
COVID-19

GUIDE DES BONNES PRATIQUES SANITAIRES DANS LES CENTRES DE CONTACT

19 MARS 2020



La Relation Client à distance Externalisée mobilisée pour accompagner la gestion de la crise sanitaire

Le Gouvernement a édicté des mesures de restriction claires devant être strictement respectées qui ont démontré leur efficacité sur l'endiguement de la pandémie, mais permettant néanmoins la poursuite de l'activité économique.

La Filière de la Relation Client à distance Externalisée accompagne par son essence même, notamment les mesures de distanciation sociales tout en préservant les relations de service et d'assistance nécessaires à l'économie, notamment en contribuant à la poursuite de l'activité des secteurs essentiels pour la Nation : Santé, Energie, Telecom, Assurance, Etablissements financiers et bancaires...

La sécurité et le bien-être de nos salariés sont prioritaires, et nous mettons à disposition des Professionnels du secteur un guide recensant les bonnes pratiques sectorielles à appliquer que nous actualisons dès que nécessaire.

Rappel des consignes des Pouvoirs Publics (Source : Ministère du Travail)

Les gestes barrières et les règles de distanciation pour les emplois non éligibles au télétravail doivent impérativement être respectés.



Les entreprises sont invitées à repenser leurs organisations pour :

- ▶ Limiter au strict nécessaire les réunions
- ▶ Limiter les regroupements de salariés dans des espaces réduits.
- ▶ Les déplacements non indispensables doivent être annulés ou reportés.
- ▶ L'organisation du travail doit être au maximum adaptée.

Communication

- Rappel des mesures barrières, notamment :
 - lavage des mains prolongé et régulier,
 - distance 1m entre les personnes dans l'entreprise,
 - éternuer dans son coude,
 - se moucher avec un papier à usage unique,
 - pas de salutation de contact (bise ou poignée de main)
- Communication par tous moyens des gestes barrière et des mesures sanitaires prises : Mails dédiés, Affichage, Brief d'équipe ...
- Questionnaire à l'entrée pour les personnes extérieures au site (zone à risque notamment), stricte limitation des visites sites
- Point avec les représentants du personnel aussi souvent que nécessaire
- Point d'équipe journalier
- Mise en place d'une cellule de crise

Distanciation physique

- A minima des positions espacées d'1 mètre, ou division par 2 du nombre habituel de salariés présents sur chaque plateau avec 1 position sur 2 occupées
- Ouverture de l'ensemble des locaux pour les prises de pauses (parking, salle de pause, salle de réunion...) afin de limiter au maximum les rassemblements dans une seule pièce
- Attribution de postes fixes nominatifs
- Un matériel pour Un collaborateur jusqu'à la fin de la pandémie
- Possibilité de prendre sa pause déjeuner sur son poste de travail
- Les restaurants d'entreprise doivent être aménagés pour laisser 1 mètre de distance entre les personnes à table
- Les horaires doivent être aménagés pour éviter de croiser
- Salarié dédié pour faire respecter les mesures barrière notamment en salle de pause/restauration
- Une personne par ascenseur

Hygiène

Il est rappelé que la transmission du virus se fait par un « **contact étroit** » avec une personne déjà contaminée, notamment par l'émission de gouttelettes infectieuses lors d'éternuements ou de toux qui pénètrent dans les voies respiratoires.

- Mise à disposition de solutions hydroalcoolique/lingettes, en cas de rupture de stock) accès à un point eau avec savon
- Temps de pause supplémentaires pour permettre un lavage de mains plus régulièrement, d'autant avec la pénurie des gels hydroalcooliques
- Ouverture de l'ensemble des portes pour éviter les contacts avec les mécanismes d'ouverture
- Remplacement des essuies mains tissus par des essuies mains papier
- Prestations de nettoyage supplémentaires et renforcées, notamment sur les surfaces collectives (rampe d'escalier, salle de pause, sanitaire...)
- L'équipement des personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces avec port d'une blouse à usage unique et gants de ménage.

Conditions de Travail

- Application des mesures de retrait pour les personnes bénéficiant d'une RQTH ou listées en personnes fragiles (enceinte ou ALD)
- Mise en place télétravail dès que possible, y compris en poste de production
- Réunions fortement limitées en nombre d'individus et respectant les distances d'1 mètre entre chaque individu
- A l'écoute des recommandations de la Médecine du Travail

Si cas suspect ou avéré

Il y a lieu dès lors de distinguer deux situations :

- lorsque les contacts sont brefs, les mesures « barrières », disponibles et actualisées permettent de préserver la santé des collaborateurs.
- lorsque les contacts sont prolongés et proches (discussion de plus de 15 mn sans mesures de protection), il y a lieu de compléter les mesures barrières par exemple par l'installation d'une zone de courtoisie d'un mètre, par le nettoyage des surfaces avec un produit approprié, ainsi que par le lavage des mains.

Autorisation de déplacement

- Concernant "les déplacements entre le domicile et le lieu de travail", l'employeur doit compléter une attestation employeur affirmant l'**absolue nécessité** pour la personne qui le détient de se déplacer pour aller travailler.

<https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Attestation-de-deplacement-derogatoire-et-justificatif-de-deplacement-professionnel>

- Un modèle spécifique pour les Représentants du personnel est mis à disposition, à leur demande.

Contacts :

Les représentants des services ressources humaines de chaque entreprise sont à la disposition des collaborateurs.

Numéros Utiles :

Le ministère des Solidarités et de la Santé a mis en place une plateforme téléphonique : le **0800 130 000** (appel gratuit depuis un poste fixe en France, 7 jours sur 7, 24h sur 24) permettant d'obtenir des informations sur le SARS-CoV-2 (Covid-19).

Le 15 - C'est le numéro spécifique aux **urgences médicales**. Il vous permet de vous mettre 24 heures sur 24 en relation avec un médecin du **SAMU**.