



UPDATE le 10 juin 2020

DIRECTIVES SPECIFIQUES AU SECTEUR - CP 341 POUR L'INTERMEDIATION EN SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

Dans cette crise de santé d'une ampleur que nous n'avons encore jamais connue, il est du devoir des partenaires sociaux de s'unir pour contrer la propagation du virus et pour protéger les collaborateurs et les clients dans ce secteur essentiel.

Nous allons devoir vivre encore longtemps avec le Covid-19. C'est pourquoi, il est indispensable de prendre différentes mesures pour la période à venir afin d'éviter autant que possible une nouvelle propagation ou une recrudescence du virus.

Tout comme dans de nombreux autres secteurs, la crise du coronavirus a un impact considérable sur le secteur de l'intermédiation en service bancaires et d'investissement. Maintenant que l'on envisage de revenir progressivement à une situation plus normale, quelques directives spécifiques au secteur ont été élaborées en collaboration avec les partenaires sociaux représentés au sein de la CP 341.

Les partenaires sociaux soulignent l'importance du dialogue social, soit dans les instances de concertation sociale, soit directement auprès des travailleurs lorsqu'il n'y a pas de représentation du personnel dans l'entreprise, pour assurer un retour au travail dans des conditions de sécurité maximale pour tous (travailleurs, employeurs et clients).

Le télétravail reste essentiel dans la mesure du possible dans le cadre de l'assouplissement progressif des mesures.

La situation actuelle peut également poser des problèmes pour l'équilibre travail-vie des employés. Les partenaires sociaux recommandent donc, compte tenu de l'organisation du travail, de rechercher la flexibilité dans les entreprises pour l'octroi du congé parental, du crédit-temps et du congé parental corona dans les cas où cela est nécessaire.

Mesures générales :

Pour la mise en place des mesures générales, nous renvoyons aux directives générales contenues dans le [Guide générique](#) pour lutter contre la propagation du Covid-19 au travail et le Economic Risk Management Group qui a élaboré un guide pratique pour l'organisation des professions libérales et des indépendants dans le cadre des visites clients..

Directives spécifiques au secteur

Les directives spécifiques au secteur sont subdivisées selon les 4 thèmes suivants :

- a) Intermédiation
- b) Automates bancaires et espaces de self-banking



- c) Espace SAS
- d) Opérations en cash

a. Intermédiation

Pour limiter au maximum les risques, que ce soit pour les clients, pour les travailleurs ou pour les gérants, il est conseillé de régler au maximum les contacts avec les clients sur rendez-vous.

Préalablement au rendez-vous :

- Organisez, via téléphone, via conversation vidéo ou par mail, une concertation avec votre client pour passer en revue les mesures spécifiques d'hygiène à appliquer pour une visite physique au bureau ;
- Demandez spécifiquement à votre client de vous signaler s'il est ou a été malade ;
- Préalablement au rendez-vous, fournissez un maximum d'informations à votre client, de préférence par voie électronique, pour que le rendez-vous soit aussi bref que possible ;
- Prévoyez le cas échéant un espace séparé où le(s) client(s) peu(ven)t prendre connaissance des informations ;
- Indiquez aux clients de prévoir un masque buccal lors du rendez-vous ;
- Indiquez aux clients de prévoir le matériel d'écriture nécessaire.

Pendant le rendez-vous au bureau :

- Nous renvoyons ici au Guide générique qui vous donne les informations nécessaires sur les modalités d'organisation d'une réunion ou d'un autre rassemblement. Tant les visiteurs que vous-même devez, à tout moment, pouvoir respecter au minimum la distanciation sociale (min. 1,5m) ;
- Placez une paroi en plexiglas dans les espaces où des discussions avec les clients ont lieu. Cette paroi doit toujours être nettoyée du côté client avant et après le rendez-vous.
- Prévoyez du gel désinfectant pour les mains et des lingettes désinfectantes dans les différents espaces ;
- Mettez des mouchoirs en papier à disposition et prévoyez une poubelle fermée ;
- Prévoyez éventuellement du matériel pour écrire qui sera nettoyé avant et après chaque rendez-vous.
- Les rendez-vous au bureau sont limités au temps strictement nécessaire.

Lors du rendez-vous au domicile du client:

- Avant la visite, l'intermédiaire aura discuté avec le client des règles avec lesquelles la visite peut avoir lieu;
- Le rendez-vous peut avoir lieu dans une pièce suffisamment aérée ou à l'extérieur;
- Au début du rendez-vous, ces règles sont réexaminées;
- Prévoir un panneau mobile en plexi, qui peut être placé entre le client et l'intermédiaire. Le panneau en plexi doit toujours être nettoyé avant et après chaque rendez-vous;
- Prévoir tout matériel d'écriture nettoyé avant et après chaque rendez-vous.
- Prévoir pour vous-même et votre personnel un masque buccal lors des visites à domicile.



- Prévoir les gants et / ou gel pour les mains nécessaires pouvant être utilisés lors du rendez-vous;
- Seules les personnes nécessaires peuvent participer au rendez-vous client;
- Gardez toujours une distance suffisante et respectez la distance sociale de 1,5 mètre.

b. Automates bancaires et espace de self-banking

- Étalez la visite aux espaces de self-banking de sorte qu'il n'y ait pas trop de personnes se trouvant en même temps dans ces espaces (max. 1 client par 10m²).
- Afficher clairement à l'extérieur le nombre maximum de clients pouvant être présents dans la salle;
- Prévoyez les marquages au sol nécessaires près des automates afin de faire respecter au maximum la distanciation sociale par les visiteurs ;
- Désinfecter régulièrement les écrans tactiles et les claviers des machines pendant les jours ouvrables;
- Faites en sorte de toujours charger une, maximum deux personnes pour approvisionner les automates en argent liquide, en papier pour les extraits, etc. Cette personne doit être pourvue des équipements de protection nécessaires, comme des gants et un masque buccal ;
- Les cartes avalées par les distributeurs automatiques doivent toujours être désinfectées.

c. Espace SAS

- Si votre bureau dispose d'un espace 'SAS' qui doit être obligatoirement utilisé par les clients et/ou le personnel pour pénétrer dans le bureau, il convient de nettoyer et d'aérer suffisamment cet espace.
- Assurer une désinfection complète de la zone SAS à intervalles réguliers

D. Opérations en cash

- Les opérations en cash au bureau doivent être limitées au maximum ;
- En cas d'opérations en cash, le personnel doit toujours être équipé de gants pour recevoir ou pour donner de l'argent liquide ;
- Si des gants sont utilisés lors d'opérations en cash, il faut se laver les mains avant d'enfiler les gants et après les avoir retirés ;
- Veillez à ce que les transporteurs de fond puissent respecter la distance sociale nécessaire quand ils se rendent dans votre bureau.

REMARQUE: Gardez à l'esprit que la situation peut changer d'un jour à l'autre, consultez donc toujours les instructions les plus récentes d'organismes gouvernementaux tels que le Conseil National de Sécurité et le SPF ETCS.