



Suite au rapport d'expertise risque grave sur les situations d'accueil...

Rapport demandé par le CSE suite au meurtre de notre collègue de Valence

(Expertise réalisée par le cabinet Ergonomnia, Juin 2021)

La conclusion du rapport est sans équivoque :

« UNE PARTIE DES FLUX D'ACCUEIL ET DES TENSIONS SONT IMPUTABLES AUX DYSFONCTIONNEMENTS DE PÔLE EMPLOI »

Les constats du rapport sur l'accueil physique :

L'accueil repose toujours sur les mêmes conseillers CDDE, 75% des plages d'accueil sont tenues par des collègues qui ont moins de 2 ans d'ancienneté ou sont en CDD. Les questions sont majoritairement liées à l'indemnisation. Et que dire des missions des services civiques qui sont en première ligne...

« Les tensions résultant de ces situations absurdes contribuent à la survenue des agressions en accueil physique. De telles situations sont caractéristiques du stress chronique au travail à l'origine d'un tableau clinique lourd rassemblant plusieurs pathologies. »

Les préconisations des experts :

- ➔ Affecter des ressources expérimentées sur les postes d'accueil (Cette préconisation concerne l'AIC, mais également les postes de Premier Accueil, et d'AZLA, où les agents sont particulièrement exposés au risque d'agressions physiques)
- ➔ Améliorer l'équité du roulement sur ces postes, en répartissant les plages de planification sur l'ensemble des conseillers et des dominantes (Placement, GDD, Entreprise)

Réponses de la Direction Régionale : RIEN

Ce que constate le rapport sur les fiches incidents

« Le principal défaut des fiches de signalement est qu'elles se focalisent sur la qualification de l'agression sans explorer les éléments contextuels qui permettraient d'établir des liens de causalité sur les raisons de la survenue de l'incident. »

Ce que préconise le rapport

- ➔ « Sortir de cette vision fataliste, et ce notamment par la mise en œuvre d'une analyse systémique de l'organisation et des conditions de travail afin d'identifier des causalités organisationnelles. »

Réponses de la Direction Régionale : RIEN

Et pourtant le cabinet a pointé les défaillances de l'établissement :

➔ « Pendant que l'entreprise déploie des stratégies dissuasives (déploiement à outrance de la digitalisation des services et de la numérisation) pour assécher son accueil physique elle est confrontée à des dysfonctionnements qui, a contrario, le remplissent. Une situation pour le moins paradoxale...
Affronter un tel paradoxe a un prix pour la santé au travail des agents affectés à l'accueil.

« CHERCHER A REDUIRE LE FLUX D'ACCUEIL PHYSIQUE PAR LA DISSUASION EST DONC UNE ERREUR STRATEGIQUE LOURDE DE CONSEQUENCES. »

Le SNU invite chacune et chacun à lire ce rapport très clair et à constater, comme nous le faisons depuis des années, que les problèmes de l'accueil viennent d'abord d'une volonté politique de notre établissement dans son offre de services, sa vision du traitement du chômage et de la précarité

La numérisation de nos services, présentée comme l'alpha et l'oméga des voies de contact pour nos usagers, entraîne une exclusion de nombreux usagers qui, s'ils deviennent invisibles aux yeux des statistiques et autres indicateurs, existent toujours dans nos quotidiens et peuvent légitimement nous demander l'assistance nécessaire à l'exercice de leurs droits. La déshumanisation, au contraire, entraîne l'incompréhension qui est une source forte de tensions dans nos accueils.

Et si vous voulez connaître le détail du rapport, contactez le SNU

