



## Les raisons de l'augmentation des agressions :

### Un contexte politique et économique malsain

-Crise économique de grande ampleur, effondrement du pouvoir d'achat.

-Politique de rigueur faisant peser l'essentiel de l'effort sur les budgets modestes.

-Période pré-électorale propice à toutes les manipulations. Pression extrême exercée sur le service public de l'emploi pour tenter de présenter, par tous les moyens, le bilan le moins mauvais possible.

-Coercition, contrôle généralisé et psychose anti-fraude : manipulation de l'opinion pour faire oublier les vrais responsables des problèmes économiques et budgétaires en transférant cette responsabilité sur des comportements ou des populations désignées comme boucs émissaires.

-Politique libérale et réactionnaire hostile au service public : réductions drastiques d'effectifs, mise en place de la RGPP (révision générale des politiques publiques) au mépris de certaines réalités que même l'Inspection Générale des Finances est obligée de reconnaître (une étude comparative rendue publique par l'IGF le 11 avril 2011 constate les sous-effectifs de Pôle-Emploi. En tenant compte du nombre des demandeurs d'emploi recensés par les statistiques nationales, cette étude révèle que pour 10000 chômeurs l'Allemagne aligne 377 ETP (Equivalent Temps Plein), le Royaume-Uni 349, ...et la France 150 !!!).

### Les agents mis en difficulté

-Manque d'effectifs.

-Augmentation des charges de travail.

-Pressions hiérarchiques pour rattraper le retard, cadences infernales.

-Approche compréhensive de l'utilisateur remplacée par une mécanisation des actes professionnels : sentiment de dévalorisation professionnelle.

-Conditions de travail dégradées.

-Méthodes et organisations ne tenant pas compte des réalités du terrain, et en décalage total avec les attentes des agents et des usagers.

-Campagnes de communication gouvernementale mensongères, où l'on promet l'impossible au DE en dépit des réalités, ce qui nous met en porte-à-faux et nous expose davantage aux critiques.

-Bilan catastrophique de l'EID : formation insuffisante, complexité et manque de fiabilité des outils informatiques, entretiens débordants régulièrement la durée prévue, cadences infernales, mal-être professionnel sur la partie non maîtrisée de l'EID et frustration de ne pouvoir accomplir correctement faute de temps les actes professionnels maîtrisés, perte de confiance en soi, stress, fatigue, épuisement professionnel, conflits de valeurs, éthique professionnelle mise à mal.

### Les demandeurs d'emploi insatisfaits (par voie de conséquence...)

-L'EID n'apporte aucune plus-value au DE. Au contraire, il rallonge les délais de réception, il prive le DE de réponses précises lors de son inscription, il rallonge les délais de liquidation des dossiers et des paiements. Perte de documents, demandes intempestives de pièces complémentaires.

-Le temps sacrifié à l'EID nous empêche de réaliser correctement nos autres missions de service public, et laisse l'utilisateur sans réponse face à des problématiques urgentes.

-Augmentation mécanique des flux d'accueil (lorsqu'on obtient pas sa réponse à l'EID, on vient la chercher en agence...)

-Service dégradé. Tout est fait pour tenir à distance les demandeurs d'emploi : abandon du service immédiat, plates-formes téléphoniques avec impossibilité pour le DE de joindre directement son agence et son référent, pressions pour « sortir les DE des portefeuilles » en les confiant à des prestataires (autant dire s'en débarrasser...).

-Politique de suspicion permanente, contrôle renforcé des DE à qui l'on demande toujours plus quand leur Pôle-Emploi fait moins bien !



Une expertise menée en 2009 par le cabinet SECAFI (région Midi-Pyrénées) faisait état d'une augmentation des violences externes et la mettait en relation avec les conditions de travail dégradées.

Dans un diagnostic des risques psychosociaux réalisé début 2010 par le cabinet ISAST, 71% des salariés jugeaient leur situation de travail tendue, 40% disaient vivre souvent des tensions avec le public, et 75% reconnaissaient avoir été victimes d'une agression verbale au cours des douze derniers mois.

Depuis, l'EID a été mis en place et la situation s'est encore dégradée comme nous le constatons tous au quotidien. Les tensions ou les clashes à l'accueil et en situation d'entretien sont ressentis comme évoluant à la hausse.

## Typologie des agressions

-**Incivilité** : comportement ne respectant pas les codes basiques de communication, le respect d'autrui, la politesse, la courtoisie.

-**Agressions verbales** : injures, insultes, menaces.

-**Agressions comportementales** : bruits, tapages, harcèlement, chantage, destruction et dégradation de matériel.

-**Agressions physiques** : violences légères, coups et blessures volontaires.

## Des conséquences graves

Toutes ces formes d'agression ont des conséquences importantes, au premier chef pour l'agent victime de ces violences, mais aussi pour les témoins.

Le traumatisme peut être physique et/ou moral, et les séquelles sont parfois durables voire irréversibles. Il peut en résulter par la suite un sentiment de peur et un comportement bien compréhensible d'évitement de la tâche. A l'extrême, dans le cadre d'une agression physique, les coups et les violences volontaires peuvent entraîner la mort (il y a malheureusement des précédents...).

## Les « bons réflexes » en situation d'agression

-A titre préventif, éviter de laisser traîner des objets pouvant être saisis par un agresseur et devenir des armes (ciseaux, agrafeuse, etc.).

-Si l'agent s'estime en danger, il doit penser à utiliser l'alarme silencieuse « Alerte PC » (accaparé par la gestion de la situation d'agression, on en oublie parfois cet outil...) et ne pas hésiter à le faire.

Surtout ne pas désactiver cet applicatif, même si la fenêtre est parfois considérée comme encombrante sur l'écran.

-Dès que l'on sent que l'entretien est sur le point de « dérapier », ne pas hésiter à « passer la main » à un responsable de proximité qui gèrera l'entretien et recevra l'agresseur dans son bureau, porte entrouverte.

En principe un encadrant de proximité qui entend des éclats de voix et les signaux d'une altercation ou d'une agression **doit** intervenir spontanément. Si sa devise est « Courage, fuyons ! » ou s'il possède une ouïe sélective, ne pas hésiter à aller le chercher...

-Droit de retrait (art L4131-1à4, art L4132-1à5 du code du travail) :

En situation de danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé physique ou psychique (cela s'applique notamment aux agressions, physiques comme verbales, une situation pouvant dégénérer très rapidement) un salarié peut, sans craindre d'être sanctionné, utiliser ce droit pour se retirer de sa situation de travail en prévenant son supérieur hiérarchique.

Pour être efficace et ne pas mettre en difficulté l'utilisateur de ce droit seul devant sa hiérarchie, il est préférable de l'exercer collectivement ou, à tout le moins, que l'agent qui utilise ce droit aille voir sa hiérarchie avec d'autres collègues si possible témoins de l'agression.

-Il appartient aux DAPE/REP de gérer la crise pendant et après l'agression : réception du DE agressif en entretien, appel éventuel de la police ou gendarmerie, demande à la DR de mise en place d'un service sécurité (vigile), mise en place d'un suivi psychologique, dépôt de plainte le cas échéant par le pôle emploi (accompagné d'une main courante ou d'un dépôt de plainte par l'agent agressé, avec adresse de Pôle Emploi).

-En fonction de la gravité de l'agression, il appartient à chacun d'appeler les services de secours.

L'agent ne devra pas hésiter à rentrer chez lui pour aller consulter le médecin et faire établir une déclaration d'accident du travail.

-Inscription systématique des faits d'agression dans la main courante du registre de sécurité (date, heure, circonstances, description des événements).

Le DAPE saisira l'information dans l'outil informatique de gestion du risque.

-Le CHSCT doit être saisi en cas d'agressions graves pour analyser les causes et proposer des actions correctives.

## NE PAS CULPABILISER NE PAS ESSAYER DE GERER TOUT SEUL

Nous sommes des professionnels et faisons tout ce que nous pouvons avec les moyens dont nous disposons. Ne pas parvenir à éviter ou à « désamorcer » l'agressivité d'un usager, se résoudre à appuyer sur l'alarme silencieuse et « passer la main » à un membre de l'encadrement pour la réalisation de l'entretien ne peut pas, et ne doit pas, être vécu comme un échec personnel et professionnel. C'est malheureusement ce que la hiérarchie essaie parfois d'induire car cela l'arrange et renverse les responsabilités, mais n'oublions pas que, sauf à se trouver en présence d'un agresseur pathologique, les situations d'agressions sont le plus souvent générées par le « système » mis en place par nos gouvernants et notre direction.

Ce n'est pas notre faute si le contexte général, la politique de coercition menée à l'encontre des DE, nos conditions de travail, les méthodes et les organisations ineptes qui nous sont imposées, concourent à une insatisfaction grandissante des usagers et, par voie de conséquence, à une augmentation des agressions.

## La seule solution pour éviter les agressions :

Les conseils donnés précédemment ne sont que des réponses individuelles permettant de « gérer » le mieux possible des situations d'agressions qui augmentent aujourd'hui. Ce ne sont que de bien dérisoires remèdes qui, parfois, ne parviennent pas à empêcher la survenance d'un drame dont nous pouvons tous être victimes (nous déplorons malheureusement des précédents de collègues assassinés ou gravement blessés).

**Pour réduire ou stopper les situations d'agression la seule solution est la mobilisation collective des agents autour de revendications simples, justes, et indispensables :**

-Embauches massives à la hauteur de ce que nécessite l'accomplissement normal de nos missions.

-Augmentation des moyens financiers (fonctionnement, formation...).

-Arrêt de la fusion des métiers : replacer les agents du placement et de l'indemnisation dans leurs missions d'origine et leurs domaines d'expertise, redonner leur sens à leurs métiers respectifs.

-Organiser le Pôle-Emploi pour qu'il réponde aux attentes légitimes des usagers plutôt qu'à des impératifs de productivité incompatibles avec les valeurs du service public.

-Arrêt de la politique de contrôle et de coercition à l'encontre de l'utilisateur.

## CGT Pôle-Emploi Lorraine

2 rond-point Marguerite de Lorraine  
54000 NANCY

03 83 98 78 66 / 06 46 62 41 42

[syndicat.cgt-lorraine@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.cgt-lorraine@pole-emploi.fr)  
<http://cgtanpelorraine.free.fr>