

	CIG Petite Couronne Service EIPRP- Service de Médecine préventive	30/04/2020
	FICHE REPRISE 1 : ACCUEIL DES USAGERS	

Contexte

Dans le cadre de la reprise progressive de l'activité, les collectivités territoriales doivent construire des modalités d'accueil des usagers des services qui préviennent la propagation du Covid-19.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez contacter la cellule spéciale du CIG : coronavirus@cig929394.fr

Objectifs

- Apporter un appui aux collectivités dans la reprise de l'activité ;
- Transmettre aux responsables et aux agents impliqués dans l'accueil des usagers, des consignes opérationnelles pour la réalisation de celle-ci et les mesures de protection associées ;
- Fournir des conseils pour la réalisation de cette activité en période d'épidémie de Covid-19.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez contacter la cellule spéciale du CIG : coronavirus@cig929394.fr

/!\ Recommandations :

Les agents à risque de forme grave d'infection par le Coronavirus (**Décret n.2020-521 du 5 mai 2020**) sont invités à interroger leur médecin traitant et à prendre contact avec leur médecin de prévention pour savoir s'ils peuvent venir travailler sur leur lieu de travail habituel.

Modalités d'accueil

- ✓ Réception sur rendez-vous, mise en place d'une gestion des flux pour assurer le respect des gestes barrières et notamment la distance physique d'un mètre entre chaque personne ;
- ✓ Accueil téléphonique privilégié par rapport à l'accueil physique ;
- ✓ Organisation d'un suivi à distance pour les rendez-vous individuels, par téléphone, courriel ;
- ✓ Ciblage des missions prioritaires de celles qui le sont moins (missions de suivi, missions de contrôle etc.) ;
- ✓ Restriction des plages horaires d'accueil en cas de manque de personnel

Avant la réouverture

D'après les recommandations du Haut Conseil de la Santé Publique, la présence du virus encore infectant sur des surfaces sèches est négligeable dans le cas où l'établissement a été complètement fermé durant le confinement et qu'il n'a pas été fréquenté dans les 5 derniers jours ouvrés avant la réouverture. Ainsi, il est recommandé de **réaliser un nettoyage pour une remise en propreté avec un protocole habituel et de procéder aux opérations permettant l'évacuation des eaux ayant stagnées dans les canalisations (entretien et purge du réseau d'eau froide).**

Dans le cas où l'établissement était partiellement occupé pendant le confinement, il est recommandé de réaliser le protocole de nettoyage/désinfection des locaux.

Pour plus de précisions, [« Nettoyage et désinfection des lieux publics pour prévenir la propagation du Virus COVID-19 »](#)

Consignes de sécurité

Dans le cadre de la prévention de la circulation du coronavirus, il est impératif pour chacun des agents d'appliquer les mesures de protection suivantes.

Règles d'hygiène / Gestes barrières	<ul style="list-style-type: none">> S'attacher les cheveux et ne pas porter de bijoux sur les mains, les ongles courts et sans vernis sont recommandés.> Se laver très régulièrement les mains.> Saluer sans se serrer la main.> Appliquer les règles de distanciation sociale (saluer sans contact) et conserver les distances de courtoisie (au moins 1 mètre).> Ne pas se toucher le visage.> Tousser ou éternuer dans son coude.> Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter.
Equipements de protection individuelle	<ul style="list-style-type: none">> Porter un masque anti-projections type masque en tissu de catégorie 1.> Il n'est pas conseillé de porter des gants mais plutôt de privilégier le lavage des mains ou la friction au gel hydroalcoolique de façon régulière.

Avant l'ouverture et la fermeture journalière des locaux

Affichage à l'attention des usagers	<ul style="list-style-type: none">> Veiller à l'affichage, et le cas échéant à la matérialisation au sol :<ul style="list-style-type: none">- des horaires dédiés au public (et si restriction des plages horaires d'accueil et réception sur rendez-vous) ;- des mesures barrières ;- des informations sur le sens de circulation pour éviter le croisement ou le regroupement de personnes.
Entretien des locaux	<ul style="list-style-type: none">> Procéder au nettoyage des locaux selon la fiche « Nettoyage et désinfection des lieux publics pour prévenir la propagation du Virus COVID-19 »> Vérifier le fonctionnement des systèmes de ventilation.> Aérer les locaux (par ouverture en grand de toutes les fenêtres) pendant et après les opérations de nettoyage en dehors de la présence des salariés et des usagers.

Conduite à tenir face aux usagers

Organisation générale	<ul style="list-style-type: none">> Privilégier l'accueil téléphonique et fixer des rendez-vous pour toute demande qui nécessite un accueil en face à face.> Privilégier le traitement des demandes par voie dématérialisée ou par courrier.> Espacer les rendez-vous afin de prendre en compte l'absence de personnel et d'éviter les rencontres au sein des locaux.> Inciter les usagers à se rendre seuls au rendez-vous et inviter éventuellement les autres personnes à patienter à l'extérieur.> Procéder au nettoyage régulier de la banque d'accueil et des outils collectifs (imprimante, photocopieur etc.) avec une lingette désinfectante. Un film plastique étirable peut être apposé sur l'écran tactile et les touches pour protéger le matériel du nettoyage intensif du matériel.> Mettre à disposition des agents du gel hydro-alcoolique à proximité des outils collaboratifs.> Suspendre l'utilisation des fontaines à eau et des machines à café durant la période
------------------------------	--

	de pandémie.
Postes de travail mutualisés	<ul style="list-style-type: none"> > Limiter le roulement sur les postes de travail afin d'éviter l'utilisation mutualisée des postes informatiques et des téléphones. > Dans le cas contraire, procéder au nettoyage des claviers, téléphones, accoudoirs et souris après chaque roulement. Un film plastique étirable peut être apposé sur le clavier pour protéger le matériel du nettoyage intensif du matériel. > Privilégier l'utilisation personnelle des stylos, casque téléphonique, agrafeuse etc.
Entrée des usagers dans l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> > Définir un nombre d'usagers maximal pouvant être accueillis dans les locaux en prenant en compte la distanciation physique. > Inviter les usagers à porter un masque en entrant dans l'établissement ou prévoir de leur en délivrer avant qu'ils ne pénètrent dans l'établissement. > Mettre en place un filtrage à l'entrée permettant le maintien des gestes barrières et de la distanciation physique. > Mettre à disposition des usagers du gel hydro-alcoolique à l'entrée de l'établissement et inviter ces derniers à se frictionner les mains. > Espacer les fauteuils d'attente ou condamner un fauteuil sur deux pour assurer la distanciation physique. > Privilégier des fauteuils dont le revêtement peut être nettoyé.
Circulation des usagers	<ul style="list-style-type: none"> > Matérialiser différentes zones afin de respecter la distance d'1m de distanciation physique entre les usagers (zone d'attente accueil et rendez-vous avec les conseillers). > Procéder à un marquage visible au sol. > Organiser le circuit de déplacement au sein des locaux afin d'éviter le croisement des usagers. > Inviter les usagers à privilégier les escaliers (Affichage). > Réserver l'usage des ascenseurs aux personnes à mobilité réduite (Affichage) > S'il ne s'agit pas de portes coupe-feu, laisser les portes ouvertes pour éviter la manipulation des poignées.
Borne d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> > Matérialiser une ligne de courtoisie de 1 mètre au niveau de la banque d'accueil. > Equiper l'accueil d'un écran transparent (largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol ou 1 m. x 1 m. à partir de la banque d'accueil) ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente.. > Privilégier l'utilisation d'un stylo personnel par l'administré. A défaut, mettre à disposition un stylo fixé sur le bureau qui sera nettoyé en même temps que le plan de travail.
Accueil du public dans un bureau fermé	<ul style="list-style-type: none"> > Limiter le nombre de personnes accueillies dans le bureau. > Privilégier les chaises dont le revêtement peut être nettoyé. > Equiper le bureau d'un écran transparent (largeur minimale de 1m, hauteur de 2m à partir du sol ou 1m x 1m à partir de la banque d'accueil) ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente. > Dans la mesure du possible, laisser la porte ouverte. > Aérer et nettoyer le bureau après chaque usager

<p>Consultation des documents des administrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Dans la mesure du possible, privilégier la dématérialisation et consulter les documents officiels sans les manipuler. > Si cela n'est pas possible, se laver les mains avant la consultation des documents donnés par les administrés et après chaque rendez-vous. A défaut, utiliser une solution hydroalcoolique. > Si un dossier doit être consulté par plusieurs agents, privilégier la dématérialisation de celui-ci. Si cela n'est pas possible, utiliser des pochettes plastiques transparentes pouvant être nettoyées.
<p>Gestion du public difficile et mesures de prévention des incivilités</p>	<p>La situation de pandémie peut accentuer les violences du public vis-à-vis du personnel (stress lié au risque de contamination, attente trop longue, non respect des gestes barrières etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> > Informez les usagers des changements d'organisation induits par la crise sanitaire. > Ne pas laisser un agent isolé. > Mettre en place une organisation de gestion du public difficile (bouton d'alerte, intervention du responsable, appel de la police, présence de personnel de sécurité etc.)

Sources :

Ministère du Travail - Coronavirus - Covid-19 Questions/réponses pour les entreprises et les salariés <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/coronavirus-questions-reponses-pour-les-entreprises-et-les-salaries>

Fiches Gouvernementales : Conseiller clientèle et personnel d'accueil

Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales - Note sur la Continuité des services publics locaux dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire - Recommandations à l'attention des maires, des présidents de conseils départementaux, des présidents de conseils régionaux et des présidents d'établissements publics et de coopération intercommunale

Haut Conseil de la Santé Publique (AVIS) : Préconisations du Haut Conseil de la santé publique relatives à l'adaptation des mesures barrières et de distanciation sociale à mettre en œuvre en population générale, hors champs sanitaire et médico-social, pour la maîtrise de la diffusion du SARS-CoV-2