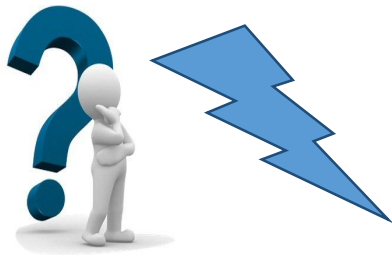




## La fiche de signalement

La fiche de Signalement permet la saisie des faits indésirables ou des incidents exposant à des dommages réels ou potentiels et révélant des problèmes organisationnels, relationnels ou immobiliers.



### 1. ACCEDER AU SERVICE DE SIGNALEMENT PAR LE CHEMIN SUIVANT

Bureau métier/autres/Déclaration d'un évènement : fiche de signalement/nouveau signalement



### 2. SELECTIONNER LA THEMATIQUE DE FAITS INDESIRABLES DANS LES PAVES AUX CHOIX

#### Agression / conflit

Attaque portant atteinte à l'intégrité physique /morale

#### Suspicion de Harcèlement

Propos ou comportements répétés à connotation sexuelle ou non, qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité d'un agent, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel ou qui crée à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

#### Situation de discrimination

Comportement concret (propos, action...) qui traite défavorablement une personne par rapport à une ou des autre(s), du fait de son nom, son âge, son apparence, son état de santé, ses origines, ses convictions, etc. –cf. liste des critères de discrimination prohibés par la loi.

#### Accident de personne (Agent PE)

Evènement autre qu'une agression impactant les personnes (ex : chute, malaise, choc ou traumatisme physique...)

#### Mal-être lié à l'activité professionnelle

Mal-être d'intensité plus ou moins importante, mais durable/persistant, qui fait écho à au moins un facteur de risque parmi : L'intensité du travail et le temps de travail, les exigences émotionnelles, le manque d'autonomie, la mauvaise qualité des rapports sociaux au travail, les conflits de valeurs, l'insécurité de la situation de travail.

#### Suicide (dont menace et tentative)

Il s'agit de menaces, tentatives ou suicides concernant un agent Pôle emploi ou un demandeur d'emploi. Ces événements peuvent avoir un impact sur un ou plusieurs agents.

#### Evènement lié aux biens et/ou aux locaux

Incidents concernant le matériel (mobilier) ou les locaux (immobilier) ayant un impact direct avec la sécurité (ex : dégradations, vols, bris de vitres ...)

### FOCUS SUR LES AGRESSIONS ET VIOLENCES INTERNES

#### AGRESSIONS EXTERNES

Retrouver l'instruction pôle emploi ainsi que les dispositifs

- Soutien aux agents
- Protection fonctionnelle
- Déclaration d'accident du travail

*Chemin d'accès*

*Intranet national/Ressources humaines/Qualité de vie au travail/Conditions de travail/Agresions et accident du travail*

#### VIOLENCES INTERNES

Retrouver l'instruction pôle emploi ainsi que les supports nécessaires

- l'instruction pôle emploi
- La plaquette agent
- Les informations utiles

*Chemin d'accès*

*Intranet national/Ressources humaines/Qualité de vie au travail/Conditions de travail/Violences internes au travail*

## OBJECTIFS D'UNE FICHE DE SIGNALEMENT

Alerter la direction sur une situation de travail dégradée

Permettre son traitement

Identifier les risques, leur volumétrie, fréquence et gravité

Travailler avec une volumétrie représentative à la réalité du terrain

Etablir une cartographie des risques

Réduire au maximum les risques inhérents à notre établissement

Décider des actions permettant de corriger les dysfonctionnements

Prévenir les éventuelles récurrences

Mesurer les difficultés auxquelles sont confrontés les salariés

Objectiver les bilans périodiques présentés par la Direction en CSE

Faire en sorte que le CSE soit informé très rapidement de certaines situations

Faciliter la prévention dans le cadre du dialogue social



## 3. COMMENT REDIGER UNE FICHE DE SIGNALEMENT UTILE

### Décrire les faits circonstanciés

Tout ce qui est concret, descriptible et précis : L'expérience de la tâche effectuée et avec quel moyens et pour quelle raison devait-il faire ce travail de cette façon

Existence de difficultés particulières et de contraintes dans la situation. Y a-t-il eu quelque chose d'inhabituel ou une raison de modifier le mode opératoire peut être ? Un problème particulier ?

L'impact d'un aspect de l'organisation du travail sur la situation (morcellement-intensité-complexité-compétence- transmission de l'information-mode opératoire...)

L'environnement de travail en cas d'impact

### Enoncer les facteurs de danger

*Autrement dit dans ces faits « Qu'est-ce qu'il a fallu pour que cela se produise »*

(Ex : tâche morcelée, complexe, exigeant du temps, marge de manœuvre, transmission des informations, compétences, soutien professionnel, tout ce qui relève du contexte et de l'environnement...)

### Enoncer les risques

*« Ce qu'il a fallu » m'a exposé à...*

### Enoncer les éventuelles propositions

*« Autrement dit « qu'est-ce qu'il aurait fallu pour que cela ne se produise pas »*

**« AU DELA DU SIGNALEMENT OU DE L'INFORMATION, L'ETAPE D'ANALYSE DES CAUSES EST FONDAMENTALE DANS LA DEMARCHE DE PREVENTION. LA CAPITALISATION D'UN RETOUR D'EXPERIENCE ET DE L'ANALYSE DES EVENEMENTS PERMET D'ALIMENTER LES ACTIONS DE PREVENTION ET AINSI DE REBOUCLER SUR L'ENSEMBLE DE LA PARTIE é DE LA PRESENTE INSTRUCTION, DANS UNE PERSPECTIVE D'AMELIORATION CONTINUE »**

**M. Jean BASSERES- Instruction du 18 novembre 2015**

**POUR VOUS AIDER POUR VOUS AIDER DANS VOS DEMARCHES,  
NOUS RESTONS A VOTRE DISPOSITION**

**Pour nous contacter : [syndicat.fo-ara@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo-ara@pole-emploi.fr)**

**Vous pouvez retrouver nos infos [www.fo-pole-emploi-ara.fr](http://www.fo-pole-emploi-ara.fr)**

**[www.facebook.com/FO.PE.ARA](http://www.facebook.com/FO.PE.ARA)**

**Youtube**