

16ème législature

Question N° : 2907	De M. Arthur Delaporte (Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES) - Calvados)	Question écrite
Ministère interrogé > Travail, plein emploi et insertion		Ministère attributaire > Travail, plein emploi et insertion
Rubrique > chômage	Tête d'analyse > Taux de suicides chez les demandeurs d'emploi	Analyse > Taux de suicides chez les demandeurs d'emploi.
Question publiée au JO le : 08/11/2022 Réponse publiée au JO le : 30/05/2023 page : 4943		

Texte de la question

M. Arthur Delaporte attire l'attention de M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur la situation des demandeurs d'emploi et notamment le taux alarmant de suicides ou d'intentions suicidaires relevés chez ces derniers. Déjà sous forte pression en raison du durcissement et la complexification des modes de calcul de l'accès à l'allocation de retour à l'emploi mise en place par le Gouvernement depuis plusieurs années, la crise de la covid-19 a renforcé la précarité psychologique dans laquelle se trouvent les chômeurs et ce, de manière inquiétante. Ainsi, selon l'Observatoire national du suicide, 30 % des demandeurs d'emploi pensent à se suicider contre moins de 19 % des actifs. En outre, de nombreux syndicats de Pôle emploi alertent sur les mises en danger devant les agences ou simplement de l'augmentation inquiétante des témoignages de volonté de passer à l'acte. Aussi, il lui demande quels moyens le Gouvernement compte prendre afin d'une part, d'accompagner ou de renforcer le soutien psychologique dédié aux demandeurs d'emploi et, d'autre part, quelles mesures sont prises afin que les agents de Pôle emploi confrontés à ces situations difficiles puissent y répondre.

Texte de la réponse

L'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur parcours de retour vers l'emploi nécessite une attention particulière des conseillers aux différentes problématiques rencontrées par les usagers, y compris psychologiques. Pour les situations les plus sensibles, les agents de Pôle emploi peuvent être amenés à transmettre aux usagers les nécessitant les numéros d'écoute et de soutien psychologique existants tels que la plateforme de prévention du suicide (3114), SOS Crise (0800 19 00 00), Croix-Rouge Ecoute (0800 858 858), SOS Amitié (09 72 39 40 50), Agri'écoute (09 69 39 29 19), Ecoute Famille (01 42 63 03 03), ces numéros étant spécifiquement rappelés dans leur documentation professionnelle. Il convient par ailleurs de souligner que les agents de Pôle emploi bénéficient d'une formation à la prévention et à la gestion des situations difficiles dans la relation d'accueil. Cette formation intitulée « prévention et gestion des situations difficiles dans la relation d'accueil » a été mise en œuvre depuis de nombreuses années, et donc bien avant la crise de la Covid-19, et consiste, d'une part, à mettre l'agent en capacité de mener un entretien par l'adaptation de sa posture et, d'autre part, à l'aider à s'approprier des techniques de gestion de situations tendues (détection des comportements à risque, actions préventives, développement de l'assertivité, communication non violente) via des mises en situation et des échanges de bonnes pratiques. Actualisée en 2020, elle a été intégrée au socle des formations obligatoires à suivre par tout nouvel agent de la filière relation de service dès leur prise de poste. Depuis 2018, 14 468 agents ont suivi le premier niveau de cette formation d'une durée de deux jours, incluant, notamment, la reconnaissance des signaux d'alerte, l'apprentissage d'actions préventives et le

développement de l'assertivité. Le deuxième niveau de cette formation, consacrée au retour d'expérience sur les situations difficiles vécues, a été suivi par 5 634 agents depuis 2018. 297 nouvelles sessions ont ainsi été planifiées pour l'année 2023. Il convient de noter qu'en outre, d'autres formations plus ciblées sont proposées aux agents, en particulier s'agissant de la conduite à tenir en cas de menaces de suicide des demandeurs d'emploi. Cette formation mise à disposition, sous forme de e-learning au cours de l'année 2021, des agents en contact avec le public (en agence ou au téléphone), leur permet d'appréhender le contexte et les enjeux face aux expressions d'intention de suicide d'usagers, d'être confrontés à des témoignages d'experts des problématiques de sécurité, du suicide et de la violence contre soi, d'acquérir le réflexe d'appeler le 17 « police secours », d'identifier le processus déclenché par l'appel au 17 et de mesurer l'intérêt de ce geste, de connaître les pratiques adaptées (« conduite à tenir »/ « conduite à éviter ») et de s'approprier les procédures à respecter à Pôle emploi. L'évaluation des acquis de cette formation porte sur les contenus de la formation : exercices, études de cas et quiz de validation des connaissances. A la fin de l'année 2022, 21 800 agents et managers en contact avec le public avaient suivi cette formation, soit environ 47 % de cet effectif. Un pilotage de la formation a été mis en place et des rappels réguliers sont effectués afin d'atteindre la quasi-totalité des agents et managers en contact avec le public. Enfin, une fiche réflexe reprenant les gestes et consignes à suivre face aux comportements suicidaires des usagers est intégrée au guide de gestion des événements graves et de crise destinée à l'ensemble des managers du réseau.