

## L'ÉDITO

## Victimes collatérales

On croyait le dispositif réservé à des commerçants soucieux de se prémunir de braqueurs. Aujourd'hui, des agents de Pôle emploi disposent dans leur bureau d'un bouton qui leur permet d'actionner une alarme silencieuse lorsqu'ils sentent que l'entretien qu'ils mènent avec un chômeur est en passe de dégénérer. Cet équipement témoigne de la tension croissante à laquelle sont soumis ces salariés. La perte de son travail est souvent vécue comme une violence sociale. Les femmes et les hommes qui tentent de lutter contre le chômage en sont trop souvent les victimes collatérales.

STÉPHANE ALBOUY  
salbouy@leparisien.fr

## Un malaise qui touche de plus en plus de métiers

Pôle emploi n'a pas le monopole de la rancœur et de la mauvaise humeur des usagers. Au guichet des banques, derrière les hygiaphones de la SNCF et de la RATP, dans les centres des impôts et les Caisses d'allocation familiales, partout les incivilités se multiplient. Injures, menaces, dégradations de matériel... En 2012, l'Association française des banques (AFB) a recensé 5 026 faits de ce type. Un chiffre en augmentation de 38 % par rapport à 2010 ! Des dérapages qui se doublent parfois d'agressions physiques : 7 cas avec arrêt de travail en 2012, selon l'AFB, 129 autres plus légers.



Dans les transports, 97 % des Franciliens ont été témoins d'au moins une incivilité en l'espace d'un mois, selon une étude de la RATP de 2012. Et la SNCF dépense chaque année 35 M€ pour prévenir et réprimer les actes de ce genre. Dans l'Education nationale, les professeurs sont au bord de la crise de nerfs. Les enfants sont sages, mais leurs aînés... de vraies têtes à claques. Sept enseignants sur dix déclarent avoir eu maille à partir avec les parents dans l'année. Le phénomène se généralise tant que la Maïf, la mutuelle historique des enseignants, a lancé en 2012 une assurance destinée aux conséquences d'agressions par des parents d'élèves. Plus d'un prof sur deux s'est empressé d'y souscrire. MATTHIEU PELLOLI

## Le difficile quotidien

**VIOLENCE.** Il y a eu 8 442 agressions physiques et verbales l'an dernier à l'encontre des agents chargés des chômeurs.

**UNE GIFLE DÉCOCHÉE** par un chômeur à un agent, un ordinateur projeté contre un mur, un couteau brandi en entretien, des insultes... Le climat est lourd chez Pôle emploi. La direction a recensé 8 442 « incivilités » en 2013, dont 5 900 agressions verbales et 242 physiques envers ses agents, selon un bilan transmis début juillet aux syndicats. Un chiffre en hausse de 13 % par rapport à 2012.

Même s'ils sont à relativiser par rapport aux dizaines de millions de rencontres sans histoire entre les agents de Pôle emploi et les chômeurs qu'ils sont chargés de suivre, ces chiffres ne sont pas à négliger. Car ils témoignent d'un état de tension entre une administration qui, dans un pays où le chômage atteint un niveau record, applique des règles, et des usagers qui, parfois, ne les comprennent pas. Exemple ? Le phénomène d'indus amenant des chômeurs à rembourser des trop-perçus d'allocations, ou la nouvelle convention d'assurance chômage en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet.

Thierry Huet, représentant CGT

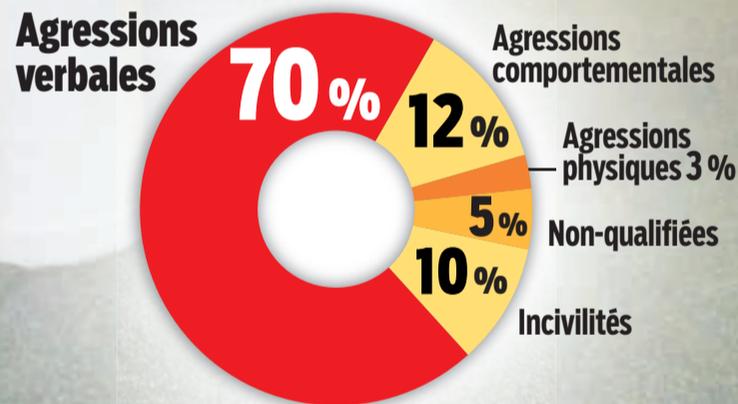
au CHSCT de Pôle emploi Ile-de-France, pointe aussi les effets néfastes de la fusion de l'ANPE et des Assédic, qui a donné naissance à Pôle emploi en 2008 : « Au moment où la crise économique a causé de fortes turbulences, il a fallu absorber l'afflux de demandeurs avec des équipes déstabilisées. Un agent qui faisait du placement ne sait pas toujours répondre aux questions sur l'indemnisation par exemple. » « La direction est dans une logique d'économies, et cela dégrade les conditions de travail. Certains conseillers ont tant de chômeurs à gérer qu'ils n'ont même plus le temps de prendre contact avec eux », dénonce aussi François Millet, du SNU Pôle emploi (FSU).

Sans minimiser les conséquences de ces incidents, la direction, elle, met en avant les mesures prises pour protéger les agents. Et rappelle que selon le baromètre de juin réalisé auprès de ces derniers sur la qualité des conditions de travail, l'indice de satisfaction (76 %) a progressé de 4 % en six mois.

OLIVIER BACCUZAT ET GWENAËL BOURDON



**8 442 incidents**  
en 2013



(LP/Philippe Lavielle.) LP/Infographie.

« Les incivilités en hausse de 13 % en 2013 »

Jean-Yves Cribier, directeur général adjoint de Pôle emploi chargé des ressources humaines

**LE LIEN** entre taux de chômage et agressions verbales et physiques est un peu plus fort en zones urbaines, selon le DRH de Pôle emploi.

**Comment expliquer cette hausse des incivilités ?**

**JEAN-YVES CRIBIER.** L'activité accueil est très importante. Pôle emploi, ce sont 46 millions de contacts par an avec des chômeurs. Soit 200 000 par jour. Nous recevons un public qui est en situation d'inquiétude, parfois de désespérance, dans un contexte économique particulièrement difficile. J'ajoute que depuis la fusion en 2008 de l'ANPE et des Assédic, Pôle emploi a un peu mauvaise presse. Cette fusion nous a mis dans une situation difficile. Nous étions dans un contexte



(Pôle emploi.)

de retour au plein-emploi et six mois plus tard est intervenue une crise financière sans précédent, suivie d'une crise économique qui nous amène à faire face à une charge de travail accrue. Et parallèlement, nous devons adapter et développer les compétences des agents afin qu'ils puissent répondre aux attentes du public. Tout ceci génère parfois des comportements de défiance à l'encontre des agents, même si c'est un peu moins le cas depuis un an.

**Est-ce nouveau ?**

Chaque année, nous présentons aux partenaires sociaux un document qui prévoit une analyse des risques potentiels auxquels sont soumis les personnels. Statistiquement, c'est un problème que nous

cernons mieux depuis un an ou deux. Entre 2012 et 2013, les incivilités ont augmenté de 13 %, tandis que le nombre de demandeurs d'emploi progressait de 4,5 % et le chômage de longue durée de près de 10 %. Ce lien entre chômage et incivilités est un peu plus fort dans les zones urbaines telles que l'Ile-de-France. Cette région concentre 17 % des chômeurs et 19 % des incivilités.

**Quelles mesures avez-vous mis en place ?**

Chaque établissement dispose d'un responsable de la sécurité. Un système d'alarmes silencieuses permet aussi d'alerter son responsable ou ses collègues en cas de problème. Enfin, tous les bureaux d'accueil donnent sur une zone de dégagement permettant aux agents de se sortir d'une situation difficile. On fait aussi attention à la qualité de l'accueil. Quand nous recrutons, nous recherchons des personnes

ayant le goût du contact. Nous investissons également dans la formation, aussi bien des encadrants que des agents. Enfin, l'organisation du travail est adaptée : une pause toutes les deux heures et pas deux demi-journées d'accueil d'affilée. En 2013, nous avons aussi mis en place dans chaque agence des « managers » de l'accueil pouvant épauler, si problème, les agents.

**Qu'arrive-t-il aux auteurs des agressions ?**

Les façons de donner suite à ces incivilités varient selon la nature des agressions. Si c'est verbal, nous envoyons au demandeur d'emploi un courrier lui expliquant qu'une telle conduite n'est pas acceptable. Lorsqu'il s'agit d'une agression physique, ce qui ne correspond qu'à moins de 5 % des incivilités, nous déposons plainte systématiquement, chaque agent disposant d'un conseil juridique.

Propos recueillis par O.B.