



PROJET SÛRETÉ

MENACE EXTERNE

Projet co-construit avec des agents/managers volontaires

Projet transversal :

- Mission sûreté et gestion des risques
- Mission innovation et transformation
- Direction des affaires juridique
- Direction des relations humaines
- Service qualité de vie au travail
- Direction du numérique

STEPHANE LEGEAY
ALICIA VANIER

2 DÉCEMBRE 2024

Sécurité (Safety)



Sûreté (Security)



APERÇU

2020

2021

2022

2022-2023

Signalement du service
QVT

Chefferie de
projet

Phase de compréhension

Concrétisation

Augmentation du
nombre d'agression
des TS

Accompagnement et
début du travail
ensemble

"Audit" interne
Entretiens
Observations

Plan d'action
Ateliers
Livrables

CONSTATS

PROJET SÛRETÉ

Risques identifiés mais non maîtrisés car non mesurés

Hétérogénéité des réponses apportées

Prise en charge perçue comme insatisfaisante

Une absence de formalisation de la politique de sûreté

- Banalisation des agressions
- Absence d'indicateurs
- Niveau de déclaration inférieur à la réalité
- Défiance vis-à-vis du signalement (absence de résultats et/ou peur d'empirer les choses)
- Méconnaissance des sites (essentiellement externes) et de leurs configurations

- Méconnaissance des attitudes à adopter
- Pratiques qui diffèrent d'un service à un autre
- Hétérogénéité du niveau de sécurité et de signalétiques des sites
- Inégalité de traitement des agents face aux situations d'insécurité
- Insuffisance de communication dans les équipes

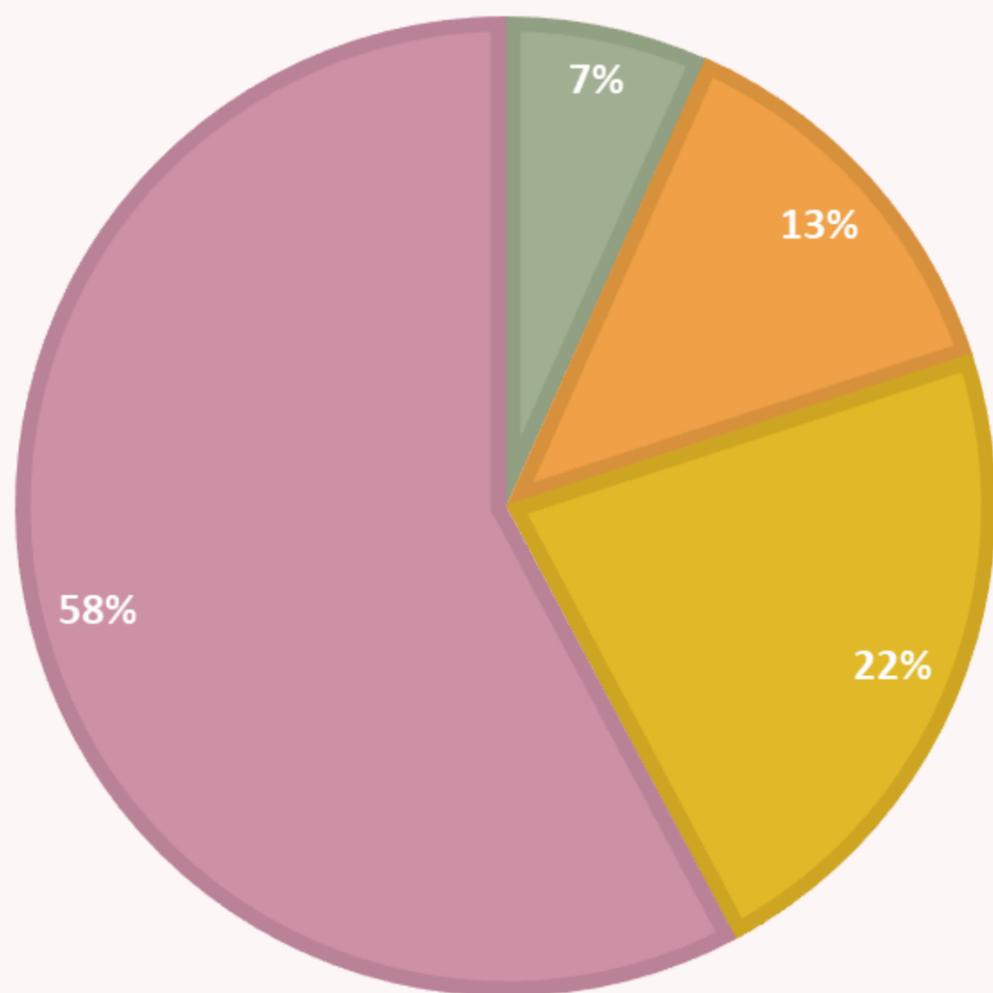
- Méconnaissance de la procédure
- Procédure inexistante sur les situations d'isolement
- Complexité administrative
- Inaccessibilité de l'information
- Absence de suivi post agression
- Managers non équipés pour accompagner un agent
- Méconnaissance par l'agent de ses droits
- Contradiction de l'information dans les documents existants

- Formations insuffisantes
- Une chaîne de responsabilités diluée
- Difficulté à comprendre le « qui fait quoi? »
- Sujet tabou au sein de l'institution
- Vision contrastée agent-managers sur les situations d'insécurité
- Absence de transversalité de l'information

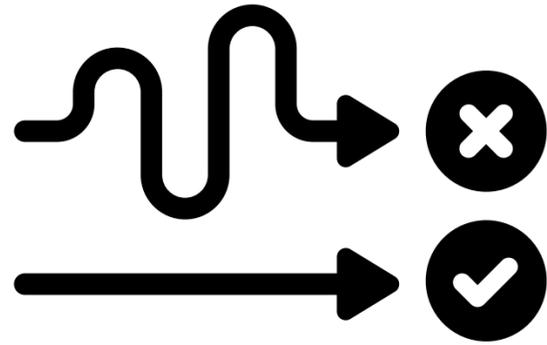
QUELQUES CHIFFRES

PERSONNES INTÉRROGÉES

■ Syndicats ■ QVT RH DAJ ■ Managers ■ Agents



- 100 % des syndicats demandent une formation « gestion » des agressions à destination des agents.
- 81% des agents interrogés ont déjà été agressés, 55% d'entre eux ne l'ont pas déclaré
- 50% des agents interrogés situent leur seuil d'insécurité > à 5 sur une échelle de 1 à 10
- Mise en relief du rôle du manager en cas d'agression
- 80% des managers interrogés ont déjà été face à un agent faisant une déclaration d'agression
- 70% ne connaissent pas la procédure à suivre en cas de déclaration d'agression
- 60% se sentent suffisamment armés pour recevoir la souffrance d'un agent agressé
- Les procédures et documents existants ne sont pas mis à jour
- Des acteurs différents sont sollicités pour la même demande



Simplifier le processus
de signalement



Clarifier les règles



Former et informer
pour anticiper et
prévenir



Identifier et connaître
le risque

4 AXES DE TRAVAIL

ZOOM SUR

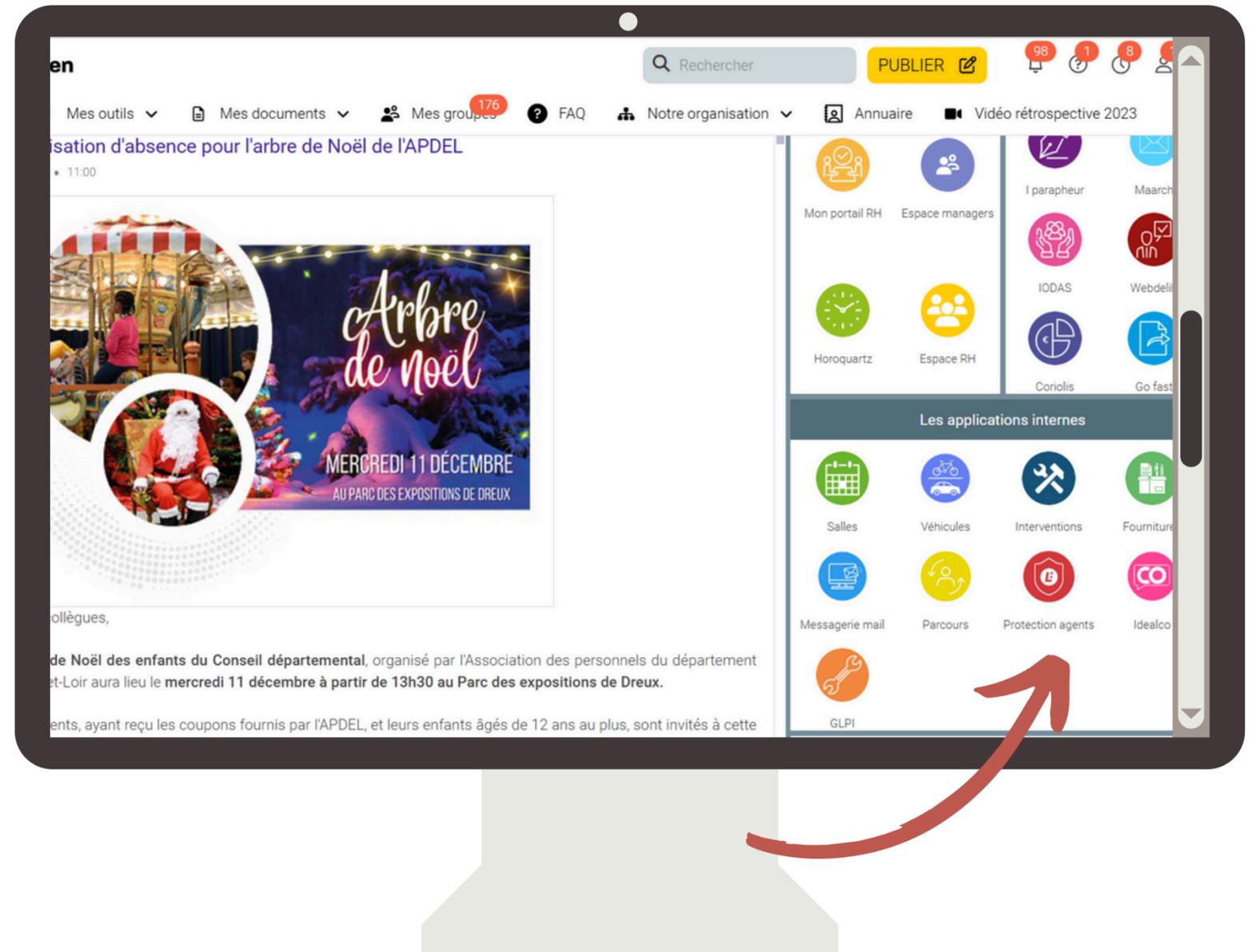
Simplifier le processus de signalement

1

Procédure unique et dématérialisée de signalement d'incidents
(incivilité et agression)

2

TAMAT : danger immédiat



ZOOM SUR

Clarifier les règles



1 Cahier des charges des lieux de permanence



ZOOM SUR

Former et informer autour de la sûreté



1 Guide du travailleur nomade

2 Formation

3 Campagne de communication



ET MAINTENANT ?



PROJET SÛRETÉ

MERCI