



Commission de Suivi  
Prévention Santé  
des Télécommunications

MT/16/06/20

## COMMISSION PARITAIRE SANTE ET PREVENTION DES RISQUES BRANCHE DES TELECOMMUNICATIONS

### GUIDE DE BONNES PRATIQUES A DESTINATION DES ENTREPRISES ET DES SALARIES DE LA BRANCHE DES TELECOMMUNICATIONS COVID 19/MESURES A APPLIQUER LORS DU DECONFINEMENT

#### PREAMBULE

Le présent guide, établi paritairement par les partenaires sociaux de la branche des télécommunications, est destiné à **fournir aux entreprises de la branche ainsi qu'à leurs salariés un certain nombre de préconisations, en particulier en matière sanitaire, dans le cadre du déconfinement progressif applicable sur le territoire national à compter du 11 mai 2020 en période d'épidémie de Covid-19.**

Rappelons que **l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés** (article L. 4121-1 du Code du travail). Rappelons également qu'**il incombe à chaque salarié de prendre soin, en fonction de sa formation et de ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité** ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail (Article L. 4122-1).

**Important : le présent guide est à adapter par les entreprises en fonction des consignes gouvernementales et de l'évolution de la pandémie.**

**Il traduit les bonnes pratiques en termes de prévention sur la base des recommandations du ministère du travail et du ministère des solidarités et de la santé. Il s'appuie en particulier sur le « Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés » publié par le ministère du travail le 3 mai 2020 (mis à jour le 11 juin 2020) <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>**

**Les mesures de prévention devront toutefois être réévaluées régulièrement, cette situation sanitaire étant particulièrement évolutive.**

**Nous vous engageons à consulter très régulièrement le site <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/> ou le site <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>**

**Par ailleurs, les préconisations faites dans le présent guide doivent être appréciées en fonction de l'organisation propre à chaque entreprise.**

**Il est probable que certaines des mesures seront à maintenir** (car déjà appliquées au moment de la mise en place du confinement le 16 mars pour les activités essentielles qui se sont poursuivies).

Précisons enfin que **certaines des mesures préconisées dans le présent guide sont d'ordre général, et que d'autres seront propres à la spécificité de certaines activités.**

## I. QUELS SONT LES MODES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

Selon l'INRS, on considère que des contacts étroits avec une personne infectée sont nécessaires pour transmettre la maladie : contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux, d'un éternuement ou une discussion en l'absence de mesures de protection.

Par ailleurs les coronavirus survivent quelques heures sur des surfaces inertes sèches et jusqu'à 6 jours en milieu humide. Une étude en laboratoire a montré que le Covid-19 survit quelques heures, voire quelques jours, à température ambiante, sur diverses surfaces, selon le type de matériau : environ 24 heures sur du carton, et 2-3 jours sur du plastique ou sur de l'inox. Des données complémentaires sont nécessaires pour préciser le pouvoir infectant du virus persistant sur ces surfaces compte tenu de la diminution rapide de leur concentration sur les surfaces. Dans ces conditions, la transmission par des mains sales portées au visage à partir de surface fraîchement contaminée paraît possible.

Aussi, les mesures de distanciation et les mesures barrières sont indispensables pour se protéger de la maladie.

## II. ADAPTER L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Dans le cadre d'une reprise progressive d'activité possible depuis le 11 mai 2020, les entreprises devront en particulier :

- Maintenir le **télétravail** quand cela est possible<sup>1</sup>,
- S'assurer du **maintien du lien et de la bonne communication entre l'entreprise et ses salariés en télétravail**, avec des contacts réguliers, afin d'éviter tout isolement du télétravailleur,
- Limiter à **50%** maximum les salariés sur site, afin de pouvoir garantir la distanciation physique (avec un minimum de 4m<sup>2</sup> sans contact autour de chaque salarié – cf. infra),

---

- <sup>1</sup> Voir les préconisations de la commission santé et prévention des risques de branche dans deux plaquettes intitulées « La santé et la sécurité du télétravailleur dans la branche des télécommunications » : <https://humapp.com/wp-content/uploads/2018/01/Plaquelette-CSPS-Risques-du-t%C3%A9l%C3%A9travailleur-2018.pdf> et « Le travail sur écran dans la branche des télécommunications » : <https://humapp.com/wp-content/uploads/2016/12/Le-travail-sur-e%CC%81cran.pdf>

- Mettre en place des **horaires décalés** pour les salariés qui ne seront pas en télétravail, et si possible des horaires élargis pour l'ouverture des sites, afin de respecter plus facilement les gestes barrières (sur site et dans les transports),
- Mettre en place une **alternance** des équipes, des **rotations**, maintenir en partie le télétravail (par exemple, 2 jours par semaines, afin de permettre la rotation sur site),
- Eviter les rassemblements de personnes dans des espaces réduits et fermés (salle de repos, ascenseurs, ...),
- Privilégier, lorsque c'est possible, les bureaux individuels en répartissant les salariés présents sur le site,
- Privilégier les **réunions à distance**. A défaut, limiter les salles de réunions à 50% de leur capacité,
- Favoriser la communication par courrier électronique, téléphone, audioconférence ou visioconférence,
- Limiter l'accès aux espaces de convivialité et autres lieux de pauses collectives (prévoir un nombre maximum de personne pouvant y être présentes à la fois, des marquages au sol, un nettoyage systématique des points de contact avec les mains),
- Mettre en place une **gestion des flux** et des règles de circulation des salariés (afin que ces derniers se croisent le moins possible) ; des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts, mais sous une forme incitative plus que contraignante (afin de fluidifier plutôt que ralentir),
- S'agissant de l'**accueil du public ou de collaborateurs** (hall d'accueil, kiosques, ...), mettre en place des mesures spécifiques pour la protection des salariés (plexiglas nettoyés fréquemment, ...),
- Mettre en place des mesures spécifiques pour la **restauration** en RIE et dans les espaces de restauration (espacement, nettoyage, ...), et pour les salariés itinérants,
- Mettre en place des mesures spécifiques pour la réception et la distribution du **courrier** (quarantaine, numérisation, ...),
- Mettre en place un **accompagnement spécifique et individualisé des salariés « fragiles »** (liste établie par le Haut Comité de Santé Publique : <https://www.hcsp.fr/Explore.cgi/AvisRapportsDomaine?clefr=807>),
- Proposer des places de parking, et/ou des transports alternatifs aux transports en commun pour l'accès physique au lieu de travail,

- **Désigner un référent Covid pour l'entreprise** (Il est préconisé de désigner au sein de l'entreprise un référent ou correspondant Covid-19, placé sous l'autorité de la direction ou du management de l'entreprise, pour aider à suivre l'évolution de la situation sanitaire, de centraliser les informations, et le cas échéant coordonner les actions),
- **Mettre à jour le cas échéant le Règlement Intérieur** (en particulier pour le respect des gestes barrières).

### III. MAINTIEN OU MISE EN PLACE DES MESURES BARRIERES ET DE DISTANCIATION PHYSIQUE (avec une information et une sensibilisation des salariés à ces mesures barrières)

1. Le **respect strict des gestes barrières et de la distanciation physique** constitue une condition du retour graduel à une activité normale, et en particulier au sein de l'entreprise.

Les principaux gestes barrières à mettre en œuvre pour l'ensemble des personnes, et en particulier des salariés dans l'entreprise, sont les suivants :

- Maintenir une distance d'**au moins 1 mètre** entre les personnes (soit **4m<sup>2</sup>** sans contact autour de chaque personne<sup>2</sup>),
- Se couvrir la bouche et le nez avec le pli du coude ou avec un mouchoir à usage unique en cas de toux ou d'éternuement,
- Se moucher et ne cracher que dans des mouchoirs à usage unique, que l'on jette immédiatement à la poubelle,
- Se saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades et accolades,
- **Se laver soigneusement et régulièrement les mains** (pendant au minimum 30 secondes), avec de l'eau et du savon et les essuyer avec des papiers à usage unique (en l'absence de point d'eau utiliser une solution hydroalcoolique), et notamment dès l'arrivée sur le site, avant de mettre les mains à sa bouche, avant de se restaurer, ...<sup>3</sup>
- Eviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche,

<sup>2</sup> S'agissant de cette « jauge » de 4m<sup>2</sup>, le Protocole du 03/05/2020 précise que « La surface de l'établissement à prendre en compte par l'employeur est la surface résiduelle de l'espace considéré, c'est-à-dire la surface effectivement disponible pour les occupants, déduction faites des parties occupées ».

<sup>3</sup> Sur le port de gants, le Protocole du 03/05/2020 est clair : « Eviter de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission, le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur », p. 4.

- Se conformer aux règles de l'entreprise concernant le **port du masque** (attention, le port du masque n'exonère pas du respect des gestes barrières qui restent essentiels). Il ne sera en principe utilisé que si la règle des 4m<sup>2</sup> ne peut être respectée (selon le Protocole national de déconfinement du 3 mai 2020<sup>4</sup>). Remarque : il convient de rester très vigilant et d'éviter les erreurs de manipulation qui pourraient entraîner un risque de transmission. Pour cela, il convient d'éviter de toucher l'avant du masque y compris lors du retrait, et de se laver les mains ou de réaliser une friction hydroalcoolique avant de le mettre et après l'avoir retiré. Voir pour cela les préconisations gouvernementales <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/masques-grand-public>

**Les salariés doivent être informés de ces bonnes règles d'hygiène** de base (en particulier par le biais d'un affichage) et l'entreprise doit s'assurer que les produits nécessaires sont à disposition en quantité suffisante.

Le présent guide pourra également être distribué et/ou mis à la disposition des salariés.



Nous vous conseillons d'afficher cette information émanant du Gouvernement dans les locaux de votre entreprise ([https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche\\_gestes\\_barriere.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barriere.pdf)).

<sup>4</sup> Le Protocole du 03/05/2020 précise que le port du masque est un « complément des gestes barrières mais ne peut se substituer au respect des différentes mesures dont les règles de distanciation physique ».

## **2. Nettoyage, désinfection et aération des locaux, gestion des poubelles**

Pour limiter le risque de contact avec des surfaces contaminées, en plus du nettoyage et de la désinfection des locaux, un nettoyage et une désinfection plus fréquents des surfaces en contact avec les mains sont préconisés (espaces de convivialité, rampes d'escalier, poignées de portes, boutons d'ascenseurs, surfaces contact, ...). Les produits de nettoyages et de désinfection habituels peuvent convenir puisque le SARS-CoV-2 (virus responsable de la Covid-19) est entouré d'une enveloppe de lipides facilement dégradés par les tensioactifs contenus dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants.

Dans le cadre de bureaux partagés, des lingettes ménagères ou des rouleaux essuie-tout ainsi que des produits compatibles avec les surfaces nettoyées peuvent être mis à disposition des utilisateurs pour le nettoyage et la désinfection des claviers, souris, téléphones, terminal...

Pour cela, il faut s'assurer :

- De l'approvisionnement en quantité suffisante de fournitures (sacs plastiques, produits de nettoyage, savons, gels hydroalcooliques, essuie-mains, ...),
- Du ramassage régulier des poubelles.

*(Recommandations de l'INRS <http://www.inrs.fr/actualites/COVID-19-et-entreprises>)*

Enfin, il est nécessaire enfin d'**aérer régulièrement les bâtiments** (toutes les 3 heures), les pièces fermées, pendant quinze minutes, et de régler les climatisations en apport d'air neuf (avec un point de vigilance sur le nettoyage et la désinfection des filtres).

## **3. Quelles sont les mesures à prendre par l'entreprise en cas de symptômes d'un collaborateur sur le lieu de travail ?**

Le Ministère du travail préconise dans ce cas de :

- Isoler, équiper d'un masque et renvoyer le salarié présentant des symptômes à son domicile (en évitant si possible les transports en commun), pour contact avec un médecin afin de déterminer si le cas de Covid est confirmé ou non,
- Appeler le 15 si les symptômes sont graves (difficultés respiratoires avec difficultés à parler),
- Ne pas toucher à son poste de travail ; aérer la pièce quand c'est possible
- Informer les salariés qui ont été en contact étroit avec le salarié.
- Nettoyer et désinfecter immédiatement le poste de travail du salarié concerné avec un produit virucide.

## **4. Quelles sont les préconisations sur la prise de température et les tests ?**

Le Protocole national de déconfinement du 03/05/20 est très clair sur ces deux questions : « **La généralisation des tests ou de la prise de température en entreprise n'est pas recommandée.** Leur usage, possible au cas par cas (et uniquement sur prescription médicale pour les tests), doit obéir à des circonstances précises et être encadré par un certain nombre de principes et pratiques détaillées dans le protocole ».

Le Protocole précise que « toute personne est invitée à mesurer elle-même sa température en cas de sensation de fièvre et plus généralement d'auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs de Covid-19 ».

## IV. MESURES SPECIFIQUES SELON LES METIERS ET/OU ACTIVITES

### 1. Métiers commerciaux en contact direct avec le client (en boutiques ou chez le client particulier ou en entreprises/collectivités),

#### En boutiques, il convient :

- De désinfecter les boutiques avant la reprise d'activité,
- De limiter le nombre de clients simultanément présents dans le magasin,
- De respecter la distance de sécurité de un mètre minimum entre salarié et client et faire respecter cette distance entre les clients (affiche, marquage au sol...),
- De mettre en place une gestion extérieure des files d'attente avec un mètre minimum de distanciation entre les clients,
- De nettoyer régulièrement les surfaces : comptoir, ordinateurs, terminal de paiement électronique (TEP)...
- D'éviter tout contact physique avec les clients ; par exemple déposer le produit sur une surface ou le client peut le récupérer, plutôt que de donner le produit « de la main à la main »,
- De fournir des moyens d'hygiène pour se laver très régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou avec une solution hydroalcoolique, et éviter de se toucher le visage,
- De privilégier les moyens de paiement automatiques,
- De mettre en place des dispositifs tels que des écrans en plexiglass pour limiter le risque de projection de gouttelettes. Ces dispositifs doivent alors être nettoyés fréquemment en respectant les mêmes procédures de nettoyage que les autres surfaces.

#### Chez le client particulier, il convient :

- De respecter les gestes barrières (et en particulier la distanciation physique et le lavage des mains avant et après l'intervention),
- Pour une intervention chez une personne à risque de santé (personnes âgées notamment) : port du masque obligatoire, et un agent symptomatique ne doit pas effectuer cette visite,
- Pour une intervention chez une personne malade ou potentiellement malade de la Covid-19 : reporter l'intervention dans la mesure du possible ; si cette intervention ne peut pas être différée, port du masque obligatoire, de type chirurgical à minima et la personne malade et son entourage doivent également porter un masque chirurgical (principe de protection croisée),
- Pour les déplacements, il convient de procéder à un nettoyage régulier des véhicules (en particulier des surfaces de contact telles que volant, poignée de changement de vitesse, ...).

### 2. Interventions sur les équipements techniques (sur site, voiries, toitures, ...)

Les interventions de travaux de déploiement ou de maintenance sont opérées sur les sites techniques, sur la voirie, dans les immeubles y compris les toit terrasses, etc...

Dans tous les cas, l'employeur doit s'assurer de la diffusion des instructions de sécurité auprès du personnel intervenant.

En plus des gestes barrières « classiques », les mesures suivantes sont notamment préconisées :

- Principe selon lequel le premier intervenant termine son intervention avant que le deuxième ne démarre la sienne,
- Pour les interventions dans les locaux, quels qu'ils soient (zone technique en immeuble, NRO, sites techniques, etc...), l'intervenant indique sa présence dans les locaux par le biais d'une affiche indiquant son heure d'arrivée et son numéro de portable, voir la salle d'intervention. Au vu de cet affichage, le second intervenant le contacte et voit s'il est possible d'intervenir ou de reporter son intervention,
- Pour les interventions en binôme, pas de prêt d'outillage, déplacement autant que possible en véhicule séparé (si cela n'est pas possible, un salarié au volant et l'autre à l'arrière du véhicule), respect de la distance minimale de 1m (si ce n'est pas possible, port de masque par les 2 intervenants),
- Plans de Prévention à mettre à jour pour les prestations de sous-traitance, pour convenir entre l'Entreprise Utilisatrice et les Entreprises Extérieures sous-traitantes des mesures sanitaires,
- Protocoles de sécurité à actualiser pour les opérations de chargement/déchargement dont le colisage,
- Plan Particuliers de Sécurité et de Protection de la Santé à mettre à jour pour les opérations de BTP et Génie Civil soumise à une Coordination SPS.

### **3. Métiers tertiaire (en particulier dans le cas de l'open space ; par exemple pour les opérateurs en centres d'appels)**

- Le télétravail doit être maintenu pour tous les postes qui le permettent et pour les salariés dits à risque (cf. lien ci-dessus et en fin de plaquette), avec un plan d'accompagnement des salariés en télétravail (afin d'éviter toute rupture sociale),
- Pour les salariés sur site, appliquer le principe de distanciation physique en éloignant les postes de travail de **1 mètre minimum** (soit un espace de **4 m<sup>2</sup> par personne**) (pour ce faire et ainsi que nous l'avons vu précédemment, il sera peut-être nécessaire de faire des rotations afin d'avoir le minimum de salariés présents sur le site),
- Répartir les salariés en quinconce (pas de face à face),
- Mettre à disposition des salariés du savon, lingettes désinfectantes ou gel hydroalcoolique, en quantité suffisante,
- Accorder des pauses régulières aux salariés pour le lavage des mains,
- Privilégier les échanges téléphoniques ou visiophoniques, et reporter tout rendez-vous ou réunion non indispensable,
- Nettoyer claviers, souris, écrans, téléphones, ... à l'aide de lingettes ou produits désinfectants,
- Attribuer dans la mesure du possible les postes de travail ou en limiter les rotations (2 salariés par poste au maximum) en cas de travail en équipes successives, afin de faciliter le nettoyage et la désinfection du matériel,
- Limiter les visiteurs sur site,
- Limiter les déplacements professionnels des salariés, en tenant compte des restrictions des autorités gouvernementales ou locales.

## V. **ROLE DES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES DU PERSONNEL**

Il est rappelé le rôle essentiel des institutions représentatives du personnel (CSE, commissions SSCT) en matière d'informations et de consultations sur les mesures de protection mises en place dans l'entreprise pour prévenir la propagation du Covid-19.

Les IRP devront en particulier être **associés** à :

- **L'actualisation du document unique** d'évaluation des risques (qui doit être mis à jour après identification des dangers et analyse des risques dus à l'épidémie, et mise à jour des mesures de prévention, préalablement à la reprise physique du travail),
- Aux **modifications importantes de l'organisation et des conditions de travail** dans l'entreprise.

## VI. **ROLE DU MEDECIN DU TRAVAIL**

Le médecin du travail joue également un rôle essentiel dans la prévention des risques professionnels et la protection de la santé des salariés, en particulier en cette période de pandémie.

Il est recommandé de l'associer à l'ensemble des mesures de prévention sanitaire relatives au déconfinement et à la reprise du travail.

### **Liens et numéros utiles**

#### **Gouvernement**

<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

#### **Ministère du travail**

**Avec lien vers les questions/réponses pour les entreprises et les salariés, régulièrement mises à jour par le ministère**

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/>

**Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés**

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

**Plateforme téléphonique d'information gouvernementale sur le Covid-19**

0800130000

**Liste des personnes fragiles – Haut Comité de Santé Publique**

<https://www.hcsp.fr/Explore.cgi/AvisRapportsDomaine?clefr=807>

#### **INRS**

<http://www.inrs.fr/actualites/COVID-19-et-entreprises.html>