



DECLARATION CGT

SUR LA SECURITE DES AGENTS DANS PÔLE EMPLOI.

Suite aux événements dramatiques à l'Agence Beaumarchais de Pôle Emploi Ile de France, mais aussi à Saint Girons en Midi Pyrénées la semaine dernière ou à Dieppe en Haute Normandie, la CGT Pôle Emploi tient à faire la déclaration suivante :

Il est indéniable que le pays est régulièrement confronté à des actes violents, l'absence de perspective d'une société plus juste, plus proche des préoccupations de la grande masse des citoyens et résidents de notre pays, liés au fait que seuls les événements spectaculaires ont droit de paraître, en sont le terreau. Mais, il ne serait pas juste de ne pas prendre en compte un contexte dans lequel les dirigeants de notre pays cassent simultanément les Services Public et la Protection Sociale (créations de Pôle Emploi, des ARS etc.) qui depuis la Libération servaient de « bouclier social » et de garantie de traitement égalitaire des citoyens.

Même, la sémantique « nouvelle » concourt à la casse des repères, lorsque l'utilisateur, l'allocataire se trouve transformé en « client » c'est en réalité une remise en cause des droits fondamentaux du citoyens qui se met en place, pour la simple raison que l'essence même d'un « client » est d'être « profitable ». Pour ce qui est du traitement des Demandeurs d'Emploi cela a pris source bien antérieurement à la création de Pôle Emploi. La mise en place du PARE, de l'activation des dépenses du chômage, avaient fait passer l'ANPE et les ASSEDIC d'une gestion individuelle à un traitement de masse ; la création de Pôle Emploi en a accentué les effets.

Ce contexte général est réel ; cependant, il serait trop facile de la part des Directions de s'appuyer dessus pour réfuter toutes responsabilités dans les agressions dont nos collègues font l'objet. Nous le déclarons solennellement l'organisation de Pôle Emploi, ses défaillances régulières et récurrentes dans la manière de traiter les demandeurs d'emploi sont génératrices de violences administratives qui ouvrent l'espace aux agressions de la part de nombreux usagers, et en particulier de la part de ceux à l'équilibre psychique précaire. Le fonctionnement défaillant de Pôle Emploi participe des violences dont les agents peuvent faire l'objet.

Mais dans ce contexte il serait trop facile pour Pôle Emploi de ne pas faire la moindre introspection, de se contenter de constater les événements et leurs conséquences.

Lorsqu'un événement, une agression verbale, une agression physique se produisent, les Directions se contentent de « fiche alerte », d'expédier un courrier sermonneur à son auteur, voire de porter plainte contre lui dans les cas les plus graves.

Or, jamais les agressions ne font l'objet d'une étude approfondie sur le « bien fondé » de la requête du demandeur d'emploi. La véritable prise de responsabilité de la part des Directions résiderait dans une analyse sincère de l'arbre des causes des actes violents dont les agents peuvent faire l'objet. Et pourtant derrière ces manifestations de violence, nous sommes convaincus qu'un grand nombre de demandeurs d'emploi avaient administrativement raison, que leur situation

n'avaient pas fait l'objet de toute l'attention nécessaire. Cette absence d'attention ne prend pas source dans une mauvaise volonté quelconque des agents mais dans l'impossibilité dans laquelle ils se trouvent de faire un travail sérieux dans des conditions sereines.

Dans le domaine de la gestion de la liste, quelques exemples de fait qui accentuent les risques d'agression.

La croissance des radiations pour absence à un rendez vous prend en grande partie source dans la dématérialisation des contacts. Une frange non négligeable des Demandeurs d'Emploi préfère des entretiens physiques et non téléphoniques, préfère des convocations épistolaires et non des emails ou des SMS, or, de manière systématique ce sont ces derniers qui sont privilégiés. D'autant plus que les SMS ne précisent pas le lieu du rendez vous, alors que le réseau est en pleine restructuration, bon nombre de Demandeurs d'Emploi se cassent le nez sur le site où ils avaient l'habitude de se présenter, arrivent en retard sur le nouveau site, et de fait sont radiés. Pôle Emploi, par son traitement de masse, par sa volonté d'économiser quelques euros maltraite certains Chômeurs et du fait de cette violence administrative contribue à la violence de la société et en particulier à celle dont les agents sont les victimes.

La disparition de toutes instance de recours suite à radiation, le fait que seul le « médiateur » soit susceptible de revoir la situation, médiateur salarié de Pôle Emploi, ce qui fait de notre établissement qu'il soit à la fois juge et partie, contribue à ce sentiment de ne pas être reconnu, de ne pas être entendu, à la réputation d'injustice qu'endosse Pôle Emploi. Il ne faut donc pas s'étonner que certains demandeurs d'emploi puissent « péter les plombs » lorsqu'ils sont confrontés à cette absence de voie de recours.

Dans le domaine du suivi des demandeurs d'emploi, comment la Direction peut elle sincèrement continuer de croire et de vouloir faire croire que des portefeuilles de plus de 300 Demandeurs ne sont pas en eux-mêmes générateurs d'agressions ? Il est de bon sens et évident qu'une telle masse de personnes à suivre ne permet pas aux agents de faire un travail de qualité et que de fait certains chômeurs en grandes difficultés matérielles, sociales et psychologiques peuvent y trouver source à la manifestation violente de leur désespoir.

Il va de soi, que rejeter systématiquement des demandeurs d'emploi qui se déplacent sur site, vers les « outils télématiques » participe de l'accroissement des violences à l'accueil. Nous en voulons pour preuve que ne sont reçus que ceux qui manifestent leur « agacement » de manière très forte, ce qui encourage les autres demandeurs d'emploi à procéder de même.

Certains projettent de mettre en place (le MEDEF) une « segmentation » des Demandeurs d'Emploi, non seulement cela serait la rupture avec le devoir de traitement égalitaire du par un Service Public de l'Emploi mais en plus ne pourrait qu'engendrer des incompréhensions de la part des Demandeurs d'Emploi écartés, et donc, par voie de conséquence accroître la fréquence et l'importance des agressions à l'égard des agents. A vouloir accroître le traitement de masse tout en discriminant les populations, nos dirigeants participent à l'accentuation des tensions dans nos agences.

Dans le domaine de l'inscription :

Le contrôle de l'identité va de soi, mais par contre le contrôle de l'authenticité de la pièce d'identité

constitue une source d'agression potentielle, en effet ne nous cachons pas derrière notre petit doigt, derrière cet acte, il s'agit de participer à la traque des travailleurs sans papiers. Il est évident que nos collègues ne sont pas juridiquement habilités à procéder à cette vérification. La Direction met donc sciemment les agents en situation de conflit potentiel avec une partie des personnes qu'ils reçoivent.

Dans le domaine de l'indemnisation :

Le dépôt de dossier :

Déjà la disparition de tous les Fonds Sociaux et en particulier des aides matérielles en 1997 (aides en dehors des allocations permettant ponctuellement une prise en charge de factures impayées) avait accru la violence dans les accueils des Assedic, au-delà de l'utilité en termes de prise en charge que pouvaient revêtir ces Fonds Sociaux, ils avaient un effet secondaire non négligeable en donnant aux agents d'accueil un outil pour prendre en compte la situation individuelle et donc de désamorcer des tensions.

Aujourd'hui dans Pôle Emploi, toute la politique de la Direction Générale est basée sur des remontées statistiques qui, nous le disons franchement, sont « faussées ». La gestion par objectifs de la Direction Générale produit un effet pervers, chacun à son niveau « dissimule » certaines réalités, pour ne pas paraître être le « mouton noir » de service. Cela part des agents de base jusqu'aux Directions.

La Direction Générale prétend régulièrement que le « stock » de dossiers en attente de traitement ne représente que 3 ou 4 jours. Pour cela elle effectue un calcul très simple, elle prend le nombre **OFFICIEL** (ceux qui ont fait l'objet d'un MK02) de dossiers connus dans le Système d'Information et le divise par le nombre moyen de dossiers traités en une journée dans Pôle Emploi, mais qu'en est-il réellement ?

Il est de notoriété publique, qu'il n'y a aucune corrélation entre le stock officiel de dossier et celui se trouvant en réalité « dans les armoires ». Cela tout le monde dans Pôle Emploi le sait, la consigne vient des responsables qui de cette manière ne passent pas pour les « mauvais élèves », les Directeurs Territoriaux le savent, les Directeurs Régionaux le savent mais comme ils sont animés par la même crainte de passer pour de « mauvais élèves » ils laissent perdurer la chose. La Direction Générale le sait, mais elle laisse aussi les choses en l'état pour pouvoir présenter des chiffres officiels très acceptables pour le public. De plus ce « camouflage » revêt un mérite supplémentaire au-delà de réduire le nombre de dossiers en attente d'étude (donc le nombre d'allocataires qui n'ont pas leurs droits de notifiés) celui de faire apparaître des délais de traitement quasi immédiats. La technique du « camouflage » amène à ce que le dossier que l'on a sous le coude depuis plusieurs semaines fait l'objet du MK02 quasiment dans la minute qui précède son étude et comme par magie cela réduit le délai entre le dépôt du dossier et son traitement.

Mais dans la réalité cette pratique a de nombreuses conséquences sur la relation avec le Demandeur d'Emploi.

1°) Lorsqu'un Allocataire potentiel demande des nouvelles de la situation de son dossier, par le 3949 ou en visite sur site, et que l'on lui répond que son dossier n'a pas été déposé, alors que cela peut faire plusieurs semaines qu'il l'a fait, cela ne peut qu'aboutir à de l'énervement de sa part, avec les risques d'agressions qui en découlent.

2°) Les dossiers qui sont écartés sont le plus souvent ceux qui exigent des traitements longs et fastidieux, autrement dit du temps consécutif de traitement important, dont ne disposent pas nos collègues. Ces dossiers peuvent attendre plusieurs semaines voire des mois avant d'être traités, pensez vous sincèrement que cela n'est pas source d'agressivité de la part de ceux qui sont concernés ?

En matière de dépôt de dossier il y a deux mesures urgentes à prendre

1°) Faire le nécessaire pour que les stocks connus dans les fichiers informatiques correspondent réellement à ceux qui sont physiquement présents dans les murs de Pôle Emploi. Cela doit se faire sans culpabiliser personne. Mais c'est la condition sine qua non pour que la Direction de Pôle Emploi puisse prendre des orientations et des décisions non pas en fonction d'un prisme mais de la réalité.

2°) Cela aura un deuxième effet utile, connaître « l'âge » du dossier le plus ancien et permettre d'en faire l'étude dans les délais les plus brefs.

Il faut que Pôle Emploi se donne une organisation qui permette au dépôt de dossier de déterminer la date approximative de début d'indemnisation et privilégier l'étude de ceux pour lesquels l'indemnisation est due afin d'éviter des réclamations justifiées voire des colères compréhensibles.

Le traitement des dossiers :

Toujours par mesure de gain de productivité nous procédons au traitement en l'état des demandes d'allocations. Cela consiste à traiter les demandes d'indemnisation uniquement avec les pièces qui y figurent. Cependant une grande partie des agents qui reçoivent dans le cadre de l'EID sont formés pour s'assurer que le minimum de pièces permettant le traitement de la demande d'allocation est présentes au dossier, mais ils ne sont pas formés pour s'assurer que leur utilisation permettra de calculer les droits des DE.

Or, la chaîne de traitement qui finit par mettre en back office la quasi-totalité des dossiers qui ouvrent droit à indemnisation est par nature pathogène.

1°) La première préoccupation du Demandeur d'Emploi réside dans le fait de savoir s'il est indemnisable, et si oui, à quel montant journalier, à partir de quand et pour quelle durée, or, il repart sans le savoir, par contre il a eu la liste de ses obligations. Il repart donc frustré et agacé de nos locaux, ce qui peut le prédisposer à devenir agressif ultérieurement voire immédiatement.

2°) Lorsque lors de l'étude il s'avère que le dossier se trouve « non étudiable » par manque de pièce ou parce que celles présentes au dossier sont inexploitable, ce dossier est retourné par courrier au demandeur d'emploi. Vous imaginez aisément que cet allocataire potentiel auquel il avait été annoncé que son dossier était complet vivra mal ce « retour » de dossier, et pourra le manifester de manière véhémement. Ceci, d'autant plus que lorsqu'il voudra être reçu pour le deuxième dépôt de dossier pour s'assurer que cette fois il est bien complet, cela lui sera refusé la plupart du temps, sauf s'il manifeste fortement son mécontentement.

3°) Le fait de ne pas avoir immédiatement à faire à un agent formé lors du dépôt de la demande d'allocation, ne permet pas à l'allocataire de pouvoir connaître immédiatement quelles sont les

pièces utiles qui manquent à son dossier et l'usage qui en sera fait. Cela aussi participe à la mise en situation de risque des agents.

La récupération des trop perçus à 100% :

Depuis des décennies la CGT combat la récupération des trop-perçus par la méthode dite à 100%. Cette méthode consiste à récupérer intégralement un trop perçu du mois précédent sur le paiement du mois en cours.

Non seulement ce procédé ne respecte pas la loi sur la part cessible et saisissable (nous nous arrogeons des droits que même le trésor public ne s'autorise pas) mais en plus l'allocataire qui en fait l'objet n'en est pas prévenu. Il découvre que cette « récupération » s'est produite par la faiblesse de son indemnisation pour le mois en cours, voire par l'absence de paiement. Il arrive fréquemment que ce soit le banquier voire le bailleur de l'allocataire qui le prévienne. Nous pouvons parfois mettre des Demandeurs d'Emploi en situation d'interdiction bancaire, voire d'expulsion de son logement, par un tel procédé. Par voie de conséquence le Demandeur d'Emploi se présente quelque peu contrarié à l'accueil, de fait la Direction met nos collègues en situation de risque.

Il ne s'agit là que de quelques exemples de situation pour lesquelles la Direction de Pôle Emploi ne peut pas se déclarer exempte de toute responsabilité.

Parfois, la volonté de faire des gains de productivité, ou de céder à des affichages politiques ou encore de vouloir « simplifier » l'organisation, amène la Direction à prendre des risques avec la sécurité du personnel. Cette même Direction, a de grandes difficultés à se remettre en cause, à intégrer les risques éventuels qu'elle fera encourir aux agents dans ses projets d'organisation ou dans ses directives, alors que la loi lui en fait obligation. Il y a des années que la CGT alerte la DG sur l'obligation légale, par le biais du Document Unique, qu'elle a d'intégrer un volet sur la prévention des risques pour les personnels dans tous les projets qu'elle peut avoir, cela fait des années que la DG ne s'en soucie pas.

La CGT avait demandé à la Direction le 05/01/2010 une analyse sur un point particulier de l'enquête ISAST de 2009, celui concernant le fait que 83 % du personnel affirmaient devoir effectuer au quotidien des actes en contradiction avec leur conception de leur travail. A trois reprises depuis, la Direction s'est engagée à nous remettre cette étude, elle ne l'a jamais fait. Or, il est évident, que des agents qui vivent mal au travail et qui vivent mal le contenu de leur travail, sont en situation de risques. Des risques psychologiques mais également en situation d'agressions potentielles car fragilisés sur les fondements de leurs activités professionnelles. Cela fait 3 ans que la Direction le nie. Pourrait-elle enfin admettre que c'est un réel souci dans Pôle Emploi ?

Pour la CGT, le sous effectif chronique, l'absence de formation digne de ce nom, les injonctions paradoxales, une organisation plus tournée vers l'affichage politique de nos gouvernants que destinée à satisfaire réellement les Demandeurs d'Emploi et en définitive les dévoiement des missions et l'accroissement de la coercition, sont les causes profondes des agressions dont font, malheureusement, trop souvent l'objet nos collègues.

Paris, le 18 octobre 2011