

Présentation du rapport de la mission Accueil physique à Pôle Emploi

Mission menée par la direction générale suite à l'assassinat de notre collègue Patricia à Valence le 28 janvier 2021.

Pourquoi ce CSE extraordinaire ?

Lors du CSE du mois de décembre, les élus ont demandé un CSE extraordinaire sur les questions d'accueil.

Un an après le drame de Valence, où en est-on ?

Pour la direction	Pour le SNU
689 000 visites en 2021 contre 945 000 en 2019. Le flux a évolué à la baisse. Baisse de 25 à 30% non négligeable. Participation des différents conseillers à l'accueil : 8,2 % du temps opérationnel. Répartition déséquilibrée selon les différents métiers.	Entre le 1^{er} et le 18 janvier 2022 : 65 fiches de signalement dont 22 fiches pour des menaces, 16 pour des insultes, 7 fiches avec des attitudes décalées, 4 pour des dénigrements envers l'institution ou le-la conseiller-ère. 1 fiche faisant référence à Valence, 3 atteintes aux biens matériels.

Que dit le rapport de la Mission Accueil ?

Les 10 constats de la direction à travers la mission ACCUEIL

- Une signalétique à améliorer
- Des conditions d'accueil de nos publics jugées plutôt satisfaisantes.
- Des visites spontanées dans nos accueils à caractère principalement administratif.
- Une partie des visites générées par la complexité de certains de nos processus
- Pour les visites spontanées, de demandeurs d'emploi majoritairement en fracture numérique et/ou linguistique.
- La gestion des questions indemnisation est un sujet majeur en termes de sollicitations.
- Des compétences des agents sur l'activité Accueil jugées satisfaisantes.
- Un pilotage centré sur les flux à l'accueil.
- Une démarche Agence de Demain révélatrice des attentes de nos publics.

• L'analyse du SNU :

Il s'agit d'une mission d'étude interne donc **pas étonnant que les constats ne soient pas très alarmistes.**

Rien qu'on ne savait pas déjà : les courriers de 13 pages pour les notifications de droit, des visites non pas pour la recherche d'emploi mais pour résoudre les problèmes administratifs (GL, actualisation, incompréhension dans les courriers, trop perçus...)

Ces constats permettent à la direction d'insister sur le bien-fondé des projets en cours.

- le CRI et sa proactivité qui permettraient de diminuer les visites à l'accueil (mais la proactivité est-elle réalisable dans l'état des effectifs GDD ?)

- Légitimer l'exigence attendue d'un socle commun sur le 1^{er} niveau d'indemnisation par tous les conseillers mais la réalité c'est que la réforme de l'AC, en plus d'être injuste pour les plus précaires, a multiplié les documents à fournir, complexifié le droit et il est devenu quasiment impossible d'expliquer le calcul de l'ARE pour les parcours cabossés ... Honteux... Néanmoins la direction ne propose rien de très précis sur les formations déployées pour atteindre ce socle,
- Valoriser les outils mis en place (la bonne info), outil de pilotage (P2A).
- La direction parle de faire la chasse aux visites inutiles. Inutiles pour qui ? Peut-être pour la direction mais pas pour le demandeur d'emploi.



Que proposent les élus du personnel ?

- ✓ Ne plus parachuter à l'accueil des collègues en CDD n'ayant pas achevé leur formation.
- ✓ De véritables formations et appuis pour apporter des réponses aux questions sur l'indemnisation en accueil, des circuits clairs si l'on doit reporter la réponse assurant l'utilisateur de la prise en compte de sa problématique. Cela passe par le recrutement et la formation de davantage de compétences indemnisation.
- ✓ Des tâches d'accueil mieux partagées
- ✓ Affecter davantage de ressources humaines sur l'accueil pour diminuer la tension et la pénibilité sur certains sites aux flux importants ou avec des publics spécifiques (problème de maîtrise de la langue, demandeurs d'emploi en difficulté avec le numérique).
- ✓ Que le manager d'accueil soit exclusivement sur cette activité et qu'il ne soit pas accaparé par des visios ou d'autres tâches.
- ✓ Arrêter de présenter le tout numérique comme LA solution. Les plans d'action déployés depuis des années pour limiter absolument les venues des usagers en agence montrent leurs limites et une partie de nos usagers arrive excédée à l'accueil car délais d'attente au 39 49 et les personnes se découragent de ne pouvoir obtenir de réponse, d'être renvoyée vers PE.fr.
- ✓ Des solutions immobilières pour les sites dont les locaux sont trop anciens et/ou exigus (Vénissieux, Neuville, relogement de Valence Hugo).

Le sujet de l'accueil et celui de la sécurité des personnels et des usagers ne peuvent être dissociés.

Même si le DR nous dit que l'agressivité est ambiante et pas qu'à Pôle Emploi, nous lui avons rappelé les obligations de l'employeur en matière de sécurité (prévention, information, formation, évaluation des risques). **La remise en place de la commission d'analyse des incidents** avec la participation des représentants du personnel est un premier pas. Nous demandons que la protection des collègues soit améliorée (lien avec le service sécurité et le service juridique, accompagnement des collègues) et que le recours à des agents de sécurité ne soit pas réservé (qu') à des situations de menace élevée ou suite à incident grave.



Un autre rapport, suite à **l'expertise pour risque grave à l'accueil**, diligentée à la demande des élu-e-s du CSE ARA (retrouvez nos communications sur le sujet) est nettement plus intéressant, **plus proche du terrain mais également plus critique**. Les élu-e-s veulent en reparler car la direction ne s'en est pas beaucoup emparé jusque-là. Pour en juger, le refus du directeur de communiquer le rapport et ses préconisations à l'ensemble du personnel ou d'accepter la demande des élus CSE de convier l'expert à notre CSE extra sur l'accueil. Tout ne va pas si bien ? en matière de sécurité ? de charge de travail ? de sens au travail ? de moyens pour effectuer votre mission ? en matière de reconnaissance de votre travail ?

Vous voulez reparler de l'accueil, des conditions de travail ?

Nous aussi, montrons notre détermination, rejoignons toutes et tous le mouvement de grève intersyndical du 1^{er} février prochain.

