



Conseiller clientèle et personnel d'accueil : quelles précautions prendre contre la Covid-19 ?

CORONAVIRUS

Quels sont les risques de transmission ?

- **Quand vous êtes touchés par les postillons ou gouttelettes d'une personne contaminée** qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre. D'où l'importance:
 - d'éviter les contacts physiques ;
 - de porter un masque grand public (90 % de filtration – catégorie 1) ou chirurgical ;
 - de respecter une distance minimum d'un mètre entre les personnes, ou de deux mètres quand le port du masque n'est pas possible.
- **Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage.** Le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et objets. D'où l'importance de se laver correctement les mains et de limiter le partage d'objets.
- **Quand vous respirez un air contaminé,** en particulier dans les espaces clos et mal aérés. D'où l'importance d'aérer régulièrement.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise, disponible sur travail-emploi.fr, pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit conduire :

- à éviter les risques d'exposition au virus ;
- à évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- à identifier les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail est une des mesures les plus efficaces pour prévenir le risque d'infection** en limitant la densité sur les lieux de travail et dans les transports en commun. Les employeurs fixent, dans le cadre du dialogue social de proximité, un nombre minimal de jours de télétravail par semaine, pour les activités qui le permettent. L'accord national interprofessionnel (ANI) du 26 novembre 2020 pour une mise en œuvre réussie du télétravail constitue un cadre de référence utile.
- Lorsque la présence en entreprise est nécessaire, **l'étalement des horaires** doit permettre d'éviter les pics d'affluence et de faciliter la distanciation dans les transports en commun, à l'entrée et la sortie de l'entreprise, dans les ascenseurs, les couloirs, les vestiaires, lors des pauses ou du déjeuner...
- **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace et de respecter la jauge de référence ;
- **Le respect des gestes barrières et des mesures d'hygiène** diffusés par le ministère de la Santé doit régulièrement être rappelé. Les locaux doivent être équipés de savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, de produits de désinfection (pour les tables, outils, matériels communs...) et poubelles spécifiques.



- **Éviter autant que possible de partager les outils et équipements.** À défaut, diminuer les cadences de travail et prévoir des temps dédiés pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels communs ;
- **Assurez-vous de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation** afin d'apporter l'air neuf adéquat. Organiser l'aération des espaces de travail et d'accueil du public aussi souvent que possible. Au besoin, l'installation d'un détecteur de CO2 avec un seuil de 800 ppm permet d'alerter les occupants de la nécessité de ventiler le local.
- **Un référent Covid doit être désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son entreprise.
- **Les cas contact et personnes symptomatiques doivent être isolés** sans délais. Les autorités sanitaires doivent être prévenues afin de faciliter le contact tracing.



PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES

 Aérer les pièces le plus souvent possible	 Respecter une distance d'au moins deux mètres avec les autres	 Porter un masque chirurgical ou en tissu de catégorie 1 quand la distance de deux mètres ne peut pas être respectée	 Limiter au maximum ses contacts sociaux	 Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
 Se moucher dans un mouchoir à usage unique	 Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique	 Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades	 Éviter de se toucher le visage	 Utiliser les outils numériques (TousAntiCovid)

Les bons réflexes

- **Porter un masque grand public à 90 % de filtration (catégorie 1) ou chirurgical dans tous les lieux collectifs clos.** Les masques sont fournis par l'employeur. Il doivent couvrir à la fois le nez, la bouche et le menton. Changer le masque toutes les 4 heures ou quand il est souillé ou mouillé.



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Il existe des exceptions au port obligatoire du masque pour :

- les salariés seuls dans un bureau ;
 - les salariés travaillant dans un atelier correctement ventilé ou aéré, où ils sont peu nombreux et éloignés et portent des visières, la distance à respecter entre les personnes doit alors être de deux mètres ;
 - certains métiers très spécifiques. Consulter travail-emploi.gouv.fr
- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) :
- frotter 30 secondes,
 - paumes, dos, ongles, doigts et entre doigts. Se sécher avec du papier/tissu à usage unique.

Affichette disponible sur www.santepubliquefrance.fr

- **Éviter de se toucher le visage**, en particulier le nez et la bouche ;
- **Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher**, et le jeter aussitôt ; tousser et éternuer dans son coude.
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins un mètre ou de deux mètres si le port du masque est impossible ;
- **Nettoyer/désinfecter régulièrement les objets** manipulés et les surfaces touchées ;
- **Télécharger l'application TousAntiCovid** qui permet d'être alerté ou d'alerter les autres en cas d'exposition à la Covid-19, tout en garantissant le respect de la vie privée ;
- **Participer et faciliter les campagnes de vaccination et de dépistage**, ainsi que le contact tracing ;
- **S'isoler si on est cas contact, personne symptomatique ou cas positif Covid** et informer son employeur, médecin du travail, médecin traitant afin de faciliter le contact tracing et d'éviter la propagation du virus. Les cas contacts ou personnes symptomatiques ou malades sont placés en arrêt maladie sans jour de carence.



Personnes en situation de handicap

- **S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles** et que les règles de distanciation physique et mesures de prévention permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- **Des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp** existent pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires. Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
Plus d'infos sur : www.agefiph.fr/
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique** « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr



Personnes à risque de forme grave de Covid

Les personnes de plus de 65 ans, atteintes de certaines pathologies (solidarites-sante.gouv.fr) ou au **3^e trimestre de leur grossesse**, risquent de développer une forme grave de Covid-19 en cas de contamination. Dans ces situations, le télétravail doit être la norme si l'activité s'y prête.



Si le télétravail n'est pas possible pour toutes les activités, il faut :

- aménager les horaires de la personne concernée pour éviter le contact avec les collègues ;
- mettre à sa disposition un poste de travail isolé, nettoyé et désinfecté tous les jours et dans la mesure du possible, non partagé avec un autre salarié (sinon le désinfecter systématiquement avant sa prise de poste) ;
- qu'elle porte un masque à usage médical (fourni par l'employeur) et respecte strictement les gestes barrières ;
- porter un masque à usage médical (fourni par l'employeur) dans les transports en commun pour les déplacements domicile travail et professionnels.

Si ces conditions de protection ne sont pas remplies, le salarié doit être mis en activité partielle sur la base d'un certificat de son médecin. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, c'est au médecin du travail de se prononcer.



1. PRÉPARER

- **Privilégiez systématiquement le télétravail** lorsque l'activité le permet et les moyens disponibles
- **Pour les activités ne pouvant être télétravaillées, organisez les plannings de travail de manière à limiter la présence des conseillers** sur le lieu de travail et limitez le risque d'affluence et de croisement des personnels et des clients
- Les réunions en audio ou visioconférence doivent constituer la règle et les réunions en présentiel l'exception
- Equipez l'accueil d'un écran transparent (largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol ou 1 m. x 1 m. à partir de la banque d'accueil), ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente permettant de respecter les règles de distanciation
- Privilégiez les dépôts de chèques et d'espèces via les automates afin de ne pas les manipuler
- Accompagnez le client à distance si possible

Accueil de la clientèle :

- **Incitez les clients à formuler leurs demandes à distance par téléphone ou courriel et limiter leurs déplacements** en agence en privilégiant les contacts à distance avec les conseillers via les plateformes
- **Recevez les clients en agence pour les demandes ne pouvant être réalisées à distance sur rendez-vous ou par filtrage à l'entrée garantissant le respect des gestes barrières**
- Développez pour les publics socialement et financièrement les plus fragiles, des solutions fiduciaires électroniques permettant d'éviter au maximum les contacts avec les conseillers (cartes à usage unique, codes spécifiques pour DAB, retraits par SMS...)
- Définissez et affichez à l'entrée de l'agence les dispositions d'accueil des clients avec toutes les informations utiles (rappel des consignes et port du masque obligatoire, rappel de l'existence de services de banque à distance, organisation du service, modalités d'entrée limitant le nombre de clients en agence, jauge applicable à l'espace d'accueil, organisation des files d'attente)
- Matérialisez différentes zones afin de respecter la distance d'un mètre entre les clients et entre les clients et les conseillers (zone d'attente accueil et rendez-vous avec les conseillers)
- Veillez à organiser le traitement du courrier et les dépôts à l'intérieur des automates de manière à limiter les risques liés aux contacts avec ces surfaces (nettoyage fréquent des mains, consignes de ne pas porter les mains au visage)
- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique et des lingettes pour le nettoyage des téléphones, des stylos et du matériel informatique (a minima en début et fin de poste pour chaque opérateur – de même dans les bureaux individuels)
- Privilégiez l'utilisation d'un stylo personnel par le client lors de la signature de documents. Le cas échéant, nettoyez les stylets et tablettes numériques entre chaque client
- Nettoyez le téléphone partagé avant et après chaque prise de poste
- Pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelles





1. PRÉPARER

Chargé de clientèle – RDV clientèle :

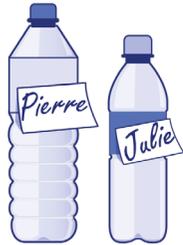
- Informez et accompagnez les clients dans l'utilisation des services à distance : automate, banque en ligne, applications mobiles, signature électronique des contrats...
- Si et seulement si, cela n'est pas possible, prenez les précautions suivantes :
 - organisez la circulation pour éviter les croisements, les retours en arrière et garantir la distanciation physique : marquage au sol, sens unique dans les couloirs et les escaliers, entrées et sorties différenciées...
 - attribuez dans la mesure du possible à chaque conseiller un bureau dédié
 - rangez tous les papiers sur le bureau pour limiter les contaminations par contact
 - limitez l'échange de documents
 - prévoyez des stylos à usage unique ou les nettoyer entre chaque client
- mettez du gel hydroalcoolique à l'entrée de l'agence et dans les bureaux d'accueil des clients
- Si un accès aux coffres est indispensable, assurez-vous du cheminement du client de manière à respecter les consignes de distance d'un mètre
- Relation avec les prestataires : maintenance informatique, convoyeurs de fonds...
 - Définissez un protocole d'accueil des prestataires : plan de circulation pour éviter les croisements et garantir la distanciation
 - Informez en amont les prestataires des règles de sécurité mises en place par l'agence en période de pandémie : personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de désinfection...
 - Organisez l'intervention de manière à respecter la règle de distance d'un mètre
- Etablissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces et équipements de travail, des poignées de portes et boutons, matériels, plus généralement de tout objet, surface... susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains...), équipements communs de travail, collectifs (machines à café, photocopieurs...)

2. RÉALISER



- Affichez dans chaque espace de travail partagé les «jauges» précisant le nombre de personnes pouvant être présentes simultanément dans le respect des règles de distanciation
- Guidez le client dans la dépose de documents (à la bonne page, leur demander de tourner les pages), afin d'en limiter la manipulation : dépôt sur le comptoir, pas de remise de main à main
- Nettoyez régulièrement le comptoir, le matériel informatique, les boîtiers de carte bleue, les bornes...
- Nettoyez régulièrement les sièges et accoudoirs sur lesquels s'assoient les clients
- Lavez-vous les mains très régulièrement à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA)
- Nettoyez l'écran plastique (des 2 côtés) au minimum après chaque changement de personnel d'accueil
- Si possible laissez les portes d'accès aux bureaux ouvertes

2. RÉALISER



- **Organisez l'aération le plus souvent possible** des espaces de travail et d'accueil du public, sauf en cas d'apport suffisant d'air neuf assuré par le système de ventilation
- Installations sanitaires / salle de pause restauration :
 - fournissez des bouteilles d'eau individuelles
 - organisez le travail (pour permettre le nettoyage des mains) en prévoyant par exemple une rotation
- organisez la prise des repas en horaire décalé ; limitez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise ; évitez les chaises à roulette
- nettoyez la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause)



3. VÉRIFIER

- **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent à l'accueil des consommables permettant de respecter les consignes** : gel hydroalcoolique pour les mains, kit de nettoyage habituel, masques, sacs poubelles, etc.
- **Vérifiez le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service** (machines à café, imprimantes, photocopieurs,...). Disposez des affiches rappelant l'obligation de se laver les mains avant leur utilisation
- Nettoyez régulièrement rampes d'escalier, poignées porte, boutons ascenseur, poignées de fenêtre
- Procédez à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues
- S'assurer de la réalisation de la maintenance régulière des systèmes de ventilation (VMC) et de climatisation



Contactez au besoin le service de santé au travail dont vous dépendez ou votre Caisse d'assurance maladie - Risques professionnels pour vous aider dans la mise en place de vos mesures de prévention.