



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 119969

Texte de la question

Mme Frédérique Massat attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les agressions, de plus en plus nombreuses, que subissent les agents de Pôle emploi. En effet, le 11 octobre en fin d'après-midi à l'agence de Saint-Girons, trois agents ont été agressés et menacés de mort avec un couteau dans un contexte d'une rare violence. Une employée du Pôle emploi de Toulouse a entamé depuis plusieurs jours une grève de la faim pour dénoncer la dégradation du service public. Les syndicats alertent sur les conditions de réception du public et sur les multiplications d'agressions. Ils demandent que l'organisation de l'accueil au public soit renforcée. En conséquence elle lui demande de bien vouloir prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer le service aux usagers, la sécurité des agents et leurs conditions de travail dans les agences pôle emploi du territoire.

Texte de la réponse

Depuis sa mise en place, la protection de ses agents a toujours été prise en compte par Pôle emploi. Suite aux récentes agressions intervenues dans certaines agences, un renforcement des mesures a été mis en place. En premier lieu, une consultation interne a été lancée concernant la sécurité des agents, pour permettre d'avoir une vision plus précise de ce phénomène et de présenter des solutions adéquates. En second lieu, la piste des médiateurs sociaux a commencé à être expérimentée, notamment en Seine-Saint-Denis et dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Une telle solution peut faciliter la discussion et résoudre des conflits pouvant intervenir. Une autre piste consiste également à favoriser la présence de cadres près des zones d'accueil du public qui sont souvent le théâtre des agressions. Enfin, toute agression ou incivilité entraîne de manière systématique le dépôt d'une plainte.

Données clés

Auteur : [Mme Frédérique Massat](#)

Circonscription : Ariège (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 119969

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 octobre 2011, page 11010

Réponse publiée le : 8 mai 2012, page 3694