



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 63078

Texte de la question

M. Jean-René Marsac interroge Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la réforme de Pôle emploi. La fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC a été décidée en 2008. Or la crise économique et l'explosion du chômage rendent cette réforme très difficile. Le 21 octobre dernier, une grève des salariés de Pôle emploi a réuni 50 % de grévistes pour dénoncer l'accroissement de la charge de travail (de 150 à 200 demandeurs d'emploi par conseiller), les conditions matérielles et immobilières inacceptables dans certains sites, la perte de repère des agents, l'insuffisance de la formation et la détérioration du service rendu aux demandeurs d'emploi et aux employeurs. Dans cette situation, il semblerait pertinent de ralentir le calendrier de la réforme, notamment en reportant l'ouverture de sites et la mise en place de l'entretien unique et en prenant en compte les risques psycho-sociaux importants générés par la mise en place à marche forcée des sites mixtes et des nouvelles organisations de travail. De même il est fondamental de laisser du temps aux employés pour leur garantir une formation effective et de recruter du personnel. Dans ces conditions, il souhaiterait savoir quelles décisions vont être prises concernant Pôle emploi et si le calendrier de la construction du Pôle emploi pouvait être revu.

Texte de la réponse

Le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi 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. Dans un premier temps 1 840 équivalents temps plein (ETP) ont été recrutés dont 1 000 en CDI ; mise en place de plates-formes téléphoniques dédiées pour surmonter les limites de la gestion des appels en agences ; « back-office » bureau dédié 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 de 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 psychosociaux (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 psychosociaux 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 assistants sociales et référents conditions de travail et santé au travail (CTST). La première réunion des référents CTST a eu lieu le 29 septembre 2009 et a été entièrement consacrée aux risques psychosociaux. 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 psychosociaux lancée en juillet 2009. Pôle emploi s'attache à qualifier, mesurer et limiter les risques psychosociaux 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 CNHST le 24 août 2009). 51,7 % des personnels ont répondu au questionnaire. Un diagnostic a été élaboré à partir des retours de ce questionnaire et présenté le 5 janvier 2010. Un accord relatif à la prévention des risques psychosociaux et aux conditions de travail est dans ce cadre en cours de négociation.

Données clés

Auteur : [M. Jean-René Marsac](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 63078

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 novembre 2009, page 10540

Réponse publiée le : 4 mai 2010, page 4997