



SECRETARIAT
GÉNÉRAL
DES
MINISTÈRES SOCIAUX

DNUM
DIRECTION
DU NUMÉRIQUE

PRESENTATION GESTION DES ALERTES Intefp



02/2022

CONTEXTE ET OUTIL SURICATE



Les ministères sociaux possèdent un marché de gestion des alertes depuis les années 2000, régulièrement renouvelé.

Le dernier renouvellement de ce marché date de début 2015; il porte le nom de Suricate et est attribué à la société Gedicom.

La société Gedicom a été rachetée par F24 en 2021, sans conséquence sur la pérennité de l'outil.

SURICATE: Dispositif d'alerte à l'attention des agents, géré par la DNUM.
2 DREETS utilisent cet outil et une 3^{ème} en cours.

Le CHSCT ministériel a donné un avis favorable à l'unanimité sur l'utilisation de ce dispositif, en 2018.



FONCTIONNEMENT DE SURICATE



Suricate est utilisable depuis un PC, un smartphone, une tablette...

Suite au recensement des autorisations d'utilisation des numéros de téléphone des agents, le département RH a dressé une liste à partir de laquelle la DNUM a créé le compte de l'INTEFP et effectué les différents paramétrages.

La communication vers les agents peut se faire :

- Par message vocal, fax, par messagerie ou par SMS, qui est le canal privilégié. Cette méthode permet un court dialogue qui peut par exemple confirmer ou infirmer un rdv proposé, un directeur pouvant ainsi apprécier rapidement le staff dont il dispose pour orchestrer la gestion de crise.



FUNCTIONNEMENT DE SURICATE

La bonne utilisation du dispositif d'alerte repose sur:

- Des listes de diffusion toujours à jour (RH va intégrer cette nouvelle étape dans le processus de recrutement et d'accueil du nouvel arrivant, pour info et demande autorisation utilisation numéro de téléphone)
- Une utilisation très ciblée et donc limitée aux situations les plus urgentes
- La définition juste des utilisateurs (noms à transmettre à DNUM pour création des comptes). A ce jour, suis seule utilisatrice mais semble nécessaire de donner des accès aux membres CODIR du fait des astreintes. Quid de SI ? VCAP ?...
- Un test avec l'ensemble des agents / an (pour vérif numéros et bonne utilisation par RH ou autre lanceur d'alerte): proposition d'un test semaine prochaine après info aux agents



PRESENTATION DE SURICATE



- Connection
- Présentation des différents groupes (Gestion des données)
- Présentation de la liste des contacts (Gestion des données)
- Présentation du lancement d'une alerte (GO/lancement campagne) avec choix du support (message téléphonique sur répondeurs portables, SMS ou mail), choix du groupe de diffusion, choix de la date et du créneau horaire d'envoi
- Présentation du suivi de la campagne avec nombre de SMS reçus, d'échecs...



CONSTATATIONS DNUM



- L'outil est extrêmement souple et s'adapte à toute organisation.
- Le renseignement du numéro de téléphone personnel des agents a fait l'objet d'une déclaration générale à la CNIL.
- Le maintien à jour est extrêmement simple (au fil de l'eau) mais très important pour l'efficacité du dispositif.
- L'appropriation de l'outil est simple, 1h environ. La délégation est donc ainsi assurée aux structures en charge des RH.
- L'usage est 24/7 depuis n'importe quel support internet (PC, smartphone, tablette).
- L'accès en mode administrateur est limité à peu d'agents. L'administration globale est limitée à deux personnes de la DNUM.