

impolitesse mépris insultes destruction

incivilités

violence

STOP

cris

agressions



Parlons-en !

Récit

Recueil pour les Caf des incivilités au travail

Outil de recensement des incivilités au travail

<http://recit.cnaf>

*Une base informatique de signalement, de remontée,
de gestion et de suivi des incivilités*

Vous êtes salarié de la branche Famille et, dans le cadre de votre mission, vous êtes quotidiennement ou régulièrement en relation avec le public.

Cette mission, essentielle et porteuse de sens, peut parfois s'exercer dans des conditions difficiles quand surviennent des actes d'incivilités.

→ Une incivilité, qu'est-ce que c'est ?

Il arrive parfois que la Caf, dans sa relation avec ses allocataires, ne puisse satisfaire une demande pour diverses raisons : respect des procédures, pièces justificatives manquantes, dysfonctionnement provisoire, baisse ou suspension de droit, créance... Face à un refus, l'allocataire peut réagir de manière agressive, voire violente. Cette réaction, bien souvent dirigée contre les salariés de la Caf, se traduit par des propos ou par des comportements inacceptables qui relèvent de l'incivilité.



Incivilité

Etymologie : préfixe *in* (négation), civilité, du latin *civitas* (sociabilité, courtoisie).

L'incivilité est un comportement non conforme à la vie sociale (politesse) et sans respect d'autrui ni de l'ordre public. Le concept d'incivilités (depuis les années 80) interroge leur rôle dans le sentiment d'insécurité et leur sens dans les cas de rupture du lien social.

Les directions des Caf et la Cnaf, tout en reconnaissant les situations difficiles de certains allocataires qui nécessitent parfois une écoute plus adaptée, se mobilisent contre les actes intolérables d'incivilités et d'agressions commis à l'encontre des salariés de la Branche.

→ La prévention des incivilités : un enjeu majeur pour la branche Famille

Depuis 2008, les différentes enquêtes menées auprès des salariés par la Cnaf et l'Ucanss ont montré que les incivilités représentent une préoccupation grandissante pour les salariés de la Branche en contact avec le public. Elles sont vécues comme un facteur dégradant les conditions de travail et affectant la qualité de la relation de service.

La branche Famille s'est engagée, dans le cadre de sa politique de développement durable, pour l'amélioration des conditions de travail. Dès 2009, elle a reconnu que les incivilités et agressions subies par les salariés des Caf était un facteur potentiel de stress au travail, ayant des impacts susceptibles d'affecter la qualité de vie au travail et la santé des salariés. La branche Famille a ainsi affiché sa volonté d'agir dans ce domaine et a mis en œuvre une politique volontariste de prévention et de gestion des incivilités et agressions

→ Face aux actes d'incivilités, la branche Famille réagit

Après la mise en œuvre de formations destinées à mieux prévenir et gérer les incivilités et la réalisation de divers **outils de prévention** mis à disposition des Caf, la Cnaf poursuit son action.

Aujourd'hui, la Cnaf propose aux Caf de les doter **d'un outil informatique de signalement et de remontée des incivilités et des agressions subies par les agents** en contact avec le public.

Cet outil, baptisé **Récit, Recueil pour les Caf des incivilités au travail**, est mis à **la disposition des directions des Caf et est destiné à l'ensemble des salariés en contact avec le public.**

Récit va permettre à chaque salarié ayant subi un acte d'incivilité d'en faire rapport, d'exprimer son ressenti et de solliciter un accompagnement si nécessaire.

L'ensemble des signalements recensés permettra d'engager **un diagnostic quantitatif et qualitatif** de ce type d'incidents, afin de les connaître et de mieux comprendre leurs causes et leurs caractéristiques et, par la suite, de mieux agir en termes de prévention des incivilités. En effet, ces éléments vont permettre d'identifier les leviers d'actions et d'alimenter les politiques locales et nationale de prévention des incivilités.

→ Agir ensemble contre les incivilités

Récit est un outil conçu pour les salariés, avec des professionnels, pour être au plus près de leurs préoccupations.

C'est un outil vivant qui évoluera en fonction des besoins des professionnels et des réalités du terrain. C'est un outil utile qui offrira la possibilité aux organismes d'adapter leur politique de prévention des incivilités et de prendre les mesures les plus adaptées de gestion des incidents.

Récit est un système informatique de signalement instantané pour alerter la hiérarchie de la survenue d'une incivilité et sur ses causes. Sous format Web, il est d'une utilisation très simple et la plus rapide possible pour les agents qui auront à le renseigner.

Un guide d'utilisation détaillé et un mode d'emploi synthétique explicitent toutes les fonctionnalités de l'outil.



Signaler une incivilité dans Récit, c'est donner à la direction de votre organisme et à la Cnaf des éléments concrets pour agir contre ce phénomène, pour agir à votre profit.

→ Récit sera diffusé en deux lots successifs :

- Un premier lot, diffusé en octobre 2013, est à vocation purement statistique et ne contient aucune donnée à caractère personnel. Il vise à faire remonter à votre direction et à la Cnaf le nombre, la nature et le niveau de gravité des actes d'incivilités ou d'agression rencontrés dans le réseau. Les salariés, auteurs des signalements, ne sont pas identifiés. Il en est de même pour les allocataires ou tiers responsables des comportements inadaptés ou agressifs. Seules les caractéristiques de l'incident, ses circonstances et les suites données seront à mentionner.
- Un second lot, dont la diffusion est prévue en 2014, sera diffusé lorsque toutes les formalités seront accomplies auprès de la Cnil pour autoriser l'utilisation et la conservation de données à caractère personnel (par exemple, l'identification de l'allocataire).



Ainsi le réseau disposera d'un système de signalement complet des incivilités et agressions, qui permettra une meilleure gestion et une meilleure prévention de ces incidents.

