

INFO FRANCEINFO. Une information judiciaire vise Pôle emploi depuis 2014 pour harcèlement moral et homicide involontaire

publié le 4/09/18

<https://www.msn.com/fr-fr/actualite/france/info-franceinfo-une-information-judiciaire-vise-p%C3%B4le-emploi-depuis-2014-pour-harc%C3%A8lement-moral-et-homicide-involontaire/ar-BBMQ2PQ?li=BB0JvSH>

Franceinfo



© Fournis par Francetv info

Une plainte avec constitution de partie civile, déposée en 2014 par la CFTC Emploi et les parents d'une conseillère ayant mis fin à ses jours, a conduit à l'ouverture de cette information judiciaire. L'enquête est toujours en cours.

Pôle emploi est dans le viseur de la justice. Depuis le 15 juillet 2014, l'opérateur public est visé par une information judiciaire pour harcèlement moral, mise en danger délibérée de la personne d'autrui, non-assistance à personne en danger, homicide involontaire et conditions de travail contraires à la dignité de la personne, a appris France info de source judiciaire. L'enquête, toujours en cours selon cette même source, a été confiée à l'Office central pour la répression des violences aux personnes.

L'information judiciaire a été ouverte après une plainte avec constitution de partie civile déposée le 21 mai 2014 par le syndicat national CFTC Emploi et deux particuliers. Ces derniers sont les parents d'Aurore Moësan, une conseillère CSP (contrat de sécurisation professionnel) qui s'est pendue à son domicile, le 27 octobre 2012, à 32 ans. Travaillant dans plusieurs agences Pôle emploi de Seine-Saint-Denis, elle avait fait part à ses proches et ses collègues de "*moments très difficiles*" dans son travail, confie sa mère, Nelly Moësan, à franceinfo. Pressions des chiffres, surmenage, conflits avec sa hiérarchie... Celle-ci est persuadée que Pôle emploi a sa part de responsabilité dans le décès de sa fille.

"Aurore serait fière de nous qu'on se batte, parce qu'elle a souffert dans cet emploi", avance Nelly Moësan. Son action en justice ne concerne pas uniquement le cas d'Aurore mais s'intéresse à l'organisation de Pôle emploi dans son ensemble, après de nombreux suicides et tentatives de suicide depuis la fusion de l'ANPE et l'Assedic fin 2008. Plusieurs juges d'instruction se sont succédé dans ce dossier, parmi lesquels la juge Brigitte Jolivet qui a notamment travaillé sur le **dossier France Télécom**. La magistrate a signé en juin 2018 **l'ordonnance de renvoi pour "harcèlement moral"** de France Télécom en tant que personne morale, et notamment de son ex-PDG Didier Lombard, de son numéro deux et du DRH de l'époque, qui seront jugés fin 2019. Depuis le 22 septembre 2016, l'affaire Pôle emploi est, elle, entre les mains du juge Jean-Luc Gadaud.

"Ses conditions de travail étaient anormales"

Plusieurs auditions ont été menées dans ce dossier. *"Ça a été très douloureux pour moi"*, confie Christine Brouh, secrétaire régionale du SNU-Pôle Emploi Ile-de-France. Référente syndicale d'Aurore Moësan, elle a été entendue en mai 2017 par les enquêteurs sur le cas de la jeune femme et décrit *"une fille brillante, le cœur sur la main"*, *"très bosseuse"* mais aussi *"très sensible"*.

Selon Nelly Moësan, sa fille souffrait de bipolarité. Mais, nuance-t-elle, *"c'est tout un ensemble"* qui l'a poussée à ce geste. *"Elle a énormément souffert"* à Pôle emploi, affirme-t-elle, racontant par exemple que sa fille *"n'avait pas de bureau"* dans l'agence de Rosny-sous-Bois et se plaignait de surmenage. D'après son récit, Aurore Moësan a alerté sa direction, sans obtenir de retour, et les relations avec certains de ses supérieurs étaient difficiles.

Elle se prenait le bec avec sa hiérarchie, c'était relativement quotidien. Nelly Moësan, mère d'Aurore Moësan à franceinfo

L'avocat des parents d'Aurore Moësan, Eric Morain, met aussi en cause *"un travail en absurdie"*. *"Elle recevait des ordres contradictoires, elle avait l'impression de ne pas être entendue. Ses conditions de travail étaient anormales"*, affirme-t-il. *"Sa mission, c'était l'accompagnement et la hiérarchie lui demandait des chiffres, des statistiques sur les demandeurs d'emploi"*, abonde Christine Brouh. *"Il y avait un manque de considération pour le travail fourni"*, renchérit Clément Moësan, le frère de la jeune femme.

Aurore Moësan avait témoigné de sa souffrance auprès de la syndicaliste. Dans un mail que franceinfo a pu consulter, elle confie à sa référente syndicale que sa manager *"a des propos plus que désobligeants à [son] égard"*. Ces mots datent du 18 octobre 2012. Neuf jours avant son suicide. Nelly Moësan affirme n'avoir reçu aucune condoléance de la part de Pôle emploi.

Elle n'a pas non plus été au courant des suites données à la mort de sa fille par l'organisme. Une mission d'enquête présentée lors d'une réunion CHSCT en juin 2013, et dont franceinfo a obtenu le PV, évoque pourtant bien un *"faisceau de présomptions"* permettant de mettre en évidence un lien entre les conditions de travail d'Aurore Moësan et son geste. *"Aux carences organisationnelles propres au dispositif CSP, s'ajoutent des conditions particulières d'exercice qui ont placé X en situation de fragilité tant personnelle que professionnelle sans que la structure et ses acteurs aient été en capacité d'identifier une alerte"*, est-il écrit dans le PV. *"Aucune prévention efficace de la situation dégradée dans laquelle se trouvait l'agent X n'a pu être mise en place"*, conclut le texte.

"Des suicides, il y en aura d'autres à Pôle emploi"

D'après la plainte des parents d'Aurore et de la CFTC Emploi, consultée par franceinfo, le cas de la

conseillère est loin d'être isolé. *"Depuis près de cinq ans, les conditions de travail au sein de l'établissement Pôle emploi ne cessent de se dégrader au point de devenir dangereuses pour la santé des agents"*, affirment les plaignants. Ils évoquent *"plus de 17 suicides"* qui *"auraient une origine*

professionnelle" depuis la fusion, soit entre 2008 et 2014.

Ils dénoncent encore *"le caractère pathogène de la politique de réorganisation et de management"* au sein de l'organisme : *"Les salariés sont confrontés à un stress permanent, à une augmentation exponentielle de leur charge de travail, à une perte de repères totale dans leur fonction, à une perte de sens de leur métier, à un sentiment d'isolement face à la direction et, plus généralement, à une souffrance quotidienne au sein de leur travail."*

Interrogé par franceinfo, Eric Morain assure que *"seul comptait cette marche forcée post-fusion"*.

L'instruction nous le dira mais les conditions de travail générale à Pôle emploi sont anormales.

Eric Morain, avocat des parents d'Aurore Moësan à franceinfo

L'avocat pointe aussi *"l'impression d'un véritable aveuglement"* de la direction de Pôle emploi, *"d'une volonté de ne pas voir"* le mal-être de ses salariés. L'un des responsables de la CFTC Emploi en charge du dossier au moment de la plainte accuse l'entreprise d'être dans le déni. *"A chaque fois qu'il y avait un suicide, il ne fallait pas en parler, c'était très compliqué de diligenter des enquêtes CHSCT, raconte celui qui est désormais délégué du personnel. A chaque cas, la direction avançait comme justification les problèmes personnels des agents en question."*

Ce syndicaliste se souvient, en particulier, d'un entretien avec la direction qui l'a *"offusqué"*. Cet épisode, datant du 28 novembre 2013, a été cité lors de l'audition des responsables du syndicat par les juges d'instruction, le 27 octobre 2014. *"Nous avons abordé les suicides et les difficultés du personnel. Monsieur Bassères [le directeur général de Pôle emploi] a indiqué que 'des suicides, il y en aura d'autres à Pôle emploi', assurent les syndicalistes, selon le procès-verbal de l'audition que franceinfo a pu consulter. Ce qui signifie qu'il part avec l'idée de mettre en place son projet d'organisation sans se préoccuper des conséquences."*

Contacté par franceinfo, Pôle emploi indique ne pas faire de commentaires sur une information judiciaire en cours. L'organisme assure néanmoins déployer *"des moyens considérables, à travers des accords sociaux et un nombre extrêmement important de professionnels formés à la fois côté RH et côté management"*.

La qualité de vie au travail est un vrai sujet de préoccupation chez nous.

Pôle emploi

à franceinfo