



# CREX – ORION J2

# Proposition de planning J2 matin

- 09h00/10h45 Atelier ORION
- 10h45/11h05 Les facteurs clés de succès d' ORION
- 11h05/11h15 Pause
- 11h15/12h45 Ateliers CREX/RMM + C/R
- 12h45/13h45 Repas

# Proposition de planning J2 après midi

- 13h45/14h10 Facteurs clés de succès d'un CREX/RMM
- 14h10/14h30 Les indicateurs d'un CREX
- 14h30/14h45 Le film d'un CREX
- 14h45/15h00 Pause
- 15h00/16h30 Plans d'actions
- 16h30/17h00 Questions et évaluations



## Atelier ORION N°2



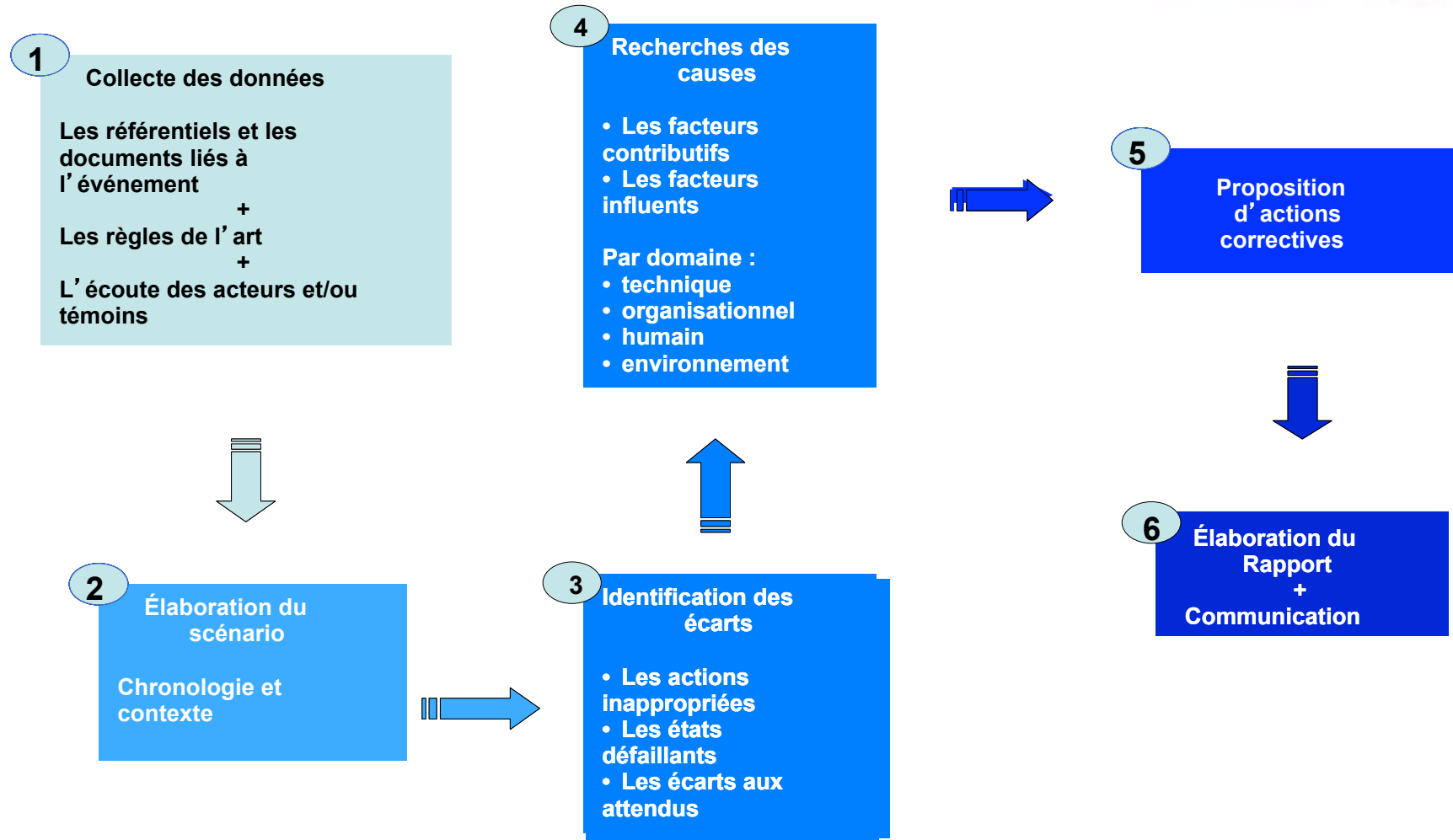
# Facteurs clés de succès d'ORION®

*Écouter pour comprendre*

# Objectif de la pratique

- **Ecouter le système pour identifier et comprendre les fragilités ayant conduit à l'événement analysé**
- **Proposer au CREX (ou à la RMM) des actions correctives issues d'une analyse systémique ORION® de qualité**

# Description de la pratique



# Description de la pratique

## → Étape 1 – Collecte des données

- ▶ Réunir et lire les documents de référence
- ▶ Rencontrer rapidement les acteurs de l'événement, les mémoires vont s'estomper avec le temps et les dossiers deviendront difficiles à récupérer (archivages).
- ▶ Pour mener les interviews :
  - Privilégier l'écoute active
  - Privilégier les questions ouvertes
  - Prendre en compte les suggestions d'actions correctives



# Description de la pratique

## → Étape 2 – Élaboration du scénario

- ▶ La collecte des données doit permettre d'établir le scénario présenté sous forme d'un chronogramme. Cette étape relie de manière séquentielle les actions et les éléments du contexte.
- ▶ La qualité de cette étape, qui doit être incontestable, est garante d'une bonne analyse. Il va falloir s'assurer que l'on passe bien de faits en faits de manière logique.

# Description de la pratique

## → Étape 3 - Identification des écarts

- A partir de la chronologie des faits, il s'agit de souligner tous les écarts :
- ▶ Les actions inappropriées
  - ▶ Les états défailants
  - ▶ Les écarts aux attendus

## → Étape 4 - Recherche des causes

→ Pour chaque écart, identifier le pourquoi et le pourquoi du pourquoi : ce sont les facteurs contributifs et influents qui sont à mettre en regard de chacun des écarts.

### → Le pourquoi du regard systémique :

→ Même dans le cas d'accidents apparemment très simples, il n'y a rarement, **voire jamais**, qu'une seule cause.

# Description de la pratique

## → Étape 5 - Propositions d'actions correctives

### → Les actions correctives doivent être :

- ▶ reliées aux facteurs contributifs ou aux facteurs influents,
- ▶ constructives,
- ▶ réalistes,
- ▶ et si possible simplificatrices.

Toujours proposer une entité ou un métier pour mettre en œuvre l'action corrective

**→ Il ne doit jamais y avoir de recommandation de nature disciplinaire**

# Description de la pratique

## → Étape 6 – Élaboration du Rapport

→ L' utilisation d' un rapport standardisé et formaté est recommandé (notamment tableau Excel)

→ C' est ce rapport « anonymisé » qui sera présenté en CREX (ou à la RMM)

# L'essentiel des facteurs clés de succès

- ▶ Mener l'analyse dans les quelques semaines qui suivent l'événement,
- ▶ Rester factuel,
- ▶ Faire valider le scénario final par les acteurs interrogés,
- ▶ Proposer des actions correctives en rapport avec l'événement (ne pas s'en écarter),
- ▶ Qualifier de référent un analyste qui a mené avec succès deux analyses

# Points de vigilance

- ▶ Assurer une rotation des analystes,
- ▶ Former régulièrement de nouveaux analystes à la méthode,
- ▶ Rester vigilant à la rigueur des analyses : une analyse superficielle ne doit pas être refaite en CREX (ou à la RMM) Seul un complément ou une reprise de l'analyse peut être demandé.



# Atelier CREX



# CREX

## Facteurs clés de succès



# Préparation

- Prendre le temps de communiquer en amont
- Une charte de non punition peut accompagner la démarche
- Faire simple pour la remontée d'événement
- **Le CREX doit être positionné comme une instance décisionnelle**

# Déroulement (1/2)

- **Respecter la rigueur de l'organisation du CREX (déroulement, agenda ...)**
- **Respecter une totale pluridisciplinarité**
- **Savoir écouter collectivement les événements du mois**
- **Privilégier l'avis d'experts pour le choix de l'événement**

# Déroulement (2/2)

- Ne pas faire ou refaire une analyse au cours d'un CREX
- Ne pas faire une analyse la veille du CREX
- Rester modeste et réaliste – 1 événement / mois et 1 action corrective / mois
- Privilégier les actions qui simplifient
- Accompagner une action corrective lourde d'une action simple et visible rapidement
- Assurer le suivi de la mise en œuvre de l'action corrective
- Établir à chaud le compte-rendu factuel

# Pérennité d'un CREX

Pour tenir dans la durée :

- Le CREX ne doit pas être réservé à un cercle réservé à quelques initiés, c'est surtout un outil de management par la qualité (rotation des participants)
- **Communiquer, communiquer, communiquer !**
- *Un événement de nature accidentelle peut faire l'objet d'un CREX exceptionnel qui vaut RMM*



# CREX & Indicateurs

# Une question

**Quel est votre niveau de sécurité actuel ?**

# Des indicateurs pour y répondre

- **Pour piloter le système de management de la qualité et de la sécurité, il faut recueillir des retours d'informations sur son fonctionnement**
- **Ces retours d'informations permettent d'évaluer la performance du système et de prendre les décisions nécessaires à son amélioration**
- **Tous les intervenants doivent avoir une indication du niveau de sécurité qui règne au sein de leur organisation.**

# Proposition

## Se limiter à quelques indicateurs

- Le nombre de réunions CREX/RMM dans l'année programmées et tenues
  - Le nombre d'événements mensuels déclarés (total et par famille)
  - Le nombre d'événements analysés dans l'année
  - Le nombre d'actions correctives effectivement mises en œuvre et leur liste
  - Le pourcentage du nombre d'actions correctives mises en œuvre dans les délais annoncés
- *Des indicateurs temporaires de sécurité ou d'efficacité d'une action corrective peuvent aider à en vérifier son efficacité (par exemple utilisation de sondages)*



# Communiquer et... communiquer

- **Les indicateurs alimentent :**
  - ▶ la communication retour vers les déclarants
  - ▶ la communication vers tous les acteurs du périmètre
  - ▶ la communication vers les instances responsables
  
- **La communication de ces indicateurs contribue à la validation et la pérennisation de la démarche**

# Evolution du niveau de sécurité

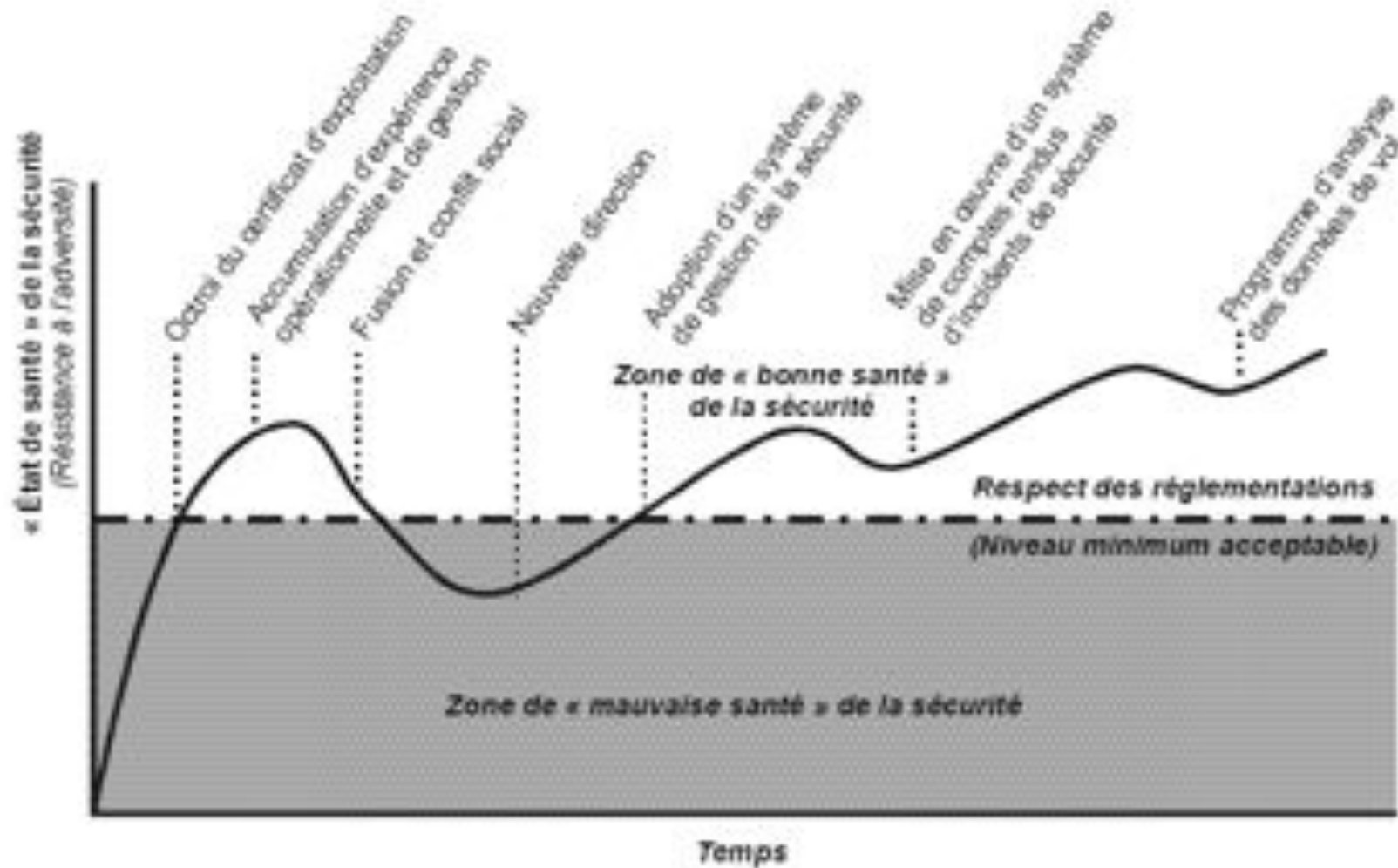


Figure 10-1. Variation de l'« état de santé » de la sécurité

# VIDEO D'UN CREX







## Plans d'actions

# Questions pour un plan d'action

- Quels périmètres ?
  - Communication amont : Qui, sur quels supports ?
  - Charte d'engagement et charte d'incitation à la déclaration ?
  - Support de déclaration d'événements ?
  - Quel référent pour collecter les événements ?
  - Quels premiers analystes ? Quand les former ?
  - Qui doit au minimum participer au CREX/RMM ?
  - Qui dirige ?
  - Qui assure la logistique ?
  - Quelle périodicité ?
  - Qui fait le compte rendu ?
  - Qui assure la communication et sur quels supports ?
- Date du prochain CREX ou RMM ?**

***MERCI***  
***de votre attention***