

Pôle Emploi : « On met en danger les agents »



Selon Catherine Albout, déléguée syndicale régionale SNU/FSU, la tension dans les agences Pôle Emploi recevant du public s'est accrue, « surtout depuis le deuxième confinement ». Photo archives Le DL/Marc GREINER

Après le meurtre d'une conseillère de Pôle Emploi à Valence, la déléguée syndicale régionale syndicale SNU-FSU dénonce des tensions croissantes dans les agences. La faute, selon elle, à l'accroissement de la précarité.

« Il ne se passe pas un jour sans qu'une menace ou une agression ne survienne dans l'une de nos agences. Et ce qui s'est passé à Valence, ce jeudi 28 janvier, aurait pu se produire ailleurs ». Catherine Albout est déléguée syndicale (et régionale) SNU/FSU à Pôle Emploi, cette institution qui a vu l'une de ses conseillères être abattue sur son lieu de travail par un ingénieur au chômage.

Selon elle, si l'agressivité de quelques allocataires a toujours été « plus ou moins présente », elle atteint depuis quelques mois, « surtout depuis le deuxième confinement », un degré jamais atteint. La faute à « l'accroissement de la précarité », à

l'état de « désespérance » des demandeurs d'emploi, à des situations « insurmontables », un traitement de dossier « qui dure trop » quand, parfois, il ne mène pas nulle part... « Jusque-là, les agents étaient traités au pire d'incompétents mais ça en restait là. Désormais, ce sont des insultes affreuses, des menaces de suicide, des armes à feu ou des couteaux retrouvés dans des sacs pas vérifiés à l'entrée et des menaces sans équivoque où on dit à l'agent qu'on va l'attendre à la sortie si sa réponse ne convainc pas », dit-elle.

« Que l'organisation générale des accueils soit repensée »

Et si des signalements sont régulièrement faits auprès des directions régionales, tous les incidents ne sont pas consignés. Quand c'est le cas, selon la déléguée syndicale, ce sont des « rustines qui font office de solutions ». « En général, on reçoit la visite de la hiérarchie, on nous

demande d'appeler une ligne d'écoute avec deux psychologues et quand la situation est plus grave, on peut espérer la présence d'un agent de sécurité mais ça ne dure que quelques jours », explique Catherine Albout.

Aujourd'hui, face à des collègues désespérés, qui « souhaitent poursuivre leur mission de service public sans prendre de risque pour leur santé et pour leur vie », la déléguée syndicale réclame notamment à ce que « l'organisation générale des accueils soit repensée », que la présence de vigile soit posée et que des formations, « réclamées depuis des mois », soient mises en place pour aider les agents à repérer les personnes en difficulté relevant de la psychiatrie. « Au-delà du contexte Covid, n'importe qui peut entrer dans une agence, sans être contrôlé, en donnant un faux nom... Cela ne peut plus continuer, on met les agents en danger alors qu'ils doivent être protégés », conclut-elle.

Ganaële MELIS

Une ancienne salariée de Pôle Emploi témoigne : « On n'a pas d'autre choix que de gérer du volume, alors que nous travaillons avec l'humain »

Au lendemain du drame qui a coûté la vie à une responsable d'équipe de l'agence Pôle Emploi de Valence (Drôme), une ancienne salariée de l'opérateur public (qui préfère garder l'anonymat) a accepté de témoigner. Bien évidemment, elle se dit rétrospectivement que ça aurait pu être elle. « Quand on est conseiller à Pôle Emploi,

on est en première ligne ». Elle l'appelle « la ligne de front ». Une ligne sur laquelle se déversent toutes les tensions que cette crise économique et sociale a accentuées.

On oublie aussi que le conseiller ne rencontre pas seulement des demandeurs d'emploi mais des mères, des pères, dans des situations personnelles bien souvent inex-

tricables. « Avant de trouver un emploi, ces personnes doivent souvent d'abord régler des problématiques familiales, sociales, financières. Notre mission, c'est d'accompagner les gens vers un retour à l'emploi, d'éviter qu'ils s'installent dans un chômage de longue durée ».

Cette tragédie lui rappelle aussi « ce sentiment de frus-

tration » qu'elle a très souvent ressenti du fait de « ne pouvoir mener correctement sa mission ». Elle s'interroge encore sur « le sens d'accompagnement quand on suit des centaines de personnes ? »

Et puis comment lutter face à la vindicte populaire clamant : « Pôle Emploi ne fait rien pour les gens ! » Alors « qu'on fait de notre mieux

dans un système où on n'a pas d'autre choix que de gérer du volume alors que nous travaillons avec l'humain. C'est ça qui est difficile. Forcément, des choses nous échappent. On doit gérer les priorités. Comment, dans ce contexte, peut-on construire une relation de confiance avec le plus grand nombre ? »

Propos recueillis par E.D.