

Depuis le début de la crise, la sécurité des agents a constitué la priorité de la DGFIP. Les consignes sanitaires ont été mises en œuvre depuis le début de la crise en liaison étroite avec le Secrétariat Général du Ministère. La diffusion de ces consignes a été précédée d'échanges très réguliers avec les représentants du personnel. Elle a été portée par une communication à la fois sur le site intranet de la DGFIP (guide, foire aux questions) et dans chaque direction.

L'organisation des services a été constamment adaptée pour répondre à l'impératif sanitaire : adaptation des horaires de travail pour éviter les horaires d'affluence dans les transports publics, mis en place de rotation dans les équipes de travail afin de réguler le nombre d'agents présents dans les locaux, développement du télétravail. Parallèlement, la DGFIP a pris les dispositions nécessaires au maintien de son activité.

1. Mesures déployées pour limiter les risques de propagation et de contamination au virus sars-cov2 (maladie COVID19) dans l'espace de travail.

Outre les dotations de masques et de gel hydroalcoolique¹, de nombreuses mesures de protection ont été mises en œuvre :

- L'accueil du public a été réorganisé dans un premier temps avec des mesures de sécurisation des espaces d'accueil (pose de ligne de confidentialité au sol notamment) et de communication auprès des usagers (affiches invitant les usagers à privilégier les démarches en ligne ou le téléphone). Dans un second temps, l'accueil du public a été réduit au maximum. Cette règle a prévalu notamment pour le début de la campagne Impôt sur le Revenu. Elle s'est assouplie à partir du 18 mai avec un accueil désormais de manière privilégiée sur rendez-vous.
- Les espaces de travail ont été tout d'abord réorganisés pour permettre une distanciation physique d'au moins 1 mètre entre les agents lorsqu'ils sont à leurs postes de travail (par exemple : décalage des bureaux ou positionnement des agents « en diagonal » (1 poste sur deux)). Lorsque cela n'a pas été possible, des dispositifs de protection ont été installés en fonction de la configuration des locaux et des postes de travail : gel hydroalcoolique, masques, parois de plexiglas, etc. Les réunions en présentiel ont été réduites au strict minimum. Si des réunions s'avèrent nécessaires, elles se tiennent sous conditions strictes en respectant les critères de distanciation entre chaque participant.

Depuis le 1^{er} septembre 2020, le port du masque a été rendu obligatoire dans les espaces clos partagés. Dans ce contexte, des marges d'organisations supplémentaires ont été données pour prendre en compte les différentes situations individuelles, avec la possibilité laissée aux chefs de services d'accorder un télétravail jusqu'à 3 jours par semaine, dans le respect des nécessités de service.

- En plus du nettoyage habituel des locaux, un nettoyage plus fréquent des surfaces en contact avec les mains a été appliqué (espaces de convivialité, rampes d'escalier, poignées de portes, boutons de commande d'ascenseurs...). Un nettoyage spécifique est aussi mis en œuvre si un cas d'infection au COVID-19 est survenu sur le lieu de travail ou si un agent a été testé positif.
- Une campagne d'équipement en ordinateurs portables a été engagée pour permettre la montée en puissance du télétravail avec plusieurs commandes passées en mars, mai et juillet pour atteindre 40 % de taux d'équipement moyen fin 2020.

¹ Voir fiche N°2 pour le détail relatif à l'attribution des masques et de gels hydroalcoolique, des écrans de protection et le renforcement des prestations de nettoyage.

2. Mesures d'adaptation de l'organisation des services dans le contexte de la crise sanitaire

Socle de l'activité des métiers, les fonctions transverses (logistique, ressources humaines) ont été assurées de manière continue pendant la crise. Ainsi, la DGFIP s'est attachée à maintenir les mouvements de mutation dans un calendrier adapté. Elle a continué à offrir à ses agents des possibilités de formations via la mise en ligne, en libre service, d'une large offre d'e-formations et à ses inspecteurs, contrôleurs et agents stagiaires une formation initiale à distance. Elle s'est également attachée à poursuivre ses opérations de recrutement en organisant, notamment, pour la première fois des oraux en visio-conférence en juillet 2020 pour le concours de contrôleur des Finances publiques. En termes de logistique, chaque direction locale a mobilisé ses équipes d'agents techniques pour aménager les locaux et mettre à disposition les dispositifs de protection (masques, gels hydroalcoolique, cloisons plexiglas, etc.).

Pour faire face à la crise sanitaire, la DGFIP a mis en place une cellule dédiée en administration centrale. Les référents métiers de cette cellule ont été chargés d'établir des documents-cadres permettant aux directions locales d'organiser leur action :

- dès le confinement, chaque service s'est attaché à maintenir les missions définies dans un plan de continuité de l'activité (PCA). Il s'agissait principalement de mobiliser les équipes sur le paiement des dépenses et l'encaissement des recettes (en priorité pour les établissements hospitaliers), sur le paiement des traitements et pensions, sur le versement des aides aux entreprises ainsi que sur les tâches essentielles en publicité foncière ;
- après le 11 mai, un plan de reprise de l'activité (PRA) a élargi le périmètre des missions dans un contexte de retour progressif des équipes : accueil sur rendez-vous dans les SIP, encaissement des amendes, recouvrement forcé des recettes non fiscales, prise en charge des budgets des collectivités, etc.

Dès le début de la crise et jusqu'à ce jour, les relations avec les directions ont été fondées sur une interaction très régulière avec la centrale pour identifier les besoins (audioconférences, messages du Directeur général plusieurs fois par semaine pendant la crise). Un reporting quotidien a été instauré. Il a permis de centraliser les données ressources humaines (agents présents, télétravailleurs, agents en autorisations d'absence), organisationnels (postes fermés en raison des quatorzaines) et sanitaires (expression des besoins des directions en matériel de protection). Une foire aux questions a permis par ailleurs le partage de réponses en temps réel alors que la situation était très évolutive.

Ce cadre structurant a permis à chaque direction de définir au plus près des équipes les modalités de fonctionnement des services dans un contexte de ressources humaines forcément complexe.

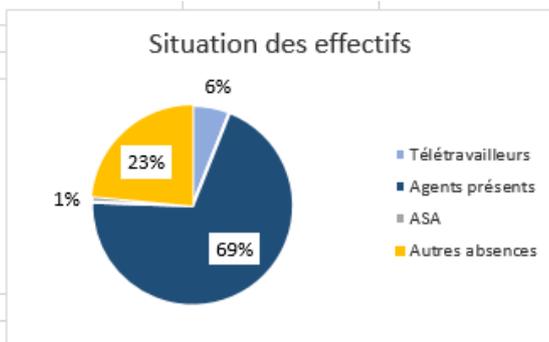
Au plus fort du confinement, sur les mois de mars et avril, la DGFIP comptait entre 17 % et 25 % des agents présents dans les services. Le développement du télétravail a permis d'assurer les missions essentielles définies dans le PCA. Ainsi, le nombre de télétravailleurs a été multiplié par 5,5 entre février et mai 2020, passant de près de 6 000 agents à plus de 32 000. Pendant le confinement, des modalités de renfort nouvelles se sont également fortement développées : sollicitation des équipes de renfort et des cellules d'appui, entraide entre services infra-départementaux et mobilisation des personnels non prioritaires en renfort des tâches prioritaires.

Après le déconfinement, un retour progressif dans les services a été mis en place se traduisant par une diminution rapide des autorisations d'absence qui ne représentent désormais fin août 2020 que moins de 1 % des effectifs (ces autorisations concernent pour 75 % des personnes vulnérables et pour le solde les agents en quatorzaine) et qui ont vocation à encore diminuer.

Dès la sortie du confinement, des retours d'expérience ont été organisés en centrale et dans les directions pour tirer les leçons d'une période qui a fait émerger de nouvelles modalités de travail plus souple grâce au télétravail mais également des besoins supplémentaires (la DGFIP équippa ainsi 40 % de ses effectifs d'ordinateurs portables d'ici la fin de l'année 2020) et l'expression d'un besoin de formation renforcée des cadres dans le pilotage d'un collectif de travail à distance.

3. La situation au 3 septembre 2020

Suivi hebdomadaire - Situation au :		03/09/2020
Cas avérés ou suspectés de covid 19		140
Agents présents		60 744
Télétravailleurs		5 206
Agents en ASA		833
	<i>Dont personnes fragiles</i>	455
	<i>Dont quatorzaine</i>	223
	<i>Dont autres situations</i>	156
Agents en "autres absences" (congés, arrêt maladie)		20 518



	% agents présents	% agents en télétravail	Total force de travail
TOTAL DGFIP	69%	6%	75%
Directions départementales	70%	5%	74%
Directions nationales et spécialisées	67%	15%	82%
Services centraux	69%	13%	83%

