

**RECOMMANDATIONS SANITAIRES  
POUR LE TRAVAIL DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE  
(agence générale, courtage, assistance, sociétés d'assurances)**

**Les présentes recommandations seront adaptées aux préconisations et instructions à venir des Autorités publiques et aux évolutions légales et réglementaires en matière de santé publique.**

**Ces recommandations doivent tenir compte de l'organisation de travail de l'entreprise, de l'effectif du site ou encore de la configuration et de la situation géographique des locaux.**

Il est rappelé qu'il relève de la responsabilité de l'employeur de respecter et faire respecter les mesures visant à assurer la sécurité et la santé des salariés :

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_obligations\\_employeurs.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_obligations_employeurs.pdf)

Le respect de ces mesures relève également de la responsabilité des salariés eux-mêmes qui se doivent entre autres d'appliquer les gestes barrières :

[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche\\_gestes\\_barrieres\\_fr.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf)

## 1. PREPARER

➤ Information des salariés et des représentants du personnel (lorsqu'ils existent) :

- Informer les salariés qu'il relève de **leur responsabilité de prévenir leur employeur s'ils sont diagnostiqués « positif »** au covid-19 ou qu'ils présentent des symptômes (toux, essoufflement, maux de gorge, fièvre ...) et porter à leur connaissance la procédure à suivre, le cas échéant.

Si le salarié présente des symptômes celui-ci ne doit **pas se présenter à son poste de travail**. Il doit lui être conseillé de consulter un médecin et de rester confiné.

- **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...

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

- **Afficher 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 consignes de sécurité doit être suffisamment visible pour les salariés comme pour les clients.

- **Procéder à un nettoyage approfondi ou à une désinfection des locaux** avant d'accueillir les salariés et le public.

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, procéder à une désinfection minutieuse.

- Dans les lieux accueillant du public (agences notamment), **matérialiser au sol des mesures de distanciation sociale**.

**Laisser les portes intérieures ouvertes** pour limiter les contacts avec les poignées.

➤ Organisation du travail :

- **En lien avec les représentants du personnel, une nouvelle organisation du travail** est à envisager : nouvelles plages horaires, souplesse dans l'organisation du travail, rotation entre les salariés qui travaillent dans l'entreprise et ceux qui télé travaillent, horaires décalés, nouveaux plannings pour limiter le nombre de salariés en présentiel...

**Le travail à distance (« télétravail ») est à privilégier pendant le confinement et pendant la période de déconfinement**, lorsque l'activité le permet.

**Une attention particulière doit être portée aux moyens de transport utilisés par les salariés.** En particulier, afin d'éviter les heures de pointe dans les transports en commun, les horaires de travail devront être aménagés.

- **Actualiser le document unique des risques professionnels** de l'entreprise et vérifier régulièrement l'adaptation des actions de prévention qui y sont inscrites pour tenir compte des changements de circonstances liées au covid-19.
- **Pour l'utilisation d'équipements collectifs** (imprimante, photocopieuse, machine à café...), afficher un document à proximité rappelant l'obligation de se laver les mains avant et après chaque utilisation.
- Définir un protocole d'accueil de tous les **prestataires** et les informer en amont des règles de sécurité mises en place par l'entreprise (personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de désinfection...).

➤ Nettoyage et précaution sanitaires

- **Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi** : surfaces (en particulier poignées de portes et boutons), matériels et équipements. Une attention particulière est portée aux sanitaires en vérifiant l'approvisionnement en serviette, savon, sacs-poubelle ... Désactiver les sèche-mains électriques.

- **Mettre à disposition du gel nettoyant liquide** ou à défaut du gel hydroalcoolique ou des lingettes, et des masques en fonction des possibilités d'approvisionnement.
  - **Fermer les fontaines à eau** et privilégier les gourdes ou bouteilles individuelles.
  - **Ranger les sacs et affaires personnelles dans un emplacement fermé** ( tiroir, vestiaire).
  - **Limiter les documents papier en circulation.** Si possible, plastifier certains documents afin de pouvoir les nettoyer.
- Aménager le travail en fonction des sites et des fonctions de chaque salarié

**DANS TOUS LES CAS, organiser l'espace et la circulation des personnes afin de respecter les règles de distanciation physique (au moins 1 m) et, dans la mesure du possible, privilégier le travail à distance.**

#### **EN BUREAU**

##### **En open space :**

- laisser un poste de travail libre entre chaque collaborateur ou, à défaut, prévoir une distanciation d'au moins 1 mètre entre chaque poste ;
- se mettre en quinconce afin de ne pas mettre deux collaborateurs face à face ;
- dans la mesure du possible, prévoir une séparation entre chaque poste (paroi en plastique par exemple) régulièrement nettoyée ;
- si possible, prévoir un film de protection sur le clavier (ordinateur, téléphone) et les équipements individuels (casques, micro, pour les opérateurs téléphoniques par exemple) mis en place par le salarié après nettoyage de son poste de travail.

##### **En flex office :**

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

#### **SALARIES ITINERANTS ou ayant des rendez-vous extérieurs à l'entreprise :**

- privilégier les rendez-vous et réunions à distance ;
- privilégier les déplacements en véhicule individuel en évitant le co-voiturage ;
- planifier les rendez-vous et réunions sur place et s'assurer que les conditions de sécurité sanitaires sont réunies ;
- informer le client, en amont du rendez-vous, des modalités de l'entretien ;
- prévoir des équipements spécifiques pour appliquer les mesures sanitaires y compris dans les véhicules individuels ;
- s'assurer que les clients ou interlocuteurs disposent de gel hydroalcoolique et d'un masque – une attention particulière doit être portée aux personnes vulnérables du fait de leur âge ou de leur condition de santé ;

- demander à son interlocuteur (client, prospect) s'il a des symptômes ou si quelqu'un de son entourage est dans ce cas / en cas de réponse positive, il est préférable de reporter le rendez-vous.

### ACCUEIL DE LA CLIENTELE

- Réorganiser la relation avec la clientèle
  - si la configuration de l'entreprise le permet, équiper les postes de travail en contact avec les clients d'une paroi en plastique. A défaut, équiper les salariés de protection individuelle couvrant tout ou partie du visage ;
  - prévoir une boîte dédiée au dépôt des documents administratifs par les clients.
- Informer 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 de l'entreprise ou de l'agence,
  - lors de la prise de rendez-vous,
  - par courriel envoyé à tous les clients de l'entreprise et dans les messages de réponse automatique,
  - par message sur le répondeur téléphonique de l'entreprise,
  - par un panneau visible dès l'entrée de l'entreprise ou de l'agence,
  - par un lien vers la fiche sanitaire figurant sur le site du Ministère des solidarités et de la santé inséré dans les signatures électroniques de l'ensemble des collaborateurs.
- Recevoir les clients
  - fixer un nombre maximum de clients présents simultanément dans l'entreprise, afin que les règles de distanciation sociale puissent être respectées,
  - éviter toute attente dans l'entreprise ; privilégier la prise de rendez-vous et organiser les files d'attente à l'extérieur de l'agence ou locaux,
  - inciter les clients à formuler leurs demandes par téléphone ou courriel afin de limiter les visites dans l'entreprise,
  - inviter les visiteurs à s'équiper d'un masque de protection, à veiller à conserver une distance sociale d'au moins 1 mètre et à utiliser leur propre stylo.

#### ➤ Organiser la prise des repas en toute sécurité

- Organiser les repas en horaires décalés et prévoir la disposition des tables afin qu'une séparation d'au moins 1 mètre entre les convives soit respectée. Pour ce faire :
  - définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant,
  - marquer au sol l'emplacement des chaises et des tables (éviter les chaises à roulettes).
- Interdire, dans la mesure du possible, l'usage des équipements collectifs installés en salle de pause (machine à café, frigidaire, micro-ondes...).
- Nettoyer les surfaces ou équipements de la salle de pause en contact avec les mains (tables, chaises, machine à café, micro-ondes...) et le prévoir après chaque pause

## 2. REALISER

- Pour le travail à distance (télétravail), conserver 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 :
  - Inviter les clients à respecter scrupuleusement la distanciation sociale d'au moins 1 mètre et les gestes barrières.
  - Inviter les clients à ne poser aucun effet personnel sur les bureaux.
  - Inviter les clients à utiliser leur propre stylo ou avoir recours à la signature électronique si cela est possible.

## 3. VERIFIER

- **S'assurer 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.).
- **Vérifier le nettoyage quotidien des locaux et équipements collectifs :**
  - nettoyer et désinfecter la paroi en plastique quand elle existe (des 2 côtés) au minimum une fois par jour ;
  - si l'accès aux équipements collectifs est maintenu, vérifier le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service (machines à café, imprimantes etc.) ;
  - désinfecter 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, fermer les ascenseurs ou en limiter l'usage à un nombre limité de personnes permettant de respecter les mesures de distanciation sociale ;
  - vérifier 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.

- **Prévoir des échanges réguliers** 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.