

RECOMMANDATIONS D'ORGANISATION SPATIALE DES POSTES DE TRAVAIL DANS LES SERVICES DE LA DGFIP LORS DE LA REPRISE POST-CONFINEMENT

Cette fiche a pour objectif de décrire l'organisation du travail à mettre en place lors de la reprise post-confinement permettant de respecter les grands principes issus des préconisations relatives à la sécurité sanitaire. Les règles décrites ci-après correspondent à l'adaptation spatiale du site et à l'organisation physique permettant de respecter la distanciation sociale. Elles n'affranchissent pas les agents de respecter par ailleurs les règles de comportement définies par le Secrétariat Général des ministères financiers et les services des ressources humaines (référence voir le guide de bonnes pratiques : je travaille au bureau dans le cadre du plan de continuité d'activité disponible sur Alizé).

D'une manière générale, il est recommandé de respecter les règles de distanciation suivantes :

- les gestes barrière : se laver les mains régulièrement ; tousser ou éternuer dans son coude ; utiliser des mouchoirs à usage unique ; saluer sans se serrer la main et proscrire les embrassades
- une distance physique d'au moins 1 mètre (soit une jauge de 4m² minimum sans contact autour de chaque personne, cf, annexe « Recommandations du Ministère du travail »).
- aérer régulièrement les espaces d'accueil et de travail
- nettoyage spécifique des équipements à usage collectif (notamment informatiques)

Si nécessaire, ces recommandations seront à adapter en fonction de la configuration même du bâtiment.

Deux plans existants sont proposés pour la visualisation de l'organisation à mettre en place au sein d'un service avec la présence d'un accueil : un plan correspondant à une structure de trente agents environ (plan Type 1) et un autre de cinquante agents (plan Type 2).

I / LES ESPACES D'ACCUEIL DU PUBLIC – LEURS AMÉNAGEMENTS

La réponse aux demandes des usagers se fera prioritairement par mail ou téléphone. L'accueil de 2eme niveau se fera également prioritairement par rendez-vous téléphonique. . L'accueil physique doit être réservé à des cas particuliers ne pouvant être traités autrement, et uniquement sur rendez-vous.L'organisation des rendez-vous physiques devra respecter un certain nombre de précautions :

De l'arrivée d'un usager à sa prise en charge :

- Avant la réouverture du site, même si l'accueil se fera sur rendez-vous, la capacité d'accueil maximum du hall d'accueil doit être mesurée. Au besoin, un agent régulateur pourra être posté aux portes pour contrôler l'entrée des usagers. Il est envisageable de recourir à un vigile dans les

conditions habituelles d'organisation de l'accueil du public pendant les périodes de campagne pour assurer la sécurité de l'accès au site¹.

- A l'extérieur du site, comme à l'intérieur du site, la **régulation des flux** à l'entrée est matérialisée par des bandes de couleur au sol (signalétique modulable pouvant être retirée facilement à long terme) distantes d'1,5 m l'une de l'autre qui indiquent aux usagers où se placer pour conserver les distances de sécurité.
- Dès la porte d'entrée dans le bâtiment, une affiche rappelle les gestes barrières et l'obligation de se désinfecter les mains avant d'accéder à l'accueil, de respecter le marquage au sol en vue de l'espacement d'un mètre entre les personnes ainsi que de mettre un masque dès lors que les gestes de distanciation ne peuvent pas être respectés.
- La gestion des entrées dans le hall d'accueil doit être organisée pour assurer la sécurité de tous.

Un agent à l'entrée du bâtiment ou un vigile régule l'accès des usagers dans le hall. Il s'assure que les usagers ont bien un rendez-vous, qu'ils utilisent le distributeur de gel, leur demande le cas échéant, si les gestes de distanciation ne peuvent pas être respectés à l'intérieur du bâtiment, de mettre un masque s'ils n'en portent pas et les oriente.

- Par extension, lorsque cela est possible, il convient de différencier le flux des usagers en organisant l'entrée par une issue et la sortie par une autre. Cette mise en œuvre peut se heurter, en fonction du contexte immobilier, à la préconisation de sûreté immobilière interdisant le passage du public en zone administrative. Cet élément doit être examiné par le délégué départemental à la sécurité, au cas par cas, en collaboration si nécessaire avec le Bureau SPiB-2C. A défaut, l'entrée sera séparée en deux, à l'aide guide fil ou de rubalise de chantier par exemple.
- A l'intérieur, des **espaces de réception du public** (guichets ou boxes) peuvent être condamnés lorsque leur utilisation conduirait à un croisement de flux (ex : les boxes à droite de la sortie sur le plan Type 2 ont été rayés pour cette raison).
- Les **bancs d'attente** dans les halls d'accueil sont condamnés, en totalité ou en partie pour ne pas favoriser un rapprochement physique entre les usagers. Prévoir toutefois quelques sièges séparés et réservés aux personnes à mobilité réduite, aux femmes enceintes et aux personnes âgées.
- Du **gel hydroalcoolique** est mis à disposition à l'entrée du site et pour chaque boxe de réception².
- Dans les espaces ouverts, il convient de privilégier les postes de travail équipés de vitrage (dont les trous de l'hygiaphone auront été obstrués par la pose de film alimentaire par exemple) ou de protection en plexiglas. Les **boxes de réception assise** ne permettent l'accueil que d'un seul usager à la fois, règle à apprécier toutefois en fonction de la situation de l'utilisateur (ex : proche jouant le rôle d'interprète, enfant en bas âge sans solution de garde ...). Les boxes fermés, sans chemin de fuite seront condamnés, ne permettant pas une nécessaire ventilation des lieux³

1 La procédure de recours à cette prestation est décrite dans la note SPIB2B n°2020-02-9254 du 4 mars 2020 portant déploiement de la convention cadre DAE/UGAP relative aux prestations de gardiennage.

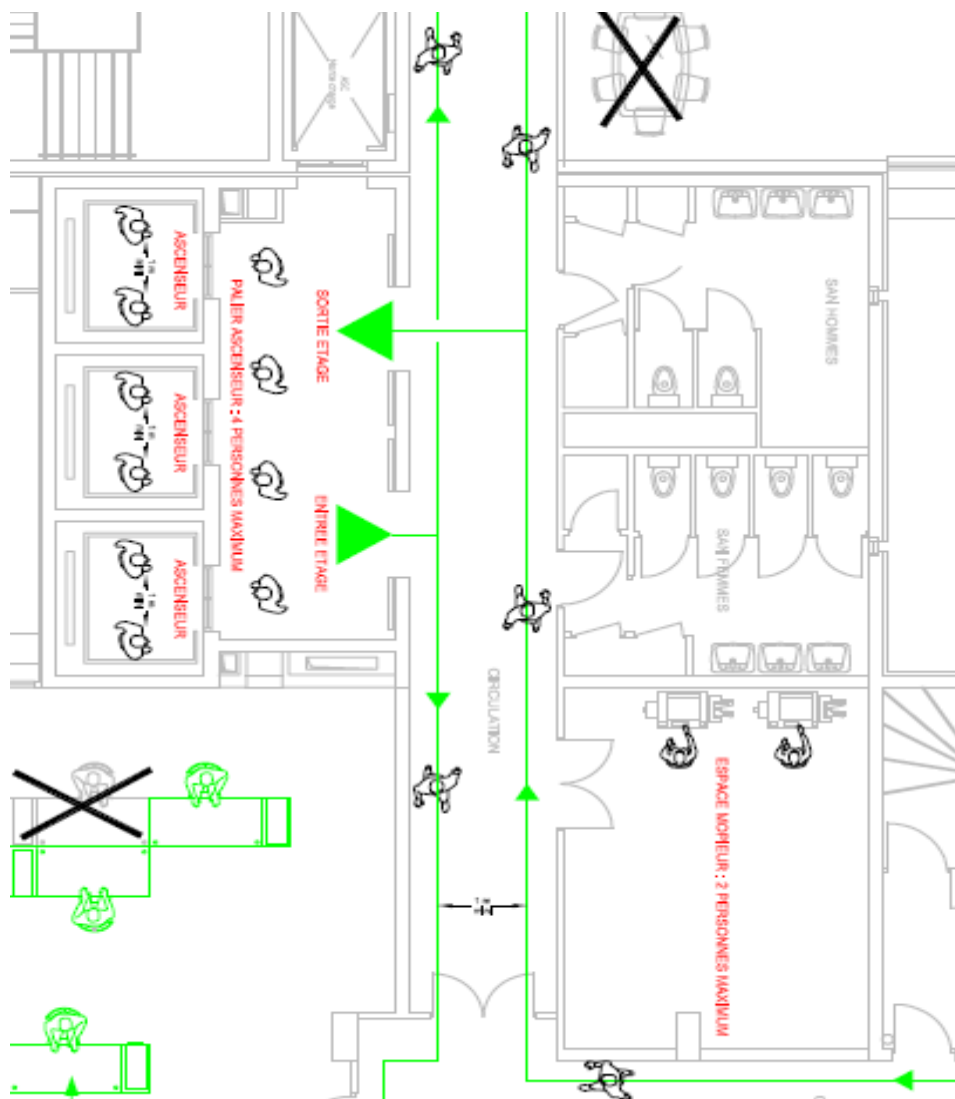
2 Les directions locales qui rencontrent des difficultés d'approvisionnement en gel hydroalcoolique feront remonter cette information à la Direction générale. En outre, l'utilisation de **gants** ne fait pas partie des recommandations du ministère de la Santé dans le cadre de l'épidémie Covid-19 mais peut être utile lorsque le volume de traitement des enveloppes est de nature à occasionner des blessures ou des microcoupures. Leur port n'affranchit pas du respect des gestes barrière comme l'utilisation du gel hydroalcoolique.

3 Sauf les boxes disposant de fenêtres qui permettent une ventilation naturelle.

- L'**accueil d'orientation** doit être équipé de protection plexiglas en priorité : c'est en général le lieu du premier contact d'un usager entrant dans nos centres.
- L'attention est appelée sur le nombre de postes de travail au niveau de la **banque d'accueil**, Il doit être réduit pour assurer une distanciation suffisante entre les agents. Sur le plan type 1, il est indiqué 2m entre les deux postes de travail pour prendre en compte le déplacement des agents pour accéder à des documents ou des équipements collectifs.
- Les **postes en libre service** sont à neutraliser : en effet la présence d'un agent nécessaire pour guider l'usager dans ses démarches ne peut pas respecter les mesures de distanciation. Par ailleurs, l'utilisation de ces postes nécessiterait un nettoyage systématique entre chaque usager trop difficile à mettre en place en période de campagne.
- Les **sanitaires accessibles au public** doivent être condamnés.

II / ORGANISATION DU TRAVAIL EN ZONE ADMINISTRATIVE

- Les agents qui le peuvent empruntent autant que possible les escaliers, un sens de circulation est prévu. L'accès aux **ascenseurs** est limité de manière à assurer une distance de sécurité entre deux personnes. Dans de nombreux cas, l'accès sera donné à une seule personne à la fois). Un marquage au sol organise l'attente et les distances à respecter.



- Le **meuble de bureau** est espacé au sein de la pièce pour permettre une distance suffisante entre les agents lorsqu'ils sont assis à leur bureau mais également lorsqu'ils se lèvent pour sortir de la pièce, accéder à une armoire, une imprimante, une fenêtre ... Tout mouvement dans la pièce doit pouvoir être réalisé dans le respect de la distance d'1m et sans besoin de se croiser en deçà de cette distance.
- Lorsque les bureaux sont configurés en **mode marguerite** de quatre, deux agents peuvent être installés en diagonale ; les deux autres places sont laissées libres. Lors d'une disposition en face en face, un seul des deux bureaux sera occupé.
- Plus les surfaces sont importantes, plus il est possible d'exploiter les **marges de manœuvre immobilières**. Sur le plan Type 2, il est identifié la possibilité d'implanter des postes de travail dans des espaces non entièrement optimisés. Les bureaux barrés sur les plans peuvent être déplacés dans ces espaces, si le câblage informatique le permet.
- Les **salles de réunion** peuvent être utilisées pour installer des agents qui ne pourraient plus disposer de leur poste de travail habituel.

Il est recommandé d'attribuer à un agent donné, un espace de travail qui lui est dédié.

Il est rappelé qu'en vertu de l'article R.4223-3 du Code du travail, « les locaux de travail disposent autant que possible d'une lumière naturelle suffisante ». Pour cette raison, selon des normes d'ergonomie en matière d'aménagement des postes de travail (notamment norme AFNOR X 35-102), les bureaux des agents sont situés à moins de 6m des fenêtres⁴. Toutefois, pendant la période exceptionnelle exigeant des mesures de distanciation et nécessitant un déplacement des bureaux, il est possible de compenser l'éloignement des fenêtres par un éclairage adapté de type luminaire, conformément à la réglementation en vigueur.

- Les **portes** sont laissées ouvertes et bloquées afin de ne pas avoir à manipuler les poignées (excepté celles contribuant au compartimentage incendie et celles des locaux sécurisés : caisse ou local coffre notamment).
- Le **matériel partagé**, photocopieurs, imprimantes, distributeurs, machine à café, fontaine à eau, ne sera utilisé qu'après lavage /désinfection des mains des agents avant et après utilisation. Il est demandé d'utiliser des récipients (verre, tasse) personnels pour les distributeurs de boissons.
- Les **espaces fumeurs** sont organisés de façon à en limiter la fréquentation en fonction de la nécessaire distanciation entre les agents.
- Il sera veillé à l'**aération des pièces** à intervalles réguliers dans la journée tout en étant vigilant au risque intrusion par les fenêtres du rez-de-chaussée.

4 Néanmoins, l'article R.4223-4 dispose que, pendant la présence des travailleurs, le niveau d'éclairement mesuré au plan de travail, ou à défaut au sol, est au moins égal à 120 lux pour les locaux de travail, sanitaires et vestiaires et à 200 lux pour les locaux aveugles affectés à un travail permanent. La lumière artificielle existant dans les bureaux est aux alentours de 300 à 400 lux en conformité avec le guide de l'éclairage.

- Au niveau des **espaces de restauration et des espaces détente au sein du site**, la distance d'au moins 1 m est à respecter entre les agents qui prennent leurs repas ou leur pause. La fiche de préconisations du Secrétariat Général disponible sur Alizé invite à proscrire les temps de convivialité pour le moment et à nettoyer la table utilisée avec un essuie-mains à usage unique imbibé d'alcool ménager ou tout produit ménager avant et après la prise de repas.
- Au niveau du **parking**, les distances de sécurité entre les agents sortant de leur véhicule doivent pouvoir être respectées. L'utilisation des voitures de services est limitée à une personne par jour. Des produits de nettoyage sont mis à disposition dans le véhicule.
- **Les exercices d'évacuation incendie** doivent être réalisés au moins tous les six mois sur tous les sites. Cette obligation légale (cf article R4227-39 du code du travail) n'a pas donné lieu à une dérogation dans les ordonnances. Toutefois, il découle de l'article L.4121-1 du Code du travail que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires « pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs ». Dans ce cadre, l'employeur doit procéder à une nouvelle évaluation du risque professionnel et mettre à jour le document unique d'évaluation des risques (DUER) pour tenir compte de la nouvelle organisation. Le responsable de site peut prendre la décision de reporter un exercice prévu pendant la période post-confinement si son organisation ne peut se faire dans les règles de distanciation nécessaires et risquerait de créer plus de danger pour les agents, mais de procéder à un rappel des règles et méthodes d'évacuation. Par exemple, la date et l'heure sont annoncés aux agents afin de permettre l'identification du signal sonore d'évacuation. Les consignes relatives à la conduite à tenir en cas d'évacuation sont rappelées à tous sans que toutefois ils évacuent. En revanche, les agents ayant la mission de guide-file et de serre-file peuvent réaliser le cheminement entièrement jusqu'au point de rassemblement tout en veillant au respect de la distanciation sociale (mode opératoire retenu durant la période de l'état d'urgence 2016/2017).

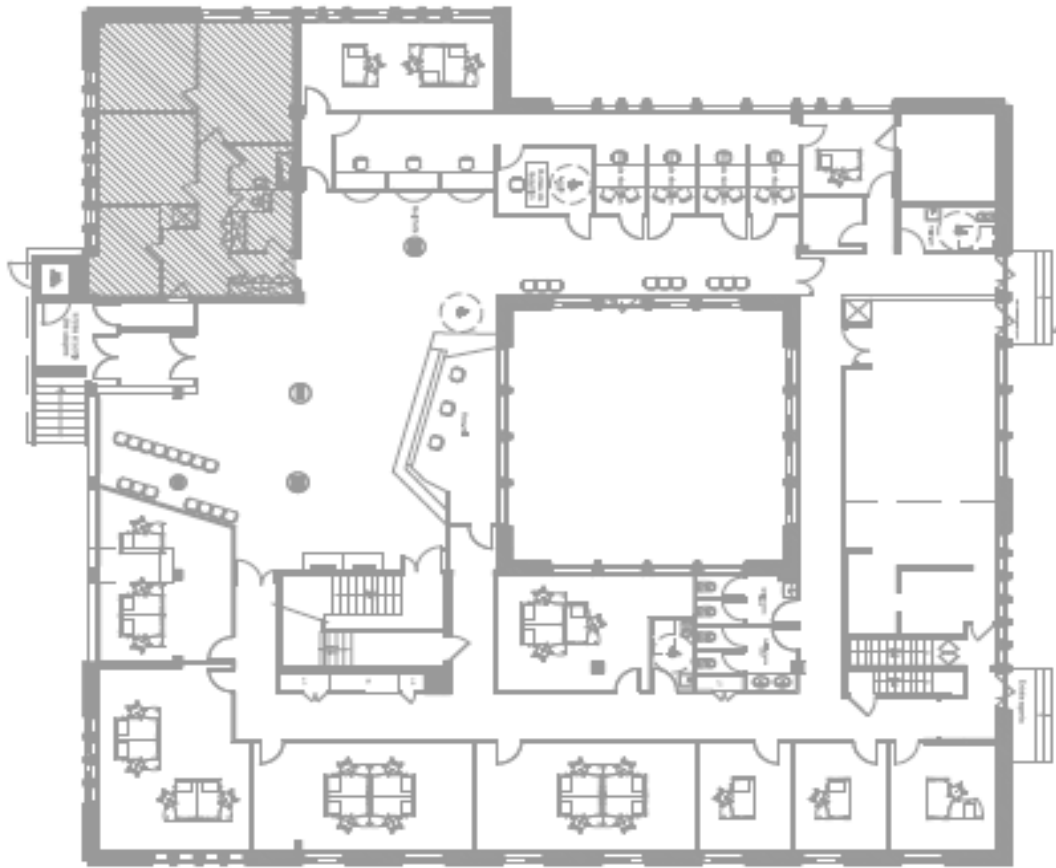
ILLUSTRATIONS

Les plans ci-après sont des illustrations qui permettent d'identifier ce qu'il est possible de mettre en place comme organisation des espaces, en respectant les règles de distanciation sociale,

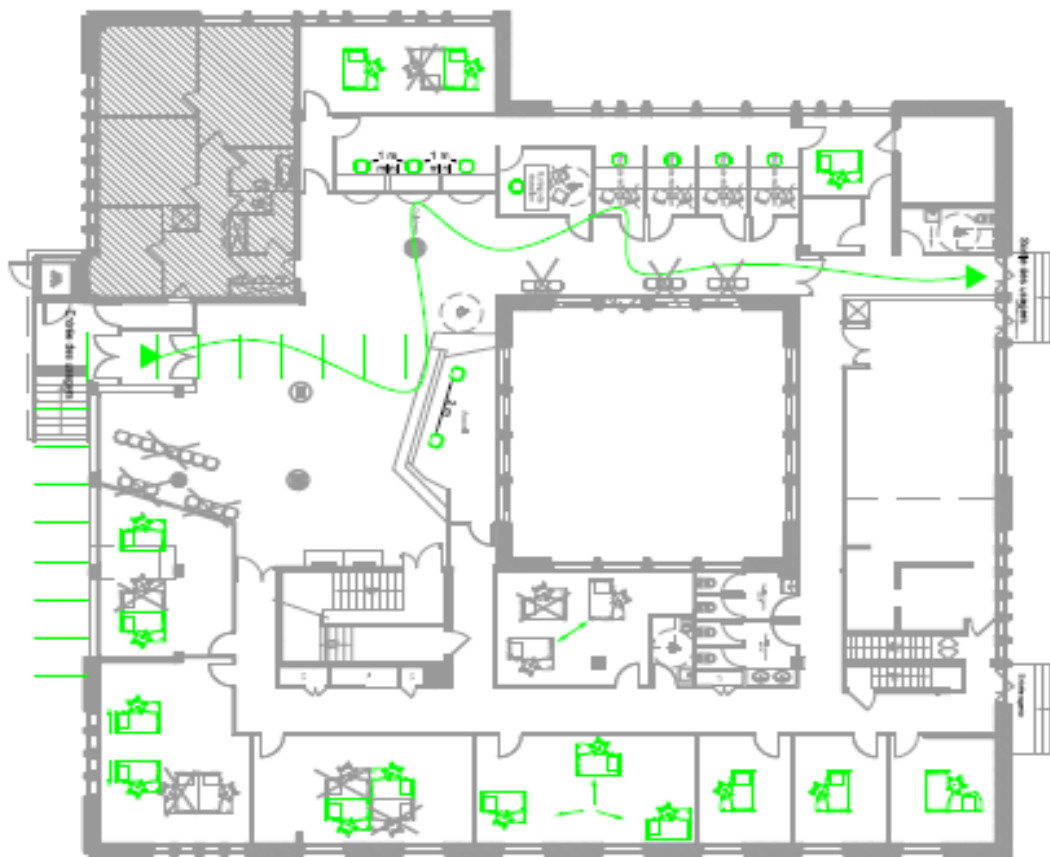
- Type 1 : 36 postes de travail actuels
- Type 2 : 48 postes de travail actuels

Au niveau de la réception du public, la présence simultanée d'usagers au sein du site est fortement réduite par le respect de la distance entre les personnes

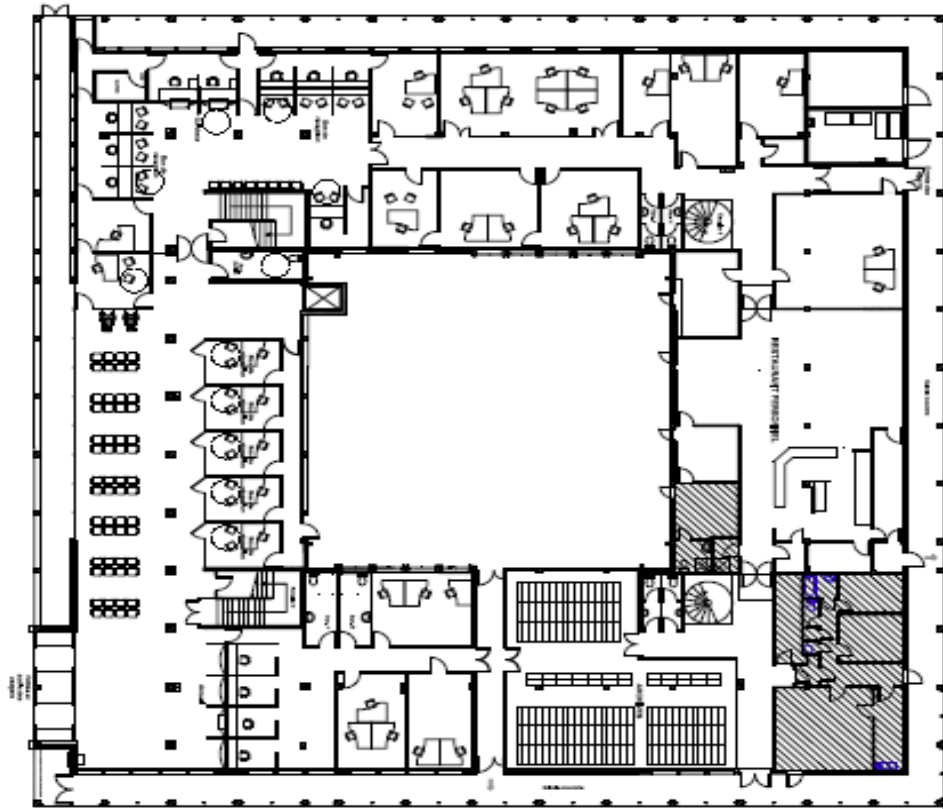
Plan service actuel Type 1



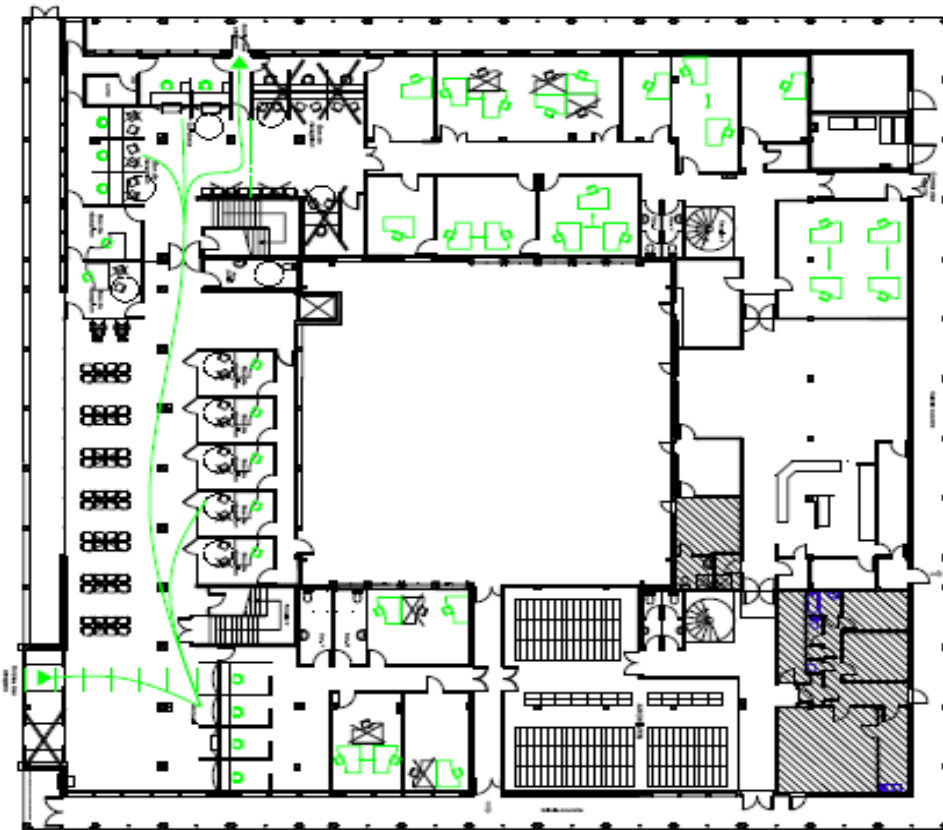
Plan de reprise post-confinement Type 1



Plan service actuel Type 2



Plan de reprise post-confinement Type 2



Recommandations du Ministère du travail en terme de jauge par espace ouverts

(extrait du Protocole national de déconfinement pour les entreprises)

Sur la base de l'avis du Haut Conseil de la santé publique du 24 avril 2020, le Gouvernement a choisi de retenir un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge »). Ce critère est fondé sur l'estimation du nombre de mètres carrés par personne ($m^2/pers$), nécessaire pour permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique. Il a été fixé à $4m^2$ minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions).

Cette règle permet d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes.

Lorsque, et seulement lorsque, certaines situations (en principe réduites au maximum par application des mesures collectives) comportent un risque non maîtrisable de rupture accidentelle de cette distanciation (y compris par le non-respect par l'utilisateur/salarié lui-même), des mesures complémentaires comme le port du masque « grand public » sont à mettre en place.

La surface de l'établissement à prendre compte par l'employeur ou l'exploitant est la surface résiduelle de l'espace considéré, c'est-à-dire la surface effectivement disponible pour les occupants, déduction faite des parties occupées. Pour un bâtiment de bureaux par exemple, cette surface est d'environ 80% de la surface totale pour tenir compte des espaces de circulation notamment. Pour un magasin, il convient de retrancher à la surface totale celle qui est occupée par les rayonnages et les réserves (entre autres) pour déterminer in fine la surface résiduelle pour l'accueil des clients.

Ainsi, un établissement disposant d'une surface résiduelle de $160 m^2$ pourrait accueillir simultanément $160/4 = 40$ personnes ou salariés. La « jauge » de $4m^2$ par personne peut toutefois être corrigée, à l'initiative de l'exploitant et au vu du résultat de l'évaluation des risques, d'une marge de sécurité en fonction de l'activité. Adaptée à une configuration plutôt « statique », par exemple un siège social d'établissement, elle peut être portée au-delà de $4m^2$, dans des configurations « dynamiques », par exemple un magasin, où les flux de circulation sont plus difficiles à maîtriser et des phénomènes de concentration difficiles à éviter. Enfin, les autres exigences réglementaires continuent à s'appliquer (en matières de renouvellement d'air, d'évacuation des personnes, etc.).