

Guide pratique

Pandémie grippale

→ SERVICES À LA PERSONNE



Les gestes de chacun
font la santé de tous

Services à
la personne
Agence nationale



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DES RELATIONS SOCIALES,
DE LA FAMILLE,
DE LA SOLIDARITÉ
ET DE LA VILLE

SECRETARIAT D'ÉTAT
CHARGÉ DE LA FAMILLE
ET DE LA SOLIDARITÉ

SECRETARIAT D'ÉTAT
CHARGÉ DES AÎNÉS

1 GRIPPE SAISONNIERE ET PANDÉMIE GRIPPALE

La grippe est une infection respiratoire aigüe très contagieuse. On distingue :

- **la grippe saisonnière**, qui survient chaque année en France entre les mois de novembre et d'avril. Elle dure en moyenne 9 semaines. Environ 2,5 millions de personnes sont concernées chaque année en France.
- **la pandémie grippale**, qui est une épidémie caractérisée par sa diffusion géographiquement très étendue (sur plusieurs continents ou dans le monde), à l'occasion de l'apparition d'un nouveau type de virus. Le virus possédant des caractéristiques nouvelles, l'immunité de la population est faible.

Récemment, l'apparition d'un nouveau virus de type A (H1N1), très transmissible d'homme à homme, et pour lequel les populations n'ont aucune immunité, a amené l'OMS à déclarer l'état de pandémie le 11 juin 2009. **Pour faire face à cette pandémie, il est indispensable de se préparer pour se protéger et de freiner la propagation de la maladie pour essayer de limiter le nombre de victimes.**

2 POURQUOI SE PRÉPARER ?

Outre un impact sanitaire majeur, une pandémie grippale peut perturber l'ensemble des activités sociales et économiques, notamment du fait d'un risque d'absentéisme élevé.

À l'échelle du pays, le taux moyen d'absentéisme pourrait être de 25% tout au long de la vague pandémique (8 à 12 semaines).

En période de pandémie, les malades ne doivent pas se rendre à leur travail, non seulement du fait de leur état physique mais aussi parce qu'ils sont contagieux pour les autres.

À ces malades, s'ajoutent les personnes qui ne peuvent pas se rendre à leur travail parce qu'elles doivent prendre soin d'un proche malade ou faire face à la fermeture des écoles, et garder leurs enfants à la maison. D'autres peuvent être retenues chez elles du fait d'aménagements dans les transports en commun.

Un absentéisme maximal de 40% peut être envisagé sur les 2 semaines de pointe de la vague pandémique, mais dans une petite structure, l'ensemble du personnel peut être touché simultanément. D'autres aménagements dans la fourniture de certains services (énergie, carburant ou télécommunications), pourraient intervenir.



En période de pandémie, outre les aspects sanitaires (freiner la propagation du virus, prendre en charge les malades...), il s'agit également d'assurer la continuité du fonctionnement de la société et le maintien de l'activité économique. **Pour ce faire, il est indispensable que les entreprises se préparent à la gestion du risque pandémique.**

Le secteur des services à la personne et notamment les activités consistant à assurer une aide à la vie quotidienne revêtent une importance particulière, du fait même que la stratégie de prise en charge des malades s'appuie sur le traitement à domicile afin de ne pas saturer les établissements de santé.

3

COMMENT LE VIRUS DE LA GRIPPE SE TRANSMET-IL ?

Dans le cadre de l'épidémie actuelle, la transmission se fait de la même manière que celle d'une grippe saisonnière :

- **par la voie aérienne**, c'est-à-dire la dissémination dans l'air du virus par l'intermédiaire de la toux, de l'éternuement ou des postillons ;
- **par le contact rapproché avec une personne infectée** (lorsqu'on l'embrasse ou qu'on lui serre la main) ;
- **par le contact avec des objets touchés et donc contaminés par une personne malade** (exemple : une poignée de porte).

Les sujets infectés sont contagieux dès les premiers symptômes de la maladie et durant environ 7 jours après l'apparition des symptômes.

4

QUELS SONT LES SYMPTÔMES ?

Ce sont les mêmes que ceux de la grippe saisonnière :

Fièvre supérieure à 38°C, ou courbatures ou grande fatigue
ET toux ou difficultés respiratoires



LA RESPONSABILITÉ DE L'EMPLOYEUR

Une situation de pandémie est de nature à provoquer, à grande échelle, des conditions de travail et d'organisation du travail sévèrement dégradées pouvant probablement générer des risques nouveaux quelle que soit l'activité des entreprises.

Les organismes agréés doivent donc en tirer des conséquences sur le plan des mesures d'organisation, de prévention et de protection. En effet, en application de l'article L. 4121 du code du travail relatif aux principes généraux de la prévention des risques professionnels, l'employeur a une obligation de résultats à l'égard de son personnel. Lorsque le risque est exclusivement ou principalement environnemental, l'employeur est alors tenu, au minimum, à une obligation de moyen (confère circulaire DGT 2007-18 du 18 décembre 2007).

5

COMMENT SE PRÉPARER ?

Tous les services doivent se préparer à assurer la continuité de leur activité pendant cette période de vague pandémique. Les responsables de service sont invités :

- **à désigner un référent grippe au sein de leur structure**, qui s'assure de la mise en application des mesures ;
- **à préparer un plan de continuité d'activité** (PCA) ayant pour but d'assurer la protection de son personnel et le maintien de l'activité. Un plan de continuité est spécifique à la nature de l'activité de chaque entreprise, à sa taille, à la manière dont elle fonctionne.

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR ÉLABORER UN PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Les services qui assurent des activités essentielles à la vie quotidienne devront se donner les moyens de poursuivre leur activité, notamment auprès des personnes malades, tout en protégeant leurs salariés. Il s'agit essentiellement des activités suivantes : ménage, préparation des repas, livraison de repas, livraison de courses, aide aux personnes âgées, dépendantes, ou handicapées, aide et accompagnement des familles vulnérables.

Les services qui assurent des activités auprès d'un public susceptible d'être plus vulnérable que d'autres à ce virus (enfants de moins de trois ans, femmes enceintes ou personnes souffrant déjà d'une autre pathologie), devront respecter tout particulièrement les règles d'hygiène.



IDENTIFIER LES CONSÉQUENCES DE LA PANDÉMIE POUR LE SERVICE

- Augmentation du nombre de malades
- Diminution des effectifs
- Possible indisponibilité du ou des responsables
- Modifications de fonctionnement des institutions partenaires
- Défaillance des fournisseurs
- Perturbation des services sensibles et d'intérêt commun (transport, crèches, écoles, banques, La Poste...)
- Perturbation de l'activité économique : annulation de certaines commandes, commandes émanant de personnes malades, impossibilité de satisfaire certaines commandes...



PRÉVENIR LES RISQUES ET PROTÉGER LA SANTÉ DES SALARIÉS

- Informer le personnel sur la pandémie et le sensibiliser aux mesures d'hygiène et de prévention
- Identifier ses besoins en masques et leur affectation
- Tenir compte des contraintes liées au port de masques
- Prévoir un renforcement des activités de nettoyage et/ou de désinfection afin d'assurer des conditions d'hygiène et de sécurité sanitaire adaptées à la situation (choix de nouveaux produits...)



IDENTIFIER LES RESSOURCES HUMAINES NÉCESSAIRES AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

- Identifier les activités internes ou externalisées indispensables (maintenance, informatique, nettoyage et désinfection, etc.)
- Identifier les compétences et postes de travail nécessaires à une activité minimale (accueil téléphonique, gestion des plannings, interventions, paies, etc.)
- Redéployer les effectifs sur les fonctions vitales pour pallier l'absentéisme
- Recourir si nécessaire, à du personnel extérieur (intérimaires, prêt de main d'œuvre entre entreprises, retraités)

SE RÉORGANISER POUR POURSUIVRE SON ACTIVITÉ

- Définir des modalités de transport (prévoir des moyens de transport alternatifs en cas d'aménagement des transports en commun)
- Envisager la modification des plages de travail ou d'activités pour s'adapter à un taux d'absentéisme élevé

- Définir des modalités d'intervention adaptées aux besoins des clients et à la sécurité des intervenants
- Prévoir des méthodes de travail limitant les contacts entre les personnels (conférences téléphoniques, groupes de discussion par mails, courriers électroniques, SMS...)
- Prévoir le travail à distance pour les fonctions administratives et de gestion
- Contacter vos fournisseurs, prestataires, clients, etc. afin de savoir comment ils ont eux-mêmes prévu le maintien de leur activité.
- Mettre en place des contacts fournisseurs alternatifs. Constituer des stocks plus importants.

GÉRER LES CONSÉQUENCES FINANCIÈRES

- Prévoir le paiement des salaires, des fournisseurs, la facturation
- Prévoir les contacts avec les banques et les assurances

MESURES DE COMMUNICATION INTERNE

L'efficacité du plan repose sur la mobilisation de l'ensemble du personnel : l'associer à l'élaboration du plan de continuité, le tenir informé régulièrement de la situation actuelle et de son évolution.

L'ensemble des mesures de prévention envisagées, ainsi que celles mises en œuvre en fonction de la phase de la pandémie doivent être présentées au personnel :

- aménagements d'horaires ;
- informations liées au fonctionnement dégradé du service ;
- éventuelles mesures d'accompagnement spécifiques des salariés venant travailler (transport restauration...), etc.

COORDINATION LOCALE

En situation pandémique, les préfets de département assurent la gestion de la crise au niveau territorial.

Vous devez suivre les recommandations des autorités locales (mairies et services du conseil général), et pouvez faire appel à elles pour qu'elles vous aident en cas de difficultés.

COORDINATION DES SERVICES À DOMICILE OU DES SERVICES ESSENTIELS À LA VIE QUOTIDIENNE (PORTAGE DE REPAS...)

Les services qui participent au maintien à domicile des personnes malades constituent un annuaire de crise de tous les correspondants utiles et le tiennent actualisé : référent grippe de l'organisme gestionnaire, référents DDASS et préfecture, établissements de santé, pharmacies, soignants, services communaux, bénévoles et associations de secours ou caritatives...

Les professionnels de l'aide à domicile participent à l'information préventive des clients et de leur entourage. Quand ils suspectent un cas de grippe, ils contactent sans tarder le médecin traitant et un proche du malade.

Les professionnels de l'aide à domicile veillent à inscrire, avec leur accord, les personnes isolées et âgées ou les personnes isolées et handicapées, sur le registre communal prévu à cet effet.



6

COMMENT SE PROTÉGER ?

Les règles d'hygiène de base

Ces règles d'hygiène doivent être respectées avec une vigilance particulière en cas de pandémie, au sein du service et chez les clients.

Le virus grippal se transmettant essentiellement par voie respiratoire et pouvant se trouver sur les mains des malades et sur des objets et des surfaces contaminés (les poignées de portes, les tables de travail etc.), des mesures d'hygiène quotidiennes doivent être appliquées.

Les organismes peuvent faire appel au médecin du travail, notamment pour les aider à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures de protection de la santé, d'identification et de prise en charge des cas suspects sur le lieu de travail. Des mesures d'organisation générale du travail au sein de l'établissement viendront en complément.

HYGIÈNE GÉNÉRALE DU PERSONNEL

- Ne pas boire, ni manger, ni fumer dans les locaux de travail, non réservés à cet usage
- Désinfecter et protéger les blessures

RESPECTER LES CONSIGNES D'HYGIÈNE DE BASE

- Éviter tout contact physique avec une personne malade ;
- Se laver régulièrement les mains au savon ou les désinfecter avec une solution hydro-alcoolique (disponible en pharmacies et grandes surfaces), notamment après avoir toussé ou s'être mouché ;
- Se couvrir la bouche et le nez quand on tousse ou éternue avec un mouchoir à usage unique (à jeter dans une poubelle fermée, si possible par un couvercle et équipée d'un sac plastique), ou avec le bras ou la manche ou avec les mains (s'il est possible de se les laver immédiatement après).

Les règles d'hygiène à respecter au domicile des personnes malades

AUPRÈS DE LA PERSONNE MALADE

- Éviter tout contact physique (enlacer, serrer les mains et embrasser)
- S'assurer, dans la mesure du possible, que la personne malade porte un masque chirurgical en présence de l'intervenant, afin de réduire au maximum la transmission du virus.



En cas de contact rapproché (moins de 1 mètre), comme l'aide à la toilette, les soins aux bébés ou l'aide à l'alimentation, porter un masque FFP2

- Porter des gants : cette mesure ne remplace pas le lavage des mains, mais il est recommandé pour tout contact avec des liquides biologiques ou avec une muqueuse ou une peau lésée et en cas de lésion sur les mains

POUR L'ENTRETIEN DE SON DOMICILE OU L'UTILISATION DES OBJETS

- Aérer régulièrement le logement, spécialement la chambre du malade
- Nettoyer soigneusement les objets et surfaces domestiques pouvant avoir été contaminées par des sécrétions respiratoires. Utiliser des produits de nettoyage contenant de l'alcool, de l'eau de javel ou d'autres désinfectants homologués et nettoyer tablettes et plateaux des meubles, accoudoirs de fauteuil, commandes de lumière ou de téléviseur, écran d'ordinateur, poignées de portes, système de verrouillage, etc.
- Ne jamais utiliser sans les laver au préalable (si possible en machine avec un programme à 60° ou sinon avec de l'eau bien chaude et du détergent) la vaisselle, des couverts ou du linge de maison utilisé par les malades
- Jeter tous les mouchoirs, masques et gants usagés dans un double sac poubelle hermétiquement fermé



Conduite à tenir si un salarié présente des signes de grippe

Si les signes surviennent à son domicile, le salarié appelle son médecin traitant, prévient son employeur et reste chez lui jusqu'à deux jours après l'arrêt des symptômes.

Si les signes se déclarent au domicile d'un client, le salarié doit rentrer chez lui dès que possible en veillant à s'isoler des autres personnes (notamment dans les transports en commun) pour ne pas les contaminer. Il appelle son médecin traitant, prévient son employeur et reste chez lui jusqu'à deux jours après l'arrêt des symptômes.

Conduite à tenir en cas de suspicion d'une grippe chez un client

L'intervenant doit contacter dans les plus brefs délais le médecin traitant et un proche du client.

Conduite à tenir par l'organisme dans l'impossibilité d'assurer des services essentiels à la vie quotidienne

En cas d'impossibilité d'assurer les services essentiels à la vie quotidienne de ses clients (portage de repas...), l'organisme peut contacter le centre communale d'action sociale le plus proche pour signaler les besoins de prise en charge.

LE PORT DU MASQUE

Il existe deux types de masques à utiliser en fonction de la situation :

- Professionnels de santé ou professionnels en situation d'exposition directe à des malades ou au public :

Le masque de protection respiratoire (masque FFP2) est réservé aux professionnels dont le rôle en situation de pandémie serait capital et qui seraient amenés à être en contact régulier et rapproché avec des malades (professionnels de santé, services de secours...). C'est un appareil de protection respiratoire jetable (durée moyenne d'utilisation 4 heures) qui protège celui qui le porte contre l'inhalation d'agents infectieux transmissibles par voie aérienne. Ils sont composés d'une pièce faciale (demi-masque ou masque complet) et d'un dispositif de filtration.

- Autres situations de contact (y compris pour les personnes malades) :

Le masque anti-projections (de type chirurgical) est réservé aux personnes malades (à porter dès les premiers symptômes) afin qu'elles évitent de contaminer d'autres personnes/leur entourage (lorsqu'elles toussent, éternuent...). En effet, le virus se transmet par dissémination dans l'air. Le risque de contamination existe à partir d'une proximité, en face à face, de moins d'un mètre d'une personne malade. Ces masques sont délivrés gratuitement dans les pharmacies (stock de l'État) aux malades munis d'une prescription médicale.

Précautions d'emploi des masques

Pour être efficaces, les masques doivent être utilisés dans de bonnes conditions. Consultez toujours les notices d'emploi fournies par les fabricants. Attention, les masques sont à usage unique et leur durée d'utilisation est limitée à quatre heures.

Se procurer les masques

Une liste de fournisseurs de masques FFP2 à destination des professionnels est disponible sur le site Internet :

[http://www.servicelapersonne.gouv.fr/le-port-de-masques-\(10535\).cml](http://www.servicelapersonne.gouv.fr/le-port-de-masques-(10535).cml)



Info grippe +33 (0)825 302 302

0,15 € TTC/min depuis un poste fixe, en France

TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Circulaire DGT 2009/16 du 3 juillet 2009 relative à la pandémie grippale, complétant la circulaire DGT 2007/18 du 18 décembre 2007
- Circulaire DGT 2009/15 du 29 mai 2009 relative au rôle des acteurs de la santé au travail en cas de pandémie grippale
- Circulaire de la DGT 2007/18 du 18 décembre 2007, rectifiée en février 2008 relative à la continuité de l'activité des entreprises et aux conditions de travail et d'emploi des salariés du secteur privé en cas de pandémie grippale

SITES INTERNET

www.pandemie-grippale.gouv.fr

www.sante-sports.gouv.fr

www.travail.gouv.fr

www.anact.fr

