



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICE :
KIT DE LUTTE CONTRE LA COVID-19



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

CORONAVIRUS

Quels sont les risques de transmission ?

- **Quand vous êtes touchés par les postillons ou gouttelettes d'une personne contaminée** qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre.
- **Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage.** Le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et objets.
- **Quand vous respirez un air contaminé,** en particulier dans les espaces clos et mal aérés.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise, disponible sur travail-emploi.fr, pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit conduire :

- à éviter les risques d'exposition au virus ;
- à évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- à identifier les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail est la règle** pour toutes les activités qui le permettent. Les salariés qui peuvent effectuer la totalité de leurs missions par télétravail doivent le faire. Le travail de ceux, dont seulement une partie des tâches du poste est télétravaillable, doit être réorganisé de façon à limiter leurs déplacements en entreprise. De même, les réunions par audio ou visioconférence doivent remplacer celles en présentiel.
- Les moments de convivialité en présentiel sont suspendus ;
- Lorsque la présence en entreprise est nécessaire, **l'étalement des horaires** doit permettre d'éviter les pics d'affluence et de faciliter la distanciation dans les transports en commun, à l'entrée et la sortie de l'entreprise, dans les ascenseurs, les couloirs, les vestiaires, lors des pauses ou du déjeuner...
- **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace et de respecter la jauge de référence ;
- **Le respect des gestes barrières et des mesures d'hygiène** diffusés par le ministère de la Santé doit régulièrement être rappelé. Les locaux doivent être équipés de savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, de produits de désinfection (pour les tables, outils, matériels communs...) et poubelles spécifiques.



- **Éviter autant que possible de partager les outils et équipements.** À défaut, diminuer les cadences de travail et prévoir des temps dédiés pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels communs ;
- **Assurez-vous de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation** afin d'apporter l'air neuf adéquat. Organiser l'aération des espaces de travail et d'accueil du public aussi souvent que possible. Au besoin, l'installation d'un détecteur de CO2 avec un seuil de 800 ppm permet d'alerter les occupants de la nécessité de ventiler le local.
- **Un référent Covid doit être désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son entreprise.
- **Les cas contact et personnes symptomatiques doivent être isolés** sans délais. Les autorités sanitaires doivent être prévenues afin de faciliter le contact tracing.



PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES

 Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique	 Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir	 Se mouchoir dans un mouchoir à usage unique puis le jeter	 Éviter de se toucher le visage	 Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres
 Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades	 Porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée et dans tous les lieux où cela est obligatoire	 Limiter au maximum ses contacts sociaux (6 maximum)	 Aérer les pièces 10 minutes, 3 fois par jour	 Utiliser les outils numériques (TousAntiCovid)

Les bons réflexes

- **Porter le masque (fourni par l'employeur) dans tous les lieux collectifs clos.** Les masques doivent couvrir à la fois le nez, la bouche et le menton. Ils répondent aux spécifications de la norme Afnor S76-001. Changer le masque toutes les 4 heures et quand il est souillé ou mouillé.



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Il existe des exceptions au port obligatoire du masque pour :

- les salariés seuls dans un bureau ;
 - les salariés travaillant dans un atelier correctement ventilé ou aéré, où ils sont peu nombreux et éloignés et portent des visières ;
 - certains métiers très spécifiques. Consulter travail-emploi.gouv.fr
- **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 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.
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
- Ne pas serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - Distance physique d'au moins un mètre ;
- **Nettoyer/désinfecter régulièrement les objets** manipulés et les surfaces touchées ;
- **Télécharger l'application TousAntiCovid** qui permet d'être alerté ou d'alerter les autres en cas d'exposition à la Covid-19, tout en garantissant le respect de la vie privée ;
- **Participer et faciliter les campagnes de dépistage** et le contact tracing.
- **S'isoler si on est cas contact, personnes symptomatiques ou cas positif Covid** et informer son employeur, médecin du travail, médecin traitant afin de faciliter le contact tracing et d'éviter la propagation du virus.



#Tous
AntiCovid

Personnes en situation de handicap

- **S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles** et que les règles de distanciation physique et mesures de prévention 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.



- **Des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp** existent pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires. Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés. **Plus d'infos sur :** <https://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

Personnes à risque de forme grave de Covid

Les personnes de plus de 65 ans, atteintes de certaines pathologies (solidarites-sante.gouv.fr) ou au 3^e trimestre de leur grossesse, risquent de développer une forme grave de Covid-19 en cas de contamination. Dans ces situations, le télétravail doit être la norme si l'activité s'y prête.



Si le télétravail n'est pas possible pour toutes les activités, il faut :

- aménager les horaires de la personne concernée pour éviter le contact avec les collègues ;
- mettre à sa disposition un poste de travail isolé, nettoyé et désinfecté tous les jours et dans la mesure du possible, non partagé avec un autre salarié (sinon le désinfecter systématiquement avant sa prise de poste) ;
- qu'elle porte un masque à usage médical (fourni par l'employeur) et respecte strictement les gestes barrières ;
- porter un masque à usage médical (fourni par l'employeur) dans les transports en commun pour les déplacements domicile travail et professionnels.

Si ces conditions de protection ne sont pas remplies, le salarié doit être mis en activité partielle sur la base d'un certificat de son médecin. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, c'est au médecin du travail de se prononcer.



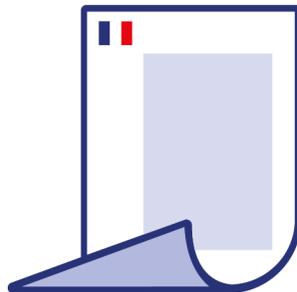
1. PRÉPARER

Information des salariés et des représentants du personnel :

- Mettez en place un dispositif de séparation entre les personnes (salariés, clients, prestataires), de type écrans transparents pour les postes de travail partagés ou en contact avec le public (accueil).
- 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 et le respect du port du masque 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. Ces modalités indiqueront notamment la jauge définie sur la base de la jauge de référence préconisée par le protocole national en entreprise.
- Si présence d'un ascenseur : limitez le nombre de personnes pour respecter la distance d'au moins un mètre et affichez clairement les



consignes sur les paliers. Imposez le port du masque même seul lors de l'usage de l'ascenseur.

- 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 :

- 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 référence préconisée par le protocole national en entreprise 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 à la 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...). Assurez la traçabilité des entrées et sorties dans l'entreprise.



1. PRÉPARER

Nettoyage et précautions sanitaires :

- Établissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : surfaces (en particulier poignées de portes, rampes d'escalier et boutons), matériels et équipements. Portez une attention particulière aux sanitaires.
- Mettez à disposition du savon liquide et essuie main ou à défaut du gel hydroalcoolique.
- Mettez à disposition les produits nettoyants ou virucides (seulement en cas de contamination probable) pour le nettoyage des objets et surface.
- 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.



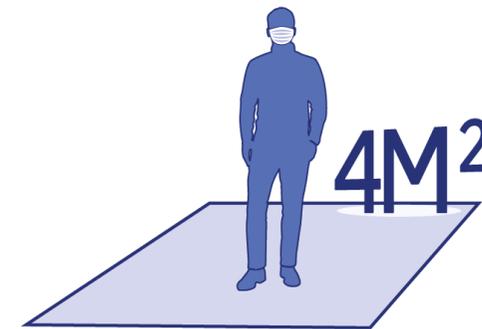
Aménagez le travail en fonction des sites et des fonctions de chaque salarié :

- Organisez l'espace et la circulation des personnes afin de respecter les règles de distanciation physique (en fonction de la jauge préconisée par le PNE) et, dans la mesure du possible, privilégiez le travail à distance.

En bureau

→ En open space :

- rappelez le port du masque dans les lieux clos et partagés ;
- 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.



→ 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...) ;
- nettoyez le poste après chaque utilisation par des personnes différentes.



1. PRÉPARER

→ **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. En cas de co-voiturage, l'ensemble des passagers doivent porter un masque. Ne pas utiliser le recyclage d'air lors de la ventilation ;
- dans le cas de conducteurs multiples, prévoyez le nettoyage des points de contact et de l'habitacle du véhicule après chaque utilisation ;
- 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, sacs poubelles...) pour appliquer les mesures sanitaires y compris dans les véhicules individuels.

Accueil de la clientèle

→ **Réorganisez la relation avec la clientèle :**

- informez les clients de toutes les démarches qui peuvent être réalisées à distance et incitez à les privilégier
- 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 ;

- prévoyez une boîte dédiée au dépôt des documents administratifs par les clients et lavez-vous les mains après avoir pris les documents remis par un tiers ;

→ **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 et du port obligatoire du masque :

- sur le site internet, par courriel, SMS...

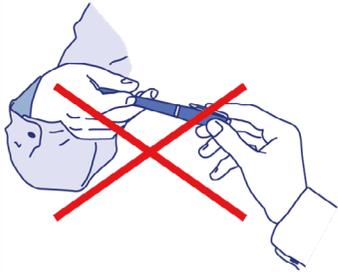
→ **Recevoir les clients**

- 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 ;
- sensibilisez les salariés au risque d'incivilités consécutif aux nouvelles modalités d'accueil et à la conduite à tenir en cas d'incivilités.

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 :
 - limitez 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).
- Disposez le mobilier pour éviter la prise de déjeuner en face à face. Disposition des chaises en quinconce.
- 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.
 - Aérez les espaces de travail le plus souvent possible et vérifiez les installations d'aération/ventilation.
- 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 ;
 - nettoyez après chaque utilisation les stylets utilisés pour les signatures électroniques ;
 - 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 le dispositif de séparation quand il 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 ;
- limitez le nombre de personnes dans les ascenseurs afin de respecter la distanciation ;
- vérifiez le nettoyage régulier des sanitaires et, tout au long de la journée, de la présence de gel hydroalcoolique, savon 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.

Contactez au besoin le service de santé au travail dont vous dépendez ou votre Caisse d'assurance maladie - Risques professionnels pour vous aider dans la mise en place de vos mesures de prévention.