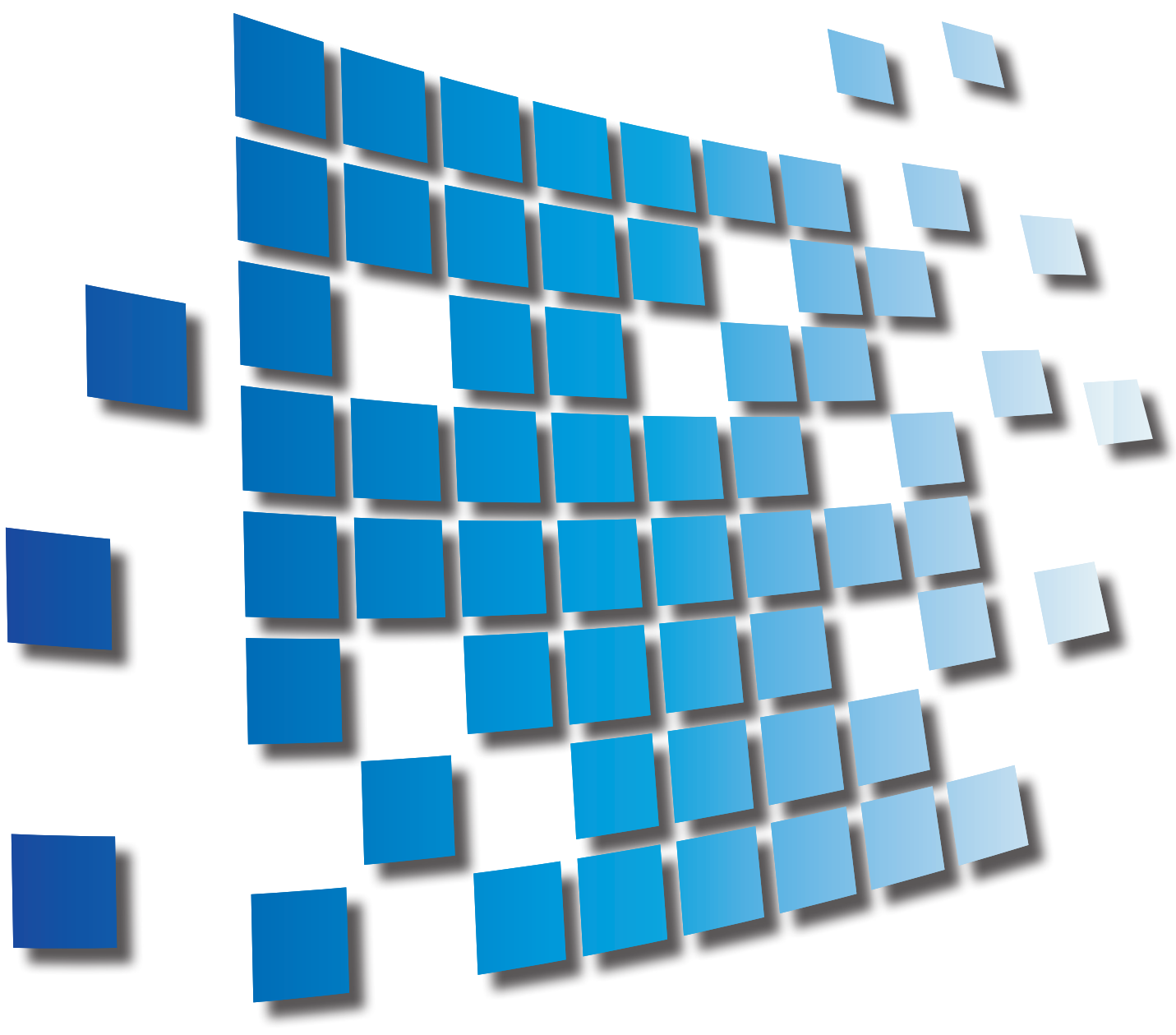


CAP QUALITÉ

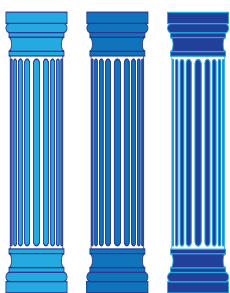
*Le schéma de pilotage
du service départemental d'incendie
et de secours de la Loire*



Service départemental d'incendie et de secours de la Loire
8 rue du Chanoine Ploton - CS 50541
42007 SAINT-ETIENNE CEDEX 1
Tél. : 04 77 91 08 00 - Fax : 04 77 91 08 05
direction@sdis42.fr - www.sdis42.fr

Après 10 ans de départementalisation et une organisation qui a largement évolué, notamment suite à des efforts collectifs de modernisation qui ont abouti en 2012 avec la construction du plateau technique de formation de l'école départementale d'incendie et de secours, le SDIS de la Loire est entré dans l'ère de la qualité en se dotant, début 2012, d'un schéma de pilotage dénommé « Cap Qualité ».

Cette démarche novatrice, visant à pourvoir l'établissement d'un outil de structuration, d'évaluation et d'amélioration continue, se base sur **trois piliers** :

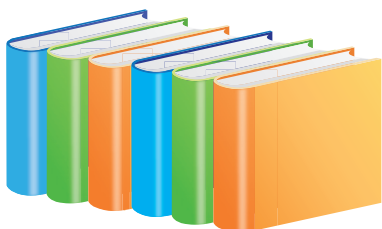


1. *Je fais fonctionner l'établissement avec des documents structurants*
2. *Je vois fonctionner l'établissement avec des indicateurs*
3. *Je prévois d'améliorer son fonctionnement avec un projet d'établissement*

1^{er} pilier : Les documents structurants

82 documents structurants, utilisés pour le fonctionnement et l'organisation du SDIS, ont été identifiés et regroupés en 6 thèmes :

- *l'organisation,*
- *le métier,*
- *les hommes,*
- *les ressources,*
- *l'environnement,*
- *les décisions.*



Ils prennent la forme de schémas, de règlements, d'arrêtés, de recueils ou de registres.

Parmi les plus connus, on distingue l'arrêté portant organisation du corps départemental, le schéma départemental d'analyse et de couverture des risques (SDACR), le règlement opérationnel, le recueil des actes administratifs, ou encore, comme document innovant, un recueil des procédures qualité de fonctionnement.

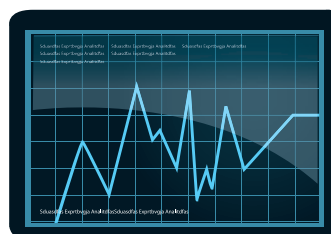
Ces documents sont placés sous la responsabilité des pôles gestionnaires. Ils sont élaborés sous format électronique et entreposés sur l'Intranet du SDIS, ce qui facilite leur consultation et permet une mise à jour presque instantanée.

2^{ème} pilier : Les tableaux de bord

Ils sont destinés à voir et à évaluer le fonctionnement de l'établissement à l'aide d'indicateurs choisis pour leur finalité et leur pertinence dans les domaines opérationnel et fonctionnel.

Par exemple, le délai moyen d'intervention donnera une indication sur la qualité de réalisation des missions, alors que le taux d'indisponibilité des matériels permettra de mieux connaître la fiabilité des équipements. Quant au taux de disponibilité des sapeurs-pompiers volontaires par centre, il optimisera la dotation de matériel dans les casernes.

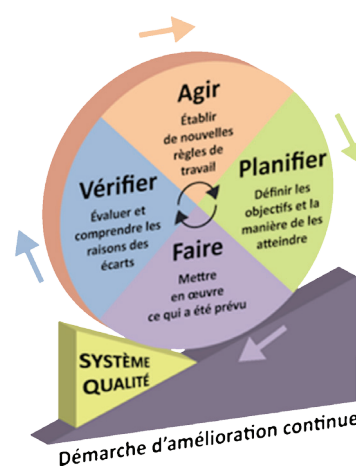
Pour les exploiter et les visualiser, un outil informatique décisionnel, baptisé SYAPE pour *S*Ystème d'*A*ide au Pilotage et à l'*E*valuation, est opérationnel depuis 2013.



3^{ème} pilier : Le projet d'établissement

Le projet d'établissement a vocation à améliorer le fonctionnement du SDIS. Sa mise en œuvre constitue la feuille de route de l'établissement pour la période 2012-2017.

Issues d'un travail collaboratif de l'ensemble des cadres du SDIS, 40 actions ont été bâties pour répondre à 40 orientations stratégiques, elles-mêmes issues de 4 axes de progrès. La conduite de ces actions, basée sur une logique de projet et de participation, mobilise la totalité des cadres du SDIS ainsi qu'une grande partie des autres personnels, toutes filières et toutes catégories confondues.



LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Axe 1 : Améliorer la sécurité du Ligérien et développer le cœur de métier

🚒 Adapter et optimiser la réponse opérationnelle
Action n°1 *Ecrire un nouveau SDACR*

🚒 Améliorer la compétence des sapeurs-pompiers et rendre la formation plus efficiente
Action n°2 *Adapter le schéma départemental de formation à la logique de compétences*

🚒 Renforcer le savoir faire du SDIS dans la gestion des crises
Action n°3 *Se doter d'outils de simulation en gestion opérationnelle de commandement (GOC 5) et renforcer les moyens sapeurs-pompiers au centre opérationnel départemental (COD)*

🚒 Favoriser et développer le retour d'expérience
Action n°4 *Mettre en œuvre la recherche des circonstances et des causes des incendies (RCCI) et en créer une base de données pour le retour d'expérience*

🚒 Garantir et développer le volontariat
Action n°5 *Étudier la mise en œuvre de la spécialisation par activité pour les centres d'incendie et de secours (CIS) en difficulté opérationnelle*

🚒 Assurer une meilleure complémentarité avec nos partenaires du secours
Action n°6 *Instituer une gouvernance interservices*

🚒 Poursuivre la modernisation des équipements
Action n°7 *Se doter de terminaux interactifs pour la gestion de l'alerte et des interventions*

🚒 Améliorer les actions de prévention et de prévision des risques
Action n°8 *Intégrer les nouvelles règles de la défense extérieure contre l'incendie (DECI)*

🚒 Renforcer l'implication du ligérien dans sa propre sécurité et celle de ses concitoyens
Action n°9 *Développer l'information préventive aux comportements qui sauvent (IPCS) dans les CIS*

🚒 Aider les entreprises et les collectivités à appréhender leurs risques
Action n°10 *Créer un guichet unique pour répondre aux sollicitations des entreprises*

Axe 2 : Optimiser le fonctionnement de l'établissement et l'ensemble des ressources

🚒 Optimiser les flux fonctionnels et les procédures de travail
Action n°11 *Construire le recueil des procédures qualité*

🚒 Faciliter la prise de décision
Action n°12 *Mettre en place des tableaux de bords à partir d'indicateurs*

🚒 Faciliter la mise en œuvre des décisions
Action n°13 *Instaurer des relevés de décisions du comité de direction (CODIR)*

🚒 Inciter les services à atteindre des objectifs de performance
Action n°14 *Identifier des objectifs annuels par pôle et les mesurer par des bilans d'activité*

🚒 Rationaliser les coûts de fonctionnement
Action n°15 *Rédiger un plan d'économie d'énergie*

🚒 Poursuivre la mutualisation des ressources
Action n°16 *Établir un catalogue de mutualisation de nos outils opérationnels et de formation*

🚒 Rechercher d'autres sources de financement
Action n°17 *Établir un catalogue d'interventions non urgentes pouvant donner droit à une participation financière*

🚒 Assurer plus de cohérence dans l'adéquation des effectifs, des emplois et des compétences
Action n°18 *Formaliser et développer la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences*

🚒 Rationaliser la gestion des documents structurants
Action n°19 *Créer un entrepôt de données administratives et juridiques*

🚒 Maîtriser l'information et la documentation
Action n°20 *Renouveler les outils informatiques de gestion administrative*

Axe 3 : Améliorer la capacité d'agir et renforcer la culture de l'établissement public

❖ Rechercher l'adhésion et la participation des agents aux projets et décisions de l'établissement

Action n°21 *Impliquer les cadres B dans la mise en œuvre du projet d'établissement*

❖ Développer le sentiment d'appartenance à l'établissement

Action n°22 *Rédiger la charte des valeurs de l'établissement*

❖ Favoriser l'action sociale au sein de l'établissement

Action n°23 *Instaurer un partenariat d'assistance sociale avec le Conseil général*

❖ Prendre en considération les attentes des agents pour enrichir les compétences

Action n°24 *Favoriser l'immersion professionnelle interfilières*

❖ Offrir plus de reconnaissance et plus de souplesse aux sapeurs-pompiers volontaires (SPV) dans le domaine péri-opérationnel

Action n°25 *Accompagner les SPV dans la recherche d'emplois et de logements*

❖ Valoriser l'investissement des agents

Action n°26 *Créer un protocole de valorisation pour toutes les filières*

❖ Faciliter le management de proximité

Action n°27 *Mettre en place un dispositif d'accompagnement en compétences pour les chefs de centre*

❖ Continuer à développer un environnement de travail de qualité

Action n°28 *Étudier l'ergonomie des postes de travail*

❖ Veiller à la santé des agents

Action n°29 *Intégrer dans le plan cap santé la prise en compte du stress post traumatique et la lutte contre les addictions*

❖ Assurer la sécurité des agents

Action n°30 *Intégrer dans le plan pare-chocs la prévention du risque « accident de trajet appel bip sirène »*

Axe 4 : Anticiper et s'adapter aux évolutions et aux besoins de la société

❖ Améliorer le niveau de satisfaction de la population et des partenaires extérieurs publics ou privés

Action n°31 *Étendre le périmètre de la carte achat*

❖ Promouvoir l'image et assurer la reconnaissance du SDIS à l'extérieur

Action n°32 *Obtenir une certification qualité pour l'école départementale*

❖ Améliorer la connaissance du grand public sur le rôle, les missions et les compétences de l'établissement

Action n°33 *Créer une plaquette de présentation du SDIS*

❖ Accompagner et promouvoir les actions auprès du grand public

Action n°34 *Institutionnaliser une journée portes ouvertes en alternance à l'état-major (CDIS) et dans les CIS à l'occasion de la journée nationale*

❖ Garantir la qualité de la représentation du SDIS dans le cadre des relations publiques

Action n°35 *Renforcer la présence des cadres et écrire le guide du protocole et des relations publiques*

❖ Communiquer sur les engagements du SDIS dans le domaine sociétal

Action n°36 *Élaborer un plan médias*

❖ Contribuer au développement de l'esprit civique des Ligériens

Action n°37 *Consolider notre politique de soutien en faveur des jeunes sapeurs-pompiers et des volontaires civiques*

❖ S'engager plus fortement dans la préservation de l'environnement

Action n°38 *Mettre en place un plan de déplacement de l'établissement*

❖ Faciliter aux tiers extérieurs, l'accès à l'information institutionnelle et opérationnelle

Action n°39 *Communiquer via les réseaux sociaux et moderniser le site Internet*

❖ Continuer à participer au dynamisme socio-économique local

Action n°40 *Formaliser un partenariat avec les grandes écoles et les universités*