



La fiche pratique : In



Comprendre et utiliser ses droits : **FO** à vos côtés

Fiche N°24

La fiche de signalement

Bureau métier -> autres ->
accès FDS

L'essentiel à retenir : L'ensemble des personnels de Pôle emploi (statut privé ou public) peut être victime d'un incident, accident, agression, violence, ... Dans tous ces cas, l'agent a à sa disposition une fiche appelée fiche de signalement, sur laquelle il va pouvoir consigner les faits. Le but est de prévenir la ligne hiérarchique afin de mettre en place les procédures

L'exercice du métier d'agent de Pôle emploi est reconnu comme difficile. A l'occasion de son activité professionnelle un agent peut être victime d'incivilité, d'agressivité, de violence, d'accident ... Tous ces faits que l'on peut qualifier d'extra professionnelle doivent faire l'objet d'une consignation dans une fiche appelée « fiche de signalement » dans le bureau métier.

Les intérêts pour l'agent de tous consigner sont multiples :

- Une trace est laissée contre les auteurs de troubles. Ce qui peut servir à étayer des sanctions ultérieures.
- En cas d'accident, la fiche signalement pourra étayer votre déclaration en vue d'une éventuelle reconnaissance en accident du travail.
- Votre fiche permet aussi de ne pas permettre à la Direction de contester le fait qu'il existe des conditions de travail difficiles.
- Enfin, votre fiche alimente les travaux du CSE et de la commission santé, sécurité et conditions de travail. Elle permet de bâtir certains plans de prévention.

De plus en plus, il est constaté que le nombre de signalement, d'incident/incivilité diminue. Pourtant, il est clair qu'il n'y a pas moins d'événements. Seulement, le plus part des agents sont soumis à une forte pression du public, ce qui à pour conséquence d'augmenter le niveau de tolérance aux incivilités. De plus la « fiche de signalement » est à tort considéré comme un banal acte administratif qui n'apporte rien, si ce n'est une perte de temps

Pourtant, il est important pour l'agent de relater les faits. Mettre des mots sur des maux présente aussi l'intérêt d'atténuer un peu de sa souffrance. C'est aussi l'occasion d'être reconnu comme victime par la direction. Trop d'agents ne se sentent pas soutenus lorsqu'ils sont agressés. En remplissant la fiche signalement sont signifiés clairement les faits et les encadrants se doivent de prendre en compte ceux-ci.

Pour chaque fiche signalement remplie, vos encadrants mais aussi le service sécurité se doivent d'apporter une réponse. Malheureusement, dans quelques cas, la fiche est classée sans suite. Pourtant, elle ne reste pas inutile puisque les élus du CSE retracent les agressions/incivilité, accident et obligent la direction à mettre en place des outils de préventions.

En région Centre Val de Loire c'est presque 300 fiches par an qui sont remplies. Si majoritairement les agresseurs sont des demandeurs d'emploi (95% d'insultes), ils sont également des employeurs. Forte heureusement les agressions physiques sont extrêmement rares. Pour autant, il ne faut pas minorer l'impact que peut produire une agression verbale. Certains agents sont traumatisés pendant plusieurs mois. Une agression ou une incivilité peut provoquer des réactions avec un effet retard de quelques jours. C'est pourquoi, il est essentiel de tous consigner afin de pouvoir faire le lien entre votre état de santé et l'agression que vous avez subit quelques temps auparavant. La fiche de signalement doit être considérée comme votre police d'assurance.

Le point de vue FO : Très peu d'informations sont donnés aux agents sur la procédure à suivre en cas d'accident et/ou d'incidents. Notre employeur ne fait pas suffisamment de sensibilisation, ce qui a pour conséquence de minorer, par défaut de signalement, la difficulté de recevoir le public.