

---

# COVID-19

## GUIDE DES BONNES PRATIQUES SANITAIRES DANS LES CENTRES DE CONTACT

**27 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.**

Nous remercions les représentants des Organisations Syndicales de la Branche des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO et SUD) de nous avoir fait remonter de nouvelles pratiques à intégrer.

## 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 respectées.



- 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)
- Limitation stricte des visites sur sites
- Point avec les représentants du personnel aussi souvent que nécessaire
- Point d'équipe journalier
- Sensibilisation des managers au respect des règles
- Mise en place d'une cellule de crise
- Utilisation des ressources de communication numériques (Chat, Video conférence) et digitalisation des procédures pour toutes formations, tout recrutement, toutes réunions – y compris avec les I.R.P.

---

## **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
- Salle de convivialité : réduction du nombre de tables et chaises, espacement de ce mobilier, rotation d'utilisation de ces espaces et limitation du nombre de personnes présentes concomitamment en fonction de la superficie
- Planification des pauses afin de permettre un étalement dans les salles
- 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
- Matérialisation au sol des distances à respecter dans tous les endroits à fort passage (entrées, couloirs)
- Mise en place d'un système giratoire pour ne pas se croiser entre les entrants et les sortants d'un lieu ou Circulation en sens unique dès l'entrée du bâtiment et sur les plateaux de production avec marquage au sol afin d'éviter que le personnel se croise
- Débrief par téléphone pour limiter les contacts

---

## 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, si possible
- 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
- Ne mettre que des poubelles ouvertes ou avec marche pied dans les réfectoires, sur les plateaux de production...

## 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
- Priorisation des personnes fragiles non en arrêt de travail ou arrêt maladie pour le télétravail
- En cas de télétravail : désinfection du matériel avant remise au salarié et remise du matériel dans un lieu isolé sans passage de préférence, à l'entrée du site à l'extérieur
- Attribution de postes fixes nominatifs
- Un matériel pour Un collaborateur jusqu'à la fin de la pandémie
- 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

---

## 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.

## 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.

---

### **Contacts :**

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

**Le Fond de Haut Degré de Solidarité de la Branche :** [www.hds-prestatairesdeservices.fr](http://www.hds-prestatairesdeservices.fr)  
Pour découvrir vos services de solidarité mis à disposition des salariés de la Branche des Prestataires de service du secteur tertiaire, notamment une ligne téléphonique de soutien psychologique, des aides financières à destination des salariés et des accompagnements à la prévention pour les entreprises.

### **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**.