



SOCLE COMMUN SUR L'ACCUEIL PHYSIQUE EN AGENCE

L'intersyndicale réaffirme son attachement à la dimension majeure que représente l'accueil physique assuré par le service public d'accompagnement, d'indemnisation et d'orientation des demandeurs d'emploi qu'est Pôle emploi.

Les demandeurs d'emploi doivent avoir le choix du canal de communication/mode de contact : accueil physique, téléphonique et mail, et nous devons, pour cela, disposer des moyens humains qui vont avec.

L'intersyndicale demande la réinstallation dans l'organisation de Pôle emploi d'un véritable service de réception des demandeurs d'emploi, avec des salariés bien formés, en CDI et en nombre suffisant pour recréer de véritables espaces d'échange avec les demandeurs d'emploi. Cela passe par l'augmentation des effectifs de conseillers GDD dont l'activité représente plus de 80% des demandes à l'accueil.

Le « tout numérique » ne peut pas être la réponse à l'ensemble des besoins des usagers.

Elle souhaite que l'accent soit mis sur notre capacité à accueillir les demandeurs d'emploi dans de bonnes conditions, quel que soit le canal. Il s'agit ne pas tomber dans le piège de l'ultra sécurité.

Elle exige la mise en œuvre opérationnelle de la doctrine dite « tolérance zéro » face aux incivilités, avec des procédures plus claires et simplifiées, impliquant les usagers.

Cette orientation intègrera entre autres :

- La définition du recours à des agents de sécurité.
- Un traitement opérationnel des alertes et signalement impliquant les Représentants du Personnel dès leur apparition et tout au long de leur traitement.

Cette refondation de l'accueil physique dans les agences présente un caractère prioritaire et urgent. A ce titre, elle passe par une inversion des priorités qui amènent bien trop souvent les personnels à être mobilisés sur nombre de plans d'actions conjoncturels, de projets de transformation des services alors que les fondamentaux de la réponse aux sollicitations des usagers sont insuffisamment assurés.

Les agents se retrouvent pris dans un sentiment d'être empêchés dans la réalisation d'un travail de qualité en réponse aux légitimes attentes et besoins des usagers.

L'intersyndicale demande le report des différents projets à minima tant que nous ne sommes pas en capacité de les absorber.

L'intersyndicale demande l'élaboration d'un plan complet de traitement des questions de sécurité.

Cela passe par :

- **Augmenter la disponibilité aux usagers se présentant en augmentant les effectifs dédiés, en particulier ceux chargés de la facilitation de l'utilisation des outils numériques.**
- **Adapter l'espace accueil en matière de personnel et d'ergonomie aux besoins des demandeurs d'emploi, afin d'assurer une réponse complète aux usagers se présentant en agence sans renvoi aux autres canaux de traitement.**
- **Augmenter la capacité de réponse aux questions relevant de l'indemnisation qui sont majoritaires dans les motifs de présentation en agence.**
- **Améliorer les aménagements immobiliers et mobiliers de manière générale et homogène.**
- **Améliorer la confidentialité des prises en charge.**

Enfin, les Organisations Syndicales signataires réaffirment leur exigence de l'abandon du projet de nouvelle réglementation d'assurance chômage, source de difficultés et de tension supplémentaires pour les agents de Pôle emploi et les publics reçus.