

CHS CT de la DDFiP de l'Essonne – 7 mai 2020
Conditions d'organisation de la Reprise d'Activité

L'organisation de la campagne de déclaration des revenus, notamment, mais également de la reprise progressive des activités, s'inscrit dans le cadre du plan de reprise d'activité (PRA), dont la fiche jointe élaborée par l'administration centrale donne la substance.

Les missions décrites dans le PRA ne sont pas strictement limitatives de l'activité des services. A la différence du Plan de Continuité d'Activité (PCA), les missions qui ne sont pas expressément citées dans le PRA peuvent reprendre à partir du 11 mai, à condition que cette reprise ne compromette pas la disponibilité des agents pour assurer les missions prioritaires. Cette reprise s'accompagne d'une définition rappelée des mesures de protection des agents.

1) Les conditions d'organisation sont axées sur l'objectif de poursuivre le télétravail et d'organiser un retour progressif du présentiel, en fonction du PRA

1.1) le télétravail se poursuivra dans sa configuration actuelle durant toute la période d'urgence sanitaire

- le télétravail est en progression ininterrompue :
 - 60 télétravailleurs à la DDFiP 91 en 2019, 109 initialement prévus sur l'année 2020 (un jour par semaine) ;
 - début mai 2020, ce sont près de 350 agents qui peuvent travailler de leur domicile, grâce à une mobilisation de tous les matériels et techniques disponibles (ordinateurs portables ou web mail) ;
- l'effort d'équipement se poursuit avec résolution :
 - livraison d'ordinateurs portables attendue en deux temps, de manière imminente puis d'ici la mi-juin, en nombre très limité du fait d'un marché international extrêmement contraint ;
 - recours à la formule Tiny (petits ordinateurs fixes que l'on peut installer à domicile) ;
- pour ceux qui le peuvent (matériellement et applicativement), le télétravail sera maintenu dans sa configuration présente, durant toute la période de l'urgence sanitaire ;

1.2) le présentiel opère une montée en puissance progressive à partir du PCA, et qui sera calée sur le PRA

- début mai 2020, le plan de continuité d'activité comporte 467 agents ;
- le 4 mai 2020, 314 agents étaient présents dans l'ensemble des services, soit 23, 3 % des agents de la DDFiP de l'Essonne ;
 - par rapport au lancement de la campagne IR le 20 avril, en ce qui concerne directement les SIP, le présentiel a augmenté de 15 % la première semaine,
 - puis de 17 % sur la deuxième semaine ;

- sans présumer des autres missions au PRA, un repère en début de reprise d'activité est constaté avec un présentiel en période de PCA autour de 40 % dans les SIP ; la montée en puissance se fera progressivement dans le champ du PRA en fonction de la charge d'accueil téléphonique notamment, puis de l'accueil physique lorsque celui-ci sera appelé à reprendre, comme des charges afférentes à la reprise des missions en fonction de leur rang de priorité.

2) La mise en œuvre des mesures de prévention et gestes barrières, qui accompagne le présentiel depuis le début de la crise, va se poursuivre de manière appropriée

2.1) une forte sensibilisation de l'ensemble des agents

- outre la communication nationale de la Direction Générale sur Ulysse, les agents de la DDFiP de l'Essonne sont régulièrement informés de la crise du Covid 19 :
 - dès le 25 janvier 2020 sur Ulysse 91, puis avec un espace dédié sur cet intranet à partir du 6 mars 2020, et des messages réguliers du Directeur départemental ;
 - des fiches pratiques (utilisation des gants, masques, etc...) ont été mises en ligne, sur les différents gestes barrières à respecter de manière individuelle pour protéger le collectif de travail, et différentes prescriptions comme la distanciation physique de deux mètres entre chaque agent ou le nettoyage par l'agent de son poste de travail (et des équipements partagés) ;
 - le dispositif d'écoute et de soutien aux agents de la DGFIP a été rappelé, y compris aux agents à domicile sans connexion professionnelle ;
 - chaque agent malade du Covid 19 ou potentiellement malade fait l'objet d'un suivi personnel :
 - il est en contact avec la médecine de prévention afin d'établir, le cas échéant, une liste d'agents contacts à maintenir à domicile en quatorzaine, par précaution ;
 - son retour au bureau est subordonné à l'accord du médecin de famille, de la médecine de prévention et à un contact avec la division RH, qui assure par ailleurs un suivi régulier avec la médecine de prévention ;
- l'information sur les mesures de prévention à mettre en œuvre est aussi partagée avec les chefs de service, avec une réunion téléphonique chaque semaine depuis le 9 mars 2020 ;
- depuis le 6 mars 2020, un dialogue social particulièrement suivi rassemble, autour de cette crise du Covid 19, les membres du CHS en réunion téléphonique une à deux fois par semaine : représentants du personnel, médecine de prévention, ISST, assistant de prévention. Ces CHS audio, qui permettent des points de situation précis faits par la direction, donnent lieu à compte-rendu écrit ;

2.2) un approvisionnement propre à maintenir disponibles les fournitures nécessaires

- les réunions CHS ou avec les chefs de service permettent d'informer systématiquement des commandes passées et livraisons reçues en fournitures nécessaires à la bonne mise en œuvre des gestes barrières : gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, savon liquide, gants à usage unique, rouleaux essuie-mains, etc...

- ces achats, effectués en parfaite coordination par le CHS et la division BIL, font l'objet de livraisons régulières sur les sites, de manière à en garantir la disponibilité effective ;

2.3) un nettoyage approprié des locaux

- dès le 9 mars, la désinfection systématique des principaux points de contact (poignées de portes, rampes d'escaliers, boutons d'ascenseurs, etc.) a été demandée au prestataire de ménage, qui est sensibilisé à l'importance de cette prestation ;
- le nettoyage « au quotidien » des services a fait l'objet d'une harmonisation sur les sites les plus importants, et d'une convergence sur les autres sites, afin de pouvoir maintenir un standard régulier dans une période complexe ; la période de reprise d'activité devrait, à cet égard, permettre de consolider le niveau de cette prestation de ménage ;
- à chaque fois qu'un agent a été déclaré malade du Covid 19 ou suspect de l'être par la médecine de prévention, les lieux ont été systématiquement soumis à un nettoyage approfondi et approprié, dont les modalités sont définies en lien avec la médecine de prévention ;

2.4) une organisation adaptée de l'espace de travail

- la période de reprise d'activité se caractérisera d'abord, en fonction des étapes calendaires qui seront définies par les pouvoirs publics, par le strict respect dans les services des gestes barrières et de la distanciation de 2 mètres (jauge minimale retenue au niveau central : 4 mètres carrés sans contacts autour d'une personne) ;
- les chefs de service ont organisé les espaces de travail afin de permettre le respect de ces règles au retour des agents ; les espaces aménagés en marguerite seront occupés en diagonale ;
- l'utilisation des espaces de restauration/détente sera restreinte, afin de permettre l'application des règles de distanciation en vigueur ;

2.5) un accompagnement particulier pour les agents venant en transports en commun

- depuis le 21 avril, les agents en présentiel qui utilisent des transports en commun ne leur permettant pas la distanciation physique, sont dotés de 2 masques par jour ;
- l'organisation de la reprise d'activité répondra aux mêmes prescriptions dans la période suivant le 11 mai 2020, et suivra la doctrine d'emploi qui sera définie au niveau central ;
- afin de faciliter l'usage des transports en commun à ceux qui en ont la nécessité, les horaires pourront, dans cette période de reprise, être aménagés ;
- les chefs de service pourront aussi aménager des rotations d'équipe et des plages de travail adaptées (horaires décalés), selon des modalités propres à faciliter la distanciation physique, et à fluidifier la reprise de l'accueil physique ;

3) La reprise de l'accueil physique sur rendez-vous sera particulièrement encadrée

3.1) l'accueil à distance continuera d'être privilégié afin de circonscrire au maximum l'accueil sur site

- en continuité avec l'action entreprise depuis le 20 avril, l'effort porte sur la réponse aux appels téléphoniques et sur la réponse aux e-contacts :
 - à cet effet, le volant de renforts extérieurs aux SIP est maintenu ;
 - l'accent a été mis, dans la réponse aux e-contacts ou messages BALFUS, sur ceux concernant l'ouverture d'espaces particuliers, afin de soutenir les usagers dans leur démarche d'inclusion numérique ;
 - il a été et il doit constamment être veillé à étendre le plus possible les plages de rendez-vous téléphonique ;
- des actions de communication sont menées auprès de tous les partenaires pertinents pour expliquer le contexte particulier et minimiser les démarches pouvant conduire à l'accueil, tout en prenant en compte les publics sensibles :
 - le département et les mairies, la CAF et les organismes dont les publics peuvent avoir besoin de contacter les SIP sont destinataires de courriers rappelant la priorité très forte pour l'accueil à distance et, pour la CAF, précisant qu'elle dispose en propre des accès nécessaires de sorte que ses allocataires ne relèvent pas de l'accueil physique pour les seuls besoins de la CAF ;
 - des démarches explicatives de même type sont faites auprès des EHPAD ;
- dans ce contexte, l'accueil physique sur rendez-vous doit être bien calibré :
 - l'accueil physique doit se limiter aux cas exceptionnels et ne se concevoir, au titre de la campagne, qu'avec rendez-vous ;
 - il ne peut correspondre qu'à des situations ne pouvant se traiter au téléphone ou par courriel, et comportant des enjeux déclaratifs ou fiscaux justifiant ce type d'accueil ;
 - la pratique du contre-appel a plus que jamais toute sa pertinence pour résoudre le plus possible de cas sans accueil physique. Elle doit en particulier être l'occasion, dans toute la mesure du possible, d'expliquer au contribuable (et de l'en convaincre), selon le cas, qu'il relève pleinement de la déclaration automatique et n'a pas de démarche à faire, ou de l'aider à distance à valider sa déclaration si elle est simple (par exemple s'il s'agit d'un non-imposable constant) ;

3.2) l'accueil physique se fera selon une organisation pratique répondant aux préconisations de sécurité sanitaire

- en cas d'accueil physique (sur rendez-vous), les précautions sanitaires sont fondées sur les prescriptions rappelées notamment en CHSM et sur des itérations avec les chefs de service, eux-mêmes ayant consulté leurs agents ;
- à l'entrée des sites :
 - pour les sites les plus importants en volumétrie d'accueil, un vigile filtrera les entrées (pour s'assurer de la réalité du rendez-vous et réguler les entrées afin de ne pas créer de files d'attente dans l'espace d'accueil, préconisation d'utilisation de gel hydroalcoolique à l'entrée) ;
 - un distributeur de gel hydroalcoolique est prévu pour équiper l'accueil des sites SIP notamment ;

- une matérialisation au sol rappellera la distanciation à respecter ;
- l'accueil se fait exclusivement derrière une paroi de protection en plexiglas, par un agent équipé d'un masque ;
 - il peut être clairement rappelé auprès de l'utilisateur, en expliquant la raison sanitaire, qu'il peut avantageusement porter un masque pendant l'entretien ;
 - une "quarantaine" papier de 48 h est appliquée ;
 - des sacs poubelles dédiés sont mis à disposition des agents pour les masques (s'il s'agit de masques jetables) qu'ils utilisent pour l'accueil ;

4) les règles RH applicables à la période de reprise qui s'ouvre le 11 mai 2020

4.1) sont maintenus en ASA

- les agents qui ne peuvent pas travailler à distance et dont le retour en présentiel n'a pas été demandé ;
- les agents qui sont astreints à garder leurs enfants du fait de la fermeture des établissements scolaires ou des crèches (selon des modalités de justification à préciser ultérieurement) ;

4.2) les agents les plus fragiles et ceux qui sont malades continuent à faire l'objet d'une évaluation et d'un suivi. Ils doivent contacter la médecine de prévention et la division Ressources Humaines.

- Agents en ASA fragilité médicale
 - la validité des avis donnés par la médecine de prévention, et leur conséquence de mise en autorisation spéciale d'absence pour fragilité médicale, ne s'arrête pas au 10 mai ;
 - les agents concernés restent donc en ASA médicale tant que cet avis n'a pas été modifié par la médecine de prévention ;
 - cela concerne les 3 catégories suivantes :
 - 1 -les agents en ASA médicale qui formulent le souhait de reprendre le travail en présentiel (permanent ou intermittent ; ces agents doivent préalablement :
 - solliciter la médecine de prévention par mail en adressant un message aux 3 adresses ci-dessous :
 - christine.polomeni@finances.gouv.fr (médecin)
 - isabelle.navarra@finances.gouv.fr (infirmière)
 - corine.geslin@dgfip.finances.gouv.fr (division RH)
 - en communiquant notamment leur numéro de téléphone personnel (mobile et fixe) ;
 - la médecine de prévention prendra prioritairement contact avec les demandeurs par téléphone (attention de ne pas bloquer les appels masqués - car lorsque ces appels émanent du mobile, ils peuvent apparaître comme masqués)
 - 2 -les agents en ASA médicale qui sont télétravailleurs :
 - restent télétravailleurs lorsqu'ils effectuent les missions confiées par leur chef de service
 - 3 -les agents en ASA médicale non télétravailleurs ;

- les agents qui sont dans les situations 3, tout d'abord, puis 2, ci-dessus devront également prendre contact avec la médecine de prévention en adressant un message aux 3 adresses précitées,
 - en communiquant notamment leur numéro de téléphone personnel (mobile et fixe) ;
 - la médecine de prévention appellera chacun pour analyser la situation personnelle de chaque agent pour confirmer ou, le cas échéant, faire évoluer, son diagnostic initial (attention de ne pas bloquer les appels masqués - car lorsque ces appels émanent du mobile, ils peuvent apparaître comme masqués) .

Annexes :

- Annexe 1 : Plan de Reprise d'Activité (PRA)
- Annexe 2 : Le nettoyage des locaux
- Annexe 3 : Recommandations d'organisation des postes de travail
- Annexe 4 : Manager à distance – gérer l'après-déconfinement
- Annexe 5 : Accompagner les agents dans le retour au bureau