



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 120918

Texte de la question

M. Éric Jalton attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les difficultés croissantes des personnels de Pôle emploi, de plus en plus pris pour cibles lors d'agressions pouvant s'avérer extrêmement violentes, par des usagers souvent en détresse psychologique, du fait de leur lente descente vers la précarité économique et sociale. Des déclarations annonçant la création prochaine de postes de médiateurs dans les agences les plus touchées par ces violences - verbales et/ou physiques - ont récemment été démenties. Il lui demande donc si des dispositions ont été prises ou vont bientôt l'être pour mieux aider ces agents à accomplir les missions qui leurs sont dévolues au service des plus fragiles.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la protection des employés d'agence Pôle emploi. La protection de ses agents a toujours été prise en compte par Pôle emploi, et 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 doit entraîner de manière systématique le dépôt d'une plainte.

Données clés

Auteur : [M. Éric Jalton](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 120918

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er novembre 2011, page 11510

Réponse publiée le : 8 mai 2012, page 3696