

LE GOUVERNEMENT ET LA DIRECTION GENERALE DE PÔLE EMPLOI DOIVENT ASSUMER LEURS RESPONSABILITES

A Pôle emploi, depuis plusieurs mois, les agents en situation d'accueil sont confrontés à une recrudescence des tensions, pouvant parfois aller jusqu'à des agressions verbales ou physiques.

Résultat, de nombreux agents se rendent sur leur lieu de travail « la boule au ventre », craignant pour leur santé mentale ou physique.

Pour la direction générale, il s'agirait là des conséquences d'une société de plus en plus en violente et ces agressions, dont sont aussi victimes l'ensemble des services publics, seraient totalement déconnectées de l'institution Pôle emploi ou des politiques gouvernementales.

La réponse de l'établissement à cette situation est donc, suivant sa logique, uniquement sécuritaire, faisant porter l'intégralité et l'exclusivité de la responsabilité sur les usagers. Pour la CGT Pôle emploi ce n'est pas acceptable ! Les personnels de Pôle emploi doivent se sentir et être réellement en sécurité sur leur lieu de travail et leurs craintes actuelles sont totalement légitimes. Toute agression verbale ou physique est bien évidemment insupportable !

Pôle emploi, en tant qu'employeur, doit garantir la santé et la sécurité de ses agents. Cela passe par une analyse approfondi et sincère de la situation. Pour la CGT, seule l'utilisation de la méthode de l'arbre des causes, permettrait de comprendre mais aussi de prévenir ces tensions.

La direction doit accepter de débattre sur la violence institutionnelle infligée aux privés d'emploi dont sont comptables les politiques gouvernementales et par conséquence, l'organisation du travail mise en œuvre dans les agences et services

Violences sur fond "d'insécurité sociale et de précarité subjective"

Les privés d'emploi, comme le décrit Robert Castel, sociologue, dans ses ouvrages, se trouvent dans une insécurité sociale. N'ayant plus les revenus ni les protections pour assurer leur avenir, ils sont fragilisés, craignent la déchéance sociale et se demandent, à juste titre, de quoi demain sera fait.

Ils se retrouvent face à des agents de Pôle emploi, eux-mêmes en précarité professionnelle réelle ou subjective (cf travaux de la sociologue du travail, Danièle Linhart), parfois incapables d'apporter une réponse sécurisée aux questions légitimes des usagers.

Pour la CGT Pôle emploi, la liste des mesures à l'origine de l'augmentation des tensions avec les usagers est longue et sans être exhaustif on peut citer :

- Les contre-réformes successives de la réglementation d'assurance chômage qui ne font que réduire les droits des précaires et privées d'emploi, accentuer leurs obligations et les stigmatiser en les rendant responsables du chômage,
- Le projet actuel de contre-réforme des retraites, totalement injustifiable et purement idéologique, faisant peser encore plus d'incertitudes et d'injustices sur l'ensemble des travailleurs. Dans le même temps, les aides financières et les exonérations de toutes sortes accordées aux entreprises n'ont jamais été aussi élevées, sans aucune contrepartie, et les dividendes versés aux actionnaires vont, à nouveau, atteindre des records en 2023,
- Les différents plans gouvernementaux visant à faire baisser le taux de chômage, quoi qu'il en coûte et dans une logique strictement comptable : plan DELD, parcours de remobilisation, Contrat d'Engagement Jeunes, le plan Métiers Viviers Sectoriels, sans omettre l'augmentation du contrôle de la recherche d'emploi,
- Le tout numérique imposé par Pôle emploi entraînant la mise à l'écart d'une partie des privés d'emploi de leurs droits et de nos services,
- Des agents en contrats précaires et des jeunes volontaires en service civique, non formés, à l'accueil de nos sites, qui se retrouvent en première ligne, souvent sans réponse adéquat, face à la détresse ou la colère des usagers,
- La mise en œuvre depuis 2015 de NPDE (Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi), qui a entraîné la fermeture des accueils l'après-midi et la suppression des réceptions sans rendez-vous. Les accueils type Agence De Demain sont venus démunir encore plus les agents dans l'exercice de leur métier. Les conséquences de ces organisations des accueils et de la délivrance des services n'ont, depuis, jamais été questionnées.



Pour aller plus loin

Robert Castel "L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé ?" éditions du Seuil 2013

Danièle Linhart "La comédie humaine du travail, de la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale" Erès 2015

"L'insoutenable subordination des salariés", Erès 2021

Certaines organisations syndicales, considérant que les réponses de la direction sont inadéquates, viennent d'exercer un droit d'alerte pour Danger Grave et Imminent et dénoncent l'irresponsabilité des organisations syndicales qui ne se sont pas associées à cette démarche.

Pour la CGT Pôle emploi, cette alerte n'est pas adaptée, notamment parce qu'elle dégage, de fait, la responsabilité du gouvernement dans cette situation, qui ne serait, que du fait de la direction de Pôle emploi et des usagers violents par nature.

Si un droit d'alerte pour Danger Grave et Imminent peut parfois s'avérer indispensable dans les régions suite à des événements particuliers, il s'avère peu pertinent au niveau national. D'ailleurs, au moment de la crise Covid, une alerte pour Danger Grave et Imminent a été déposée au national par une organisation syndicale. Quels en ont été les résultats ? Quelles solutions ont été mises en œuvre pour mieux protéger les agents suite à cette alerte ? A ce jour, nul ne le sait...

Pour la CGT Pôle emploi, le gouvernement et la direction de Pôle emploi doivent assumer leurs responsabilités et prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir et stopper les violences.

Cela passera nécessairement et notamment par l'abandon des mesures coercitives à l'encontre des précaires et privés d'emploi, par une refonte de la délivrance des services à l'accueil, respectueuse des usagers et des agents, d'une offre de service, non segmentée, permettant à chaque collègue, formé et qualifié, de répondre à toutes les sollicitations et de fait l'arrêt de l'individualisation.

A l'heure où le gouvernement projette la mise en place de France Travail et entend déployer les expérimentations BRSA comme une préfiguration du futur accompagnement des privés d'emploi, les inquiétudes pour les agents et les usagers sont nombreuses.

Ensemble, gagnons la justice sociale, seule garante d'une société apaisée et non violente, et revendiquons :

- Un Service Public de l'Emploi répondant aux besoins exprimés des usagers auquel de véritables moyens soient attribués à commencer par la titularisation et l'intégration, par ceux qui le souhaitent, des trop nombreux collègues en contrat précaire ou en Service Civique
- Une juste indemnisation pour chaque travailleur privé d'emploi et précaire,
- L'arrêt des radiations sanctions à l'encontre des privés d'emploi et précaires,
- L'orientation et la conditionnalité des aides publiques aux entreprises à des critères sociaux et environnementaux,
- L'égalité Femmes / Hommes,
- Le droit à la retraite à 60 ans avec les moyens de vivre dignement et le passage aux 32h/sem. pour travailler toutes et tous,



Seule la mobilisation de toutes et tous permettra d'imposer ces légitimes revendications,

Rejoignez la CGT Pôle emploi pour agir aux côtés des privés d'emploi et de l'ensemble du monde du travail pour construire une société humaine et de progrès social.

CGT Pôle emploi - 38 rue des frères Flavien - 75020 Paris
syndicat.cgt@cgt-pole-emploi.fr