



CENTRE  
DEPARTEMENTAL  
DE GESTION DE LA  
FONCTION PUBLIQUE  
TERRITORIALE  
DE TARN ET  
GARONNE

Journée territoriale SST – 18 octobre 2018

# Atelier CDG82

## Présentation Outils

### *Application Alerte Agression*

▪ **Mathieu LARROUY**

Conseiller Santé Sécurité au travail  
Coordonnateur Pôle SST

▪ **Dominique GANTOU**

Gestion de projets  
CDG82





# Objectifs du projet

## Objectifs généraux

- Pouvoir attirer l'attention de notre entourage professionnel, ou demander de l'aide, via son poste informatique, en cas de problème avec un usager

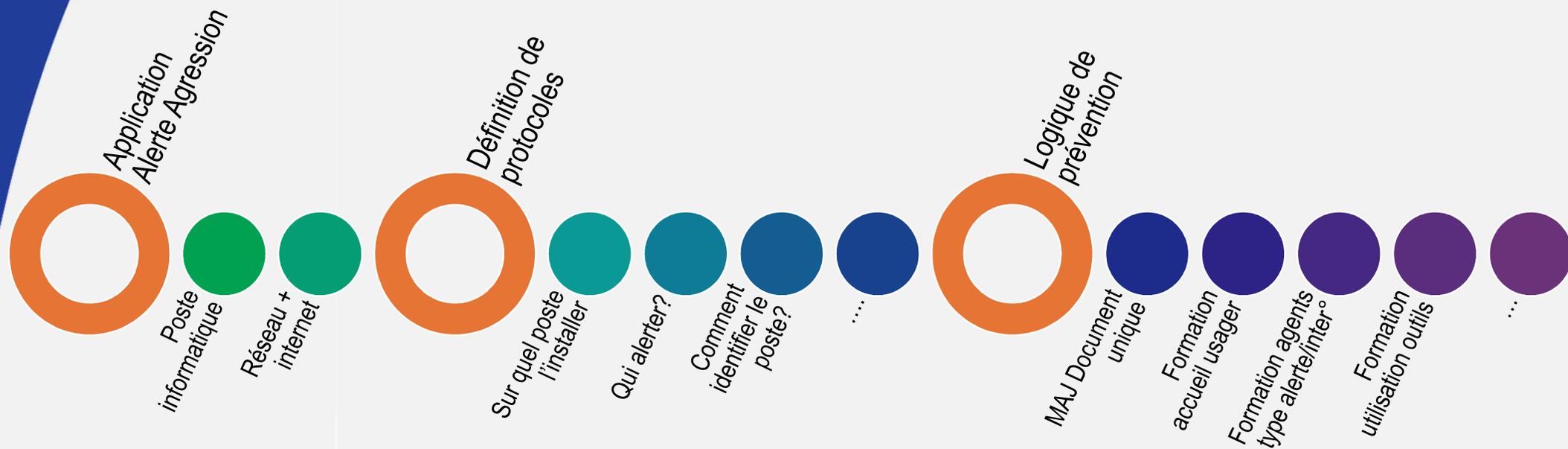
## Objectifs spécifiques

- Gérer 3 types de situations : tension, agression, attentat
- Outils dédié aux collectivités territoriales
- Utiliser différents vecteurs d'alerte : message « popup » sur l'écran des collègues, mël, SMS.

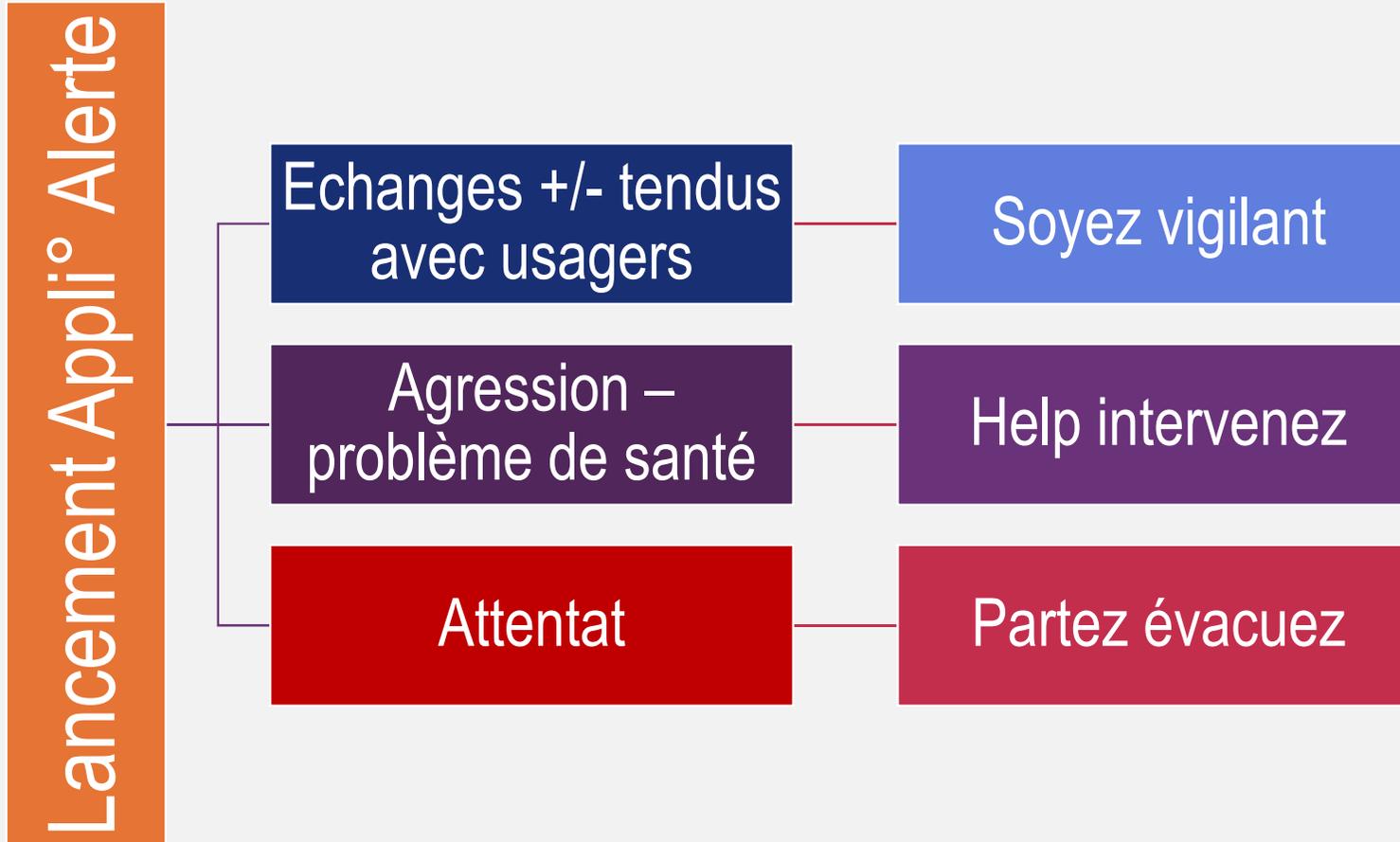
# Cahier des charges



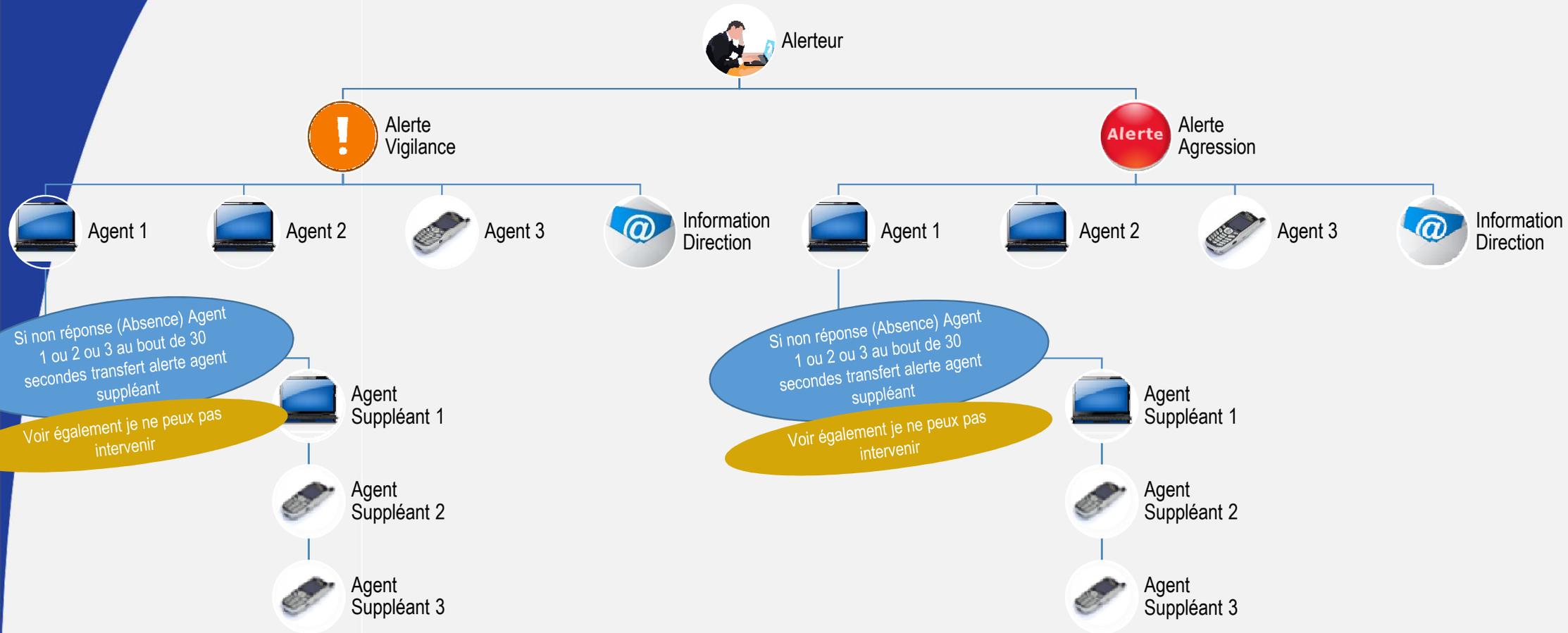
# Un outil mais surtout des réflexions



# Différents niveaux d'alerte



# Une configuration au cas par cas





# Alerte Vigilance: Agression maîtrisée par l'agent à l'instant T – Agent souhaite prévenir ses collègues d'être vigilants si la situation s'aggrave

Alerteur en difficulté

- Ouverture Appli Alerte
- Prise de décision Vigilance / Intervention
- Sélection bouton Vigilance

Déclenchement Alerte Vigilance

- Information via PC et/ou SMS et/ou Mél
- Agents de proximité et/ou direction

Réception Message d'alerte aux Alertés

- Ouverture d'une fenêtre alerte
- Demande de feedback – prise en compte de l'information \*

\* Alerte envoyée aux suppléants si non réponse des alertés

Message Retour à l'alerteur

- Retour à l'alerteur prise en compte alerte

Alertés en vigilance

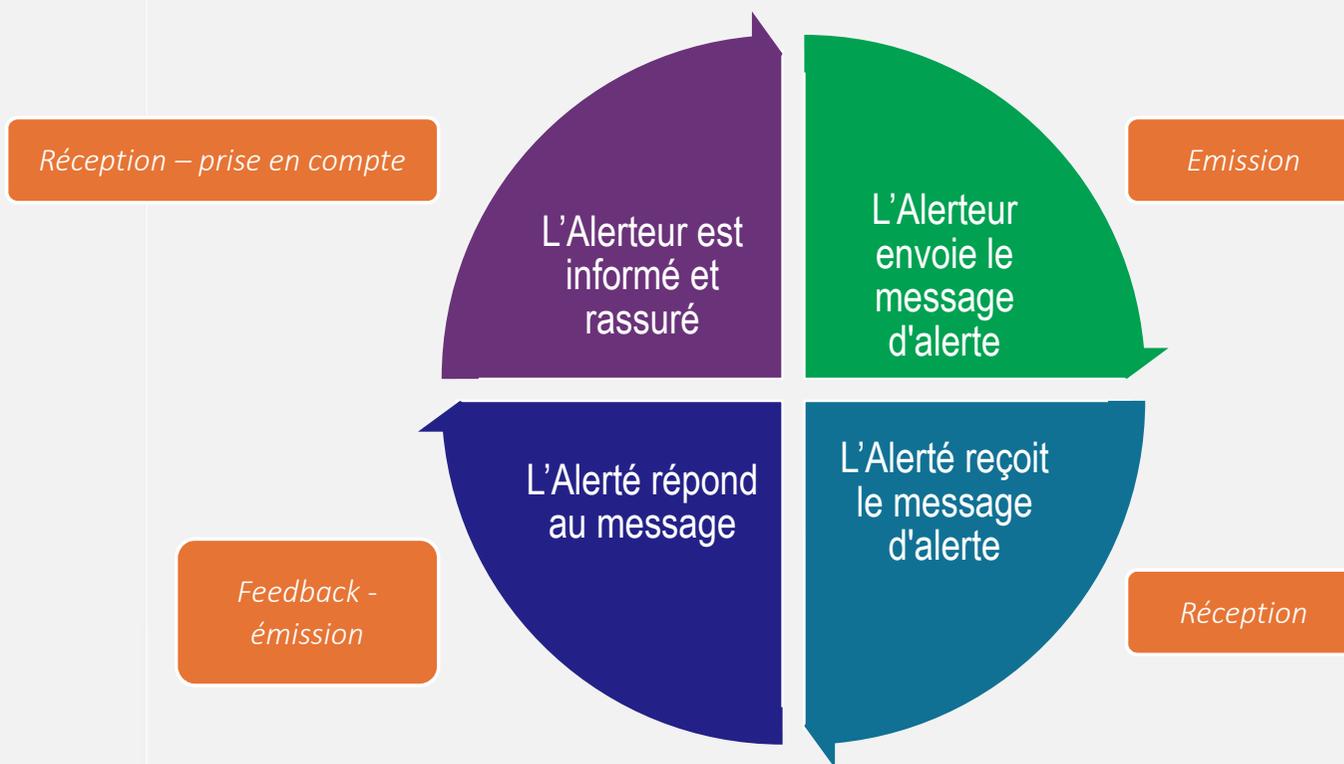
- Rapprochement géographique des alertés vers l'alerteur
- Agents restent vigilants au déroulé de la situation - intervention si besoin

Etat de vigilance des agents

- Suivi des procédures internes

## Zoom sur l'alerte vigilance

# Feedback alerte





CENTRE  
DEPARTEMENTAL  
DE GESTION DE LA  
FONCTION PUBLIQUE  
TERRITORIALE  
DE TARN ET  
GARONNE

# Présentation fenêtres utilisateurs



**Journée territoriale de la santé et de la sécurité au travail**  
Prévenir et gérer les violences extérieures au travail

**FICHE D'EVALUATION DE LA JOURNEE**

Collectivité / Nom : \_\_\_\_\_

Qualité des interventions

Organisation de la journée

Conditions d'accueil

Attentes personnelles

Intérêt professionnel

POINTS FORTS DE LA JOURNEE : \_\_\_\_\_

POINTS FAIBLES DE LA JOURNEE : \_\_\_\_\_

**Agent d'accueil**



**Poste – collègue 1**

*Collègue 2 hors site*

*Direction – N+1*





**Application ALERTE**

**Soyez vigilant**      **Alerte - HELP**      **Attentat**

*Agent d'accueil*



**Poste – collègue 1**

SOMMAIRE	
AVIS adopté par le Conseil économique et social au cours de sa séance du 24 novembre 1999..... 1 - 1	
I -	MIEUX CONNAÎTRE LES PHÉNOMÈNES DE VIOLENCE DANS L'ENTREPRISE..... 1
A -	LE CONSTAT ACTUEL : UN NOMBRE CROISSANT DE PROFESSIONNELS DOMMÉS A DES AGRESSIONS DE NATURES DIVERSES..... 1
B -	MIEUX OBSERVER LES PHÉNOMÈNES DE VIOLENCES..... 4
II -	APPLIQUER LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DE VIOLENCE..... 4
A -	LA RECONNAISSANCE DE L'AGRESSION COMME UN ACCIDENT DE TRAVAIL..... 4
B -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
C -	LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DE VIOLENCE..... 10
D -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
E -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
F -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
G -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
H -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
I -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
J -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
K -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
L -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
M -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
N -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
O -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
P -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
Q -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
R -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
S -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
T -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
U -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
V -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
W -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
X -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
Y -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10
Z -	LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL..... 10

*Collègue 2 hors site*

*Direction – N+1*





**Application ALERTE**

**Alerte déclenchée – un collègue va venir vous aider**

- Restez calme, poli « je comprends votre mécontentement »
- Gardez physiquement vos distances
- Exposez les limites de votre intervention
- Temporalisez

**ANNULATION ALERTE** Erreur de manipulation

*Agent d'accueil*



**Application ALERTE**

**ALERTE** Urgence Mathieu a besoin d'aide Bureau 416

Cliquez ici pour confirmer votre intervention

Cliquez ici si vous ne pouvez pas intervenir

*Poste – collègue 1*

*Collègue 2 hors site*



**Urgence Mathieu a besoin d'aide Bureau 416**

*Direction – N+1*



**Mathieu – bureau 416 vient de déclencher une alerte Help besoin d'aide.**



**Application ALERTE**

**Un collègue a pris en compte votre demande**

- Restez calme, poli « je comprends votre mécontentement »
- Gardez physiquement vos distances
- Exposez les limites de votre intervention
- Temporalisez

**ANNULATION ALERTE** Erreur de manipulation

*Agent d'accueil*



**Application ALERTE**

**Mathieu est informé de votre intervention – Soyez prudent**

*Poste – collègue 1*

*Collègue 2 hors site*



**Urgence Mathieu a besoin d'aide Bureau 416**

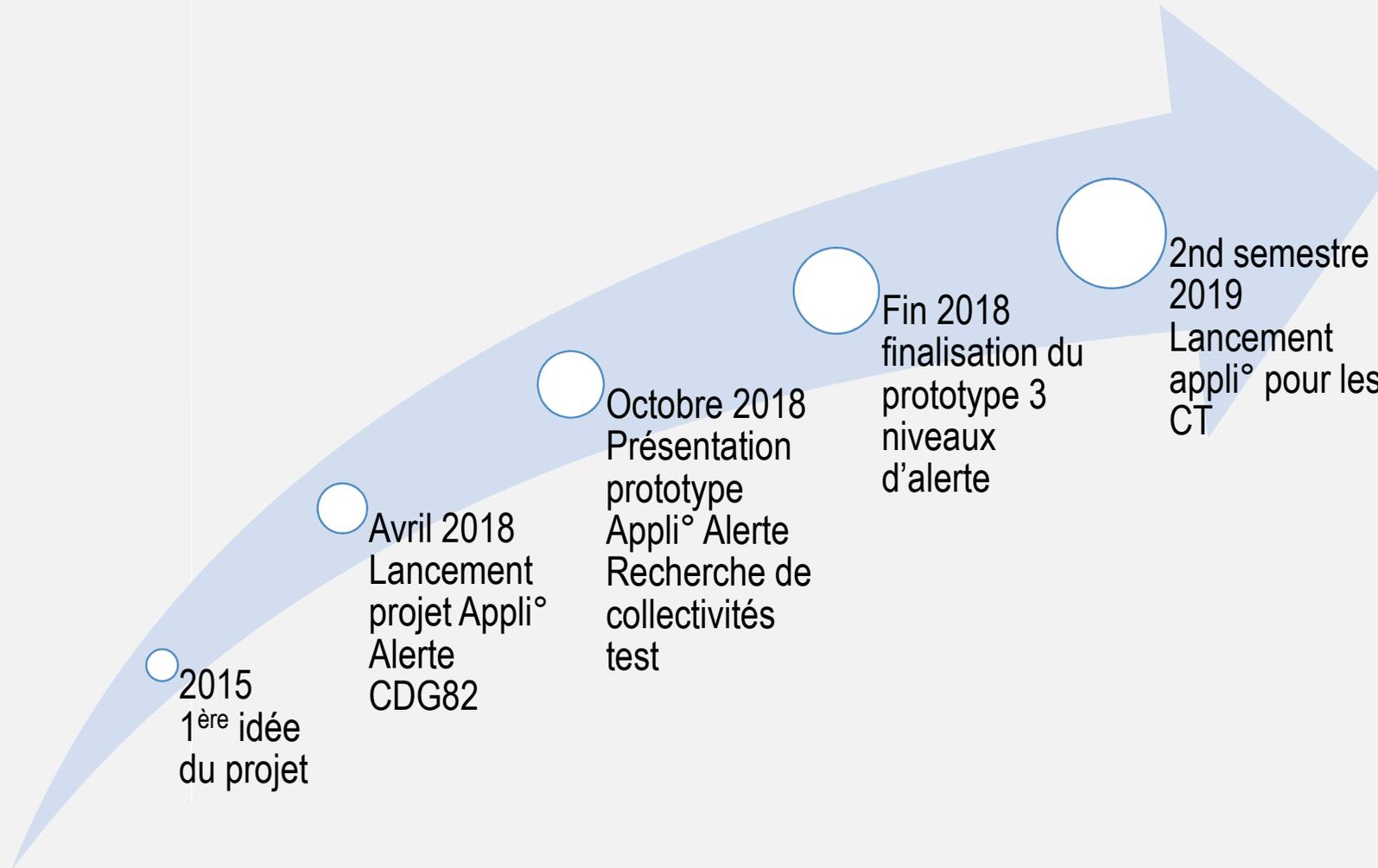
*Direction – N+1*



**Mathieu – bureau 416 vient de déclencher une alerte Help besoin d'aide.**



# Chronologie du projet





# Démonstration du projet





CENTRE  
DEPARTEMENTAL  
DE GESTION DE LA  
FONCTION PUBLIQUE  
TERRITORIALE  
DE TARN ET  
GARONNE

# Recensement des collectivités désireuses de tester l'application

**CONTACTS**

**Pôle Santé Sécurité au Travail: [service.prevention@cdg82.fr](mailto:service.prevention@cdg82.fr)  
Tél. : 05 63 21 62 00**

**Sollicitation lors du questionnaire d'évaluation à J + 1,5 mois**

**Merci de votre attention**