



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Pôle emploi

Question écrite n° 61175

### Texte de la question

Mme Laurence Dumont alerte M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la situation des salariés du Pôle emploi et plus particulièrement sur leurs conditions de travail. Depuis la fusion de l'ANPE et des Assedic, des problèmes d'organisation incessants ont placé les employés dans des situations difficiles ne leur permettant pas de remplir correctement leurs fonctions. La crise est venue aggraver cette situation en augmentant de façon très importante le nombre de demandeurs d'emploi. Par ailleurs, la politique de recrutement mise en oeuvre, faisant cohabiter divers statuts avec parfois des différences de rémunération importantes entre les CDD employés pour un an et les titulaires de leur poste depuis plusieurs années, a contribué à une dégradation des conditions de travail entraînant des suicides d'agents. Aussi, la volonté du directeur actuel de Pôle emploi de supprimer le CNHS-CT (comité national d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) dans le cadre du protocole d'accord pré-électoral qu'il propose aux organisations syndicales est inacceptable au regard du rôle de cette instance, notamment dans le contexte actuel de chômage important entraînant une charge de travail supplémentaire et des conditions de travail dégradées pour les agents. Elle l'alerte sur les conséquences de cette suppression, à l'heure où six suicides ont été répertoriés depuis le début de l'année. Cette instance joue un rôle fondamental au niveau national afin d'étudier et de mettre en oeuvre les mesures adéquates pour que les conditions de travail au sein du service public de l'emploi soient acceptables. Elle lui demande de bien vouloir l'informer des motivations d'une telle suppression et des mesures mises en oeuvre pour améliorer les conditions de travail au sein du Pôle emploi.

### Texte de la réponse

Mis en place en janvier 2009, Pôle emploi a été confronté à une vague d'inscriptions de demandeurs d'emploi sans précédent (100 000 inscriptions supplémentaires lors de ce seul mois de création). Face à cette situation de crise, les personnels de Pôle emploi ont été mis à contribution et priorités leur ont été données d'inscrire, d'indemniser et d'accompagner les demandeurs d'emploi. Au regard du contexte économique conjoncturel exceptionnel dans lequel Pôle emploi s'est constitué en 2009, le Gouvernement s'est attaché à renforcer les moyens de l'opérateur pour lui permettre de répondre à ses obligations de services et d'adapter au mieux les conditions de travail de ses personnels. Ainsi, 1 840 agents supplémentaires ont-ils été recrutés par Pôle emploi en 2009 pour faire face à la très forte augmentation du nombre de demandeurs d'emploi. Un renfort complémentaire de 500 agents mobilisés spécifiquement sur des plateformes téléphoniques régionales et un contingent supplémentaire de 500 contrats aidés sont venus renforcer ces mesures conjoncturelles. Le Gouvernement a en outre autorisé l'opérateur à recruter 1 000 CDD supplémentaires en 2010 pour être affectés prioritairement dans les territoires où le marché du travail le nécessite le plus. Par ailleurs, dès 2009, la direction générale de Pôle emploi a engagé des négociations avec les organisations syndicales pour adopter une nouvelle convention collective. Cette convention, signée le 21 décembre 2009, s'accompagne d'accords spécifiques permettant d'améliorer les conditions de travail des personnels. Ainsi, l'accord senior du 22 janvier 2010, signé par cinq organisations syndicales, prévoit-il notamment un bilan de deuxième partie de carrière à partir de 45 ans, la prise en compte dans l'organisation du travail de l'usure professionnelle et une

adaptation individuelle des postes de travail. Un accord sur l'aménagement du temps de travail est en cours de négociation. Le projet soumis à la signature des organisations syndicales prévoit en particulier une durée hebdomadaire de travail de 37 heures et demie accompagnée de 15 jours de réduction de temps de travail. Enfin, un accord sur la prévention des risques psychosociaux est également en cours de négociation entre la direction générale et les organisations syndicales. L'objectif est de construire une organisation de travail « visant à éradiquer les facteurs de risques psychosociaux allée à une politique de management humaine et socialement responsable ». Le projet prévoit notamment des actions de prévention, des actions correctives individuelles ou collectives, un accompagnement renforcé des managers et une prévention du stress. Si la crise économique et la fusion entre les métiers de l'ancienne ANPE et de l'ancien réseau des ASSEDIC ont pu sembler porter atteinte aux conditions de travail des personnels de Pôle emploi, les recrutements supplémentaires et la politique volontariste en matière sociale contribuent à les améliorer. Deux ans après la fusion, la situation est stabilisée et le droit applicable aux personnels plus unifié.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Laurence Dumont](#)

**Circonscription :** Calvados (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 61175

**Rubrique :** Emploi

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 20 octobre 2009, page 9831

**Réponse publiée le :** 2 novembre 2010, page 12063