

Département fédéral de l'intérieur DFI  
Office fédéral de la santé publique OFSP

## Protéger son personnel





# Sommaire

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Résumé</b>                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>1 Introduction</b>                                                              | <b>7</b>  |
| 1.1 Bases de la planification                                                      | 7         |
| 1.2 Quand les entreprises doivent-elles mettre en œuvre les mesures prévues ?      | 8         |
| 1.3 But                                                                            | 8         |
| 1.4 Matériel en ligne                                                              | 10        |
| <b>2 Organisation</b>                                                              | <b>11</b> |
| 2.1 Rôles et responsabilités de la direction, de l'équipe pandémie et du personnel | 11        |
| 2.2 Constitution d'une équipe pandémie                                             | 12        |
| 2.3 Analyse des structures internes                                                | 13        |
| 2.4 Analyse des fonctions externes                                                 | 18        |
| 2.5 Droit du travail et éthique                                                    | 19        |
| <b>3 Mesures internes à l'entreprise</b>                                           | <b>21</b> |
| 3.1 Mesures individuelles non médicamenteuses                                      | 21        |
| 3.2 Hygiène du milieu ambiant                                                      | 25        |
| 3.3 Comportement à adopter en cas de contamination                                 | 25        |
| <b>4 Communication</b>                                                             | <b>26</b> |
| 4.1 Contenu des communications                                                     | 26        |
| 4.2 Quand faut-il communiquer ?                                                    | 27        |
| 4.3 Qui faut-il informer ?                                                         | 27        |
| <b>Annexe</b>                                                                      | <b>28</b> |
| 1 Acquisition de matériel                                                          | 28        |
| 2 Lavage des mains                                                                 | 30        |
| 3 Désinfection des mains                                                           | 31        |
| 4 Masques d'hygiène                                                                | 33        |
| 5 Nettoyage                                                                        | 34        |
| 6 Sources                                                                          | 35        |

# Résumé

## Introduction et but

- Le présent document décrit les mesures à prendre pour protéger le personnel d'une infection et maintenir l'activité de l'entreprise en cas de pandémie. Il s'adresse aux petites et moyennes entreprises (PME).
- Ces mesures visent à :
  - protéger la santé, en réduisant le risque d'infection des employés ;
  - assurer la sécurité de l'entreprise, en préservant ses fonctions clés ;
  - organiser la planification des ressources, en fournissant celles-ci en quantité suffisante pour que les unités organisationnelles puissent jouer leur rôle dans la lutte contre la pandémie et ses conséquences ;
  - développer les compétences, en préparant au mieux les employés aux tâches qui leur incomberont pendant la pandémie.
- En Suisse, la loi oblige tous les employeurs à protéger leur personnel d'une infection par des microorganismes dangereux.
- Ce document, ainsi que des tableaux et des listes de contrôle utiles pour la planification, peuvent être téléchargés à l'adresse **[www.bag.admin.ch/plandepandemie-pme](http://www.bag.admin.ch/plandepandemie-pme)**

## Organisation

- Durant une pandémie grave, un quart de la population peut tomber malade. Un taux d'absentéisme de 40 % est possible dans les entreprises, en raison soit de la maladie, soit de la nécessité de s'occuper des proches, ce qui est susceptible d'entraîner des réductions ou des interruptions d'activité aux conséquences graves.
- La planification exige une analyse préalable des fonctions internes de l'entreprise. Une liste de mesures permet de garantir les principaux processus et produits (détermination des priorités et des tâches accessoires), d'identifier le personnel potentiellement exposé (p. ex., celui affecté aux guichets) et de définir

les fonctions indispensables à l'activité (fonctions clés), puis de repérer les lacunes et de les combler.

- Les solutions à envisager pour faire face à un absentéisme important doivent être définies avant l'arrivée de la pandémie.
- La baisse des effectifs risque de limiter la productivité de l'entreprise. Celle-ci doit donc également définir, avant l'arrivée de la pandémie, quels sont les produits dont elle pourrait temporairement se passer.

### Mesures en cas de pandémie

Les principales mesures non médicamenteuses à prendre pour lutter contre une pandémie sont :

- connaître les comportements individuels à adopter en cas de pandémie ou de suspicion de maladie ;
- lutter contre la propagation de la maladie par des mesures individuelles :
  - après avoir éternué, toussé ou s'être mouché, se laver régulièrement et soigneusement les mains avec du savon ; éternuer ou tousser dans un mouchoir en papier ou dans le creux du coude ;
  - respecter une distance (social distancing) d'au moins un mètre entre les personnes ;
- adapter les postes de travail (conférences téléphoniques, télétravail, adaptation des locaux) ;
- désinfecter les surfaces contaminées avec les détergents ordinaires du commerce ;
- porter des masques d'hygiène ou des masques FFP conformément aux recommandations en vigueur.

## Communication

- Tout le personnel connaît les canaux d'information et les sources de renseignement avant l'arrivée de la pandémie.
- Toutes les personnes sont joignables en cas de crise (listes avec les noms et les numéros de téléphone des autorités, des partenaires, des prestataires de services, des collaborateurs, des clients, des médias, etc.).
- Le personnel reçoit toutes les informations nécessaires sur la pandémie et, pendant celle-ci, sur les mesures en vigueur.
- Les employés sont préparés aux tâches, aux responsabilités et aux compétences qui leur incomberont dans le cadre de la gestion de la crise dans l'entreprise.

# 1 Introduction

Une pandémie (p. ex., épidémie de grippe) peut avoir des conséquences majeures pour les entreprises. Contrairement à d'autres situations de crise (telles que les catastrophes naturelles), celle-ci n'est en général pas visible immédiatement. Toutefois, pour une entreprise et son plan de continuité d'activité<sup>1</sup> (PCA), une pandémie n'est pas d'abord un problème médical, mais un événement qui perturbe massivement le flux des processus de l'entreprise. Elle constitue de ce fait un défi pour le management, que l'on doit aborder globalement en tenant compte des aspects techniques, organisationnels et médicaux.

Le présent manuel contient des recommandations destinées aux PME pour organiser la continuité de leur activité. Il a pour but de les aider à poursuivre l'essentiel de leur activité dans une situation de crise complexe, suprarégionale et de longue durée. Mais il ne constitue pas un guide complet ni des directives générales pour planifier la continuité de l'activité. Nous renvoyons sur ce point aux ouvrages sur l'entreprise et le management, ainsi qu'aux sociétés de conseil actives dans ces domaines.

Les employeurs sont tenus par la loi de protéger leurs employés en détectant tout risque d'exposition à des microorganismes sur le lieu de travail et en prenant toutes les mesures nécessaires pour réduire le risque d'infection du personnel sur le lieu de travail (loi sur le travail ; RS 822.11). Pour leur part, les employés ont l'obligation légale de se conformer aux instructions de leur employeur concernant la sécurité au travail et la protection de la santé (loi sur le travail ; RS 822.11).

## 1.1 Bases de la planification

Une pandémie est déclenchée par un nouvel agent pathogène contre lequel la population est peu voire pas du tout immunisée. Les voyages et les échanges commerciaux augmentent le risque d'une propagation rapide de nouveaux virus à l'échelle de la planète. La vague pandémique peut, selon son origine, mettre entre quelques jours et quelques semaines pour atteindre la Suisse, puis deux à trois semaines pour s'étendre à l'ensemble du pays.

<sup>1</sup> Business Continuity Management (BCM)

Une pandémie se déroule parfois en plusieurs vagues ; une vague de pandémie grippale, par exemple, dure environ douze semaines. Il n'est pas possible de prévoir l'intervalle de temps entre deux vagues.

Bien que la plupart des personnes puissent être infectées, toutes ne le sont pas et, sur l'ensemble des personnes infectées, toutes ne développent pas les symptômes de la maladie. Durant une vague pandémique, qui dure environ douze semaines, on estime qu'un quart des employés d'une entreprise vont tomber malades et ne pourront donc pas se rendre à leur travail. Il faut s'attendre à 10 % d'absentéisme pour cause de maladie durant les deux semaines où la vague est à son apogée. Sur l'ensemble de la pandémie, un taux global d'absentéisme allant de 10 à 40 % est possible, en raison soit de la maladie soit de la prise en charge des proches.<sup>2</sup>

## 1.2 Quand les entreprises doivent-elles mettre en œuvre les mesures prévues ?

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) informe rapidement la population et ses partenaires (multiplicateurs) de l'évolution de la situation et des mesures nécessaires. Sur son site, il met à disposition des informations sur la situation mondiale et nationale: **[www.bag.admin.ch/pandemie-fr](http://www.bag.admin.ch/pandemie-fr)**. Pensez à vous informer également auprès de vos autorités cantonales de santé.

## 1.3 But

Le présent manuel décrit les principales mesures à prendre en matière d'organisation, de prévention et d'hygiène pour limiter la propagation au sein du personnel et pour maintenir l'activité de l'entreprise malgré le grand nombre de malades auquel il faut s'attendre. Il décrit les mesures devant permettre aux petites entreprises d'analyser leur situation et d'atteindre un standard minimal de préparation.

<sup>2</sup> Ces taux sont cohérents avec ceux retenus par d'autres pays, par exemple la France et les États-Unis. Ainsi, en tenant compte de tous les facteurs d'absence, les autorités américaines ont demandé aux entreprises de préparer leur plan sur la base d'un taux d'absentéisme de 40 % pendant deux semaines.



### **Cette préparation vise deux objectifs principaux bien spécifiques :**

- réduire le risque d'infection sur le lieu de travail, par transmission de personne à personne (notamment par la toux et les éternuements) ou indirectement par les surfaces contaminées ;
- maintenir au mieux l'infrastructure et assurer les principales tâches avec 60 % du personnel pendant trois mois (cf. chap. 2).

Ces mesures font en principe partie d'un plan de continuité d'activité (PCA). Un PCA est un processus de management complet qui vise, grâce à la préparation ciblée d'une gestion d'urgence et de crise, à assurer la stabilité de l'entreprise et à éviter toute interruption de son activité. L'annexe 6 donne une liste de sources ainsi qu'une bibliographie. Le présent manuel fait partie du Plan suisse de pandémie Influenza.

#### **1.3.1 À qui s'adresse le présent document ?**

Ce document s'adresse avant tout aux PME qui ne se sont pas encore beaucoup préoccupées, voire pas du tout, de la planification en vue d'une éventuelle pandémie. C'est un outil de travail destiné à la direction de la PME ou à l'unité administrative qui s'occupe du PCA et des autres processus de gestion. Il aide l'entreprise à établir un plan pour faire face à une pandémie et la gérer. Si elle possède déjà les structures correspondant à un PCA, elle doit y ajouter la préparation à une pandémie, éventuellement en l'intégrant au système interne de gestion de la qualité. Une analyse des risques peut être réalisée dans le cadre du PCA pour les ressources critiques.

### 1.3.2 Qui a besoin de mesures supplémentaires ?

Le plan proposé a été élaboré pour les PME dans lesquelles le personnel n'est pas exposé à un risque d'infection nettement supérieur à celui auquel est exposé le reste de la population. Les mesures supplémentaires indiquées pour les catégories professionnelles à risque élevé d'infection (p. ex., personnel de santé et personnel des élevages de volailles)<sup>3</sup> ne figurent pas dans ce plan. Le Secrétariat d'État à l'économie (SECO)<sup>4</sup> et l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV)<sup>5</sup> donnent de plus amples informations sur ces questions.

## 1.4 Matériel en ligne

Le présent manuel, ainsi que des documents supplémentaires (tableaux de planification et listes de contrôle), peuvent être téléchargés à l'adresse **[www.bag.admin.ch/plandepandemie-pme](http://www.bag.admin.ch/plandepandemie-pme)**. La foire aux questions du SECO, « Pandémie et entreprise », donne des réponses sur des points particuliers (**[www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitsschutz-am-arbeitsplatz/Pandemie.html](http://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitsschutz-am-arbeitsplatz/Pandemie.html)**).

<sup>3</sup> Ordonnance sur la protection des travailleurs contre les risques liés aux microorganismes (OPTM), RS 832.321.

<sup>4</sup> [www.seco.admin.ch/seco/fr/home.html](http://www.seco.admin.ch/seco/fr/home.html)

<sup>5</sup> [www.blv.admin.ch/blv/fr/home.html](http://www.blv.admin.ch/blv/fr/home.html)

# 2 Organisation

## 2.1 Rôles et responsabilités de la direction, de l'équipe pandémie et du personnel

### Direction

La direction prend les décisions en réponse aux propositions de l'équipe pandémie.

### Équipe pandémie

**L'équipe pandémie fait des propositions à la direction, notamment pour les tâches suivantes :**

- la définition des fonctions clés et de leur suppléance ;
- la mise en œuvre des mesures nécessaires pour gérer la crise (planification des activités à abandonner, instructions pour le télétravail, annulation de réunions, augmentation du temps de travail, etc.) ;
- la planification, l'acquisition et la distribution de mesures de protection physique (p. ex., masques d'hygiène) ;
- l'organisation et le financement d'une vaccination volontaire pour le personnel.

**L'équipe pandémie est en outre responsable :**

- des contacts avec les fournisseurs externes afin de s'assurer de la continuité des livraisons ;
- de la communication régulière à propos des changements et de l'évolution de la pandémie, ainsi que du soutien à la mise en œuvre des mesures d'hygiène recommandées par l'OFSP.

## Personnel

Les employés :

- respectent les recommandations de l'OFSP et de l'entreprise en ce qui concerne les mesures d'hygiène et le comportement en cas de maladie, et en informent leurs proches ;
- soutiennent et appliquent les instructions de l'équipe pandémie ;
- déclarent quotidiennement à leur employeur les absences pour maladie, et ce jusqu'à une heure prédéfinie ;
- informent leur employeur des cas de maladie parmi leurs proches.

## 2.2 Constitution d'une équipe pandémie

L'équipe pandémie regroupe les fonctions et les processus de direction de l'entreprise.

S'il existe un état-major de crise, ses tâches peuvent lui être confiées. L'équipe ne s'occupe pas seulement de gérer la crise ; elle est chargée, au préalable et en particulier, de la planification, de la préparation et de l'acquisition du matériel nécessaire en cas de pandémie. Dans la mesure du possible, elle se fonde sur les bases de planification existantes.

L'équipe pandémie idéale comprend les fonctions suivantes (selon la taille de l'entreprise, certaines d'entre elles peuvent être assurées par la même personne ou supprimées) :

### Fonctions / processus :

- direction
- communication
- personnel
- administration
- santé

- sécurité
- production
- services/vente (équipes, conseillers clientèle, etc., externes)
- acquisition de matériel/achat
- logistique
- gestion des installations
- autres fonctions et processus spécifiques de l'entreprise

**Tableau 1. Composition de l'équipe pandémie**

| Fonction / processus             | Nom | Tél. interne | Tél. mob. Tél. privé | Suppléance | Tél. interne | Tél. mob. Tél. privé |
|----------------------------------|-----|--------------|----------------------|------------|--------------|----------------------|
| Responsable de l'équipe pandémie |     |              |                      |            |              |                      |
|                                  |     |              |                      |            |              |                      |
|                                  |     |              |                      |            |              |                      |

## 2.3 Analyse des structures internes

### 2.3.1 Réorganisation du travail

L'organisation durant une pandémie doit s'écarter le moins possible de l'organisation habituelle. Comme il faut s'attendre à un absentéisme important, il est nécessaire de bien régler les tâches indispensables pour assurer la sécurité de l'entreprise, ainsi que les suppléances. Il est conseillé de prendre en compte la situation familiale et les obligations de prise en charge qui peuvent en découler pour le personnel (p. ex., aide aux proches malades, garde des jeunes enfants et des enfants scolarisés en cas de fermeture des crèches et des écoles, etc.).

**Il est possible de prendre, par exemple, les mesures suivantes :**

- organiser les suppléances (surtout pour les fonctions clés et le personnel particulièrement susceptible de manquer, par exemple en raison de la maladie ou de la prise en charge des proches) ;
- abandonner les activités non urgentes et non indispensables ;
- compenser les arrêts de travail, par exemple en augmentant le temps de travail ou en interdisant les congés ;
- redéployer le personnel, recruter du personnel supplémentaire, par exemple des retraités ou des employés à temps partiel ;
- mettre en place des numéros et des possibilités d'accès au réseau informatique de l'entreprise ;
- mettre en place des numéros de téléphone (gratuits) pour le contact avec les employés, les clients et les fournisseurs.

### **2.3.2 Liste des fonctions**

La planification requiert une analyse précise des différentes fonctions internes à l'entreprise, ce qui implique notamment une planification des prestations à abandonner en fonction des absences du personnel. **Il faut donc se poser les questions suivantes : quels sont les fonctions et les processus internes à l'entreprise**

- dont on ne peut se passer (fonctions clés, processus centraux) ;
- qui ne peuvent être remplis que dans les locaux propres à l'entreprise et qui ne peuvent être effectués en télétravail (p. ex., par Internet, téléphone ou fax) ;
- pour lesquels les titulaires sont en contact direct avec d'autres personnes, notamment la clientèle (p. ex., ceux affectés aux guichets, au service commercial, à l'entretien, aux voyages, etc.) ;

- qui peuvent être assurés en très grande partie depuis le domicile (p. ex., personnel administratif) ;
- dont il est possible de se passer temporairement et dont les titulaires pourraient être déplacés le cas échéant (cf. chap. 2.3.4 Planification des produits à abandonner) ;
- qui peuvent être assurés par des entreprises externes (externalisation) ?

**Tableau 2. Liste des fonctions**

| Catégorie                                                    | Fonctions | Effectif |
|--------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| Fonctions clés (indispensables)                              |           |          |
| Activité possible uniquement dans les locaux de l'entreprise |           |          |
| Contact direct avec d'autres personnes/clients               |           |          |
| Télétravail possible                                         |           |          |
| Fonctions non indispensables                                 |           |          |
| Fonctions pouvant être externalisées                         |           |          |

### 2.3.3 Télétravail

Les conditions techniques pour le télétravail doivent être examinées et éventuellement mises en place. Les horaires de travail doivent être définis et la joignabilité des employés être assurée. Les procédures de télétravail requièrent une coordination particulière.

**Tableau 3. Installations techniques requises pour le télétravail**

| Technologie                                                                                             | Nombre | Raccordements existants entre le domicile et l'entreprise |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------|
| Numéro d'accès direct / procédure d'accès à distance au réseau informatique de l'entreprise             |        |                                                           |
| Téléphone (fixe, mobile)                                                                                |        |                                                           |
| Fax                                                                                                     |        |                                                           |
| PC / ordinateur portable / bloc-notes électronique (via GSM en l'absence de connexion Internet / W-LAN) |        |                                                           |
| Smartphone / tablette (via GSM en l'absence de connexion Internet / W-LAN)                              |        |                                                           |
| Licences pour logiciels                                                                                 |        |                                                           |
| Capacité du serveur                                                                                     |        |                                                           |
| Adaptation de la sécurité informatique                                                                  |        |                                                           |



### 2.3.4 Planification des produits à abandonner

En cas de pandémie, la réduction des effectifs limite la productivité de l'entreprise. Il faut décider rapidement de quels services, processus et fonctions il est possible de se passer temporairement.

Tableau 4. Produits indispensables

| Produits indispensables | Fonctions compétentes | Redéploiement du personnel possible oui/non |
|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------|
|                         |                       |                                             |
|                         |                       |                                             |
|                         |                       |                                             |

Tableau 5. Produits non indispensables

| Produits non indispensables | Fonctions compétentes | Redéploiement du personnel possible oui/non |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------------------------------|
|                             |                       |                                             |
|                             |                       |                                             |
|                             |                       |                                             |

## 2.4 Analyse des fonctions externes

Comme une entreprise est en général dépendante de ses fournisseurs externes et de ses clients, une analyse de ceux-ci doit être considérée. Pour éviter l'interruption des livraisons des matières premières, des matières auxiliaires et des carburants, il est préférable d'intégrer la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le plan de continuité d'activité.

**Tableau 6. Fournisseurs**

| Fournisseurs / prestataires | Plan de pandémie dans l'entreprise du fournisseur / prestataire (oui/non) | Principaux produits livrés à l'entreprise | Mode de livraison (courrier / autres services de transport) | Risque de contamination par les produits livrés à l'entreprise (oui/non, lesquels) |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                                                                           |                                           |                                                             |                                                                                    |
|                             |                                                                           |                                           |                                                             |                                                                                    |
|                             |                                                                           |                                           |                                                             |                                                                                    |

Si des fournisseurs ayant une importance critique n'ont pas encore de PCA ou de plan d'action en cas de pandémie, il faut les inviter instamment à en établir un. L'entreprise peut également s'assurer une plus grande autonomie en augmentant le stock de matériaux de production (p. ex., pièces de rechange).

**Tableau 7. Clients**

| Principaux clients | Plan de pandémie dans l'entreprise du client (oui/non) | Principaux produits livrés aux clients | Mode de livraison (courrier / autres services de transport) | Risque de contamination par les produits livrés aux clients (oui/non, lesquels) |
|--------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                        |                                        |                                                             |                                                                                 |
|                    |                                                        |                                        |                                                             |                                                                                 |
|                    |                                                        |                                        |                                                             |                                                                                 |

## 2.5 Droit du travail et éthique

Le site Internet du SECO [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) et la foire aux questions « Pandémie et entreprise » donnent des renseignements sur les questions relevant du droit du travail (cf. annexe 6).

Les recommandations se fondent sur la loi sur les épidémies (LEp ; RS 818.101), le code des obligations (CO ; RS 220), la loi sur le travail (LTr ; RS 822.11), la loi sur l'assurance-accidents (LAA ; RS 832.20) et l'ordonnance sur la protection des travailleurs contre les risques liés aux microorganismes (OPTM ; RS 832.321).

La législation qui s'applique diffère selon l'employeur et le canton où se situe le siège de l'entreprise. La loi impose en principe à l'employeur d'identifier tout danger lié à une exposition à des microorganismes et d'évaluer le risque qui en résulte pour la santé de ses employés. L'employeur est également tenu de veiller à la santé des travailleurs en prenant toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise (LTr ; RS 822.11).

Pour leur part, les travailleurs ont l'obligation légale de se conformer aux directives de l'employeur en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et d'observer les règles de sécurité généralement reconnues. En particulier, ils doivent utiliser les équipements de protection personnelle et ne pas compromettre l'efficacité des dispositifs de sécurité (LTr ; RS 822.11).

Enfin, les employeurs devraient développer des solutions et des idées dépassant leurs obligations légales. Ces nouvelles mesures doivent servir à maintenir à un niveau élevé la motivation et l'attention des employés afin qu'ils appliquent sans cesse les règles de prévention et aident à les mettre en œuvre, en vue de protéger la santé et la vie des autres collaborateurs ou pour des raisons de solidarité. Une série de remarques et de réflexions concernant l'éthique figure dans le Plan suisse de pandémie Influenza, partie III, chapitre 6.

# 3 Mesures internes à l'entreprise

## 3.1 Mesures individuelles non médicamenteuses

- Hygiène des mains et hygiène personnelle
- Éloignement social
- Désinfection
- Protection physique en cas de risque élevé d'infection

### 3.1.1 Hygiène des mains et hygiène personnelle

Les mesures d'hygiène personnelle contribuent à ralentir la propagation de l'agent pathogène. **Les principales sont<sup>6</sup> :**

- se laver régulièrement et soigneusement les mains avec de l'eau et du savon (cf. annexe 2) ;
- ne pas se toucher la bouche, le nez et les yeux, ni ceux d'une autre personne ;
- se désinfecter les mains avec un désinfectant (cf. annexe 3) ;
- se laver les mains après avoir toussé, éternué ou s'être mouché ;
- si possible, tousser et éternuer dans un mouchoir en papier ou, éventuellement, dans le creux du coude ;
- utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter à la poubelle après usage.

En principe, il suffit de se laver les mains fréquemment avec du savon. Mais il peut être judicieux d'utiliser un désinfectant pour les mains quand il n'y a pas suffisamment de possibilités de se les laver. Les entreprises peuvent fournir à chaque membre du personnel un flacon rechargeable de désinfectant ou installer des distributeurs aux endroits stratégiques. Celles qui ont opté pour des désinfectants doivent donner à leurs employés des instructions sur la façon de les utiliser (pour la désinfection des mains, cf. annexe 3).

<sup>6</sup> Plan suisse de pandémie Influenza, partie II, chapitre 8

### 3.1.2 Éloignement social

L'éloignement social<sup>7</sup> diminue la probabilité que l'agent pathogène ne se transmette de personne à personne. Il consiste à augmenter **la distance physique entre les personnes**, c'est-à-dire :

- rester à la maison en cas de symptômes grippaux (fièvre de plus de 38 °C et toux, maux de gorge ou troubles respiratoires) ;
- ne pas donner de poignées de main ;
- maintenir une distance d'au moins un mètre entre deux personnes ;
- éviter les rassemblements de personnes.

#### **Dans l'entreprise, il convient d'évaluer les mesures suivantes :**

- Contacts entre les personnes :
  - réduire les visites et la communication sociale : privilégier le courrier électronique, le téléphone et les vidéoconférences ;
  - éviter tous les déplacements, entretiens ou réunions n'ayant pas une importance critique. Refuser ou annuler les congrès, séminaires, formations continues, etc. ;
  - ne pas donner de poignées de main.
- Entretiens indispensables :
  - faire le plus court possible ;
  - choisir une grande salle de réunion et maintenir une distance d'au moins un mètre entre les participants ;
  - éviter les contacts directs et ne pas donner de poignées de main ;
  - éventuellement, se rencontrer ou se réunir en plein air.
- Rassemblements de personnes sur le lieu de travail :
  - suspendre les horaires fixes de début et de fin de travail dans l'entreprise ;

<sup>7</sup> En anglais : social distancing

- organiser, si possible, les changements d'équipe sans chevauchement ;
  - éviter le plus possible de prendre l'ascenseur ;
  - fermer la cafétéria et le restaurant d'entreprise ;
  - éviter les manifestations collectives.
- Courrier :
    - confier la distribution du courrier entrant à une seule personne (et régler sa suppléance) au lieu d'en faire venir plusieurs au même endroit pour le récupérer ;
    - déposer le courrier sortant à un endroit indiqué, sans contact avec une personne ;
    - demander à la personne chargée de la distribution du courrier de se laver les mains avec du savon toutes les heures.
- Trajets :
    - se conformer aux règles de comportement édictées par les autorités et les entreprises de transport ;
    - prévoir des problèmes de transports pour les trajets, en raison de la réduction de l'offre des transports publics ou de l'augmentation du transport individuel ;
    - si possible, venir au travail à pied ou à vélo.

### 3.1.3 Mesures de protection physique

Respecter les mesures de protection physique permet de réduire le risque d'infection pour le personnel exposé à un risque élevé de contamination. L'employeur ou l'équipe pandémie définit qui sont les employés concernés par ces mesures. **Les personnes exposées, de par leur fonction, à un risque de contamination important sont notamment :**

- le personnel en contact étroit avec la clientèle, par exemple à la caisse ou au guichet ;
- le personnel de sécurité en contact avec des personnes ;
- le personnel chargé du nettoyage ;
- le personnel chargé de l'élimination des déchets.

Même appliquées correctement, ces mesures ne garantissent pas une protection totale. Les employés doivent recevoir des instructions sur la façon de mettre en œuvre des mesures de protection supplémentaires. En outre, le matériel de protection usagé doit être éliminé de manière à éviter toute contamination du milieu ambiant et à ne pas créer de risque supplémentaire pour le personnel chargé du nettoyage.

### **Mesures de protection physique possibles :**

- des panneaux de plexiglas ou des feuilles / cloisons de protection étanches peuvent être placés entre la clientèle et le personnel ;
- les masques d'hygiène (masques chirurgicaux de type II ou IIR) n'ont qu'un effet protecteur minime pour ceux qui les portent ; ils servent principalement à protéger les autres personnes (protection collective). Le port d'un masque d'hygiène n'est donc pas recommandé de manière générale. En revanche, son usage est utile dans les situations où il est impossible d'éviter un risque important de propagation de l'agent pathogène (p. ex., dans les rassemblements de personnes, lors des contacts avec la clientèle). Il faut cependant attendre de connaître celui-ci ainsi que ses caractéristiques de transmission pour déterminer dans quelles situations précises le port d'un masque s'impose. En cas de pandémie, l'OFSP signalera ces situations ;
- le port du masque n'est utile et efficace que s'il est utilisé correctement et en combinaison avec les autres mesures d'hygiène recommandées, en particulier le lavage des mains (pour l'utilisation correcte des masques d'hygiène, cf. annexe 4) ;
- les masques respiratoires (type FFP 1-3) servent avant tout à protéger les personnes qui les portent d'une infection. Prévus pour l'exposition professionnelle à des malades, par exemple dans les hôpitaux, ils ne sont pas pris en compte ici ;
- gants jetables et lunettes de protection pour les personnes exposées à un risque élevé de contamination (cf. chap. 3.1.3 et annexe 5).



## 3.2 Hygiène du milieu ambiant

### 3.2.1 Ventilation des locaux et climatisation

Il faut aérer régulièrement les locaux en ouvrant les fenêtres et les portes. Les systèmes de ventilation ne doivent pas être arrêtés en cas de pandémie.

### 3.2.2 Nettoyage

Pendant une pandémie, les locaux doivent être nettoyés comme en temps normal. Il suffit de nettoyer les surfaces et les sols lavables avec les détergents ordinaires du commerce ; une désinfection est inutile (pour le nettoyage et les mesures de protection physiques, cf. annexe 5).

Les objets et les surfaces très fréquemment touchés (comptoirs de magasin, claviers de bancomat, etc.) doivent être identifiés et nettoyés plus souvent.

## 3.3 Comportement à adopter en cas de contamination

Les malades doivent se conformer aux recommandations et aux instructions des autorités cantonales et fédérales. La Confédération et les cantons se chargent de mettre à disposition certains médicaments (p. ex., vaccins). Des informations détaillées figurent dans le Plan suisse de pandémie Influenza, partie II, chap. 11 – 12.

- En présence de symptômes caractéristiques, rester chez soi ou quitter le plus rapidement son poste de travail, de façon à ne pas transmettre la maladie. Contacter son médecin de famille ou une ligne d'accès direct régionale. Rester à la maison jusqu'à guérison complète et ne revenir au travail qu'un jour au minimum après la disparition totale de la fièvre.
- Respecter les mesures d'hygiène indiquées au chap. 3.1.1.

# 4 Communication

L'Office fédéral de la santé publique et les cantons se chargent de la campagne d'information en cas de pandémie. Les entreprises devraient fonder leur communication interne sur les directives fédérales et cantonales. En faisant office de multiplicateurs des messages lancés par les autorités centrales, elles jouent un rôle important dans la lutte contre la pandémie. **La communication est l'une des principales missions de la direction qui, en cas de pandémie, doit veiller à :**

- clarifier la situation ;
- tranquilliser le personnel ;
- empêcher les rumeurs ;
- créer un climat de confiance vis-à-vis des autorités et des soignants ;
- promouvoir la solidarité.

## 4.1. Contenu des communications

**Les employés doivent recevoir des informations sur :**

- la situation actuelle et les conséquences de la pandémie ;
- les mesures relevant du droit du personnel ;
- la manière de gérer l'absentéisme dû à la maladie, à la garde des enfants et aux soins à donner aux proches ;
- les mesures applicables au comportement personnel et aux procédures de travail ;
- les compétences et les interlocuteurs dans l'entreprise et à l'extérieur ;

- la distribution de matériel de protection, tel que masques et matériel d'hygiène ;
- les changements et l'évolution de la pandémie ;
- les possibilités de vaccination et de prophylaxie médicamenteuse ou antivirale ;
- les voyages à l'étranger (selon le site **[www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch)**).

Les clients et les fournisseurs d'une entreprise doivent également être informés de la situation ainsi que des changements pouvant les concerner (p. ex., pour les commandes ou les livraisons).

#### 4.2. Quand faut-il communiquer ?

La direction de l'entreprise est libre de choisir quand elle souhaite informer son personnel des préparatifs à une éventuelle pandémie. Il est cependant judicieux de lui expliquer suffisamment tôt la planification et les mesures de protection.

#### 4.3. Qui faut-il informer ?

L'ensemble des collaborateurs et leurs familles, les clients, les fournisseurs et les autorités.

# Annexe 1. Acquisition de matériel

L'achat de matériel d'hygiène, de désinfectants, de masques de protection et d'autres mesures de protection physique doit être organisé avant l'apparition d'une pandémie.

Pour évaluer le besoin en matériel, on commence par noter le risque d'infection auquel le personnel est exposé :

Tableau 8. Évaluation du risque d'infection

| Risque d'infection | Contacts                                                                             | Mesures / matériel                                                                                                                                                                                |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| faible             | pas de contacts<br>(bureau à une seule personne)                                     | pas de matériel particulier<br>nécessaire                                                                                                                                                         |
| moyen              | contacts avec la clientèle,<br>bureau à plusieurs personnes                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• év. masques d'hygiène</li><li>• lavage et désinfection des mains</li><li>• autres mesures d'hygiène</li><li>• cloison ou feuilles de protection</li></ul> |
| élevé              | personnel chargé du netto-<br>yage, personnel chargé de<br>l'élimination des déchets | <ul style="list-style-type: none"><li>• masques d'hygiène</li><li>• gants jetables</li><li>• autres mesures d'hygiène</li></ul>                                                                   |

## Matériel d'hygiène

Prévoir des réserves suffisantes de savon, d'essuie-mains jetables, de poubelles avec couvercle et de sachets en plastique.

## Désinfectants

Si l'entreprise a décidé d'utiliser des désinfectants, il faut en prévoir un stock suffisant. On compte environ 3 ml de produit par désinfection des mains. Les désinfectants qui contiennent de l'alcool étant inflammables, ils doivent être stockés de manière adéquate (pour plus d'informations, cf. chap. 3.1.1 et annexe 3).

## Masques d'hygiène / gants jetables

Le personnel doit recevoir des instructions sur l'utilisation correcte des masques d'hygiène. Il est recommandé d'utiliser des masques chirurgicaux de type II ou IIR. La date de péremption

indiquée par le fabricant doit en principe être respectée, mais ils peuvent rester efficaces au-delà de cette date s'ils sont stockés correctement (pour l'utilisation des masques d'hygiène, cf. chap. 3.1.3 et annexe 4).

Les masques d'hygiène et les gants jetables sont généralement fabriqués en Asie. En cas de pandémie, il faut s'attendre à une augmentation de la demande et à des problèmes d'approvisionnement. Les entreprises ne peuvent donc couvrir leurs besoins qu'en achetant ces produits suffisamment à l'avance et en faisant des réserves.

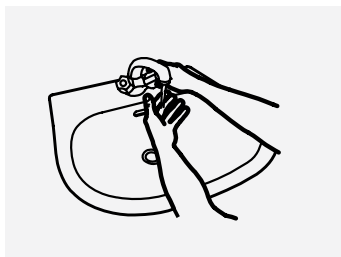
### Cloisons / feuilles de protection entre les employés et les clients

Pour diminuer le risque de contamination des employés en contact avec la clientèle (p. ex., le personnel affecté aux guichets), on peut remplacer les masques d'hygiène par des cloisons en plexiglas ou en verre, ou par des feuilles de plastique. Ces installations doivent être nettoyées quotidiennement avec un détergent.

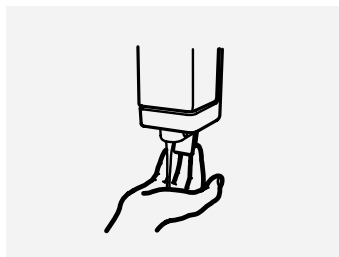
**Tableau 9. Calcul des besoins en matériel pour les personnes exposées**

| Matériel de protection                                          | Besoin par personne exposée et par jour | Stock par personne exposée | Nombre de personnes exposées | Stock de l'entreprise |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| <b>Désinfectant pour les mains</b><br>(3 ml par utilisation)    | 10 x 3 ml = 30 ml                       | 1l                         |                              |                       |
| <b>Masques d'hygiène</b><br>(changement toutes les deux heures) | 5 masques                               | 100 pièces                 |                              |                       |
| <b>Gants jetables non stériles</b>                              | 1 paire par activité                    |                            |                              |                       |
| <b>Lunettes de protection</b><br>(réutilisables)                | 1                                       | -                          |                              |                       |
| <b>Cloisons / feuilles de protection</b><br>(réutilisables)     | 1                                       | -                          |                              |                       |

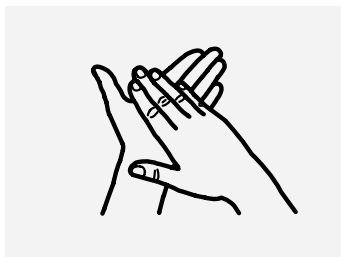
## Annexe 2. Lavage des mains<sup>8</sup>



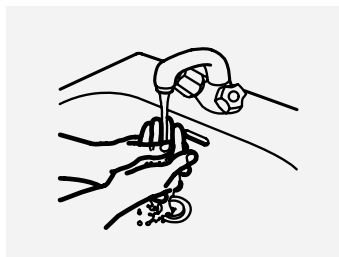
**1.** Se mouiller les mains.



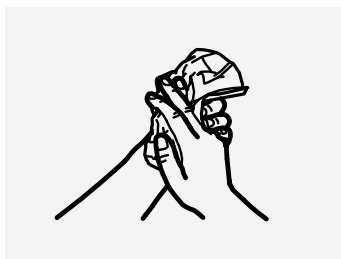
**2.** Se savonner suffisamment les mains.



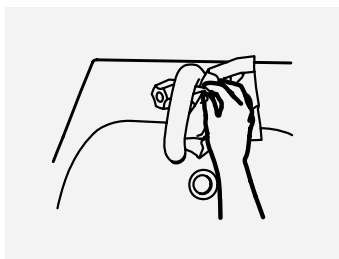
**3.** Se frotter les mains, sans oublier le dos des mains, les doigts et les poignets.



**4.** Bien se rincer les mains.



**5.** Bien s'essuyer les mains avec un essuie-mains à usage unique.



**6.** Refermer le robinet avec l'essuie-mains.

<sup>8</sup> [www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/hygiene-pandemiefall/haende-waschen.html](http://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/hygiene-pandemiefall/haende-waschen.html)

## Annexe 3. Désinfection des mains

En principe, il suffit de se laver les mains fréquemment avec du savon (cf. annexe 2). Toutefois, si l'usage d'un désinfectant est nécessaire, il convient d'acheter un produit ordinaire à base d'alcool.

Tous les désinfectants qui ont été testés et qui sont autorisés par l'OFSP sont efficaces contre les virus. Étant donné leur faible résistance, les désinfectants alcooliques usuels sont suffisants pour avoir les mains propres, **à condition qu'ils contiennent au minimum :**

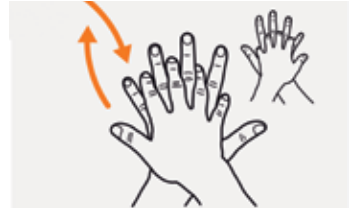
- 70 à 80 % d'éthanol [n° CAS 64-17-5] ou
- 60 à 80 % d'isopropanol [n° CAS 67-63-0] ou de 1-propanol [n° CAS 71-23-8] ou
- 60 à 80 % d'un mélange de ces alcools.

### Instructions :

Sauf en cas de salissure visible, ne pas se laver les mains avant la désinfection. Verser trois noisettes de produit (env. 3 ml) dans la paume de la main sèche et se frotter les mains avec le produit comme indiqué ci-dessous. Il est important de désinfecter non seulement l'intérieur et l'extérieur des mains, mais aussi les espaces interdigitaux, le bout des doigts et les pouces :



- 1.** Se frotter les paumes des mains l'une contre l'autre avec le produit.



- 2.** Frotter le dessus de chaque main avec la paume de l'autre main.



- 3.** Se frotter les paumes face à face, en croisant les doigts.



- 4.** Frotter la surface extérieure des doigts de chaque main en les repliant dans la paume de l'autre main.



- 5.** Fermer une main sur le pouce de l'autre main et frotter en effectuant un mouvement circulaire, puis inverser.



- 6.** Frotter la paume de chaque main en effectuant un mouvement circulaire.



- 7.** Laisser sécher les mains sans utiliser de linge.

[www.who.int/gpsc/5may/How\\_To\\_HandRub\\_Poster.pdf](http://www.who.int/gpsc/5may/How_To_HandRub_Poster.pdf)



## Annexe 4. Masques d'hygiène

Les masques d'hygiène recommandés sont les masques chirurgicaux de type II ou IIR. L'entreprise qui prévoit d'en utiliser peut les acheter chez les grossistes de produits médicaux ou directement auprès des fabricants.

### Consignes d'utilisation

Les masques d'hygiène s'imprègnent d'humidité en deux heures environ, ce qui diminue leur efficacité. Il faut donc les changer régulièrement. Pour qu'ils confèrent une protection maximale, il faut en outre qu'ils soient bien adaptés au visage ; ils doivent couvrir intégralement la bouche et le nez et bien tenir en place.

### Instructions :

- Placer le masque sur le nez et la bouche, la partie renforcée par un fil de fer au-dessus du nez.
- Passer les rubans élastiques derrière chaque oreille ou attacher les bandes derrière la tête.
- Tirer sur la partie inférieure du masque jusqu'à ce que le menton soit couvert, puis régler la partie renforcée afin que le masque soit parfaitement ajusté au visage. Il doit couvrir le visage depuis le haut du nez jusque sous le menton.
- Ne pas porter le même masque plus de deux heures.
- Ne pas échanger avec une autre personne des masques déjà portés.
- Remplacer le masque dès qu'il est endommagé ou imprégné d'humidité.
- Se laver les mains avec du savon avant de mettre un masque et après l'avoir enlevé.
- Éliminer les masques avec les déchets ménagers.

# Annexe 5. Nettoyage

Il suffit de nettoyer normalement les surfaces et les sols lavables avec un détergent (cf. chap. 3.2.2).

## Quand nettoyer ?

Le nettoyage doit être effectué à la fin de la journée de travail. Les postes de travail sur lesquels des employés se relaient doivent être nettoyés à chaque changement d'équipe ou de personne.

## Équipement pour le personnel de nettoyage

En cas de pandémie, le personnel de nettoyage est exposé à un risque élevé de contamination. **Il faut donc prendre les mesures de protection supplémentaires suivantes (cf. chap. 3.1.3) :**

- gants jetables,
- blouse de protection jetable,
- éventuellement lunettes de protection SUVA (sauf pour les porteurs de lunettes optiques),
- éventuellement masque d'hygiène de type II ou IIR.

Le matériel de protection physique, hormis les lunettes de protection, doit être éliminé sur place dans une poubelle à la fin du travail. Les gants sont enlevés en dernier. Après les avoir enlevés, il faut immédiatement se laver les mains avec du savon ou un désinfectant. Dans ce deuxième cas, ne pas se laver les mains avant la désinfection, car le lavage diminue l'efficacité de la désinfection (cf. annexe 3). Les lunettes de protection doivent être lavées au savon à la fin du travail, puis réutilisées le lendemain par la même personne (lunettes de protection personnelles).

## Linges et serpillières

Les linges et serpillières à usage multiple doivent être lavés à la machine à une température élevée (au moins 60 °C ou 40 °C plus détergent) puis séchés après chaque usage. Ils doivent être disponibles en quantités suffisantes.

# Annexe 6. Sources

## Numéros de téléphone, adresses Internet et documents importants

Pour toute question concernant la préparation des entreprises à une pandémie, veuillez vous adresser au service spécialisé de votre canton ou à votre association professionnelle.

Pour toute question sur la pandémie

**[www.bag.admin.ch/pandemie-fr](http://www.bag.admin.ch/pandemie-fr)**

Site d'information de l'OFSP en cas de pandémie

**[www.pandemia.ch](http://www.pandemia.ch)**

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

**[www.bag.admin.ch/bag/fr/home.html](http://www.bag.admin.ch/bag/fr/home.html)**

Office fédéral pour l'approvisionnement du pays (OFAE)

**[www.bwl.admin.ch/bwl/fr/home.html](http://www.bwl.admin.ch/bwl/fr/home.html)**

Pour les premiers secours et les cours correspondants

**[www.samariter.ch/fr](http://www.samariter.ch/fr)**

Office fédéral de la protection de la population (OFPP)

**[www.babs.admin.ch/fr/home.html](http://www.babs.admin.ch/fr/home.html)**

Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO)

**[www.seco.admin.ch/seco/fr/home.html](http://www.seco.admin.ch/seco/fr/home.html)**

Organisation mondiale de la santé (OMS)

**[www.who.int](http://www.who.int)**

**144**

Urgences sanitaires

**1414**

Garde aérienne suisse de sauvetage (REGA)

## Brochures et documents relatifs à la préparation en vue d'une pandémie

| Titre                             | Source                                                                                                                                                                                                                          | Editeur |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Le présent document               | <b><a href="http://www.bag.admin.ch/plandepandemie-pme">www.bag.admin.ch/plandepandemie-pme</a></b>                                                                                                                             | OFSP    |
| Plan suisse de pandémie Influenza | <b><a href="http://www.bag.admin.ch/plandepandemie">www.bag.admin.ch/plandepandemie</a></b>                                                                                                                                     | OFSP    |
| Mesures d'hygiène individuelles   | <b><a href="http://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/hygiene-pandemiefall.html">www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/hygiene-pandemiefall.html</a></b> | OFSP    |

## Sources relatives au plan de continuité d'activité (PCA)

| Titre                                                                                | Source                                                                                                                                                                                                                                      | Editeur                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| FAQ « Pandémie et entreprises »                                                      | <b><a href="http://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitschutz-am-arbeitsplatz/Pandemie.html">www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitschutz-am-arbeitsplatz/Pandemie.html</a></b> | SECO                          |
| Guide pour les urgences                                                              | <b><a href="http://www.bwl.admin.ch/bwl/fr/home/publikationen/publikation.html">www.bwl.admin.ch/bwl/fr/home/publikationen/publikation.html</a></b>                                                                                         | OFAE                          |
| Guide BCM : « Assurer durablement le succès d'une entreprise, même en cas de crise » | <b><a href="http://www.bwl.admin.ch/bwl/fr/home/publikationen/publikation.html">www.bwl.admin.ch/bwl/fr/home/publikationen/publikation.html</a></b>                                                                                         | OFAE                          |
| Manuel « Planification dans l'entreprise en cas de pandémie »                        | <b><a href="http://www.arbeitssicherheitschweiz.ch/fr">www.arbeitssicherheitschweiz.ch/fr</a></b>                                                                                                                                           | Sécurité au travail en Suisse |

La publication du présent plan de pandémie est soutenue par les partenaires suivants :



SCHWEIZERISCHER ARBEITGEBERVERBAND  
UNION PATRONALE SUISSE  
UNIONE SVIZZERA DEGLI IMPRENDITORI



economiesuisse



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'Etat à l'économie SECO**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Office fédéral pour l'approvisionnement économique du pays OFAE**



SWISSMEM

COMMERCEsuisse

Handel Schweiz | commercio Svizzera | Swiss Trade

## Notes



# Impressum

**© Office fédéral de la santé publique (OFSP)**

Publication : Office fédéral de la santé publique (OFSP), unité de direction Santé publique, division Maladies transmissibles, 3003 Berne

Renseignements : section Gestion de crise et collaboration internationale, OFSP, 3003 Berne. Téléphone +41 58 463 87 06, [epi@bag.admin.ch](mailto:epi@bag.admin.ch), [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch)

1<sup>re</sup> édition : 2007

2<sup>e</sup> édition révisée : 2015

3<sup>e</sup> édition actualisée : 2019

Cette publication existe également en allemand et en italien. Elle peut être téléchargée en format PDF.

Responsable du projet : Patrick Mathys, responsable de la section Gestion de crise et collaboration internationale (OFSP),  
Commission fédérale pour la préparation et la gestion en cas de pandémie (CFP)

Direction du projet: Heinrich Lehmann (OFSP)

Lectorat: GLOBAL TRANSLATIONS GmbH

Mise en page et graphisme: 2C Communication GmbH; [zala-grafik.ch](http://zala-grafik.ch)

Commande : OFCL, Diffusion publication, CH-3003 Bern  
[www.publicationsfederales.admin.ch](http://www.publicationsfederales.admin.ch)

Numéro d'article : 316.517.f

Reproduction autorisée avec indication des sources (extraits compris)