

ACCUEIL DU PUBLIC



NB : Les conseils proposés sont établis en l'état actuel des connaissances scientifiques et légales, ils ne soustraient pas l'Autorité Territoriale à l'obligation d'évaluer les risques professionnels et mettre en place des mesures de prévention.

Les accueils mairie, périscolaires, crèches ou centres de loisirs ne sont pas soumis aux passes.

GESTION DES LOCAUX

- **En cas de réouverture de locaux :**
 - ✓ Aérer et nettoyer les locaux.
 - ✓ Faire couler l'eau à tous les points d'eau en prévention de la légionellose.
 - ✓ Vérifier le bon fonctionnement des VMC, supprimer le recyclage dans les centrales de traitement de l'air si possible.
 - ✓ S'assurer de la maintenance des fontaines à eau.
 - ✓ Condamner les sèche-mains soufflants.
 - ✓ Identifier un local (idéalement avec un point d'eau) qui pourra servir à l'isolement d'une personne symptomatique et doté de masques chirurgicaux.
- **Equiper les locaux :**
 - ✓ Garnir tous les lavabos de savon liquide, d'essuie-mains à usage unique et de poubelles équipées d'un sac et d'un couvercle commandé au pied.
 - ✓ Doter chaque poste d'accueil en gel hydroalcoolique.
 - ✓ Installer des distributeurs de gel hydroalcoolique pour le public.
 - ✓ Afficher les consignes d'obligation de port du masque pour tous à chaque accès des locaux et concernant le lavage des mains sur chaque point d'eau et distributeur de gel hydroalcoolique.
 - ✓ Prévoir en quantité suffisante le matériel, les produits d'entretien des locaux, des surfaces et les équipements de protection individuelle correspondants (ex : gants, masques).
 - ✓ Doter les locaux partagés (salles de pause, salle de réunion...) d'un « kit nettoyage » (produit détergent et papier absorbant usage unique).

- **Aménager les postes de travail**
 - ✓ Installer des écrans en plexiglas sur tous les postes d'accueil y compris la zone PMR (1m de large sur 2 m de haut si l'écran part du sol ou 1 m de large sur 1 m de haut si l'écran part de la banque d'accueil ou du bureau d'accueil).
- **Aménagement de certains postes de travail en plus des mesures ci-dessus (carte d'identité, urbanisme...)**
 - ✓ Privilégier les entrevues avec prise de rendez-vous préalable.
 - ✓ Installer un 2ème écran d'ordinateur pour l'utilisateur (visualisation de cartes ou des éléments saisis).
- **Aménager les files / espaces d'attente**
 - ✓ Libérer le plus d'espace possible : suppression des tables, présentoirs, documents en libre-service...
 - ✓ Créer une circulation entrée/sortie des usagers, via une signalétique, des poteaux séparateurs...quand c'est possible.
 - ✓ Définir le nombre de personnes possibles par espace, la jauge de 4m² par personne étant recommandée.
 - ✓ Afficher le nombre de personnes maximum autorisé à l'entrée de chaque espace (espace d'accueil, salle d'attente, sas, ascenseur...).
 - ✓ Organiser les salles d'attente quand elles existent en supprimant des assises de façon à garantir la distanciation physique.
 - ✓ Organiser les files d'attente en matérialisant un marquage au sol afin de visualiser la distanciation physique de 1m minimum.
- **Informers les agents, les usagers**
 - ✓ Rappeler le port du masque obligatoire pour le personnel et les usagers.
 - ✓ Rappeler l'interdiction des masques artisanaux et masques réutilisables grand public cat.2.
 - ✓ Informer le public des conditions d'accueil du public : affichage, site internet mairie, presse...
 - ✓ Afficher les mesures sanitaires sur le(s) poste(s) d'accueil.
 - ✓ Informer les agents des mesures de prévention mises en place.

MISE EN ŒUVRE

➤ RECOMMANDATIONS ORGANISATIONNELLES

- ✓ S'assurer du bon approvisionnement en masques.
- ✓ Inciter les usagers à utiliser les services en ligne.
- ✓ Privilégier les démarches au téléphone.
- ✓ **Recevoir sur rendez-vous quand c'est possible.**
- ✓ Gérer les flux d'entrée et de sortie.
- ✓ Rappeler dès l'entrée le port du masque obligatoire sauf dans les lieux soumis au passe vaccinal où le port du masque n'est plus obligatoire.
- ✓ Privilégier l'attribution d'un poste à un agent.



➤ RECOMMANDATIONS COLLECTIVES

- ✓ Fournir des bouteilles d'eau individuelles ou demander aux agents de venir avec leur gourde.
- ✓ Aérer plusieurs fois par jour en grand les locaux et au moins 10 minutes toutes les heures.
- ✓ Maintenir en position ouverte les portes qui peuvent l'être afin d'en limiter la manipulation (attention à ne pas bloquer les portes coupe-feu).
- ✓ Eloigner le siège de l'utilisateur de la banque ou du bureau d'accueil.
- ✓ Prévoir une zone de dépôt de documents (sur le côté du plexiglas) sur la banque ou le bureau d'accueil.
- ✓ Demander à l'utilisateur de déposer le document puis l'agent pourra le prendre après éloignement de l'utilisateur.
- ✓ Organiser l'entretien des équipements de travail (pour le nettoyage, il faut utiliser un produit contenant des tensio-actifs) :
 - Nettoyer après chaque utilisateur le plexiglass,
 - Nettoyer les bureaux, les ordinateurs, claviers, les téléphones, ... au-moins 2 fois par jour et après chaque utilisateur,
 - Nettoyer plusieurs fois par jours les sanitaires, les zones de contact (poignées, interrupteurs, zone de dépôt des documents, les banques d'accueil ...).
 - Nettoyer au-moins 1 fois par jour les locaux.

➤ RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

- ✓ Porter un masque chirurgical ou un masque grand public cat.1 hormis dans les établissements soumis au passe vaccinal pour lesquels le port du masque n'est plus obligatoire.
- ✓ Se laver les mains en arrivant et avant de quitter le travail.
- ✓ Se laver les mains très régulièrement et après manipulation de documents provenant des usagers (eau et savon ou gel hydroalcoolique).
- ✓ Ne pas porter les mains au visage.

QUE FAIRE SI UN AGENT PRESENTE DES SYMPTOMES DE LA COVID ?

En cas de symptômes signalés par un agent (fièvre et/ou toux, difficulté respiratoire, à parler ou à avaler, perte du goût et de l'odorat) :

- ✓ Isoler la personne symptomatique dans une pièce dédiée. Lui fournir un masque chirurgical.
- ✓ Mobiliser le sauveteur secouriste du travail équipé d'un masque chirurgical.
- ✓ En l'absence de signes de gravité, prendre contact avec le médecin traitant et après avis organiser le retour à domicile en évitant l'utilisation des transports en commun.
- ✓ En cas de signes de gravité, contacter le 15 pour une prise en charge.
- ✓ Si le cas COVID est confirmé, l'identification et la prise en charge des contacts seront effectuées par des acteurs locaux dédiés pour le contact-tracing.
- ✓ Prévenir le médecin de prévention et le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, en cas de COVID 19 avéré.
- ✓ Informer le service de médecine préventive en cas de cas COVID avéré testé positif.
- ✓ Attendre plusieurs heures puis nettoyer le poste, les équipements de travail et les locaux.

