



RESTITUTION D'EXPERTISE PE ARA : RISQUES LIES A L'ACCUEIL

A la suite du drame survenu à Valence le 28 janvier 2021, attendu que les «agents de Pôle Emploi au contact des publics sont confrontés à des risques professionnels accrus pouvant se traduire par des atteintes à leur santé physique et psychique», les représentants du personnel au CSE de Pôle Emploi ARA décident le 29 avril 2021 du déclenchement d'une expertise risque grave.

Dans un cahier des charges afférent, ils précisent «qu'il s'agit essentiellement des risques graves émanant des différentes situations d'accueil (accueil physique en flux, entretiens individuels, ateliers, accompagnement aux outils informatiques, accueil téléphonique, etc.) en lien avec la mission de service public des agents et pouvant avoir des répercussions sur la sphère privée».



Force Ouvrière remercie le cabinet ERGONOMIA qui, malgré un temps imparti de seulement 2 mois, a techniquement très bien réalisé cette expertise. Les analyses et les conclusions sont très complètes et très objectives, et donne l'ampleur de la tâche à réaliser en matière de prévention primaire.

FO souligne que les risques graves liés à l'accueil entendent tous les canaux d'accueil : physique, téléphonique, courriel....

L'analyse met en évidence :

1. des problématiques sur l'environnement de travail
 - immobilier, fonctionnement des applications informatique, gestion de l'espace
2. des problématiques liées à la formation
 - **FO** avait déjà alerté la Direction sur la formation très insuffisante délivrée aux nouveaux entrants et CDD, surtout dans le domaine GDD. Les experts confirment cette analyse et y ajoutent l'insuffisance des formations des CDDE pour leur permettre d'assurer le 1^{er} niveau d'information des DE.
 - **FO** souligne également la fragilité du soutien technique et réglementaire des RM et ELD, notamment sur la GDD, qui ne permet plus d'apporter l'assurance nécessaire aux agents pour répondre. Donc pour **FO**, des agents pas vraiment formés avec un environnement hiérarchique local en incapacité de les aider sur le point technique a forcément pour conséquence de générer des conflits en accueil.
3. des problématiques liées à l'organisation du travail
 - L'insuffisance de ressources GDD oblige les ELD à des choix d'organisation hasardeux, excluant notamment dans beaucoup d'agences les GDD de l'accueil physique, ou supprimant l'ARC indemnisation.
 - Le choix du numérique met à distance les DE, notamment les plus fragiles, sans leur apporter l'assistance nécessaire à la maîtrise des outils, et complique le traitement des situations des DE par le manque de fiabilité des outils et du traitement par les prestataires, auquel FO reste très opposé.
4. des problématiques liées aux effectifs
 - On ne parlera jamais assez de l'accord GPEC qui a été fortement nocif pour l'ensemble de l'institution sur les effectifs GDD et a déstabilisé toute l'organisation opérationnelle.
5. des problématiques de prévention primaire
 - Aucune analyse n'existe concernant les incidents, qui permettrait de mettre en œuvre des mesures préventives (surtout en termes d'organisation) et non correctives ou pire, curatives comme c'est le cas actuellement (pas d'analyse des causes des incidents, ni de questionnement sur l'enchaînement d'évènements qui conduise un DE à devenir «agresseur », mais traitement des seules conséquences).



FO avait déjà souligné qu'il fallait d'abord cerner les événements qui conduisent un DE à vouloir «mettre son poing sur le nez d'un conseiller» pour empêcher qu'ils ne se reproduisent.



La conséquence de tout cela est une réelle faillite dans la relation de service, organisée au niveau de la Direction Générale, par le choix de maintenir à distance les DE, de les obliger à passer par les canaux numériques sans leur apporter l'aide nécessaire pour les maîtriser ; de sacrifier les besoins en effectifs à une gestion budgétaire de la masse salariale ; et de refuser de former suffisamment l'ensemble des agents pour réaliser avec assurance et une connaissance approfondie de l'environnement technique et réglementaire des métiers de relation avec les usagers (CDDE, CDE, GDD) relativement complexes.

FO déplore que les moyens ne soient pas mis en place auprès des DE pour pallier au manque d'autonomie de certains d'entre eux.

FO constate une faillite dans la relation de service à PE.

FO rappelle à la DR que la santé et la sécurité des salariés de Pôle-Emploi relèvent d'une responsabilité légale de l'employeur.

FO ajoute que l'injonction sur les résultats demandés indépendamment des moyens mobilisés en nombre et compétences, des conditions et de l'environnement de travail conduisent les équipes à tenter tant bien que mal de délivrer le meilleur service possible eu égard aux moyens attribués, mais pas forcément celui réellement attendu par les usagers.

INCIVILITÉS SUR LE TERRAIN :
TANT QUE SA RESTE POLI...



**RENDONS A CESAR CE QUI APPARTIENT A CESAR,
FO LAISSE LE CHOIX A LA DR
DES MESURES DE PREVENTION PRIMAIRES
QUI RENFORCERONT LA SECURITE DES AGENTS !!!**



FO le syndicat qui défend les agents
Contactez-nous pour faire valoir vos droits !

Pour nous contacter : syndicat.fo-ara@pole-emploi.fr

Vous pouvez retrouver nos infos :

sur notre site : www.fo-pole-emploi-ara.fr

www.facebook.com/FO.PE.ARA

[Youtube](#)