



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 70605

Texte de la question

M. Jean-Claude Perez alerte Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les conditions de travail des salariés du Pôle emploi. Depuis que la fusion de l'ANPE et des Assedic s'est opérée, des problèmes d'organisation importants ont placé les employés dans une situation inconfortable et difficile ne leur permettant pas de remplir correctement les missions qui leur sont attribuées. En effet, la politique de recrutement, faisant cohabiter divers statuts, avec parfois des différences de rémunération importantes entre les CDD employés pour un an et les titulaires, a contribué à une dégradation des conditions de travail entraînant une vague de suicide. De même, la suppression du CNHS-CT entraîne une charge supplémentaire de travail pour les agents. Cette instance nationale joue un rôle important 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. À l'heure où le chômage touche de plein fouet notre pays, les mesures appliquées au sein du Pôle emploi ne font que l'affaiblir. Il lui demande quelles mesures elle compte prendre afin d'améliorer rapidement les conditions de travail désastreuses 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 plates-formes 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 h 30 accompagnée de 15 jours de réduction de temps de travail. Enfin, un accord sur la prévention des risques psycho-sociaux 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 psycho-sociaux 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 : [M. Jean-Claude Perez](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70605

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 février 2010, page 1265

Réponse publiée le : 23 novembre 2010, page 12794