



CSE du 31 août 2023  
Consultation sur la mise en place  
des systèmes technologiques de sûreté dans les agences

Le CSE est consulté ce jour sur la mise en place des systèmes technologiques de sûreté dans les agences. Les élus CGT ont voté contre ce dossier, comme ils avaient émis un avis défavorable, au CSEC et au CSE, à l'ensemble du dossier « politique de sûreté » de la direction.

Ces systèmes technologiques de sûreté, en particulier la mise en œuvre de la vidéo surveillance, sont présentés par la direction comme le moyen de protéger les agents contre une « société de plus en plus violente ».

Pour la direction, ces faits de violences, verbales ou physiques concernent l'ensemble des services publics. Ils seraient « simplement » dus à une évolution de notre société, à laquelle seraient totalement étrangères les politiques gouvernementales. Pôle emploi apporte donc une solution des plus logiques mettant en place ces systèmes technologiques de sûreté dans les agences.

Pour la CGT, non seulement ce constat est simpliste, mais, de fait, la politique de sûreté de Pôle emploi sera inefficace à protéger les agents puisque basée, quasi exclusivement, sur la logique de l'utilisateur « violent et potentiel agresseur ».

Bien que le périmètre de consultation de ce jour concerne uniquement la mise en place des systèmes technologiques de sûreté, pour la CGT, il doit être mis en parallèle avec les événements les plus récents, à savoir celui intervenu à l'agence de Nantes Haluchère, mais aussi la fuite et la mise en vente de données personnelles de plus de 10 millions de demandeurs d'emploi, intervenues suite à la cyber attaque d'un prestataire de Pôle emploi.

S'agissant des situations d'agressions, la CGT demande depuis plusieurs mois à ce que le CSE soit informé de l'ensemble des procédures et démarches préconisées et mises en œuvre pendant et après un tel événement et que cette procédure soit portée à la connaissance et mise à disposition de l'ensemble des agents.

La direction semble ici méconnaître l'obligation qui lui est faite de démontrer le respect des prescriptions légales et réglementaires relatives à la sécurité dans l'entreprise. La justice considère que l'obligation de sécurité de l'employeur est une obligation de moyen renforcée. L'employeur doit donc justifier d'avoir pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs au sens des articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du Code du travail.

Jusqu'à ce jour, la direction a émis une fin de non-recevoir au motif que ces procédures n'auraient pas à être partagées. Pour la CGT, la direction empêche ainsi le CSE d'exercer ses prérogatives en matière de santé et sécurité des agents. Egalement, alors que les agents sont constamment associés à des réflexions sur l'organisation du travail ou la délivrance des services, compétences pourtant du ressort de l'employeur, ils seraient inaptes à être ne serait-ce qu'informés sur la marche à tenir en cas d'agression.

La CGT note cependant qu'une fiche action « blocage / envahissement / occupation » très détaillée est en ligne depuis 2021 et donc accessible à l'ensemble du personnel. La CGT et l'ensemble des agents doivent-ils comprendre que la direction considère une simple distribution de tracts devant une agence comme un risque plus grand qu'une agression physique ?

Il existe tout de même une note datant de 2015, toujours en ligne, donc toujours applicable, « prévention et traitement des agressions à Pôle emploi ». Précisons immédiatement qu'un certain

nombre « d'actions de traitement des agressions » préconisées dans cette note n'ont pas été mises en œuvre lors de l'agression intervenue à l'agence de Nantes Haluchère. Nous sommes donc amenés à en déduire qu'elles ne figurent pas dans la fiche action que la direction refuse de présenter au CSE. Toujours dans cette note, dans la partie « traitement post-agression et capitalisation d'un retour d'expérience », l'évènement doit être analysé à l'aide d'une méthode telle que l'arbre des causes. Or, la direction régionale et la direction générale refusent systématiquement de mettre en œuvre cette démarche qu'elles ont pourtant elles-mêmes préconisée.

On lit plus loin qu'il peut apparaître que l'agression soit « liée à une erreur commise par Pôle emploi ». Dans ce cas, même si tout acte de violence ou d'agressivité doit être proscrit, ce que la CGT soutient également, la première action préconisée est « de présenter ses excuses au demandeur d'emploi ».

En ce mois d'août, suite à une cyber attaque chez un prestataire, les données de plus de 10 millions de demandeurs d'emploi se retrouvent sur le « darknet ». C'est donc, plus de 10 millions de personnes qui peuvent craindre une éventuelle utilisation frauduleuse de leurs données personnelles. On sait qu'un simple numéro de sécurité sociale peut permettre d'usurper une identité et le désastre humain et financier qui peut en résulter.

C'est bien Pôle emploi qui est garant de la sécurité des données personnelles des demandeurs d'emploi, quand bien même le choix est fait (et on en voit aujourd'hui les conséquences) de sous-traiter. Mais non, l'institution ne se sent pas responsable... fournir des éléments de réponses aux conseillers, un courrier d'information aux demandeurs d'emploi et une file sur le 3949 suffiront, surtout ne pas présenter ses excuses pour avoir failli à ses obligations !

Pourtant, dans ce cas, et sans doute sans s'en rendre compte, ce qui n'est pour autant pas excusable, Pôle emploi fait courir aux agents un risque d'agression verbale ou physique. Je finirai donc par la lecture du message CVM d'un demandeur d'emploi qui a fait l'objet d'une fiche de signalement le 28/08 par une conseillère de l'agence de Nantes Haluchère. Analyser ce message menaçant avec l'arbre des causes est à la portée de tous.

*« Va falloir penser à me dédommager, mes données ont été volées par votre manque de sécurité, je vais voir avec mon aide juridictionnelle à ce que vous me donniez 1 à 2 millions d'euros, débrouillez-vous avec notre président, votre incompétence devra être punie, j'exige réparation. Je serai sans pitié avec votre agence qui n'hésite pas à nous virer ou à réduire nos indemnités lorsque nous sommes dans le besoin. Cordialement »*

Les élus CGT ont émis un avis défavorable à cette consultation et réaffirment que la mise en place des systèmes technologiques de sûreté dans les agences n'est, ni prioritaire, ni adaptée pour prévenir et résoudre les situations d'agression dans les agences.