



## **INTERVIEW** Psychologues de Pôle emploi : "Nous nous battons pour faire reconnaître notre spécificité" (N. Oumakhlouf, Pôle psycho)

Par [Alexandra TURPIN](#)

Publiée le 29/10/2021

"Nous devons toujours nous battre pour faire reconnaître notre spécificité", explique Nabila Oumakhlouf, psychologue du travail au sein de Pôle emploi et présidente de l'association Pôle Psycho. L'association, créée en 2015, est un outil du Collectif national des psychologues de Pôle emploi. Dans un entretien à AEF info, Nabila Oumakhlouf présente le rôle des psychologues du travail et leur histoire au sein de l'opérateur. Ils ont des missions en direction des demandeurs d'emploi mais aussi des conseillers et des entreprises. Ils sont 970 au niveau national et Pôle psycho estime que les psychologues sont "en sous-effectifs" par rapport aux besoins. Dans le cadre de l'épidémie de Covid, les psychologues de Pôle emploi sont concernés par l'obligation vaccinale. Les personnes qui n'étaient pas vaccinées ont "vécu cette obligation de manière très violente", précise Nabila Oumakhlouf.

**AEF info : Le 11 octobre 2021, le Collectif National des Psychologues de Pôle emploi s'est réuni à Paris, à l'occasion "des 10 ans (et plus !)" de l'intégration des psychologues du travail à Pôle emploi. Quelle est, brièvement, l'histoire de cette intégration ?**

**Nabila Oumakhlouf :** Le 1er avril 2010, le personnel de l'orientation de l'Afpa a été transféré à Pôle emploi, soit environ 900 personnes, dont 600 psychologues du travail. C'était une décision politique, inscrite dans la loi. L'Afpa assurant des formations, il a été considéré que les psychologues étaient "juge et partie" lorsqu'ils orientaient vers des formations de l'Afpa.

Les psychologues du travail ont intégré Pôle emploi, un an après la fusion Assedic/ANPE. Nous sommes arrivés dans ce contexte difficile et nous n'étions pas attendus. Nous avons subi ce transfert et l'institution l'a subi également. Notre première bataille a été menée pour disposer de bureaux avec des portes, afin de garantir la confidentialité.

Dans un premier temps, nous avons continué à orienter des personnes dans le cadre de projets de formation. Au fil des années, notre pratique a beaucoup évolué et s'est enrichie. Mais nous devons toujours nous battre pour faire reconnaître notre spécificité.

**AEF info : Quelle est la mission des psychologues du travail auprès des demandeurs d'emploi ?**

**Nabila Oumakhlouf :** Notre mission est d'aider le demandeur d'emploi à clarifier sa problématique, pour qu'il puisse répondre à ses problèmes ou questionnements et ainsi cheminer dans sa trajectoire professionnelle et personnelle.

Au départ, le rôle était centré sur l'élaboration du projet professionnel. Cette question est toujours importante car nous recevons souvent des personnes qui nous disent "je ne sais pas comment m'orienter". Mais nous rencontrons également des personnes pour lesquelles l'accès ou le retour sur le marché du travail est compliqué. Par exemple, parce que leur vie personnelle a des conséquences sur la recherche d'emploi. Ou qu'ils ont vécu des expériences traumatiques dans leur vie professionnelle.

Une prestation résume bien le travail des psychologues et s'appelle "Regards croisés". L'idée est d'avoir un regard tiers sur une situation. L'entretien est central dans nos pratiques. Il y a aussi des

psychologues du travail qui animent des ateliers collectifs, comme "dépasser son licenciement" ou "identifier ses intérêts professionnels"...

Les ateliers sont également utilisés dans notre mission en direction des conseillers. Par exemple, l'atelier "échanges de pratiques", ou encore des collègues qui ont été mobilisés dans le cadre du télétravail, pour soutenir les conseillers...

**AEF info : Quel est le rôle des psychologues de Pôle emploi en direction des entreprises ?**

**Nabila Oumakhlouf** : Nous intervenons en appui du conseiller en charge. Nous pouvons ainsi participer à la méthodologie, dans le cadre d'un recrutement qui pose question. Notre rôle n'est pas celui du conseiller à dominante entreprise mais nous pouvons être impliqués pour une vision complémentaire. Pour illustrer, un psychologue peut, par exemple, intervenir quand une entreprise cherche à agir sur ses méthodes de recrutement car elle est confrontée à un turnover fort et récurrent.

**AEF info : Combien de psychologues du travail sont présents à Pôle emploi ? Est-ce suffisant de votre point de vue ?**

**Nabila Oumakhlouf** : Nous sommes 970 au niveau national, sur un total de 54 500 agents. Il y a 900 sites et points relais. Dans certaines grosses agences, il peut y avoir deux psychologues. Dans d'autres, il n'y en a pas ou sur un faible volume horaire. Nous sommes en sous-effectifs par rapport aux besoins des demandeurs d'emploi. D'autant que des congés maladie ou maternité ne sont pas remplacés. Nous ne pouvons pas travailler comme cela. Les psychologues sont sursollicités et le service n'est pas rendu.

**AEF info : Qui oriente le demandeur d'emploi vers un psychologue de Pôle emploi ? Son conseiller ? Peut-il prendre rendez-vous seul ?**

**Nabila Oumakhlouf** : D'une manière générale, les conseillers prescrivent et orientent les personnes. Le conseiller considère, avec la personne, que la situation s'enlise et qu'une tierce personne peut aider à comprendre ce qui empêche d'avancer. Les collègues peuvent aussi constater une problématique d'ordre psychique.

Il y a, néanmoins, des initiatives pour une communication directe auprès des demandeurs d'emploi. C'est le cas en Bourgogne Franche Comté. Dans ma région, Paca, nous travaillons sur ce sujet. Nous avons conçu une affiche et un flyer, qui seront diffusés selon le contexte.

En effet, comme nous sommes en sous-effectif, si nous communiquons directement, nous risquons de ne pas pouvoir répondre à la demande. C'est une question importante car nous considérons que nous ne devons pas priver les citoyens de cette information.

**AEF info : En 2016/2017, les psychologues du travail de Pôle emploi étaient contre un changement d'organisation qui visait à les transférer "en agence" et non plus en A2S (agence de services spécialisés), faisant ainsi disparaître les équipes de psychologues. Quel bilan tirez-vous de cette réforme ?**

**Nabila Oumakhlouf** : Notre collectif s'est beaucoup mobilisé. Avant cela, nous étions constitués en équipes d'orientation spécialisées, dans des agences spécialisées. Nous voulions éviter l'atomisation des équipes. L'objectif annoncé de cette nouvelle organisation était de mettre un psychologue par agence Pôle emploi.

Pour pallier cette situation, nous avons pu nous organiser en région. Dans ma région, en Paca, nous nous réunissons entre pairs lors de réunions une fois tous les deux mois et en réunion technique alternativement. Cela fait perdurer l'existence du collectif métier. Mais dans certaines régions cela ne se fait pas et c'est préjudiciable.

Certains psychologues ont un sentiment d'isolement professionnel. C'est d'autant plus difficile quand les collègues arrivent à Pôle emploi et n'ont pas de pairs pour prendre appui. La position du psychologue du travail n'est pas évidente. Nous devons analyser les demandes et les relations avec

la hiérarchie ne sont pas simples. Notre rapport à l'institution est compliqué et il l'était d'emblée. Mais dans le réel du travail, cela se passe bien avec les conseillers.

J'ajoute que cette nouvelle organisation devait s'accompagner de recrutements. Notre effectif a bien été augmenté mais pas à la hauteur des besoins ni de ce qui avait été annoncé.

**AEF info : Cette nouvelle organisation a été mise en œuvre dans le cadre du Conseil en évolution professionnelle. Que pensez-vous de ce CEP ?**

**Nabila Oumakhlouf :** Qu'est-ce que le CEP ? Je ne saurais dire. C'est avant tout une annonce politique. Cela n'a pas changé les pratiques.

Lorsque ce dispositif a été mis en place, nous avons écrit à la direction générale. Les principes constitutifs du CEP nous apparaissent plutôt conformes à ce que notre pratique et notre posture en tant que psychologues impliquent.

En revanche, nous dénonçons alors les modalités de mise en œuvre pour ce qui concernait les psychologues de Pôle emploi. Nous devions devenir référents, ce qui se traduisait par devenir conseiller et préfigurait ainsi la disparition du métier de psychologue. Cela n'a finalement pas été mis en œuvre.

**AEF info : Les psychologues de Pôle emploi sont concernés par l'obligation d'être vaccinés contre le Covid. Comment a été vécue cette obligation ?**

**Nabila Oumakhlouf :** Les psychologues du travail de Pôle emploi ont, avec la vaccination, un rapport similaire à celui de la population totale. Il y a une majorité de vaccinés mais ceux qui ne l'étaient pas ont vécu cette obligation de manière très violente.

Les psychologues de Pôle emploi sont les seuls à être concernés. Les conseillers ne sont pas obligés d'être vaccinés. Or nous ne sommes pas responsables de l'accueil dans les zones de flux. Ce qui nous rend amers c'est que nous bataillons depuis 10 ans pour être reconnus comme psychologues et c'est dans cette situation que notre spécificité est finalement reconnue...

Ce sujet est clivant. Toutefois nous avons réussi à nous mobiliser pour soutenir les collègues. Nous avons rédigé un courrier expliquant que cette obligation a été mal vécue et pour agir sur la situation de nos collègues actuellement suspendus et/ou en arrêt de travail.

**AEF info : Êtes-vous impliqués dans le pack de remobilisation pour les chômeurs de longue durée ? Et dans la prestation, confiée à l'externe, pour lever des freins liés à la santé et bâtir un projet professionnel adapté ?**

**Nabila Oumakhlouf :** Sur le pack de remobilisation, je n'ai pas eu d'informations sur l'implication des psychologues du travail. Ce sont des annonces politiques et parfois, derrière l'annonce, la réalité est très loin.

Sur la prestation de santé, nous n'avons pas d'éléments. Nous sommes conscients qu'il s'agit d'une question sensible. Nous sommes très clairs sur le fait que nous ne sommes pas thérapeutes. Néanmoins, nous serons attentifs à la manière dont ce partenariat va se faire et quelles seront les missions – les nôtres, et celles des partenaires -