primordial de rappeler au client que celui-ci doit respecter les gestes barrières, pour lui et pour le salarié en intervention. Si ces conditions ne sont pas respectées, une des solutions peut alors être de terminer le contrat. Plusieurs structures ont déjà été condamnées pour manquement aux règles sanitaires, il s'agit de ne pas sous-estimer le risque juridique conjoncturel.

AICM, en collaboration avec le groupement des AI du 79, propose une solution alternative en faisant signer des attestations aux particuliers et aux salariés, qui rappelle les règles principales (ne pas rester dans la même pièce, faciliter l'accessibilité aux outils de travail...)

L'ensemble des documents produits par la FEDAI 79 **sont disponibles en pj**, incluant :

- Attestation de remise d'équipement salarié en parcours
- Attestation de respect des règles sanitaires salarié en parcours
- Attestation de respect des règles sanitaires particulier
- Attestation de respect des règles sanitaires collectivité et entreprise
- Fiche technique activité Animation périscolaire
- Fiche technique activité Entretien locaux
- Fiche technique activité Cadre de vie
- Fiche technique activité Entretien extérieur Manutention bâtiment
- Fiche technique activité Entretien extérieur Restauration scolaire
- Fiche technique activité Entretien extérieur
- Fiche technique activité Entretien extérieur
- Fiche technique activité Entretien extérieur
- Plan de reprise d'activité (PROJET)
- Guide règles sanitaires salariés en parcours

*Intervention de Marie Rouleau, directrice de l'AI Coup d'Main (87).*

Coup d'Main a pu continuer d'intervenir chez des particuliers, en gardant environ 20% de son activité. En raison de la pénurie, ces interventions se faisaient sans équipement, en appliquant néanmoins les gestes barrières. Les salariés pouvaient, s'ils le souhaitaient, refuser de reprendre les interventions à domicile. Pour ceux ayant accepté de reprendre, un protocole sanitaire a été établi avec beaucoup de pédagogie. Le protocole inclut notamment :

- Le fait de ne pas être dans la même pièce que le particulier
- Se laver les mains régulièrement
- S'essuyer les mains avec un essuie-tout jetable et non un tissu réutilisable

Certaines interventions chez des particuliers ont été refusées, car l'agencement du lieu ne permettait pas de faire respecter la distanciation sociale. Même ligne de conduite concernant les interventions chez des particuliers classés comme « fragiles » au vu de leur santé.

Depuis, l'association a pu obtenir des masques chirurgicaux. Ce choix s'est fait au détriment des masques en tissu, en raison des nombreuses difficultés entourant le lavage. L'utilisation des masques rassure énormément les particuliers et les demandes d'intervention augmentent. Ajouté au refus de certains salariés de retravailler en raison de la conjoncture, Coup d'Main est aujourd'hui en pénurie de personnel. Des processus de recrutement sont donc à l'œuvre, tout en respectant les règles sanitaires. Les locaux de l'association sont fermés au public en raison d'un manque d'équipements pour les permanents et l'échange de documents se fait par les fenêtres !

A la fin du mois, l'association devrait avoir récupéré 70% de son activité d'avant crise.

Coup d'Main reçoit en ce moment de nombreuses sollicitations pour faire des interventions de désinfection. Le choix a été fait d'accepter ce type d'interventions si le particulier était client avant le début de la crise sanitaire.

Pour la reprise d'activité, un document précisant l'utilisation du masque et un rappel des gestes barrières a été créé. L'objectif est de rappeler au salarié que le port du masque ne dispense pas du respect des gestes barrières.

- ***Prise de parole des participants : présentation des initiatives et astuces***

La majorité des structures ont pu établir des protocoles et communiquer les règles sanitaires à respecter à leur salarié en insertion. Certaines sont encore en attente d'équipements de protection pour pouvoir les appliquer à la lettre.

ADCR Services a rédigé un protocole pour la reprise de l'activité espaces verts, diffusé au téléphone, avec remise d'attestation. Il a été décidé de communiquer aux clients les mesures à mettre en place afin d'accueillir de façon optimale les salariés en insertion. **Ce document est à retrouver en pièce jointe.**

Erequisol a mis en place des entretiens individuels avec l'ASP et l'ETI pour les salariés en insertion afin de leur présenter leur nouveau protocole d'activité, présenté dans une fiche (**disponible en pièce jointe**), et leur livrer les EPI.

L'association a également fait appel à un formateur pour faire un rappel sur les gestes barrières pour une intervention auprès d'une dizaine de salariés en insertion. Une corbeille a été placée dans l'entrée des locaux afin d'y jeter les masques usagés le soir.

AICM organise des sessions de formations pour transmettre les gestes barrières utiles lors d'intervention de nettoyage, avec remise d'attestation en fin de session.

Action Emploi demande aux particuliers de respecter les règles sanitaires, ce qui tend à rassurer les clients. L'association n'intervient pas auprès des particuliers ayant des enfants, en raison de la difficulté de faire respecter les gestes barrières.

Il est important de rappeler qu'en raison de la difficulté d'effectuer des tâches ménagères en portant un masque et le risque inhérent à le réajuster et ainsi de toucher son visage, il devient primordial de faire respecter la distanciation sociale.

AET a envoyé, en même temps que la facturation d'avril, un document présentant le protocole et le rappel des gestes barrières aux clients particuliers.

L'Association 3S forme ses salariés à la pose des masques avec un tuto video.

La question des transports en commun est une problématique dans le cadre des interventions à domicile. Si le bus est trop rempli, le salarié va attendre le suivant, entraînant un retard dans l'intervention. Une solution à ce problème pourrait venir de Titi Floris, SCOP dont l'activité principale est le transport scolaire et de personnes handicapées. La structure est partante pour conduire les salariés en insertion. A voir si le trajet des salariés peut correspondre aux spécificités et à l'activité classique, en phase de reprise, de Titi Floris.

*INAE informera des suites de ses échanges avec cette société.*

Les métiers dans la ville de Saintes va travailler sur le retour à l'activité des salariés en insertion, et notamment sur le stress de la reprise.

AST a pu continuer son activité durant le confinement, notamment sur une activité d'aide aux courses. La structure fournit du gel hydroalcoolique et des masques à ses salariés, mais ne fournit pas de gants en raison de leur inefficacité.

L'association a également fait un courrier au client pour rappeler les gestes barrières et leur demander d'avertir la direction si les salariés en insertion ne respectent pas les règles sanitaires, malgré une formation.

#### **Astuce :**

Mettre un mouchoir de papier entre sa peau et son masque permet de minimiser les frottements désagréables.

- **Documents utiles**

Bien qu'il n'existe pas de document cadre sur la filière Intervention chez un particulier, vous pouvez vous aider des informations présentes ci-dessous afin d'élaborer un protocole de reprise spécifique à votre activité.

Guide reprise progressive de l'accueil des jeunes enfants

<https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide-deconfinement-petite-enfance-covid-19.pdf>

Actualisation des recommandations sur le traitement du linge par le Haut Conseil de la santé publique

<https://www.psppaca.fr/Actualisation-des-recommandations-sur-le-traitement-du-linge-par-le-Haut>

Mise à jour du protocole national de déconfinement

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

Aide à domicile : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_aide\\_a\\_domicile\\_080520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_aide_a_domicile_080520.pdf)

Sur un chantier de jardins / espaces verts : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_espaces\\_verts\\_v110520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_espaces_verts_v110520.pdf)

Entretien des locaux de travail par un prestataire extérieur (hors secteur sanitaire) : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_entretien\\_locaux\\_de\\_travail\\_v080520.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_entretien_locaux_de_travail_v080520.pdf)

Tutoriels vidéo et infographies pour apprendre la bonne utilisation des EPI et les règles sanitaires lors de l'intervention chez un particulier

<https://www.handeo.fr/node/20077>

**Pour toute question : Maël DOUBLET**

[m.doublet@inae-nouvelleaquitaine.org](mailto:m.doublet@inae-nouvelleaquitaine.org)