

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 familiale, 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'éducation 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 Maif, 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 pressé d'y souscrire. MATTHIEU PELLOLI

Le difficile quotidien des agents de Pôle emploi

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 entretiens, 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^{er} juillet.

Thierry Huet, représentant CGT

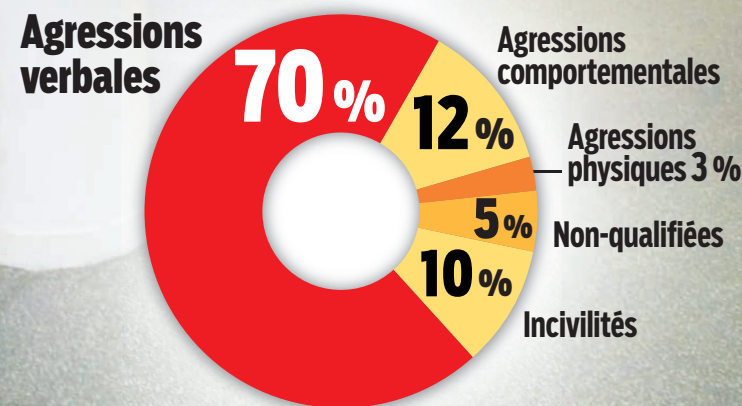
au CHSCT de Pôle emploi Ile-de-France, pointe aussi les effets néfastes de la fusion de l'ANPE et des Assédic, qui a donné naissance à Pôle emploi en 2008 : « Au moment où la crise économique a causé de fortes turbulences, il a fallu absorber l'afflux de demandeurs avec des équipes déstabilisées. Un 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 d'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

recherchons 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 mises 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.



La moitié des agressions physiques en Ile-de-France

Dans les agences Pôle emploi d'Ile-de-France, le nombre d'incidents a bondi, l'an dernier, de 257 % par rapport à 2011, selon des sources syndicales qui s'appuient sur des chiffres compilés par un logiciel interne. Les agents franciliens ont ainsi effectué 125 signalements d'agressions physiques en 2013 (la moitié de celles enregistrées sur tout le territoire), contre seulement... 61 en 2011. 1 659 « fiches » évoquent une agression verbale l'an dernier, contre 905 deux ans auparavant. Sollicitée par notre journal, la direction régionale de Pôle emploi a refusé de commenter ces chiffres. Toujours est-il que depuis avril, selon les syndicats, les agents ne peuvent plus accéder au logiciel mais juste signaler les incidents à leur hiérarchie. Ces derniers sont particulièrement nombreux à Paris et en Seine-Saint-Denis, deux départements qui concentrent respectivement 21,6 % et

17 % des chômeurs de la région. Sans surprise, la hausse des tensions suit de près celle du chômage (+ 10,3 % à Paris de fin 2011 à fin 2013, + 19 % dans le 93 sur la même période). « Le nombre de chômeurs a augmenté, mais le nombre de conseillers reste le même », résume un salarié parisien, même si des renforts (parfois en CDD) ont été recrutés ces deux dernières années. Le résultat de la crise ? Certains agents en doutent. C'est ce qui ressort, d'ailleurs, de l'expertise réalisée en 2012-2013 par le cabinet Technologia sur les risques professionnels au sein de Pôle emploi Ile-de-France. Seuls 22 % des conseillers interrogés imputent les tensions et conflits au « comportement des usagers ». En revanche, 77 % d'entre eux y voient le résultat de « procédures inadéquates » ou de « dysfonctionnements internes ». G.B.

Une tension palpable au jour le jour

« Il est devenu menaçant physiquement... »

Un agent Pôle emploi en Seine-Saint-Denis

« Les tensions commencent dans la file d'attente. Il n'y en a qu'une pour tous les demandeurs. Mais ceux qui ont rendez-vous passent devant les autres qui peuvent attendre plus d'une heure. J'ai été menacé il y a dix jours par un homme. On était seuls dans mon bureau. Il voulait que je l'inscrive avec un permis de conduire tout déchiré. Quand je lui ai dit que la pièce n'était pas recevable, il a changé de ton. Tu vas pas me faire ch..., tu vas faire ton travail, tu vas m'inscrire. Il tapait sur la table. Je lui ai

répondu : Vous devez changer de ton. Il est devenu menaçant physiquement. Je suis parti, pour ne pas en rajouter. Parfois, je peux comprendre l'énerverment d'un demandeur. Mais là, il employait des mots grossiers que je suis incapable de répéter. L'un de mes collègues, tout frêle, expliquait à un colosse de 1,90 m qu'il devait rembourser un indu. L'autre lui a donné une claque. Il avait des paluches de maçon. Avec des collègues, on s'est interposés, mais le coup était déjà parti. »

« J'angoisse parce que je ne sais pas répondre à certaines questions »

Un conseiller Pôle emploi en Seine-Saint-Denis, treize ans d'ancienneté

« On fait un travail magnifique, je ne veux pas dépendre d'un tableau trop sombre. On est là pour aider les gens. Mais on a de moins en moins de marges de manœuvre. Je travaille à temps partiel et j'ai 200 chômeurs à suivre. On est obligés de limiter le temps consacré à chaque demandeur. Avec le recours à Internet et les prises de rendez-vous par téléphone, le public est tenu à distance, ce qui génère des tensions. Il y a peu de gros clashes, mais une violence latente au quotidien. On reçoit des courriers de demandeurs menaçant de se suicider s'ils n'ont pas de réponse. Je suis un ancien de l'ANPE, et j'ai reçu très peu de formation sur la partie indemnisation. Quand je suis à l'accueil, j'angoisse parce que je ne sais pas répondre à certaines questions. »

« Un demandeur a fracassé l'ordinateur d'une collègue »

Un agent Pôle emploi à Paris en Seine-Saint-Denis, un an d'ancienneté

« Depuis quelques années, on envoie les dossiers à une plate-forme de mutualisation chargée de traiter les demandes. Quand une pièce manque, le dossier revient à l'agence puis repart. Tous les jours, des gens viennent nous voir, et on constate que leur dossier a été perdu dans ce va-et-vient. Il faut alors le refaire... Forcément, certains demandeurs d'emploi le prennent mal. Les effectifs ne sont pas suffisants, dans mon agence il faudrait huit personnes supplémentaires. Il y a quelques semaines, un demandeur a fracassé l'ordinateur d'une collègue. Elle était sous le choc. Nos responsables ont refusé qu'on ferme l'agence. L'an dernier, un autre collègue a été agressé. Dans la bousculade, c'est finalement l'agresseur qui a été blessé. Là encore, la direction a refusé qu'on ferme les portes. On a travaillé alors qu'il y avait du sang dans l'agence... »

« Quand un accident a lieu, on ne sort pas seul le soir »

Un agent Pôle emploi en Seine-Saint-Denis, un an d'ancienneté

« Je m'occupe de l'accompagnement renforcé des chômeurs. En théorie, je ne devrais m'occuper que de 60 à 70 dossiers, mais j'en ai au moins une centaine. La pression, elle est d'abord en interne. Pourtant, il y a beaucoup de moments sympas. Je vois mes collègues se démener, prendre à peine le temps de manger. Ce travail-là n'est jamais valorisé. Un jour, un homme est arrivé en me menaçant : Je sors de prison, j'y suis resté longtemps, je veux une formation, vous devez me l'accorder. Il réclamait une formation chère, dans le domaine artistique. J'ai refusé de poursuivre l'entretien. Je l'ai croisé en sortant du travail, il attendait à côté du parking... Quand un accident a lieu, on ne sort pas seul le soir, mais en petit groupe. »

Propos recueillis par GWENAËL BOURDON

Stains, site sensible de Seine-Saint-Denis

C'EST UN MATIN de juin ensoleillé, qui semble apporter une touche de bonne humeur au sein de l'agence Pôle emploi de Stains (Seine-Saint-Denis). Un jeune homme en claquettes et short quitte les lieux pouce levé et large sourire à l'égard du conseiller qui l'a reçu. Une dizaine de personnes patientent calmement à l'accueil... sous l'œil vigilant d'un agent de sécurité. Derrière ce calme apparent, un chiffre, cependant : 32 incidents ont été signalés l'an dernier par le personnel de l'agence, ce qui en fait l'un des sites les plus sensibles du département. Dans le même temps, le nombre de chômeurs inscrits a progressé de 9,4 % en un an (3 801 demandeurs de catégorie A, B et C recensés fin 2013).

Beaucoup de fatalisme

Il suffit de discuter avec ce chômeur de 56 ans, visage émacié et sourire douloureux, pour mesurer la détresse qui règne ici : « J'ai perdu mon emploi de tapissier, j'ai quatre gosses, l'un de mes enfants vient de mourir, je suis endetté, résume-t-il d'une voix douce. On me reçoit bien à Pôle emploi, mais les vieux, ça ne les intéresse pas. Je suis prêt à tout faire pourtant : la peinture, la pelle... Mais regardez-moi : à mon âge, qui veut me donner une pelle ? »

Toumani, 27 ans, est escorté par une amie de sa mère, Fatima : « Je vais discuter avec son conseiller. Lui, il est impulsif, confie la quinquantenaire. Si on lui parle mal, il peut par-



Stains (Seine-Saint-Denis), le 16 juin. De nombreux demandeurs d'emploi qui se déplacent à cette agence expriment leur lassitude face à la morosité du marché.

cial, est inscrite depuis six mois : « L'accueil est très moyen. J'ai dû attendre un mois pour avoir mon premier rendez-vous. Le prochain est le 2 août, ça fait long. Malgré ça, je viens deux fois par semaine. J'ai des amis qui ont les mêmes qualifications mais qui commencent à désespérer. Du coup, je ne compte pas tellement sur eux et je cherche ailleurs, toute seule. »

Kartoun, jeune diplômée de 21 ans, titulaire d'un BTS emploi commer-

G.B. ET MAXIME FRANÇOIS