

TRAVAILLER À PÔLE EMPLOI

LES DROITS DE L'AGENT-E, LES DEVOIRS DE L'ÉTABLISSEMENT

VIOLENCE CROISSANTE À L'ÉGARD DES PERSONNELS

Pourquoi un REA se permet-il un **bras d'honneur en réunion de service** ? Comment en arrive-t-on à des **menaces physiques de managers** à l'encontre des personnels ? Parce que les ELD savent qu'elles peuvent compter sur le soutien inconditionnel de la direction. Face à cette multiplication des pratiques humiliantes, insultantes et infantilisantes, nous réaffirmons notre solidarité à **l'égard des managers qui refusent de participer** à cette violence institutionnelle.

Nous avons des droits, exigeons de les faire appliquer. D'autant que la direction met en place une organisation qui rend impossible l'application des textes qu'elle a elle-même édictés ! **Face à cette violence croissante** cautionnée par la direction de Pôle emploi, **il est impératif de se faire respecter.**

LES PERSONNELS ONT DES DROITS

- Sur les activités contraintes, s'il en informe l'ELD 72 heures à l'avance, **l'agent-e peut bénéficier de la possibilité de ne travailler que sur les horaires fixes**, au minimum deux fois dans la semaine (*OATT, chapitre 2, article 1, paragraphe 2*).
- Afin de permettre à un agent, suite à une absence de plus de 5 jours ouvrés, de prendre connaissance des informations diffusées durant son absence et de gérer les mails reçus, **cet agent ne peut pas être, sauf nécessité de service, planifié la première demi-journée de son retour sur une activité d'accueil en flux ou en ESI.** En cas de nécessité de service ne permettant pas l'application de cette disposition, la demi-journée est reportée au lendemain (*QVT, 2.3.2.1, p17*).
- **L'agent-e peut prendre une pause de 10 minutes par tranche de deux heures, qu'il soit en contact avec le public ou pas** (*L. 3121-2 du Code du travail*).
- Si l'agent-e se voit positionné sur deux activités de réception du public dans la même journée, **obligation est faite de le positionner une demi-journée le lendemain sans réception du public** (*Plan de prévention des risques psycho-sociaux, avril 2011, DRH IDF*).
- Le conseiller gère son portefeuille au sein de plages, identifiées sur son planning, qui lui permettent de **décider de la nature, durée, fréquence et des types de contacts** avec les demandeurs d'emploi dont il assure le suivi ou l'accompagnement. Les rendez-vous peuvent tout autant être pris à l'initiative du demandeur d'emploi, lorsqu'il sollicite son conseiller, que convenus conjointement lors de tout contact pour fixer l'échéance suivante (*Mémo DG 2015, offre de service n°2, Gérer et sécuriser les rendez-vous*).
- **Les rendez-vous avec le conseiller référent sont pris ou modifiés directement en lui écrivant sur son adresse mail.net.** Néanmoins, il sera toujours possible de modifier un rendez-vous au 3949 (*Document CE septembre 2015, Accès direct du demandeur à son conseiller référent*). En conséquence, les agent-es du 3949 doivent transmettre **les demandes de rendez-vous via les fiches Escalade**, et les REA doivent **impérativement obtenir l'accord de l'agent-e pour convoquer des DE sur ses plages de rendez-vous.**

LES PIÈGES DE LA DÉSORGANISATION DE L'ACCUEIL

- Ne peuvent être planifiés à l'accueil **que des agents ayant une expérience et un niveau d'expertise suffisant** (*Plan stratégique Pôle emploi 2015, Livret agent, p11*).
- Un agent-e planifié à l'accueil **n'est pas tenu d'arriver avant les horaires fixes du matin** prévus par l'OATT, à savoir 9 heures (*OATT IDF 2010, chapitre 2, article 1, paragraphe 2*).
- **Le Manac doit impérativement être présent** pendant les horaires d'ouverture au public et **assurer un contact visuel** avec l'accueil (*Info CE - Chantier accueil, 27 juin 2013, p12*).
- **Le Manac est tenu d'intervenir directement** en cas de **questions sans réponses**, si des tensions apparaissent avec les DE et **si le flux s'intensifie** (*Info CE - Chantier accueil 27 juin 2013 p34*).

SACHONS NOUS FAIRE RESPECTER

Une des stratégies de la direction est de culpabiliser les agent-es, de leur faire porter la responsabilité de la désorganisation des services et des problèmes d'effectif. **La direction transforme le sous-effectif des personnels en manque d'efficacité** des agent-es.

La dégradation des conditions de travail entraîne des **arrêts maladies en cascade**. Et depuis peu, les **procédures disciplinaires se multiplient**. Les agent-es n'ont pas à faire les frais d'une **organisation pathogène du travail** et du **sous-effectif généralisé**.

- Si des tensions, ressenties comme un danger grave et imminent, surviennent avec les usagers ou avec l'ELD, **le droit de retrait peut être exercé**. Il consiste pour le salarié à **se retirer de son poste de travail** et, si nécessaire, à **quitter les lieux** pour se mettre en sécurité.
- **Les représentants du personnel peuvent exercer leur droit d'alerte** s'ils constatent une atteinte aux **droits des personnes, à leur santé physique ou mentale**, ou aux libertés individuelles. Une enquête est alors menée conjointement avec la direction et aboutit à des préconisations.
- Un élément fondamental pour faire reconnaître les conséquences pathogènes et dévastatrices de l'organisation du travail à Pôle emploi est de **pouvoir recueillir des preuves les concernant**. Ces preuves passent inconditionnellement par le **renseignement de fiches LISA par les agent-es** ! Toutes les situations **provoquant stress, anxiété ou tension, provenant de l'organisation du travail, du management** ou des outils informatiques, doivent faire l'objet d'un signalement LISA.
- **Toute préconisation du médecin du travail concernant un aménagement de poste ou une dispense de l'activité s'impose à l'encadrement**. L'encadrement doit mettre en œuvre l'aménagement ou la dispense sous peine d'engager sa responsabilité civile ou pénale.
- À votre demande, **les représentants du personnel peuvent aussi venir dans votre agence, intervenir directement auprès de votre hiérarchie**, ou encore saisir l'inspection du travail concernant tout problème d'application du droit du travail.
- Les représentants du personnel vous accompagnent et **préparent votre défense en cas d'entretien disciplinaire**.

N'HÉSITEZ PAS A NOUS CONTACTER, POUR TOUTE INFORMATION, POUR TOUT SOUTIEN

SNU PE FSU Ile de France 4-14 rue Ferrus 75014 Paris - Tél : 01.58.10.45.39/40/42 Fax : 01.58.10.45.43

Mail : syndicat.snu-idf@pole-emploi.fr

Paris, le 13 mars 2018

2/2