

Paris, le 20 mai 2014

Mis à jour le 25 mai 2018

**GESTION ET SUIVI DES ACTES D'INCIVILITE ET D'AGRESSION DANS LES CAF
Outil RECIT (Recueil pour les Caf des Incivilités au Travail)**

Les incivilités et agressions subies par les agents de la branche Famille en relation avec le public constituent une source de stress au travail. Elle constitue un risque pour la sécurité, le bien-être et la santé mentale ou physique des personnes. Elles produisent des impacts qui sont susceptibles d'affecter les conditions de travail et qui ont des répercussions sur les organisations : augmentation de l'absentéisme, dégradation du climat social, déclaration d'inaptitude partielle à l'accueil, détérioration de l'image des organismes, désorganisation des services d'accueil, etc.

Elles se traduisent par des agressions verbales, des agressions comportementales et des agressions physiques. Certaines d'entre elles sont susceptibles d'incrimination pénale.

Finalité du traitement

La Cnaf met à disposition des organismes de la Branche l'outil national de signalement RECIT (REcueil pour les Caf des Incivilités au Travail) avec pour objectif de recenser les actes d'incivilité et d'agression commis à l'encontre de ses agents en contact avec le public afin :

- d'améliorer la gestion des incidents dans les organismes (signalement et enregistrement des incidents, prise en charge et accompagnement des victimes, mesures à l'encontre de l'agresseur, etc.) ;
- d'opérer un diagnostic du phénomène (quantitatif et qualitatif) pour une meilleure évaluation des politiques de prévention déclinées au niveau local ;
- de prendre toute mesure pour prévenir les actes d'incivilités et d'agression commis à l'encontre des agents ;



32 avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52

www.caf.fr

- d'assurer un suivi de l'évolution du nombre et des types d'incidents sur l'ensemble de la Branche afin de définir une politique de prévention nationale pour contrer ce phénomène ;
- de suivre le pré-contentieux (dans ce cas uniquement les dates sont renseignées) et le contentieux d'un point de vue statistique.

Aucune mention relative aux infractions, condamnations et mesures de sûreté n'est portée dans l'outil.

Catégories de données traitées

Les données à caractère personnel qui seront collectées dans l'outil concernent les personnes internes à l'organisme (victimes d'une incivilité, d'une agression, ou témoin de l'acte) ; les personnes externes à l'organisme (auteurs ou complices d'une incivilité, d'une agression, ou témoin).

Les catégories de données traitées sont relatives à l'identité des personnes concernées ; aux incivilités et agressions ; aux mesures d'accompagnement du salarié ; aux mesures prises à l'encontre du ou des auteurs ; aux procédures judiciaires éventuelles.

Durée de conservation des données

Les données relatives aux incivilités pour lesquelles la Branche a engagé des poursuites sont conservées jusqu'à l'épuisement des voies de recours.

S'agissant des données relatives aux incivilités pour lesquelles la Branche n'a pas engagé de poursuites, deux cas sont distingués :

- pour les cas caractérisés comme de gravité moindre par le cadre de proximité qui analyse l'ensemble des informations, la durée de conservation prévue pour la conservation des données à caractère personnelle est de deux ans ;
- pour les cas caractérisés comme de gravité importante par le cadre de proximité qui analyse l'ensemble des informations, la durée de conservation prévue pour la conservation des données à caractère personnelle est de cinq ans.

Information des personnes concernées

L'information des personnes concernées est réalisée en ce qui concerne les allocataires, les témoins, les personnes accompagnants :

- o par une campagne d'affichage réalisée au niveau des lieux d'accueil ;
- o par une information publiée sur le site Internet www.caf.fr ;

- par une mention insérée dans l'éventuel courrier postal adressée par le Directeur de la Caf.

Droit d'accès

Les personnes concernées pourront demander à exercer leur droit d'accès au titre de la loi Informatique et Libertés, par courrier papier, en justifiant de leur identité, auprès du Directeur de l'organisme dans laquelle a été commise l'incivilité ou l'agression.

Informations ajoutées à la suite de l'entrée en application du RGPD :

Fondement du traitement

Ce traitement de données à caractère personnel est fondé sur une obligation légale (art. 6.1.c du RGPD), en l'occurrence l'article L.4121-1 du code du travail qui oblige l'employeur à prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Délégué à la protection des données

La Cnaf a désigné un Délégué à la Protection des données personnelles, qui peut être joint par courrier à l'adresse « CNAF, Délégué à la protection des données – 32 avenue de la Sibelle 75685 Paris Cedex 14 ».

Si les réponses apportées par la branche Famille concernant la façon dont vos données personnelles sont traitées ne vous apparaissent pas satisfaisantes, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.