

L'ACCUEIL UN POSTE CLÉ



MIEUX VAUT PREVENIR QUE GUERIR

- L'accueil est le premier contact que les clients et usagers ont avec Pôle Emploi.
- L'accueil se doit de donner l'image, le sérieux et le professionnalisme d'un établissement et donc de ses salariés.

POUR FO, IL EST INDISPENSABLE D'OFFRIR UN ACCUEIL DE QUALITE ET DE METTRE TOUT EN ŒUVRE POUR GARANTIR CELUI-CI DANS LA DUREE.

Mais les bonnes intentions ne suffisent pas, un accueil de qualité ne peut s'improviser.

C'est pourquoi FO revendique :

- La systématisation d'un double accueil avec des Salariés spécialisés placement et indemnisation.
- La présence continue d'un agent en ZLA.
- La présence obligatoire d'un membre de l'ELD à proximité des zones accueil et ZLA.
- Un travail sur les postes d'accueil existants : agrandissement des surfaces, surélévation des banques, doubles postes informatiques, systématisation des voies de dégagement.
- Des formations sur la gestion de l'accueil, des publics et des conflits.
- Des procédures en cas de débordement ainsi qu'une formation pour le personnel en cas d'agression et les suites à y donner : (déclaration d'accident de travail, dépôt de plainte...).
- Une étude sur la liaison entre les services téléphoniques 3949 et l'accueil physique.
- Une concertation entre les DAPE et les REP.
- Un partage équitable de ce poste par roulement entre tous les agents.
- Un travail en lien avec le CHSCT sur la zone d'accueil pour tous les nouveaux sites.

Forte de ses visites sur sites, Force Ouvrière constate le peu moyen et de réflexion faite autour de la problématique de l'accueil de premier niveau mais aussi de la zone de libre accès.

Force Ouvrière déplore cet état de fait. La fusion s'est mise en place sans véritable concertation des différents acteurs sur de nombreux sujets et celui de l'accueil en premier.

Constat : des files d'attente, des ZLA sans animation et sans personnel indemnisation, des installations de bornes insuffisantes et trop souvent non ergonomiques et non sécurisées, des problèmes d'inadéquation du poste de travail (bruit, froid, confidentialité...).

Mais aussi un poste trop souvent tenu par les mêmes agents (fatigue et stress), un manque de formation sur la prise en charge et la gestion de l'accueil ainsi que des consignes de sécurité insuffisantes et mal maîtrisées. Egalement des difficultés à trouver un responsable proche de l'accueil en cas de débordement.

Résultat : Une dégradation de la qualité du service rendu, des agressions verbales et physiques en constante hausse, des agents stressés, angoissés, démotivés : une tenue poste de plus en plus vécue comme une punition. Un accueil incompatible avec l'image que veut donner pôle Emploi.

Force ouvrière demande à la DR de se saisir de cette problématique sur le quotidien des agents et des demandeurs d'emploi et d'engager une vraie politique de rénovation de l'accueil. Il en va de la sécurité des agents et du service rendu.

Pour FO, le premier accueil que reçoit le demandeur d'emploi construit l'image que celui-ci se fera de Pôle Emploi. Un premier accueil positif c'est une image positive qui facilitera les futurs contacts et relations.

Or, sous prétexte de manque de moyens humains et immobiliers, l'accueil est très aléatoire selon les sites et souvent sacrifié sur l'autel du rendement et des chiffres.

FO dénonce cette attitude irresponsable