



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Agressions des agents de Pôle emploi

Question écrite n° 3551

### Texte de la question

Mme Patricia Lemoine interroge M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur le nombre important d'agressions d'agents travaillant en agence pôle emploi. Selon un décompte réalisé par le syndicat Force ouvrière (FO), 14 074 agressions physiques ou verbales ont été relevées sur l'année 2021, ce qui correspondrait à une moyenne de 55 agressions par jour (pour 253 jours travaillés). En 2022, ce chiffre serait de l'ordre de 11 000 agressions. Si Pôle emploi indique qu'il ne s'agit que de signalements et que des mesures pour renforcer la sécurité de ses 58 000 agents devaient être mises en place après le meurtre d'une conseillère début 2021 à Valence, les agressions semblent toujours à un niveau particulièrement élevé et se répètent régulièrement. À ce titre, un conseiller d'une agence de Lille a encore été dernièrement menacé au couteau par un homme de 23 ans. De plus, les procédures de récupération des trop-perçus de plus de 1 000 euros sont désormais, et depuis peu, automatiquement validées, avec réception par le demandeur d'un courrier signé de son conseiller. Cette automatisation semble inquiéter de nombreux agents, qui craignent les réactions violentes des demandeurs. Face à ces données alarmantes, elle lui demande quelles mesures sont actuellement envisagées pour renforcer la sécurité des agents Pôle emploi, qui sont confrontés à des situations de plus en plus violentes et de plus en plus courantes.

### Texte de la réponse

Pôle emploi a toujours fait de la sécurité de ses agents et de ses usagers une priorité. A cet effet, la direction générale de l'opérateur incite l'ensemble de ses agents à signaler tout incident (y compris les incivilités) afin de leur apporter une réponse appropriée et reste très attentive à leurs évolutions. S'agissant des signalements, il convient de rappeler que si on dénombre 14 000 signalements effectués par les agents en 2021, ce chiffre est à rapporter à l'ensemble des contacts des usagers avec les conseillers, et en particulier aux 4,1 millions de visites effectuées dans les 900 agences de Pôle emploi en 2021. Ce chiffre recouvre, en outre, l'ensemble des motifs de signalement, en particulier les incivilités. Ainsi, 1 % des signalements concerne des agressions physiques, ce chiffre étant constant depuis plusieurs années. Les chiffres consolidés à fin septembre 2022, s'ils sont encore évidemment trop élevés, témoignent d'une stabilité des signalements par rapport à 2021. Pôle emploi met en place des mesures pour renforcer la sûreté de ses lieux d'accueil et la sécurité de ses agents dans le cadre d'une stratégie globale qui recouvre trois dimensions : matérielle, d'une part, par la protection des sites incluant le renforcement des équipements et des technologies de sûreté, dont la généralisation de la vidéo-protection dans les agences, ainsi que le développement d'outils à la main des agents pour le signalement de situations urgentes ; humaine, d'autre part, via le renforcement, dans chaque région, du réseau de sécurité interne dédié et formé à la sûreté, et la formation des collaborateurs en contact avec les usagers à la désescalade et à la gestion des tensions ; institutionnelle, enfin, à travers le renforcement de la coopération avec les forces de police, de gendarmerie et de justice, au titre d'actions de prévention, de gestion d'incidents et de dépôts de plainte. S'agissant de la procédure de récupération des trop-perçus, il est à noter qu'il ne s'agit pas d'une nouvelle procédure mais d'une harmonisation nationale du seuil à partir duquel des courriers automatiques de notification sont envoyés aux demandeurs d'emploi. Mise en place au mois de novembre 2022, cette

uniformisation des montants et des modalités de traitement permet désormais de mettre fin aux disparités constatées entre régions ou entre demandeurs d'emploi. Depuis sa mise en œuvre, aucun lien de cause à effet avec l'évolution des incivilités et des incidents se produisant à Pôle emploi ne peut être établi. Il convient par ailleurs de rappeler qu'en cas de difficulté, le demandeur d'emploi peut demander un échelonnement du remboursement du montant du trop-perçu. De plus, quel que soit le montant du trop-perçu, le demandeur d'emploi peut dans tous les cas le contester selon une procédure qui leur est systématiquement rappelée dans le courrier de notification. Un tel recours a pour effet de suspendre le prélèvement. Il n'en reste pas moins que Pôle emploi a pour ambition de renforcer davantage encore la prévention des trop-perçus en 2023. A cet effet, la mise en place récemment d'un conseiller référent indemnisation auprès de chaque demandeur d'emploi indemnisé contribuera à accroître et à améliorer la communication envers ceux dont il a la charge, notamment sur les risques de non-déclaration, de déclaration partielle ou les impacts de tout changement de situation pouvant affecter leur indemnisation.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Patricia Lemoine](#)

**Circonscription :** Seine-et-Marne (5<sup>e</sup> circonscription) - Renaissance

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 3551

**Rubrique :** Fonctionnaires et agents publics

**Ministère interrogé :** Travail, plein emploi et insertion

**Ministère attributaire :** Travail, plein emploi et insertion

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [29 novembre 2022](#), page 5777

**Réponse publiée au JO le :** [10 janvier 2023](#), page 279