



Fédération des opérateurs alternatifs
du Luxembourg

SITUATION ACTUELLE

Activité au ralenti

- Toutes les sociétés « Telecom » sont opérationnelles car elles font partie des activités essentielles qui sont maintenues depuis le 18 mars 2020
- Les points de vente peuvent rester ouverts, mais beaucoup de fermetures

RISQUES PROPRES AU SECTEUR

Gestion de l'activité

- Déplacement fréquent des techniciens sur le territoire pour contrôler et améliorer le réseau
- Contact avec les clients en boutique et lors d'interventions à domicile

SCÉNARIO PROPOSÉ DE RETOUR À LA NORMALE

Les activités des membres de l'OPAL sont

- Travail administratif / travail de bureau > [concerné par la fiche « Secteur administratif »](#)
- Travail avec contact avec la clientèle en magasin > [concerné par la fiche « Secteur Commerces essentiels »](#)
- Travail avec contact avec la clientèle à domicile > [concerné par la fiche « Secteur d'interventions à domicile \(hors domaine de santé\) »](#)
- Travail en extérieur sur site avec contact avec partenaires + déplacement > [concerné par la fiche « Secteur d'interventions à domicile \(hors domaine de santé\) »](#) (pour les déplacements) + [« Secteur de livraison »](#)

SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

SUITE

Les règles énoncées ci-dessous se complètent et sont un résumé des recommandations faites par le gouvernement avec quelques adaptations propres au secteur d'activité de l'OPAL

Règles générales

- Définir un point de contact 'COVID-19' qui sera en charge de faire respecter les consignes au sein de l'entreprise (recommandation : Travailleur Désigné)
- Expliquer clairement ces consignes à l'ensemble des salariés lors de la reprise de l'activité, puis de façon régulière par tout moyen approprié (newsletter interne, Intranet, affiches, etc.)
- Respecter les gestes barrières de base :
 - > Lavage fréquent des mains avec de l'eau et du savon, ou solution hydroalcoolique si pas de point d'eau
 - > Distanciation sociale de 2 mètres entre chaque personne
 - > Pas de contact physique : salutation sans serrage de main ou bises, échange d'objet sans toucher les mains de l'autre personne
 - > Pas de partage d'équipement
- Protéger les personnes vulnérables
- Si suspicion de contact avec une personne présentant des signes d'infection, prévenir l'employeur (définir un point de contact)

Déplacement des techniciens/salariés

- Mettre en place une « checklist » avec les points de contrôles à vérifier avant et après le service : nettoyage du véhicule et des équipements, disponibilité de masques et solution hydroalcoolique, etc.
- Si partage d'un véhicule sans possibilité de distanciation de 2 mètres :
 - > Garder des équipes fixes et avec même position dans le véhicule
 - > Porter un masque, obligatoire
 - > Nettoyer :
 - Régulièrement tableau de bord, volant, etc.
 - Après chaque service, l'ensemble du véhicule et en particulier toutes les parties touchées par les salariés telles que les poignées
- Equiper les salariés en :
 - > Solution hydroalcoolique (lavage des mains sans point d'eau)
 - > Equipements de protection individuelle (masques, gants)
[\(voir les recommandations du STM pour la mise en place et le retrait des EPI\)](#)
 - > Sacs plastiques (pour jeter les équipements de protection individuelle après utilisation)

SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

SUITE

Installations chez les clients ou intervention sur un équipement technique (antenne, POP, etc.)

- Avant l'intervention, vérifier avec le client s'il y a une personne infectée au domicile. Si oui, la personne doit être isolée
- Règles de base :
 - > Distance de 2 mètres
 - > Pas de contact physique avec le client
 - > Contact minimum avec les surfaces et objets du logement
- Le technicien doit être seul dans la pièce où l'intervention doit être faite
- Equiper les techniciens avec gants/masques/gel désinfectant surtout si le contact avec des objets du logement/local doit être fait de manière répétée et prolongée ([voir les recommandations du STM pour la mise en place et le retrait des EPI](#))
- Si utilisation d'équipement de protection individuels, les mettre dans un sac en plastique fermable et les jeter après la visite
- Nettoyer/désinfecter le matériel utilisé après l'intervention

Livraisons

- Favoriser le prépaiement, si pas possible paiement sans contact (carte bancaire / téléphone)
- Ne pas se rendre à l'intérieur des domiciles
- Ne pas demander de signature de réception du colis
- Assurer le dépôt du colis sans toucher les mains du client

Points de vente

- Si possible, garder des équipes stables dans les points de vente et assurer que chaque vendeur garde son poste (ordinateur, clavier, stylos, etc.)
- Mettre en place :
 - > Des barrières de protection vitrées pour séparer les vendeurs des clients
 - > Des marquages au sol pour respecter la distance de 2 mètres
 - > Un quota de personnes dans le magasin
- Mettre en place un « drive »
- Nettoyage plus fréquent des objets (gsm, accessoires) en démonstration, des terminaux de vente (lecteurs de cartes) et du point de vente en général
- Si rotation des équipes, nettoyage du poste de travail à chaque rotation
- Si pas de point d'eau pour garantir un lavage des mains à l'eau et au savon, fournir le personnel en solution hydroalcoolique

SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

SUITE

- Privilégier les paiements par cartes bancaires (si possible sans contact) ou par téléphone
- Organiser les livraisons pour qu'elles se fassent à l'extérieur du point de vente et sans contact/échange avec le personnel (ne pas signer de bon de livraison)
- Afficher les règles recommandées par le gouvernement luxembourgeois tels que les gestes barrières (distanciation sociale de 2 mètres, lavage fréquent des mains, pas de contact physique, etc.) > Demander les affiches officielles au Ministère de la Santé
- Afficher les règles rappelant l'importance de l'hygiène des mains et la procédure de friction hydroalcoolique et lavage des mains ([source : OMS](#))
- Définir un plan de nettoyage selon [les recommandations du STM](#)

Bureaux

- Continuer le télétravail et mettre en place une alternance des équipes qui reviennent sur site petit à petit
- Limiter le nombre de personnes dans les espaces collectifs (points « café », cantine, salle de formation, etc.) afin de respecter la distance de 2 mètres
- Organiser les livraisons pour qu'elles se fassent à l'extérieur du point de vente et sans contact/échange avec le personnel (ne pas signer de bon de livraison)
- Nettoyage de bureaux minimum 1 fois par jour
- Passer le recyclage de l'air à 100 % air frais
- Aérer les bureaux
- Equiper le personnel avec des masques si la distance de 2 mètres entre les personnes ne peut pas être respectée
- Ne pas partager de matériel et équipements
- Eviter les réunions en présentiel (si nécessaire, respecter la distance de 2 mètres) et favoriser les vidéoconférences ou les conférences téléphoniques
- Afficher les règles recommandées par le gouvernement luxembourgeois tels que les gestes barrières (distanciation sociale de 2 mètres, lavage fréquent des mains, pas de contact physique, etc.) > Demander les affiches officielles au Ministère de la Santé
- Afficher les règles rappelant l'importance de l'hygiène des mains et la procédure de friction hydroalcoolique et lavage des mains ([source : OMS](#))
- Définir un plan de nettoyage [selon les recommandations du STM](#)