

Division de Bordeaux

Référence courrier : CODEP-BDX-2025-041823

Monsieur le directeur du CNPE de Civaux  
BP 64

86320 CIVAUX

Bordeaux, le 17 juillet 2025

**Objet :** Contrôle des installations nucléaires de base  
Lettre de suite de l'inspection du 25 juin 2025 sur le thème du « Processus de retour d'expérience »

**N° dossier :** Inspection n° INSSN-BDX-2025-0964  
(à rappeler dans toute correspondance)

**Références :** [1] Code de l'environnement, notamment son chapitre VI du titre IX du livre V ;  
[2] Arrêté du 7 février 2012 modifié fixant les règles générales relatives aux installations nucléaires de base ;  
[3] Note d'organisation du manuel qualité du CNPE de Civaux, D5057MQPIL22 indice 1 « Mise en œuvre du retour d'expérience »

Monsieur le directeur,

Dans le cadre des attributions de l'Autorité de sûreté nucléaire et de radioprotection (ASNR) en références concernant le contrôle des installations nucléaires de base, une inspection a eu lieu le 25 juin 2025 au centre nucléaire de production d'électricité (CNPE) de Civaux sur le thème du « Processus de retour d'expérience ». Je vous communique ci-dessous la synthèse de l'inspection ainsi que les demandes, constats et observations qui en résultent.

## SYNTHESE DE L'INSPECTION

L'inspection en objet concernait l'organisation et les processus mis en œuvre par le CNPE pour traiter le retour d'expérience (REX). Elle a porté sur le processus de traitement du REX interne et externe, ainsi que sur le processus d'analyse approfondie des événements significatifs faisant l'objet d'une déclaration à l'ASNR.

Les inspecteurs ont examiné les notes d'organisation du CNPE en matière de REX [3] et [4], ils ont conduit des échanges en salle avec le pilote du REX (PIREX) du CNPE, le directeur technique du CNPE et le correspondant REX du service machines tournantes (SMT). Enfin, ils ont mené des entretiens individuels avec la consultante facteurs humains (CFH) du site, un rédacteur de CRES et deux correspondants REX.

Au vu de cet examen, l'équipe d'inspection considère que les différents canaux de traitement du REX permettent aux services rencontrés d'améliorer leurs performances. Néanmoins, le manque de pilotage du processus de

traitement du REX au niveau du site ne permet pas de garantir l'homogénéité et l'efficacité des actions engagées dans le cadre de ce processus.

Les inspecteurs ont constaté plusieurs points forts dans le traitement du REX :

- Le REX externe fait l'objet d'un traitement par les correspondants REX des services rencontrés, appuyés pour certains services, par des correspondants REX dans les équipes, ce qui permet une prise en compte au plus proche de l'activité ;
- La bonne prise en compte du REX interne par certains services, notamment le SMT ;
- Le positionnement et le rôle de la CFH qui permettent d'accompagner les rédacteurs de compte-rendu d'événement significatifs pour le recueil de données et l'analyse des causes profondes.

Les inspecteurs ont également relevé certaines faiblesses dans l'organisation mise en œuvre par le CNPE pour traiter le REX, en particulier le pilotage du processus de REX à l'échelle du site, la mise à jour des notes d'organisation du site relatives au processus REX et les analyses de tendance. Elles font l'objet de demandes et observations détaillées ci-après.

## **I. DEMANDES A TRAITER PRIORITAIREMENT**

Sans objet.

## **II. AUTRES DEMANDES**

### **Pilotage du processus REX**

Les articles 2.4.1 et 2.4.2 de l'arrêté [2] demandent à l'exploitant de définir et mettre en œuvre un système de management intégré. Ils disposent en particulier que : « *III. — Le système de management intégré comporte notamment des dispositions permettant à l'exploitant :*

- *d'identifier les éléments et activités importants pour la protection, et leurs exigences définies ;*
- *de s'assurer du respect des exigences définies et des dispositions des articles 2.5.3 et 2.5.4 ;*
- *d'identifier et de traiter les écarts et événements significatifs ;*
- *de recueillir et d'exploiter le retour d'expérience ;*
- *de définir des indicateurs d'efficacité et de performance appropriés au regard des objectifs qu'il vise »*

Ils stipulent également que : « *L'exploitant met en place une organisation et des ressources adaptées pour définir son système de management intégré, le mettre en œuvre, le maintenir, l'évaluer et en améliorer l'efficacité. Il procède périodiquement à une revue de son système de management intégré dans le but d'en évaluer la performance, d'identifier les améliorations possibles, et de programmer la mise en œuvre des améliorations retenues. »*

Dans la note d'organisation [3], il est mentionné que dans le cadre du système de management intégré, le sous-processus REX est intégré au macro-processus « PILOTER » et que ce sous-processus est composé de deux processus élémentaires en lien avec le REX interne et de trois processus élémentaires en lien avec le REX externe.

Concernant le REX externe, les inspecteurs ont noté que le pilote du REX (PIREX) assure la diffusion des actions issues de l'analyse du REX réalisée par l'UNIE, lors du comité de retour d'expérience (COREX) qu'il anime chaque semaine en présence des correspondants REX des services. Ces derniers affectent aux acteurs concernés les actions via une fiche action dans l'outil Caméléon. Le suivi de la réalisation de ces actions est réalisé par le PIREX via un tableau Excel.

Concernant le REX interne, les inspecteurs ont noté qu'à l'issue d'une activité, les opérateurs ont la possibilité d'ouvrir une fiche débriefing dans Caméléon pour tracer tout écart, anomalie ou difficultés rencontrées dans la réalisation de l'activité. Concernant les événements sûreté, tous les ESx, Eix, AAR, presque-AAR et NC-STE remontent automatiquement, via l'outil Caméléon, au niveau national pour être analysés par l'UNIE. Le REX interne traité au niveau des services ne fait pas l'objet d'analyse ni de pilotage par le site. De plus, aucune revue du processus REX n'est prévue dans l'organisation du site. Ainsi, la direction ne dispose pas d'une vision globale sur le fonctionnement du processus de REX interne. Les inspecteurs ont d'ailleurs constaté que la remontée d'information via Caméléon débriefing est inégale entre les services et que le service conduite utilise très peu cet outil pour traiter son REX interne, privilégiant un outil One Note. Cette absence de pilotage ne permet pas au CNPE d'évaluer la performance de son processus de REX, ni de définir des actions permettant son amélioration. De plus, aucun audit ni contrôle récent de la filière indépendante de sûreté, n'a porté sur le processus REX, pour en évaluer son efficacité.

Ces processus de traitement du REX externe et interne s'inscrivent en parallèle du REX réalisé en boucle courte, par les réseaux métier et les communautés de pratiques (COP) locales.

Par ailleurs, les inspecteurs ont constaté que la note d'organisation [3] n'est pas à jour des pratiques actuellement mises en œuvre sur le site. Le site a informé les inspecteurs qu'une note d'organisation est en cours de rédaction, en déclinaison des nouveaux référentiels nationaux (réglementaire et managérial) et qu'elle sera mise en application à l'été. La version projet de cette note ne prévoit pas de dispositions de pilotage du processus REX.

**Demande II.1 : Mettre en place un dispositif de pilotage de votre processus de REX permettant notamment d'en évaluer régulièrement la performance, d'identifier les améliorations possibles et de mettre en œuvre les améliorations retenues.**

**Demande II.2 : Mettre à jour la note d'organisation du CNPE relative à la mise en œuvre du retour d'expérience en intégrant notamment le dispositif de pilotage évoqué dans la demande II.1.**

### **Amélioration continue**

L'article 2.7.1 de l'arrêté [2] stipule que : « *En complément du traitement individuel de chaque écart, l'exploitant réalise de manière périodique une revue des écarts afin d'apprécier l'effet cumulé sur l'installation des écarts qui n'auraient pas encore été corrigés et d'identifier et analyser des tendances relatives à la répétition d'écarts de nature similaire.* »

Dans le cadre de l'élaboration de son dossier annuel de sûreté, le CNPE réalise une analyse FH de l'ensemble des événements significatifs survenus sur le site dans l'année. Lors de l'examen de l'analyse FH produite en 2024, les inspecteurs ont constaté que la cause « Absence ou insuffisance d'attitude interrogative, de rigueur, de prudence ou de communication » revient avec une occurrence importante en 2024 (tout comme en 2023). Il est également indiqué dans ce document que toutes les défaillances sur le champ - causes humaines - « sont le symptôme d'un manque de rigueur des agents ». L'analyse pointe ainsi les comportements humains comme cause principale des ESx, sans en identifier les causes plus profondes liées au contexte d'apparition de ces comportements.

**Demande II.3 : Identifier, dans les analyses de tendance des ESx, les facteurs liés aux situations de travail et à l'organisation expliquant les comportements humains à l'origine des événements. Transmettre à l'ASNR l'analyse de tendance des événements significatifs survenus en 2025.**

### III. CONSTATS OU OBSERVATIONS N'APPELANT PAS DE REPONSE

#### Analyse approfondie des événements significatifs

L'article 2.6.5 de l'arrêté [2] stipule que : « I. — L'exploitant réalise une analyse approfondie de chaque événement significatif. A cet effet, il établit et transmet à l'Autorité de sûreté nucléaire, dans les deux mois suivant la déclaration de l'événement, un rapport comportant notamment les éléments suivants :

- la chronologie détaillée de l'événement ;
- la description des dispositions techniques et organisationnelles qui ont permis de détecter l'événement ;
- la description des dispositions techniques et organisationnelles prises immédiatement après la détection de l'événement, notamment les actions curatives ;
- l'analyse des causes techniques, humaines et organisationnelles de l'événement ;
- une analyse des conséquences réelles et potentielles sur la protection des intérêts mentionnés à l'article L. 593-1 du code de l'environnement ;
- les enseignements tirés ainsi que les actions préventives, correctives et curatives décidées et le programme de leur mise en œuvre.

II. — L'exploitant s'assure de la mise en œuvre effective des actions préventives, correctives et curatives décidées. Si certaines de ces actions ne peuvent être réalisées dans les délais mentionnés dans le rapport susmentionné, l'exploitant transmet à l'Autorité de sûreté nucléaire une mise à jour de ce rapport comportant en particulier les nouvelles échéances. »

#### **Observation III.1 :**

Les inspecteurs ont relevé que la consultante facteurs humains (CFH) du CNPE peut être sollicitée par les rédacteurs de compte-rendu d'événements significatifs en tant que de besoin. De plus, la CFH est informée dès qu'un événement fait l'objet d'une déclaration à l'ASNR ; aussi, elle peut en anticipation demander au rédacteur de CRES désigné s'il a besoin d'un accompagnement pour le recueil de données et/ou pour l'analyse des causes de l'événement. Le recours à une ressource compétente en matière de FOH repose ainsi uniquement sur la volonté des pilotes de rédaction des CRES, la proactivité et la disponibilité de la CFH.

Aussi, les inspecteurs de l'ASNR suggèrent au CNPE de mettre en place une organisation permettant d'identifier et de statuer dès le début de l'analyse de l'événement significatif, sur le besoin de recourir aux compétences de la CFH.

#### Activité des correspondants REX

#### **Observation III.2 :**

Les inspecteurs ont relevé que la mission de correspondant REX implique notamment l'analyse du compte-rendu hebdomadaire du REX et l'adaptation de son contenu sous forme de REX pédagogiques, la participation aux COREX hebdomadaire et un travail d'animation au sein des équipes. Les inspecteurs ont constaté que les correspondants REX en régime posté ne peuvent pas participer à tous les COREX.

Aussi, l'ASNR suggère au CNPE de définir et mettre en œuvre des dispositions permettant aux correspondants REX d'assurer leur fonction dans de bonnes conditions.

\*  
\*   \*   \*

Vous voudrez bien me faire part, **sous deux mois**, hormis pour la demande II.3, et **selon les modalités d'envois figurant ci-dessous**, de vos remarques et observations, ainsi que des dispositions que vous prendrez pour remédier aux constatations susmentionnées. Pour les engagements que vous prendriez, je vous demande de les identifier clairement et d'en préciser, pour chacun, l'échéance de réalisation.

Je vous rappelle par ailleurs qu'il est de votre responsabilité de traiter l'intégralité des constatations effectuées par les inspecteurs, y compris celles n'ayant pas fait l'objet de demandes formelles.

Enfin, conformément à la démarche de transparence et d'information du public instituée par les dispositions de l'article L. 125-13 du code de l'environnement, je vous informe que le présent courrier sera mis en ligne sur le site Internet de l'ASNR ([www.asnr.fr](http://www.asnr.fr)).

Je vous prie d'agréer, Monsieur le directeur, l'assurance de ma considération distinguée.

Le chef de la division de Bordeaux de l'ASNR,

SIGNE PAR

**Paul DE GUIBERT**