



MINISTÈRES SOCIAUX

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général Direction des ressources humaines

Paris, le 16 décembre 2020

Service Stratégie, compétences et vie
au travail
Département dialogue social,
expertise juridique et
statutaire

Le Directeur des ressources humaines

à

Mesdames et messieurs les directrices et
directeurs de l'ensemble des services
relevant des ministères sociaux

Objet : Plan opérationnel d'accompagnement des directives Ministérielles durant la crise sanitaire

La situation épidémique en France a conduit les ministères sociaux à aménager l'organisation du travail dans le but de protéger les agents et d'éviter de contribuer à la propagation du virus.

La circulaire du 29 octobre 2020 relative à la continuité du service public dans les administrations et les établissements publics de l'Etat dans le contexte de dégradation de la situation sanitaire, l'instruction du SGMAS en date du 29 octobre 2020 et les éventuelles instructions propres à chaque périmètre¹, précisent le fonctionnement des ministères sociaux pendant la deuxième vague de l'épidémie de Covid 19.

Par ailleurs, il convient de se référer à la circulaire de la directrice générale de l'administration et de la fonction publique du 10 novembre 2020 relative à l'identification et aux modalités de prise en charge des agents publics civils reconnus personnes vulnérables, laquelle précise le dispositif relatif aux agents répondant aux critères définis dans cette circulaire.

La présente note vient préciser les outils et moyens à disposition des services.

L'application de ce plan d'accompagnement doit tenir compte des nécessités d'ouverture des services au public dans le cadre de leur bon fonctionnement, et dans le respect des mesures de prévention.

Il appartient à chaque chef de service de décliner ces principes d'organisation et d'en informer régulièrement les agents et leurs représentants du personnel.

1. Organiser l'activité à distance:

Le travail à distance est désormais la règle 5 jours sur 5 pour les activités qui le permettent. Ainsi, les éventuelles autorisations de télétravail qui ont pu être délivrées à certains agents pour une durée inférieure sont suspendues et remplacées par cette nouvelle règle pendant la durée du confinement.

Cependant, pour les tâches ne pouvant pas être réalisées en travail à distance, elles pourront se réaliser

¹ Pour les agents relevant du périmètre travail, se référer à l'instruction de la DGT du 3 novembre 2020, relative aux orientations et aux modalités d'intervention du SIT dans le cadre du confinement entré le 30 octobre 2020

en présentiel en favorisant les rotations entre agents sur site et en privilégiant les horaires décalés (Cf point 2).

La mise en œuvre de ces mesures d'organisation doit répondre à ces principes :

- assurer un bon niveau d'équipements aux agents
- l'application des recommandations indiquées dans le guide du travail à distance,
- le renseignement des indicateurs de suivi et leur présentation en équipe de direction une fois par semaine,
- l'évaluation des risques professionnels et la mise en place des actions de prévention nécessaires (notamment par une actualisation du DUERP),
- le maintien d'une activité en travail à distance pour les agents fragiles, les personnes vulnérables et les agents en situation de handicap.

En lien avec les acteurs des services sociaux, il convient par ailleurs d'apporter une vigilance sur l'articulation du travail à distance et les situations particulières dans lesquelles peuvent être certains agents : notamment domiciles non adaptés, contexte familial, risque de violence intra familiale...

Bien que des efforts d'équipement aient été poursuivis après le déconfinement, les besoins non couverts en matériel informatique et téléphonique ne doivent pas être un frein à la mise en œuvre du travail à distance. A ce titre, des dispositions pourront être prises afin de permettre aux agents de partir à leur domicile avec leur équipement informatique (UC, écran, clavier, souris), sous le contrôle de l'équipe informatique locale, sous réserve que l'équipement soit préalablement décontaminé.

Le travail à distance doit permettre aux agents de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Des plages horaires pendant lesquelles les agents ne sont pas joignables (droit à la déconnexion) doivent être instaurées et respectées. Aussi, il doit être rappelé aux agents la nécessité d'effectuer des pauses, toutes les deux heures, durant la journée de travail de manière à limiter les risques liés au travail sur écran. La pause méridienne doit être neutralisée et permettre ainsi le respect de la pause déjeuner.

Afin d'accompagner les agents en travail à distance, d'éviter tout sentiment d'isolement et de garantir les collectifs de travail, les chefs de service doivent veiller à organiser hebdomadairement des réunions de services en audioconférence durant des plages horaires préalablement définies et à prendre contact régulièrement avec les agents, notamment les personnes fragiles.

Dans le cadre du travail à distance, les règles applicables en matière de temps de travail (agents soumis à un décompte horaire de leur durée de travail ou à un forfait jour) restent en vigueur. A défaut de l'enregistrement du temps de travail par badgeage, il est rappelé qu'en cas de mise en place d'un forfait journalier, des heures supplémentaires peuvent être envisageables uniquement sur demande préalable par mail, effectuée par le chef de service. Ces heures supplémentaires doivent pouvoir être comptabilisées. Ces démarches devront rester exceptionnelles et limitées afin de ne pas dégrader les conditions de travail des agents.

2. Définir et encadrer les missions qui ne peuvent pas être réalisées à distance :

Dans le prolongement des notes de cadrage régionales, les activités qui ne peuvent être réalisées en travail à distance sont définies en lien avec chaque agent par le chef de service.

Dans ce cadre, les chefs de service pourront utilement actualiser, avec chaque agent, les informations concernant leur situation personnelle, qu'il souhaite communiquer (les problématiques médicales en lien avec les services de santé au travail,..., les difficultés liées aux transports en commun, à la garde d'enfant, ...). A cet égard, le secret médical le plus strict doit, bien entendu, toujours être respecté.

Seules les missions qui ne peuvent être réalisées à distance sont exercées sur site, dans la mesure du possible en alternance en limitant le présentiel au maximum, et en ayant éventuellement recours aux horaires décalés.

Ainsi, il peut être envisagé de modifier les plages fixes dans le règlement intérieur, pour permettre aux

agents qui doivent venir en présentiel d'éviter les heures de pointe dans les transports en commun. En outre, il peut être utile d'autoriser les agents à utiliser les places de parking vacantes.

Le respect des gestes barrières et des mesures de distanciation physique sont et restent obligatoires. De même que l'hygiène stricte des locaux, la ventilation, l'utilisation de gel hydro alcoolique et de masques appropriés. Pour ce faire, les contrats et marchés peuvent être vérifiés et adaptés le cas échéant.

Il convient également, dans la mesure du possible, de définir une jauge non par site mais par zone de travail (plateau de bureau), un pourcentage maximal des effectifs pouvant être présents (seuil de présence) sur site. Un paramétrage de la jauge à 4m² par personne est donné à titre indicatif dans le protocole national pour les entreprises (susceptible d'évoluer). La présence simultanée de plusieurs agents dans un même bureau doit demeurer exceptionnelle.

Concernant l'utilisation des salles de réunions : les réunions sont prioritairement organisées en audio ou en visioconférence. Les réunions sont organisées en présentiel uniquement dans les cas où leur tenue à distance se révélerait matériellement impossible.

Concernant les règles d'hygiène et de sécurité dans les locaux : d'une manière générale afin de permettre la mise en œuvre des mesures de décontamination, les bureaux contaminés doivent faire l'objet d'un signalement. Les décontaminations doivent se faire selon les protocoles en vigueur. Les plans de prévention et notamment le détail des prestations de ménage actualisés doivent être communiqués au CHSCT locaux.

La DRH et le département de la QVT, SST, Handicap, les médecines de prévention et statutaire mettent à disposition des fiches réflexes d'information présentées dans les ateliers QVT, SST hebdomadaires... Les fiches sont actualisées dès que nécessaire.

Dans le cadre de l'actualisation des marchés de prestation, les produits et procédés de nettoyage doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

Concernant l'aération des locaux, les mesures de prévention sont à mettre en œuvre selon les préconisations sanitaires en vigueur.

Concernant l'utilisation des masques, il convient de se référer aux règles sanitaires en vigueur. Pour cela, il convient de suivre les conseils délivrés sur les fiches réflexes d'information également, actualisée régulièrement.

Pour les RIA et les salles de repas : les règles sanitaires doivent être respectées : quinconce, nettoyage après chaque repas, fontaine à eau, distributeur, aération, gestes barrières...

Concernant les services ouverts au public, l'organisation d'un système de prise de rdv dans la mesure du possible, et l'aménagement des espaces de travail et d'accueil sont recommandés. Il peut s'agir, à titre d'exemple, de la mise en place d'un dispositif de gestion du flux (ticketing) si pour certaines activités, il n'est pas possible de passer par une prise de rdv. Les prises de rdv via internet sont à privilégier.

Concernant les véhicules de services : Les services veillent régulièrement à renouveler le stock de lingettes et de solution hydro-alcoolique. L'utilisation des véhicules personnels est également possible pendant cette période de crise sanitaire. Il est rappelé que la situation sanitaire ne permet pas le co-voiturage.

Concernant les autorisations de déplacement : les notes de cadrage régionales doivent préciser les modalités de délivrance des attestations de déplacement permanentes (typologie des agents concernés) et ponctuelles, ainsi que les modalités d'information avant de venir sur site (prévisionnelle ou non)

3. Accompagner les agents vulnérables

Les personnes vulnérables doivent être – dans la mesure du possible – toutes en travail à distance cinq jours sur cinq sur présentation du certificat médical réalisé par le médecin traitant ou le médecin du travail, déclarant qu'elles souffrent de critères de vulnérabilité les identifiant comme personnes vulnérables (cf. circulaire fonction publique du 10 novembre 2020 précitée).

Si leurs tâches ne sont pas réalisables à distance, le nettoyage et la désinfection du poste de travail et des surfaces touchées par la personne doivent être programmés au moins en début et en fin de poste, en particulier lorsque ce poste est partagé.

Si l'employeur estime être dans l'impossibilité d'aménager le poste de façon à protéger suffisamment l'agent en situation de vulnérabilité, celui est alors placé en autorisation spéciale d'absence (cf. : circulaire du 10 novembre 2020 précitée).

De plus, il est rappelé que l'agent conserve la possibilité d'être reçu, à sa demande, par son médecin du travail, selon des modalités prévues par le décret du 20 mai 2020. En l'absence de médecin du travail, l'agent peut contacter le médecin coordonnateur national de prévention Dr Williams JOSSE williams.josse@sg.social.gouv.fr.

4. Veiller au maintien des bonnes conditions de travail des personnes en situation de handicap ou bénéficiant d'un aménagement des conditions de travail pour raison de santé au travail

Les conditions de travail d'une personne en situation de handicap ou bénéficiant d'un aménagement des conditions de travail pour raison de santé au travail doivent être garanties afin de lui permettre une bonne qualité de vie au travail

- En cas de présentiel, le respect des gestes barrières doit être très strict pour les protéger au maximum. Il est par ailleurs recommandé la mise en place d'horaires décalés afin d'éviter les périodes d'affluence (recours possible à un taxi pour les déplacements domicile/travail).
- En cas de travail à distance, il doit lui être attribué le matériel et les équipement adéquats pour son domicile.

5. Former et accompagner aux outils numériques :

A ce jour, l'effort d'équipement a été très important et la plupart des collaborateurs dispose d'un matériel informatique permettant de travailler à distance. Pour accompagner les équipes à l'utilisation des outils numériques, un guide regroupant l'ensemble des tutos et bonnes pratiques relatifs à l'utilisation des postes de travail et aux outils numériques a été élaboré en lien avec la DNUM et diffusé largement. A terme, ce guide a vocation à intégrer les spécificités des directions régionales en étant publié notamment sur l'intranet PACO.

Afin de répondre aux besoins prioritaires des collectifs de travail, des tutos vidéo sont réalisés à la demande, dès lors qu'une difficulté sera remontée.

6. Accompagner le management et les collectifs de travail

Le travail à distance implique une évolution importante des pratiques managériales vers un management fondé sur la confiance à partir d'objectifs clairs et d'une plus grande autonomie dans l'organisation du travail des agents. De nombreuses actions sont prévues par le Pôle d'accompagnement du management et des organisations de la DRH pour appuyer les encadrants et leurs équipes à faire face aux enjeux spécifiques liés au TAD, tant dans la gestion de relations individuelles avec chaque agent, que dans le fonctionnement du collectif. L'ensemble de l'offre d'appuis

est présenté dans l'espace numérique du Pôle, le Campus managérial auquel il est possible d'accéder en envoyant un message à DRH-campusmanagerial@sg.social.gouv.fr. Cette offre comprend plusieurs sessions mensuelles de formations des managers sur le thème du management à distance et de management en période de crise, la participation aux webinaires mensuels à destination du management, de nombreux ateliers d'échanges de pratiques managériales sur ce thème, mais aussi la mobilisation des coaches internes pour des accompagnements individuels et collectifs.

7. Intensifier la formation et l'accompagnement RH au télétravail /travail à distance

Des actions de formation pour les encadrants et les agents souhaitant exercer en télétravail ou se trouvant déjà dans cette situation sont organisées régulièrement. Ces formations sont obligatoires et doivent être renouvelées régulièrement.

Des formations en e-learning sont également accessibles en ligne sur PACO dans l'offre de formation de la DRH. Les encadrants et télétravailleurs participent à ces formations selon des modalités définies au sein de leur service en lien avec la DRH.

Des formations à l'utilisation des outils numériques du quotidien sont déployées régulièrement afin de permettre à chaque télétravailleur d'organiser des réunions à distance (audioconférence, visioconférence...) et de se connecter à son environnement de travail à distance.

De plus, des accès permanents aux formations en e-learning pour des sessions de recyclage régulières sont ouverts aux agents en télétravail.

8. Mettre en place un baromètre Flash

Un baromètre bi mensuel est diffusé pour détecter les signaux faibles et mesurer la qualité de vie au travail dans ce contexte aigu. Des plans d'actions correspondants associés sont proposés.

Les thématiques suivantes pourraient être proposées :

- *Votre environnement de travail (condition de travail, outils...)*
- *Vos liens avec votre hiérarchie et vos collègues (points réguliers...)*
- *Votre place dans l'équipe*
- *Vos modalités de travail*
- *Votre gestion du temps*
- *Votre charge de travail*
- *Votre fatigue /énergie/humeur générale*

9. Développer le dialogue social

Les instances de dialogue social doivent être réunies et concertées sur les sujets qui relèvent de leur domaine de compétence.

Les prérogatives du CHSCT en matière de prévention restent mobilisables (notamment visites de sites). Les registres Hygiène et Sécurité demeurent par ailleurs des outils à exploiter et à porter à la connaissance des agents.

Par ailleurs, la DGAFP dans sa FAQ Covid 19 destinée aux employeurs et agents publics en date du 23 octobre 2020 précise que l'ordonnance n°2014-1239 du 6 novembre 2014 relative aux délibérations à distance des instances administratives à caractère collégial s'applique aux instances de dialogue social de la fonction publique. Son article 2 permet de tenir des réunions des instances de dialogue social de la fonction publique (CT, CHSCT, CAP, instances supérieurs) au moyen d'une conférence téléphonique ou audiovisuelle.

Au niveau national, la DRH, très attachée à un dialogue social régulier et approfondi avec les organisations syndicales y compris en marge des audioconférences organisées pour chacune des

instances en cette période particulière, rappelle qu'une boîte dédiée aux organisations syndicales est à la disposition des partenaires : drh-dsejs-dialogue-social@sg.social.gouv.fr

10. Sensibiliser sur le rôle participatif des acteurs de la prévention

Les assistants et conseillers de prévention, le département « qualité de vie au travail, santé sécurité au travail et médecine », les référents Covid 19, les assistantes sociales et la médiatrice, jouent un rôle essentiel pour la prévention et la préservation de la qualité de vie au travail.

A ce titre, il est essentiel que les assistants et conseillers de prévention puissent bénéficier du temps et des moyens nécessaires pour mener à bien leur mission.

Les médecins du travail disposent quant à eux, au titre de leur tiers temps, de facilités réglementaires pour exercer leurs fonction d'évaluation des conditions de travail et proposer de recommandations auprès des services.

Par ailleurs, la téléconsultation en santé au travail peut également être réalisée chaque fois que de besoin.

Enfin, les ateliers « qualité de vie au travail, santé et sécurité au travail » proposés hebdomadairement par la Mission « qualité de vie au travail, santé sécurité au travail » permettent des échanges réguliers sur l'ensemble de ces thématiques auprès de l'ensemble des acteurs.

L'information relative à l'identification du réseau local des acteurs de la prévention et des assistantes sociales peut être utilement renouvelée régulièrement.

En effet, dans le contexte actuel, il est important de permettre aux agents l'identification de l'ensemble de ces acteurs.

11. Renforcer une communication régulière

En cette période de crise sanitaire qui impacte fortement les méthodes de travail au sein des collectifs, le maintien du lien est un véritable enjeu. Aussi, la DRH renforce son animation des réseaux (réunions bi-mensuelles avec les BRHAG, les Direccte, les Dr(d)jscs, coordonne l'information à travers la FAQ COVID-19 mise à jour régulièrement et communiquée à l'ensemble des acteurs RH des ministères sociaux.

Depuis septembre 2020, la boîte mail répondant aux questions des services et directions a été réactivée.

12. Soutien psychologique des agents

Au niveau national, un dispositif de soutien psychologique est proposé aux agents sous forme d'espace d'écoute anonyme et confidentiel. Il est essentiel de porter à la connaissance des agents ce dispositif. Accueil téléphonique de psychologues de l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR) : Tél 0800 400 216 appel gratuit.

Aussi, les acteurs internes des ministères sociaux peuvent être mobilisés par les agents ou encadrants afin de bénéficier d'une assistance et d'un soutien psychologique :

- Pour les agents d'administration centrale : Mme Soraya BERICHI (psychologue clinicienne) Tél:06.32.61.65.50 • Courriel : soraya.berichi@sg.social.gouv.fr
- Pour les agents en région : M. Bruno COLL (psychologue clinicien) Tél:06 17 35 51 24 • Courriel : bruno.coll@direccte.gouv.fr

13. S'informer via les sites officiels dédiés et la FAQ

La DRH a réactivé la cellule d'appui confinement et peut être sollicitée pour toute question à l'adresse suivante : drh-cellule-d-appui-confinement@sg.social.gouv.fr

Il appartient à chaque direction de mettre en œuvre ces principes d'organisation et d'en informer ses agents. Mes services se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire.

Le directeur des ressources humaines
des Ministères sociaux



Pascal BERNARD