

STRATÉGIE DE DÉCONFINEMENT

Pôle emploi adapte au mieux son fonctionnement pour continuer d'accompagner ses usagers tout en préservant la santé de ses salariés.

1 - calendrier

- L'organisation du retour des usagers (demandeurs d'emploi, entreprises...) en agence nécessite un temps de préparation, qui se tient la semaine du 11 mai 2020 : les équipes définissent l'aménagement des espaces communs et de ceux pouvant accueillir du public selon le cadre national, et définissent le nombre maximum de collaborateurs et d'usagers pouvant être présents simultanément sur chaque agence.
- A compter du 18 mai, l'accueil du public se fait uniquement sur rendez-vous physique individuel (sauf situation d'urgence, à l'appréciation de l'agence). Toute entrée du public dans l'agence doit se faire en passant par un point sanitaire.

2 - Eléments guidant la reprise d'activité post-confinement



Un nettoyage approfondi de chaque site



Accueil physique uniquement sur rendez-vous ou pour une urgence



Création d'un sens de circulation dans chaque site, avec entrée et sortie distinctes



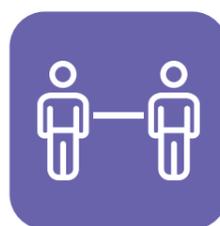
Fourniture d'un équipement sanitaire à chaque agent, pose de plexiglas sur tout poste de travail recevant du public



Passage pour chaque usager par un point sanitaire animé par un conseiller et équipé de gel hydroalcoolique



Priorité au télétravail, définition d'un nombre maximal de personnes par agence



Distance instaurée minimale d'un mètre entre les postes accessibles au public, 1m50 au minimum entre deux salariés



Campagne de communication sur les outils en ligne

3 - Les grands principes de la réouverture des agences

- Objectif de **nous amener de façon progressive vers un retour à une situation de réalisation normale sur nos agences de l'ensemble de nos activités** en tenant compte de nos capacités opérationnelles et des contraintes du contexte de crise sanitaire.
- **Priorité reste donnée au télétravail.**
- 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** fréquentant nos sites :
 - 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.
- **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
- **Chaque site dispose de « référents sanitaires »**, chargés de la mise en œuvre de l'ensemble des mesures sanitaires prévues

4 - Activités en agence devant être réalisées en physique

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

Pôle emploi centre 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 sans RDV limité aux situations d'urgence** (ex. : sujets liés à l'indemnisation et aux aides).
- les activités pour lesquelles **un échange physique entre conseiller et demandeur d'emploi, sur RDV, est indispensable** (à partir du 1er 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.

5 - Une communication spécifique mise en place

- Une signalétique adaptée à chaque agence



- Une campagne dans la presse et sur les radios va être déployée pour informer le public de ces dispositions.

