

## **Performance et agilité des processus au Service Départemental d'Incendie et de Secours des Bouches-du-Rhône (France)**

---

### **IMPGT**

Institut de Management Public et Gouvernance  
Territoriale  
Université Paul Cézanne Aix-Marseille III

### **CERGAM**

Centre de recherche en gestion d'Aix-Marseille

### **Claude ROCHET<sup>1</sup>**

[claude.rochet@univ-cezanne.fr](mailto:claude.rochet@univ-cezanne.fr)

Professeur des universités  
Equipe Management Public du CERGAM

### **Bruno TIBERGHIE**

[bruno.tiberghien@univ-cezanne.fr](mailto:bruno.tiberghien@univ-cezanne.fr)

Maître de Conférences  
Equipe Management Public du CERGAM

### **SDIS 13**

Service Départemental d'Incendies et de Secours  
des Bouches-du-Rhône

### **Laetitia CHEVODIAN**

[lchevodi@sdis13.fr](mailto:lchevodi@sdis13.fr)

Diplômée en management public  
Cellule Qualité – SDIS 13

Mail auteur de correspondance : [bruno.tiberghien@univ-cezanne.fr](mailto:bruno.tiberghien@univ-cezanne.fr)

---

### **Thèmes généraux concernés**

- **Services publics de proximité, spécificités territoriales et adaptation des processus**
  - **L'évaluation de la performance des services publics de proximité**
- 

### **Résumé**

La présente contribution s'appuie sur une recherche-action menée dans le cadre d'un partenariat entre le Service Départemental d'Incendie et de Secours des Bouches-du-Rhône (SDIS 13) et l'Institut de Management Public et de Gouvernance Territoriale (IMPGT). Ce partenariat, scellé par une convention de recherche, est né de la nécessité pour le SDIS 13 d'objectiver ses processus et résultats à tous les niveaux de l'organisation.

En effet, le mode de fonctionnement de cette structure, qui se caractérise historiquement par la primauté donnée à l'action, aux ajustements mutuels et au réalisme dans les opérations, évolue aujourd'hui vers davantage de formalisation, pour des raisons aussi bien externes (cf. influence normative de la Loi d'Organique des Lois de Finances) qu'internes (cf. aide à la décision / pilotage stratégique et opérationnel).

---

<sup>1</sup> Par ordre alphabétique : les trois auteurs ont contribué de manière équivalente à cette recherche

La production des procédures, plans de contrôle et tableaux de bord multidimensionnels qui découle de cette démarche révèle, de fait, les tensions existantes entre la flexibilité/réactivité nécessaires à ce type d'organisation et le besoin de contrôle/pilotage (via la systématisation des processus). Ainsi, il convient de désamorcer les craintes d'une rigidité accrue de la structure sclérosant l'action (au détriment du cœur de métier et du service rendu à la population), à travers notamment la mise en place de modes de production participatifs originaux. En d'autres termes, la problématique ici traitée est : comment concilier formalisation et agilité des processus ?

**Mots clés :** Services publics de proximité ; Services Départementaux d'Incendie et de Secours ; recherche-action ; adaptation des processus.