

Prévention de la COVID-19

CONSEILLER CLIENTÈLE ET PERSONNEL D'ACCUEIL (BANQUES...)



PRÉVENIR

1. Organisation générale

- **Privilégier systématiquement le télétravail** lorsque l'activité le permet et si les moyens sont disponibles
- **Pour les activités ne pouvant être télétravaillées, limiter la présence sur le lieu de travail des conseillers** en leur permettant de ne pas se rendre sur leur lieu de travail lorsque cette présence n'est pas indispensable à la continuité du service à la clientèle
- **Limiter le nombre de clients** simultanés à 1 personne/6 m² personnel compris
- **Port du masque par les guichetiers**
- **Équiper les guichets d'écran de protection (type plexiglas)**
- **Établir un plan de nettoyage et de désinfection 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...)

Prévention de la COVID-19

CONSEILLER CLIENTÈLE ET PERSONNEL D'ACCUEIL (BANQUES...)

2. Accueil de la clientèle :

- **Inciter 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**
- **Recevoir 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**
- **Privilégier si nécessaire les cartes de paiement à usage unique (codes spécifiques pour DAB, retraits par SMS...)**
- **Ajuster les plages horaires en tenant compte des absences du personnel et des contraintes de continuité de service**

PRÉVENIR

Prévention de la COVID-19

CONSEILLER CLIENTÈLE ET PERSONNEL D'ACCUEIL (BANQUES...)



PRÉVENIR

- **Définir et afficher 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) ainsi que le nombre maximum de personnes simultanées pouvant être accueillies dans l'établissement
- **Matérialiser différentes zones afin de respecter la distance d'1 m 50** de distanciation sociale entre les clients et entre les clients et les conseillers (zone d'attente accueil et rendez-vous avec les conseillers)
- **Équiper l'accueil d'un écran de protection transparent** (largeur minimale de 1 m, hauteur de 2 m à partir du sol ou 1 m x 1 m à partir de la banque d'accueil), d'un film transparent ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente permettant de respecter les règles de distanciation sociale
- **Privilégier les dépôts de chèques et d'espèces via les automates** afin de ne pas les manipuler
- **Accompagner le client à distance** si possible

Prévention de la COVID-19



CONSEILLER CLIENTÈLE ET PERSONNEL D'ACCUEIL (BANQUES...)

PRÉVENIR

- **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 (port de gants jetables, nettoyage fréquent des mains, consignes de ne pas porter les mains au visage)
- **Mettre à disposition des produits hydro alcooliques pour le personnel et les clients, notamment à l'entrée**
- **Mettre à disposition des lingettes désinfectantes virucides** pour le nettoyage des téléphones, des stylos et du matériel informatique (a minima en début et fin de poste pour chaque opérateur – de même dans les bureaux individuels)
- **Privilégier l'utilisation d'un stylo personnel** par le client lors de la signature de documents. Le cas échéant, nettoyer les stylets et tablettes numériques entre chaque client
- **Nettoyer et désinfecter le téléphone partagé** avant et après chaque prise de poste
- **Port du masque par les clients**, à l'exception des enfants de moins de 5 ans.

Prévention de la COVID-19

CONSEILLER CLIENTÈLE ET PERSONNEL D'ACCUEIL (BANQUES...)

3. Chargé de clientèle – RDV clientèle :

- **Informer et accompagner les clients dans l'utilisation des services à distance** : automates, banque en ligne, applications mobiles, signature électronique des contrats...
- **Mettre à disposition des produits hydro alcooliques** pour le personnel et les clients
- Si et seulement si cela n'est pas possible, prendre les précautions suivantes :
 - **organiser la circulation pour favoriser la séparation physique des clients** (distance de 1 m 50)
 - **attribuer** dans la mesure du possible à chaque conseiller un **bureau dédié**
 - **ranger tous les papiers** sur le bureau pour limiter les contaminations par contact
 - **limiter l'échange de documents**
 - **nettoyer et désinfecter les stylos** entre chaque client
- Si un accès aux coffres est indispensable, s'assurer du cheminement du client de manière à respecter les consignes de distance de 1 m 50
- **Définir un protocole d'accueil des prestataires** (personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de désinfection...)

PRÉVENIR

Prévention de la COVID-19

CONSEILLER CLIENTÈLE ET PERSONNEL D'ACCUEIL (BANQUES...)



PRÉVENIR

- **Guider le client dans la dépose de documents** (à la bonne page, leur demander de tourner les pages), afin d'en limiter la manipulation : dépôt sur le comptoir, pas de remise de main à main
- **Nettoyer et désinfecter régulièrement** le comptoir, le matériel informatique, les boîtiers de carte bleue, les bornes...
- **Nettoyer et désinfecter régulièrement** les sièges et accoudoirs sur lesquels s'assoient les clients
- **Se laver les mains très régulièrement** avec du savon, complété par une **désinfection** avec des produits hydro alcooliques
- **Nettoyer et désinfecter l'écran de protection transparent** (des 2 côtés) au minimum après chaque changement de personnel d'accueil
- Si possible **laisser les portes d'accès aux bureaux ouvertes**

Prévention de la COVID-19

CONSEILLER CLIENTÈLE ET PERSONNEL D'ACCUEIL (BANQUES...)

4. Salle de pause restauration

- **Organiser la prise des repas en horaire décalé si nécessaire et avec respect des 1 m 50 minimum à table**
- **Nettoyer et désinfecter la salle de pause** (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause)

5. Installations sanitaires

- **Renforcer le plan de nettoyage et de désinfection des locaux et des matériels**
- **Procéder au nettoyage et à la désinfection** manuelle de toutes les surfaces et équipements des sanitaires. **Augmenter notamment les opérations de désinfection des points contacts**
- En cas de souffleurs avec récupérateur d'eau, pulvériser régulièrement, à l'intérieur, un produit virucide ménager
- Placer une corbeille avec couvercle à pédale et l'équiper d'un sac poubelle à évacuer fermé et à changer quotidiennement
- Mettre à disposition du personnel du gel WC avec Javel pour le nettoyage régulier de la cuvette

PRÉVENIR