

Prévention de la COVID-19

CENTRE D'APPEL/ OPEN SPACE/ BUREAUX



PRÉVENIR

Port du masque, recouvrant la bouche et le nez, obligatoire pour toute personne:

- Dans les lieux clos ouverts au public,
- Dans tous les établissements recevant du public,
- Dans tous les bâtiments industriels et dans tous les bâtiments à usage de bureaux,

Sauf s'il s'agit d'un membre du personnel lorsqu'il se situe:

- Soit en poste individuel et n'accueille pas le public,
- Soit en poste équipé d'éléments de séparation des autres postes d'au moins 95 centimètres de hauteur à partir du plateau du bureau.

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...)

Cas particulier des open spaces :

- Revoir les plannings pour limiter le nombre d'opérateurs en présentiel
- Prévoir une séparation entre chaque poste de travail (paroi en plastique transparent par exemple) avec nettoyage et désinfection obligatoires en début et fin de poste. En cas de dispositif en marguerite, s'assurer de la hauteur des parois ou les surélever

Prévention de la COVID-19

CENTRE D'APPEL/ OPEN SPACE/ BUREAUX

PRÉVENIR

- **Si partage d'un poste de travail, prévoir un film de protection sur le clavier** (ordinateur et téléphone notamment) mis en place par le salarié après nettoyage et désinfection de son poste de travail, casque individuel et housses de protection du micro et oreillettes
- **Limiter les documents en papier nécessaires** et les plastifier pour qu'ils soient nettoyables
- **Matérialiser** par marquage au sol ou tout autre moyen la distance d'1m50 minimum ; ne laisser qu'un siège au poste de travail
- Si possible, **laisser les portes ouvertes**
- **Établir** au besoin, des règles de circulation pour **éviter que les personnes se croisent**
- **Mettre en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des **produits hydro alcooliques, lingettes, savon, essuie-tout, sacs poubelle...**
- 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'1m50 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...)
- **Appliquer les gestes barrières et distances** lors des moments de pause et de convivialité

Prévention de la COVID-19

CENTRE D'APPEL/ OPEN SPACE/ BUREAUX

PRÉVENIR

Salle de pause restauration

- **Organiser la prise des repas en horaire décalé si nécessaire et avec respect des 1m50 minimum à table**
- **Nettoyer et désinfecter la salle de pause** (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause)

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 régulièrement
- Mettre à disposition du personnel du gel WC avec Javel pour le nettoyage régulier de la cuvette