

Fagnières, le 25 novembre 2015



NOTE DE SERVICE N° 212

OBJET : amélioration continue de la qualité opérationnelle

L'activité opérationnelle est par nature complexe et inconnue. L'expérience des situations passées permet par similitude d'aider au choix décisionnel de ce qui semble alors la meilleure idée de manœuvre.

L'enjeu de nos actions opérationnelles, qu'il s'agisse de la protection des victimes ou de la sécurité de nos équipes, exige que tout soit évoqué, sans crainte d'être mis en cause. A l'inverse, ce serait le silence qui serait fautif.

A ce titre, il convient de mettre en œuvre les deux modalités suivantes.

1. Moments d'échanges opérationnels

Il est nécessaire que soient organisés au sein des centres d'incendie et de secours des moments d'échanges opérationnels, les après-midi pour les sapeurs-pompiers de garde et lors des manœuvres pour les sapeurs-pompiers d'astreinte.

Il appartient à chaque chef de centre de définir les conditions d'organisation de ces échanges. Ils peuvent être utilement menés rapidement à la suite d'une intervention particulière ou bien de façon périodique.

A l'occasion de ces discussions, il est indispensable d'évoquer les éléments favorables et défavorables des interventions, y compris ce qui peut être ressenti comme des interrogations.

En effet, la décision prise dans l'urgence au regard des informations recueillies peut être à froid remise en cause par le commandant des opérations de secours lui-même ou elle peut être appréciée différemment par d'autres COS selon leurs expériences.

L'explication des mesures prises et le cas échéant la reconnaissance de cette différence doit être considérée comme le moyen de faire progresser les connaissances opérationnelles.

Pour le CTA-CODIS des moments d'échanges doivent être intégrés dans la FMPA.

2. Principe de non punition de l'erreur

Les difficultés opérationnelles peuvent faire apparaître des dysfonctionnements (problèmes techniques, problèmes d'accessibilité...) pour lesquels le SDIS doit apporter ou faire apporter des réponses par les services compétents. Il convient donc de faire remonter tout incident opérationnel ou toute anomalie de fonctionnement.

Les difficultés opérationnelles peuvent également être source d'erreurs personnelles non intentionnelles.

Par crainte de sanction disciplinaire, rares sont les personnes qui acceptent de reconnaître avoir commis de telles erreurs en intervention sur le terrain et/ou dans la gestion de l'alerte et dans le suivi de l'intervention au CTA-CODIS.

Pourtant, cette reconnaissance de l'erreur est une opportunité de progresser soi-même, de pouvoir faire progresser l'ensemble de la chaîne de commandement et d'apporter si besoin des mesures correctives, que ce soit sur le plan technique ou en matière de formation.

En conséquence, aucune procédure disciplinaire ne sera engagée à l'encontre d'un agent qui révélera avoir commis involontairement une erreur opérationnelle. Cette remontée d'information doit être réalisée immédiatement avec la rédaction d'un compte-rendu permettant de comprendre le contexte de l'intervention et/ou de la gestion de l'alerte ou du suivi de l'intervention au CTA CODIS. Toutefois, ce principe ne peut évidemment pas s'appliquer en cas de manquement intentionnel ou de manquement répété aux règles opérationnelles.

Il appartient à chacun, quelle que soit sa fonction dans la chaîne opérationnelle, de mettre en œuvre cette note pour que l'amélioration continue de la qualité opérationnelle soit l'objectif et le résultat de tous.

Le Directeur,



Pour le directeur empêché
Le Directeur départemental adjoint,

Colonel Sacha DEMIERRE