



**MESURES MINIMALES POUR  
PROTÉGER LES TRAVAILLEURS DES  
CENTRES D'APPEL PENDANT LA  
CRISE DU CORONAVIRUS**

# LE MONDE A BESOIN DES TRAVAILLEURS DES CENTRES DE CONTACT. ILS MÉRITENT D'ÊTRE PROTÉGÉS.

Pendant la crise du coronavirus, les travailleurs des centres de contact sont confrontés à des pressions spécifiques à leur catégorie d'emploi et à leur lieu de travail. En raison des bouleversements mondiaux massifs dans tous les secteurs de l'économie, les travailleurs des centres de contact sont appelés à répondre aux demandes du public en matière de service à la clientèle ; d'assistance technique ; d'assistance pour les services Internet, mobiles et téléphoniques ; d'achats en ligne ; de changement de réservation dans les transports ; de soutien pour les questions bancaires et financières et de réponses aux problèmes de santé, pour n'en citer que quelques-unes.

À l'heure où de nombreux employeurs d'autres secteurs cessent leurs activités, mettent les travailleurs en travail à distance ou en dispense de travail et privilégient la distanciation

sociale, les centres de contact sont confrontés à une demande accrue de leurs services. Cela place les travailleurs des centres de contact dans une situation particulièrement vulnérable en raison de la nature de leur lieu de travail, où une main-d'œuvre nombreuse est souvent concentrée dans des espaces réduits pendant de longues périodes.

La demande de travail, conjuguée aux conditions de travail dans les centres de contact, signifie que les travailleurs employés dans ces environnements doivent bénéficier au moins des mesures minimales décrites ci-après. Il s'agit de mesures minimales qui doivent être renforcées par la négociation avec les représentants des travailleurs et la consultation des professionnels de la santé et des responsables gouvernementaux chargés de la santé publique dans le pays où l'entreprise opère.

## MESURES MINIMALES POUR PROTÉGER LES TRAVAILLEURS DES CENTRES DE CONTACT

**PRIVILÉGIER LE DIALOGUE ET LA NÉGOCIATION COLLECTIVE:** Les employeurs doivent demander aux syndicats et aux représentants des travailleurs de s'entendre sur des plans d'urgence pour protéger les travailleurs contre l'exposition au coronavirus, intervenir face aux cas identifiés parmi la main-d'œuvre et remédier aux conséquences de l'épidémie de coronavirus sur les emplois et les revenus. La mise en œuvre de mesures sur le lieu de travail dépendra de la coopération entre tous les employés et sera d'autant plus efficace qu'elle aura fait l'objet d'un accord entre les syndicats et la direction.

**LIBÉRATION DE L'OBLIGATION DE TRAVAILER AVEC MAINTIEN DU SALAIRE:** Les employeurs doivent mettre en place des garanties selon lesquelles tous les employés touchés par le coronavirus, qu'ils aient contracté le COVID 19, qu'ils aient subi une exposition nécessitant une mise en quarantaine ou qu'ils présentent un état de santé à haut risque les empêchant de se rendre au travail, doivent conserver leur emploi et continuer à percevoir leur salaire en étant libérés de l'obligation de travailler. Cela est particulièrement important pour les travailleurs des pays où ces mesures sont insuffisantes ou n'ont pas été imposées par la loi.

## **ACTIONS IMMÉDIATES POUR PRÉVENIR LA PROPAGATION DU CORONAVIRUS DANS LES ACTIVITÉS DES CENTRES DE CONTACT**

- Identifier les comptes qui sont considérés comme des services essentiels, ou qui présentent des impératifs de protection de la vie privée et des données qui exigent que le travail soit effectué sur place.
- Pour les comptes qui ne sont pas considérés comme des services essentiels, recourir aux dispenses de travail, au travail à distance et au personnel limité sur place pour préserver la main-d'œuvre et répondre aux demandes de services des clients.
- Pour le travail sur place, tous les centres de contact doivent se conformer au moins aux mesures suivantes :
  - Interdire le système de partage des bureaux, une pratique dans laquelle les travailleurs occupent n'importe quel poste de travail disponible au début de chaque période de travail.
  - Fournir des postes de travail assignés individuellement à chaque employé, y compris des casques et des claviers individuels.
  - Séparer les postes de travail pour se conformer aux recommandations de l'OMS et des autorités sanitaires locales en matière de distanciation sociale.
  - Effectuer un nettoyage approfondi de qualité hospitalière entre les équipes de travail.
  - Désinfecter régulièrement les espaces communs tels que les cafétérias, les toilettes, etc. après chaque changement d'équipe.
  - Fournir des produits de lavage et de désinfection des mains sur tous les lieux de travail lors de chaque période de travail.
  - Former les cadres et les supérieurs hiérarchiques sur la manière d'appliquer les mesures de distanciation sociale recommandées par l'OMS, notamment en ce qui concerne les réunions et le coaching.
  - Les réunions doivent être limitées à cinq employés ou moins et doivent se tenir dans des zones qui permettent une distance de deux mètres entre les employés
  - Les séances de coaching doivent se tenir à une distance de deux mètres.
  - Informer tous les membres du personnel sur la distanciation sociale en dehors du lieu de travail.



## LORSQUE DES CAS SONT DÉTECTÉS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

---

Cesser toutes les activités lorsque des cas sont détectés pour procéder à une désinfection de qualité hospitalière des installations.

Tous les travailleurs qui sont infectés au COVID-19, ou qui ont eu des contacts avec des personnes infectées, y compris des collègues, au cours des deux semaines précédentes, doivent être mis en quarantaine pendant 14 jours.

Les travailleurs concernés par les interruptions des activités doivent recevoir le paiement intégral de leur salaire pendant la période d'interruption.

En cas d'urgence, pour réduire la propagation de l'infection, procéder à des fermetures temporaires avec paiement intégral du salaire, pendant une période déterminée.

Collaborer avec les autorités locales de la santé publique et du travail pour garantir le respect des inspections et de la certification pour reprendre le travail sur place.