MINISTÈRE
DU TRAVAIL
Liberté
Égalité
Fraternité

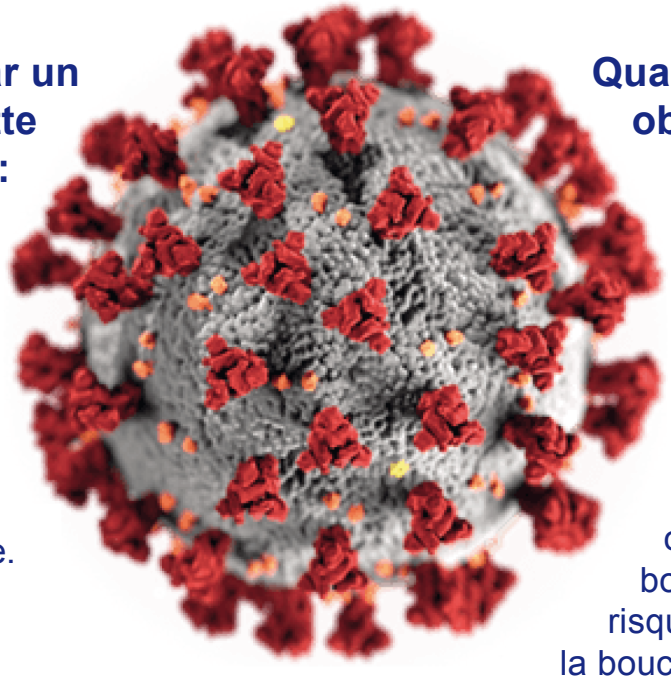
OPÉRATEUR EN CENTRE D'APPEL:
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19 !

Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

Quand vous êtes touché 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.

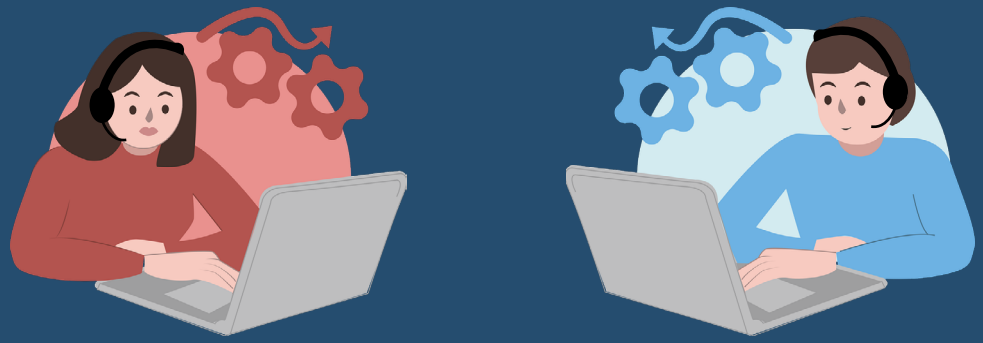
Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

Les conseils de la présente fiche sont susceptibles d'être complétés ou ajustés en fonction de l'évolution des connaissances. Consultez régulièrement le site travail-emploi.gouv.fr pour leur actualisation.

Trois phases essentielles dans toute action :

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 contaminées (en contact avec les mains), équipements de travail commun, 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



Trois phases essentielles dans toute action :

Préparer :

- **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 tout autre moyen la distance d'un mètre minimum ; ne laissez qu'un siège au poste de travail
- Supprimez les fontaines à eau
- 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 hydroalcoolique, 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

Trois phases essentielles dans toute action :

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 :**
  - Fournissez des bouteilles d'eau individuelles
  - 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 des 1 m. minimum à table ; définirssez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises - suffisant avec marquage au sol de l'emplacement de la chaise. Évitez les chaises à roulettes
  - Nettoyez la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause)



Vérifier :

- **Suivi du plan de nettoyage/désinfection**

- **S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables** (gel, lingettes, savons, gants, masques, sacs-poubelle…)

- **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