



FRANCE SERVICES FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ) – DECONFINEMENT

TABLE DES MATIERES

I. ORGANISATION DES LOCAUX	1
? A-T-ON OBLIGATION DE REOUVERTURE LE 11 MAI ?	1
? LES CONSIGNES DE RÉOUVERTURE SONT-ELLES LES MÊMES POUR LES FRANCE SERVICES PRÉSENTS DANS LES DÉPARTEMENTS ROUGES ?	2
? COMMENT GARANTIR LE RESPECT DES GESTES BARRIÈRES DANS LA FRANCE SERVICES LORS DE LA REOUVERTURE ?	2
? QUI A LA RESPONSABILITÉ DE NOUS FOURNIR CES ÉQUIPEMENTS ?.....	2
? A QUELLE FREQUENCE FAUT-IL NETTOYER LE MATERIEL ?.....	3
? L’USAGE D’UN PLEXIGLASS EST-IL OBLIGATOIRE ?.....	3
? QUELLES SONT LES CONSIGNES SANITAIRES POUR LES STRUCTURES ITINÉRANTES ?	3
II. MODE DE FONCTIONNEMENT	3
? PEUT-ON RECEVOIR EXCLUSIVEMENT SUR RENDEZ-VOUS ?	3
? PEUT-ON RÉGULER LES VISITES DANS LA FRANCE SERVICES	3
? PEUT-ON AVOIR UN AGENT PRÉSENT SUR SITE ET UN AUTRE EN TÉLÉTRAVAIL ?	3
? Y A-T-IL OBLIGATION DE FAIRE PORTER DES MASQUES AUX USAGERS ?.....	4
III. AUTRES	4
? COMMENT S’ORGANISE LE FINANCEMENT FACE A CES NOUVELLES DÉPENSES ?	4
? UN KIT DE COMMUNICATION EST-IL PRÉVU ?	4

I. ORGANISATION DES LOCAUX

❖ **A-T-ON OBLIGATION DE REOUVERTURE LE 11 MAI ?**

Cette décision appartient aux porteurs de projet, en lien avec la préfecture de département. La réouverture d’une France Services est conditionnée à l’impératif de garantie des conditions sanitaires des agents et des usagers France Services. Lorsque cela s’avère impossible, des permanences téléphoniques et par messagerie doivent cependant être assurées par la structure de manière à garantir une liaison téléphonique et par messagerie avec les usagers.



❖ LES CONSIGNES DE RÉOUVERTURE SONT-ELLES LES MÊMES POUR LES FRANCE SERVICES PRÉSENTS DANS LES DÉPARTEMENTS ROUGES ?

Il n'y a **pas de différences dans le cadre des réouvertures France Services**. Les consignes sanitaires devront être appliquées avec la même rigueur.

❖ COMMENT GARANTIR LE RESPECT DES GESTES BARRIÈRES DANS LA FRANCE SERVICES LORS DE LA REOUVERTURE ?

Des recommandations sanitaires pour les France Services ont été formalisées dans un guide des bonnes pratiques. Ce dernier vous a été communiqué le jeudi 7 mai.

Pour assurer la sécurité sanitaire des agents et des usagers, il convient de mettre en place les points suivants :

- **Une communication effective sur les gestes barrières doit être effectuée auprès des usagers.** Veillez dans un premier temps à afficher un panneau à l'entrée de la France Services précisant l'ensemble des conditions sanitaires. Affichez « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun ».
- **Les agents doivent être équipés de masques**, au minimum deux par jour et par agent. Ils devront aussi avoir à leur disposition des gels hydro alcooliques.
- **Un plan de nettoyage doit être établi** pour tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminé (en contact avec les mains). Il peut être demandé à chaque usager de se désinfecter les mains avant et après l'utilisation des ordinateurs en libre-accès, ou de porter des gants. Il convient de disposer d'un matériel conséquent à cet effet (lingettes ou produits détergents).
- **Des produits nécessaires à l'hygiène doivent également être mis à disposition des usagers** tels que du gel ou solution hydro alcoolique, savon liquide, essuie-mains à usage unique, lingettes ou boîte de mouchoirs en papier.
- **Une réorganisation des locaux est recommandée.** Le nombre d'usagers accueillis en simultané au sein de la structure doit être adapté à ses capacités d'accueil. Etablissez un sens de circulation unique avec une « entrée » et une « sortie » pour éviter que les personnes ne se croisent. Matérialisez les files d'attente par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1 mètre minimum de distanciation sociale. Si possible, laissez les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées. Une réorganisation du travail des agents doit être privilégiée pour éviter qu'ils ne soient trop proches. Le premier se placerait en permanence dans un îlot d'accueil et le second dans un espace de confidentialité à attendre les usagers. Pour ces espaces souvent hermétiques et restreints, il convient de garder la porte ouverte si l'utilisateur y consent. L'usage de la photocopieuse peut être limité aux seuls agents France Services.

Ces recommandations devront être adaptées au cas par cas en fonction de la disponibilité des équipements et devront tenir compte des spécificités de chaque France Services. Ces mises en œuvre relèvent d'une concertation entre la préfecture et les porteurs de structures.

❖ QUI A LA RESPONSABILITÉ DE NOUS FOURNIR CES ÉQUIPEMENTS ?



La fourniture des équipements relève de la responsabilité de l'employeur/de chaque porteur de structure. En cas de difficultés d'approvisionnement, vous veillerez à vous rapprocher de la préfecture de votre département.

❖ **A QUELLE FREQUENCE FAUT-IL NETTOYER LE MATERIEL ?**

Nous vous recommandons de nettoyer **au minimum une fois par jour** les objets manipulés et les surfaces, y compris les sanitaires. Pour les équipements en libre-service, une désinfection après chaque passage est recommandée.

❖ **L'USAGE D'UN PLEXIGLASS EST-IL OBLIGATOIRE ?**

Il est recommandé que les postes de chaque agent recevant du public soient aménagés d'un plexiglas. Ces installations sont notamment prévues ou déjà réalisées dans les réseaux des partenaires (La Poste, Pôle Emploi etc...). Cela ne constitue toutefois pas une obligation.

❖ **QUELLES SONT LES CONSIGNES SANITAIRES POUR LES STRUCTURES ITINÉRANTES ?**

Les recommandations sanitaires énoncées auparavant doivent s'appliquer de la même manière pour les structures itinérantes. Cependant, compte tenu de la forte hétérogénéité des structures de ce type (camion, voitures, camping-car, bus, etc...), **il revient aux porteurs, en lien avec les préfectures le soin de trouver les bonnes modalités au cas par cas.**

II. MODE DE FONCTIONNEMENT

❖ **PEUT-ON RECEVOIR EXCLUSIVEMENT SUR RENDEZ-VOUS ?**

L'organisation sur rendez-vous ne saurait se substituer à l'obligation de 24h/5jours en front-office pour les deux agents. Toutefois, en cette période de déconfinement et afin de garantir une distanciation sociale effective, **ce mode de fonctionnement peut être envisagé.** Ces rendez-vous pourront être pris par téléphone directement auprès de la France Services (coordonnées disponibles en ligne via la carte interactive ou diffusion des contacts par une communication spécifique à l'entrée de la France Services).

Les modalités de fonctionnement par rendez-vous peuvent être affichées à l'extérieur de la France Services pour éviter la formation de queues excessives.

❖ **PEUT-ON RÉGULER LES VISITES DANS LA FRANCE SERVICES**

Il est recommandé que le nombre d'usagers accueillis en simultané au sein de la structure ne soit au maximum pas supérieur au nombre d'agents présents, et doit être adapté aux particularités du bâtiment. Vous pouvez donc contrôler les visites (entrées et sorties) dans votre France Services afin de pouvoir mettre en place ces mesures de prévention.

❖ **PEUT-ON AVOIR UN AGENT PRÉSENT SUR SITE ET UN AUTRE EN TÉLÉTRAVAIL ?**



Pour limiter les risques d'affluence et de concentration des personnels dans la structure, **les horaires peuvent être modulés entre accueil physique sur rendez-vous et permanences téléphoniques/mails**. Le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés font également partie des mesures organisationnelles qui permettent de respecter les règles de distanciation physique.

❖ **Y A-T-IL OBLIGATION DE FAIRE PORTER DES MASQUES AUX USAGERS ?**

En l'absence d'obligation de port de masque en dehors des transports publics, **vous ne pouvez pas l'exiger à un usager présent dans vos locaux**. Le masque grand public ne se substitue en aucune manière au respect des gestes barrières et des règles de distanciation sociale, qui restent prioritaires dans ce processus de déconfinement.

III. AUTRES

❖ **COMMENT S'ORGANISE LE FINANCEMENT FACE A CES NOUVELLES DÉPENSES ?**

Il n'existe pas d'enveloppe spécifique à destination des porteurs de projet. La fourniture des équipements relève de la responsabilité de l'employeur, donc de votre structure porteuse. Toutefois, en cas de difficulté importante, vous pouvez en faire part à votre préfecture de département ainsi qu'au programme France Services de l'ANCT afin que des modalités d'accompagnement soient mises en place.

❖ **UN KIT DE COMMUNICATION EST-IL PRÉVU ?**

Une page « spécial déconfinement » est disponible sur la plateforme France Services. Nous restons à votre disposition par les canaux habituels pour vous accompagner et répondre à vos questions.

❖ **POUR LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC**

Ces recommandations sont valables pour les structures labellisées France Services mais également pour les Maisons de services au public.