

Que sont les Procédures Opérationnelles Normalisées et quel est leur lien avec la sécurité de la plongée ?

Les Procédures Opérationnelles Normalisées (PON) sont des documents écrits qui expliquent comment organiser ou réaliser certaines tâches spécifiques, en vue de créer un processus rationalisé et standardisé que tous les membres du personnel doivent suivre. Cela garantit la réalisation cohérente des tâches en question. Même si l'existence de telles procédures au sein de toute entreprise peut paraître logique, de nombreux centres de plongée en sont encore dépourvus. C'est pourquoi il peut arriver, lorsque vous effectuez plusieurs plongées au sein d'un même centre, que le briefing (ou d'autres tâches) ne soit pas toujours effectué de la même manière.

Voici une liste des tâches requérant typiquement une PON :

- Les briefings préalables à la plongée
- Les procédures de dénombrement des plongeurs
- Les procédures de désinfection
- Les procédures administratives
- Les procédures de maintenance
- Les procédures de prévention de la perte de plongeurs
- Les procédures d'immersion et de sortie de l'eau
- Les briefings consécutifs à la plongée

Il ne s'agit là que de quelques-unes des procédures opérationnelles normalisées pouvant s'avérer nécessaires. Un inconvénient principal des PON est le temps nécessaire à leur élaboration. C'est pourquoi elles finissent fréquemment par être remises à plus tard, « quand on aura le temps » (c.-à-d. jamais).

Par conséquent, de telles procédures restent logées dans l'esprit du directeur du centre, et les membres du personnel agissent de la façon qui leur semble la plus appropriée au jour le jour. Le directeur peut informer le personnel de la façon de procéder, mais n'accompagne généralement ses explications d'aucune procédure écrite. Celles-ci perdent dès lors en efficacité et en cohérence.

Quelle serait la meilleure façon d'informer les nouveaux membres du personnel des procédures utilisées ? Comment s'assurer que de telles procédures soient suivies correctement et de façon uniforme ? Communiquées oralement, elles pourraient être mal comprises, rendant les divergences inévitables.



Lien entre les PON et la sécurité de la plongée

Tandis qu'un *plan d'aide d'urgence* explique comment agir en cas d'urgence, une *procédure opérationnelle normalisée* indique comment éviter que les urgences ne surviennent.

Voici un exemple :

Les procédures de mise à l'eau et de sortie de l'eau peuvent différer d'un site de plongée à un autre. Certaines plongées se font depuis le bateau, d'autres depuis la côte. Dans certains cas, le risque se situe au niveau d'une hélice en marche, dans d'autres il se situe au niveau d'un rivage glissant. La PON fournira aux plongeurs des instructions visant à éviter d'entrer en contact avec l'hélice ou de glisser. Plus spécifiquement, elle indiquera que le moteur doit être éteint et l'hélice à l'arrêt avant que les plongeurs ne puissent s'immerger. Ou expliquera comment réduire au maximum le risque de glissade au moment d'entrer dans l'eau.

Une PON doit être claire et éliminer tout risque de confusion. Idéalement, sa rédaction doit être précédée d'une évaluation (de la sécurité) de la tâche, afin de déterminer la meilleure façon de réaliser cette dernière. L'on recommande que les membres chevronnés du personnel participent à la mise au point et à l'évaluation (au test) des PON. Leur expérience peut influencer positivement sur l'efficacité et le niveau de sécurité atteints. Rappelons que l'expérience ne s'apprend pas, mais qu'on peut en apprendre d'elle. Mettons dès lors celle-ci à profit.

Si la PON est appliquée correctement, elle réduira les incidents et minimisera les problèmes de responsabilité. Afin d'assurer l'efficacité des PON, quelques aspects supplémentaires doivent être pris en compte :

- Vérifier si une formation complémentaire ou du matériel supplémentaire sont nécessaires afin

d'assurer ou d'améliorer le fonctionnement des PON.

- Vérifier que les PON n'entrent pas en conflit les unes avec les autres et qu'elles sont conformes aux normes de sécurité et autres réglementations en vigueur.
- Disposer d'une stratégie pour informer les membres du personnel de leur existence, fournir une orientation et une formation adéquates et mettre les PON en vue.
- Demander aux membres du personnel de signer un document certifiant qu'ils ont été informés des PON et qu'ils s'engagent à les respecter.
- Prendre des mesures correctives en cas de non-respect d'une PON. Si une telle négligence n'est pas corrigée, cela aura un impact non seulement sur la sécurité, mais également sur le risque que vous soyez tenu responsable. En effet, si vous n'agissez pas en sachant que la sécurité a été compromise, vous augmentez la responsabilité qui pèse sur vos épaules.
- Évaluer les PON périodiquement, en particulier à chaque fois qu'un problème de sécurité a été constaté : dater les PON permet de savoir quand elles ont été mises en œuvre ou révisées.
- Informer les clients de ce que vous attendez d'eux dans certaines situations.
- Pour certaines PON, il est nécessaire d'utiliser des listes de contrôle ou des journaux/registres. L'utilisation d'une liste de contrôle lors du briefing de sécurité permet aux guides de plongée d'éviter tout oubli dans les indications données aux plongeurs. Un journal d'entretien permet quant à lui de connaître la date du prochain entretien.

Une PON n'est pas une garantie de l'absence d'accidents, mais elle permet de réduire le risque qu'ils ne surviennent.

Comment déterminer les domaines requérant une PON

Il n'existe pas de solution applicable à tous les cas de figure. Chaque centre de plongée a des besoins différents. Dans certains cas, une PON sera nécessaire pour l'accomplissement des tâches administratives, notamment pour savoir quels documents (y compris les formulaires d'indemnisation) sont nécessaires lors de l'inscription d'un client. Dans d'autres cas, une PON sera utile pour déterminer quand et comment refuser une prestation de services aux personnes présentant une inaptitude à la plongée, ou encore pour expliquer une politique d'annulation.

Il en va de la sécurité des clients, mais aussi de celle des membres du personnel. La mise en place de politiques et procédures détaillant quels dispositifs de protection personnelle doivent être utilisés pour certaines tâches, par exemple, est absolument obligatoire.

L'identification des besoins spécifiques à chaque centre requiert un certain niveau de conscientisation. La réalisation d'évaluations des risques est d'une part utile, et d'autre part absolument nécessaire pour la mise en œuvre de PON rigoureuses, efficaces et fiables.



Par où commencer ?

De nombreux lecteurs penseront à présent que l'élaboration des PON représente une tâche énorme et insurmontable et... ils pourraient bien avoir raison. Vous y passerez beaucoup de temps, mais une fois que ce sera fait, vous serez impressionné des résultats.

N'oublions toutefois pas que la mise en place de PON n'est pas suffisante pour accroître la sécurité de la plongée. Tout comme les plans d'action d'urgence, les procédures opérationnelles normalisées font partie d'un tableau plus large. Elles s'intègrent dans une culture de la sécurité que le centre de plongée doit développer, alimenter et entretenir en vue d'augmenter la sécurité de ses opérations.

Donc, quand et par où commencer ? Vous pouvez commencer aujourd'hui en participant au [programme d'identification des dangers et d'évaluation des risques DAN HIRA](#).

À propos de l'auteur

Guy Thomas est un formateur chevronné d'instructeurs de plongée et de premiers secours, et occupe à temps plein le poste de directeur des programmes de sécurité auprès de DAN Europe, où il est en charge du développement et de la mise en œuvre des initiatives de sécurité de DAN Europe. Il est également membre de l'équipe de secours spéciale de la Croix-Rouge italienne et travaille en tant que nageur-sauveteur en hélicoptère/médecin de la plongée à bord d'un hélicoptère de recherche et sauvetage (SAR) de la Police d'État italienne.