

Incivilités, civilités au travail, quelles régulations ?

17 JANVIER 2017 – 14H00-17H00
FACULTÉ DE THÉOLOGIE PROTESTANTE DE PARIS
83 BOULEVARD ARAGO – 75014 PARIS
AMPHITHÉÂTRE (REZ-DE-CHAUSSÉE, ROTONDE)

La branche Famille, comme de nombreux services publics, est confrontée à une augmentation des actes d'incivilité dans les différentes composantes de sa relation de service et a souhaité mieux comprendre ce phénomène. La direction des Statistiques, des Études et de la Recherche (Dser) de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) a lancé en 2014, un appel à projets de recherche sur la question des incivilités et des agressions au travail dans la branche Famille. L'objectif était de mieux comprendre les situations et les mécanismes d'incivilités et leur réception, en proposant deux axes :

- Les mécanismes à l'origine des incivilités et l'organisation du travail
- Les registres d'action des agents et des allocataires dans les interactions

Ce programme de recherche permet d'interroger notamment les stratégies utilisées par les agents des Caf pour contenir et réguler les émotions, les situations susceptibles de produire de l'incivilité, ou au contraire de la civilité, les formes de collectifs de travail sur lesquels les agents en contact peuvent s'appuyer ou encore l'impact de l'incertitude et de la peur de l'avenir ressenties par des allocataires sur les interactions en Caf.

Ce séminaire vise ainsi à présenter les résultats des deux équipes financées par la Cnaf, et à les mettre en perspective à travers les travaux d'autres chercheurs. Ces échanges permettront de revenir sur la définition du concept d'incivilités difficile à cerner et plus encore à mesurer. La question des émotions au travail sera évoquée, ainsi que celles des ressources individuelles, collectives et organisationnelles dont disposent les salariés pour y faire face.

Sur inscription par courriel à : seminaire-recherche.cnaf@cnaf.fr

Incivilités, civilités au travail, quelles régulations ?

Programme

- **13h30 Accueil-café**
- **14h - 17h : Incivilités, civilités au travail, quelles régulations ?**

Animation : **Sandrine Dauphin**, responsable du Département de la recherche

- **Anne Wyvekens**, directrice de recherche Cnrs, Institut des sciences sociales du politique (Isp) : « Incivilités et civilité dans les espaces d'accueil des Caf : changer le regard »
- **Carole Gayet-Viaud**, chargée de recherche Cnrs, Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (Cesdip) : « Civilité, incivilités : quelques éléments de clarification conceptuelle »
- **Gérard Valléry**, professeur des universités, Université de Picardie Jules Verne, et **Sylvain Leduc**, maître de conférences en psychologie du travail-ergonomie : « Les violences externes dans les Caf : stratégies de régulation et émotions au travail »
- **Corinne Ribert Van De Weerd**, psychologue ergonomiste, Institut national de recherche et de sécurité (Inrs), laboratoire Ergonomie et psychologie appliquées à la prévention : « Émotions en centres de relation client à distance et santé au travail »

Accès :

La faculté se trouve à l'angle de la place de l'Île de Sein et du croisement boulevard Arago - Faubourg Saint Jacques.

Metro ligne 6 – station Saint-Jacques, (ensuite rue du Faubourg Saint Jacques jusqu'à la place de l'Île de Sein)

RER B ; métro ligne 4 – station Denfert-Rochereau (ensuite traverser le Boulevard Saint Jacques, prendre à droite le Boulevard Arago, continuer jusqu'à la place de l'Île de Sein).

Informations pratiques

