



MINISTÈRE DU TRAVAIL

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

CENTRE D'APPELS : KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



La présente fiche a été réalisée avant la parution du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise face à l'épidémie de COVID-19. Celui-ci est le cadre de référence des actions à mettre en œuvre et s'applique prioritairement à la présente fiche.
[Consultez le protocole national](#)

Opérateur centre d'appels : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés:

- Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection. Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage:

- Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.
- Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.
- Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

À PROPOS

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du [protocole national de déconfinement](#) pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m²**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage à usage unique ;
- **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** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

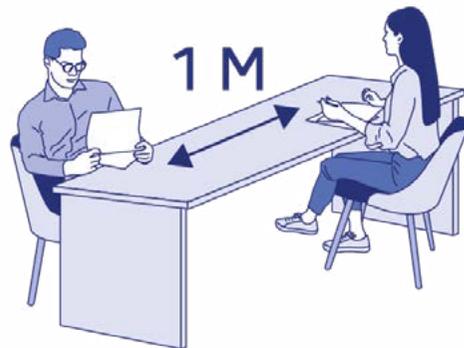
Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez 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.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid -19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info 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



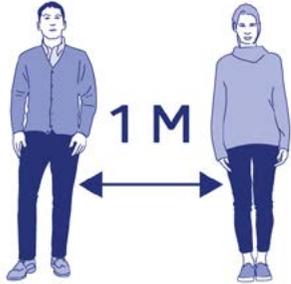
1. PRÉPARER

- Priorisez un dispositif de **télétravail** pour tous les salariés
- En cas d'impossibilité pour une partie des salariés (tâches non télétravaillables, problèmes de connexion...), **attribuez un poste de travail par salarié**
- **Établissez 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 contaminées (en contact avec les mains), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...)
- Pour ne pas laisser les sacs et objets de toute nature au pied du bureau, **prévoyez un emplacement** où les déposer (vestiaire individuel)
- **Attention aux open spaces** :
 - revoir les plannings pour limiter le nombre d'opérateurs en présentiel
 - se mettre en quinconce à 1 m. minimum (laisser un poste de travail libre entre chaque téléopérateur)
 - prévoyez une séparation entre chaque poste de travail (paroi en plastique transparent par exemple) avec nettoyage obligatoire en début et fin de poste. en cas de dispositif en marguerite, assurez-vous de la hauteur des parois ou surélevez-les
- **Prévoyez un film de protection sur le clavier** (ordinateur et téléphone notamment) mis en place par le salarié après nettoyage de son poste de travail, casque individuel et housses de protection du micro et oreillettes
- **Limitez-les documents** en papier nécessaires et plastifiez-les pour qu'ils soient nettoyables
- **Matérialisez par marquage au sol** ou tout autre moyen la distance d'1 m. minimum ; ne laissez qu'un siège au poste de travail
- **Suspendez de préférence** les fontaines à eau et fournissez des bouteilles individuelles
- Si possible, laissez les portes ouvertes
- Établissez au besoin des règles de circulation pour éviter que les personnes se croisent
- Mettez en permanence à disposition sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle...



Attention : en cas de hausse des effectifs consécutive à la nécessité d'apporter du conseil à distance pendant toute la pandémie, veillez à une organisation du travail permettant le maintien des règles de distance

2. RÉALISER



→ **En cas d'intervention d'une deuxième personne** (en cas de difficulté sur l'appel en cours par exemple) : celle-ci doit impérativement respecter une distance d'1 m. minimum, interdiction de s'approcher de l'écran de l'opérateur ou de rester au-dessus de lui : mode opératoire à déterminer (ouverture d'un autre poste avec communication entre les deux, demander au client de patienter le temps de résoudre la problématique nécessitant la présence de deux personnes...)

→ **Appliquez les gestes barrières et distances lors des moments de pause et de convivialité**

→ **Installations sanitaires / salle de pause restauration :**

- fournissez des bouteilles d'eau individuelles
 - multipliez les temps de pause (pour permettre le nettoyage des mains) et prévoyez une rotation
 - organisez la prise des repas en horaire décalé et avec respect des 1 m. minimum à table ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises - suffisant avec marquage au sol de l'emplacement de la chaise. Évitez les chaises à roulettes
- Nettoyez la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause)



3. VÉRIFIER

- Suivi du plan de nettoyage/désinfection
- S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables (gel, lingettes, savons, gants, masques, sacs-poubelle...)
- Évacuer les déchets régulièrement
- Vérifier le nettoyage régulier des sanitaires au moins deux fois par jour, et en permanence s'assurer de la présence de savon et moyens de séchage

