

C'est ouvert, mais la porte est fermée !

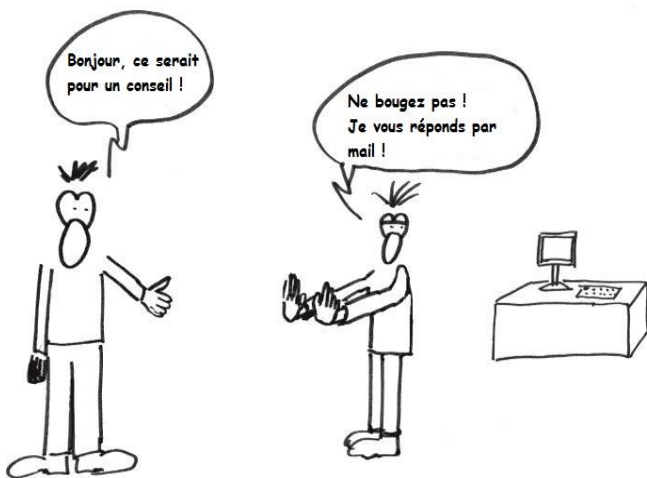
USAGERS EN COLERE, CONSEILLERS DEPITES, STRESSES....

Quelle amélioration du service ? Quelle qualité de vie au travail ?

Les nouvelles modalités d'accueil des usagers modifient complètement notre travail. Après une semaine de mise en œuvre, les retours sont inquiétants.

Les incidents, incivilités et agressions verbales et physiques se multiplient.

- Conseillers stressés de devoir faire la police l'après-midi et déstabilisés face à l'incompréhension des usagers invités à revenir le lendemain avec des files d'attente qui s'allongent.
- Incompréhension face à nombre de situations ne trouvant pas de réponse, telles que les demandes urgentes (aide à la mobilité ...)
- Des conseillers mis en difficulté par les éléments de langage souhaités par l'établissement.



Quelques exemples :

- ⊗ « Je veux un rdv avec mon conseiller » → « Vous pouvez contacter votre conseiller en lui adressant un mail. Vous trouverez son adresse mail sur votre espace personnel sur pole-emploi.fr et sur les correspondances de Pôle Emploi. »
- ⊗ « J'ai besoin d'explications sur mon indemnisation » → « Vous pouvez adresser un mail à votre conseiller. Si vous n'avez pas d'accès à Internet : vous pouvez contacter votre conseiller par courrier. Si urgence : 3949 »
- ⊗ « Je veux m'inscrire » → « Vous pouvez le faire sur pole-emploi.fr. Si vous n'avez pas d'accès Internet : liste des partenaires en accès gratuit. Sinon, nous sommes en accès libre du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et sur rdv l'après-midi. Nous pourrions vous accompagner pour réaliser votre inscription. »

Face à cette situation, nous invitons les agents à faire remonter toutes situations en faisant des fiches incidents (seul moyen de comptabiliser les incidents et de les faire remonter à la direction).

Vous trouverez la fiche incident avec le lien suivant dans l'intranet régional :

<http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/region/r-auvergne-rhone-alpes/generic.jspz?type=inarticle&id=33413>

Vous pouvez aussi exercer votre droit de retrait dès lors que vous vous sentez en danger.

Pour rappel, la définition du droit de retrait est la suivante :

« Le droit de retrait signifie pour tout salarié le droit de se retirer d'une situation de travail dont il a des motifs raisonnables de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé. »

Celui-ci consiste à arrêter son travail et quitter les lieux si nécessaire. Pour exercer son droit de retrait, aucun accord du responsable n'est nécessaire. Le droit de retrait peut être exercé individuellement ou collectivement. Le droit de retrait par un nombre suffisant de salarié peut entraîner sa fermeture.

Dixit la Direction, cette organisation s'inscrit dans le cadre de la qualité de vie au travail.

La réalité est bien différente.

Le SNU demande l'arrêt de cette organisation qui malmène les conseillers et les demandeurs d'emploi. Face aux situations humaines générées par le chômage, Pôle Emploi ne peut pas tout miser sur internet et les services à distance. Un contact humain avec un professionnel de l'emploi, de l'indemnisation doit rester possible.