



Centre d'appels : 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 la règle** pour toutes les activités qui le permettent. Les salariés qui peuvent effectuer la totalité de leurs missions par télétravail doivent le faire. En cas de risque d'isolement, les salariés qui le souhaitent peuvent être autorisés par leur employeur à exercer en présentiel un jour par semaine. Le travail de ceux, dont seulement une partie des tâches est télétravaillable, doit être réorganisé de façon à limiter leurs déplacements en entreprise. De même, les réunions par audio ou visioconférence doivent remplacer celles en présentiel ;
- Les moments de convivialité en présentiel sont suspendus ;
- 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				
Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique	Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir	Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter	Éviter de se toucher le visage	Respecter une distance d'au moins deux mètres avec les autres
Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades	Portez 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 (6 maximum)	Aérer les pièces le plus souvent possible, au minimum quelques minutes toutes les heures	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 dépistage** et 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

- Pour les postes ou les tâches non télétravaillables, mettez en place une organisation permettant la distanciation et le respect de la jauge définie dans le protocole national en entreprise.
- Pour les tâches non télétravaillables réalisées en open spaces :
 - revoyez les plannings pour limiter le nombre d'opérateurs en présentiel ;
 - placez les opérateurs en quinconce à un mètre avec le port du masque obligatoire 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.
- Mettez en place des horaires décalés afin de limiter les flux de personnes dans les vestiaires, et à l'entrée et la sortie de l'établissement.
- 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 contaminés (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).
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels. À défaut, 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. Désinfectez le poste et le matériel de travail après chaque fin de poste.
- Équipez les locaux en poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant.
- 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'un mètre 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 ne 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 hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle...



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 porter un masque, respecter une distance d'un mètre 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.**
- **Suspendez les moments de convivialité.**
- **Veillez au port systématique du masque** (masque grand public à 90% de filtration (catégorie 1) ou chirurgical) dans l'open space en complément des séparations physiques entre chaque poste de travail.
- **Aérez** les salles et l'open space le plus souvent possible.

→ Installations sanitaires / salle de pause restauration :

- rappelez par affichage à l'entrée l'ensemble des gestes barrières à respecter ainsi que l'obligation de garder son masque et la jauge maximale de la salle ;
- fournissez des bouteilles d'eau individuelles ;
- organisez les temps de pause pour éviter les concentrations d'employés ;
- organisez la prise des repas en horaire décalé ;
- s'installez en quinconce à table de façon à ne pas être en face-à-face ;
- déjeuner seul ou en groupe réduit, venant ensemble ou ayant réservé ensemble, afin de limiter le nombre de contacts ;
- respectez le plan de l'organisation de l'espace en ne déplaçant ni les chaises, ni les tables.

→ 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.
- Vérifier les installations d'aération et d'assainissement des locaux.



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.