

QUELLES ÉVOLUTIONS DE L'ACCUEIL DANS NOS AGENCES DEPUIS LE 18/05 ?

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

Pendant la crise sanitaire, que ce soit pour l'actualisation, le suivi, la formation ou l'indemnisation des demandeurs d'emploi comme pour trouver des solutions pour les recrutements urgents, les équipes de Pôle emploi se sont fortement mobilisées pour répondre aux attentes et aux besoins. Grâce à une capacité de télétravail rapidement décuplée et à l'attachement au service public de ses conseillères et conseillers, Pôle emploi a relevé les multiples défis de cette période exceptionnelle.

Fermées dès le 16 mars, ses agences accueillent de nouveau les demandeurs d'emploi et les entreprises. Une organisation spécifique a ainsi été mise en place pour permettre à chacune et chacun, salariés comme usagers, de s'y rendre en toute sécurité.

Éléments 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



On est là pour vous !

Découvrez **des épisodes spéciaux des tutos de Pôle emploi** consacrés au déconfinement : « Comment s'inscrire ou se réinscrire à Pôle emploi ? », « ces métiers qui recrutent pendant et après le confinement » ou encore « j'ai rendez-vous en agence. Comment ça va se passer ? »



Les grands principes de la réouverture des agences et points relais

- 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.
- **Priorité reste donnée au télétravail** lorsque celui-ci est adapté à la réalisation des 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** 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.
 - La réalisation d'un éventuel dépistage des agents et ses modalités seront décidées en pleine conformité avec le cadre fixé par les autorités sanitaires.
- **La présence sur site se fait par rotation**, en tenant compte, au niveau de chaque site, des ressources humaines qui seront disponibles.
- **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 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 ou de son délégué.

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. 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'usager a exprimé le besoin qu'il se déroule en agence.

Une communication spécifique mise en place

Chaque agence a reçu un kit d'affichage et de signalétique à mettre en place. Exemples :



Une campagne dans la presse et sur les radios a été déployée pour informer le public de ces dispositions.