



PÔLE EMPLOI FSU

ILE DE FRANCE

SECTION DU VAL D'OISE

snupe95@gmail.com

ACCUEIL

TRAVAIL DIFFICILE ET PLANNING INFERNAL

L'accueil physique est un poste stratégique et une tâche compliquée.

Les registres de sécurité (PNS) et les échanges avec les agentes/agents confirment la persistance d'incidents graduellement violents. Depuis peu, nous voyons une hausse sur l'échelle de gravité des faits !

Quotidiennement tout y passe : insultes, menaces et même agressions physiques. Celles et ceux qui en sont victimes ont trop souvent du mal à s'en remettre.

Le personnel féminin est en première ligne ! L'effectif francilien est à **74 %** féminin et même **83%** pour les seuls contrats aidés.

Nous voulons que l'organisation et la sécurisation de l'accueil intègrent tous les aspects humains et matériels.

Etre planifié(e) à l'accueil (coordination et ARC) jusqu'à 5 demi-journées par semaine **c'est insupportable !** Surtout si une ou deux demi-journées d'accueil téléphonique complètent la semaine !

Nous exigeons un planning qui intègre réellement la pénibilité du travail d'accueil.



pôle emploi

Selon l'Etablissement, Pôle emploi 2015

« généralise la présence d'un manager en charge de l'accueil physique et téléphonique. Ce responsable doit mettre en place les conditions matérielles d'accueil en agence, notamment le bon fonctionnement des matériels et équipements »



OK Patron, donc, donnez-nous en libre accès des matériels et équipements dont les conditions de mise à disposition réduisent efficacement les manifestations d'agressivité.

L'organisation avec un premier accueil « coordination » et un second de type ARC n'est pas toujours adaptée aux agences où le flux est important. Les temps d'attente sont allongés ce qui génère de la tension dans les relations entre personnel et usagers. Un accueil de qualité passe par le maintien de deux métiers bien distincts, **le placement et l'indemnisation.**

Nous refusons d'être mis en difficulté, voire en danger, face à des problématiques d'usagers que nous ne pouvons prendre en charge par la seule faute de l'Etablissement.

Nous exigeons une concertation loyale et sincère sur l'accueil avec tous les agents surtout quand les conditions de travail se dégradent quotidiennement !

Dans le 95, atteindra-t-on 2015 sans incident majeur ?

30/04/2013

