

ACCUEIL DU PUBLIC

La France connaît actuellement une crise sanitaire liée au coronavirus. L'activité de certains établissements s'en trouve ainsi réduite, il en est de même pour les effectifs. Les collectivités mettent tout en œuvre afin de garantir un service minimum à la population.



I. OBJECTIFS :

- Apporter un appui aux collectivités dans la gestion de cette période de crise sur une thématique spécifique et notamment pour les activités qui continueront à être assurées.
- Accompagner les collectivités sur la prévention des risques liés à ces activités et plus précisément les activités nécessitant de recevoir du public
- Fournir des conseils pour la réalisation de cette activité en période d'épidémie de Covid-19.

II. MISSIONS CONCERNÉES ET PRÉCONISATIONS :

- Secrétariat de mairie
- Etat Civil

.....

Recommandations :

L'ensemble des agents, considérés comme « personnes vulnérables » en cas de contamination par le virus COVID-19 (cf. <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>), sont invités à interroger leur médecin traitant et à prendre contact avec leur médecin de prévention quant aux conseils relatifs à leur possibilité de participer à la continuité d'activité de leur collectivité.

Règles d'hygiène

Pour prévenir la circulation du Coronavirus et limiter les risques de transmission dans le cadre de l'épidémie actuelle, il est impératif pour chacun des agents d'appliquer les mesures de protection suivantes.

- ✓ S'attacher les cheveux.
- ✓ Se laver très régulièrement les mains à l'eau et au savon et les sécher ou à défaut se frictionner les mains avec une solution hydro-alcoolique.
- ✓ Saluer sans se serrer la main.
- ✓ Limiter les contacts rapprochés et conserver les distances de courtoisie (1m).
- ✓ Éviter de se toucher le visage.
- ✓ Tousser ou éternuer dans son coude.
- ✓ Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter dans une poubelle fermée.

Face à une personne présentant des symptômes évocateurs d'une infection par le coronavirus, il est nécessaire d'adopter le comportement adapté : la conduite à tenir est détaillée dans la fiche info prévention « Sauveteur Secouriste du Travail ».

Dans le cadre épidémique actuel d'infection à coronavirus, il est impératif pour chacun des agents d'appliquer les mesures de protection suivantes :

Phase de Travail	Préconisations
<p><u>Organisation générale</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Restriction des plages horaires d'accueil et réception sur rendez-vous, mise en place de gestion des flux pour assurer le respect des gestes barrières et notamment la distance physique d'un mètre entre chaque personne ✓ Recueil téléphonique renforcé à la place de 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.). ✓ 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 d'éviter les rencontres au sein des locaux. ✓ Limiter à 15 min le temps de face à face avec un administré. Pour ce faire, il est préconisé de renvoyer l'administré dans une zone d'attente le temps de consultation des dossiers. ✓ 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 et souris. ✓ Procéder au nettoyage régulier de la banque d'accueil et des outils collectifs (imprimante, photocopieur etc.) avec une lingette désinfectante. ✓ Se munir de son propre stylo et ne pas prêter son stylo aux administrés et aux collègues. A défaut, mettre à disposition un stylo fixé sur le bureau qui sera nettoyé en même temps que le plan de travail. ✓ Afficher les gestes barrières. <p><u>Equipements de protection individuelle</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Il n'est pas conseillé de porter les gants mais de privilégier le lavage des mains ou la friction au gel hydroalcoolique. <p><u>Face à une personne qui tousse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Je me protège avec un masque chirurgical et les gants à usage unique fournis. ✓ J'invite la personne à mettre un masque de protection chirurgicale, je la rassure et lui explique la nécessité d'en porter un. ✓ J'informe mon responsable de service que j'ai été en face à face avec une personne symptomatique
<p><u>Consultation des documents des administrés</u></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 du gel hydroalcoolique

Pour toute information complémentaire vous pouvez contacter le médecin du Service de Médecine Préventive et le conseiller en Prévention des risques professionnels du Centre de Gestion de la Somme au
☎ : 03 22 80 43 75