



# GUIDE PRATIQUE

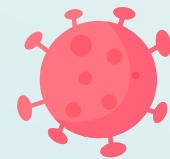
## des mesures préventives dans les services publics



Coronavirus – COVID 19



Préface .....	3
<b>Première partie: Objectifs et Approche adoptée.....</b>	<b>4</b>
1. Principales étapes.....	5
2. Approche adoptée.....	6
3. Objectifs.....	7
4. Programmation du retour au travail dans l'Administration.....	8
<b>Deuxième partie: Planification et organisation du travail.....</b>	<b>9</b>
1. Système de gouvernance.....	10
2. Plan d'action de mise en œuvre des missions et services.....	14
3. Modes de travail pour la mise en œuvre des missions et services .....	15
<b>Troisième partie: Mesures préventives.....</b>	<b>17</b>
1. Mesures relatives à l'Administration.....	19
2. Mesures relatives au fonctionnaire.....	34
3. Mesures relatives à l'utilisateur.....	43

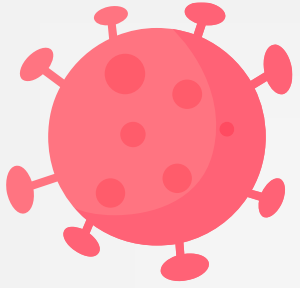


Dans le cadre des mesures gouvernementales entreprises pour réduire le risque de propagation de Corona - Covid 19, et afin d'accompagner la phase du levée du confinement et le retour progressif des activités économiques, sociales et administratives, l'ensemble des services publics, à savoir les administrations publiques, les collectivités territoriales et les établissements et entreprises publics, au niveau central, régional, provincial et local, sont appelés à prendre, à renforcer et à généraliser, régulièrement, les mesures de précaution, de prévention et de sensibilisation annoncées par les autorités compétentes. L'objectif étant d'assurer la continuité des services publics tout en préservant la santé et la sécurité des fonctionnaires et celle des usagers et d'écarter tout risque de propagation de cette pandémie entre les fonctionnaires de ces services ou entre les fonctionnaires et les usagers.

Dans ce sens, le présent guide a été élaboré pour accompagner les administrations publiques, les collectivités territoriales, les établissements et les entreprises publics, leurs personnels ainsi que leurs usagers, dans la gestion des prochaines phases du levée du confinement et la continuité du service public. Aussi, comprend-il un ensemble de directives et de mesures qui doivent être observées par l'Administration, le fonctionnaire et l'utilisateur.

Les services publics peuvent élaborer des guides appropriés pour orienter la mise en œuvre des mesures de prévention et de précaution, en fonction de leurs spécificités, de la nature de leurs activités et de leurs domaines d'intervention. Il convient de noter que ces procédures et mesures restent adaptables en fonction de l'évolution de la situation pandémique dans notre pays.





# Première partie

# Approche et Objectifs



# Rappel des principales étapes

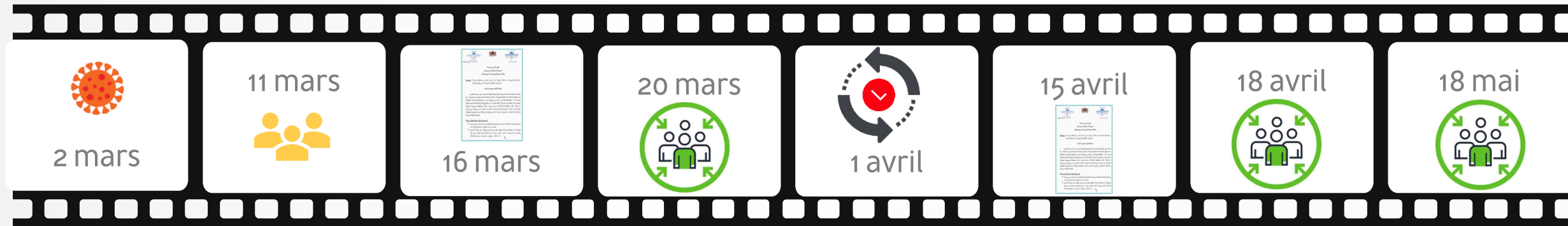
Depuis la déclaration du premier cas du coronavirus au Maroc, les autorités publiques ont adopté une série de mesures de précaution et de prévention dans l'ensemble des structures y compris dans les Administrations publiques. Il s'agit notamment de :

Création du comité  
de veille économique

Déclaration de l'état  
d'urgence sanitaire

Publication de la  
Circulaire relative au  
télétravail

Prolongation de l'état  
d'urgence sanitaire (2)



Enregistrement du 1<sup>er</sup> cas  
du coronavirus

Publication de la  
Circulaire relative aux  
mesures préventives  
dans les services  
publics

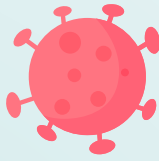
Publication de la  
Circulaire relative à la  
gestion numérique des  
correspondances  
administratives

Prolongation de l'état  
d'urgence sanitaire (1)

# Approche adoptée

Dans le but d'atteindre les objectifs énoncés dans le présent guide, une approche participative a été adoptée. Celle-ci prend en compte les spécificités de chaque Service Public et l'engagement des différentes parties prenantes et des acteurs pour la lutte contre la pandémie coronavirus-covid 19. Cette approche se base également sur l'utilisation des différents moyens disponibles, notamment technologiques :

- La levée progressive de l'état d'urgence sanitaire ;
- La Coordination entre tous les départements ministériels;
- L'adoption des méthodes de travail modernes;
- La consécration du système de « télétravail » parmi les modes de travail de l'administration afin de garantir la continuité des services publics;
- L'utilisation des technologies de l'information et de la communication;
- Le Ciblage, en catégorisant les mesures qui concernent "l'Administration", "le fonctionnaire" et "l'utilisateur";
- La mise en place d'une campagne de communication et de sensibilisation efficace pour limiter la propagation de cette pandémie.



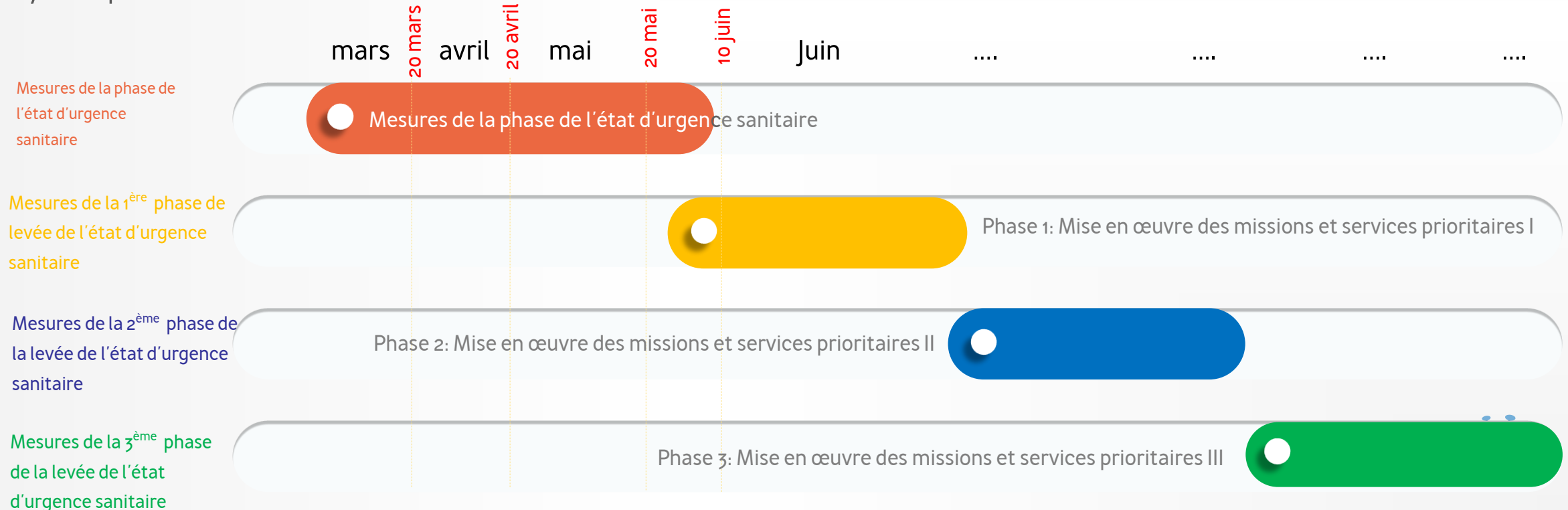
Vu les conséquences de la propagation de la pandémie du Corona -Covid 19 et les mesures entreprises par les autorités publiques pour les surmonter, les services publics sont appelés à élaborer des plans d'actions sectoriels pour le retour progressif au travail normal. Lesdits plans doivent se conformer aux mesures de prévention et de précaution, concernant l'Administration, le fonctionnaire et l'utilisateur, contenues dans le présent guide, et ce, afin d'atteindre les objectifs suivants:

- Assurer la continuité des services publics tout en garantissant la sécurité des fonctionnaires et des usagers dans ces circonstances exceptionnelles;
- Garantir l'accompagnement de l'Administration de la reprise des activités économiques et sociales;
- Planifier un retour progressif au travail et gérer les risques potentiels de la pandémie coronavirus-Covid 19, selon un schéma de gouvernance précis;
- Réduire la propagation de la pandémie Corona virus -Covid 19;
- Assurer l'efficacité et l'efficience de la prestation des services publics dans le cadre d'un dispositif de travail flexible.

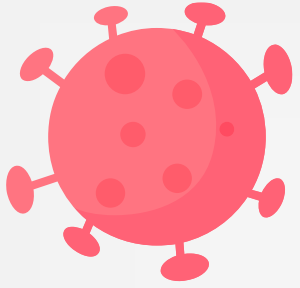


## Comment doit se faire la reprise du travail normal dans l'Administration ?

La phase d'après confinement du coronavirus -covid 19 ne peut être appréhendée qu'à travers l'adoption d'une logique progressive et prudente en fonction de l'évolution de cette crise sanitaire. Il s'agit de cibler, dans un premier temps, les missions et les services à même de relancer l'économie et de fournir les services publics de base à l'utilisateur. Par la suite, les autres missions et services doivent être mis en œuvre progressivement, selon la nature et les spécificités, de manière à assurer le retour normal des services publics au travail et la dynamique de l'économie nationale:

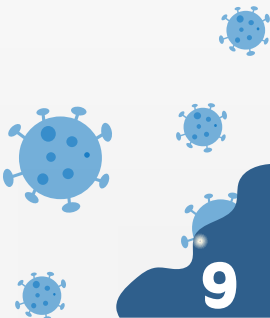






# Deuxième partie

## Planification et organisation du travail



## Que faut-il faire avant la reprise du travail dans l'Administration ?

### Mise en place d'un système de gouvernance

#### Mettre en place une commission interne



Elle assure la mise en application des mesures préventives et les précautions à prendre. Un responsable est à désigner

#### Tenir des réunions régulières

pour suivre la mise en œuvre des mesures programmées et faire face aux imprévus



### Système de gouvernance

#### Concevoir un plan d'action



Il définit les priorités et les mesures de mise en œuvre et prévoit un plan de communication pour la sensibilisation sanitaire

#### Elaborer un rapport périodique

sur la situation sanitaire dans l'Administration, les mesures adoptées et leur évaluation



## Que faut-il faire avant la reprise du travail dans l'Administration ?

### Étapes de mise en œuvre



# Planification et organisation du travail

## Que faut-il faire avant la reprise du travail dans l'Administration ?

### Contenu de mise en œuvre

Mise en place d'une commission interne composée des responsables de :

- Unité chargée de la Gestion des Ressources Humaines et Financières,
- Unité chargées des affaires générales et logistiques,
- Unité chargée de la communication,
- Unité chargée de la planification et de la programmation.

Création d'une équipe de terrain

Equiper et aménager le lieu de travail avant la reprise :

- Locaux administratifs
- Bureaux du personnel de l'administration
- Espaces d'accueil des usagers ...

Elaboration des plans de communication pour le fonctionnaire et l'utilisateur



Mise en place d'un plan d'action pour la mise en œuvre des missions et services:

- Définition des missions et services prioritaires
- Définition du mode de travail pour chaque fonction (télétravail, présentiel ou par rotation...)
- Sélection des fonctionnaires pour assurer la permanence

Mise en œuvre, suivi et évaluation du plan d'action

- Suivi de l'exécution du plan d'action
- Evaluation et amélioration continue
- Elaboration des rapports périodiques sur les mesures prises.

Mise à jour du plan d'action en fonction de l'évolution de la situation

## Comment mettre en œuvre la démarche de levée progressive du confinement ?

### Définition des missions et services prioritaires

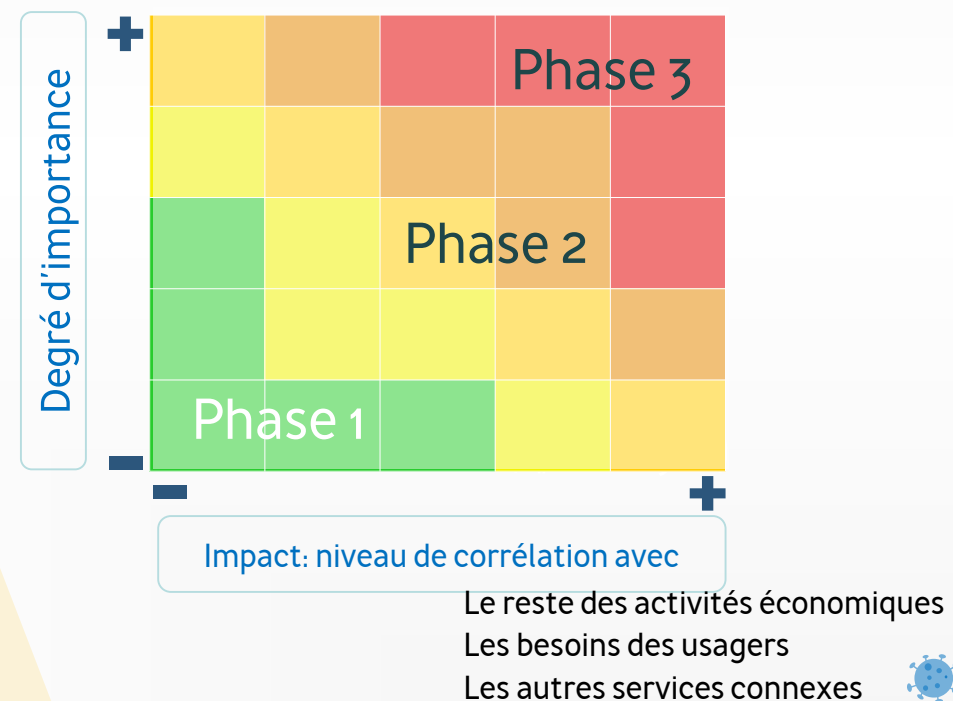
1- Les services publics sont tenues de classer les principales missions et services selon leur importance et leur rapport avec:

- Les autres activités économiques;
- Les besoins des usagers;
- Les autres services y afférents,

2- les missions et services peuvent être classés en trois niveaux selon l'importance et le degré de corrélation:

- les missions et services prioritaires (phase 1)
- les missions et services prioritaires niveau II (phase 2)
- les missions et services prioritaires niveau III (phase 3)

3- L'ensemble des acteurs concernés doivent être impliqués dans la définition des mesures appropriées pour la reprise des activités conformément aux orientations stratégiques de l'État face à la pandémie Coronavirus - Covid 19 et aux décisions du Comité de veille économique et des autorités sanitaires compétentes;



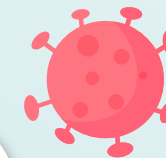
## Comment mettre en œuvre la démarche de levée progressive du confinement ?

### Mise en place d'un plan d'action de mise en œuvre des missions et des services

En fonction des priorités identifiées suite à la classification des missions et des services (selon l'impact et l'importance), un planning par phase doit être dressé pour la réalisation des missions et des services tout en identifiant les services concernés et les fonctions nécessaires.

Les services chargés de l'exécution des missions sont définis aux niveaux central, régional, provincial et local.

Phase	Missions et services	Services concernés	Fonctions requises	Fonctions de support
Phase 1	Mission ou service 1.....			
	Mission ou service 2.....			
	Mission ou service 3.....			
Phase 2	Mission ou service 4.....			
	Mission ou service 5.....			
	Mission ou service 6.....			
Phase 3	Mission ou service 7.....			
	Mission ou service 8.....			
	Mission ou service 9.....			



## Comment mettre en œuvre la démarche de levée progressive du confinement ?

### Définition des modes de travail appropriés pour les fonctionnaires

À ce niveau, le mode de travail approprié pour mettre en œuvre les missions et les services spécifiés à l'étape précédente est fixé:

- Travail sur les lieux de travail selon l'horaire officiel;
- Travail en rotation;
- Télétravail;
- Travail en permanence.

Phase	Missions et services	Travail sur les lieux du travail	Travail en rotation	Télétravail	Travail en permanence
Phase 1	Mission ou service 1.....				
	Mission ou service 2.....				
	Mission ou service 3.....				
Phase 2	Mission ou service 4.....				
	Mission ou service 5.....				
	Mission ou service 6.....				
Phase 3	Mission ou service 7.....				
	Mission ou service 8.....				
	Mission ou service 9.....				





## Comment mettre en œuvre la démarche de levée progressive du confinement ?

### Définition des modes de travail appropriés pour les fonctionnaires

Les éléments suivants doivent être pris en considération lors de la réalisation des missions et des services:

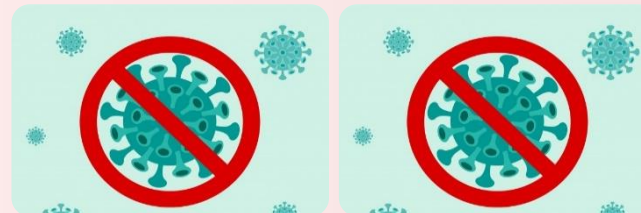
Affecter les ressources humaines disponibles à la réalisation des missions et services des prioritaires;



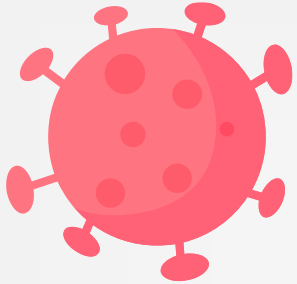
Permettre aux femmes enceintes et aux travailleurs atteints d'une maladie chronique ou immunitaire de bénéficier d'aménagements qui prennent en compte les spécificités de leurs états de santé, après approbation de l'administration concernée,



Les personnes ayant déjà été infectées par le virus ou leurs contacts résidents dans les foyers où le virus s'est propagé après avis de l'Administration et des autorités sanitaires compétentes.



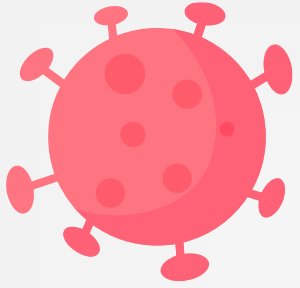




# Troisième partie

## Mesures préventives





# Mesures préventives



Administration

P 19



Fonctionnaire

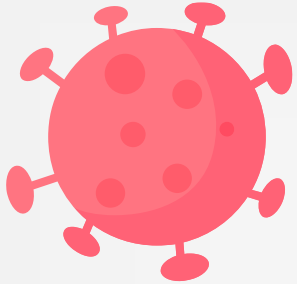
P 34



Usager

P 43

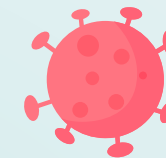




Administration

# Mesures relatives à l'Administration





## Comment doit se faire l'accès des fonctionnaires à l'Administration ?

### 1. Appareils de mesure de la température

Doivent être Placés à la porte d'entrée et de sortie,  
Pour les administrations disposant de plusieurs entrées, il est préférable d'utiliser la porte principale et de fermer les autres accès;  
Les fonctionnaires dont la température dépasse 37,3° ne sont pas autorisés;

### 2. Tenir compte de la distanciation sociale

les Fonctionnaires doivent observer la distance de sécurité d'au moins 1 mètre entre eux pour le contrôle de température à l'entrée avec obligation du port du masque.  
L'utilisation des catres électroniques de pointage (éviter l'empreinte digitale)

### 3. Aménager une salle d'attente

La zone de prise de température doit être à un mètre et demi de la zone d'attente

### 8. Suivi

Assurer un suivi quotidien de l'état de santé de la personne infectée avant sa reprise du travail

### 7. Demande d'assistance médicale

En cas d'urgence, contacter le service dédié à l'aide médicale d'urgence « Allô 141 » ou "Allô Yakada" (0801004747) pour toute information sur le virus Corona - Covid 19

### 6. Salle d'isolement

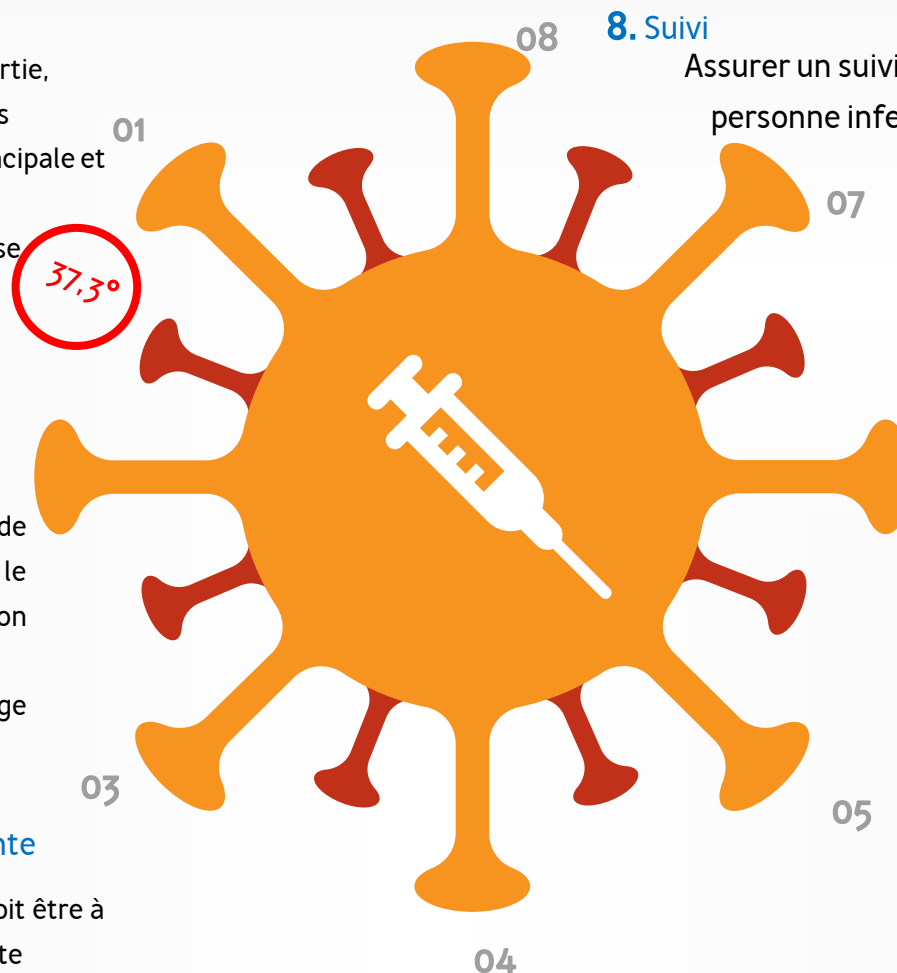
Les fonctionnaires dont la température dépasse 37,30 ° doivent être temporairement isolés.

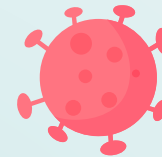
### 5. Personnel d'accueil

- Sensibiliser le personnel chargé de l'accueil des mesures préventives à adopter avec les usagers de l'Administration;
- Enregistrer les coordonnées des usagers et du personnel de l'Administration

### 4. Généralisation

Désinfection des mains et des chaussures à l'entrée



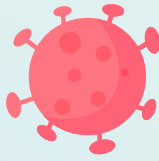


## Quelles sont les mesures préventives à prendre par l'Administration ?

### Désinfection des lieux de travail

- Désinfecter tous les espaces de travail, les bureaux, les salles de réunion, les ascenseurs, les salles de prières, les buvettes et les installations sanitaires et les véhicules de l'État, notamment ceux destinés au transport collectif des fonctionnaires, avant la reprise du travail;
- Effectuer la désinfection régulièrement;
- Coordonner avec les services publics compétents ou contracter des sociétés qualifiées en matière de désinfection.

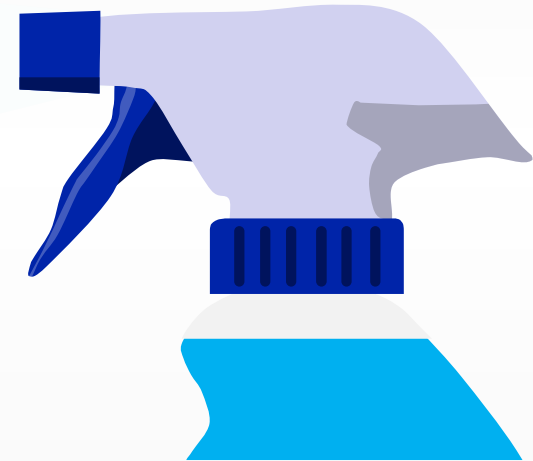




## Quelles sont les mesures préventives à prendre par l'Administration ?

### Mise en place des équipements sanitaires

Fournir les **bavettes médicales**, les **thermomètres**, les **désinfectants**, les **mouchoirs** en papier, les **stériliseurs** à chaussures, les **sacs à déchets** et les **poubelles sécurisées** pour l'élimination des déchets et autres équipements nécessaires pour la prévention contre le virus Coronavirus - Covid 19, en quantités suffisantes. Ces équipements doivent répondre aux normes approuvées.



La coordination entre les Administrations pour fournir et acquérir les équipements sanitaires en quantités suffisantes et dans le respect total des spécifications requises. Et ce, en collaboration avec les services compétents.

### Aménagement de quelques installations élémentaires

- Prévoir des salles auxiliaires pour isoler les fonctionnaires le cas échéant;
- Réserver des entrepôts pour stocker les désinfectants et les fournitures de stérilisation et de protection;
- Redéployer les fonctionnaires dans les bureaux pour réduire le nombre de fonctionnaire par bureau;
- Respecter un minima de superficie de 4 mètres carrés pour chaque fonctionnaire.

## Comment organiser le travail dans l'Administration ?

- Les services publics doivent élaborer et mettre en œuvre des plans de communication fixant les actions de sensibilisation et de vulgarisation sanitaire à réaliser en utilisant les différents canaux disponibles, notamment: les panneaux d'affichage, les affiches, l'intranet et les réseaux sociaux. L'objectif étant de renforcer le degré de sensibilisation sanitaire chez les fonctionnaires et de les inciter à respecter les mesures préventives dans l'exercice de leurs fonctions au sein de l'administration.

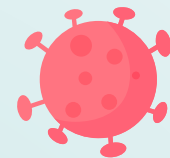


Ces actions englobent les mesures suivantes:

Veiller au respect des dispositions préventives émises par les autorités compétentes et à leurs mises en œuvre de manière continue et appropriée,

- Sensibiliser les fonctionnaires aux gestes appropriés de prévention et de précaution qui doivent être observés pour éviter la contamination par cette maladie.
- Informer les fonctionnaires des mesures à prendre en cas de suspicion de maladie.





## Comment organiser le travail dans l'Administration ?

### Mise en œuvre des missions

#### ■ Définition et répartition des missions et des services en fonction de la nature et des spécificités de chaque service:

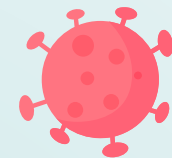
- Permettre au personnel des services publics, dont la nature de travail ne nécessitant pas une présence effective dans le site de l'Administration, de travailler à distance (Télétravail) ;
- Prévoir et fournir les outils de travail appropriés, notamment les moyens logistiques, équipements et systèmes d'information
- Mettre en place des systèmes d'information pour assurer le suivi du travail à distance.



- ▶ Instaurer un système de rotation, si nécessaire, pour gérer au mieux la présence des fonctionnaires assurant les mêmes tâches dans les mêmes services, sans nuire au fonctionnement normal des services publics;

- Veiller à ce que le fonctionnaire travaillant à distance reste joignable (ne pas éteindre le téléphone, consulter constamment les e-mails).
- Mettre en place un programme multi-horaires d'entrée et de sortie de l'Administration, pour éviter les heures de pointe et réduire l'affluence accrue au sein de l'Administration et dans les moyens de transport.





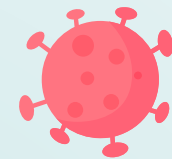
## Comment organiser le travail en interne dans l'Administration ?

### Mise en œuvre des missions

- Permettre aux femmes enceintes et aux fonctionnaires atteints de maladies chroniques ou immunitaires de bénéficier de facilités qui prennent en compte les spécificités de leur état de santé, après l'accord de l'Administration concernée;



- Accorder aux fonctionnaires, tuteurs d'enfants (mères, pères ou en charge d'enfant) qui sont à la maternelle, au pré scolaire et au primaire, des facilités leur permettant de les accompagner dans le suivi de leurs cours à distance **pendant la période de scolarité**;



## Comment organiser le travail dans l'Administration ?

### Mise en œuvre des missions

Une reprise progressive des actions suivantes peut avoir lieu selon les étapes spécifiées dans le plan d'action et selon l'évolution de la situation pandémique :

- ▶ Réunions de gestion des Ressources Humaines, commission départementales,...
- ▶ Examens professionnels;
- ▶ Cycles de formation;
- ▶ Réunions des commissions paritaires;
- ▶ Entretiens de sélections pour les emplois supérieurs et les postes de responsabilité.

En veillant à

Maximiser l'usage des technologies de l'information pour la gestion des opérations.



## Comment organiser le travail en interne dans l'Administration ?

### Démarches administratives

Réduire **au minimum** la circulation et l'échange des documents papier

Pour ce, les outils suivants sont mis à la disposition des administrations

#### Portail du bureau d'ordre digital

Permet aux départements et aux usagers, citoyens et entreprises de déposer à distance leur correspondance adressée aux départements concernés en échange d'un reçu numérique confirmant la réception;

#### Service électronique du courrier administratif

Ce service permet :

- la gestion des courriers entrants et sortants au niveau interdépartemental;
- La gestion des courriers échangés entre les services internes, aux niveaux central et déconcentré du même département..

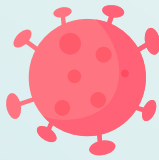
#### Parapheur électronique

Ce service permet:

- Dématérialisation des divers documents administratifs;
- Signature électronique des documents administratifs;
- Gestion des Workflows.

Échange électronique des données entre les départements - mise en place de dispositifs de travail collaboratif





## Comment les prestations publiques devraient-elles être fournies ?

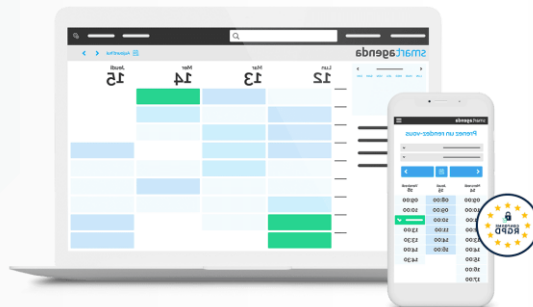
- Développer les services publics en ligne, les mettre en avant et les faire connaître par le grand public



- Fournir les informations par tous les moyens de communication disponibles et appropriés (téléphone, e-mail, centres d'appel et d'orientation ...) pour réduire l'afflux des usagers aux services administratifs.



- Généraliser le Système de prise de rendez-vous en ligne;



- Généraliser le système de signature électronique



- Au besoin, l'accueil des usagers doit être organisé dans le respect strict des mesures préventives fixées par les autorités compétentes;
- Organisation des permanences dans l'Administration qui fournissent aux usagers les services de base;

## Comment les rassemblements doivent être gérés dans l'Administration ?



Les activités occasionnant de grands rassemblements, ne doivent être organisées qu'en cas de nécessité, auquel cas les mesures préventives doivent être observées, et le nombre de participants doit être réduit.

- Il est préconisé d'organiser les réunions et des conférences par vidéo, Internet, téléphone ou tout autre moyen Internet.
- Si ces rassemblements sont organisés en présentiel, les précautions suivantes doivent être prises
  - Contrôler l'état de santé de chaque fonctionnaire participant à la rencontre (mesurer la température, fournir masques, désinfectants et autres outils nécessaires en quantité suffisantes);
  - Maintenir une distance d'au moins un mètre entre les sièges;
  - Désinfecter la salle de conférence, et assurer sa bonne aération;
  - Réduire autant que possible la durée de la réunion, augmenter la durée des pauses entre deux réunions, et aérer la salle pendant la pause;
  - Saisir les coordonnées des participants et leur nombre.



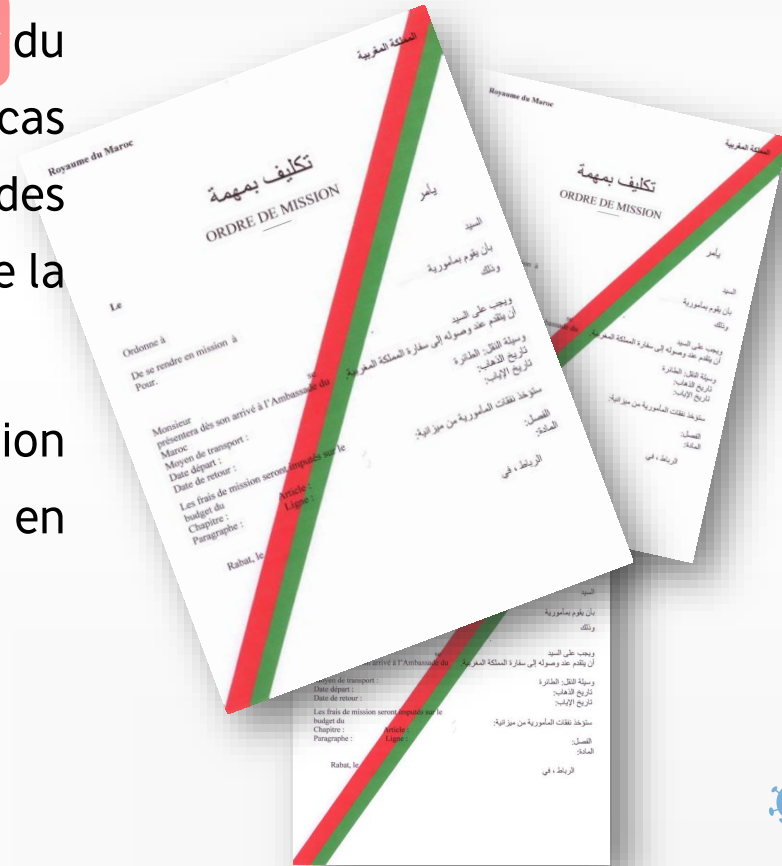


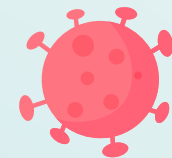
## Que faire pour les missions à l'extérieur de l'Administration ?

- Contrôler la délivrance des ordres de missions à l'intérieur et à l'extérieur du territoire national, et restreindre les missions sur le territoire national aux cas nécessaires, afin de limiter la circulation des fonctionnaires des établissements publics, et ce, conformément aux mesures progressives de la levée de l'état d'urgence sanitaire;
- utiliser les nouvelles technologies de communication pour la participation aux réunions organisées à l'étranger et réduire ainsi les déplacements en dehors du Maroc deviennent l'exception et non pas la règle;
- Reporter les missions à l'étranger et privilégier les visioconférences.



Les fonctionnaires des administrations publiques ayant été en mission autorisée à l'étranger, devront observer à leur retour une période d'isolement afin de s'assurer qu'ils ne sont infectés par le coronavirus-Covid 19.





## Comment doivent être organisés les services de restauration en interne ?

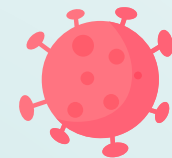
- Apportez votre déjeuner de la maison ou faites vous livrer au bureau dans la mesure du possible



### Au cas où la restauration se fait sur place:

- Eviter les heures de pointe et respectez la distance de sécurité d'un mètre;
- Élargir la plage horaire pour servir les repas dans la cantine;
- Répartir les fonctionnaires en groupes, afin d'éviter une affluence accrue;
- Mettre les repas dans des boîtes séparées et les distribuer aux fonctionnaires au niveau de leur bureau pour éviter de les rassemblements.
- Assurer le nettoyage et la désinfection réguliers et fréquents des ustensiles alimentaires;
- Utiliser des ustensiles jetables, si aucun désinfectant n'est disponible.
- Contrôler le respect des mesures sanitaires par le prestataire de service de la cantine.



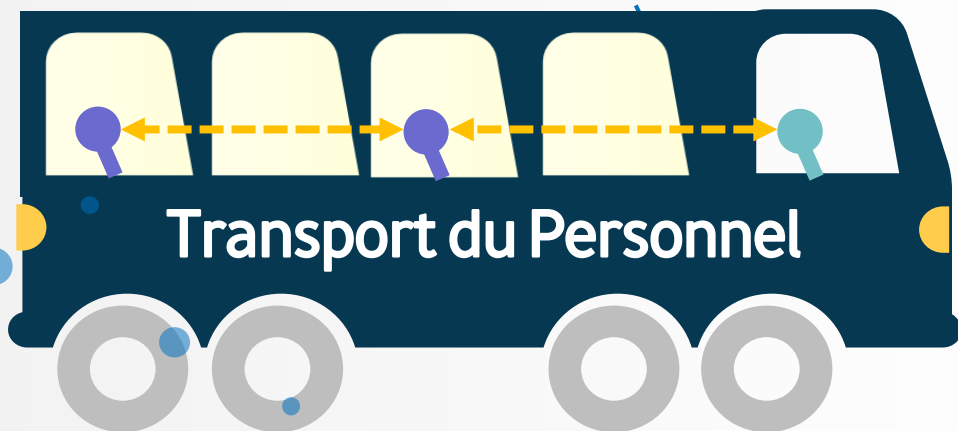


## Comment organiser le transport du personnel ?

- Il est préconisé d'utiliser les véhicules personnels dans la mesure du possible

- Organiser plusieurs trajets pour le même bus afin de respecter les consignes sanitaires;
- Organiser les horaires des voyages pour éviter l'encombrement;

- Enregistrer les passagers par date et mesurer leurs températures avant de monter dans le bus;
- Organiser les sièges assis des fonctionnaires dans le bus en tenant compte de la distance de sécurité;
- Limiter le nombre de place assise de façon à ce que la place à côté soit libre et que la passager suivant occupe le siège opposé;
- Éviter autant que possible de toucher les surfaces et les poignées dans le véhicule de transport;
- Désinfecter les véhicules avant et après utilisation;
- Respecter les mesures préventives.



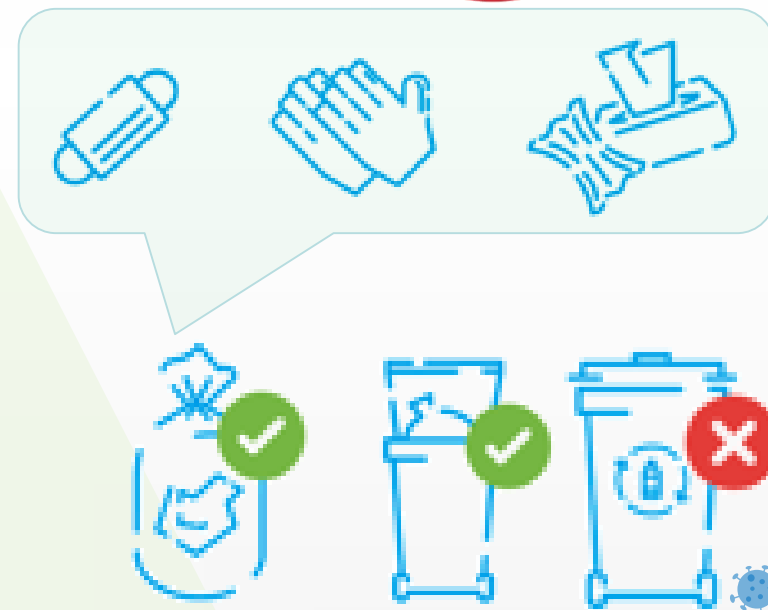


## Comment traiter les déchets ?



### Les précautions suivantes doivent être prises lors de la manipulation des déchets:

- Mettre des poubelles fermées dans tous les couloirs des bâtiments publics;
- Prévoir des centres et des points de collecte des déchets liés aux mesures procédurales Coronavirus-Covid 19, notamment les mouchoirs et les masques usés et les gants;
- Mettre les mouchoirs, les gants et les masques utilisés dans des sacs spéciaux;
- Fermer correctement les poubelles ;
- Mener des actions de sensibilisation et de formation au profit du personnel d'hygiène dans les administrations;
- Éviter de mettre les déchets liés aux mesures sanitaires relatives Coronavirus-Covid 19, en particulier les mouchoirs en papier, les gants et les masques usés, dans les déchets recyclables;
  - Élaborer une procédure de gestion de ces déchets.



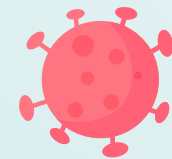


2



Fonctionnaire

## Mesures relatives au fonctionnaire

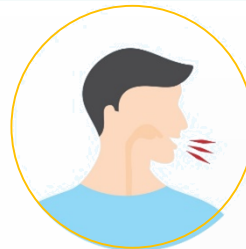


## Que faire avant d'aller sur le lieu de travail ?

1



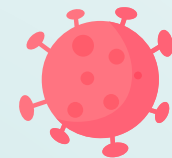
Mesurer la température et s'assurer qu'il n'y a pas de symptômes du virus, comme une température élevée, une toux sèche ou autres.



2

- Éviter d'aller au travail si on a été en contact avec une personne infectée ou qui présente des symptômes du virus, pour éviter sa propagation.
- Informer l'Administration en cas de suspicion d'infection par le virus et contacter les autorités sanitaires compétentes.





## Que faire avant d'aller sur le lieu de travail?

- Porter un masque de protection, en respectant les consignes suivantes:



Avant de mettre son masque, se laver les mains avec une solution hydro alcoolique ou à l'eau et au savon

S'assurer que le masque n'est pas déchiré ou endommagé

Le masque doit couvrir le nez et la bouche et être ajusté

Éviter de toucher le masque avec les mains

Bien se laver les mains avec une solution hydro alcoolique ou à l'eau et au savon après avoir positionné le masque





## Que faire lors des déplacements ?

4

**Réduire au maximum l'utilisation des transports en commun;**

- Si la distance est courte, il est préférable de marcher, de faire du vélo ou de prendre son véhicule personnel.



Distance sociale

1 mètre au moins



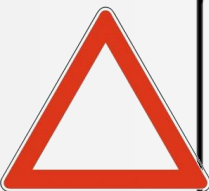
- Porter un masque et évitez de toucher les surfaces et les objets dans le véhicule de transport.
- Maintenir la distance de sécurité d'au moins un mètre et ouvrir les fenêtres du bus à chaque fois que c'est possible.



## Que faire avant de prendre l'ascenseur ?

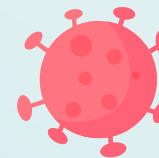
5

Il est conseillé d'utiliser les escaliers



### en cas d'utilisation de l'ascenseur:

1. Eviter tout contact direct avec les boutons;
2. Maintenir une distance appropriée entre les utilisateurs de l'ascenseur;
3. Respecter le nombre autorisé par l'Administration pour les utilisateurs des ascenseurs,
4. Utiliser les mouchoirs en papier, disponibles à côté de la porte de l'ascenseur, pour appuyer sur les boutons de l'ascenseur, et jeter-les immédiatement après utilisation dans la poubelle mise en place à cet effet;
5. Utiliser le désinfectant manuel, en entrant et en sortant de l'ascenseur.



## Que faire pour une bonne aération des lieux de travail ?

6

**L'aération des bureaux est essentielle pour maintenir la circulation de l'air**

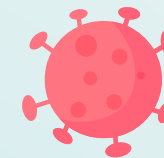


- Il faut prendre soin d'ouvrir les fenêtres et les portes autant que possible pour aérer le bureau si la température du bureau est appropriée;
- Il est recommandé d'aérer le bureau au moins 3 fois par jour;
- La durée d'aération ne peut être inférieure à 20 minutes;
- Une aération continue est recommandée si la température du bureau peut être maintenue.

3 fois par jour  
Pendant 20 minutes





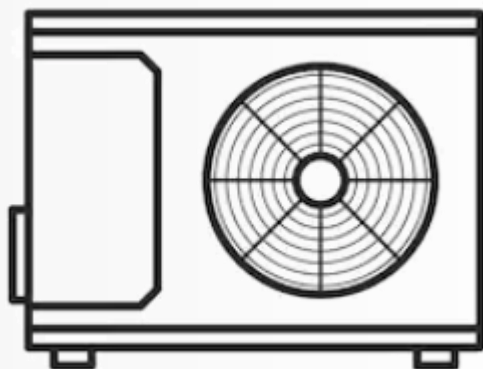
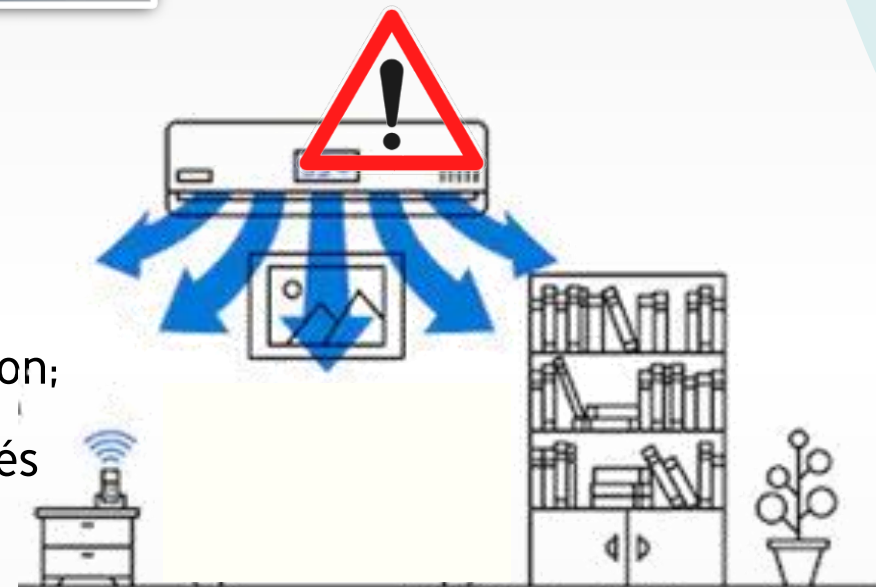


## Que faire pour une bonne aération des lieux de travail ?

7

### Utilisation de climatiseurs:

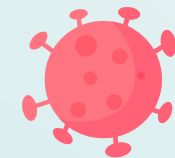
- En cas de doute ou de contamination confirmée, le système de climatisation doit être arrêté et ne peut être rallumé qu'après désinfection;
- Les systèmes de ventilation doivent être nettoyés, désinfectés ou changés régulièrement.



Si le système d'aération se base sur un système de ventilation en colonne ou un climatiseur normal sans option de purification d'air, les portes et les fenêtres doivent rester ouvertes pour soutenir le mouvement de l'air







## Quelles autres précautions à prendre sur le lieu de travail ?

8

### Autres Précautions



- Garder toujours les mains propres;
- Se laver soigneusement les mains avant et après avoir mangé, et après utilisation des toilettes avec un désinfectant ou du savon ordinaire;



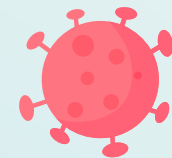
- Ne pas toucher la bouche, le nez ou les yeux si on n'est pas sûr de la propreté de ses mains;
- tousser et éternuer dans le pli de son coude si on n'a pas de papier-mouchoir ;



- Eviter les regroupements, et dans la mesure du possible, rester dans les bureaux et éviter les déplacements inutiles sur les lieux de travail;

- Désinfecter les outils de travail communs;
- Garder le bureau propre et utiliser les désinfectants le plus possible;
- Retirer le masque lorsque le fonctionnaire est seul, mais il doit être remis lorsqu'une autre personne rentre au bureau; Le port du masque est obligatoire et la distance de sécurité doit être observée (au moins un mètre).





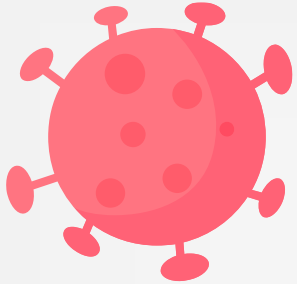
## Que faire en cas de soupçon ou de détection d'un cas de contamination ?

9

**En cas d'apparition des symptômes suivants** : forte fièvre, toux, douleurs thoraciques, vomissements, douleurs musculaires ou articulaires ou tout autre symptôme lié à cette pandémie, le fonctionnaire doit:

- En informer l'Administration immédiatement, ainsi que les fonctionnaires avec lesquels il a eu un contact, il devra également informer les autorités sanitaires compétentes;
- Appeler immédiatement les numéros de l'assistance médicale d'urgence ou du service d'alerte épidémique pour s'informer des démarches à entreprendre dans de tel cas;
- S'adresser à l'hôpital pour la réception des soins adéquats;
- Se conformer aux mesures de quarantaine et d'isolement;
- Stériliser et désinfecter le lieu où se trouve le cas suspect avec les produits de nettoyage et désinfectants couramment utilisés.
- Organiser et renforcer les campagnes de sensibilisation pour prévenir la contamination des fonctionnaires.

37,3°



3



Usager

## Mesures relatives à l'usager





Usager

# Mesures relatives à l'usager

Que faut-il faire pour obtenir une prestation publique ?

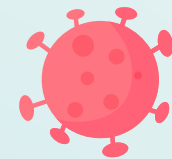
## 1 Demander le service à distance :

- Utiliser les moyens de communication mis à la disposition des usagers (téléphone, email, centres d'appels et d'orientation, portails électroniques ...) pour contacter le service public concerné afin de s'informer et de connaître la procédure y afférente;
- Traiter votre demande à distance s'il est disponible.
- Utiliser tous les moyens de communication appropriés disponibles

## 2 Si le service n'est pas disponible sur le net, l'usager est appeler à :

- Demander un rendez-vous via l'application mise à sa disposition,
- Respecter le rendez-vous pour éviter de surcharger le service concerné et pour pouvoir bénéficier de son service dans les meilleures conditions;
- Appeler les numéros de téléphone des Administrations mis à la disposition des usagers





## Que faut-il faire pour obtenir une prestation publique ?

3

### Prendre les précautions suivantes:

- Éviter d'aller à l'Administration si on souffre de l'un des symptômes du Covid-19;
- Éviter de se présenter à l'Administration ou au service public pour toute personne susceptible d'être porteuse du Corona virus ou qui présente des symptômes similaires à ceux de cette pandémie;
- Informer les autorités compétentes immédiatement, en cas d'apparition des symptômes d'infection par le coronavirus-covid 19, et suivre leurs instructions;
- Pour plus d'informations, veuillez appeler le numéro économique suivant: **0801004747** ou "Allo 141 pour l'assistance médicale urgente".





Usager

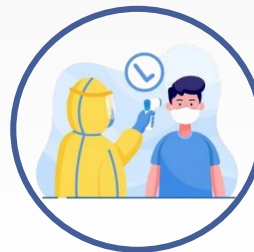
# Mesures relatives à l'usager

## Que faire avant d'accéder à une administration ?

4



Respecter les mesures sanitaires de désinfection à l'entrée et à la sortie du siège et des bureaux de l'Administration;



Procéder à l'enregistrement des données personnelles des visiteurs et usagers, au nettoyage des mains et à la prise de température;



Utiliser les mouchoirs en papier disponibles dans les zones de contact, telles les poignées de porte, les boutons d'ascenseurs et les distributeurs d'eau;



Éviter d'utiliser et d'échanger les stylos pour signer des documents administratifs ou écrire,



S'assurer que le usager à respecter la date et heure du rendez vous fixé,



Respecter le marquage au sol et / ou les chaises désignés dans les salles d'attente pour respecter la distance de sécurité.





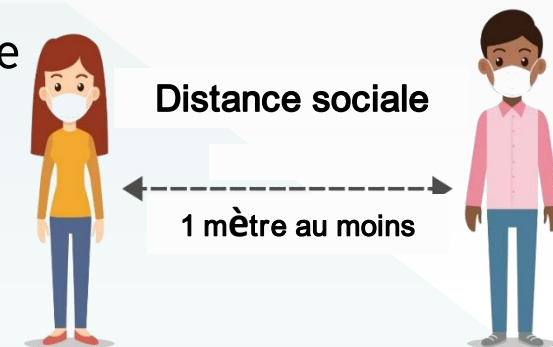
Usager

# Mesures relatives à l'usager

## Que faire à l'entrée de l'Administration ?

5

- Respecter les mesures sanitaires de désinfection à l'entrée et à la sortie du siège et des bureaux de l'Administration;
- Procéder à l'enregistrement des données personnelles des visiteurs et usagers, au nettoyage des mains et à la prise de température;



- Utiliser les mouchoirs en papier disponibles dans les zones de contact, telles les poignées de porte, les boutons d'ascenseurs et les distributeurs d'eau;

- S'assurer que l'usager à respecter la date et heure du rendez vous fixé,
- Respecter le marquage au sol et / ou les chaises désignés dans les salles d'attente pour respecter la distance de sécurité.





Guide réalisé par

Royaume du Maroc



**Ministère de l'Economie, des Finances  
et de la Réforme de l'Administration**

Département de la Réforme de l'Administration

[www.mmsp.gov.ma](http://www.mmsp.gov.ma)

[www.emploi-public.ma](http://www.emploi-public.ma)

[www.service-public.ma](http://www.service-public.ma)

[www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma)



@Reformeadministration



@MEFRA\_RA