
Ref. Doc. : 2501-8172841-12

A : Service de presse / DIRECTION GENERALE POLE EMPLOI

Mot-Clé : POLE EMPLOI



EUROPE 1

EUROPE 1 MIDI – Le 29/07/2014 – 12:46:05

Invitée : Christine BROUH, secrétaire régionale Ile-de-France du SNU FSU de Pôle Emploi

Thème : Les agressions des agents de Pôle Emploi

PIERRE DE VILNO

La crise économique et sociale est telle que parfois, les gens perdent le contrôle d'eux-mêmes. On a vu des gens s'immoler devant les Impôts; voici maintenant ce constat grave : les agents de Pôle Emploi sont la cible des chômeurs mécontents. La Direction de Pôle Emploi a dénombré plus de 8.400 agressions l'an dernier. La majorité sont des agressions verbales, des insultes, mais il y a d'autres formes d'agression et même 3 % de violence physique tout simplement. On en parle, de ce climat détestable, des agents agressés, pourtant en charge de vous aider et qui sont devenus des réceptacles d'humeur plus que des assistants sociaux qu'ils ne sont déjà pas à la base. Bonjour, Christine BROUH !

CHRISTINE BROUH

Bonjour !

PIERRE DE VILNO

Vous êtes secrétaire régionale Ile-de-France du syndicat SNU FSU de Pôle Emploi. D'abord, je crois que vous voulez apporter une correction à ces chiffres qui sont donnés par la Direction de Pôle Emploi. On dit 8.442, c'est plus ?

CHRISTINE BROUH

Bien sûr que c'est plus, parce que les injures ne sont pas forcément signalées !
Dire 15.000...

PIERRE DE VILNO

Quinze mille...

CHRISTINE BROUH

C'est le minimum du minimum. Il y en a tellement que Pôle Emploi veut minorer les chiffres. Ils ont d'ailleurs changé de système pour noter, justement, soit les agressions, soit ces violences verbales, à tel point que... Je ne vous donnerai les chiffres que pour l'Ile-de-France ! Quand on en avait à peu près 200 signalées par mois, maintenant avec leur nouveau système, on n'en a plus que 80. Donc la volonté de Pôle Emploi, c'est de minimiser les chiffres.

PIERRE DE VILNO

Pourquoi ? Pourquoi est-ce qu'on veut minorer ?

CHRISTINE BROUH

Tous droits réservés

KANTAR MEDIA

TEL : 01.47.67.18.00

FAX : 01.47.67.18.01

service.clients@kantarmedia.com

Parce que c'est très violent, parce que c'est de plus en plus difficile. Les agents de Pôle Emploi sont en première ligne. Nous n'avons pas les réponses ; la désorganisation du service public de l'emploi est telle que nous ne pouvons pas répondre aux questions. Nous ne sommes pas en capacité, nous ne sommes pas assez nombreux, nous ne sommes pas assez formés ! Donc ce sont de grosses difficultés, et bien entendu, nous avons des demandeurs d'emploi qui, face à nous, sont en grande détresse ! Et quand on ne peut même pas écouter, parce que nous n'avons pas le temps d'écouter aussi...

PIERRE DE VILNO

Parce qu'il faut aider tout le monde !

CHRISTINE BROUH

On ne peut pas aider tout le monde. D'ailleurs, je... On sauve... on sauve ce qu'on peut ! On ne peut pas aider...

PIERRE DE VILNO

C'est à ce point ? Là, vous nous faites un portrait terrible !

CHRISTINE BROUH

Réel ! Je ne vais pas vous faire vous faire de grandes phrases...

PIERRE DE VILNO

Non, non, mais...

CHRISTINE BROUH

... Je vous dis...

PIERRE DE VILNO

On est là pour dire la vérité, Christine BROUH.

CHRISTINE BROUH

Je vous dis la réalité ! Nous n'avons pas les moyens ! Quand nous sommes à l'accueil, par exemple, nous n'avons pas de temps pour répondre ! Les conseillers ne peuvent pas donner des entretiens ! Nous ne pouvons pas faire ça ! On nous « oblige », entre guillemets, à faire des entretiens téléphoniques ! Des pseudo-entretiens !

PIERRE DE VILNO

La Direction de Pôle Emploi dénombre 3 % d'agressions physiques. Ca veut dire quoi ? Ca veut dire... Non, non, non mais attendez ! Ca veut dire quoi, une agression physique ? Ca veut dire une hospitalisation à la clé, ou...

CHRISTINE BROUH

Non pas forcément. Une agression physique, ça peut être un coup, une claque, ça peut être un crachat... Ca peut être un ordinateur qui est jeté par terre...

PIERRE DE VILNO

Et dans ce cas-là, comment est-ce qu'on réagit, quand on est agent de Pôle Emploi ?

CHRISTINE BROUH

Comment on réagit ? Chacun réagit comme il peut ! Vous avez...

PIERRE DE VILNO

Pas avec de la violence, j'imagine...

CHRISTINE BROUH

Non mais...

PIERRE DE VILNO

Ca ne se termine pas en bagarre...

CHRISTINE BROUH

Mais quand vous avez... Récemment, il y a une collègue, on... Bon, un demandeur d'emploi est arrivé, lui a montré un couteau à l'accueil ! Quand vous avez un couteau... C'est difficile, c'est difficile et surtout qu'après, le discours aussi de Pôle Emploi, c'est de dire : « Ah, mais vous n'avez pas fait votre travail s'il en est arrivé à prendre un couteau devant vous » ! C'est...

PIERRE DE VILNO

C'est-à-dire que la Direction vous reproche...

CHRISTINE BROUH

Bien entendu !

PIERRE DE VILNO

... Derrière...

CHRISTINE BROUH

Bien entendu !

PIERRE DE VILNO

... Plutôt que par exemple, de mettre un vigile qui serait là pour... faire la sécurité ?

CHRISTINE BROUH

Mais même un vigile ! Dans une agence d'Ile-de-France récemment, c'est le vigile qui s'est fait attaquer ! Vous prenez par exemple l'agence de Clichy-sous-Bois, ils ont eu un vigile, il a été menacé de poursuites, à la fermeture de l'agence ! Voilà ! C'est des choses comme ça, mais c'est notre quotidien.

PIERRE DE VILNO

Des questions pour vous, Christine BROUH. Gilles nous appelle de Nantes ; bonjour, Gilles.

GILLES, AUDITEUR DE NANTES

Bonjour !

PIERRE DE VILNO

On vous écoute.

GILLES

Bonjour messieurs, dames. Voilà, moi, je vous téléphone, bon je... Je suis au Pôle Emploi et ça fait trois ans maintenant, je suis en fin de... en fin de règlement et l'autre fois, là, en allant au Pôle Emploi, c'est vrai que bon, il y a une personne assez agressive qui a réagi relativement violemment par rapport à sa situation, et d'un autre côté, moi ce que j'ai pensé tout de suite, c'est que cette personne qui agressait l'agent, il était désespéré ; ça, c'était une chose. Parce qu'il ne comprenait plus qu'est-ce qu'il

lui arrivait, et l'agent était vraiment... je sentais que l'agent était complètement désarçonné, il avait beau essayer de le calmer, la personne ne se calmait pas. On a réussi, petit à petit, d'autres personnes sont venues, ont réussi à le calmer. Mais je vois que qu'en fin de compte, les gens sont désespérés, que ce soit d'un côté ou de l'autre. Alors moi j'ai une question à poser, et ce ne serait pas mal de faire un peu de social, là-dedans, d'essayer de trouver... plutôt des gens à qui on peut parler tranquillement, qu'il y ait un peu plus, c'est vrai, comme dit la dame, qu'il y ait un peu plus de personnes au guichet ! Deux personnes pour 50 personnes qui attendent, ce n'est pas possible ! Ils n'ont pas le temps de travailler, ces gens-là ! Ils ne peuvent pas faire une qualité de travail. Voilà, c'est... Voilà mon témoignage.

PIERRE DE VILNO

Merci, merci pour votre question, Gilles, qui nous appelle de Nantes. Christine BROUX, plus de moyens, plus de personnels, ça j'imagine que vous le demandez, vous les syndicats ! La Direction qui vous répond « niet » !

CHRISTINE BROUH

Bien entendu. Ce monsieur a raison ! Ce n'est pas une question, c'est un témoignage ! Nous n'avons pas le temps ! C'est aussi une question de temps ! C'est impossible pour nous de faire face. C'est impossible ! D'autant plus que maintenant, depuis la fusion des ASSEDIC et de l'ANPE, nous n'avons qu'une seule casquette ! Or moi, je m'occupe du placement, je m'occupe des entreprises, je sais faire une fiche de poste, je sais faire de la prospection, de l'orientation, mais...

PIERRE DE VILNO

Oui, vous êtes multiscarte...

CHRISTINE BROUH

Voilà, mais en termes d'indemnisation, si on me pose une question sur l'indemnisation...

PIERRE DE VILNO

Vous ne savez pas...

CHRISTINE BROUH

Je ne saurai pas ! Et pourtant...

PIERRE DE VILNO

Et on va vous en vouloir de ne pas savoir...

CHRISTINE BROUH

On va m'en vouloir, on va peut-être m'agresser. La Direction me dit « vous avez, sur Internet, sur l'ordinateur, les questions et les réponses que vous devez donner », mais moi, j'ai 50 personnes devant moi, je ne vais pas chercher ! Je ne peux pas ! C'est vraiment une question de temps et de moyens.

PIERRE DE VILNO

Une première pause et vous continuez à nous appeler au 39.21. Dans un instant, Claude, Joëlle et Thierry qui nous appellent ; à tout de suite.

// Pause publicitaire //

PIERRE DE VILNO

La direction de Pôle Emploi dénombre plus de 8.400 agressions l'an dernier, « 15.000 minimum », nous dit Christine BROUH qui est avec nous en studio, secrétaire régionale Ile-de-France SNU FSU Pôle Emploi. Avec ce climat que vous nous avez décrit, il y a parfois beaucoup de détresse chez les agents ?

CHRISTINE BROUH

Les agents sont pour la plupart en grande souffrance ! Nous avons 300 % d'arrêts maladie supplémentaires.

PIERRE DE VILNO

Cette année ?

CHRISTINE BROUH

Cette année ! Nous avons des collègues qui se suicident, qui veulent se jeter par la fenêtre de leur agence tellement ils n'en peuvent plus mais tout ça est caché, tout ça est tu. Même aux élus...

PIERRE DE VILNO

Parce qu'on a parlé des suicides notamment à FRANCE TELECOM, mais on parle moins des suicides des agents de Pôle Emploi...

CHRISTINE BROUH

C'est toujours difficile, c'est toujours difficile...

PIERRE DE VILNO

Mais c'est arrivé, donc ?

CHRISTINE BROUH

Mais c'est arrivé.

PIERRE DE VILNO

C'est arrivé quand ?

CHRISTINE BROUH

Tout le temps !

PIERRE DE VILNO

Comment ça « tout le temps » ?

CHRISTINE BROUH

Tout le temps, c'est arrivé il y a...

PIERRE DE VILNO

Mais il y a eu combien de suicides à Pôle Emploi ?

CHRISTINE BROUH

... Il y a quinze jours.

PIERRE DE VILNO

Ca fait quinze jours ?

CHRISTINE BROUH

Quinze jours - trois semaines, vous en avez... Malheureusement c'est fréquent, ça m'est difficile aussi d'en parler.

PIERRE DE VILNO

D'en parler vis-à-vis de des familles, oui, bien sûr.

CHRISTINE BROUH

Je dirai peut-être que tous les quinze jours. Moi, j'ai un appel comme quoi quelqu'un veut se suicider à cause du travail. Bien entendu, on va dire que c'est d'autres problèmes, etc., mais c'est le travail aussi qui est remis en cause ! Quand on ne peut plus exercer, quand on a un métier et qu'on ne peut plus le faire...

PIERRE DE VILNO

Qu'on n'arrive pas à répondre aux demandes des gens, c'est pour ça ?

CHRISTINE BROUH

Oui. Mais c'est très difficile parce que vous savez que vous pouvez le faire mais qu'on ne vous autorise pas, on ne vous donne pas les moyens de le faire. C'est très difficile à vivre. On ne se rend pas compte.

PIERRE DE VILNO

39 21 pour réagir, Claude nous appelle du Val-de-Marne, bonjour Claude, on vous écoute.

CLAUDE, AUDITEUR DU VAL-DE-MARNE

Oui, bonjour. Il ne s'agit pas pour moi, bien sûr, de faire l'apologie de la violence mais je peux comprendre les réactions personnelles. Je dis qu'on peut être un citoyen parfait au niveau de la Nation, je dis qu'on peut être un administré parfait au niveau d'une mairie et on peut être, un jour ou l'autre, subir une injustice qu'on croit grave, voire dramatique, et réagir violemment. J'ai un caractère qui pourrait convenir et je pourrais si j'étais – mais je ne le suis pas ! – si j'étais soumis à une situation dramatique, réagir personnellement. Moi, je ne vois pas bien sûr pas plus que d'autres la solution sinon qu'à un très, très, très haut niveau la solution pour qu'il n'y ait pas de violence à Pôle Emploi, c'est qu'il n'y ait pas de chômeurs, et pour qu'il n'y ait pas de chômeurs c'est toute la situation politique de la France que je juge en danger, qui est à revoir. Grand Grenelle définissant des politiques d'économie, développement de l'industrie, accord sur l'énergie, les anciennes énergies, les nouvelles, tout ça, ça demande...

PIERRE DE VILNO

Ne nous éloignons pas, Claude.

CLAUDE

Oui, j'entends bien. Mais je dis, je ne peux pas vous en dire plus sur la situation à Pôle Emploi ! Je dis que si les gens sont violents mais qu'ils aient des raisons – bien sûr je ne fais pas l'apologie encore, je ne vais pas défendre les casseurs qui seraient payés pour ça, pour aller faire de la casse ! – mais la personne concernée et qui, se voyant dans une situation dramatique pour laquelle la situation est peut-être proche et cette solution lui échappant, il peut être amené soit à se suicider lui-même, soit à être violent envers les employés qui n'y sont pour rien en face de lui, mais c'est une réaction que je peux comprendre.

PIERRE DE VILNO

Merci Claude de votre témoignage et Thierry également, en Loire-Atlantique, nous dit : « Je comprends la réaction de certains demandeurs d'emploi qui sont parfois

confrontés à l'incompétence des conseillers de Pôle Emploi ». Qu'est-ce qu'on peut répondre à Thierry, Christine BROUH ?

CHRISTINE BROUH

Oui ! Oui !

PIERRE DE VILNO

Comment ça « oui » ?

CHRISTINE BROUH

Comme je l'ai dit tout à l'heure, si on me pose une question sur l'indemnisation je ne sais pas répondre, je ne sais pas répondre ! Je ne sais pas répondre ! Il a raison ! Quand on vient demander des indemnités auxquelles on a le droit pour payer son logement, pour donner à manger à ses enfants et que vous avez quelqu'un en face de vous qui est censé vous répondre mais qui ne peut pas, qui ne sait pas vous répondre et qui n'a pas la possibilité entre guillemets de vous 'donner un entretien pour avoir le bon interlocuteur qui va vous rassurer'...

PIERRE DE VILNO

Mais vous pouvez aiguiller vers le bon interlocuteur, vous dites « ce n'est pas moi, c'est ma collègue, je vais vous »...

CHRISTINE BROUH

Oui, mais comme cet interlocuteur n'a pas de temps pour donner un entretien, eh bien il n'y a pas de réponse qui est donnée. C'est ça, la désorganisation, aussi, de Pôle Emploi. C'est que nous ne pouvons plus donner d'entretiens ! Nous n'avons plus cette possibilité, nous n'avons plus le temps !

PIERRE DE VILNO

Merci beaucoup, Christine BROUH d'avoir témoigné ; vous êtes secrétaire régionale Ile-de-France du syndicat SNU FSU de Pôle Emploi. Et je rectifie donc le tir, « 8.442 » dénombre la direction de Pôle Emploi ; vous, vous nous dites ici : au moins 15.000. Et puis on retiendra aussi ces tentatives et parfois ces suicides de vos collègues agents de Pôle Emploi. Merci beaucoup d'avoir été avec nous. 12:59:49 FIN]§