

PRÉPARER L'AVENIR AVEC L'ENGAGEMENT VERS L'EXCELLENCE



« Grâce aux femmes et aux hommes qui le servent, le service départemental-métropolitain d'incendie et de secours assure en moyenne chaque jour 300 interventions, en garantissant aux citoyens une équité dans l'accès aux secours sur l'ensemble du territoire du département du Rhône et de la métropole de Lyon.

Le SDMIS, aux côtés des autres acteurs de la sécurité civile, joue un rôle essentiel dans la protection des populations, à la fois dans la gestion des interventions au quotidien et dans celle des crises exceptionnelles.

Dépassant la seule recherche d'efficacité, un contexte économique de plus en plus contraint et une société de plus en plus complexe incitent chaque collectivité à rechercher l'excellence.

Le SDMIS a souhaité s'engager dès son initialisation dans l'expérimentation nationale relative au pilotage de la performance globale.

A la fois outil de management sur la qualité de notre activité, outil porteur de sens, et gage de transparence, cette démarche a la particularité d'envisager la qualité de manière globale et pour toutes les parties prenantes de l'activité du SDMIS : les citoyens, les élus, les financeurs, mais également les personnels du SDMIS ainsi que ses partenaires.

C'est pour cette raison que j'ai souhaité afficher et inscrire durablement la qualité et la performance globale dans l'organisation du SDMIS. Et pour ces mêmes raisons, le SDMIS est allé au-delà de cette démarche nationale en obtenant un premier niveau de labellisation EFQM « engagement vers l'excellence ».

Grâce à votre implication, ce beau pari est réussi. Soyez-en fiers ! Gageons de poursuivre ensemble vers l'excellence. »

Jean-Yves SECHERESSE
Président du conseil d'administration
du service départemental-métropolitain
d'incendie et de secours

Une démarche d'auto-évaluation collégiale et pro-active au sein de la profession

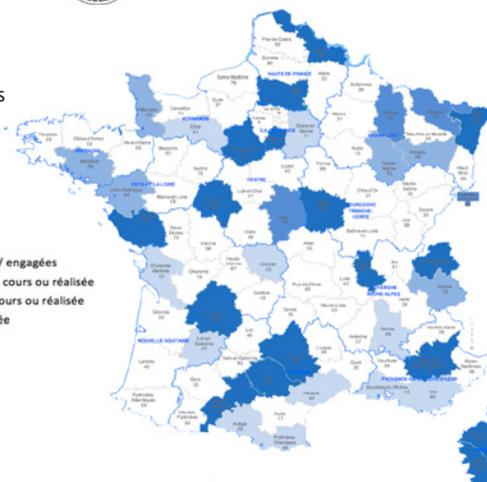
La démarche de pilotage de la performance globale a été initiée dès 2009 par la Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises (DGSCGC), rattachée au Ministère de l'Intérieur, et par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), qui finance l'accompagnement des SDIS dans la démarche.

Un comité de pilotage les réunit régulièrement ainsi que 21 SDIS pilotes dont le SDMIS, l'École Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers (ENSOSP), l'Agence Française de Normalisation (l'AFNOR), la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France (FNSPF), l'Association Nationale des Directeurs et directeurs adjoints des Services d'Incendie et de Secours (l'ANDSIS) et l'État-Major Interministériel de Zone (EMIZ) de défense et de sécurité Sud-Est.



En juin 2017, une cinquantaine de SDIS sont adhérents à la démarche

17	Actions qualifiées / engagées
7	Autoévaluation en cours ou réalisée
7	Acculturation en cours ou réalisée
11	Démarche initialisée



Pilotage de la performance globale au SDMIS

Au SDMIS, des relais pilotage de la performance globale (12 personnes) ont été installés dans chaque direction et ont contribué au projet auprès des directeurs.

L'auto-évaluation réalisée en 2015 met en avant :

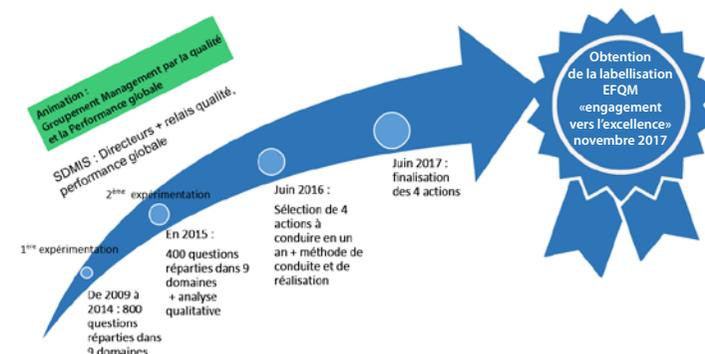
- Des points forts : une forte anticipation, une expertise reconnue et un élément clef de la sécurité civile, une stabilité des politiques mises en œuvre, une exemplarité et une éthique forte, des moyens humains, matériels et financiers adaptés, une forte réactivité, une forte politique sociale et un soutien important des agents, un partenariat riche et développé.
- Ainsi que des points d'amélioration : un management plus participatif, une meilleure explication et un partage des objectifs stratégiques à améliorer, une meilleure communication interne et plus de transversalité, un échange avec les citoyens à développer.

Au-delà de l'auto-évaluation, les SDIS peuvent s'engager dans une démarche de certification, avec plusieurs niveaux de reconnaissance. Le premier s'intitule « engagement vers l'excellence ».

Une méthode basée sur le modèle européen EFQM : le SDMIS obtient la labellisation « engagement vers l'excellence »

La méthode utilisée est basée sur un modèle d'excellence européen appelé EFQM (European Foundation for Quality and Management) utilisé par 30 000 organisations dans 44 pays et sur sa déclinaison adaptée aux collectivités locales, le Cadre d'Auto-évaluation de la Fonction publique (CAF).

Neuf domaines sont auto-évalués collégalement. Puis une première série de 4 actions sont identifiées et doivent être menées dans un délai d'un an.



Le SDMIS a fait le choix de concourir au premier niveau de certification « engagement vers l'excellence ». Il a été auditionné à l'automne 2017 sur 4 actions ciblées (détaillées au verso) et a obtenu la labellisation.

1 Définir une stratégie globale quant au passage du SDMIS à l'ère numérique

250 participants
3 600 heures de travail

Objectif et périmètre

- Définir une stratégie globale du SDMIS quant au passage à l'ère numérique
- Périmètre : tous les personnels et les parties prenantes du SDMIS

Identification du pilote

- Directrice du management par la sécurité, la qualité et la performance globale

Groupe projet

Tous les directeurs, le groupement des systèmes d'information, le groupement formation, le groupement développement du volontariat et de l'engagement citoyen, le groupement logistique, le groupement analyse et couverture des risques, soit 15 personnes

Réalisation

- Choix du prestataire accompagnant
- Réalisation de 18 ateliers de brainstorming : participation de 144 SP, 80 PATS et 18 extérieurs
- Retour d'expériences réalisé : 5 en grand collectif et 7 en plus petit collectif
- Questionnaire numérique à tous les agents (550 retours)
- Présentation lors de 4 comités stratégiques
- Restitution auprès des participants aux ateliers et autres agents du SDMIS
- Document de communication formalisant la stratégie numérique du SDMIS

La stratégie numérique du SDMIS va être déclinée à compter de 2018

2 Expérimenter un processus d'auto-évaluation des interventions secours d'urgence aux personnes (SUAP)

400 participants
260 heures de travail

Objectif et périmètre

- Mettre en place un processus d'auto-évaluation des interventions SUAP par caserne
- 6 casernes du groupement Est

Identification des pilotes

- Directeur des groupements territoriaux
- Médecin-chef du service de santé et de secours médical

Groupe projet

Représentants de la direction des groupements territoriaux, du service de santé et de secours médical, de la direction de la prévention et de l'organisation des secours, du numérique et du management par la sécurité, la qualité et la performance globale, du groupement formation et du groupement logistique, élargi aux chefs des principales casernes expérimentatrices (33 personnes)

Réalisation

- Elaboration d'un questionnaire d'auto-évaluation
- Test du questionnaire auprès de chefs d'agrès en formation et correction
- Réunions d'information des chefs de caserne du groupement Est
- Rédaction d'une note de service expliquant les modalités pratiques de l'étude
- Réalisation de l'étude du 16 janvier au 31 mars 2017 : 1 273 réponses sur 2696 interventions soit 47 % de réponses.
- Réalisation d'un document de synthèse des résultats et diffusion au groupement Est
- Présentation de la synthèse à des chefs d'agrès pour échanges

Nouvelle expérimentation proposée au groupement Centre-Nord en octobre 2017

3 Identifier les principales vulnérabilités du SDMIS et définir les mesures pour assurer une continuité électrique

15 participants
160 heures de travail

Objectif

- Identifier les principales vulnérabilités du SDMIS (vulnérabilités inférieures à 1 mois) en terme de moyens techniques susceptibles de mettre en cause la continuité de la mission opérationnelle

Identification du pilote

- Directeur des moyens matériels

Groupe projet

Représentants de la direction des moyens matériels, de la direction des groupements territoriaux, de la direction des ressources humaines, de la direction de la prévention et de l'organisation des secours, du groupement management par la qualité et la performance globale (12 personnes)

Réalisations

- Définition des mesures concernant les vulnérabilités électriques
- Identification des autres vulnérabilités
- Cartographie et hiérarchisation des vulnérabilités : 50 items avec une cotation de 0,25 à 4
- Rédaction d'une note de service, d'une directive opérationnelle et d'un courrier à la préfecture concernant la mise à jour du plan prioritaire de l'électricité
- Formation et information sur l'application des courriers et modalités de suivi

Poursuite du projet pour les autres vulnérabilités identifiées

4 Définir les axes du management par la sécurité, la qualité et la performance globale

160 participants
200 heures de travail

Objectif et périmètre

- Impulser la démarche de management par la sécurité, la qualité et la performance globale à tous les niveaux du SDMIS et pour l'ensemble des agents du SDMIS et des SPV
- Partager les bonnes pratiques des groupes de prévention des risques

Identification du pilote

- Directrice du management par la sécurité, la qualité et la performance globale

Groupe projet

Représentants du groupement management par la sécurité, de la direction des affaires réservées et de la communication, du service de santé et de secours médical, de la direction des groupements territoriaux, de la direction des moyens matériels, de la direction des ressources humaines et de la direction de la prévention et de l'organisation des secours (16 personnes)

Réalisations

- Identifier 10 propositions d'axes de management par la sécurité
- Enquête auprès d'un panel de salariés du SDMIS : retour de 190 réponses
- Élargissement de l'action suite au CHSCT d'avril 2017 : Définir les axes du management par la sécurité, la qualité et la performance globale

Action en cours car son périmètre a été élargi, au-delà de la sécurité, à la qualité et à la performance globale

4 nouvelles actions vont être définies pour s'engager dans le prochain niveau d'excellence