

# Synthèse des 1ères rencontres RETEX (SDIS 84)

## 1ÈRES RENCONTRES «RETEX» DES SDIS DE FRANCE

les 8 et 9 novembre 2016 à Avignon

**Thème du Séminaire :**  
« L'exploitation du retour d'expérience pour une évolution de nos organisations ».

*Intervenant dans des conditions en permanente évolution, les sapeurs-pompiers n'ont cessé d'apprendre de leurs propres actions. Le principe d'amélioration collective des pratiques est devenu un enjeu majeur des SDIS.*

*Suite au séminaire organisé au mois de novembre 2015 par l'ENSOSP, le groupe de travail national RETEX a proposé la mise en place de rencontres annuelles sur le thème du RETEX, sur un format déjà connu et apprécié, mis en œuvre dans d'autres domaines (rencontres juridiques, responsables communication, etc...)*

*Ces journées thématiques ont pour but de rendre compte des différentes avancées et pratiques du RETEX en France et à l'étranger, dans les SDIS, mais également dans le monde de l'entreprise.*

*Elles sont enfin l'occasion de créer et de faire vivre le réseau entre les différents acteurs du RETEX dans les SDIS de France.*

*Le SDIS de Vaucluse, qui initie une organisation structurée de la démarche RETEX, accueillera avec plaisir cette toute 1ère édition des rencontres nationales RETEX.*

Colonel Jean-Yves NOISSETTE, Directeur du SDIS de Vaucluse, Chef du Corps Départemental de sapeurs-pompiers.



## 1ÈRES RENCONTRES «RETEX» DES SDIS DE FRANCE

8 et 9 novembre 2016 - Avignon

### PROGRAMME \*

MARDI 8 NOVEMBRE 2016	MERCREDI 9 NOVEMBRE 2016
<b>9H30 :</b> CAFÉ D'ACCUEIL	<b>8H30 :</b> CAFÉ D'ACCUEIL
<b>10H - 12H30 :</b> SÉANCE PLÉNIÈRE – PRÉSENTATION DU RETEX AU SEIN DU SDIS 84 (Col. Noisette) (1H) PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE RETEX DANS LE SDIS 73 (1H)	<b>9H00 :</b> <b>LA MÉTHODOLOGIE DU RETOUR D'EXPÉRIENCE : DE SON APPROPRIATION À SA PÉRENISATION</b>
<b>12H30-14H :</b> DEJEUNER	- <b>INTERVENTION 1 :</b> DU DÉVELOPPEMENT DU RETEX À SA DIFFUSION PÉRENNE : L'HISTOIRE DU RETEX AU SDIS 73 (45'+15')
<b>14H-18H :</b> <b>LA PLACE DU RETOUR D'EXPÉRIENCE DANS LES SDIS :</b>	- <b>INTERVENTION 2 :</b> LA FORME DU RETEX POUR FAVORISER L'ADHÉSION DES AGENTS ET SON APPROPRIATION : L'EXPÉRIENCE DU SDIS 77 (45'+15')
- <b>INTERVENTION 1 :</b> PROJET DE MUTUALISATION ORGANISATIONNEL AUTOUR DU RETOUR D'EXPÉRIENCE : L'EXEMPLE DE LA RÉGION CENTRE (CRÉATION DU COMITÉ DE PILOTAGE, MONTAGE DU PROJET ET DÉCLINAISON DU RETEX) (60'+15')	- <b>INTERVENTION 3 :</b> «EXPLOSION SUR FUITE DE GAZ DU COURS LAFAYETTE À LYON» : COMMENT LE RETOUR D'EXPÉRIENCE A FAIT ÉVOLUER LES PRATIQUES OPÉRATIONNELLES ? , COL DELAIGUE, DDMSIS (45'+15)
- <b>INTERVENTION 2 :</b> LE RETOUR D'EXPÉRIENCE ET LA DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE (60'+15')	<b>12H30</b> DEJEUNER
- DÉBAT AVEC LA SALLE	<b>14H-16H :</b> <b>TABLE RONDE</b> « L'EXPLOITATION DU RETOUR D'EXPÉRIENCE POUR UNE ÉVOLUTION DE NOS ORGANISATIONS »

\* sous réserve de modifications



Les premières rencontres du retour d'expérience ont été assurées par le SDIS de Vaucluse qui a accepté d'organiser cette manifestation avec des intervenants de grande qualité. Cette première édition était l'occasion d'un échange sur le thème de **l'exploitation du retour d'expérience pour une évolution de nos organisations**. Les deux journées étaient structurées avec plusieurs communications d'officiers sapeurs-pompiers et de personnels administratifs, techniques et spécialisés présentant les pratiques de retour d'expérience mises en œuvre au sein de leur SDIS à commencer par le SDIS de Vaucluse qui s'est engagé dans une organisation structurée de la démarche de retour d'expérience.

Parmi les intervenants, nous retrouvons le **colonel Mossé**, Directeur départemental adjoint du SDIS de Vaucluse pour présenter la démarche initiée au sein de son service. Dans la continuité de ces propos, le **commandant Rubod**, officier RETEX du SDIS de Savoie, nous a présenté la structure du retour d'expérience au sein de son organisation. Cette séance plénière était construite autour d'une réflexion sur la manière de **structurer la pratique du retour d'expérience dans les organisations**. Ces deux communications ont mis en évidence l'importance de la relation humaine au centre de leurs réflexions, que celle-ci soit hiérarchique pour le portage du retour d'expérience et qu'elle soit fondée sur la confiance pour une adhésion des agents à la démarche et un apprentissage de l'organisation.

Dans l'après-midi, c'est sur le thème de **la place du retour d'expérience dans les SDIS** que les communications ont été réalisées. Deux exemples nous ont été proposés avec la mutualisation organisationnelle de la région Grand Centre à travers la création du réseau R3SGC présenté par le **commandant Lacroix** et le **commandant Malassigné** du SDIS de l'Indre. Le second exemple concerne la pratique du RETEX en lien avec une démarche d'amélioration continue présentée par le **lieutenant Mondin**, officier RETEX, **Mme Leprieur**, chargée de mission, et **Mme Lenesley**, experte SPV sage-femme, du SDIS de la Manche. Ces deux communications ont mis en exergue la manière dont la pratique du retour d'expérience a émergé dans leurs organisations. Pour la région Grand centre, c'est la structuration en réseau autour d'une mutualisation des compétences en santé et sécurité qui a favorisé la création d'une démarche RETEX. Le besoin est apparu avec la création d'une connaissance partagée dans un objectif d'amélioration continue des pratiques en santé et sécurité. Pour le SDIS de la Manche, c'est un besoin exprimé par le SSSM qui est à l'origine de la démarche pour pouvoir mieux organiser son activité au moyen d'un processus d'amélioration continue. Dans les deux cas, il y a un facteur déclencheur qui motive la mise en œuvre du retour d'expérience sous la forme d'une démarche de progrès.

La seconde journée a débuté avec trois communications sur la **méthodologie du retour d'expérience afin d'évoquer son appropriation jusqu'à sa pérennisation au sein de nos structures**. La première communication concernait l'histoire du retour d'expérience au sein du SDIS de Savoie afin de nous faire part de son développement jusqu'à sa pérennisation dans le fonctionnement du SDIS. Cette présentation était réalisée par le **commandant Rubod** et venait en complément de la présentation réalisée la veille. Une autre communication abordait la forme du retour d'expérience permettant de favoriser l'adhésion des agents et son appropriation. C'est le **commandant Seffray** du SDIS de Seine et Marne qui nous a exposé la manière dont la fiche de partage d'expérience (PEX) est née dans son département. Ces deux communications ont permis de mettre en évidence les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre d'une démarche RETEX en insistant sur le besoin d'acculturer les agents à la raison d'être du retour d'expérience et à sa conduite. Elles ont notamment en commun de mettre en avant une prise de conscience liée à une intervention particulière qui a entraîné une réflexion en profondeur sur les pratiques professionnelles et le besoin de mieux comprendre le déroulement des situations opérationnelles

pour produire des enseignements. Enfin, nous notons que les différentes démarches RETEX présentées sont caractérisées par des officiers qui s'impliquent et qui portent la démarche de retour d'expérience pour une plus grande sécurité de leurs agents au moyen de la production de connaissances sur des situations opérationnelles.

Par la suite, le **colonel Delaigue**, directeur du SDMIS, nous a fait l'honneur d'une présentation sur l'explosion d'une fuite de gaz du cours Lafayette à Lyon le 28 février 2008. L'objectif de cette communication était de faire un lien entre la gestion opérationnelle et l'évolution des pratiques permises par le retour d'expérience de cette opération notamment avec la mise en œuvre de la Procédure de Gaz Renforcée (PGR). Les propos ont mis en évidence la nécessité d'axer la pratique du retour d'expérience sur la sécurité des intervenants dans l'objectif de concevoir de nouvelles règles.

Pour clore ce séminaire, l'après-midi était consacrée à une **table ronde sur le thème de l'exploitation du retour d'expérience pour une évolution de nos organisations**. Cette table ronde était animée par des agents issus du milieu industriel (**Airbus Helicopters**), de la sécurité civile (**Groupement des Hélicoptères de la Sécurité Civile**), de la sécurité intérieure et deux cadres pédagogiques de l'**ENSOSP**. Ils ont évoqué les pratiques de retour d'expérience de leurs organisations respectives. Il ressort de leurs réflexions que la confiance entre les agents est essentielle à une bonne production du retour d'expérience afin d'évoquer les erreurs et les difficultés rencontrées qui permettront à l'organisation de s'améliorer. Le concept de « culture juste » très prégnant dans le milieu aéronautique, qu'il soit civil ou militaire, est la preuve que l'on peut apprendre de toutes les situations mais cet apprentissage implique une relation humaine fondée sur la confiance, la reconnaissance de l'erreur et sa considération comme un facteur de progrès pour l'organisation.

**A. GAUTIER, CERISC**