

Plan de protection contre le COVID-19 dans le secteur bancaire

Plan de protection concernant les structures accessibles au public dans les banques (halls d'accueil, guichets, zones en libre-service).

1. Introduction

Les exploitants d'installations accessibles au public doivent avoir des concepts de protection en rapport avec la lutte contre la pandémie de COVID 19. Le présent plan de protection a été élaboré par Employeurs Banques en concertation avec l'Association suisse des employés de banque et la Société des employés de commerce Suisse, les partenaires sociaux du secteur bancaire, en application de l'art. 4 de l'ordonnance sur les mesures destinées à lutter contre l'épidémie de COVID-19 en situation particulière. Ce plan fait office de solution de branche. La banque signataire confirme son application et sa mise en œuvre.

L'obligation d'établir un plan de protection s'applique aux « structures accessibles au public ». Dans le secteur bancaire, ce sont les halls d'accueil de la clientèle, les guichets et les zones en libre-service. Les banques ne disposant pas de structures de ce type ne sont pas considérées comme étant « accessibles au public » et n'ont pas à présenter de plan de protection.

2. Principes

La banque s'assure du respect des dispositions suivantes en prenant les mesures correspondantes :

- Toutes les personnes se nettoient ou se désinfectent régulièrement les mains.
- Les collaborateurs et collaboratrices et d'autres personnes gardent une distance d'au moins 1.5 mètres.
- Nettoyer de manière appropriée et régulière les surfaces et les objets après usage, en particulier si plusieurs personnes les touchent.
- Renvoyer les collaborateurs présentant des symptômes grippaux chez eux et ne pas servir les clients présentant de tels symptômes sur place.
- Enregistrement des données de contact si la distance de 1,5 mètres est dépassée pendant plus de 15 minutes sans aucune mesure de protection.
- Informer les collaborateurs et collaboratrices et les autres personnes concernées des directives et des mesures prises.

3. Hygiène des mains

Toutes les personnes se nettoient ou se désinfectent régulièrement les mains.

Mesures:

- Les clientes et clients se nettoient les mains avec un désinfectant lorsqu'ils entrent dans la banque.
- Les collaborateurs de la banque se lavent régulièrement les mains avec de l'eau et du savon, en particulier avant leur arrivée à leur poste de travail et avant et après leurs pauses. Aux postes de travail où cela n'est pas possible, un désinfectant pour les mains est mis à disposition
- La banque doit disposer d'une réserve suffisante de produits d'hygiène.
- Retirer les objets inutiles qui pourraient être touchés par les clients, comme les journaux.

4. Garder ses distances

Les collaborateurs, les collaboratrices et les clients gardent une distance de 1.5 mètres entre eux.

Mesures¹:

- Assurer la signalisation d'un flux de déplacements coordonné (marquage de l'entrée, du chemin à suivre jusqu'au guichet et vers la sortie), dans la mesure où cela n'est pas clairement marqué déjà par les caractéristiques de la construction des locaux/du bâtiment.
- Appliquer des marquages au sol pour garantir une distance minimale de 1.5 mètres entre les clients qui attendent.
- Assurer une distance minimale de 1.5 mètres dans les lieux de séjour (p. ex. groupe de sièges).
- Mesures de protection spécifiques dans les situations où il est inévitable de réduire la distance de 1.5 mètres (opérations au guichet tels que versements en espèces ou remise de documents, etc.) :
 - Adaptation des procédures (« pas à pas », ce qui signifie que les collaborateurs/collaboratrices déposent les espèces ou les documents sur le guichet, reculent d'un pas, avant que le client ne fasse un pas vers le guichet).
 - Installation de parois de séparation au moins au niveau de la tête
 - ou le port d'un masque de protection.

¹ Ces mesures impliquent automatiquement une limitation du nombre de personnes pouvant être présentes dans une salle des guichets. C'est pourquoi aucune limitation supplémentaire (telle que la limitation du nombre maximal de personnes) n'est nécessaire.

5. Nettoyage

Nettoyer de manière appropriée et régulière les surfaces et les objets, en particulier si plusieurs personnes les touchent.

Mesures :

- Assurer un échange d'air régulier et suffisant.
- Nettoyer et/ou désinfecter régulièrement les surfaces et les objets (par exemple, les surfaces de travail, les claviers, les téléphones) avec un produit de nettoyage du commerce, en particulier lorsque plusieurs personnes les partagent (notamment pour les postes de travail partagés).
- Ne pas partager les tasses, les verres, la vaisselle ou les ustensiles ; rincer la vaisselle à l'eau et au savon après usage.
- Nettoyer régulièrement les poignées de porte, les boutons d'ascenseur, les rampes d'escalier, les machines à café et autres objets qui sont souvent touchés par plusieurs personnes.
- Nettoyer régulièrement les WC.
- Vider régulièrement les poubelles et éliminer les déchets de manière professionnelle (en particulier là où on se lave les mains).
- Eviter de toucher les déchets avec les mains, toujours utiliser des outils (balais, pelle, etc.).
- Porter des gants lors de la manipulation des déchets et les éliminer immédiatement après usage.

6. Coordonnées

Enregistrement des données de contact du client si la distance de 1,5 mètres est dépassée pendant plus de 15 minutes (contacts étroits) et qu'aucune mesure spéciale selon le point 4 n'est possible (adaptation des procédures, disques de coupe, masques de protection).

Mesures à prendre :

- En cas de contact étroit, les coordonnées du client sont enregistrées sans qu'aucune mesure de protection ne soit prise, sauf si la banque dispose déjà des données (nom, prénom, lieu de résidence, numéro de téléphone) ;
- Informer les clients sur l'enregistrement des données de contact en cas de contacts étroits et sur l'obligation de fournir des informations aux autorités sanitaires sur les contacts étroits en cas d'infection en vertu de la loi sur les épidémies.

7. Personnes présentant des symptômes grippaux

Renvoyer les collaborateurs/collaboratrices présentant des symptômes grippaux chez eux et ne pas servir les clients présentant de tels symptômes sur place.

Mesures :

- Renvoyer immédiatement les collaborateurs/collaboratrices présentant des symptômes grippaux chez eux.
- Ne pas autoriser les clients présentant des symptômes grippaux à venir sur place pour un entretien personnel, mais les conseiller par téléphone ou via Internet, ou encore reporter le rendez-vous.

8. Information

Informar les collaborateurs, les collaboratrices et les autres personnes concernées des directives et des mesures prises.

Mesures :

- Afficher les mesures de protection de l'OFSP (« pictogrammes »).
- Informer qu'il n'est pas possible de conseiller les clients présentant des symptômes grippaux sur place.
- S'assurer que les collaborateurs/collaboratrices travaillant dans des structures accessibles au public de la banque (halls d'accueil, guichets, zones en libre-service) ont bien lu et compris le présent plan de protection.

Confirmation

Le présent document a été porté à la connaissance des collaborateurs et des collaboratrices travaillant dans les zones accessibles au public de la banque sous une forme appropriée.

Nom de la banque, filiale/localité :

Personne responsable, signature et date :
