



Communiqué de presse

Paris, le 15 novembre 2022

Déclaration Force Ouvrière faite ce jour en ouverture du Comité Social et Economique Central de Pôle emploi

Ce mercredi 9 novembre 2022 l'un de nos collègues a été victime d'une violente agression physique par arme blanche alors qu'il était au poste d'accueil de l'agence Lille-Port fluvial. Heureusement, ses jours ne sont pas en danger.

FO lui apporte tout son soutien ainsi qu'à tous les collègues de l'agence de Lille-Port fluvial.

Son agresseur, un jeune homme de 23 ans était venu suite à une radiation ayant généré un trop-perçu. L'enquête diligentée éclairera les circonstances exactes de cet accident du travail, pour autant **FO** alerte une nouvelle fois notre employeur sur les risques qui pèsent sur nos collègues en position d'accueil.

A n'en pas douter les nouvelles règles d'indemnisation du chômage et la nouvelle procédure de gestion des trop-perçus représentent un risque fort de réaction agressive de la part des demandeurs d'emploi.

En effet, à compter de ce jour, mardi 15 novembre 2022, tous les trop-perçus jusqu'à 5000€, justifiés ou non, seront validés automatiquement par le système informatique, avec une constatation automatique jusqu'à 1000€. Les demandeurs d'emploi en seront avisés directement sur leur espace personnel par un courrier portant le nom de leur conseiller référent indemnisation (CRI). Les agents désignés comme « référents trop-perçus » sont chargés d'informer leurs collègues CRI de ce changement. L'information de cette modification majeure, pouvant avoir potentiellement un impact très important, surtout à l'accueil du public, n'a pas été diffusée dans nombre d'agences faute de temps et de planification. Ainsi, nombre de nos collègues CRI ne sont pas au courant, qu'à compter de ce jour des courriers de trop-perçus jusqu'à 1000€ seront émis automatiquement et qu'ils porteront leur nom.

Ainsi, par cette procédure de traitement automatisé, nos collègues conseillers référents indemnisation, nos collègues tenant les postes d'accueil, nos collègues en accompagnement des demandeurs d'emploi, sont mis en danger face aux réactions violentes que peuvent avoir certains demandeurs d'emploi.

A cela s'ajoute, le manque de ressources indemnisation organisé durant plusieurs années par la « trajectoire GDD », qui relève de l'erreur stratégique lourde, bien qu'issue de l'accord GPEC. Ce dernier visait à réduire le nombre de conseillers en gestion des droits au profit d'un traitement automatisé. Traitement automatisé qui n'a pas donné les résultats escomptés. En effet, le travail a été modifié mais la charge de travail n'a pas baissé. Aujourd'hui, dans un très grand nombre d'agences il n'y a plus de collègues en charge de l'indemnisation en poste d'accueil du public. Et ce, alors que près de 75% des visites de demandeurs d'emploi dans nos agences concernent justement leurs droits à l'indemnisation.

Nous pouvons encore citer la tenue des accueils par des collègues en CDD insuffisamment formés et inexpérimentés, et ce par manque d'effectifs.

Le Directeur Général par son message sur l'intranet en date du 10 novembre 2022, annonce mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour renforcer la sûreté.



Communiqué de presse

Paris, le 15 novembre 2022

FO demande à avoir une présentation, sous trois mois, des mesures concrètes de prévention primaire mises en place tout particulièrement sur les postes d'accueil et de réception du public, en application des principes généraux de prévention issus de l'article L.4121-2 du code du travail.

FO est formellement opposée au traitement automatique des trop-perçus et exige que cet acte professionnel soit effectué par des collègues expérimentés. La procédure d'information du demandeur d'emploi doit garantir la sécurité des personnels de Pôle emploi.

FO demande que tous les collègues en contact avec le public puissent avoir la possibilité d'emprunter un pseudonyme afin de les protéger contre de possibles actes de répression ciblée en lien avec leur activité professionnelle.

FO demande que des ressources indemnisation soient positionnées à l'accueil du public pour répondre aux légitimes interrogations des demandeurs d'emploi.

Cette déclaration vaut signalement du risque à l'employeur, qui en cas de matérialisation ouvrira de droit le bénéficiaire de la faute inexcusable au bénéfice des collègues victimes d'un accident du travail en application de l'article L.4131-4 du code du travail.