



## Barrières physiques :

éviter/limiter le contact physique direct, se protéger des projections de gouttelettes ou particules

- Faire respecter par vos salariés les **mesures contre le Covid-19** mises en place dans l'entreprise, conformément aux directives nationales
- Mettre en place des **écrans entre les postes de travail** (hauteur min : 80 cm au-dessus des bureaux)



## Barrières hygiéniques :

se protéger et limiter la propagation

- Mettre à disposition des salariés du **gel hydro-alcoolique** à l'entrée et à la sortie des locaux de travail et aux postes de travail (à compléter avec une crème hydratante)
- **Nettoyer en début et en fin de poste** le téléphone, le clavier, le bureau ainsi que les casques et microphones avec un produit adapté pour détruire le virus. Si les casques sont équipés de micros recouverts d'une protection en mousse, envelopper la mousse d'une feutrine de protection et remplacer-la régulièrement, au moins lors de la prise de poste
- **Nettoyer plusieurs fois par jour** les poignées de porte, les interrupteurs, les chaises et les fauteuils communs des locaux de l'entreprise, les équipements de restauration collective (évier, frigo, four) et les toilettes à la Javel car il s'agit d'un vecteur de transmission très important
- **Rappeler les gestes barrières** à vos salariés et afficher des consignes générales d'hygiène :



Se laver très régulièrement les mains



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter



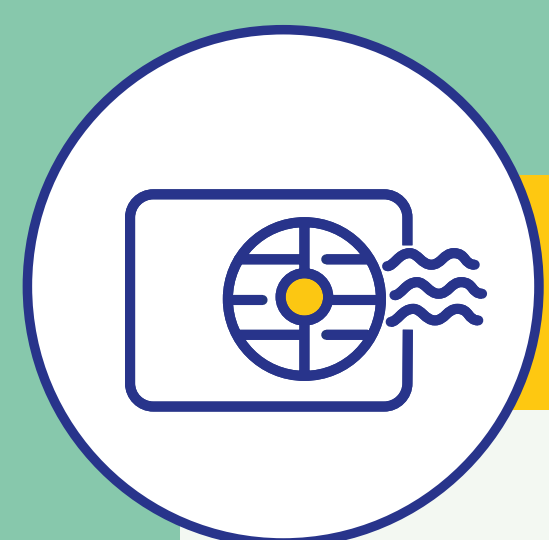
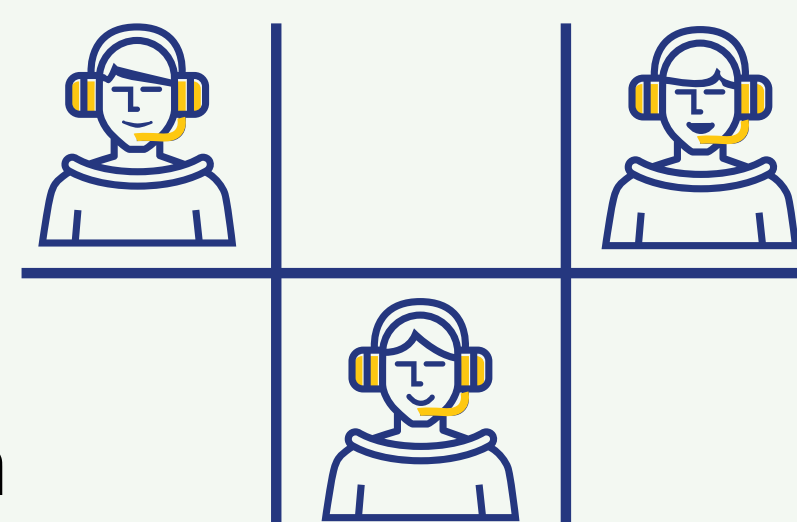
Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades



## Barrières organisationnelles :

limiter les risques de contamination

- Rappeler à vos salariés les **premiers symptômes du Covid-19** : syndrome viral, respiratoire, toux sèche, rhinite, céphalée, asthénie, diarrhée, perte de goût et/ou d'odorat. En cas de présence d'un de ces symptômes, leur demander de porter un **masque chirurgical**
- Mettre en place le **télétravail** autant que possible
- **Éviter le croisement des salariés** lors de la prise de poste et la fin de poste
- Demander aux salariés de respecter une **distance minimale de 1m** entre eux
- Supprimer toute réunion, autoriser uniquement les **téléconférences ou vidéoconférences**. Constituer des équipes de salariés ayant des plannings de travail identiques afin de limiter le nombre de salariés fréquentés
- Attribuer un casque/combinaison à chaque salarié et lui fournir une **place attitrée pour la durée de l'épidémie**. Dans la mesure du possible, cette place doit être occupée par un seul salarié. Si cette place est amenée à être occupée par plusieurs salariés, il s'agira d'en informer le personnel et de veiller particulièrement aux règles de nettoyage avant et après utilisation
- Limiter le **taux d'occupation du plateau** d'appel
- Veiller à répartir les salariés de façon à les maintenir le plus éloigné possible. En aucun cas **l'occupation ne devra dépasser un poste sur deux** de façon à ne pas avoir de salariés directement côte à côte ou face à face
- **Organiser les postes de travail, les espaces de repas et les pauses** de manière à éviter les contacts entre salariés et à maintenir les mesures d'éloignement suffisantes
- Mettre en place des **alternatives à la restauration collective**
- **Limiter l'accès** aux espaces de convivialité et autres lieux de pauses collectives

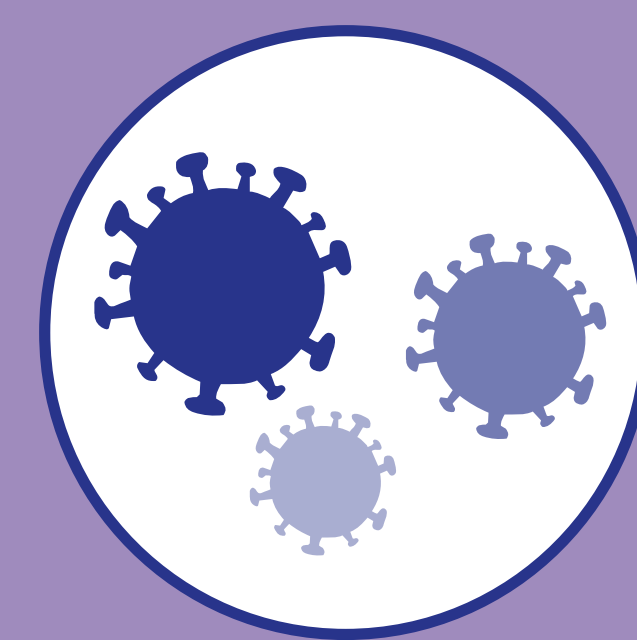


## Ventilation des locaux

- Maintenir les installations de ventilation existantes en fonctionnement. Arrêter tous les dispositifs de recyclage d'air et passer la **ventilation en tout air neuf**. En l'absence de ventilation mécanisée, **aérer régulièrement pendant quelques minutes le local** par l'ouverture des fenêtres, de préférence en l'absence du personnel



## Fiche téléopérateur



COVID-19

## MESURES DE PRÉVENTION DANS LES CENTRES D'APPELS

