



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

BANQUE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Conseiller clientèle et personnel d'accueil : 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.



1. PRÉPARER

- **Privilégiez systématiquement le télétravail** lorsque l'activité le permet et les moyens disponibles
- **Pour les activités ne pouvant être télétravaillées, limitez la présence sur le lieu de travail des conseillers** en leur permettant de ne pas se déplacer lorsque cette présence n'est pas indispensable à la continuité du service à la clientèle

Accueil de la clientèle :

- **Incitez les clients à formuler leurs demandes à distance par téléphone ou courriel et limiter leurs déplacements** en agence en privilégiant les contacts à distance avec les conseillers via les plateformes
- **Recevez les clients en agence pour les demandes ne pouvant être réalisées à distance sur rendez-vous ou par filtrage à l'entrée garantissant le respect des gestes barrière**
- Développez pour les publics socialement et financièrement les plus fragiles, des solutions fiduciaires électroniques permettant d'éviter au maximum les contacts avec les conseillers (cartes à usage unique, codes spécifiques pour DAB, retraits par SMS...)
- **Ajustez les plages horaires en tenant compte des absences du personnel et des contraintes de continuité de service**
- Définissez et affichez à l'entrée de l'agence les dispositions d'accueil des clients avec toutes les informations utiles (rappel des consignes, rappel de l'existence de services de banque à distance, organisation du service, modalités d'entrée limitant le nombre de clients en agence, organisation des files d'attente)
- Matérialisez différentes zones afin de respecter la distance d'1 m. de distanciation sociale entre les clients et entre les clients et les conseillers (zone d'attente accueil et rendez-vous avec les conseillers)
- Equipez l'accueil d'un écran transparent (largeur minimale de 1 m.,

hauteur de 2 m. à partir du sol ou 1 m. x 1 m. à partir de la banque d'accueil), d'un film transparent ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente permettant de respecter les règles de distanciation sociale

- Privilégiez les dépôts de chèques et d'espèces via les automates afin de ne pas les manipuler
- Accompagnez le client à distance si possible
- Veillez à organiser le traitement du courrier et les dépôts à l'intérieur des automates de manière à limiter les risques liés aux contacts avec ces surfaces (nettoyage fréquent des mains, consignes de ne pas porter les mains au visage)
- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique ou des lingettes pour le nettoyage des téléphones, des stylos et du matériel informatique (a minima en début et fin de poste pour chaque opérateur – de même dans les bureaux individuels)
- Privilégiez l'utilisation d'un stylo personnel par le client lors de la signature de documents. Le cas échéant, nettoyez les stylets et tablettes numériques entre chaque client
- Nettoyez le téléphone partagé avant et après chaque prise de poste
- Pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelle





1. PRÉPARER

Chargé de clientèle – RDV clientèle :

- Informez et accompagnez les clients dans l'utilisation des services à distance : automate, banque en ligne, applications mobiles, signature électronique des contrats...
- Si et seulement si, cela n'est pas possible, prenez les précautions suivantes :
 - organisez la circulation pour favoriser la séparation physique des clients (distance de 1 m.)
 - attribuez dans la mesure du possible à chaque conseiller un bureau dédié
 - rangez tous les papiers sur le bureau pour limiter les contaminations par contact
 - limitez l'échange de documents
 - prévoyez des stylos à usage unique ou les nettoyer entre chaque client
- Si un accès aux coffres est indispensable, assurez-vous du cheminement du client de manière à respecter les consignes de distance de 1 m.
- Relation avec les prestataires : maintenance informatique, convoyeurs de fonds...
- Définissez un protocole d'accueil des prestataires
- Informez en amont les prestataires des règles de sécurité mises en place par l'agence en période de pandémie : personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de désinfection... (voir fiche « transports de fonds »)
- Organisez l'intervention de manière à respecter la règle de distance de 1 m.
- Etablissez 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 contaminée (en contact avec les mains...), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...)

2. RÉALISER



- Guidez le client dans la dépose de documents (à la bonne page, leur demander de tourner les pages), afin d'en limiter la manipulation : dépôt sur le comptoir, pas de remise de main à main
- Nettoyez régulièrement le comptoir, le matériel informatique, les boîtiers de carte bleue, les bornes...
- Nettoyez régulièrement les sièges et accoudoirs sur lesquels s'assoient les clients
- Lavez-vous les mains très régulièrement avec du savon ou du gel hydro alcoolique
- Nettoyez l'écran plastique (des 2 côtés) au minimum après chaque changement de personnel d'accueil
- Si possible laissez les portes d'accès aux bureaux ouvertes

2. RÉALISER



- Installations sanitaires / salle de pause restauration :
 - fournissez des bouteilles d'eau individuelle
 - organisez le travail (pour permettre le nettoyage des mains) en prévoyant par exemple une rotation
 - organisez la prise des repas en horaire décalé et avec respect des 1 m. minimum à table ; définir le nombre

- de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise ; évitez les chaises à roulette
- nettoyez la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains après chaque pause



3. VÉRIFIER

- **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent à l'accueil des consommables permettant de respecter les consignes** : gel hydro alcooliques pour les mains, kit de nettoyage habituel, sacs poubelles, etc.
- **Vérifiez le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service** (machines à café, imprimantes, photocopieurs,...). Disposez des affiches rappelant l'obligation de se laver les mains avant leur utilisation

- Nettoyez régulièrement rampes d'escalier, poignées porte, boutons ascenseur, poignées de fenêtre
- Procédez à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues

