



Récit

Recueil pour les Caf des incivilités au travail

Mode d'emploi

→ Qu'est-ce que Récit ?

Récit est une base informatique de signalement, de remontée, de gestion et de suivi des incivilités. Cet outil permet le signalement instantané des incivilités et agressions rencontrées dans le cadre de l'accueil du public. Le but est d'alerter sa hiérarchie sur la survenue de toute incivilité, sur sa nature et sur ses causes.

Grâce aux informations recueillies par Récit, les directions des Caf seront davantage en mesure de prévenir et de gérer les actes d'incivilités subis par les salariés en contact avec le public.

En plus d'un guide d'utilisation complet et détaillé, ce mode d'emploi synthétique permet une bonne prise en main de Récit.

→ Récit, comment ça marche ?

Vous avez été victime d'une incivilité dans le cadre de l'accueil du public ou d'un contrôle au domicile d'un allocataire. Une fois l'incident géré et au moment que vous souhaitez, vous avez la possibilité de signaler cet incident sur Récit. Tout incident doit dans l'idéal faire l'objet d'un signalement même si la gravité perçue ne vous semble pas importante.

Tout salarié en contact avec le public a la possibilité d'effectuer un signalement dans Récit.

Pour effectuer un signalement dans Récit, vous devez vous référer à votre manager pour connaître vos possibilités d'accès à la base. Vous pouvez en effet effectuer un signalement :

- seul, en remplissant le volet qui vous est consacré ;
- ou avec l'assistance de votre manager ou par son intermédiaire.

Chaque signalement fait l'objet d'une alerte par courriel, adressée directement à votre manager, votre direction et éventuellement à d'autres services de votre organisme (Rh, juridique, etc.).

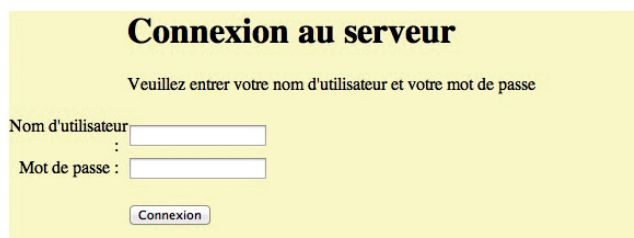
Les informations doivent être saisies en ayant bien conscience que, plus la déclaration est précise et complète, plus son exploitation sera pertinente et utile.

En cas de dépôt de plainte par exemple, les autorités ont besoin d'une description précise du déroulé des faits.

1 • La connexion

Récit est accessible sur n'importe quel poste informatique à partir du lien suivant :
http://recit.cnaf

Pour se connecter à Récit, il suffit d'entrer votre nom d'utilisateur Windows (identifiant de connexion à votre ordinateur) et votre mot de passe Internet.



Connexion au serveur

Veuillez entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

Si vous ne disposez pas d'accès à Internet ou d'identifiant, adressez-vous à votre manager.

2 • Les étapes

Un signalement s'effectue par étapes.

- **Etape 1** : identification.
- **Etape 2** : description de l'incident, estimation de la gravité de l'incident et de ses conséquences.
- **Etape 3** : identification des mesures souhaitées.

3 • Les rubriques

Récit propose 4 rubriques sous forme de volets ayant une fonction spécifique correspondant aux trois étapes ci-dessus. Deux volets sont à compléter par le salarié à l'origine du signalement avec ou sans l'assistance de son manager, deux autres volets sont remplis par le manager et par les services en charge de la gestion des suites de l'incident.

■ Volet « Victime »

Ce volet permet de situer l'incident dans son contexte : date de l'incident, organisme, service et lieu d'accueil dans lequel il s'est produit... Dans le premier lot de Récit (octobre 2013), pour des raisons de mise en conformité avec la réglementation Informatique et Libertés, ni les salariés ni les auteurs des faits ne sont identifiés.

■ Volet « Description des faits »

Ce volet est obligatoire. Il décrit la nature de l'incident parmi un choix important et permet d'estimer le niveau de gravité de l'incident. Des choix de nature d'incident et de niveau de gravité sont proposés. Si ces choix ne correspondent pas à la situation vécue, vous avez la possibilité d'apporter des précisions dans la zone « Commentaires ».

■ Volet « Compléments d'information »

Ce volet est optionnel. Il est complété par le manager. Il a pour fonction d'enregistrer et de retracer les différentes mesures qui ont été décidées pour la gestion de l'incident comme, par exemple, une lettre adressée à l'allocataire.

■ Volet « Dépôt de plainte »

Ce volet est proposé pour faciliter le suivi du dossier quand l'incident a fait l'objet d'un dépôt de plainte. Il est complété par les services Rh et juridiques.



Saisir un événement dans Récit, c'est contribuer à réduire les incivilités et à améliorer votre cadre de travail.