

Document d'information en vue de la consultation des membres du Comité Social
et Economique Central

La gestion de la reprise d'activité post-confinement

Réunions des 7, 12 et 15 mai 2020

- 1** Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2** Focus sur les principes RH
- 3** Les principes organisationnels par type de site
- 4** Les ressources mises à disposition

Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement (1/3)

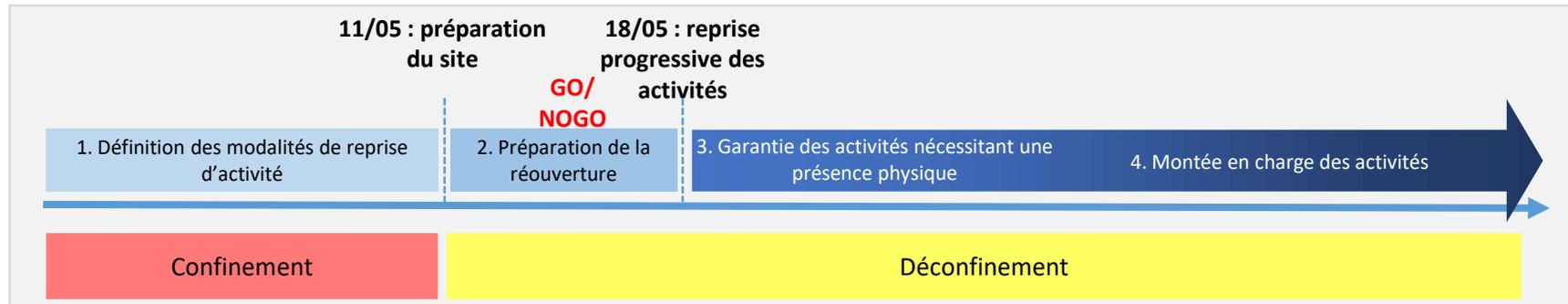
- Les **grands principes de la reprise d'activité post-confinement** sont les suivants :
 - La reprise d'activité post-confinement a pour objectif de **nous amener de façon progressive vers un retour à une situation de réalisation normale sur site de l'ensemble de nos activités** en tenant compte de nos capacités opérationnelles et des contraintes du contexte de crise sanitaire qui perdurera.
 - Conformément aux annonces du Premier ministre, **priorité reste donnée au télétravail** lorsque celui-ci est adapté à la réalisation des activités, tout en assurant des échanges suffisants pour éviter les risques psycho-sociaux inhérents à l'exercice du télétravail sur une longue période, ainsi qu'une rupture de la dynamique collective. Notre organisation doit permettre à chaque agent de réaliser progressivement l'ensemble de ses activités.
 - **La reprise d'activité doit se faire dans le respect des consignes sanitaires** données par les pouvoirs publics et avec comme premier principe **d'assurer la protection des agents et des usagers et visiteurs fréquentant nos sites. La disponibilité des équipements dans chaque structure pour assurer ces principes est un prérequis à la délivrance du service.**
 - **La présence sur site se fait par rotation**, en tenant compte, au niveau de chaque site, des **ressources humaines qui seront disponibles** (arrêts de travail, congés notamment). **Les agents qui ne disposent pas d'un équipement leur permettant de réaliser leurs missions en télétravail doivent revenir sur site.**
 - La **dimension humaine du déconfinement** fait pleinement partie du dispositif, *via* la mise en place d'un accompagnement individuel et collectif, portant le sens d'une reprise d'activité sur site et en intégrant une dimension participative dans la mise en œuvre des dispositifs envisagés.
 - **Le présent document décrit le cadre national de la reprise d'activité post-confinement, qui doit être respecté dans l'ensemble des sites de Pôle emploi. Ce cadre national est décliné en fonction de la configuration des sites** pour que les principes définis soient applicables à tous.
 - Les **modalités de reprise d'activité** sont susceptibles de s'adapter aux évolutions de la crise sanitaire, des consignes gouvernementales et de notre organisation.

Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement (2/3)

- **La reprise des activités sur site (agences/points-relais, structures, campus/UM) se fait dans un respect rigoureux des principes sanitaires.** Conformément aux consignes gouvernementales :
 - Le principe de respect d'une distance minimale de 1 mètre entre deux personnes, mis en œuvre au sein de Pôle emploi depuis le début de la crise sanitaire, reste en vigueur quelle que soit la situation de travail. Il est même renforcé dans la plupart des situations.
 - Les « gestes barrière » restent, quelle que soit la situation de travail et les autres mesures de protection sanitaire détaillées dans la suite du document, la première protection contre la contamination, et doivent être pleinement respectés.
 - Conformément au protocole et recommandations nationales Pôle emploi jouera le rôle qui lui revient dans le cadre de cette crise sanitaire à savoir :
 - · Relayer les messages des autorités sanitaires,
 - · Inciter les agents symptomatiques à ne pas se rendre sur le lieu de leur travail ou à le quitter et à consulter
 - · Evaluer les risques de contamination et mettre en place les mesures de protection prévues
 - · Collaborer avec les « brigades sanitaires » .
- Des **protocoles précis d'organisation des activités et d'utilisation du matériel** destinés à assurer la protection sanitaire des agents, des usagers et des tiers dans les sites de Pôle emploi sont définis et diffusés à l'ensemble des collaborateurs (liste en annexe).
- **Chaque site dispose en son sein d'un « référent sanitaire »** (en binôme pour assurer la continuité de la mission), chargé de la mise en œuvre de l'ensemble des mesures sanitaires prévues et de la réponse aux sollicitations de ses collègues. Il agit sous la responsabilité du directeur du site (DR, DT, DAPE, ...) ou de son délégataire. Le binôme comprend dans les structures le responsable sécurité, et dans les agences un membre de l'équipe locale de direction. Une animation régionale et nationale par la DMRS de ce réseau de référents est lancée en amont de la reprise d'activité et assurée tout au long de la période de crise sanitaire.
- Les représentants de proximité sont informés des mesures mises en place pour la reprise d'activité post-confinement (dossier de go/no go).



Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement (3/3)



- L'organisation de la reprise des activités sur site nécessite un **temps de préparation**, qui se tient **la semaine du 11 mai** : les équipes mobilisées pour la préparation du site définissent l'aménagement des espaces communs et de ceux pouvant accueillir du public selon le cadre national lors de travaux préalables, et définissent le nombre maximum de collaborateurs et d'usagers/visiteurs pouvant être présents simultanément sur chaque site.
- A l'issue de ce temps de préparation, un « go/no go » de reprise d'activité sur site (et donc pour les agences/point-relais de réouverture au public) est pris par son responsable hiérarchique sur la base des éléments fournis par le responsable de site. De façon quotidienne, le référent sanitaire s'assure que les conditions initiales restent réunies (exemple : présence des fournitures sanitaires indispensables).
- Les plans de prévention et documents uniques d'évaluation des risques professionnels (DUERP) de chaque site doivent être mis à jour en intégrant l'ensemble des mesures mises en œuvre pour la phase de reprise d'activité post-confinement. Ils font l'objet d'une coordination avec les plans de prévention de nos prestataires/fournisseurs.
- A noter , le calendrier ne concerne pas Mayotte dont la date de déconfinement n'est pas encore arrêtée.

- 1 Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2 Focus sur les principes RH
- 3 Les principes organisationnels par type de site
- 4 Les ressources mises à disposition

● Télétravail

- Pour Pôle emploi, le télétravail exceptionnel a complété les situations de télétravail déjà mises en œuvre dans le cadre de l'accord QVT. La période de reprise d'activité nécessite, pour la mise en œuvre des modalités de protection sanitaire des agents et des visiteurs, de poursuivre le recours à cette possibilité¹, sur une durée à ce stade indéterminée. Les télétravailleurs exceptionnels bénéficieront de la même participation aux frais que les télétravailleurs habituels.
- Des travaux sont menés incluant le retour d'expérience sur le recours au télétravail généralisé sur la période de confinement, permettant d'engager une négociation relative au télétravail au sein de Pôle emploi, afin d'établir des modalités ajustées de recours à cette forme d'activité hors période de crise.
- Les agents **vulnérables** ainsi que les conjoints ou parents d'une personne **vulnérable** (vivant dans le même foyer) restent à domicile et télé-travaillent s'ils disposent de l'équipement nécessaire.

● Gestion des congés post-confinement

- L'établissement a décidé d'un **report des congés** : au 31 décembre 2020 pour la prise des congés payés pour les agents de droit privé et au 5 mars 2021 pour la prise des congés annuels des agents de droit public.
- ~~Les agents de droit privé peuvent en 2020 capitaliser jusqu'à 27 jours de congés (fractionnement, ancienneté, JRTT/JNTP et 5 jours de CP) et le nombre maximum de jours capitalisés peut atteindre, en 2020, 153 jours ; ils peuvent aussi monétiser leur CET une seconde fois au cours de l'année 2020.~~
- L'établissement a décidé que la pose des congés pour cet été se fait sur la base des critères habituels, après validation par les managers.

● Le badgeage (hors télétravail) est réalisé sur la badgeuse, ou sur le poste de travail pour ceux qui le souhaitent pendant la durée de la crise sanitaire

¹ Article L. 1222.11 du code du travail: « En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés ».

- **Déplacements domicile-travail :**

- Dans le cadre de l'organisation de la présence sur site, les managers veilleront, **dans la mesure du possible, en accord** avec les agents, à utiliser de façon optimale les plages variables afin d'échelonner les arrivées et les départs.
- Maintien jusqu'au 30 juin de la prise en charge des frais kilométriques pour les agents qui prendraient leur véhicule alors qu'habituellement ils utilisent les transports en commun.

- **EPA :**

- La date de fin de campagne EPA est reportée au 31 octobre.
- Il est préconisé de réaliser en priorité les EPA des agents relevant de l'article 20.4 a de la CCN afin qu'un plan d'actions partagé puisse leur être proposé en vue de la campagne promotion.
- Si l'agent et le manager en sont d'accord, ils peuvent mener l'EPA à distance.

- **Le processus de recrutement** a repris depuis le 27 avril.

- **Développement des compétences :**

- Les Campus et l'Université du management sont ré-ouverts progressivement selon des modalités adaptées, **courant** juin, afin de délivrer en présentiel les formations prioritaires ne pouvant être réalisées à distance.

- **Maintien en mode distanciel des réunions des IRP et OS**

- **Les règles sanitaires s'appliquent aussi aux locaux syndicaux et CSE et aux personnes qui les fréquentent.**

- **Les déplacements des élus et mandatés se font conformément à la législation et selon les accords CSE et renouveau du dialogue social à Pôle emploi, et dans le respect du nombre maximum d'agents pouvant être présents simultanément sur site, ainsi que dans le respect des règles sanitaires.**

- 1 Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2 Focus sur les principes RH
- 3 Les principes organisationnels par type de site
- 4 Les ressources mises à disposition

- 1** Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2** Focus sur les principes RH
- 3** Les principes organisationnels par type de site
 - *Principes communs*
 - *Principes spécifiques aux agences et points-relais*
 - *Principes spécifiques aux structures*
 - *Principes spécifiques aux campus et à l'UM*
- 4** Les ressources mises à disposition

La distanciation reste fondamentale en période de reprise d'activité

- Les agents Pôle emploi doivent respecter entre eux des règles de distanciation qui dépendent de la situation :
 - Comme évoqué précédemment, **la règle de 1 mètre minimum est applicable en toute situation**, en particulier dans les espaces de circulation.
 - **Cette distance minimale est élargie à 1,5 mètre minimum en situation de travail collectif jusqu'à quelques heures (moins d'une demi-journée)**
 - Dans le cas d'un **bureau partagé (toute la journée) par plusieurs collègues, cette distance minimale est fixée à 2 mètres.**
- Dans le cadre de la rotation entre agents pour le travail sur site, un seul agent utilise un même plan de travail au cours de la journée, et le nettoie avec un produit désinfectant à l'arrivée et à l'issue au moyen des matériels disposés dans chaque bureau.
- S'agissant des réunions :
 - Dans toute la mesure du possible, les réunions de plus de 2 personnes sont privilégiées en audio ou en visio. Pour la tenue des réunions en distanciel, il est recommandé d'appliquer les principes et bonnes pratiques diffusés par la DRHRS.
 - En cas de réunion physique, la distance minimale de 1,5m entre chaque personne est respectée. Les participants à la réunion assurent un nettoyage du mobilier de la salle en fin de réunion.

Diapositive 11

A30

jusqu'ua 30 mai

Auteur; 06/05/2020

Principes organisationnels – Principes communs (2/5)

Le port du masque est recommandé pour se déplacer en dehors de son bureau

En dehors des situations d'accueil du public, en agence et en structure, qui sont décrites *infra*, des recommandations sont faites aux agents s'agissant du port du masque :

- en premier lieu, il est rappelé que le port du masque n'exonère en rien du respect des gestes barrière et des règles de distanciation ;
- le port du masque est recommandé :
 - à partir de l'entrée du bâtiment pour se rendre jusqu'à son bureau, et en sens inverse ;
 - dès lors qu'un agent quitte son bureau pour se rendre dans un autre lieu (réunion, circulation dans le bâtiment, sanitaires...);
 - pendant les réunions.

Un protocole d'utilisation des masques sera remis, en même temps que les masques, à chaque agent.

Ces recommandations pourront trouver à s'adapter en cas d'évolution des consignes gouvernementales relatives au port du masque.

Principes organisationnels – Principes communs (3/5)

La circulation et l'utilisation des espaces partagés doivent être organisées pour limiter les risques

- Afin d'assurer le respect des règles de distanciation, la circulation dans les bâtiments doit obéir à certains principes :
 - les agents circulent à droite dans les couloirs
 - les portes sont ouvertes et bloquées, sous réserve de la réglementation incendie, afin de limiter la manipulation des poignées
 - une **séparation des flux entrants / sortants** est autant que possible assurée :
 - en utilisant des portes/accès distincts lorsque cela possible
 - sinon en séparant l'entrée en deux, par exemple avec des poteaux guide-files
- Pour monter dans les étages :
 - 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 1m entre chaque personne, et un marquage au sol organise l'attente devant les ascenseurs pour respecter cette distance.
- La prise de repas individuel est exceptionnellement autorisée dans les bureaux jusqu'à nouvel ordre. Les lieux collectifs de repas sont adaptés pour limiter la fréquentation et ainsi respecter une distance minimale de 1,5m entre chaque agent.
- Une distance de 1,5m entre deux agents est respectée dans les espaces de convivialité et autres lieux de pause.
- Dans les sanitaires, des essuie-mains à usage unique sont mis en place, et doivent être jetés dans une poubelle fermée, si possible à pédale.

Principes organisationnels – Principes communs (4/5)

Protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et des cas contacts

- *« Isoler la personne symptomatique dans une pièce dédiée en appliquant immédiatement les gestes barrières, garder une distance raisonnable avec elle (1 mètre) avec port d'un masque « grand public » ou chirurgical si disponible.*
- *Mobiliser le professionnel de santé dédié de l'établissement, un sauveteur/secouriste du travail formé au risque COVID ou le référent COVID, selon organisation locale.*
- *En l'absence de signe de gravité, contacter le médecin du travail ou demander à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical. Si confirmation d'absence de signes de gravité, organiser son retour à domicile en évitant les transports en commun. Il est placé en situation de télétravail ou à défaut d'absence autorisée. Il prend contact avec son médecin traitant qui pourra prescrire un arrêt de travail s'il l'estime nécessaire. En cas de signe de gravité (ex. détresse respiratoire), appeler le SAMU - composer le 15*
- *Après la prise en charge de la personne, prendre contact avec le service de santé au travail et suivre ses consignes.*
- *Si le cas COVID est confirmé, l'identification et la prise en charge des contacts seront organisées par les acteurs de niveau 1 et 2 du « traçage des contacts » (médecin prenant en charge le cas et plateformes de l'Assurance Maladie). Les usagers et visiteurs ayant été en contact étroit et prolongé avec un agent testé positif devront également être informés. A cet effet, chaque site tient à jour une liste des usagers et visiteurs ayant fréquenté le site.*
- *Les espaces de travail du salarié présentant des symptômes voient leur accès interdit puis sont nettoyés en suivant le protocole prévu (équipement des personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces avec port d'une blouse à usage unique et de gants de ménage ; entretien des sols selon une stratégie de lavage-désinfection humide).*
- *Source : Protocole national de déconfinement du ministère du travail ».*

Autres règles sanitaires et organisationnelles communes aux différents sites

- S'agissant du matériel partagé :
 - photocopieurs/imprimantes : les agents sont invités à se laver/désinfecter les mains avant et après utilisation
 - machines à café : il est demandé aux agents d'utiliser des récipients (verre, tasse) personnels
 - distributeurs / frigidaires / micro-ondes : les agents sont invités à se laver/désinfecter les mains avant et après utilisation
 - fontaines à eau : dans l'attente d'une clarification des consignes sanitaires, il est demandé aux agents d'utiliser des récipients personnels et de se laver/désinfecter les mains avant et après utilisation
- **Le traitement du courrier est assuré à J+1 après la réception.** Les agents en charge de cette activité sont équipés de gants.
- Les points d'apport collectifs de déchets sont dotés d'une poubelle avec couvercle et si possible à pédale pour les déchets « sanitaires » (masques, essuie-tout, gants).
- **Une aération régulière des locaux est assurée:** en l'absence de ventilation mécanique, cette aération s'effectue par ouverture des fenêtres entre deux moments de travail (entretien, réunion) ou à intervalles réguliers dans la journée.
- Les espaces fumeurs sont réorganisés pour assurer une limitation de la fréquentation.
- L'utilisation des véhicules de service est limitée à 1 personne par jour. Des produits de nettoyage sont mis à disposition dans le véhicule.
- **L'ensemble de ces principes communs doivent faire l'objet d'un partage, le cas échéant, avec les autres occupants du bâtiment (services publics, entreprises...).**
- Les règles sanitaires définies pour les agents Pôle emploi s'appliquent aux prestataires intervenant au sein des locaux de l'établissement. La fourniture des matériels sanitaires aux prestataires incombe à leur employeur.

- 1** Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2** Focus sur les principes RH
- 3** Les principes organisationnels par type de site
 - *Principes communs*
 - *Principes spécifiques aux agences et points-relais*
 - *Principes spécifiques aux structures*
 - *Principes spécifiques aux campus et à l'UM*
- 4** Les ressources mises à disposition

Les principes organisationnels par type de site

Principes spécifiques aux agences et leurs points relais (1/10)

L'accès à l'agence se réalise uniquement sur rendez-vous, sauf en cas de situation urgente

Le respect des grands principes de la reprise d'activité post-confinement, et notamment des principes sanitaires, nécessite **une adaptation globale du fonctionnement habituel de la réception des usagers en agence.**

Pour cela, **l'accès à l'agence se fait uniquement**, sauf situation d'urgence, **sur rendez-vous** (y compris lorsque les usagers ont besoin d'accéder aux ressources en libre-accès), avec **une utilisation systématique du vidéo-portier**, ce qui permet aux agences de maîtriser les flux entrant en agence.

Une gestion coordonnée de l'ensemble des différents rendez-vous prévus en agence est effectuée pour que le nombre maximal de personnes applicable à l'accueil et celui applicable à l'agence soient respectés. Dans ce contexte, les demandes des demandeurs d'emploi sans rendez-vous doivent faire l'objet d'une instruction : **les demandes identifiées comme urgentes sont traitées immédiatement, et les autres de façon différée.**

En amont de l'ouverture, **l'agence doit être réorganisée** pour permettre le respect des règles sanitaires : le mobilier non indispensable de l'accueil (tables basses, documentation papier, tablettes ...) est retiré, tandis que le matériel et le mobilier nécessaires pour respecter les consignes sont installés (par exemple les séparations en plexiglass, ou les distributeurs de gel). **Les agents présents dans l'espace d'accueil doivent porter un masque à tout moment.**

Les différents espaces de l'accueil sont clairement définis et identifiables, et les parcours de déplacement entre les espaces sont balisés (marquage au sol, signalétique murale, ...). **Les flux sont organisés de façon à ce que les usagers se croisent le moins possible** (utilisation de portes différentes pour l'entrée et la sortie dans la mesure du possible, ou division de la porte d'entrée en deux flux, par exemple avec des poteaux guide-files).

Les activités réalisées en agence *via* des entretiens physiques sont strictement identifiées

Pôle emploi va centrer ses activités en agences dans un premier temps sur celles qui **nécessitent, pour garantir un service de qualité, d'être réalisées** physiquement en agence :

- un accueil sur flux (sans RDV) **limité aux situations d'urgence** (ex : sujets liés à l'indemnisation et aux aides). Tout conseiller est appelé à occuper les postes en salle d'accueil (à l'exception des conseillers dont l'activité fait l'objet d'un financement FSE et les agents tenus au télétravail du fait de leur situation personnelle) ;
- les activités pour lesquelles **un échange physique entre conseiller et demandeur d'emploi, sur RDV, est indispensable** (à partir du 1^{er} juin, les entretiens de diagnostic suite à inscription – *sauf si l'utilisateur ne souhaite pas se déplacer, auquel cas un entretien téléphonique est organisé* ; entretiens permettant la certification de l'identité de la personne) ;
- **un accès, sur RDV, aux e-bornes ou au matériel des zones d'accueil par le demandeur d'emploi** (inscription, actualisation, accès au scanner / photocopieuse) ;
- **les rendez-vous** (accompagnement, indemnisation, recrutement) **identifiés comme devant se réaliser en physique par les conseillers en fonction du profil du demandeur** (profil éloigné du numérique ou ayant des freins périphériques), **ou pour lesquels l'utilisateur a exprimé le besoin qu'il se déroule en agence.**

La levée progressive des mesures de protection sanitaire décidée par le Gouvernement permettra peu à peu à Pôle emploi de reprendre en agence les activités collectives (ateliers, #VersunMétier...).

Les conseillers en télétravail réalisent toutes les activités de l'agence autres que celles qui nécessitent une présence physique, en particulier les entretiens de suivi et d'accompagnement (téléphone, visio) des demandeurs d'emploi.

Les principes organisationnels par type de site

Principes spécifiques aux agences et leurs points relais (3/10)

L'augmentation du nombre de collaborateurs en agence et points relais est planifiée et progressive

- L'équipe locale de direction fixe, en accord avec son management supérieur, un nombre maximal de collaborateurs potentiellement présents en agence, sur la base des règles sanitaires et des principes de distanciation sociale *supra*. Il s'agit bien d'un maximum, et non d'un objectif à atteindre.
- L'équipe locale de direction détermine le nombre de collaborateurs nécessaires à la réalisation des activités précisées *supra*, puis planifie sur cette base les collaborateurs nécessaires chaque jour à leur réalisation. Cette planification inclut le nombre de rendez-vous en accueil et en entretien individuel, afin de ne pas dépasser le nombre maximal de collaborateurs défini *supra*. Sur la base de cette planification, l'équipe locale de direction organise une rotation des collaborateurs devant venir chaque jour en agence.
- Les agents qui ne disposent pas d'un équipement leur permettant de réaliser leurs missions en télétravail doivent revenir sur site. L'équipe locale de direction veille à ce que ces collaborateurs puissent disposer d'un équipement individuel de télétravail dans les meilleurs délais possibles. Dans l'attente, et notamment la semaine du 18 mai afin de limiter la présence sur site, elle organise et planifie par exemple des binômes ou trinômes se partageant un matériel commun.
- Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent revenir en agence pour réaliser des activités ne nécessitant pas une présence physique. Cette venue doit être planifiée à l'avance, afin de respecter les règles sanitaires et les principes de distanciation sociale de l'agence.
- L'équipe locale de direction veille à ce que l'augmentation du nombre de collaborateurs présents en agence à partir du 18 mai se réalise de manière très progressive les premières semaines, en s'appuyant sur des retours d'expérience réguliers et partagés au sein du collectif.

L'entrée dans l'agence se fait dans le respect des consignes sanitaires

Les **abords de l'agence**, ainsi que **la gestion de l'entrée des usagers en agence**, nécessitent d'être organisés (si nécessaire en lien avec les collectivités gestionnaires du domaine public) pour permettre d'assurer la sécurité de tous.

L'aménagement extérieur mis en œuvre dépend de la situation de chaque agence : lorsque c'est possible, un marquage au sol est posé pour indiquer aux usagers où se placer pour conserver les distances de sécurité. Une communication affichée à l'extérieur de l'agence rappelle les règles à suivre (distance à maintenir, règles sanitaires, réception sur rendez-vous uniquement, dépôt en boîte aux lettres des documents non-originaux à scanner...).

L'organisation mise en place suppose **que l'agent présent au vidéo-portier effectue une première instruction rapide du besoin de l'utilisateur**, et **réalise l'action appropriée en conséquence** : ouverture de la porte pour les usagers ayant un rendez-vous ou une demande urgente, gestion en différé pour les autres cas (selon la situation, en récupérant des coordonnées de l'utilisateur pour pouvoir le rappeler, en proposant directement un rendez-vous, ou en renvoyant vers le service de prise de rendez-vous en ligne ou vers la ligne téléphonique du 3949). Selon la configuration du site, la présence d'un agent à l'extérieur (équipé d'un masque et d'une visière) pour organiser l'entrée sera possible.

Les usagers qui entrent dans l'agence **passent systématiquement par un point sanitaire (intérieur/extérieur)**, qui est animé par un agent : **cet agent, équipé d'un masque et d'une visière, informe l'utilisateur des règles sanitaires applicables en agence et s'assure que l'utilisateur utilise le distributeur de gel.**

Une fois le point sanitaire passé, **l'utilisateur est pris en charge et dirigé vers le bon espace** (espace d'attente en amont du rendez-vous, espace d'accueil et d'information, ou zone en libre accès).

L'organisation des rendez-vous individuels permet de sécuriser le nombre de personnes en agence

Une fois le rendez-vous fixé et l'utilisateur (demandeur d'emploi, entreprise) présent pour son rendez-vous, un ensemble de mesures doit être respecté.

Un **espace d'attente** est mis en place au sein de la zone d'accueil, vers lequel les usagers sont invités à se rendre directement après leur passage préalable par le point sanitaire. Les règles de distanciation sociale sont clairement organisées et exposées au sein de cet espace.

Un conseiller vient ensuite chercher l'utilisateur et l'accompagne vers le bureau d'entretien, en respectant les principes de déplacement mentionnés précédemment.

Le bureau de rendez-vous est équipé d'un séparateur en plexiglass, de matériel de nettoyage (produit désinfectant et essuie-tout), ainsi que d'une poubelle.

A l'issue de l'entretien, le conseiller raccompagne l'utilisateur jusqu'à la sortie, puis il assure le nettoyage du bureau à l'aide du matériel mis à sa disposition. **La planification des activités en agence tient compte de ce temps dédié au nettoyage.**

Dans le cas spécifique où un usager souhaite remettre un document lors de son rendez-vous, **il lui est indiqué de le déposer dans la boîte aux lettres de l'agence ou une urne à l'intérieur**, où il sera géré avec le reste du courrier.

L'AIC est organisé pour permettre une réponse aux questions urgentes

La borne d'accueil information conseil est organisée pour permettre une réponse soit apportée aux questions urgentes.

La borne d'accueil information conseil est équipée d'un plexiglass, de matériel de nettoyage et d'une poubelle à proximité.

Le nombre de questions traitées est restreint. Si toutefois des demandeurs se retrouvent en situation d'attente, **cette attente est organisée pour respecter les contraintes de sécurité sanitaire** (notamment par un marquage au sol).

Si un demandeur d'emploi souhaite remettre un document à l'issue du traitement de sa question, il lui est demandé de le déposer dans la boîte aux lettres de l'agence ou une urne à l'intérieur, où il sera géré avec le reste du courrier.

Au début et à la fin de sa prise de fonction, le conseiller assure le nettoyage du bureau d'accueil à l'aide du matériel mis à sa disposition.

Si la question nécessite une étude plus approfondie, le DE est orienté vers un conseiller en ARC

L'existence ou non d'une activité relation conseil dépend de l'organisation retenue par l'agence.

Si elle existe, elle est gérée comme un rendez-vous individuel : le demandeur d'emploi concerné est redirigé vers l'espace d'attente sécurisé, puis pris en charge par un conseiller.

Si elle n'existe pas, la réponse au demandeur d'emploi pourra être apportée en différé, en garantissant les meilleurs délais.

L'accès aux ressources en libre accès se fait sur rendez-vous uniquement

L'accès aux ressources de la zone en libre accès (scan autonome, photocopieuse, e-borne) se fait uniquement par rendez-vous, sauf en cas d'urgence. Cela limite les situations dans lesquelles les usagers doivent attendre avant d'accéder aux ressources.

La zone de libre accès doit être organisée pour permettre de limiter les contacts entre les usagers :

- l'attente est organisée pour respecter les contraintes de sécurité sanitaire (notamment par un marquage au sol).
- si les e-bornes sont positionnées côte à côte avec un écart insuffisant pour assurer la sécurité des demandeurs d'emploi, une e-borne sur deux est fermée.
- si les e-bornes sont positionnées face à face avec un écart insuffisant pour assurer la sécurité des demandeurs d'emploi, une e-borne sur deux est fermée

L'utilisateur manipule seul l'e-borne, le scan autonome ou la photocopieuse. Il bénéficie en cela d'une aide orale apportée par les conseillers ou services civiques présents à l'accueil, dans le respect des distances de sécurité sanitaire.

L'utilisateur se nettoie les mains avant et après utilisation du matériel. Du matériel de nettoyage (produit désinfectant et essuie-tout) est également mis à disposition pour le **nettoyage de l'e-borne ou le scan autonome ou la photocopieuse (à l'exception de la vitre).**

Le demandeur d'emploi ne parvenant pas à scanner son document original est invité à en réaliser une copie qu'il dépose dans la boîte aux lettres de l'agence : **il n'y a, sur les horaires d'ouverture au public de l'agence, pas d'intervention (sauf alimentation ou incident dans le fonctionnement) sur les outils par les membres de l'équipe d'accueil présents en zone d'accueil.**

Les rendez-vous collectifs et la MRS ne seront organisés que dans le second temps de la reprise d'activité

La reprise des rendez-vous collectifs a lieu dans des conditions permettant leur sécurisation, une fois que la gestion quotidienne des demandes individuelles (rendez-vous individuels et flux entrants) est stabilisée. Cette reprise fera l'objet d'un go/nogo coordonné par la Direction générale.

La salle est aménagée en respectant les principes de sécurité, avec notamment la mise en place de balises déterminant les déplacements au sein de la salle. Un espacement de 1,5 mètre (en-dessous d'une demi-journée) à 2 mètres (au-delà) entre chaque personne présente dans la salle est organisé. **Sur cette base, le nombre maximal de personnes par atelier est défini en fonction de la surface et de l'aménagement de la salle dédiée.**

Les ateliers en eux-mêmes font également l'objet d'une adaptation : l'horaire de début est fixé en coordination avec l'organisation du reste de l'agence, pour limiter un afflux trop important d'utilisateurs ; le contenu de l'atelier limite les manipulations.

Les participants sont encouragés à apporter leur propre matériel (par exemple leur stylo).

L'animateur de l'atelier s'assure que les éventuelles manipulations sont réalisées dans le respect des normes sanitaires, donne les consignes de sortie et raccompagne le groupe, dans le respect des règles de distanciation sociale. Il est recommandé aux agents et utilisateurs présents dans la salle de porter un masque pendant toute la durée de l'activité.

Les conditions opérationnelles adoptées permettent systématiquement **le nettoyage de la salle entre deux sessions.**

Les visites en entreprise se font dans le strict respect des normes sanitaires

Les visites en entreprise sont réalisées en respectant strictement les normes sanitaires.

Cela suppose que les visites soient réalisées, dans un premier temps, uniquement sur demande de l'entreprise, et non en prospection, afin de s'assurer que toutes les mesures nécessaires à la sécurité des conseillers entreprise soient mises en place en amont par l'entreprise visitée.

Le conseiller dispose pour sa visite de l'équipement accessible en agence (masque, [visière](#) et flacons individuels de solution hydro alcoolique).

Les principes organisationnels par type de site

Principes spécifiques aux agences et leurs points relais (10/10)

Des actions de communication sont mises en œuvre afin de limiter les flux non régulés en agence

Afin de permettre que cette organisation se mette en place dans les meilleures conditions, elle est accompagnée de **mesures fortes de communication**, nationale comme locale, à destination des usagers et des partenaires de l'agence.

Cette communication vise à exposer aux usagers les services rendus en agence et les modalités d'accès à ces services. Elle rappelle les règles sanitaires applicables en agence, destinées à protéger les conseillers et les usagers.

Elle veille enfin à favoriser le recours à des canaux de contact alternatifs à l'accueil sur flux, que ceux-ci soient à l'initiative du conseiller (ouverture de créneaux de rendez-vous pouvant être pris en ligne), ou à celle des usagers (mail, appel téléphonique ou réclamation).

Chaque agence dispose à cette fin de supports de communication :

- des supports dématérialisés pour informer les publics des nouvelles modalités d'accueil (mails/sms) ;
- des supports matériels (affiches, panneaux) posés à l'extérieur et à l'intérieur de l'agence.

- 1** Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2** Focus sur les principes RH
- 3** Les principes organisationnels par type de site
 - *Principes communs*
 - *Principes spécifiques aux agences et points-relais*
 - *Principes spécifiques aux structures*
 - *Principes spécifiques aux campus et à l'UM*
- 4** Les ressources mises à disposition

L'accueil en structure obéit à des consignes sanitaires spécifiques compte tenu de la fréquentation

- Afin d'assurer le respect des règles sanitaires dans les halls et espaces d'accueil des structures
 - un **espace dédié au lavage des mains** (solution hydro alcoolique) est prévu à l'entrée
 - le mobilier non indispensable de l'accueil (tables basses, documentation papier, ...) est retiré, tandis que le matériel et le mobilier nécessaires pour respecter les consignes sont installés (par exemple les séparations en plexiglass, ou les distributeurs de solution hydro alcoolique)
 - un espacement de 1,5m minimum entre deux chaises est prévu dans les lieux d'attente
- La réception des agents et visiteurs doit être assurée en protégeant les agents d'accueil :
 - **les banques d'accueil sont équipées de vitres en plexiglass ;**
 - les agents d'accueil doivent porter un masque voire, lorsqu'ils ne sont pas derrière la vitre, une visière de protection
 - lorsque la configuration des locaux et le motif de la visite le permet, les visiteurs sont accueillis dans des bureaux proches de l'accueil afin de limiter les déplacements dans la structure. Ces bureaux sont nettoyés après utilisation par les agents.
- La gestion du restaurant inter-entreprises suit les règles édictées par le ministère du Travail relatives aux locaux sociaux.

¹ DR, DT, plateformes

L'augmentation du nombre de collaborateurs en structures est planifiée et progressive

- Le responsable de la structure fixe, en accord avec son management supérieur, un nombre maximal de collaborateurs potentiellement présents sur chaque site, sur la base des règles sanitaires et des principes de distanciation sociale édictés précédemment.
- La reprise de l'activité en structure concerne toutes les équipes.
- Chaque manager en structure identifie :
 - les agents qui ne disposent pas d'un équipement leur permettant de réaliser leurs missions en télétravail, qui doivent revenir sur site. Il veille à ce que ces collaborateurs puissent disposer d'un équipement individuel de télétravail dans les meilleurs délais possibles. Dans l'attente, et notamment la semaine du 18 mai afin de limiter la présence sur site, il organise et planifie par exemple des binômes ou trinômes se partageant un matériel commun ;
 - les activités qui nécessitent une présence sur site, ponctuelle ou régulière. Il organise et planifie la présence sur site des agents concernés.
- Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent revenir en structure pour réaliser des activités. Cette venue doit être planifiée à l'avance, afin de respecter les règles sanitaires et les principes de distanciation sociale de la structure.
- Le responsable de la structure veille à ce que l'augmentation du nombre de collaborateurs présents en structure à partir du 18 mai se réalise de manière progressive les premières semaines, en s'appuyant sur des retours d'expérience réguliers et partagés au sein du collectif.

- 1** Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2** Focus sur les principes RH
- 3** Les principes organisationnels par type de site
 - *Principes communs*
 - *Principes spécifiques aux agences et points-relais*
 - *Principes spécifiques aux structures*
 - *Principes spécifiques aux campus et à l'UM*
- 4** Les ressources mises à disposition

L'accueil en campus/UM obéit à des consignes sanitaires communes

- Afin d'assurer le respect des règles sanitaires dans les halls et espaces d'accueil des campus/UM :
 - un **espace dédié au lavage des mains** (solution hydro alcoolique) est prévu à l'entrée ;
 - le mobilier non indispensable de l'accueil (tables basses, documentation papier, ...) est retiré, tandis que le matériel et le mobilier nécessaires pour respecter les consignes sont installés (par exemple les séparations en plexiglass, ou les distributeurs de solution hydro alcoolique). Certains espaces seront, par ailleurs, rendus inaccessibles.
- La réception des agents, stagiaires et intervenants doit être assurée en protégeant les agents d'accueil :
 - **les banques d'accueil sont équipées de vitres en plexiglass ;**
 - les agents d'accueil doivent porter un masque voire, lorsqu'ils ne sont pas derrière la vitre, une visière de protection ;
 - des masques sont prévus pour les formateurs, stagiaires et visiteurs non équipés.
- S'il y a un restaurant d'entreprise ou inter-entreprises, son accès se fera dans le respect des règles édictées par le ministère du Travail relatives aux locaux sociaux.

La présence du nombre de collaborateurs en campus/UM est planifiée et progressive

- Le directeur de campus ou de l'UM fixe, en accord avec son supérieur hiérarchique, un nombre maximal de collaborateurs potentiellement présents sur la base des règles sanitaires et des principes de distanciation sociale édictés précédemment.
- Le directeur de campus ou de l'UM identifie :
 - les agents qui ne disposent pas d'un équipement leur permettant de réaliser leurs missions en télétravail, qui doivent revenir sur site. Il veille à ce que ces collaborateurs puissent disposer d'un équipement individuel de télétravail dans les meilleurs délais possibles. Dans l'attente, il organise et planifie par exemple des binômes ou trinômes se partageant un matériel commun afin, dans le cadre de la rotation, de limiter la présence sur site ;
 - les activités qui nécessitent une présence sur site, ponctuelle ou régulière. Il organise et planifie leur présence sur site.
- Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent revenir en campus/UM pour réaliser des activités. Cette venue doit être planifiée à l'avance, afin de respecter les règles sanitaires et les principes de distanciation sociale.
- Le directeur de campus ou de l'UM veille à ce que la présence du nombre de collaborateurs à partir du 18 mai se réalise de manière progressive les premières semaines, en s'appuyant sur des retours d'expérience réguliers et partagés au sein du collectif.

La réouverture et l'accès des campus/UM s'effectuent dans le respect de mesures sanitaires spécifiques

- La reprise des formations en présentiel intervient à partir du mois de juin, de façon progressive en lien avec les établissements
- Cette reprise concerne, dans un premier temps, un nombre limité de formations indispensables et ne pouvant pas être dispensées à distance.
- Cette reprise est conditionnée et adaptée aux éléments de contexte, propres à chaque campus et à l'UM en matière de transport, d'hébergement et de restauration.
- Afin de limiter au maximum les déplacements, les salles de formation déconcentrées seront prioritairement mobilisées.
- Le nombre de stagiaires est limité pour tenir compte du principe de distanciation de 2 mètres entre les personnes (un espace sur deux et/ou un poste informatique sur deux).
- Si plus d'une session de formation se déroule sur le même site, les horaires de démarrage et de fin de formation seront différents et une alternance sera mise en place pour éviter les temps de pause aux mêmes moments (horaires de démarrage, de pause et de fin, lieux prédéfinis, fléchés, le tout affiché/communiqué), afin d'assurer le respect des règles de distanciation dans la circulation et l'utilisation des espaces partagés

- 1 Les grands principes de la reprise d'activité post-confinement
- 2 Focus sur les principes RH
- 3 Les principes organisationnels par type de site
- 4 Les ressources mises à disposition

L'ensemble des sites font l'objet d'un nettoyage approfondi avant l'ouverture des agences. Par ailleurs, les points de contact des parties communes de l'ensemble des sites font l'objet d'un nettoyage renforcé quotidien par les prestataires de nettoyage.

L'ensemble des équipements (matériels et consommables) sanitaires nécessaires à la protection des agents de Pôle emploi, aux visiteurs et aux usagers sont installés ou mis à disposition de chaque agence/point-relais, structure, campus/UM, en fonction de leurs besoins spécifiques.

Ces équipements consistent principalement en :

- un équipement de l'ensemble des agents de masques et de flacons de solutions hydro alcooliques individuels : **le nombre de masques fournis permet à chaque agent de garder son masque en moyenne deux fois quatre heures par jour** ;
- des distributeurs et/ou flacons de solutions hydro alcooliques sur l'ensemble des sites ;
- un équipement en gants pour les agents qui traitent les courriers et documents reçus chaque jour ;
- un équipement de visières pour les agents qui sont dans les zones d'accueil des sites ;
- des équipements permettant d'accueillir du public (séparateur en plexiglass, produit pour désinfecter les meubles), en zone d'accueil de tous les sites et pour les bureaux d'entretien individuel en agence.

La disponibilité dans chaque site de masques, gants, plexiglass et solutions hydro alcooliques pour les agents présents est un prérequis à la délivrance du service des activités concernées. Un kit d'information sera remis à chaque agent sur l'utilisation de ces ressources.

Le référent sanitaire de chacun des sites a pour mission de veiller :

- à la disponibilité permanente de ce matériel ;
- au suivi de la consommation et aux commandes dans les délais nécessaires ;
- ainsi qu'à l'information et la bonne utilisation des ressources.

Les ressources mises à disposition

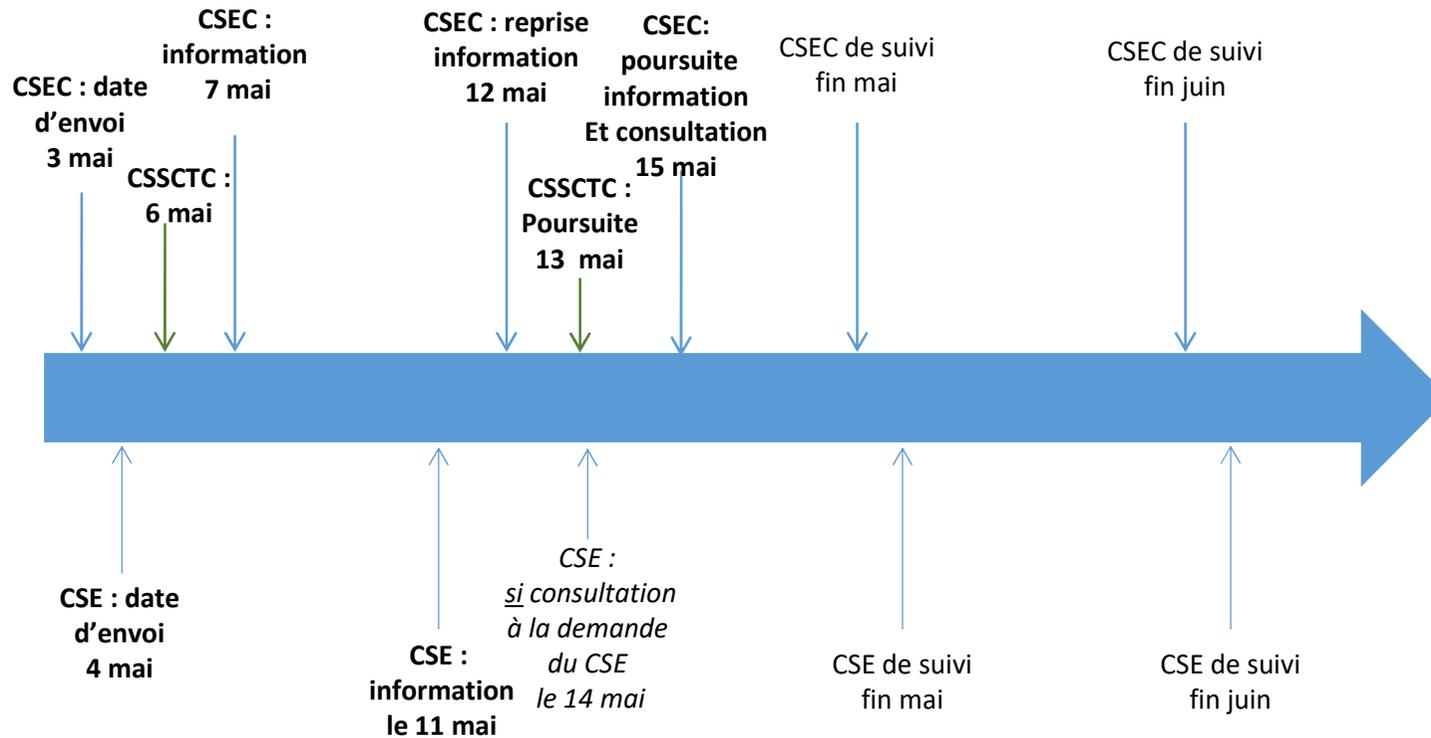
Matériels et consommables sanitaires Utilisation(s) principale(s)

Catégorie	A.	S.	P.	Description	Utilisation(s) principale(s)
Equipement des personnes	X	X	X	Masques lavables et/ou jetables	- Agents
	X	X	X	Gants	- Traitement du courrier
	X	X	X	Flacons individuels de solution hydro alcoolique	- Appartiennent aux agents, peuvent être rechargés
	X	X	X	Visières	- En complément du masque - Chaque agent intervenant dans les zones d'accueil des sites est doté d'une visière personnelle
Equipement des lieux	X	X	X	Séparateur en plexiglass	- Pose sur chaque bureau d'entretien individuel et à l'accueil des sites
	X	X	X	Produit désinfectant + essuie-tout	- Nettoyage des surfaces (ex : bureau d'entretien après chaque entretien, ressources en libre accès- après usage, dans le cadre de la gestion du courrier, etc.) - Véhicules de service
	X	X	X	Poubelle individuelle avec sac Poubelle collective avec sac	- Evacuation des essuie-tout post-nettoyage dans les bureaux - Evacuation des déchets sanitaires dans les accueils - PAV spécifique pour les déchets sanitaires
	X	X		Distributeur de solution hydro alcoolique (pédale ou infrarouge)	- Utilisation systématique demandée aux visiteurs
	X	X	X	Flacons partagés de solution hydro alcoolique	- Mise à disposition près du matériel, espaces de restauration etc.
	X			Urne ou boîte aux lettres	- Pour dépôt du courrier des demandeurs d'emploi à traiter
Organisation des flux	X	X	X	Adhésif ou autre produit de marquage	- Marquage au sol à l'extérieur des agences, dans l'espace d'attente sécurisé et la zone de libre accès en agence, à l'accueil d'une structure ou plateforme, à l'entrée du restaurant
	X	X		Poteau guide-file	- Diviser un accès en deux files (entrée/sortie) lorsque c'est nécessaire

Nota : dans les colonnes, « A » = agence, « S » = structure, et « P » = plateforme

- La **stratégie de communication globale** mise en œuvre pour accompagner le plan de reprise d'activité post-confinement de Pôle emploi a plusieurs objectifs :
 - Informer et mobiliser les collaborateurs
 - Informer et accompagner nos publics
 - Renforcer la communication sur les démarches et services à distance
 - Valoriser la mobilisation de Pôle emploi
- Cette communication se décline en **trois phases** (« anticipation », en amont du 11 mai, « action » sur la semaine du 11 mai, et « sécurisation » sur la semaine du 18 mai). Elle s'appuie notamment :
 - En interne, sur le renseignement d'une **rubrique intranet** dédiée, la diffusion d'un **podcast** #Onvousécoute qui apporte la réponse aux questions fréquemment posées, l'utilisation d'**Infomanager**, etc.
 - En externe, sur la production d'**affiches** et de **signalétiques** portant sur les mesures sanitaires, des **informations poussées par mail ou SMS** aux demandeurs d'emploi portant sur les services à distance, un **relai presse, réseaux sociaux**, etc.

Processus d'information / consultation



Dans le cadre d'une dialogue social soutenu et jusqu'à fin Juin, les DSC, le secrétaire du CSEC et le secrétaire de la CSSCTC seront réunis en visio conférence chaque semaine afin de réaliser des points d'étape sur la reprise d'activité post-confinement.

- *Lavage des mains au savon*
- *Utilisation de solution hydro-alcoolique*
- *Utilisation des masques*
- *Utilisation des visières*
- *Utilisation des produits désinfectants*
- *Utilisation des gants*
- *Gestion des déchets*
- *Utilisation des ascenseurs*
- *Utilisation des salles de réunion*
- *Gestion des files d'attente (spécifique agence)*
- *Utilisation des salles de restauration*
- *Gestion des espaces fumeurs*
- *Utilisation des sanitaires*
- *Utilisation des véhicules de services*
- *Utilisation des bureaux*
- *Réception des visiteurs*
- *Utilisation des transports en commun*
- *Support de communication à l'extérieur de l'agence (ex : boîte aux lettres)*
- *Portes d'entrée et sortie des agences (pour les usagers)*
- *Circulation dans les bâtiments*
- *Nettoyage des locaux*