

Organiser le retour de l'accueil physique dans les Missions Locales :

Quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Afin d'organiser le retour de l'accueil physique dans les Missions Locales, l'UNML met à disposition du réseau des Missions Locales ce kit de lutte contre le Covid-19, qui prend appui sur le [protocole national de déconfinement pour les entreprises](#) diffusé le 3 mai par le gouvernement.

Ce kit vient compléter le "[pas à pas](#)" conçu par l'UNML pour accompagner les structures vers la réouverture progressive des sites des Missions Locales.

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminées :

- Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection. Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

- Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.
- Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.
- Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

¹ Document réalisé à partir de la fiche métier « Conseiller clientèle et personnel d'accueil du secteur bancaire » établie le 21/04/2020 par le ministère du travail et celui de l'économie, avec le concours de l'Anses, du réseau Assurance maladie risques professionnels, de l'INRS, de l'Anact et des médecins du travail coordonnés par Présanse .

1. PRÉPARER

Pour les employeurs, privilégier systématiquement le télétravail lorsque l'activité le permet et que les moyens sont disponibles

- **Pour les activités ne pouvant être télétravaillées, limitez la présence sur le lieu de travail des professionnels** en leur permettant de ne pas se déplacer lorsque cette présence n'est pas indispensable à la continuité du service aux jeunes.
- Retenir également que **le critère universel d'occupation maximale** des espaces ouvert au public et en milieu de travail est fixé à **4m² minimum par personne**, pour permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace de garantir une distance minimale de 1 mètre entre elles.

Pour l'accueil du public :

>>> > Direction :

- **Organiser l'information aux jeunes pour les inciter à formuler leurs demandes à distance par téléphone ou courriel et limiter leurs déplacements** en Mission Locale en privilégiant les contacts à distance avec les conseillers (téléphone, mail, plateformes, ...)
- **Prévoir l'accueil physique de jeunes en Mission Locale pour les demandes ne pouvant être réalisées à distance, sur rendez-vous ou par filtrage à l'entrée garantissant le respect des gestes barrière**
- **Ajuster les plages horaires en tenant compte des absences du personnel et des contraintes de continuité de service**
- Définir et afficher à l'entrée de la Mission Locale les dispositions d'accueil des jeunes avec toutes les informations utiles (rappel des consignes, rappel de l'existence de services à distance, organisation du service, modalités d'entrée limitant le nombre de personnes présentes au sein des locaux, organisation des files d'attente éventuellement)
- Matérialiser différentes zones afin de respecter la distance d'1 m. de distanciation sociale entre les jeunes eux-mêmes, et les jeunes et les professionnels (zone d'attente accueil et rendez-vous avec les conseillers)
- 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), d'un film transparent ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente permettant de respecter les règles de distanciation physique
- Veiller à organiser le traitement du courrier ou de tout document remis par les jeunes de manière à limiter les risques liés aux contacts avec ces surfaces (nettoyage fréquent des mains, consignes de ne pas porter les mains au visage)
- Etablir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces et équipements de travail, des poignées de portes et boutons, matériels, plus généralement de tout objet, surface ... susceptibles d'avoir été contaminée (en contact avec les mains...), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...). Les produits de nettoyages habituels peuvent convenir puisque le SARS-CoV-2 est entouré d'une enveloppe de lipides facilement dégradés par les tensioactifs contenus

dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants². Dans le cadre de bureaux partagés, des lingettes ménagères ou des produits compatibles avec les surfaces nettoyées peuvent être mis à disposition des utilisateurs pour le nettoyage des claviers, souris, téléphones, terminal.... Prévoir le ramassage régulier des poubelles.

- Mettre à disposition du gel hydro alcoolique ou des lingettes pour le nettoyage des téléphones, des stylos et du matériel informatique (a minima en début et fin de poste pour chaque professionnel – de même dans les bureaux individuels)
- Privilégier l'utilisation d'un stylo personnel par le jeune lors de la signature de documents. Le cas échéant, prévoir le nettoyage du matériel utilisé entre chaque jeune
- Organiser le nettoyage du téléphone partagé avant et après chaque prise de poste
- Suspendre l'utilisation des fontaines à eau durant la période de pandémie

Pour les rendez-vous en présentiel :

>>>> Direction

- Organiser l'information et l'accompagnement des jeunes dans l'utilisation des services à distance proposés par la Mission Locale et ses partenaires
- Prévoir les précautions suivantes :
- Organiser la circulation pour favoriser la séparation physique des jeunes (distance de 1 m. minimum)
- Attribuer dans la mesure du possible à chaque conseiller un bureau dédié, en favorisant les espaces qui permettent une aération toutes les 3 heures
- S'assurer du rangement de tous les papiers sur les bureaux pour limiter les contaminations par contact
- Prévoir les modalités permettant de limiter l'échange de documents
- Prévoir des stylos à usage unique ou leur nettoyage entre chaque jeune
- Organiser la relation avec les prestataires : maintenance informatique, entretien, ...
- Définir un protocole d'accueil des prestataires
- Informer en amont les prestataires des règles de sécurité mises en place par la Mission Locale en période de pandémie : personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de désinfection
- Organiser l'intervention de manière à respecter la règle de distance de 1 m.

2. RÉALISER

>>>> Professionnels

- Guider les jeunes dans la dépose de documents (à la bonne page, leur demander de tourner les pages), afin d'en limiter la manipulation : dépôt sur le bureau, pas de remise de main à main
- S'assurer du nettoyage régulier de la surface du bureau, le matériel informatique, ... selon le plan de nettoyage défini dans la structure
- S'assurer du nettoyage régulier des sièges et accoudoirs sur lesquels s'assoient les jeunes selon le plan de nettoyage défini dans la structure

² Cf. [FAQ INRS](#)

- Se laver les mains très régulièrement avec du savon ou du gel hydro alcoolique
- S'assurer du nettoyage de l'écran plastique (des 2 côtés) au minimum après chaque changement de personnel d'accueil, selon le plan de nettoyage défini dans la structure
- Si possible, laisser les portes d'accès aux bureaux ouvertes

>>>> Direction

- Installations sanitaires / salle de pause restauration :
 - Fournir des bouteilles d'eau individuelle
 - Organiser le travail (pour permettre le nettoyage des mains) en prévoyant par exemple une rotation
 - Organiser la prise des repas en horaire décalé et avec respect des 1 m. minimum à table ; définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise ; évitez les chaises à roulette
 - S'assurer du nettoyage de la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains) après chaque pause, selon le plan de nettoyage défini dans la structure

3. VÉRIFIER

>>>> Direction

- **S'assurer de l'approvisionnement permanent à l'accueil des consommables permettant de respecter les consignes** : gel hydro alcooliques pour les mains, kit de nettoyage habituel, sacs poubelles, etc.
- **Vérifier le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service** (machines à café, imprimantes, photocopieurs, ...). Disposer des affiches rappelant l'obligation de se laver les mains avant leur utilisation
- S'assurer du nettoyage régulier des rampes d'escalier, poignées porte, boutons ascenseur, poignées de fenêtre, selon le plan de nettoyage prévu dans la structure
- Procéder à des retours et partages d'expérience des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues