



VOUS EXERCEZ EN TANT QUE **opérateur** en centre d'appels

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

- 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 contaminés (en contact avec les mains), des équipements de travail communs, 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 par tout autre moyen la distance d'un mètre minimum ; ne laissez qu'un siège au poste de travail.
- 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:

- 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 de la distance d'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 des chaises. 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 hydro alcoolique, lingettes désinfectantes, savons, sacs-poubelle, essuie-mains à usage unique...).
- **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.
- **Procédez à des retours et partages d'expériences** des aléas de la journée pour adapter les procédures et 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.

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.