

 <p>MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION</p> <p><i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p align="right">Secrétariat Général</p> <p align="center">Direction Générale de la Performance économique et environnementale des Entreprises</p>
--	--

ANNEXE

Préconisations pour l'accueil des exploitants en DDT et DAAF à des fins d'accompagnement à la télédéclaration

En 2019, 29 000 exploitants ont bénéficié d'une assistance à la télédéclaration par les services des DDT(M) en complément des 180 000 exploitants accompagnés par les organismes de service, et des exploitants qui télédéclarent sans aide extérieure. Ce nombre est en légère diminution chaque année compte-tenu de l'objectif donné par le ministère depuis plusieurs années aux DDT(M) et aux DAAF de ne plus effectuer cette mission et de réorienter cet accompagnement vers les organismes de service.

Au regard de la crise actuelle, il convient toutefois que les services de l'Etat accompagnent l'action des organismes de service, en se mettant en capacité d'accompagner tous les agriculteurs qui en auraient besoin notamment les plus éloignés du numérique ou les plus fragiles sur le plan économique, quitte à marquer une pause dans la mise en œuvre de la réorientation précédemment fixée. L'engagement fort des services déconcentrés de l'Etat dans le contexte particulier du COVID19 conditionne la réussite de la présente campagne.

Afin de garantir le calendrier de paiement, **il est souhaitable qu'au moins 75 % des déclarations soient déposés avant le 15 mai.**

Les modalités d'accompagnement devront être arrêtées par chaque directeur départemental des territoires (et de la mer) au regard des particularités de son département (profils de la population agricole, place des organismes de service, pratiques habituelles de la DDT-M et de la DAAF, présence de zones blanches, complexité des dossiers) et du dynamisme de leur rythme de télédéclaration. Dans cette perspective, afin de favoriser l'accompagnement à distance des agriculteurs, le ministère de l'agriculture et de l'alimentation, en concertation étroite avec le ministère de l'intérieur, a fait procéder au test et au déploiement d'un nouvel outil WEBEX. Il devrait, dans un très grand nombre de situations, permettre de répondre à l'enjeu.

Ces solutions permettant d'accompagner les exploitants à distance, notamment par téléphone, sont à privilégier. Toutefois dans certains cas, la mise en œuvre dès que possible d'un accompagnement en présentiel sur site peut constituer une réponse adaptée, sous réserve du respect des mesures garantissant la sécurité tant des agents que des usagers.

Cette démarche doit faire l'objet d'une communication aux instances de dialogue social (CHSCT).

1 – Mesures préconisées pour la planification de l'accueil en DDT et en DAAF

Lorsqu'il est organisé sur site, cet accueil doit intervenir exclusivement **sur rendez-vous**, après **vérification que la solution d'accompagnement à distance n'est pas suffisante et/ou applicable.**

Les modalités de prise rendez-vous sont arrêtées par chaque directeur en fonction du contexte et des capacités locaux : contact de l'assistance téléphonique de la DDT(M) (DAAF)(numéro vert renvoyant vers un standard, contact direct des agents), contact par mail, de préférence sur une boîte générique. Pour les DDT(M) (DAAF) renvoyant le numéro vert vers un répondeur, il est conseillé de mentionner cette possibilité d'accueil dans le message de celui-ci.

Cet accueil sur site des agriculteurs peut être limité à un ou plusieurs jours par semaine ou à certains créneaux horaires.

Les rendez-vous sont planifiés , en fonction du besoin de l'exploitant. Lors de la prise de rendez-vous, l'agent évalue si l'accompagnement de l'exploitant peut être réalisé par un autre moyen que sur site (recours à un accompagnement à distance, à un organisme de service).

Les exploitants sont reçus individuellement. **Une distance de sécurité d'un mètre au minimum devra être respectée à tout moment.** Les rendez-vous sont organisés de manière à laisser suffisamment de temps pour assurer le service à l'exploitant et permettre le respect des mesures sanitaires nécessaires dans l'intervalle entre deux rendez-vous.

Une convocation écrite est adressée aux exploitants par courriel ou par SMS (ou à défaut par voie postale) mentionnant la date et l'heure du rendez-vous. Ceux-ci doivent se déplacer munis de la convocation de la DDT(M)(DAAF) et de son attestation habituelle de déplacement professionnel dûment remplie. La convocation précise que l'exploitant doit apporter son stylo et son papier, s'il estime utile de prendre des notes. Il sera proposé de privilégier tout document dématérialisé, si possible.

2 – Mesures préconisées pour l'accueil des exploitants

Les agents recevant les exploitants veilleront à respecter scrupuleusement les mesures barrières préconisées par le Ministère de la santé (se laver les mains très régulièrement au savon ou avec du gel hydroalcoolique, se distancier d'au moins un mètre de chaque autre personne autour de soi, tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir jetable, se saluer sans se serrer la main, utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter dans une poubelle fermée). Ces préconisations pourront en tant que de besoin être complétées par des dispositions spécifiques à la DDT/DAAF.

En fonction de l'espace du lieu de rendez-vous et du temps de l'entretien, le port d'un masque de protection pourra être préconisé.

Les rendez-vous ont lieu à un poste ou dans une salle qui permet le respect d'une distance minimale d'un mètre entre l'agent et l'exploitant et qui dispose d'ouvertures facilitant son aération.

Un seul agent utilise un même poste informatique, afin de limiter les risques et les besoins de désinfection.

Au travers d'un second écran ou d'un vidéoprojecteur, il présente en direct le compte TéléPAC de l'exploitant à celui-ci. La disposition est faite de telle manière que l'agent et l'administré ne soient pas en face-à-face.

Il est recommandé d'aérer fréquemment la salle dans laquelle ont lieu les rendez-vous et de désinfecter (par exemple, avec une lingette nettoyante), la table où s'est installé l'exploitant.

Ces conseils sont susceptibles d'être complétés et actualisés en fonction de l'évolution des recommandations sanitaires.