



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

conditions de travail

Question écrite n° 61671

Texte de la question

M. Jacques Bascou attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur la prévention des risques psycho-sanitaires au travail, particulièrement le suicide, dans les secteurs privé et public. Parmi les conséquences sociales de la crise économique actuelle, une hausse très inquiétante de suicides et tentatives de suicide est enregistrée sur les lieux de travail. La déstructuration de l'organisation collective du travail, les pressions individuelles de tous ordres, les menaces de perte d'emploi ou de mutations brutales sans considération pour la vie privée des salariés semblent parmi les premières causes sociales de ce phénomène tragique. Après la série noire chez des constructeurs automobiles, 24 suicides ont endeuillé France Télécom depuis février 2008, entreprise devenue emblématique d'un mode de gestion des ressources humaines particulièrement contestable. Bien d'autres secteurs moins exposés à l'attention des médias mais pourtant sous tension pourraient être touchés par ce phénomène. C'est le cas au Pôle emploi. La fusion de l'ANPE et du réseau des ASSEDIC, dans le Pôle emploi, a été réalisée de façon précipitée et sans les moyens financiers et humains suffisants pour mener à bien ses missions. Elle est aussi intervenue depuis décembre 2008 dans le plus mauvais contexte possible, de très forte montée du chômage. Désorganisation et augmentation de la charge de travail ont permis ensuite de justifier un début de privatisation avec plus de 300 000 dossiers de demandeurs d'emploi confiés à des sociétés privées. Les conséquences humaines sur le personnel semblent avoir été sous-évaluées sinon négligées. Selon les syndicats de Pôle emploi, au moins une dizaine de tentatives de suicide, dont une à l'issue fatale, auraient été enregistrées depuis un an. Un cadre menacé de mutation non souhaitée a ainsi tenté de mettre fin à ses jours le 14 septembre 2009 dans son bureau du Pôle emploi de Narbonne. La mise en place d'une commission d'enquête a été demandée par un syndicat lors du comité d'hygiène et sécurité du 29 septembre 2009. Il lui demande quelles mesures compte prendre le Gouvernement pour prévenir la déshumanisation du travail à l'origine de tels actes de désespoir.

Texte de la réponse

Le ministre a bien entendu les revendications des agents de Pôle Emploi, notamment en ce qui concerne l'entretien unique d'inscription et la formation de ces agents. Il convient de rappeler l'ampleur de la tâche : en effet, sur un effectif d'environ 45 000 agents, 35 000 sont au contact du public et l'objectif est de former 20 000 personnes aux fonctions de conseiller personnel à la fin de l'année 2009. Il faut également souligner les efforts consentis par Pôle emploi : en septembre 2009, 16 500 agents avaient déjà été formés comme conseiller personnel (formation d'une durée de sept jours, plus une immersion, pour les conseillers issus des ex-ASSEDIC). L'objectif fixé pour 2009 devrait donc être tenu. La mise en place de l'entretien unique d'inscription sera conditionnée à l'évaluation précise de l'expérimentation engagée dans la région Centre et dans plusieurs autres régions (engagement en ce sens du directeur général de Pôle emploi devant les délégués syndicaux centraux le 23 octobre 2009). Par ailleurs, il faut accompagner la mise en place de ces sites mixtes, surtout dans un contexte difficile de montée du chômage. Plusieurs mesures ont ainsi été prises pour faciliter le travail des conseillers : recours à des recrutements (1 840 + 500 contrats à durée déterminée + 500 contrats aidés) ; mise en place de plates-formes téléphoniques dédiées pour surmonter les limites de la gestion des appels en

agences ; « back-office » pour traiter les dossiers les plus pointus (en matière d'indemnisation comme de prescription de formation) ; amélioration des outils informatiques (à partir de novembre 2009 avec l'outil AUDE) ; concertation avec les agents sur l'aménagement des bureaux. S'agissant du risque psycho-social (RPS), il convient d'insister sur le fait que le problème est pris en compte très en amont et, est suivi de manière très étroite par le ministre avec le directeur général de Pôle emploi qui engagera une négociation sur ces sujets avec les représentants du personnel. D'ores et déjà, plusieurs actions ont été menées : mise en place de « Ma ligne d'écoute » en février 2007 : dispositif d'aide et de soutien psychologique par téléphone, destiné à l'ensemble des agents Pôle emploi, permettant à chaque agent qui en ressent la nécessité (stress, relations conflictuelles, comportements addictifs...) de dialoguer avec des professionnels de l'écoute. Ces entretiens sont destinés à offrir une écoute active, individualisée, anonyme et confidentielle et à aider à retrouver un équilibre psychologique. Il ne s'agit pas d'un travail de psychothérapie mais d'un accompagnement qui se déroule dans le cadre d'un nombre d'appels limités. Au-delà, si l'agent le souhaite et si cela paraît nécessaire, une orientation vers un psychologue libéral du réseau Psya, proche de son domicile, lui est proposée. 694 appels ont été recensés entre février 2007 et janvier 2009, 85 % des appelants ayant été des femmes, 63 % des appelants évoquant des sujets professionnels, 5 % souhaitant une information ; lancement du plan de sensibilisation de la ligne managériale aux risques psycho-sociaux (tous managers jusqu'aux responsables d'équipe). Ce plan a été proposé aux régions sous forme de « kit » avec au minimum une action obligatoire à mener au cours de l'année 2009 avec les objectifs suivants : comprendre les différents facteurs et dimension des risques psycho-sociaux et être en capacité de détecter, d'alerter et d'agir sur les situations sensibles. Différentes actions ont été proposées (aux choix des régions) : conférence sur les RPS ; ateliers ; groupes de paroles ; signature de conventions « bien-être » ; mobilisation des réseaux assistantes sociales et référents des conditions de travail et santé au travail (CTST) : la première réunion des référents CTST a eu lieu le 29 septembre dernier et a été entièrement consacrée aux risques psycho-sociaux. Ce réseau est également fortement mobilisé sur la remontée d'informations concernant des événements graves auprès de la direction générale de Pôle emploi ; démarche sur les risques psycho-sociaux lancée en juillet 2009 : Pôle emploi s'attache à qualifier, mesurer et limiter les risques psycho-sociaux à travers un plan de prévention global pour 2010. Un questionnaire a été adressé le 5 novembre 2009 à tous les agents (le questionnaire a fait l'objet d'échanges lors d'un groupe de travail avec les élus du Comité national d'hygiène de sécurité et des conditions de travail - CNHSCT - le 24 août dernier). Un diagnostic sera élaboré à partir des retours de ce questionnaire (le groupe de travail du CNHSCT précité sera à nouveau sollicité). Les actions seront définies et mises en oeuvre début 2010 avec des indicateurs nationaux et régionaux associés.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Bascou](#)

Circonscription : Aude (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61671

Rubrique : Travail

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9882

Réponse publiée le : 26 janvier 2010, page 857