

NOTE DE SERVICE

N°64

Du 12 novembre 2020

OBJET : Note de cadrage général
CONFINEMENT VAGUE 2 à la CARSAT CENTRE OUEST

Dispositions définies au 2/11/2020

DIFFUSION

DESTINATAIRES UNITES DE TRAVAIL MEMBRES DU PERSONNEL

1. Contexte

La dégradation de la situation sanitaire a conduit le Gouvernement à annoncer de nouvelles mesures visant à maintenir l'évolution de l'épidémie de Covid 19.

Le confinement annoncé par le Président de la République prend la forme suivante :

- Les crèches, les écoles, les collèges et les lycées restent ouverts. Les universités et les établissements supérieurs doivent opter pour les cours en ligne.
- Le télétravail est la règle pour l'ensemble des activités qui le permettent dans le privé comme dans le public.
- Les visites en EHPAD sont autorisées. Les proches des personnes âgées pourront leur rendre visite dans les EHPAD et les maisons de retraite en respectant les règles sanitaires.
- Les déplacements entre régions sont interdits. Il sera interdit de se déplacer d'une région à une autre sans motif valable.
- Les commerces non essentiels seront fermés. Les ventes à emporter et les livraisons sont maintenues. Des mesures d'accompagnement économiques sont prévues.
- Pour toute sortie du domicile, il sera nécessaire de produire une attestation notamment disponible en format numérique sur l'application « TousAntiCOVID »

2. La refonte du mode de fonctionnement du 30 octobre au 1^{er} décembre

Nous sommes collectivement mieux préparés que lors du 1er confinement, bien que la situation actuelle soit très différente de la précédente. En effet, les activités des entreprises sont intégralement maintenues, ainsi que l'ensemble du service public, sur un maximum de nos missions.

De ce fait le Plan de Continuité d'Activité n'est pas déclenché et les mesures qui ont pu s'appliquer lors du 1er confinement ne seront pas reprises.

Le durcissement des mesures sanitaires nous conduit à faire évoluer notre fonctionnement et notre organisation de travail. Les activités s'exercent donc pleinement et seront pilotées comme habituellement, sans dégradation.

Les nouvelles consignes ci-après ont été élaborées en cohérence avec les dispositions nationales et dans le cadre d'un dialogue social interne.

21 – L'organisation du travail

❖ Un principe : le télétravail 5 jours par semaine

Pour toutes les activités télétravaillables, le recours au télétravail sur la base de **5 jours par semaine est imposé**. Il s'agit d'un télétravail sanitaire, l'expérimentation du télétravail engagée par la CARSAT est donc suspendue jusqu'à la fin du télétravail sanitaire.

La priorité est donnée à **la poursuite de l'ensemble des activités. Aucune dispense d'activité non médicalement justifiée ne pourra être accordée.**

❖ Les exceptions : le travail sur site

- **Les personnes fragilisées** : à titre tout à fait exceptionnel, les salariés faisant état d'une situation spécifique liée notamment à des difficultés d'organisation à domicile ou encore à une fragilité psychologique associée à un télétravail permanent, pourront être autorisés à venir travailler sur site dans la limite **d'une journée par semaine**. Si des situations individuelles particulières autres apparaissent, elles seront gérées par l'agent de Direction en charge du secteur.
- **Les personnels ne disposant pas de connexion** devront réaliser intégralement leurs activités professionnelles sur le lieu habituel du travail.
- **les personnes cas contact, ne pouvant pas télétravailler** bénéficient d'un arrêt de travail. Cet arrêt doit être de 7 jours minimum et démarre à compter de la date de l'appel ou du courriel de l'Assurance Maladie. (declare.ameli.fr).

La note RH n° 60 du 10 novembre précise les dispositions RH applicables pendant le confinement.

❖ Les managers

La présence du site des managers sera planifiée selon les secteurs, en cohérence avec les activités nécessitant un retour sur site et listées ci-dessous.

❖ Les salariés vulnérables

Dans l'attente de la clarification de la part des pouvoirs publics, les salariés fragiles au sens du décret du 5 mai 2020, **exerçant des activités non télétravaillables** sont dispensés d'activité sous couvert de la production d'un certificat d'isolement établi par leur médecin traitant.

❖ Les activités non télétravaillables

Par dérogation au principe général de télétravail, les personnels exerçant des activités qui exigent une présence sur site à temps complet ou par demi-journée doivent continuer à se rendre sur leur lieu de travail habituel (ou site professionnel, lieu de réalisation du métier).

Hormis le personnel de la SDRIL en charge de l'entretien des locaux, des travaux et ceux en charge de la reprographie, tous les autres personnels sont affectés à des postes de travail dont les activités sont majoritairement télétravaillables.

Quelques-unes d'entre elles doivent cependant être effectuées sur site pour assurer la continuité de service et notre mission de service public.

Les activités suivantes font l'objet d'un retour à temps complet ou par demi-journée sur les différents sites concernés :

- Le tri, la numérisation et l'indexation des courriers entrants,
- La réception, l'orientation et la numérisation du flux entrant,
- La gestion du courrier entrant et sortant sur les sites extérieurs et au siège et l'envoi de formulaires papiers,
- L'activité recherche dans les archives notamment,
- L'activité identification,
- La numérisation des dossiers retraite, prévention, tarification,
- La gestion des impressions,
- Les activités CCPJ,
- Certaines activités du studio graphique : préparation et élaboration de supports nécessitant de manipuler des fichiers très volumineux,
- Le rappel des assurés suite transmission niveau 2,
- L'entretien du bâtiment,
- Traitements de point logistique bâtiments, flotte auto, reprographie
- Déménagements,
- Les activités d'inventaire et de gestion des stocks,
- Gestion du parc informatiques et assistance matérielle, installation physique des postes de travail informatiques,
- L'accueil du public : rendez-vous et visites spontanées par visiophone pour l'agence de Limoges,
- RDV visio pour la Vienne,
- RIR en présentiel pour public fragilisé (ex. ESAT...)
- Les RDV téléphoniques, en l'absence de solution technique permettant le télétravail
- Les activités des enquêteurs fraudes,
- L'accueil téléphonique du service social et la gestion des autres signalements,
- Action sociale retraite : la gestion des signalements GRC niveau 2,
- Action sociale de prévention inter régime : la numérisation des dossiers de subventions ou de prêts,
- Les visites en entreprises de la Prévention des risques professionnels,
- Traitement des aides Prévention TPE COVID,
- Les formations et examens ne pouvant pas être réalisés à distance,

- Accueil et intégration des nouveaux embauchés
- Accompagnement des CDD dans leur montée en compétences
- Visite médicale par le médecin du travail,
- Soins par l'infirmière,
- Gestion de dossiers contentieux en lien avec une juridiction,
- Conseil de discipline régional,
- Enquête interne de l'employeur et droit d'alerte.

Pour les salariés concernés par ces activités, il est souhaitable que leur nombre soit limité au maximum.

Pour les secteurs dont les personnels sont amenés à effectuer des activités alternant télétravail, déplacements à l'extérieur et activités sur site, les managers sont invités à proposer une organisation assurant un équilibre général.

22- Les principes RH

Il est rappelé les principes suivants :

- Les règles de décompte et suivi du temps de travail et de l'activité sont maintenues pour tous : **le badge reste la règle** y compris en situation de télétravail. Le protocole d'horaires variables doit être appliqué.
- Le télétravail peut être posé par **journée ou demi-journée**.
- Le dispositif national de télétravail prévoyant l'indemnisation des salariés en télétravail est maintenu **jusqu'au 1^{er} avril 2021**.
- Pendant la période du confinement, les personnels verront leur carte UP abondée y compris pour les salariés travaillant au siège. (se référer aux conditions d'utilisation exceptionnelles jusqu'au 31/12/2020 précisées dans la note RH).
- Le dispositif de soutien psychologique déjà éprouvé lors du confinement de mars reste d'actualité.
- Les congés posés et/ou planifiés et validés ne seront pas annulés. En cette période de confinement, il est essentiel que chacun puisse faire une pause dans le travail. De plus une telle pratique conduirait à des impacts organisationnels et budgétaires trop importants. Toutefois, une journée de congés planifiée en lien avec un événement familial qui est reporté, pourra en accord avec le manager être replanifié à une autre date.
- Un baromètre social sera adressé au personnel pour connaître le ressenti et la situation de chacun.

Les dispositions RH applicables pendant la période de confinement sont précisées par note RH 60, qui sera mise à jour en tant que de besoin.

3- L'application des mesures de protection sanitaires

Pour les personnels travaillant sur site, dont le nombre de personnes est strictement limité, les gestes barrières doivent être impérativement respectés. A ce titre, **le port du masque est obligatoire dans tous les bureaux collectifs clos et dans les lieux de vie collectifs**. La visière est un complément et ne peut pas remplacer le masque. Il en est de même pour les visières menton qui ne sont ni homologuées ni efficaces.

Les personnes travaillant dans un espace individuel sont dispensées du port du masque dès lors qu'elles sont seules.

Une aération régulière des locaux est à pratiquer tout au long de la journée. Il est préconisé une aération de 15 minutes toutes les 3 heures

Les autres gestes barrières sont à respecter : hygiène régulière des mains, distanciation minimale de 1,50 mètres.

Une **communication interne régulière est maintenue** afin d'éviter une baisse de vigilance au regard des mesures d'hygiène, de la distanciation, du port des équipements de protection ainsi que des autres recommandations en vigueur au sein de notre caisse.

4- La gestion des lieux de vie collectifs

Les distributeurs de boisson et sandwichs restent accessibles sur les lieux où ils sont installés. Il est demandé aux personnels de respecter les gestes barrières lors de l'utilisation et de procéder à la désinfection des zones de contact.

Le personnel est autorisé à déjeuner à son poste de travail. Néanmoins, les salles de restauration seront mises à disposition avec maintien du four à micro-onde, siège y compris. **En effet, la restauration collective au siège est suspendue à compter du 2 novembre.**

Chacun sera tenu de nettoyer la table et le micro onde après usage et de respecter les règles de distanciation et d'aération des locaux, dans la mesure où il est susceptible de ne plus porter le masque. Tout manquement aux règles d'hygiène entraînera la fermeture immédiate de ces salles.

Toutes les réunions en présentiel sont proscrites (hors RIR). Les réunions de travail doivent être maintenues en visioconférence ou en audio conférence.

Il en est de même pour les réunions liées au fonctionnement du Conseil d'administration et de toutes ses Commissions, ainsi que pour les réunions avec les instances représentatives.

Une dérogation à ce principe pour la Commission des marchés quand la signature de documents non dématérialisés est requise par les textes. Dans ce cas, la tenue de la réunion doit être faite dans le respect des gestes barrières.

5- L'ouverture des accueils physiques

La réception des assurés est effectuée sur rendez-vous et organisée dans le respect des gestes barrières et de la politique d'hygiène et de protection du public et des salariés (gestion des flux, limitation des personnes présentes simultanément dans les locaux, désinfection et aération des locaux, port de masque).

❖ Branche retraite

La politique d'accueil du secteur retraite a été revue à l'aune de la dernière IRC.

- L'accueil physique du public continue à être réservé aux situations où il répond à un véritable besoin et ne peut être réalisé avec un niveau de satisfaction égal pour l'assuré par un autre canal et en privilégiant les rendez-vous. Le contact physique est proposé dès lors que la situation de l'assuré le justifie (complexité du dossier, fragilités économiques et sociales de l'assuré, urgence de la situation). En amont du RDV, l'assuré est informé qu'il doit être équipé d'un masque de protection sur le visage avant de pénétrer dans l'agence.
- L'accueil physique sur RDV est proposé à des publics pour des situations qui justifieraient la nécessité d'y recourir dès lors que d'autres moyens d'échange ne pourraient être proposés à l'assuré au regard de la situation.
- Les rendez-vous sont poursuivis comme habituellement en lien avec la présence des agents sur site, la gestion des congés annuels et le respect du délai de 15 minutes entre chaque rendez-vous. Pour les rendez-vous et les EIR planifiés, les WEB entretiens et les RDV téléphoniques sont privilégiés. Les rendez-vous sont fixés par priorité auprès des publics fragilisés, s'ils en sont d'accord. Le RDV n'est offert à l'assuré qu'en deuxième niveau de relation client : les rendez-vous sont proposés après filtrage d'un appel téléphonique ou un premier niveau de contact préalable et dès lors que les autres moyens d'échange avec les assurés ne seraient pas adaptés à la situation de l'assuré (mails, web entretiens, téléphone).
- L'accueil spontané est fermé.
- Les urnes permettant le dépôt de pièces sont retirées sauf si elles se trouvent à l'extérieur.
- Les formules de dépôt par téléphone ne sont plus possibles.
- La zone de libre-service (tablette, imprimantes, documentation papier en libre-service et autres outils à la disposition de l'assuré) ne sera pas disponible pendant cette période.
- Des systèmes de protection type plexiglas séparant la place de l'assuré et du collaborateur sont systématiques pour éviter les projections entre l'assuré et le salarié.
- La CARSAT Centre Ouest poursuivra les démarches pro-actives vers les assurés afin de mieux les accompagner pendant cette période (appels sortants, push mail, courriers, envoi par anticipation des demandes).
- Les points d'accueils Retraite sont réactivés selon les mêmes modalités que le calendrier estival.
- Les réunions collectives, peuvent être organisées en présentiel de manière exceptionnelle (notamment si elles ont déjà été programmées) sous certaines conditions.
- Les réunions collectives RIR publics fragilisés, peuvent être organisées en présentiel de manière exceptionnelle (notamment si elles ont déjà été programmées)
- Les actions collectives de prévention et de maintien du lien social programmées en présentiel sont suspendues jusqu'au 31 décembre et des solutions à distance sont recherchées.
- Les aides individuelles à domicile sont maintenues en présentiel auprès des bénéficiaires, afin de prévenir les risques d'isolement et de perte d'autonomie, sous réserve du respect des consignes sanitaires et de l'accord des retraités. A défaut, des alternatives à distance seront proposées.

❖ Service social

Le service social maintient son accueil physique et téléphonique ainsi que le traitement des sollicitations qui lui parviennent. Les rendez-vous physiques restent ouverts à ses publics dans le cadre du protocole sanitaire en vigueur. L'attestation employeur permet les déplacements sur les lieux d'activité professionnelle et visites à domicile.

➤ Pour les Travailleurs sociaux

Les rendez-vous individuels en Point de Consultation sont maintenus, sous réserve de l'ouverture des lieux d'accueil. Les consignes sanitaires à respecter pour la venue en accueil devront être rappelées à l'assuré, notamment le port du masque, le stylo personnel et de se déplacer autant que possible sans accompagnant.

Le télétravail s'impose pour la gestion des dossiers et pour la réalisation des entretiens à distance (téléphoniques ou Teams), l'organisation de rendez-vous Teams pour les assurés dans l'impossibilité de se déplacer et qui le souhaitent.

Les visites à domicile sont possibles et soumises à l'autorisation de l'encadrement de proximité.

Les interventions sociales collectives sont suspendues.

➤ Pour les Agents Administratifs

Le test de la téléphonie régionale se poursuit, impliquant la présence sur site les jours programmés de plage de téléphonie.

Une présence sur site tournante est organisée localement afin de gérer les flux entrants non téléphonique, correspondant à au moins un agent administratif sur site 4 jours sur 5.

➤ Pour tous

Dans la mesure du possible, il convient de confirmer aux assurés dont le rendez-vous en Point de Consultation est prévu la tenue de celui-ci, sous forme de mail ou d'appel sortant.

Le traitement de la requête IJ 60 fait l'objet d'une organisation spécifique afin de proposer des modalités d'intervention adaptées au contexte actuel.

La présence sur site est organisée pour l'accueil et l'intégration des personnels récemment recrutés et des stagiaires.

Les réunions physiques externes sont suspendues.

❖ Prévention des risques professionnels

➤ Pour la Tarification

Tout ce qui concourt à la tenue et mise à jour des comptes AT/MP se réalise en télétravail.

Les rencontres avec les entreprises dans le cadre de l'action Grand Compte sont maintenues.

➤ **Pour la Prévention**

Les interventions des Ingénieurs Conseils et Contrôleurs de sécurité en entreprises sont maintenues durant cette nouvelle phase de confinement. Et notamment :

Les visites de chantier BTP

Le déploiement des programmes nationaux TMS Pros et RC pros

Les enquête AT mortelle

Les actions autour des injonctions

L'Instruction et le suivi des CP & SPTPE

La participation en CSE et CSSCT.

Les interventions du CIMP

Et en général, toutes actions de conseils

➤ **Les actions de formations en présentiel sont reportées.**

L'accès à notre service de documentations et d'informations n'est possible qu'à distance.

➤ **Règle générale**

Les visites entreprise se font sur la base du volontariat des personnels concernés et dans le respect le plus strict des règles sanitaires retenues par la Carsat d'une part et imposée par l'entreprise accueillant d'autre part.

➤ **Les réunions collectives** sont organisées en visioconférence ou en audio conférence.

Le Directeur,



Martine François