

Vivez la culture de l'erreur et améliorez-vous

Le Prix à l'Innovation de la FSFP 2018 est attribué à un candidat en provenance du Tessin.

Dans son travail de diplôme, Rosario Lazzaro traite de la culture de l'erreur dans la police. Lors d'un entretien, il nous a expliqué comment la police apprend à améliorer image et qualité, lorsqu'elle a elle-même commis des erreurs et de quelle manière il a pu s'appuyer sur son commandement lors de la rédaction de son travail de diplôme.

TEXTE: MICHELLE GUILFOYLE; PHOTO: KURT GRAF

Tout d'abord, félicitations pour avoir réussi votre EPS et décroché le prix à l'innovation. Vous attendiez-vous à remporter ce prix?

Merci. Je ne m'y attendais absolument pas. Je savais que mon sujet était nouveau dans la Police, mais je ne m'attendais pas à sortir victorieux sur tous les thèmes présentés.

Que signifie cette distinction pour vous personnellement?

C'est certainement une grande satisfaction personnelle, qui m'honore et récompense mon effort.

Quel était le sujet de votre travail de diplôme?

«La culture de l'erreur au sein de la Police», avec la devise «signaler sans crainte nous aide à faire mieux».

En substance, le système proposé part d'un signalement spontané des erreurs ensuite analysées par le personnel compétent qui identifie les mesures correctives à adopter afin de réduire le risque de commettre à nouveau les mêmes erreurs. Mais cela ne s'arrête pas là, le système permet également tout simplement de présenter des propositions d'amélioration et autres. Pour que ma proposition fonctionne au mieux, je retiens qu'il est nécessaire de créer un Service Qualité au sein de la Police. Il faut, en effet, mettre en place une structure adéquate et définir un processus spécifique. L'affectation du personnel se limite à la nouvelle fonction de responsable du Service Qualité.

L'accord de soutien au projet de la part de la Direction policière est fondamental, en particulier l'engagement de signer une déclaration de «non sanctionnabilité» des erreurs mineures signalées spontanément, le fait de relâcher des informations claires et transparentes aux collaborateurs sur le projet/concept et de fournir une formation spécifique à l'ensemble du personnel.

La culture de l'erreur dans la Police vise à instaurer un nouveau mode de travail, sans peur de se tromper et d'être puni pour des négligences légères, de manière à pouvoir œuvrer dans un climat plus serein, de faire face aux difficultés et de répondre aux suggestions d'amélioration du personnel, d'accroître la qualité du travail de la Police et, pour finir, d'améliorer l'image de cette dernière.

Mais pour les détails, j'invite les personnes intéressées à lire mon travail de diplôme, dans l'espoir que les Corps de Police adoptent cette méthode de travail.

Pour quelle raison avez-vous décidé de traiter ce sujet?

Pendant la discussion avec un expert de sécurité et qualité de l'administration hospitalière cantonale, j'ai appris que depuis quelques années, ils y avaient introduit la culture de l'erreur et obtenu d'excellents résultats. J'ai donc pensé que ce système pouvait être également utile à la Police, vu qu'il n'y existait rien de similaire.

Par où avez-vous attaqué votre travail de diplôme?

J'ai dû avant tout chercher les informations concernant le fonctionnement, étant donné que la matière était totalement nouvelle pour moi. Outre cette recherche, j'ai contacté des experts qui considèrent la culture de l'erreur comme une valeur fondamentale de la culture d'entreprise. J'ai réussi à interviewer un pilote de Swiss qui a également travaillé pour la sécurité en vol et la Responsable cantonale du Service de sécurité et qualité de l'administration hospitalière cantonale. Cela a été essentiel pour appréhender le fonctionnement du système et pour réussir à le transférer à la Police.

Quelles expériences – qui vous sont restées – avez-vous faites pendant votre travail de diplôme?

J'ai fait beaucoup d'expériences et elles étaient toutes intéressantes. En général, je peux affirmer que la complexité de l'activité à effectuer autour de ce projet m'a enseigné beaucoup de choses et m'a obligé à m'organiser au mieux sur tous les fronts. Il ne faut pas oublier que ce travail est réalisé par des candidats qui ne sont plus tout à fait jeunes, comme moi-même avec mes quasi 50 ans, ce qui le rend encore plus difficile.

Quel a été votre plus grand défi?

Trouver le temps nécessaire pour mener à bien ce travail important, en cherchant à ne négliger ni mes tâches professionnelles ni mes tâches privées.

Quel soutien vous a apporté votre Corps?

Au début, j'ai dû communiquer à mon employeur que mon activité de Chef de poste de la gendarmerie au poste principal de Locarno, avec mes fonctions de formateur (formateur de la Police de proximité), avait besoin d'une adaptation au niveau du personnel de mon bureau et des autres départements. Une adaptation que j'ai heureusement obtenue et sans laquelle j'aurais eu de sérieux problèmes à mener à bien mon projet.

**VSPB
FSFP**
INNOVATIONSPREIS
PRIX À L'INNOVATION
PREMIO ALL'INNOVAZIONE
2018

A quel point le soutien de votre Corps a-t-il été important pour vous?

Il a été très important. Je pense que chacun d'entre nous, selon la fonction qu'il exerce au sein de la Police, doit connaître ses propres limites (et le travail t'amène à les identifier) pour ne pas risquer le burnout et obtenir le juste soutien permettant de terminer son travail.

Quelle est la chose la plus importante que vous avez tirée de votre travail de diplômé?

Lorsque tu penses être capable d'organiser ton temps et de savoir déléguer, tu te rends compte que tu peux toujours faire mieux!

Cette expérience m'a également permis de comprendre exactement ce que veut dire «sortir de sa zone de confort» pour continuer à être efficient et progresser, comme dans le sport. J'ai en effet quitté ma zone de confort pour pas mal de temps, mais heureusement en réussissant à gérer de la meilleure manière toutes les activités et le cumul inévitable de stress.

Qu'est-ce que vous conseillerez à vos collègues?

Avant tout, je dirais que ceux qui ont choisi de passer cet Examen Professionnel Supérieur, ou ont dû le faire pour la fonction exercée, ont de la chance. En effet, je retiens que tous les cadres supérieurs devraient réaliser un tel travail qui s'avère important pour la croissance professionnelle et personnelle.

Mon conseil est de mieux apprendre à déléguer et à ne pas reculer face aux premiers obstacles. Courage! ■



Le vice-président FSFP remet le Prix à l'innovation 2018 à Rosario Lazzaro (à gauche).