



VOUS TRAVAILLEZ DANS LE SECTEUR DES **banques**

Conseiller clientèle et personnel d'accueil

QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

Quand vous êtes touchés par un postillon ou une gouttelette contaminée :

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.

3 PHASES ESSENTIELLES DANS TOUTE ACTION

1 PRÉPARER

> **Privilégiez systématiquement le télétravail lorsque l'activité le permet et les moyens disponibles.**

> **Pour les activités ne pouvant être télétravaillées, limitez la présence sur le lieu de travail des conseillers.**

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.**

> **Ajustez les plages horaires en tenant compte des absences du personnel et des contraintes de continuité de service.**

> Définissez et affichez à l'entrée de l'agence les dispositions d'accueil des clients avec toutes les informations utiles:

- rappel des consignes,
- rappel de l'existence de services de banque à distance,
- organisation du service,
- modalités d'entrée limitant le nombre de clients en agence,
- organisation des files d'attente...

> Matérialisez différentes zones afin de respecter la distance d'1 mètre de distanciation physique entre les clients et entre les clients et les conseillers (zone d'attente accueil et lors des rendez-vous avec les conseillers).

> Équipez l'accueil d'un écran transparent de type plexiglas ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente permettant de respecter les règles de distanciation sociale.

> Privilégiez les dépôts de chèques et d'espèces via les automates afin de ne pas les manipuler.

> Accompagnez le client à distance si possible.

> 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 avec un nettoyage fréquent des mains et un respect des consignes d'hygiène comme 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 ; nettoyez a minima en début et fin de poste pour chaque opérateur, y compris dans les bureaux individuels.

> Privilégiez l'utilisation d'un stylo personnel par le client lors de la signature de documents.

> Nettoyez les stylets et tablettes numériques entre chaque client.

> Nettoyez le téléphone partagé avant et après chaque prise de poste.

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 cela n'est pas possible, prenez les précautions suivantes:

- organisez la circulation pour favoriser la séparation physique des clients d'1 mètre de distance minimum
- 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 nettoyez entre chaque client.

Relation avec les prestataires: maintenance informatique, convoyeurs de fonds, etc.

- Définissez un protocole d'accueil des prestataires
- Informez en amont les prestataires des règles de sécurité mises en place par l'agence: personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de désinfection...
- Organisez l'intervention de manière à respecter la règle de distance de 1 mètre.

> Établissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi:

- des surfaces et équipements de travail
- des poignées de portes et boutons
- des matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains)
- des équipements de travail commun et collectif (machines à café, photocopieurs...).

2 RÉALISER



- > Guidez le client dans la dépose de documents afin d'en limiter la manipulation ; et les faire déposer sur le comptoir pour proscrire la remise de main à main.
- > Nettoyez régulièrement le comptoir, le matériel informatique, les boîtiers de carte bleue, les bornes...
- > Nettoyez les sièges et accoudoirs entre chaque client.
- > Lavez-vous les mains très régulièrement avec du savon ou du gel hydroalcoolique.
- > 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.
- > Installations sanitaires/salle de pause-restauration:
 - organisez la prise des repas en horaire décalé et avec respect d'1 m minimum à table
 - définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant, avec marquage au sol de l'emplacement des chaises
 - nettoyez la salle de pause et les surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause.
- > Nettoyez régulièrement les rampes d'escalier, les poignées de porte, les boutons d'ascenseur, les poignées de fenêtre...



3 VÉRIFIER

- > **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent à l'accueil des consommables permettant de respecter les consignes d'hygiène:** gels hydroalcooliques pour les mains, lingettes désinfectantes, sacs poubelles, savon, essuie-mains à usage unique, etc.
- > **Vérifiez le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service** (machines à café, imprimantes, photocopieurs...) et disposez des affiches rappelant l'obligation de se laver les mains avant leur utilisation.
- > Procédez à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée, tout en respectant la distanciation entre les individus, pour adapter l'organisation du travail et les mesures initialement prévues.
- > Prenez des nouvelles de l'état de santé (éventuels symptômes, ressenti psychologique, appréhension, incompréhension...) de vos collaborateurs régulièrement.

Attention: Un risque peut en cacher un autre !

Assurez-vous que l'attention portée au risque d'infection ne conduit pas à occulter ou réduire l'attention portée aux risques propres aux activités de l'entreprise (troubles musculo-squelettiques, chutes, etc.).

Les préconisations de la présente fiche sont susceptibles d'être complétées ou ajustées en fonction de l'évolution des connaissances.

Consultez régulièrement le site

www.service-public.pf/trav pour leur actualisation.

