

Paris le 31 octobre 2013

**Le directeur général**

Mesdames et Messieurs les directeurs  
des caisses d'allocations familiales

**Direction du réseau  
Département communication**

### **Objet : Prévention et gestion des incivilités**

Madame la directrice,  
Monsieur le directeur,

Dès 2009, la Cnaf a accompagné les Caf pour prévenir et gérer les incivilités rencontrées par les salariés en contact avec le public en mettant à votre disposition des outils et des matériaux vous permettant d'adopter ou d'améliorer les procédures de prévention, d'intervention, de signalement et d'accompagnement des agents<sup>1</sup>:

La Cnaf poursuit cet objectif au moyen de deux nouvelles actions : le déploiement d'un outil de recensement automatisé des incivilités et agressions appelé « Recit » et une campagne nationale de communication sur le thème des incivilités.

Ces actions s'inscrivent dans le cadre de la déclinaison dans la branche famille du protocole UCANSS relatif à la santé, la sécurité et aux conditions de travail signé le 16 novembre 2012. Les actions visant à aider les organismes à mieux prévenir les incivilités figurent également dans le Schéma Directeur des Ressources Humaines de la Branche.

#### **1. « Recit » devient l'outil de référence de la Branche**

Aboutissement des travaux du groupe national formé en 2009, Recit « *recueil pour les Caf des incivilités au travail* » est un outil de signalement et de remontée des incivilités subies par les salariés en situation d'accueil physique

---

<sup>1</sup> Les outils mis en place sont les suivants : le dispositif national de formation à la gestion et à la prévention des incivilités en situation d'accueil physique et téléphonique ; le module optionnel au dispositif SAM pour former les managers à la gestion des situations difficiles rencontrées par leurs équipes ; les supports d'information à destination de l'ensemble des personnels ; les exemples de présentations de livret et les informations pouvant être mis à disposition des agents ; les outils et informations à l'intention des services chargés de la gestion des incivilités et des agressions dans les Caf ; les modèles de conventions pour le soutien aux victimes et d'accords cadres professionnels ; la documentation et les réflexions sur la problématique des agressions et des incivilités dans les espaces publics.

et/ou téléphonique. Il a pour objectif de recenser et d'analyser l'ensemble des incidents liés aux incivilités, d'en identifier les conditions et causes pour permettre la mise en place des actions de prévention idoines et efficaces.

Recit permettra notamment de :

- faire un diagnostic du phénomène des incivilités et agressions afin d'en mesurer l'ampleur et d'en appréhender les caractéristiques et les causes ;
- suivre l'évolution du phénomène pour mieux agir en termes de prévention et de gestion des incivilités ;
- sécuriser les pratiques locales au regard de la réglementation « Informatique et Libertés » ;
- faciliter, en centralisant l'information sur un outil dédié unique, l'enregistrement et la gestion de ce type d'incidents ;
- préparer un entretien ou un contrôle et de proposer éventuellement des modalités de contact alternatives en cas d'incidents antérieurs connus ;
- déterminer la liste des postes concernés et notamment ceux qui comportent un risque aggravé ou une exposition plus fréquente pour prendre les mesures préventives qui s'imposent.

Recit est composé de deux lots. Le premier lot permet un suivi statistique des incivilités : il permet, d'une part, de quantifier les incivilités et agressions rencontrées dans le réseau et, d'autre part, de qualifier les incidents.

Ce premier lot est livré assorti des éléments suivants :

- un support de communication, explicitant les objectifs et l'utilité de l'outil en les resituant dans la démarche générale ;
- un guide utilisateurs ;
- un guide de paramétrage ;
- un mode d'emploi synthétique à l'usage des agents en contact avec le public pour une prise en main facilitée de l'outil ;
- un exemple de diaporama à destination des directions et des services de ressources humaines pour informer les représentants du personnel sur la mise en place de l'outil au sein de vos organismes.

Un deuxième lot sera diffusé lorsque l'autorisation Cnil nécessaire pour recueillir, utiliser et conserver des données à caractère personnel aura été délivrée.

## **2. Le plan de communication national, défini en étroite collaboration avec le réseau, se compose de plusieurs étapes**

### **2.1 La communication en direction de l'interne est initiée dès à présent**

Cette campagne de communication reconnaît aux incivilités un caractère potentiel de stress et de souffrance au travail.

Elle insiste sur la prévention afin de renforcer la confiance de tous les salariés de la Branche dans l'effort permanent des directions d'améliorer leur santé et bien-être au travail.

Le message fédérateur de ce volet est « **Parlons-en !** » afin de donner un signal fort aux personnels des Caf et de promouvoir la mise en place de l'outil Recit.

### **↳ Les supports de lancement de la campagne et leur utilisation**

Outre les supports d'accompagnement de la livraison de Recit, **deux affiches** différentes sont annexées à la présente lettre circulaire :

- une affiche de lancement général pour la communication interne « Parlons-en ! », afin d'annoncer la première campagne nationale sur les incivilités ;
- une affiche de lancement de Recit, comportant le titre explicite et le lien informatique d'accès à l'outil de « Recueil pour les Caf des incivilités au travail ».

Ces affiches ont été testées par un groupe de chargés de communication du réseau.

Elles donnent le signal de départ de la campagne et la livraison de Recit afin d'inscrire l'outil dans la démarche générale engagée pour la lutte et la prévention des incivilités.

Elles sont conçues pour être couplées et complémentaires, à destination des personnels des Caf, selon les choix d'affichage que vous jugerez les plus pertinents.

### **2.2 La communication externe sera programmée d'ici la fin de l'année 2013 et au cours du premier semestre 2014.**

Elle sera définie au regard des retombées de la communication interne et des retours sur l'utilisation de Recit.

Elle poursuivra deux objectifs de façon à sensibiliser le public à la problématique des incivilités :

- dissuader et mettre en garde les personnes accueillies dans les Caf que de tels actes ne seront plus tolérés en s'appuyant sur un message ferme et appuyé ;
- prévenir au moyen de messages visant au rétablissement du lien entre agent d'accueil et allocataire, sous l'angle de la « défense du service public de la famille ».

En outre, la « boîte à outils » (Kit Incivilités) livrée en 2010 sera retravaillée pour actualiser les livrables et les enrichir par de nouveaux éléments.

Enfin, la Cnaf mettra en place un groupe de travail « **Gérer les incivilités et agressions** » pour définir et mettre en œuvre une **doctrine Accueil → Projet 3 : Sécuriser l'accueil des agents et des usagers**. Ce groupe proposera notamment de nouveaux outils de prévention et de gestion de façon à mieux prendre en compte les problèmes liés aux agressions.

Pour toute question relative à Recit et plus largement à la thématique des incivilités et agressions, vous pouvez contacter à la sous-direction des Rh et la prospective métiers de la Cnaf.

Fatima TAALBA, 01 45 65 67 87 – fatima.taalba@cnaf.fr  
Emmanuelle MAURY, 01 45 65 67 23 – emmanuelle.maury@cnaf.fr

Pour toute information concernant la campagne de communication interne, vous pouvez contacter le Pôle institutionnel du Département Communication de la Cnaf :

Guillaume Peyroles, 01 45 65 54 05 – guillaume.peyroles@cnaf.fr  
Agnès Renaut, 01 45 65 57 53 – agnes.renaut@cnaf.fr

Je vous prie de croire, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, en l'assurance de ma considération distinguée.

Le directeur général

Daniel Lenoir