

## MALAISE DANS L'ENCADREMENT DE PREMIER NIVEAU !

### L'insécurité dans l'exercice de nos missions renforce le malaise dans l'encadrement de premier niveau

Les décès dramatiques d'une travailleuse sociale à Virey- Sous- Bar (10) et d'une responsable d'équipe de Pôle Emploi à Valence (26), dans l'exercice de leurs fonctions, apparaissent comme la partie visible d'un iceberg d'incivilités et autres agressions quotidiennes vécues à l'accueil de nos organismes sociaux.

La faute à la crise sanitaire, à l'ambiance anxiogène et à la montée des troubles psychologiques ?

C'est l'axe dans lequel s'engouffrent en force nos directions en adoptant des réponses sécuritaires à coup de vigiles et de fermetures d'accueil afin de rassurer des salariés légitimement inquiets.

Néanmoins, pour la Cgt, des choix organisationnels qui mettent à mal, entre autres, l'encadrement de proximité sont en cause.

**Retrait de toutes les réformes organisant la régression sociale**

Dans un dossier de l'INRS de 2014 consacré aux violences externes et incivilités au travail, l'article « Avant que le pire ne se produise » faisait le constat qu'« *un nombre croissant de salariés était confronté à des actes de violence, commis par des usagers, des clients, des patients* ».

Plus loin, on pouvait lire « *Parmi les organisations ou administrations les plus exposées, les caisses de Sécurité Sociale (assurance maladie, allocations familiales, retraite) et les agences Pôle Emploi travaillent, quotidiennement, avec des publics sensibles, en difficulté ou démunis* ».

Page suivante, l'article « Oser revisiter les organisations » affirmait « *Ce n'est pas parce que la violence est dite externe que les entreprises doivent systématiquement se considérer dénuées de toute implication dans les causes de ces actes*

**Remettre l'utilisateur au centre des missions des organismes**

*de violence. Il y a bien des situations où elles sont coproductrices de la violence, par exemple au travers de leurs pratiques de gestion de la relation client* ».

Tout est dit. La responsabilité de nos directions est pointée. Alors que les agents souffrent, les managers de premier niveau, en première ligne, s'épuisent.

Ils sont déjà chargés de faire passer la pilule des incessants changements, comme le « tout numérique », la réforme des allocations logement, des retraites ou de l'assurance chômage, et autres nouvelle classification auxquels ils ne sont, bien sûr, pas associés.

A eux de donc « d’accompagner le changement » et de « donner du sens » quand bien même ils le cherchent, confrontés à des logiques avant tout budgétaires.

Ils se retrouvent dans une situation très inconfortable avec pour seul choix la solidarité avec leur équipe ou avec leur hiérarchie.

Le manager de proximité est plus que jamais au centre de conflits de rôles : faire mieux avec moins, répondre aux demandes de la hiérarchie dans le respect de ses propres valeurs, mais aussi équilibrer vie privée et vie professionnelle avec un droit à la déconnexion entamé par le télétravail et les confinements.

**Des effectifs, des moyens et formations adaptées**

Cette position d’air-bag organisationnel génère un stress en augmentation, burn-out et épuisement professionnel sont au rendez-vous.

Dans ce contexte déjà tendu, le manager de premier niveau est maintenant le « pompier de service » chargé de prévenir ou de faire cesser les désordres en cas de violences ou d’incivilités de plus en plus fréquentes à l’accueil, sans formation spécifique, ni moyen réel.

**Dans ce contexte social dramatique,**

**Déconfinée et combative, la COFICT relaie les nombreux appels à l’action auxquels notre fédération s’associe :**

*A noter dans vos Agendas !*

**Le 12 juin pour lutter contre les idées d’extrême droite, le 15 juin mobilisation contre la loi dite de transformation de la Fonction Publique, le 22 juin manifestation nationale à Paris « Tous ensemble pour gagner le service public de l’énergie » et le 26 juin participation aux Marches des Fiertés organisées dans de nombreuses villes du pays.**

**Rapprochez-vous de vos syndicats, de vos unions locales et départementales pour connaître les modalités d’action retenues dans vos régions.**

