



MINISTÈRE DU TRAVAIL

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

SERVICE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Assurance (agence générale, courtage, assistance, sociétés d'assurances) : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés :

- 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.

À PROPOS

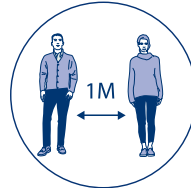
Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du [protocole national de déconfinement](#) pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4 m²**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et de la sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage à usage unique.
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt.
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable.
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins un mètre.
- **Aérer toutes les trois heures** pendant quinze minutes les pièces fermées.
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du FIPHFP existent, et ont été adaptés au contexte du **COVID-19**. Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : www.agefiph.fr
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique « COVID-19 – Travail des personnes en situation de handicap »** disponible sur travail-emploi.gouv.fr



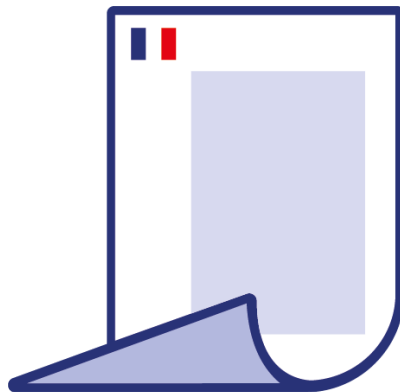
1. PRÉPARER

Information des salariés et des représentants du personnel :

- Informez les salariés et leurs représentants de toutes les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire : consignes de sécurité à l'arrivée, repas à prévoir, relations avec les collègues, plannings de rotation destinés à limiter le nombre de salariés sur un même site...
- Si le salarié présente des symptômes celui-ci ne doit pas se présenter à son poste de travail. Conseillez-lui de prendre l'avis d'un médecin et de rester confiné.

Préparation des locaux avant l'accueil des salariés et du public :

- Affichez les gestes barrières dans un maximum de pièces et lieux de circulation comme les parkings, couloirs et ascenseurs.
- Pour les lieux accueillant du public (agences), l'affichage des nouvelles modalités d'accueil des clients doit être suffisamment visible pour les salariés comme pour les clients.
- En cas de retour d'un salarié dans les locaux de l'entreprise avec l'équipement informatique professionnel mis à sa disposition pendant la période de confinement, procédez à un nettoyage approfondi selon les recommandations du fabricant.



- Dans les lieux accueillant du public (agences notamment), matérialisez au sol des mesures de distanciation physique d'au moins un mètre entre les clients et entre les clients et les salariés.
- Laissez les portes intérieures ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées.

Organisation du travail :

- Le travail à distance (« télétravail ») est à privilégier pendant le confinement et pendant la période de déconfinement, lorsque l'activité le permet.
- En lien avec les représentants du personnel, envisagez une nouvelle organisation du travail pour gérer les flux de circulation et le nombre maximum de personnes présentes (salariés et publics) en fonction de la surface résiduelle, de la jauge de 4 m² par personne et de la configuration des lieux : nouvelles plages horaires, souplesse dans l'organisation du travail, rotation entre les salariés qui travaillent dans l'entreprise et ceux qui télétravaillent, horaires décalés, nouveaux plannings pour limiter le nombre de salariés en présentiel...
- Portez une attention particulière aux moyens de transport utilisés par les salariés : aménagez en particulier les horaires de travail afin d'éviter les heures de pointe dans les transports en commun.
- Actualisez le document unique des risques professionnels de l'entreprise et vérifiez régulièrement l'adaptation des actions de prévention qui y sont inscrites pour tenir compte des changements de circonstances liés au COVID-19.
- Pour l'utilisation d'équipements collectifs (imprimante, photocopieuse, machine à café...), affichez un document à proximité rappelant l'obligation de se laver les mains avant et après chaque utilisation et de nettoyer les zones de contact (boutons...).
- Définissez un protocole d'accueil de tous les prestataires et informez-les en amont des règles de sécurité mises en place par l'entreprise (personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de nettoyage...).



1. PRÉPARER

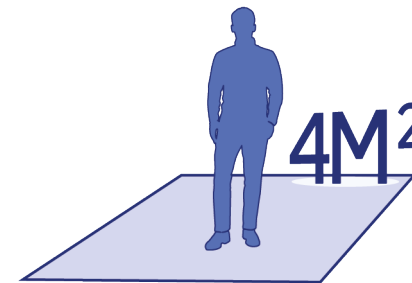
Nettoyage et précautions sanitaires :

- Établissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : surfaces (en particulier poignées de portes et boutons), matériels et équipements. Portez une attention particulière aux sanitaires.
- Mettez à disposition du gel nettoyant liquide ou à défaut du gel hydro-alcoolique ou des lingettes et faites porter des masques en fonction de l'évaluation des risques, notamment si la distanciation physique d'au moins un mètre ne peut être respectée.
- Suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau et privilégiez les gourdes ou bouteilles individuelles.
- Rangez les sacs et affaires personnelles dans un emplacement fermé (tiroir, vestiaire).
- Limitez les documents papier en circulation. Si possible, plastifiez certains documents afin de pouvoir les nettoyer.



Aménagez le travail en fonction des sites et des fonctions de chaque salarié :

- **Dans tous les cas**, organisez l'espace et la circulation des personnes afin de respecter les règles de distanciation physique (au moins un mètre et la jauge de 4 m² par personne) et, dans la mesure du possible, privilégiez le travail à distance.



En bureau

- **En open space :**
 - laissez un poste de travail libre entre chaque collaborateur ou, à défaut, prévoyez une distanciation d'au moins un mètre entre chaque poste ;
 - agencez les postes en quinconce ;
 - dans la mesure du possible, prévoyez une séparation entre chaque poste (paroi en plastique par exemple) régulièrement nettoyée ;
 - Prévoyez un film de protection sur les claviers (ordinateur et téléphone notamment) que le salarié mettra en place après le nettoyage de son poste de travail, des casques individuels et des housses de protection du micro et oreillettes pour chaque salarié.



1. PRÉPARER

→ En flex office :

- dans la mesure du possible, attribuez un poste par personne ;
- la circulation des salariés doit être limitée et organisée ;
- ne partagez pas les équipements (claviers, souris et téléphones...).

→ Salariés itinérants ou ayant des rendez-vous extérieurs à l'entreprise :

- privilégiez les rendez-vous et réunions à distance ;
- privilégiez les déplacements en véhicule individuel en évitant le co-voiturage ;
- planifiez les rendez-vous et réunions sur place et assurez-vous que les conditions de sécurité sanitaires sont réunies ;
- informez le client, en amont du rendez-vous, des modalités de l'entretien. Assurez-vous que les clients ou interlocuteurs disposent de gel hydroalcoolique et au besoin d'un masque ; une attention particulière doit être portée aux personnes vulnérables du fait de leur âge ou de leur condition de santé ;
- demandez à l'interlocuteur (client, prospect) si lui ou quelqu'un de son entourage a des symptômes ; en cas de réponse positive, reportez le rendez-vous ;
- prévoyez des équipements spécifiques (gel hydroalcoolique, essuie-main, masque...) pour appliquer les mesures sanitaires y compris dans les véhicules individuels.

Accueil de la clientèle

→ Réorganisez la relation avec la clientèle :

- si la configuration de l'entreprise le permet, équipez les postes de travail en contact avec les clients d'une paroi en plastique ou d'un comptoir permettant un éloignement physique d'au moins un mètre ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente. À défaut, équipez les salariés de masques ;
- prévoyez une boîte dédiée au dépôt des documents administratifs par les clients ;

- **Informez les clients**, par tout moyen, des différentes mesures de protection mises en œuvre et, plus généralement, sur la nécessité de respecter les gestes barrières :
 - sur le site internet, par courriel, SMS...

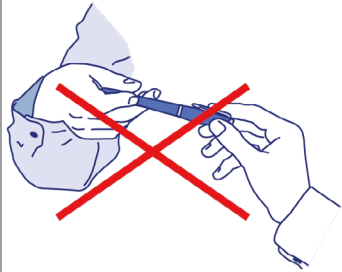
→ Recevoir les clients

- fixez un nombre maximum de clients présents simultanément dans l'entreprise, afin que les règles de distanciation physique puissent être respectées (au moins un mètre et la jauge de 4 m² par personne) ;
- évitez toute attente dans l'entreprise ; privilégiez la prise de rendez-vous et organisez les files d'attente à l'extérieur de l'agence ou des locaux en veillant toutefois à ne pas créer de concentration sur la voie publique ;
- incitez les clients à formuler leurs demandes par téléphone ou courriel afin de limiter les visites dans l'entreprise ;
- invitez les visiteurs à s'équiper d'un masque de protection, à veiller à conserver une distance physique d'au moins un mètre et à utiliser leur propre stylo ;
- sensibilisez les salariés au risque d'incivilités consécutif aux nouvelles modalités d'accueil.

Organisez la prise des repas en toute sécurité :

- Organisez les repas en horaires décalés et prévoyez la disposition des tables afin qu'une séparation d'au moins un mètre entre les convives soit respectée. Pour ce faire :
 - définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant ;
 - marquez au sol l'emplacement des chaises et des tables (éviter les chaises à roulettes).
- Limitez l'usage des équipements collectifs installés en salle de pause (machine à café, frigidaire, micro-ondes...) ; à défaut, installez du gel hydroalcoolique.
- Nettoyez les surfaces ou équipements de la salle de pause en contact avec les mains (tables, chaises, machine à café, micro-ondes...) après chaque pause.

2. RÉALISER



- Pour le travail à distance (télétravail), conservez un lien social, même virtuel, entre les salariés ou au sein d'une même équipe ainsi qu'entre les salariés et leur employeur ou manager. Les encadrants doivent veiller à la charge de travail des salariés, à leur santé y compris psychologique et s'attacher au collectif de travail.
 - Les mesures sanitaires en place doivent être scrupuleusement appliquées.
 - L'organisation du travail doit être régulièrement étudiée et adaptée, notamment en fonction de l'évolution des recommandations des autorités publiques.
- Vis-à-vis de la clientèle :
 - invitez les clients à respecter scrupuleusement la distanciation physique d'au moins un mètre et les gestes barrières ;
 - invitez les clients à ne poser aucun effet personnel sur les bureaux ;
 - invitez les clients à utiliser leur propre stylo ou avoir recours à la signature électronique si cela est possible ;
 - limitez les échanges de documents, supprimez idéalement les échanges directs de main à main.



3. VÉRIFIER

- Assurez-vous du strict respect des consignes sanitaires et de sécurité, en particulier, de l'approvisionnement permanent des consommables utilisés (gel nettoyant liquide, gel hydroalcoolique, lingettes, masques, sacs poubelles etc.).
- Vérifiez le nettoyage quotidien des locaux et équipements collectifs :
 - nettoyez la paroi en plastique quand elle existe (des deux côtés) au minimum une fois par jour et à chaque changement de salarié si les bureaux sont partagés ;
 - si l'utilisation des équipements collectifs est maintenue, vérifiez le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service (machines à café, imprimantes etc.) ;
- nettoyez régulièrement les rampes d'escaliers, poignées de porte, boutons d'ascenseur, et tout équipement collectif situé dans les zones de parking, s'ils existent ;
- si la configuration des locaux le permet, fermez les ascenseurs ou limitez-en l'usage à un nombre restreint de personnes permettant de respecter les mesures de distanciation physique ;
- vérifiez le nettoyage régulier des sanitaires et, tout au long de la journée, de la présence de gel nettoyant liquide et de moyens de séchage « jetable » de type papier.
- Prévoyez des échanges réguliers et des partages d'expérience entre les salariés et leur manager et les institutions représentatives du personnel sur les aléas ou dysfonctionnements éventuels en vue d'adapter les procédures et mesures initialement prévues.