



Banque de Détail

Dispositifs et mesures sanitaires en agence

MAJ Février 2022

Compte-tenu de l'amélioration de la situation sanitaire, un retour à un mode de fonctionnement normalisé **mais sécurisé et organisé**

1 Maintenir une grande **vigilance face à la maladie**

- ▣ Rappel des situations à risque
- ▣ Rappel des comportements à adopter

2 Continuer de **favoriser la relation à distance**, pour la plus grande partie possible de la vente ou du service

- ▣ Rappel des services en **Selfcare** (consultation, virement...)
- ▣ **Vente à distance** complète (utilisation de la VàD, en format SED ou Papier)
- ▣ **Préparation à distance** (☎, @, ...) de rendez-vous pour limiter l'échange en agence

3 **Protéger les relations en agences** lorsque la relation à distance n'est pas possible

- ▣ Une **protection adaptée** au retour de la clientèle à l'intérieur des agences
- ▣ Des **flux organisés** pour éviter les situations à risques
- ▣ Une **communication claire** pour expliquer nos modalités de relation aux clients
- ▣ Des **nécessaires adaptations** en fonction des **types d'agence**
- ▣ Des **modes d'emploi** pour aider à la mise en place ou l'utilisation des dispositifs

4 **Rappel sur le fonctionnement** du Pass sanitaire

1

Maintenir une grande **vigilance face à la maladie**

■ La maladie se transmet :

- par projection de gouttelettes (comme les postillons) contaminées par une personne porteuse : en toussant, éternuant ou en cas de contacts étroits en l'absence de mesures de protection (distance physique, mesures barrières, port du masque). Les gouttelettes contaminées sont inhalées par la personne saine, et déclenchent la maladie ;
- par contact direct physique (poignée de main, accolade, bise...) entre une personne porteuse et une personne saine. Le virus est ensuite transmis à la personne saine quand elle porte ses mains à la bouche ;
- par contact indirect, via des objets ou surfaces contaminées par une personne porteuse. Le virus est ensuite transmis à une personne saine qui manipule ces objets, quand elle porte ses mains à la bouche ;
- par l'air, essentiellement dans un espace confiné.



■ Rappel des symptômes

- la fièvre ou la sensation de fièvre (frissons, chaud-froid) ;
- la toux ;
- des maux de tête, courbatures, une fatigue inhabituelle ;
- une perte brutale de l'odorat (sans obstruction nasale), une disparition totale du goût, ou une diarrhée
- dans les formes plus graves : difficultés respiratoires pouvant mener jusqu'à une hospitalisation en réanimation voire au décès.

■ Rappel des comportements à adopter

- Cf Procédure RH et le « Guide des mesures Covid »



■ Pensons à télécharger l'application TousAntiCovid

Guide à retrouver sur le site
<https://infocovid-cegee.fr>

2

Continuer de **favoriser la relation à distance**, pour la plus grande partie possible de la vente ou du service

- **Rappel des services en Selfcare** (consultation, virement...)
 - ▣ Tutoriels envoyés au clients en 2020
 - ▣ Catalogue « Selfcare » et Fiches mémo mis à disposition
- **Vente à distance** complète (utilisation de la VàD, en format SED ou Papier)
 - ▣ Catalogue « VàD » et Fiches simplifiées mis à disposition
 - ▣ Formations organisées en 2020 (objectif de formation de l'ensemble du réseau ; 4000 heures sur 4 thèmes : Assurance Vie ; Consommation ; IARD / Prév/ ; Banca)
 - ▣ Heures du Jeudi sur les ventes à distance produits (IARD et Prévoyance,...)
 - ▣ Autres accompagnements sur demande
- **Préparation à distance** (☎, @, ...) du rendez-vous pour limiter l'échange en agence
 - ▣ Téléphone ou @ : Découverte, demande des documents, et même (idéalement) la négociation commerciale
 - ▣ @ ou téléchargement : Récupération des documents scannés ou photographiés lorsque le process le permet
 - ▣ En agence : uniquement la signature (et la remise éventuelle de documents papiers)

3

Protéger les relations en agences lorsque la relation à distance n'est pas possible

- a** Une **protection adaptée** à l'intérieur des agences
- b** Des **flux organisés** pour éviter les situations à risques
- c** De **nécessaires adaptations** en fonction des **types d'agence**
- d** Des **modes d'emploi** pour aider à la **mise en place** ou l'**utilisation** des dispositifs

Une **protection adaptée** à l'intérieur des agences

■ Pour le collaborateur

- ▣ Port du masque en situation de clientèle ou lors des déplacements en agence
- ▣ Port de la visière éventuellement en complément (*ne peut pas être utilisée seule*)
- ▣ Autant que possible, utilisation d'un bureau dédié
- ▣ Nettoyage de tous les dispositifs partagés (téléphone, clavier, ...) lors d'un changement de poste (à l'accueil notamment)
- ▣ Rangement de tous les papiers sur le bureau pour limiter les contaminations par contact
- ▣ Limitation des échanges de documents

■ Pour le client

- ▣ Orientation forte vers les dispositifs de Selfcare
- ▣ Port du masque obligatoire (si un client qui a rendez-vous n'a pas son propre masque, possibilité de lui en donner un à usage unique lorsqu'il arrive à l'accueil)
- ▣ Utilisation de son propre stylo (si le client n'a pas de stylo, possibilité de lui en donner un à usage unique)

■ Les dispositifs

- ▣ Mise à disposition du Gel Hydro-alcoolique à proximité du guichet
- ▣ Limitation des échanges de documents et définition de zones spécifiques

Des flux organisés pour éviter les situations à risques

■ Organisation de la circulation

■ Définition de parcours

- Parcours vers l'accueil puis les bureaux (et éventuellement les coffres) puis parcours de sortie
 - Si un accès aux coffres est indispensable, s'assurer du cheminement du client de manière à respecter les consignes de distance de 1 mètre
- Parcours spécifique pour l'Espace Libre Service

■ Signalétique « Code de la route »

- Scotch pour délimiter les parcours
- Panneaux autocollants (sens unique ; sens interdit)
- Distances de sécurité
 - A partir du guichet (intégrant éventuellement une zone de sécurité autour du guichet), marquage au sol tous les 1,5m a minima (en fonction d'agencement de l'espace d'accueil, et du nombre de clients accepté)
- Priorité lorsque on ne peut passer qu'à 1 personne

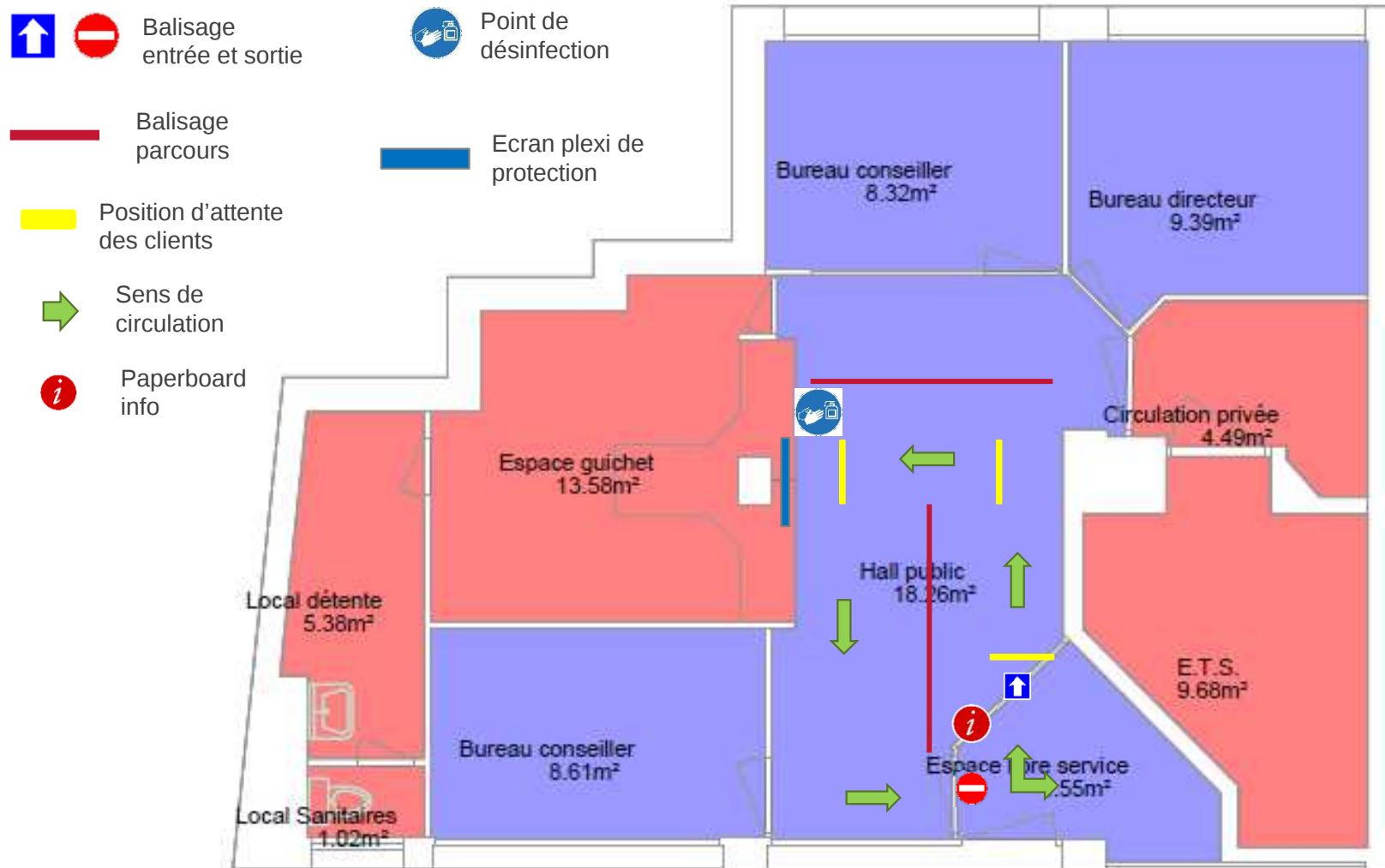
■ Limitation du nombre de clients pouvant être en même temps dans l'agence :

■ Bureaux

- Préconisation : 1 client par bureau
Si besoin de les recevoir à 2, étudier au préalable, la possibilité de les recevoir dans de bonnes conditions (dans une salle de réunion par exemple afin de disposer de plus d'espace).

3
c

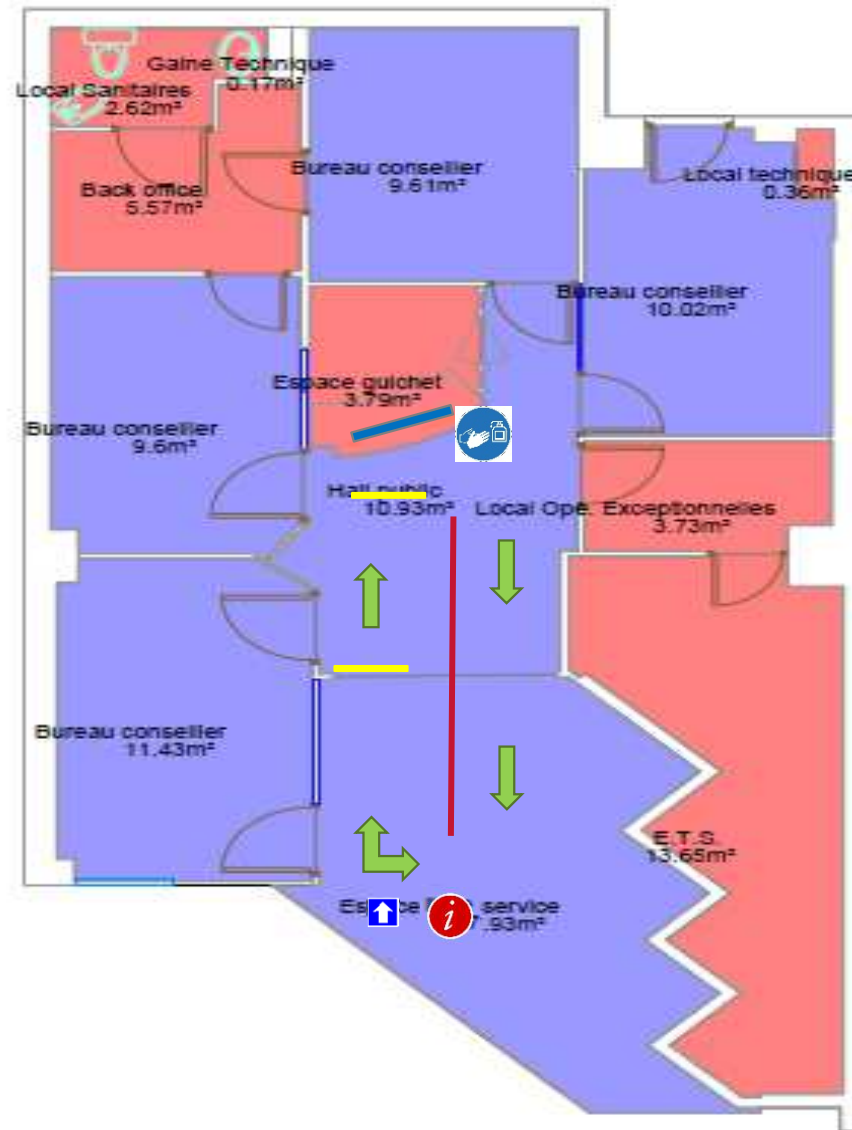
De nécessaires adaptations en fonction des types d'agence : Exemple pour une petite agence (2/3 personnes)



3
c

De nécessaires adaptations en fonction des types d'agence : Exemple pour une agence moyenne (4/6 personnes)

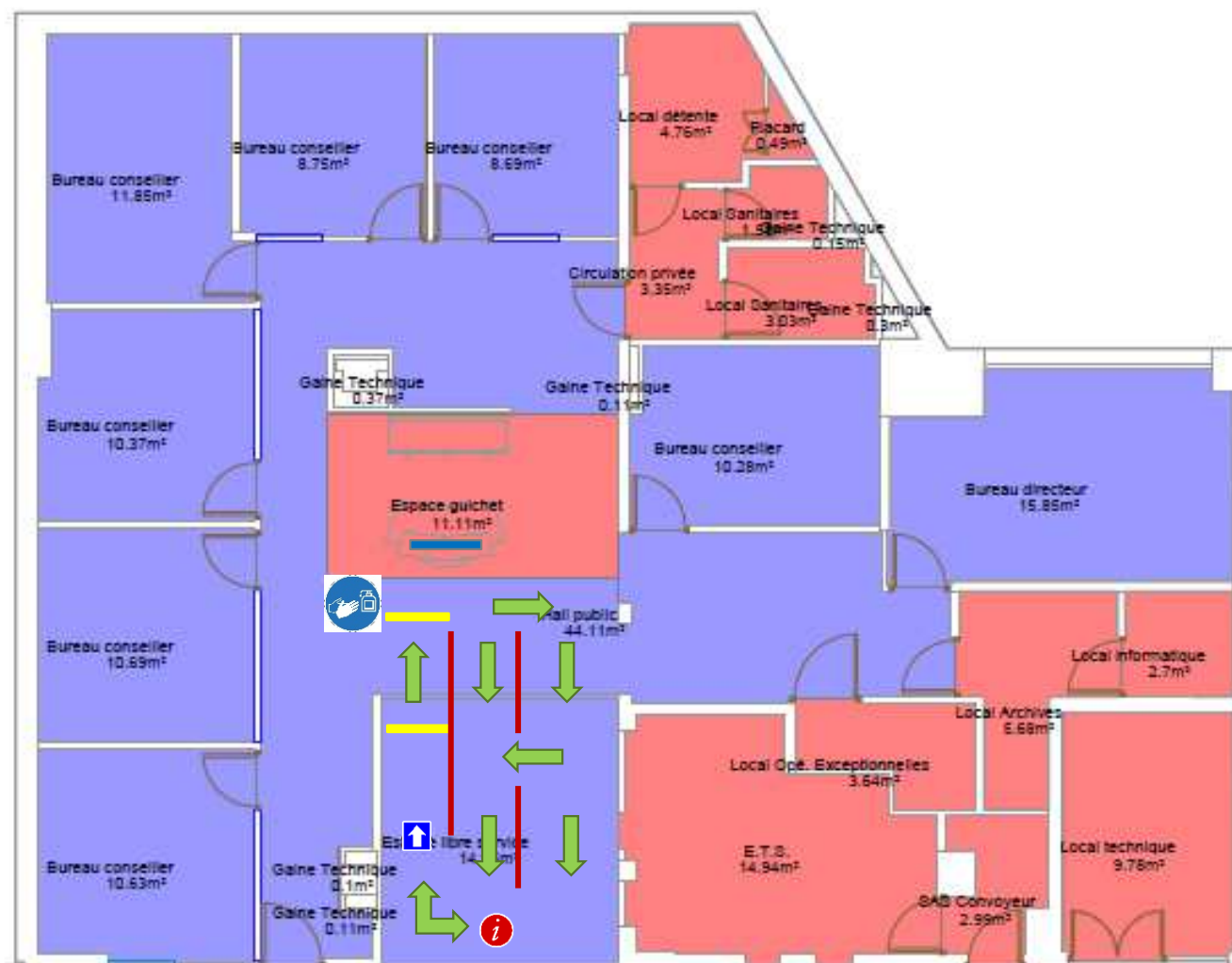
-   Balisage entrée et sortie
-  Balisage parcours
-  Position d'attente des clients
-  Sens de circulation
-  Paperboard info
-  Point de désinfection
-  Ecran plexi de protection



3
c

De nécessaires adaptations en fonction des types d'agence : Exemple pour une grande agence (à partir de 7 personnes)

-   Balisage entrée et sortie
-  Balisage parcours
-  Position d'attente des clients
-  Sens de circulation
-  Paperboard info
-  Point de désinfection
-  Ecran plexi de protection



Des modes d'emploi pour aider à la mise en place ou l'utilisation des dispositifs

■ Le masque et la visière

- Pourquoi ? Ce sont des protections importantes, de soi et des autres. Le port du masque est obligatoire, la visière peut venir en complément.
 - Ils évitent d'émettre des postillons pouvant être porteur du virus
 - Ils protègent les « portes d'entrée » du virus que sont nez et la bouche
- Quand ?
 - L'un ou l'un et l'autre sont à porter obligatoirement lors des déplacements dans l'agences ou en situation de contact de proximité d'un collègue ou d'un client
- Comment ?
 - Se référer au mode d'emploi dédié pour le masque

■ Les gants à usage unique

- Quand ?
 - Ils ne doivent être utilisés que pour la manipulation en masse de documents à la propreté incertaine : gestion de l'ETS et du courrier
 - Ils ne doivent pas être utilisés à l'accueil où il faut privilégier le lavage des mains avec du savon ou le gel hydro alcoolique
- Comment ?
 - Les gants sont mis avant de pénétrer dans l'ETS et sont jetés avant d'en sortir

■ Le gel hydro alcoolique

- Pourquoi ?
 - En complément du lavage de main, permet de faire disparaître le virus des mains et ainsi d'éviter, si l'on a été en contact du virus, de le porter vers son visage
 - La mise à disposition du client permet d'éviter le risque en amont
- Quand ?
 - Après tout contact « à risque »
- Comment ?
 - Un flacon de gel doit être positionné (scotché avec du film double face) sur chaque poste d'accueil (en vérifier régulièrement le remplissage)
 - Une dotation est livrée dans chaque agence, et un réassort est possible sur demande à la DETI

Des modes d'emploi pour aider à la mise en place ou l'utilisation des dispositifs

■ Le spray désinfectant

- Le spray désinfectant est destiné à nettoyer tous les éléments qui ont été en contact avec le client à l'intérieur de l'agence (poignées de porte, plan de travail, tablette, stylo ...). Il ne doit pas être appliqué avec un chiffon mais avec du papier essuie main. Ce dernier ne doit être utilisé qu'une seule fois et jeté dans une poubelle dédiée après chaque utilisation.
- En revanche les surfaces de l'espace libre service (clavier d'automate, tablette, porte documents ...) sont nettoyées par le prestataire du ménage ; la protection du client en journée restant sous sa propre responsabilité

■ Les lingettes à usage unique

- Les lingettes peuvent éventuellement remplacer l'usage du spray désinfectant et dans ce cas les règles d'utilisation sont identiques.

■ La tablette SAG

- Nettoyer la tablette et le stylet avec du spray désinfectant et du papier essuie main (ou une lingette) entre chaque utilisation par un client

■ Le stylo

- Privilégier l'utilisation d'un stylo personnel par le client lors de la signature des documents
- Le cas échéant, nettoyer le stylo avec du spray et du papier essuie main (ou une lingette) entre chaque client

Toutes les demandes de consommables (Gel HH, Spray désinfectant, Gants, Lingettes, Masques, visières) doivent être remontées via l'outil Demande de prestation\Critel dans la Famille Ménage choisir « Consommables».



Rappel des consignes communes à tous les collaborateurs CEGEE

- **En ce qui concerne l'aération des locaux**, il convient d'y procéder **a minima 10 minutes par heure**, dans les bureaux et dans les salles de réunion.
- **Les réunions, entretiens, RDV, formations, accompagnements** sont possibles en présentiel lorsque cela est nécessaire, tout en privilégiant les outils à distance.
- **En cas de réunions « en présentiel »**, il est indispensable de respecter la jauge de la salle la distanciation.
- **Déjeuner** : Les déjeuners à plusieurs dans les salles communes ou espaces détente sont de nouveau autorisés mais uniquement si les conditions permettent de maintenir la distanciation et / ou l'aération / ventilation des locaux. Dans le cas contraire, il convient d'organiser un roulement pour déjeuner en nombre plus réduit.
- **Les moments de convivialité** (anniversaires, pots de départ, fêtes de fin d'année, cafés offerts aux clients...) sont autorisés lorsque les gestes barrières (port du masque dès que possible, distanciation, aération) et les consignes relatives aux jauges sont respectées.
- **Covoiturage** : autorisation dans les véhicules de service (sous réserve des gestes barrières et port du masque)
- **Site Info Covid** : Consultez régulièrement le site <https://infocovid-cegee.fr> afin de vous tenir informés de l'actualité propre à notre entreprise.

3
d

Cas particuliers des marchés spécialisés effectuant des rendez-vous chez les clients (domicile ou site professionnel) 1/2

- Les règles suivantes sont primordiales pour préserver votre sécurité et celle de nos clients / prospects. Il s'agit de consignes sanitaires à appliquer lors de chaque visite, en complément de votre démarche commerciale.
- **Le public concerné par ces mesures :** DCM Pro ; CA Pro ; CA Viti ; CA AP ; CA Prescription Pro ; DCM Pat ; CAGP ; Banquiers Privés ; IP ; CAPP
- **Déplacement chez le client / prospect :**
 - ▣ S'assurer en amont que le client / prospect n'est pas une personne considérée à risque.
 - ▣ Se munir de l'équipement nécessaire (masque, gel hydroalcoolique ou lingettes désinfectantes), pour sois et prévoir également pour le client / prospect s'il n'en dispose pas.
 - ▣ Maîtriser les gestes barrières.
- **Arrivée chez le client / prospect :**
 - ▣ S'équiper d'un masque et passer du gel hydroalcoolique sur les mains.
 - ▣ Expliquer la démarche au client / prospect
 - ▣ Respect des consignes sanitaires
 - ▣ Protection réciproque
 - ▣ Conserver 1 mètre de distance

Cas particuliers des marchés spécialisés effectuant des rendez-vous chez les clients (domicile ou site professionnel) 2/2

■ Durant l'entretien commercial :

- Ne rien toucher chez le client / prospect
- Utiliser uniquement votre matériel (bloc note ; stylo...)
- Garder le masque tout le long de votre présence chez le client / prospect

■ A l'issue de l'entretien commercial :

- Désinfecter votre matériel avec du gel hydroalcoolique ou des lingettes désinfectantes
- Passer du gel hydroalcoolique sur vos mains.

3

d

Affichage obligatoire en agence

■ Affichage obligatoire dans les espaces réservés aux collaborateurs :

CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE



PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE

A votre poste de travail, dans tous les espaces communs (salle de réunion, espace détente/restauration...) et lors de TOUS vos déplacements dans l'agence

RAPPEL DES GESTES BARRIÈRES



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

Consignes pour déjeuner dans les espaces détente :

- Respectez les **jauges** (nombre de personnes) et la **distanciation physique** si vous déjeunez à plusieurs (2 mètres pendant le repas)
- **Nettoyez votre place** avant et après le repas
- **Aérez la pièce** si possible

Les équipements de confort (réfrigérateur, cafetières, micro-ondes) **doivent être nettoyés avant et après usage.**

Avec les beaux jours, privilégiez les repas pris en extérieur.

RAPPEL DES GESTES BARRIÈRES



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

UTILISATION DES RÉFRIGÉRATEURS ET MICRO-ONDES

Merci de vous nettoyer les mains AVANT et APRES chaque utilisation du matériel

RAPPEL DES GESTES BARRIÈRES



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

REUNIONS

Privilégier les réunions à distance

SALLE DE REUNION XXXXXXXXX

Capacité période COVID 19 : **XX places MAXIMUM**
(rappel : 1 personne pour 8 m²)

PENDANT LA REUNION

- = Respecter la **distanciation**
- = Porter un **masque**

EN FIN DE REUNION

- = Nettoyer la (les) table(s)
- = Aérer la salle
- = Attendre 1h avant réutilisation

RAPPEL DES GESTES BARRIÈRES



A compléter selon la configuration

■ Affichage obligatoire, visible par les clients :

CONTINUER DE VOUS ÊTRE UTILE



Port du masque obligatoire et respect des gestes barrières



Vos comptoirs disponibles sur les automates bancaires



Vos opérations courantes depuis nos applis



Prenez soin de vous et de vos proches

	Avec ou sans rendez-vous	Sur rendez-vous uniquement
Mardi	08.00 à 12.00h	13.00 à 14.00h
Mercredi	08.00 à 12.00h	13.00 à 14.00h
Jeudi	08.00 à 12.00h	13.00 à 14.00h
Vendredi	08.00 à 12.00h	13.00 à 14.00h
Samedi	08.00 à 12.00h	13.00 à 14.00h

Vos conseillers restent disponibles à leurs numéros habituels et par email

CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE



Port du masque obligatoire

Pour des raisons d'identification, il peut vous être demandé de retirer temporairement votre masque.

Consignes sanitaires et horaires

Port du masque obligatoire

3

d

Des modes d'emploi pour aider à la mise en place ou l'utilisation des dispositifs

■ Pour visualiser les couloirs de circulation

- Adhésif
- Ruban de délimitation



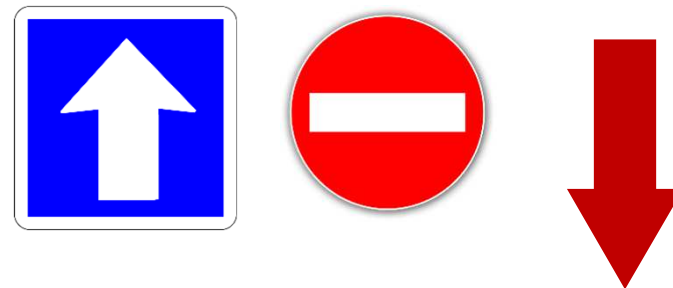
■ Pour visualiser les distances

- Bande de sécurité :



■ Pour visualiser les sens de circulation

- Flèche parcours
- Signalisation entrée et sortie

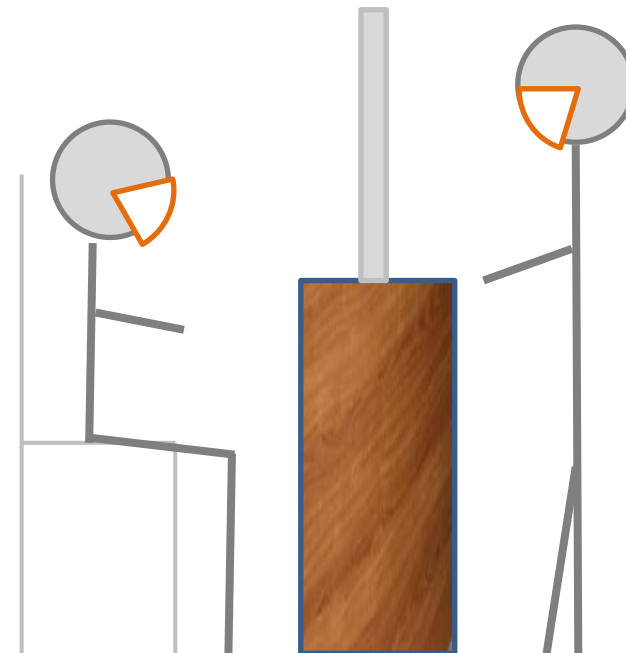


3

d

Des modes d'emploi pour aider à la mise en place ou l'utilisation des dispositifs

- **Un écran transparent en plexiglas est installé sur le poste d'accueil afin de respecter la distanciation**
 - Plexiglas (largeur 70 cm et hauteur 2 m depuis le sol) posé sur le meuble d'accueil, avec au centre de sa partie basse une ouverture (40 x 10 cm) destinée à passer les documents ou la tablette SAG
 - Il est conseillé de nettoyer le plexiglas à chaque changement de collaborateur
 - Le port d'un masque est également obligatoire pour le collaborateur



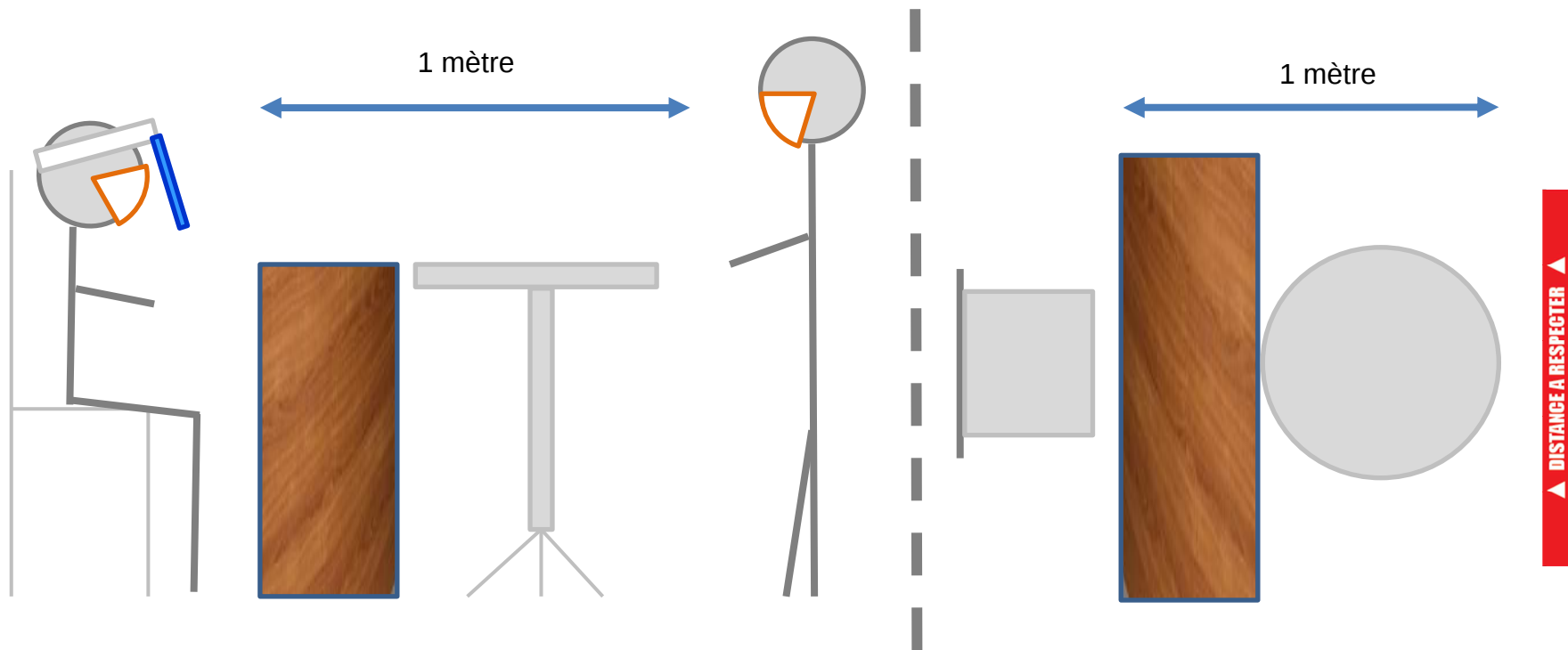
3

d

Des modes d'emploi pour aider à la mise en place ou l'utilisation des dispositifs

■ Mesures spécifiques pour tout autre type de situation

- Dans les cas où un écran en plexiglas n'est pas installé, il est recommandé de porter à la fois une visière transparente en pvc et un masque
- De plus une zone d'échange élargie, définissant les limites de la distanciation, doit être matérialisée en utilisant :
 - un meuble supplémentaire (si disponible dans l'agence) placé devant le meuble d'accueil
 - Sinon un marquage au sol détaillé et définissant le positionnement du client (éviter le face à face et adopter une position croisée)



Fonctionnement du pass sanitaire 1/2

- La loi sur la gestion de la crise sanitaire a institué la présentation d'un pass sanitaire dans certains secteurs d'activité ou lieux (restaurants, transports longue distance, loisirs, sports, salons, séminaires...), pour les salariés, les clients, les usagers et les spectateurs (depuis le 9 août) ainsi que pour les « personnes qui interviennent dans ces lieux, établissements, services ou événements » (depuis le 30 août).
- Si les activités bancaires ne sont pas visées par ces nouvelles obligations, des salariés de la CEGEE pourraient être concernés notamment pour les agences situées dans les centres commerciaux les plus importants (sur décision préfectorale), lors de déplacements, de formations ou de réunions dans des lieux soumis au pass sanitaire.
- Les salariés concernés seront informés le plus tôt possible des mesures applicables.
- Le pass sanitaire consiste en la présentation, numérique (via TousAntiCovid) ou papier, d'une preuve sanitaire, parmi :
 - ▣ La vaccination (schéma vaccinal complet et délai nécessaire après l'injection finale soit 7 jours dans la majorité des cas soit 28 jours pour les vaccins à une injection) ;
 - ▣ La preuve d'un test négatif **de moins de 24h** (ou 48h pour les tests antigéniques dans le cadre de certains voyages).
 - ▣ L'attestation du rétablissement de la Covid-19.

Fonctionnement du pass sanitaire 1/2

- **IMPORTANT :** Les modalités de gestion de la crise sanitaire (dont le pass sanitaire) s'impose à tous collectivement (à la CEGEE) et individuellement (à chacun de nous). Si certains choix relèvent de la liberté individuelle et ne sont pas remis en cause, il appartient à chacun d'assumer ses décisions individuelles et à l'entreprise d'assurer la continuité de ses activités dans les meilleures conditions possibles.

A ce titre, les décisions suivantes ont déjà été prises :

- Si le pass sanitaire est exigé pour occuper un poste de travail (ex. : agence en centre commercial) et que le salarié n'est pas en mesure de le présenter, **une affectation provisoire et temporaire sera recherchée et proposée dans la mesure du possible**. Si cela s'avère impossible, la prise de jours de congés / RTT / CET sera privilégiée avant la suspension du contrat de travail en dernier ressort;
- Si le pass sanitaire est exigé pour se rendre à une formation, réunion... et que le salarié n'est pas en mesure de le présenter, il sera attendu sur son lieu de travail aux horaires habituels et **d'autres options seront recherchées pour participer à une formation par exemple;**
- Les tests exigés pour le pass sanitaire ne seront pas pris en charge par la CEGEE et devront se faire en dehors du temps de travail.
- **Il est également rappelé que chaque salarié a une obligation d'exécution loyale de son contrat de travail** (art. L1222-1 du code du travail et règlement intérieur de la CEGEE) : à ce titre, le salarié doit informer sa hiérarchie dès que possible, **si la présentation du pass sanitaire entrave l'exercice de son activité professionnelle** (se présenter sur son lieu de travail, participer à une formation...). Là encore, des solutions alternatives seront étudiées.

La vaccination

- Depuis le 31 mai 2021, la vaccination est ouverte à toutes les personnes majeures et à ce jour dès 12 ans.
- Les salariés peuvent s'absenter de leur poste de travail (durée autorisée 1h30) pour se faire vacciner ou pour le rappel, dès lors qu'ils trouvent un créneau à proximité de leur lieu de travail, en informant préalablement leur N+1. Cette possibilité concerne également les salariés accompagnant des mineurs ou majeurs protégés dont ils ont la charge, ainsi que les stagiaires de la CEGEE.
- Il est également possible de se faire vacciner auprès de certains services de santé au travail (médecine du travail) sous la forme d'une visite médicale sur le temps de travail (visite médicale et temps de trajet).
- Pour mémoire, le site <https://vitemadose.covidtracker.fr/> permet de trouver rapidement et facilement un créneau de vaccination.