

# La sécurité de Pôle emploi face à la

« Je viendrai en découdre avec une arme ». « Je vais venir écraser la personne de Pôle emploi avec une barre de fer » ... Une enquête réalisée il y a quelques années désignait les agents de l'organisme public chargé de l'accompagnement et de la rémunération des demandeurs d'emploi, parmi les dix professions les plus maltraitées par le grand public.

Même si cette violence est surtout le reflet des difficultés sociales et économiques liées aux situations de chômage, Pôle emploi a mis en place une politique sécurité destinée à apaiser ces tensions et éviter que de telles menaces soient mises à exécution. « Nous travaillons beaucoup sur les modalités d'accueil pour prévenir les incivilités. Et nous avons également mis en place une organisation, des formations et des dispositifs techniques afin que nos agents, comme nos usagers, se sentent en sécurité dans l'ensemble de nos agences », explique Sindia-Hélène Merienne-Ajimi, directrice du management des risques et de la sécurité, lors d'une interview exclusive à En Toute Sécurité.

## 8 442 incidents d'accueil par an

L'activité d'accueil à Pôle emploi est en effet particulièrement importante et sensible : environ 46 millions de contacts par an, soit 200 000 par jour... D'autant qu'elle doit être assurée dans près d'un millier d'agences locales réparties sur l'ensemble du territoire. « Ma mission consiste notamment à animer une équipe de responsables sécurité répartis



selon un maillage régional. Composées de une à dix personnes en fonction de l'importance de ces territoires, il s'agit pour moitié d'anciens pompiers, gendarmes ou militaires. L'autre moitié étant constituée en partie d'anciens directeurs d'agence formés au métier de la sécurité. 50% de ce personnel est aujourd'hui féminin. Et ces responsables régionaux ont notamment pour obligation de se rendre deux fois par an, hors incident, sur la totalité des sites qu'ils supervisent », détaille Sindia-Hélène Merienne-Ajimi.

Outre les risques standards liés à ce type d'établissement recevant du public et parfaitement couverts sur le plan réglementaire, Pôle emploi a développé un savoir-faire spécifique en matière de gestion des agres-

sions et des incivilités. Une étude interne répertoriait ainsi en 2013, 8 442 incidents d'accueil, soit une progression de 13% sur un an. Les incivilités verbales sont les plus nombreuses (70%), suivies par les comportements inappropriés (12%) et enfin les agressions physiques (3%). « Les agents de sécurité sont principalement mobilisés en cas d'incident. Leur mission est ponctuelle et vise notamment à rassurer le personnel d'une agence », assure la directrice de la sécurité.

## Un système d'alarme silencieuse

Les conseillers de Pôle emploi se retrouvent donc seuls à devoir gérer la détresse, souvent légitime mais parfois violente, de personnes en situation précaire.

Tous sont donc formés en interne à la gestion des situations difficiles. En cas de problème lors d'un entretien, ils peuvent alerter leur collègue ou leur manager en déclenchant à partir de leur ordinateur un système d'alarme silencieuse. Si la situation dégénère, l'agence se met directement en relation avec les forces de l'ordre. Certains sites sensibles peuvent être vidéosurveillés à la demande des responsables régionaux.

« Nous sommes particulièrement vigilants à la sécurité de nos agents. Dans certains cas, une mesure d'éloignement peut être requise à l'encontre d'une personne qui s'est révélée agressive ou violente vis-à-vis de l'un des membres de notre personnel. Elle bénéficiera des services dématérialisés et d'un accompagnement spécifique », insiste Sindia-Hélène Merienne-Ajimi.

Dans tous les cas, chaque conseiller peut remonter le moindre évènement en rapport avec la sûreté au niveau de son responsable régional par l'intermédiaire du réseau informatique. « Pôle emploi a mis à disposition cet outil de signalement fin 2017, à destination de l'ensemble de ses agents, afin de favoriser la déclaration des incidents dont ils sont victimes

## Sindia-Hélène Merienne-Ajimi : de l'audit à l'emploi



Diplômée de l'ESC Reims, Sindia-Hélène Merienne-Ajimi a débuté sa carrière chez PwC comme auditrice comptable et financière. Dix ans plus tard, en 1996, elle intègre Pôle emploi pour assurer successivement les postes de directrice de l'audit et du contrôle interne, directrice de la maîtrise des risques et du contrôle interne, directrice de l'inspection générale et de l'audit interne, puis directrice du management des risques et de la sécurité en janvier 2017.

Sindia-Hélène Merienne-Ajimi est membre de l'Agora des directeurs sécurité.

# détresse des chômeurs

ou témoins. Les agressions physiques étaient déjà répertoriées avant son déploiement. On constate qu'elles ne sont pas en augmentation depuis », confie Sindia-Helene Merienne-Ajimi.

## Pôle Emploi en chiffres

- 54 000 agents
- 915 agences
- 5,6 millions de personnes inscrites à Pôle emploi (France métropolitaine, deuxième trimestre 2018)
- 9,9 millions de demandes de dossier d'allocation traitées
- 7,5 millions d'offres publiées
- 33,2 milliards d'€ versés pour le compte de l'assurance chômage

Une accalmie résultant probablement d'un climat social et économique en légère amélioration en France. Cette situation permet ainsi au personnel de Pôle emploi d'être plus à l'écoute des attentes de chaque chômeur.

Des incivilités qui pourraient cependant repartir à la hausse avec l'annonce faite par la ministre du Travail le 19 juin dernier. Celle-ci a en effet demandé à l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) de réfléchir à une « méthodologie robuste » permettant « d'indexer » d'éventuelles baisses d'effectifs de Pôle emploi sur une « décrie constatée du chômage ». Interrogée sur les effectifs de l'opérateur lors d'une audition au Sénat, Muriel Pénicaud avait « dit et redit » que « rien (n'était) décidé », alors que le chiffre de 4 000 suppressions de postes ces prochaines années circulait.

## 10% des effectifs sauveteur secouriste du travail

Mais le mécontentement des demandeurs d'emploi n'est pas la seule menace à prendre en compte par Pôle emploi. « Ma mission, intégrée au niveau de la direction générale, consiste à identifier les risques majeurs de Pôle emploi, assurer la sécurité des systèmes informatiques en lien avec la DSI et à gérer les crises. Certains sujets sensibles ou relatifs à l'éthique sont également instruits au sein de

ma direction. En matière de gestion de crise, des plans de continuité de l'activité sont déployés afin d'assurer l'indemnisation des demandeurs d'emploi dans les situations les plus dégradées », précise la directrice du management des risques et de la sécurité.

Les risques routiers pour certains conseiller amenés à se déplacer fréquemment sur de vastes territoires ne sont pas négligés. Une charte rappelant les règles de base de bonne conduite a ainsi été établie. De même, la lutte contre la fraude, qu'elle soit interne ou externe, est améliorée grâce à une automatisation croissante des process. Enfin,

10% des effectifs bénéficie en interne d'une formation de sauveteur secouriste du travail et la plupart des agences sont équipées de défibrillateurs.

Le risque terroriste est quant à lui pris en compte avec le plan Vigipirate. « Nous sommes également dans ce domaine en relation avec le secrétariat général des ministères sociaux. Nous échangeons également des bonnes pratiques avec d'autres administrations publiques », explique Sindia-Hélène Merienne-Ajimi. ■

Enquête réalisée par  
**Pierre-Olivier Lauvige**

## résultats financiers

### Securitas : croissance accélérée

Securitas accélère sa croissance au 1<sup>er</sup> semestre, avec un CA équivalent à 4740,2 M€ : +7% contre +3% pour la même période de l'an dernier. La progression a été de 4% en Europe (+0% un an auparavant), notamment grâce à l'activité en Belgique, Allemagne et Turquie, de 8% en Amérique du Nord (contre +4% au 1<sup>er</sup> semestre 2017) et de 10% en Espagne-Amérique latine (contre +14%).

Le bénéfice net semestriel s'est élevé à 147,7 M€, en hausse de 15%. ■

### G4S : résultats décevants

Le groupe britannique a annoncé le 9 août des résultats semestriels décevants qui ont provoqué le jour même une chute du titre de 8,5% à la bourse de Londres. G4S a ainsi dégagé un bénéfice opérationnel en baisse de 3% à 212 M€, tandis que le bénéfice net s'est inscrit à 108 M€ contre 156 M€ un an plus tôt. Le CA est en hausse de 0,2% à 3,6 milliards de £. ■

**Bluelinea** (téléassistance) a réalisé au premier semestre un CA en hausse de 7% à 2,94 M€. Les ventes du pôle Senior connecté ont progressé de 15% à 1,66 M€, celles du pôle Habitat connecté ont reculé de 15% à 0,42 M€ et celles du pôle Etablissement connecté ont grimpé de 7% à 0,86 M€.

**Parrot** a creusé sa perte nette au deuxième trimestre, à -13,1 M€ contre -8,9 M€ un an plus tôt. Le CA trimestriel a reculé de 6% à 32,9 M€, avec une croissance de 2% seulement dans les drones à usage professionnel, dont -13% dans les ventes d'équipements.

**Delta Drone** a engrangé un CA de 5,2 M€ au 1<sup>er</sup> semestre (+103% à périmètre constant), dont 15% hors de France. La société prévoit un CA supérieur à 10 M€ en 2018.

**Delta Plus**, fabricant d'EPI, a engrangé un CA de 115,6 M€ au 1<sup>er</sup> semestre, en hausse de 12,7% à taux de change et périmètre constant.

**Prosegur** annonce un CA de 2011 M€ au 1<sup>er</sup> semestre, soit une progression organique de 8,4% pour un bénéfice net de 112 M€ (+5,4%).

**Stanley Security** affiche un CA semestriel de 992 M\$ (+3%) pour un bénéfice opérationnel de 96,6 M\$, soit une marge de 9,4% contre 10,7% un an plus tôt et 14% pour l'ensemble du groupe Stanley.

**ADT** annonce une perte semestrielle de 224 M\$ contre une perte de 234 M\$ un an plus tôt, tandis que le CA est en faible progression à 2040 M\$ contre 2005 M\$.

**Loomis** a engrangé un CA équivalent à 902,37 M€ au 1<sup>er</sup> semestre (+3%) pour un bénéfice net de 70,7 M€ (+17%).