

## Reprise d'activité

# Vademecum pour aider à préparer le retour des agents et la reprise d'activité

### Guide du Chef de service

Le présent guide contient :

- la feuille de route synthétisant les actions à entreprendre entre le 4 et le 8 mai, puis à partir du 11 mai ;
- le guide détaillé des actions, leurs modalités de mise en œuvre et les ressources fournissant les informations supplémentaires ;
- une annexe d'accompagnement managérial ;
- une annexe listant les situations et cas particuliers pouvant se présenter lors de la reprise d'activité, et des éléments de réponse pouvant être apportés.

La plupart des ressources référencées dans ce guide sont accessibles sur Ulysse dans l'espace Covid-19/PRA.

*NB : les prescriptions sanitaires du vademecum portant sur l'organisation spatiale des postes de travail, le nettoyage des locaux, les mesures de prévention dans le cadre du déconfinement reprennent pour l'essentiel celles des acteurs de prévention du Secrétariat général des Ministères financiers.*

## Feuille de route – Actions à engager

Le détail des actions figure dans le guide (pages suivantes)

*Calendrier cible si sa mise en œuvre est permise par les circonstances locales.*

<b>du 4 au 8 mai : préparer la reprise</b>
<b>Garantir les conditions sanitaires de la reprise</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Garantir la visibilité des consignes sanitaires dans les espaces de travail et d'accueil</li><li>Mettre en œuvre les recommandations sanitaires</li></ul>
<b>Accompagner les agents</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Informers collectivement les agents du service</li><li>Contacters individuellement chaque agent du service</li></ul>
<b>Préparer la mise en œuvre du PRA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Établir la situation projetée des effectifs</li><li>Informers la direction de la situation projetée des effectifs et les missions pouvant être prises en charge dans le PRA</li></ul>
<b>Communiquer</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Informers les usagers des modalités de reprise</li></ul>

<b>À partir du 11 mai : reprendre l'activité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Accueillir les agents</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Appliquer le PRA</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>S'assurer du bon déroulement de la reprise</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Informers la direction du déroulement de la reprise</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en œuvre des mesures de cohésion d'équipe</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Initier un travail de retour d'expérience au sein du service</li></ul>

## Plan d'action du 4 au 8 mai : préparer la reprise

### 1- Garantir les conditions sanitaires de la reprise

<b>Action : Garantir la visibilité des consignes sanitaires dans les espaces</b>	<b>Avant le 8 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher / vérifier l'affichage des consignes à l'intérieur du service (dans les bureaux, dans les espaces collectifs, dans les espaces annexes...)</li> </ul>	

<b>Action : Mettre en œuvre les recommandations sanitaires</b>	<b>Avant le 8 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer de la disponibilité du matériel de protection individuel (gel, masques en fonction de la doctrine de port de masques)</li> <li>• S'assurer du nettoyage des bureaux et qu'ils sont débarrassés avec une attention particulière sur les équipements collectifs (imprimantes...)</li> <li>• Veiller à éviter ou organiser toute rotation d'agents sur un même poste de travail</li> <li>• Réorganiser si nécessaire l'espace de travail en zone administrative pour assurer la distanciation physique des agents (mobilier du bureau, salles de réunion...), en lien avec le service logistique et le CID des directions</li> <li>• Réorganiser les espaces d'accueil du public, en lien avec la direction</li> <li>• Aménager les zones annexes (espaces de restauration, ascenseurs, parking...)</li> </ul>	

Sur les conditions d'accueil à envisager : Jusqu'à nouvel ordre, la réponse aux demandes des usagers se fera prioritairement à distance, par messagerie sécurisée, mail ou téléphone. L'accueil de 2ème 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..

La présentation du plan de prévention sanitaire à l'ISST est du ressort de la direction.

#### Ressources :

- 1 - Recommandations sur l'organisation spatiale des postes de travail et des accueils (SPiB 2C)
- 2 - Fiche de nettoyage des locaux (SG) ([lien vers Ulysse](#))
- 3 - Fiche présentation des mesures de prévention dans le cadre du déconfinement (Secrétariat général du Ministère) : mise en ligne à venir sur Ulysse
- 4 - Guide des bonnes pratiques dans le cadre de la reprise du travail (SG) mise en ligne à venir sur Ulysse

## **2 - Accompagner les agents**

En amont du 11 mai, il est impératif de reprendre contact avec l'ensemble des agents du service pour les informer des principes de la reprise fixés par la direction, des mesures déjà prises et celles qui seront engagées dans le service, et préparer avec eux la reprise.

<b>Action : Informer collectivement les agents du service</b>	<b>Avant le 8 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par mail, au téléphone et par message sur Ulysse</li> <li>• Préciser les modalités de reprise d'activité à partir du 11 mai (non exhaustif : poursuite du télétravail, aménagement des bureaux, règles de distanciation entre agents, restauration, horaires de travail...)</li> <li>• Annoncer aux agents qu'ils seront contactés par leurs chefs de service ou leurs adjoints</li> </ul>	

En matière d'horaires de travail, les règles applicables pendant la période du confinement sont prolongées jusqu'à nouvel ordre (cas d'agent en présentiel empêché par des problèmes de transport, ou agents réalisant des heures au-delà des 10h journalières).

### **Ressources :**

- Fiche managériale (annexe 1)

<b>Action : Contacter individuellement chaque agent du service</b>	<b>Avant le 8 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par téléphone, ou sur site pour les agents présents</li> <li>• Conduit par le chef de service (et/ou ses adjoints le cas échéant)</li> <li>• A destination de l'ensemble des agents, <u>cadres compris</u></li> <li>• Objectifs :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ reprendre contact avec l'agent</li> <li>◦ s'enquérir de sa situation (état moral, état de santé, capacité de reprise en fonction des établissements scolaires, des transports en commun...)</li> <li>◦ l'informer et répondre aux questions sur la reprise d'activité</li> <li>◦ l'informer de la façon dont il pourra participer à la reprise</li> <li>◦ le sensibiliser au respect des consignes sanitaires (gestes barrière, organisation du travail adapté, modalités de restauration, restrictions sur le matériel collectif, fournitures de sécurité...)</li> </ul> </li> </ul>	

### **Ressources :**

- Fiche d'accompagnement managérial (annexe 1)

### **3- Préparer la mise en œuvre du PRA**

<b>Action : Établir la situation projetée de ses effectifs</b>	<b>Avant le 8 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'issue des entretiens individuels avec les agents, évaluer la disponibilité envisagée des agents au 11/5 puis les semaines suivantes</li> <li>• En lien avec la direction et la Disi, continuer à examiner les possibilités d'optimiser l'affectation des PC portables</li> </ul>	

<b>Action : Informer la direction de la situation projetée des effectifs du service et les missions pouvant être prises en charge dans le PRA</b>	<b>Avant le 8 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'issue des entretiens individuels avec les agents, indiquer la disponibilité envisagée des agents au 11/5 puis les semaines suivantes : typologie à reprendre de l'outil élaboré par la DDFIP de la Marne (annexé au guide)</li> <li>• Préciser l'adéquation de ces effectifs projetés avec les missions habituelles du service et celles du PRA (quel niveau de priorité pourra être traité compte tenu de la disponibilité des agents ? Quelles missions du PCA et de priorité 1 ne pourraient pas être mises en œuvre ?)</li> </ul>	

### **4- Communication avec les usagers**

<b>Action : Informer les usagers des modalités de reprise</b>	<b>Avant le 8 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher aux entrées du public les modalités d'accueil à distance (contact <i>via impots.gov</i>, n° des centres de contact, n° du service, horaires d'appel, ou organisation particulière), vérifier les informations diffusées sur les principaux sites Internet</li> <li>• Modifier le serveur vocal interactif du numéro du service pour informer des conditions d'accueil</li> <li>• Pour les publics professionnels, les informer directement dans la mesure du possible (dispositions à prendre en lien avec la Direction)</li> <li>• Communiquer sur un accueil exclusivement sur rendez-vous</li> </ul>	

## Plan d'action – A compter du 11 mai

<b>Action : Accueillir les agents</b>	<b>Le 11 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire le tour des bureaux pour saluer les agents présents</li> <li>• Garder le contact avec les agents absents</li> </ul>	

Lors de ces échanges avec les agents, prendre du recul sur la période de confinement :

- remercier les agents pour leur mobilisation, qu'ils aient été en présentiel, en télétravail, ou en ASA et toujours en contact avec le service ;
- rappeler les conditions sanitaires qui s'appliquent ;
- informer sur l'application du PRA et les priorités des métiers ; et compléter cette information d'un support écrit diffusé par courriel ;
- parler de la crise, donner de premiers éléments de retour d'expérience (ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné) ;
- inviter les agents à réfléchir sur ce retour d'expérience et à partager leur sentiment sur ce qui doit ou peut évoluer favorablement après cette période ;
- indiquer que vous veillerez à donner le plus de visibilité possible sur les règles en matière de congés dès que cela sera possible.

<b>Action : S'assurer du bon déroulement de la reprise</b>	<b>Le 11 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer que les agents respectent les conditions sanitaires</li> <li>• Vérifier que les agents devant rester en télétravail ont bien reçu la consigne</li> <li>• Vérifier que les conditions d'accueil sont respectées (règles sanitaires et dispositifs particuliers définis pour le site ; priorité donnée à l'accueil à distance...)</li> </ul>	

<b>Action : Informer la direction du déroulement de la reprise</b>	<b>Le 11 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Point d'étape : situation des effectifs, situation de l'accueil, reprise des travaux</li> </ul>	

<b>Action : Mettre en œuvre des mesures de cohésion d'équipe</b>	<b>Le 11 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer l'ensemble des agents le 11 mai au soir de l'état de la reprise, saluer l'engagement de chacun, quelle que soit sa situation (présentiel, télétravail, ASA...)</li> <li>• Proposer un support d'échange commun au service, dématérialisé pour qu'il soit accessible et visible (par ex : une boucle de discussion collective ou un document partagé pour permettre aux agents de s'exprimer, raconter le confinement, la gestion de la crise au service, les propositions des agents pour la suite et la reprise d'activité...)</li> </ul>	

<b>Action : Lancer un travail de retour d'expérience au sein du service</b>	<b>Après le 18 mai</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Proposer aux agents de réfléchir à un retour d'expérience sur la période du confinement</li><li>• Rester attentif aux situations de fragilité individuelles</li><li>• Rester proche des agents en situation de télétravail</li></ul>	

**Ressources :**

- 5 - Fiche manager à distance : gérer l'après déconfinement (RH2C)
- 6 - Fiche accompagner les agents dans le retour au bureau (RH2C)

## Annexe 1 : Fiche d'accompagnement managérial

### 1/ Recommandations générales sur le comportement managérial

Il conviendra que le chef de service évalue la situation de retour avec ses équipes et fasse l'inventaire des forces personnelles, sur lesquelles s'appuyer pour rassurer les équipes et maintenir un climat de confiance.

Pour cela, il devra :

- savoir tout à la fois rappeler les grandes lignes de la stratégie de reprise et reconnaître aussi les zones d'incertitude liées à la situation ;
- trouver le bon **équilibre entre écoute et exigence** ;
- écouter et accompagner les agents pour que **chacun reprenne sa pleine place** dans l'organisation en prenant en compte l'impact des inquiétudes sur le comportement et l'engagement et en n'omettant pas de formuler des retours positifs de façon régulière ;
- détecter, prendre en compte et traiter les **signaux faibles** dans la période de reprise pour identifier les facteurs de tensions possibles, réguler collectivement les tensions qui ont un impact sur le fonctionnement du collectif et prendre soin de la dynamique de son équipe.

## 2/ Trames d'entretien

<b>Pour tous les agents, quelle que soit leur situation</b>
<i>Comment est votre moral en ce moment ? Comment avez-vous vécu la période du confinement ?</i>
<i>Quels échanges avez-vous eus avec les autres membres du service ?</i>
<i>Comment jugez-vous le niveau d'information sur la situation actuelle et son impact sur notre activité ?</i>
<i>Quel regard portez-vous sur la conciliation de votre vie professionnelle et de votre vie personnelle depuis le début du confinement et en ce moment ?</i>
<i>Avez-vous des suggestions sur l'organisation de la vie du service ?</i>
<b>Pour les agents ayant travaillé en présentiel pendant le confinement</b>
<i>Qu'avez-vous pensé des réunions d'équipe à distance ?</i>
<i>De quelle aide supplémentaire auriez-vous eu besoin ?</i>
<b>Pour les agents ayant travaillé en télétravail</b>
<i>Comment appréciez-vous le soutien pour assurer la continuité de votre activité ?</i>
<i>Comment jugez-vous la disponibilité et l'opérabilité du matériel nécessaire pour assurer la continuité de votre activité ? (par exemple en indiquant une note de 1 à 5, 1 étant la note la plus basse et 5 la note la plus élevée)</i>
<i>Comment jugez-vous votre environnement pour exercer votre activité en télétravail ? (par exemple en indiquant une note de 1 à 5, 1 étant la note la plus basse et 5 la note la plus élevée)</i>
<i>Quels ont été les avantages et inconvénients de ce télétravail, pour votre mission et pour votre développement personnel ?</i>
<i>Qu'avez-vous pensé des réunions d'équipe à distance ?</i>
<i>De quelle aide supplémentaire auriez-vous eu besoin ?</i>

## Annexe 2 : Liste de situations et cas particuliers

Ce document s'adresse aux chefs de service et identifie des cas ou types de situations auxquels la reprise d'activité pourrait conduire, en proposant des éléments pour y répondre.

Les principes et actions à entreprendre sont consignés dans le guide adressé aux directions et aux chefs de service, et les priorités des métiers sont consignées dans le PRA. Mais la déclinaison et l'application de ces règles au niveau local doit se faire avec pragmatisme. De la même manière, les situations décrites dans ce document sont purement indicatives et les éléments proposés doivent être adaptés aux circonstances dans lesquelles le cas type, décrit ici, se présente dans la réalité.

### Mesures sanitaires

Situation	Un agent ne respecte pas les mesures sanitaires ou conteste le nouvel aménagement des locaux (il remet son bureau dans l'état antérieur, par exemple en marguerite alors qu'il avait été tourné vers les murs ; il referme les portes laissées ouvertes...)
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le responsable direct de l'agent doit s'entretenir avec lui et lui rappeler les règles applicables, leur justification, et si besoin renvoyer à l'affichage dans le service et aux consignes diffusées par la direction, pour vérifier que l'agent en a pris connaissance</li> <li>• L'attention de l'agent pourra être attirée sur le ressenti pour ses collègues et sur le besoin de faire preuve de solidarité et de respect vis-à-vis des autres agents présents dans les locaux</li> <li>• Si le comportement persiste, en informer le chef de service, qui s'entretient avec l'agent et réitère la demande et reformule les mesures sanitaires</li> <li>• En cas de refus répété de l'agent de respecter les mesures sanitaires, proposer un entretien avec la médecine de prévention, ou demander son intervention ou celle du service RH</li> </ul>
Situation	Un agent se présente avec des équipements de protection personnels supplémentaires qui ne figurent pas dans les consignes sanitaires (visière par ex) et certains de ses collègues demandent à bénéficier des mêmes protections
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le responsable direct de l'agent doit s'entretenir avec lui pour l'interroger sur les raisons de cet équipement : est-ce lié à une maladie? est-ce parce que les mesures sanitaires prises lui semblent insuffisantes?</li> <li>• Si l'agent déclare porter cet équipement en raison de symptômes covid19 ou d'une maladie, s'entretenir avec lui sur sa prise en charge médicale, proposer un entretien avec la médecine de prévention, et imposer un retour à son domicile dans l'attente</li> <li>• Si l'agent déclare porter cet équipement par précaution, lui rappeler qu'il convient de respecter strictement les préconisations sanitaires, sans avoir besoin d'aller au-delà ;</li> <li>• Rappeler que ces préconisations ont été validées par la médecine prévention et l'inspection du travail et sont discutées en CHSCT</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser l'agent à la nécessité de ne pas entretenir une logique de surenchère de l'équipement, ni nécessaire du point de vue sanitaire, ni souhaitable pour le collectif de travail</li> <li>• Enfin, inviter à l'agent à retirer son équipement dans le lieu de travail</li> <li>• Si l'agent émet plusieurs refus et en fonction de la gravité de la situation (notamment de ses effets sur les conditions de travail et sur les collègues du service), saisir le service RH et les acteurs de prévention</li> </ul>
--	--

### Accueil

Situation	Des usagers ne respectent pas les mesures sanitaires et/ou ont des comportements agressifs envers les agents
Réponse	<p><b>NB</b> : le non-respect des mesures sanitaires signifie une absence de distanciation sociale ou un comportement dangereux (par ex, tousser sur les autres usagers) mais n'inclut pas l'absence de port du masque, qui ne peut être exigé d'un usager</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappeler les mesures sanitaires applicables, en évitant tout contact avec l'usager, en signalant les affichages ou en rappelant les consignes de manière orale</li> <li>• En cas de comportement agressif grave, appeler les forces de l'ordre et signaler à la direction</li> <li>• S'enquérir de la situation des agents de l'accueil et échanger avec eux sur l'incident pour réadapter, si nécessaire, les conditions d'accueil (élaborer ou revoir plus précisément le parcours de l'usager, l'affichage, la signalétique, un agent protégé pour orienter les flux, prévoir des vigiles)</li> </ul> <p>Dès que les conditions immobilières le permettent, il faut faire en sorte que l'usager ne pénètre pas librement dans la zone d'accueil. L'usager doit se présenter à l'entrée du bâtiment, composer le numéro de téléphone affiché et attendre qu'un agent vienne à sa rencontre.</p>

Situation	Un agent refuse d'accueillir physiquement du public
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'entretenir avec l'agent pour s'assurer qu'il n'a pas une raison médicale expliquant son refus (si oui, l'inviter à prendre contact avec la médecine de prévention)</li> <li>• Si les mesures sanitaires préconisées par le médecin de prévention et présentées en CHSCT sont mises en oeuvre, rappeler à l'agent que toutes les mesures ont été prises et qu'il doit donc exercer ses missions</li> <li>• Si l'agent persiste dans son refus, examiner avec lui la possibilité de renforcer les dispositifs de sécurité (distance plus grande avec les usagers par exemple) pour le maintenir à l'accueil, ou de le placer à un poste moins exposé (mais en s'assurant que cette adaptation ne donne pas un sentiment de traitement différencié aux autres agents et ne conduise à d'autres demandes par ricochet)</li> </ul>

Situation	Un usager présent dans les locaux présente un ou plusieurs symptômes du Covid-19 (exemple: une toux importante)
Réponse	Isolement de l'usager (par exemple en l'invitant à s'installer dans un box) et contact avec les services médicaux compétents pour exfiltration le plus rapidement possible. Proposition le cas échéant d'un RDV ultérieur (téléphonique, physique au moins trois semaines plus tard).

### Horaires de travail, télétravail, présence au bureau

Situation	Un nombre trop important d'agents se présente au service (plus que les locaux ne permettent d'en accueillir en respectant les mesures sanitaires)
Réponse	<p>Le chef de service doit préalablement à la reprise, s'assurer du nombre de postes de travail qu'il est susceptible de pourvoir, au regard des plans établis pour ses locaux et validés par l'ISST. Il doit également faire le point avec ses agents la semaine qui précède leur reprise afin d'organiser le retour de ses collaborateurs. La communication est en effet primordiale pour éviter toute mauvaise interprétation de la part des agents et donc tout sentiment d'exclusion pouvant être préjudiciable à court ou moyen terme.</p> <p>Une rotation ou un aménagement d'horaires doit, au besoin, permettre aux agents concernés de reprendre leur activité, selon un planning déterminé à l'avance et communiqué aux agents.</p> <p>Si toutefois trop d'agents se présentent et ne permettent pas d'assurer la distanciation physique requise, le chef de service doit demander aux agents non prévus sur le planning de rentrer chez eux.</p>

Situation	Un agent refuse de se rendre au bureau (par crainte de la fréquentation des bureaux, parce qu'il craint de ne pas avoir de masque...)
Réponse	<p>Cette situation doit être connue préalablement à la reprise, et l'agent doit être informé que toutes les mesures seront mises en oeuvre pour garantir sa sécurité sanitaire le jour de son retour au bureau.</p> <p>Prendre le temps d'échanger pour connaître les raisons de son comportement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le rassurer: mesures de protection mises en place par la DGFIP permettant d'assurer la sécurité sanitaire des agents (masques, gel, lavage des mains, distances, plexi...)</li> <li>- aménagement de l'accueil: nombre limité d'usagers, accueil en box sur RDV espacé</li> <li>- rappeler que l'agent devra assurer les tâches qui lui sont confiées puisque celle-ci sont assurées dans un cadre sanitaire sécurisé adapté.</li> </ul> <p>Si celui-ci poursuit dans son refus, c'est qu'il y a lieu de mieux l'accompagner. Dans ce cas, il pourra être orienté vers les médecins de prévention qui peuvent le rassurer par téléphone sur ses conditions de reprise, ou vers la plateforme téléphonique du Ministère où il pourra avoir un contact avec un psychologue.</p>

	<p>S'il n'est pas dans une situation où il pourrait être placé en ASA et qu'une solution de télétravail ne peut lui être proposée, toutes les démarches doivent être menées pour le convaincre de reprendre sa mission.</p> <p>Rappeler l'agent à ses obligations en tant que fonctionnaire.</p> <p>Si l'agent persiste dans son refus, il faut prévenir le service RH.</p>
--	---

Situation	Un agent demande à partir en congés pendant plus de 5 jours
Réponse	<p>La prise de congé suppose l'accord préalable du supérieur hiérarchique. Il appartient à ce dernier de garantir la continuité du service.</p> <p>Si la demande est formulée par un agent mobilisé en PCA/PRA, la décision du chef de service doit concilier continuité de l'activité en période de crise ou de reprise, soulagement des agents présents sur site et mobilisés et des agents en télétravail. Dans pareille circonstance, il peut-être utile de solliciter davantage un (ou plusieurs) agent(s) en télétravail pour permettre à un agent présent sur site de prendre plus de 5 jours de congés, tout en les limitant strictement sur la durée (max 10 jours consécutifs). Si les agents non empêchés ne sont pas tous mobilisés quotidiennement, une inversion de planning est organisée.</p> <p>Tout agent désireux de prendre quelques jours de congés à l'issue de la période de confinement strict doit pouvoir le faire, a fortiori s'il est mobilisé en PCA depuis la mi mars.</p> <p>Aussi, si son congé, supérieur à 5 jours, pose une difficulté pour le service, il incombe au chef de service de déterminer avec l'agent selon quelles modalités il pourrait limiter ses congés dans la période choisie, et lui donner toutes garanties afin qu'il puisse en reprendre ultérieurement.</p>

Situation	Un agent maintenu en télétravail se présente au bureau
Réponse	<p>Un agent maintenu en télétravail, quel qu'en soit le motif, doit rester chez lui.</p> <p>S'il s'agit d'un choix délibéré de l'agent, sans motif médical, il appartient au chef de service d'apprécier la situation et de voir si cet agent est susceptible d'intégrer le PCA/PRA dès lors que le service a la possibilité de l'accueillir tout en respectant les conditions de distanciation. Une communication suffisamment claire et précise doit s'engager avec cet agent qui pourrait le cas échéant venir travailler dans un espace libre et aménagé.</p>

Situation	Un agent qui rencontre des difficultés de transport (circulation réduite des trains par ex) ou qui ne souhaite pas emprunter les transports en commun, demande à décaler ses horaires de travail
Réponse	Accéder à sa demande, en tenant compte des contraintes du service, des contraintes personnelles de l'agent et de transport au niveau local.

Situation	Un agent refuse de venir au bureau et demande à rester en ASA pour garde d'enfants pendant la reprise
Réponse	<p>Cet agent doit pouvoir bénéficier en priorité d'une ASA, ou être positionné, uniquement à sa demande, comme télétravailleur en renfort (<i>fonctions support, de soutien,...</i>), à proportion de sa disponibilité liée à la garde d'enfants. Il conviendra cependant qu'il fournisse un justificatif (enfants scolarisés, dont la garde lui incombe et dont l'école est fermée).</p> <p>Si la garde d'enfant à domicile est le fruit d'une volonté d'un parent, il convient d'inciter l'agent à se placer en congés. Si la garde d'enfants résulte de la fermeture prolongée de l'école et que l'agent de la DGFIP parent est le seul à pouvoir l'assurer, il peut être placé en ASA.</p>

### Relations entre collègues, cohésion d'équipe

Situation	Une situation tendue ou un conflit s'instaure entre deux agents (sur la mobilisation pendant la crise, la gestion des congés...)
Réponse	<p>La disparité des situations (ASA, travail présentiel, télétravail) peut générer des situations potentiellement conflictuelles, appuyées sur un sentiment d'injustice.</p> <p>Toutes les démarches d'accompagnement du retour reposent sur le chef de service et la transparence du discours vis-à-vis des uns et des autres. Il y aura lieu de jouer la carte de la cohésion du service (complexe en cette période où il n'est pas possible d'organiser quelques moments de convivialité). Être à l'écoute des ressentis de chacun, déminer autant que possible les situations.</p>

Situation	Un agent refuse d'interagir ou de reprendre son poste situé à proximité d'un agent ayant été malade du covid19
Réponse	<p>Les agents atteints, ou suspectés de l'être ont été sous le statut d'un arrêt maladie établi par leur médecin traitant ou écartés par le médecin de prévention en raison de symptômes d'une possible infection. S'ils sont en mesure de revenir au travail, c'est parce que leur médecin les considère comme guéris, non contagieux, et en capacité de reprendre leur activité professionnelle.</p> <p>Un agent qui aurait une inquiétude sur la reprise de son poste du fait de la présence d'un tel collègue sur le service doit être informé des modalités de reprise des collègues malade et peut être invité à prendre contact avec le médecin de prévention qui lui apportera les réponses aux questions qu'il se pose en termes de contagion.</p> <p>Le chef de service s'assurera du respect des distanciations physiques et de la mise à disposition de tous les outils sanitaires nécessaires.</p>

Situation	Un agent, craignant que son collègue soit contaminé, demande que le doute soit levé
Réponse	<p>Principe du secret professionnel. Joindre le médecin de prévention sur la contamination.</p> <p>Un agent peut, à son initiative personnelle, expliquer qu'il a été infecté et qu'il n'est plus contagieux (voir avec le médecin traitant pour un certificat ou le médecin de prévention).</p>