

EVOLUTION DU PLAN DE SORTIE DE CONFINEMENT

L'évolution sanitaire du pays, les préconisations gouvernementales et le retour d'expérience de ces dernières semaines permettent d'ajuster le plan de déconfinement communiqué le 20 mai dernier.

Ainsi, les mesures suivantes s'appliquent à partir du lundi 15 juin.

Les conditions de travail sur site

- Le nombre de places ouvertes à la cafétéria de Vivier Merle est relevé à 50 places (patio compris).
- Le sens de circulation unique mis en place dans le bâtiment Vivier Merle est supprimé depuis fin mai, mais le port du masque reste obligatoire dans les zones de circulation. Lors de croisement de personnes, il revient à chacun d'être attentif à respecter les mesures de distanciation.
- Les réunions professionnelles en présentiel sont possibles au-delà de 10 personnes, sous réserve du respect des gestes barrières, notamment la distanciation physique d'au moins 1 mètre.

Ces assouplissements sont possibles sous réserve expresse que les règles sanitaires soient respectées par chacun, conformément aux dispositions inscrites dans le plan de déconfinement (paragraphe 1- les mesures générales).

Les déplacements et réunions externes

- Les réunions externes avec les partenaires sont de nouveau possibles, sous réserve que les mesures sanitaires soient respectées.
- Les véhicules de service peuvent être utilisés. Un kit sanitaire est mis à disposition dans chaque véhicule. Les utilisateurs doivent désinfecter tous les points de contact (volant, poignée de la portière, frein à mains, boîtier de vitesse, tableau de bord...) avant et après utilisation.

La relation de service

Deux principes directeurs guident le plan de reprise de la relation de service :

- Une ouverture de l'accueil physique progressive, dans le respect des règles sanitaires, combinée à la mobilisation coordonnée des canaux de contact à distance déjà mis à disposition pendant le confinement.
- Un développement plus massif des contacts réalisés à l'initiative de la Caf auprès des allocataires, afin de renforcer l'accès au service dans un contexte où la demande sociale est forte, où l'attente des usagers en termes d'accompagnement et de réassurance à l'attention des services publics est importante, et où la nécessité de réguler les flux revêt une importance majeure pour maîtriser le risque sanitaire.

Ainsi, depuis le 2 juin, des rendez-vous téléphoniques et physiques sont proposés aux allocataires à raison de 25 plages de 4 heures. Sur ces 25 plages, 5 sont réservées à des rendez-vous physiques pour motifs d'urgence sociale et sur avis des agents (TS, GCA suite à un rendez-vous téléphonique ou un appel pro-actif). 4 boxes sont utilisés à Vivier Merle, 1 box est utilisé à Villefranche-sur-Saône. Le nombre de plages d'accueil physique sera progressivement augmenté.

Par ailleurs, les dispositions mises en place depuis mi-mai sont maintenues : des appels pro-actifs permettent de prendre en charge 50 % des flux habituels tout-venant (1^{er} niveau d'accueil) soit 14 000 appels. 100% des rappels téléphoniques et 80% des mails sont gérés dans un délai de 48 heures.

Depuis le 8 juin, les allocataires qui se présentent à l'accueil sans rendez-vous peuvent pénétrer dans le hall afin de réaliser des démarches en autonomie (édition d'attestation, prise de rendez-vous téléphonique sur caf.fr ou dépôt de courrier dans la boîte aux lettres). En tant que de besoin, ils sont accueillis en box par des techniciens CSU qui prennent leurs coordonnées pour une prise en charge dans le cadre des appels pro-actifs.

A compter du 16 juin, il est prévu la création d'un poste d'orientation à proximité du sas d'entrée de Vivier Merle, protégé par un plexiglas et occupé par un technicien CSU chargé d'orienter les allocataires vers les espaces numériques en autonomie ou vers les boxes d'accueil rapide pour prise des coordonnées. Un vigile sera positionné à proximité.

L'orientation vers la zone de rendez-vous sera réalisée à l'entrée par le vigile comme actuellement (sur la base de la liste des rendez-vous).

Il convient d'approfondir encore la réflexion sur les conditions nécessaires à la réouverture de l'accueil de premier niveau, des rendez-vous physiques sur le Caf.fr et des accueils dans les sites extérieurs. L'objectif est de pouvoir de nouveau offrir un service plus complet aux usagers d'ici la fin de l'été.

L'accès aux antennes

L'accès en back-office des antennes sera possible d'ici la fin du mois de juin, après sécurisation sanitaire des locaux. L'accueil au public sera ouvert à une date ultérieure, dès lors que les mesures de sécurisation de la partie front office auront pu être mises en œuvre.

Le retour sur site par rotation à compter du 6 juillet

➤ Les principes généraux

- Les télétravailleurs reviendront sur les sites de Lyon Vivier Merle et Villefranche à compter du 6 juillet par rotation.
- Le nombre d'agents présents simultanément ne devra pas excéder 50 % de l'effectif habituellement présent sur site. Dans les bureaux collectifs, le nombre d'agents présents en simultané fera l'objet d'une approche individualisée selon la superficie des bureaux et devra être compatible avec le respect des gestes barrières.
- Les plannings de rotation seront organisés par les managers, avec une présence de 2 jours minimum par semaine (pour les agents travaillant 4 ou 5 jours par semaine). La présence minimale pour les agents dont le temps de travail est inférieur à 80 % sera d'une seule journée. Il sera également possible de revenir une semaine sur 2 (selon l'horaire contractuel).

- Il sera tenu compte dans la mesure du possible des jours de préférence des agents pour la présence sur site. Pour autant, doivent être pris en compte la nécessaire continuité de service et le respect des règles de distanciation physique. De même, les télétravailleurs « habituels » ne pourront être garantis de télétravailler selon les jours inscrits dans leur avenant pendant cette période dérogatoire. La priorité sera donnée à une gestion des plannings équilibrée pour tous.
- Les agents disposant d'un certificat d'isolement demeureront à domicile. Ce certificat concerne des personnes fragiles ou en contact avec une personne fragile et est établi par le médecin traitant ou le médecin du travail après une prise de contact engagée par l'agent. L'agent a la responsabilité de transmettre le certificat d'isolement produit auprès de la RH.

➤ **Les modalités du retour**

- Les premiers retours seront étalés sur plusieurs jours à compter du 6 juillet pour faciliter les premières reconnections informatiques.
- Les agents se présenteront aux jour et heure fixés (8h / 9h ou 10h) sur leur site de travail (Villefranche-sur-Saône ou Vivier Merle). A Vivier Merle, les agents se présenteront devant l'Economat où leur sera remis un kit sanitaire individuel. Ils déposeront leur matériel informatique en salle E6/E8 à l'entresol pour vérification. Les agents du service informatique transporteront le matériel dans le bureau et effectueront les branchements. Les télétravailleurs « habituels » procéderont eux-mêmes à la reconnexion de leur matériel.
- Les agents se rendront ensuite dans le bureau n° 529 pour récupérer leurs tickets restaurant.

Les modalités RH

La souplesse organisationnelle en matière de temps de travail est maintenue jusqu'au 31 août, tant sur site qu'à distance (cf. note RH du 28 mai 2020).