



Démarche d'amélioration continue et RETEX : expérience du SDIS 50

Valérie Leprieur, chargée d'amélioration continue

Bruno Mondin, officier Retex

Pauline Lenesley, SPV Expert SSSM

Séminaire Retex – AVIGNON – 8 - 9 novembre 2016



PRESENTATION DU SDIS

INTRODUCTION

1. GENESE DE LA DEMARCHE

- Lancement d'une dynamique : l'apport du SSSM
- Création de la cellule d'amélioration continue : Elaboration et sélection des outils

2. DEMARCHE QUALITE ET RETEX

3. LA CELLULE REX

3. PERSPECTIVES

CONCLUSION

Présentation du SDIS de la Manche



Organisation territoriale

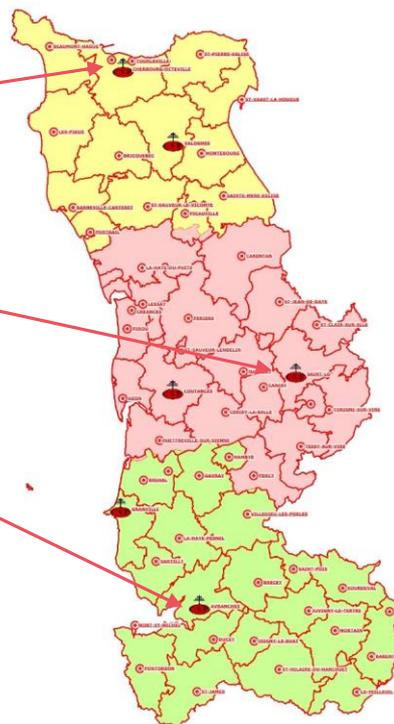


3 groupements territoriaux:

- Nord – basé à Cherbourg,
- Centre – basé à Saint-Lô,
- Sud – basé à Avranches.

41 centres de secours

6 centres de secours principaux



Risques particuliers au département



Risques naturels :

- Une centaine de communes de la Manche sont plus particulièrement exposées au risque d'inondation,



- L'ensemble du Département est concerné par le risque de tempête : (vents violents, pluies fortes, vagues importantes, grandes-marées...).

Risques particuliers au département



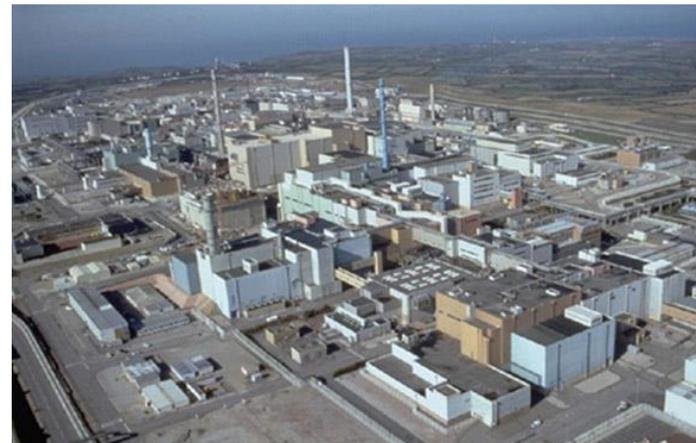
Risques technologiques :

- Plus de 200 ICPE (installations classées pour la protection de l'environnement) dont 4 installations nucléaires de base situées dans le nord du département:

Le CNPE de Flamanville



Le centre de retraitement de déchets nucléaires de la Hague



Risques particuliers au département



Le terminal rail / route de Valognes



L'arsenal de Cherbourg



L'EPR en construction sur le site du CNPE Flamanville

Risques particuliers au département



Quelques risques spécifiques :



- Liés au caractère maritime du département,



- Le Mont Saint Michel et la baie,

- Le risque hydrogène « mobilité » (une station service + une vingtaine de véhicules H2 en circulation sur le département dont 2 en service au SDIS de la Manche).



Activité opérationnelle



SDIS
MANCHE

+ 6.56 %

par rapport à 2014

36 945

**NOMBRE TOTAL DES
INTERVENTIONS 2015**

40 565 sorties

Le secours à personnes
représentant près de 80% de
l'activité opérationnelle.

INTERVENTIONS 2015



2097

Accidents de
la circulation



1966

Incendie
Fuite de gaz
Explosion



645

Intempéries



36

Protection de
l'environnement



1923

Opérations
diverses



76

Missions avec
Dragon 50

+ 9,47 %
par rapport à 2014



30 207

Interventions 2015



SECOURS A PERSONNES

Fonctionnement du SDIS 50

Moyens humains



Sapeurs-pompiers
professionnels
285



Sapeurs-pompiers
volontaires
1984



Jeunes
sapeurs-pompiers
310

70 Personnels administratifs
techniques et spécialisés




PLUS DE **130**
OFFICIERS DE SANTÉ
dont 7 sapeurs-pompiers professionnels



Fonctionnement du SDIS 50

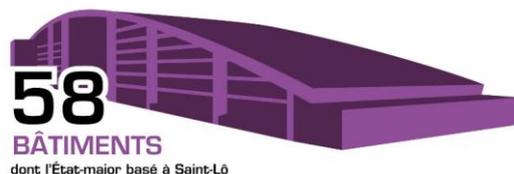
Moyens matériels



1 CTA-CODIS
qui traite l'ensemble
des appels **18/112**
du département



dont 6 Centres de Secours Principaux



dont l'État-major basé à Saint-Lô



Le parc engins du SDIS :

- 75 véhicules de secours à personnes
- 35 véhicules de secours routier
- 124 véhicules et moyens de lutte contre l'incendie
- 26 véhicules de lutte contre les feux de forêts et de landes
- 33 véhicules et moyens adaptés aux équipes spécialisées
- 155 véhicules de liaison
- 118 véhicules et équipements divers



Introduction

Démarrage



Juin 2013 : Inspection de la DGSCGC

- Absence de démarche qualité
- Absence de démarche Retex



Embauche d'un responsable qualité en Août 2013

Démarrage



Feuille de route :

- Acculturation des membres du Comdir
- Démarrage de l'autoévaluation CAF (SDIS 50 membre du comité de pilotage national)
- Constitution d'une équipe Amélioration continue
- Mise en place de la cartographie des processus
- Rédaction des premiers documents « qualité »

Élément facilitant : Démarrage d'une démarche qualité au 3SM sous l'impulsion du médecin-chef



1. GENESE DE LA DEMARCHE

Apports du SSSM

Les débuts de la cellule d'amélioration continue

Les événements qui ont marqué le SSSM



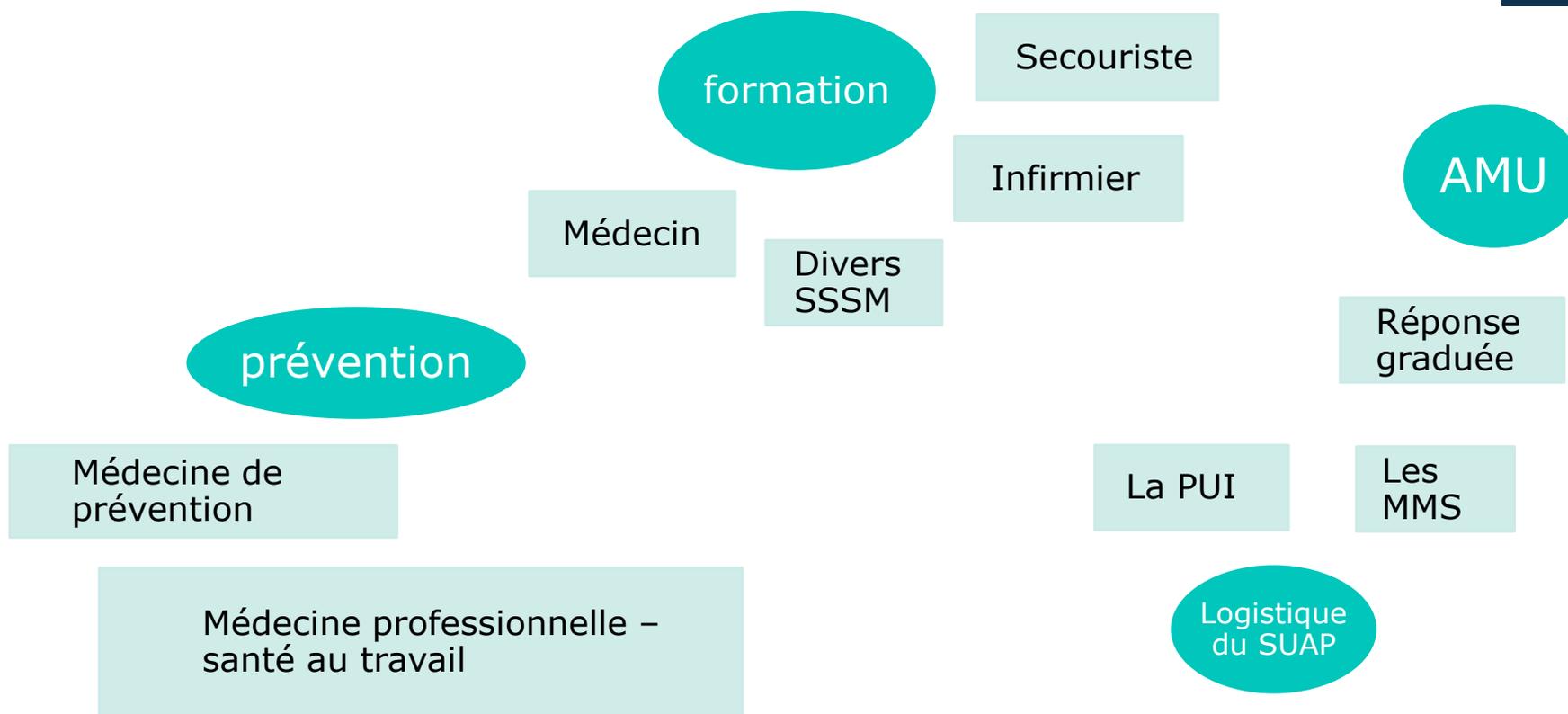
Des événements indésirables graves en opération de secours et en centre de secours

Une PUI en difficulté

Des formations médicales et paramédicales et le dispositif DPC



Rappels des missions du SSSM 50



Démarche portée par le Médecin-chef: sécuriser les processus du SSSM (1)



Dynamiser l'activité du SSSM (+ lien avec le séminaire Qualité)

Arrivée récente du
MC

Nouvel infirmier
d'encadrement

Des antécédents de
démarche qualité

Démarche portée par le Médecin-chef: sécuriser les processus du SSSM (2)



Étude Femmes
enceintes et
accouchements
pré hospitaliers

Une méthode et des outils

Résultats exploitables,
Revue des pratiques,
Axes de travail

Démarche portée par le Médecin-chef: sécuriser les processus du SSSM (3)



Les enseignements du Titanic



Analyse des événements Indésirables

Choix de la méthode ALARM

Analyse de pratiques et
dossiers DPC

Pendant ce temps là ... création de l'équipe amélioration continue



- Et si on y mettait quelqu'un du SSSM?

L'équipe amélioration continue: les objectifs initiaux



- Ambition de l'équipe
 - Mettre en place un système de management par la qualité au sein du SDIS de la Manche

- Valeurs
 - La population doit bénéficier d'un service de qualité
 - Les partenaires du SDIS doivent voir leurs exigences satisfaites

- Stratégie – Plan
 - Réactive selon les axes définis dans le plan pluriannuel d'activité
 - Rassembler tous les travaux en matière de qualité dans le SDIS (→ place du SSSM)

- Diffuser la culture de la qualité, de l'évaluation (non punitive) et de l'amélioration continue
- Automatiser les principes
- Développer les échanges de bonnes pratiques
- Mettre en place le système CAF (Cadre d'Auto-évaluation de la Fonction publique)

L'équipe AC ?



Des compétences spécifiques

Des groupements tous représentés

Des connaissances en matière de qualité hétéroclites

Une motivation et une envie prononcée de faire partie de l'équipe (entretien individuel avec la chargée d'amélioration continue)

Un planning

Des documents à travailler et à présenter à chaque réunion de travail

L'équipe AC

Représentant	Compétences particulières
SPV Ancien responsable qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Comparaison qualité entre privé/public - Mission optimisation de l'organisation des interventions (via RETEX) - Enjeux et contraintes des SPV
SPV Sous-officier du rang	<ul style="list-style-type: none"> - Enjeux et contraintes des SPV
Sapeur-pompier officier Coordinateur	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'ISO 9002 au CSP Cherbourg - Mission uniformisation des pratiques territoriales - Enjeux et contraintes des officiers
PATS	<ul style="list-style-type: none"> - Mission égalité femmes-hommes - Enjeux et contraintes des PATS

Représentant	Compétences particulières
SSSM - qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation et maîtrise des risques sur la prise en charge sanitaire - Enjeux et contraintes du SSSM
Santé - Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Transversalité CHSCT/qualité - Enjeux et contraintes sur la santé, sécurité et qualité de vie du personnel
Qualité Coordinatrice	<ul style="list-style-type: none"> - Coordination de l'équipe - Enjeux et contraintes stratégiques et organisationnels
Sapeur-pompier sous-officier	<ul style="list-style-type: none"> - Mission retour d'expérience - Enjeux et contraintes des SPP sous-officiers et du rang
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Mission plan de communication - Mission de conseil pour diffuser la culture qualité - Enjeux et contraintes de la communication

Les travaux de l'EAC



Le guide de l'amélioration continue

- trouver les termes qui pourraient parler à tous (littératie)
- définir la politique

Développer des outils :

- tester ceux déployés au SSSM, acceptés par les professionnels paramédicaux et médicaux
- adapter le travail du groupement nord
- gestion documentaire et analyse d'évènement → trouver un logiciel adapté

Parangonnage dans des entreprises avec un système qualité spécifique (clinique, AREVA)

Soutenir la chargée d'amélioration continue lors de ses passages dans les groupements



2. DEMARCHE QUALITE ET REX

Mise en œuvre de la démarche qualité



Stratégie choisie
par l'équipe

Acquisition d'un logiciel HSE de gestion documentaire

Initialiser la démarche via la mise en place d'un système de signalement et d'analyse d'évènements indésirables ou identifiables

Logiciel Blue Kango



Depuis 2015, l'outil au service de la démarche qualité est le nouveau logiciel HSE (Blue Kango):

Support de communication

Recueil et analyse de données

Groupes de travail

Diffusion de l'information

Suivi de plans d'action

Logiciel Blue Kango



Répondre aux principales vulnérabilités identifiées

Apport du logiciel

Manque d'uniformité des pratiques

Partage de l'information

Consignes, imprimés, formulaires identiques

Sécurisation des processus

Cartographie des processus, traçabilité des activités

Manque de coordination et de transversalité entre les services

Mise en place de groupes de travail

Travail transversal dans plusieurs domaines

Logiciel Blue Kango



Partage de documents

Documents qualité : consignes, fiches techniques, documents de travail, modèles, imprimés type

Documentation opérationnelle : consignes, plans ETARE, plans d'établissement, plans parcellaires,...

Documents structurants : SDACR, RO, RI, notes de service, notes d'information

Compte rendus des instances

Documents formation

Conventions volontariat

Logiciel Blue Kango



Formulaires de demandes

Demande de matériel informatique

Demande d'extraction de données, requêtes

Suivi des plans d'action / tableaux de bord

Réservation de véhicules

Enquêtes

Logiciel Blue Kango



Formulaires de recueil

Recueil des dysfonctionnements informatiques

Déclaration d'accident

Déclaration d'un incident technique au CTA CODIS

Déclaration d'une fiche d'observation du registre hygiène et sécurité

Enregistrement des victimes lors de la mise en place d'un PMA

Fiches de Signalement opérationnel (incident)

Enregistrement de retex

Complémentarité de la démarche qualité et Retex



Le groupement opération (service d'analyse prospective et de mise en œuvre opérationnelle) a été pionnier pour suivre la stratégie définie par l'équipe amélioration continue

- Analyse d'évènement indésirable par Recueil des dysfonctionnements opérationnels en utilisant le nouveau logiciel
- En parallèle, mise en place d'une cellule Retex au sein du groupement opération

Logiciel Blue Kango



- https://bms.bluekango.com/sdis_50/



3. CELLULE REX

L'amélioration continue opérationnelle au SDIS 50



La fiche de signalement
opérationnel

Le dossier Retex

Les réunions 18/15

**Intervient
sur 3
niveaux :**

La fiche de signalement opérationnel

La fiche de signalement opérationnel : Que concerne t-elle?



Tout dysfonctionnement ponctuel ayant perturbé :

- Le traitement de l'alerte et / ou l'engagement des secours

- Les trajets et les déplacements

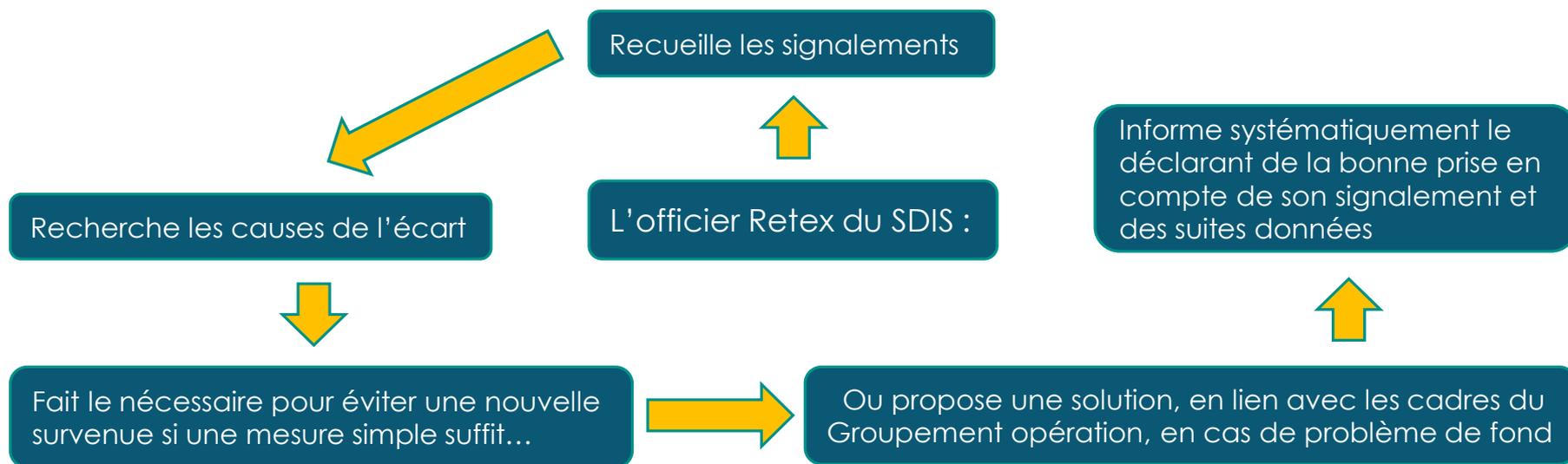
- Le déroulement de l'action de secours

- Les relations entre les différents acteurs et / ou services partenaires du SDIS

- Tous les éléments qui peuvent perturber, retarder ou compromettre l'action des agents du SDIS

La fiche de signalement opérationnel :

La procédure



La fiche de signalement opérationnel : Quels acteurs?



La chaîne de
commandement

Les chefs de
centre et adjoints

Les chefs de salle
CTA et les officiers
CODIS

La fiche de signalement opérationnel : Le tableau de bord



FICHE DE SIGNALEMENT OPE

Page : 1 / 4										
N° ▲	Numéro d'intervention ↕	L'événement concerné ↕	Intitulé du signalement ↕	Centre de secours ↕	Groupement ↕	Date de l'événement ↕	Utilisateur déclarant ↕	Par ↕	état ↕	Actions
213	27400	Autre mission	Engagement d'un moyen de secours	MARIGNY	Groupement centre	19/09/2016	CHRETIEN Christophe	MONDIN Bruno	EN COURS	  
212	0	Autre action dans le cadre du service	Problème technique	AGON COUTAINVILLE	Groupement centre	18/09/2016	FLEURY Hervé	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
211	22976	Mission SAP	Non respect des consignes	AVRANCHES	Groupement sud	08/07/2016	MONDIN Bruno	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
210	25708	Mission SAP	Engagement d'un moyen médical ou paramédical	VALOGNES	Groupement nord	03/09/2016	POTIER Christophe	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
209	25702	Mission SAP	Engagement d'un moyen de secours	LE TEILLEUL	Groupement sud	03/09/2016	LESTAS Jean-Jacques	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
208	24359	Mission SAP	Problème technique	AGON COUTAINVILLE	Groupement centre	21/08/2016	FLEURY Hervé	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
207	22228	Mission SAP	Autre SAP	VILLEDIEU	Groupement sud	01/08/2016	GALLUET Bruno	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
206	0	Mission SAP	Régulation SAMU	CARENTAN	Groupement centre	12/07/2016	MONDIN Bruno	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
205	21845	Mission SAP	Autre SAP	SARTILLY	Groupement sud	28/07/2016	ROMUALD Cyril	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
203	0		Problème technique	BEAUMONT HAGUE	Groupement nord	28/07/2016	LURTON Jean-Michel	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
202	0	Mission SAP	Engagement d'un moyen de secours	COUTANCES	Groupement centre	14/07/2016	CHARRIER Ronan	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
201	21127	Mission SAP	Régulation SAMU	COUTANCES	Groupement centre	21/07/2016	CHARRIER Ronan	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
200	10991	Mission SAP	Régulation SAMU	BARENTON	Groupement sud	12/04/2016	MONDIN Bruno	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
199	21537	Mission SAP	Engagement d'un moyen de secours	AGON COUTAINVILLE	Groupement centre	25/07/2016	FLEURY Hervé	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
198	21010	Mission SAP	Autre SAP	GRANVILLE	Groupement sud	20/07/2016	MONDIN Bruno	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
197	20683	Mission SAP	Engagement d'un moyen de secours	ISIGNY LE BUAT	Groupement sud	18/07/2016	POIROT Damien	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
196	20226	Mission SAP	Engagement d'un moyen médical ou paramédical	TESSY SUR VIRE	Groupement centre	15/07/2016	JAEGLÉ Arnaud	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
195	19658	Mission SAP	Bilan VSAV	ISIGNY LE BUAT	Groupement sud	09/07/2016	POIROT Damien	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
194	19654	Mission SAP	Autre DIV	MORTAIN	Groupement sud	09/07/2016	HIERLE Benoit	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
193	0	Autre action dans le cadre du service	Appels abusifs	COUTANCES	Groupement centre	28/06/2016	DELAQUAIZE Sébastien	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
192	17784	Autre mission	Autre INC	COUTANCES	Groupement centre	21/06/2016	CHARRIER Ronan	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
191	17177	Mission SAP	Régulation SAMU	COUTANCES	Groupement centre	16/06/2016	CHARRIER Ronan	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
190	17186	Mission SAP	Autre SAP	COUTANCES	Groupement centre	15/06/2016	CHARRIER Ronan	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
189	11700	Autre mission	Autre SAP	VALOGNES	Groupement nord	20/06/2016	LERICHE Audrey	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  
188	13580	Autre mission	Engagement d'un moyen de secours	TOURLAVILLE	Groupement nord	09/05/2016	FOURNIER Patrick	MONDIN Bruno	TRAITÉ	  

La fiche de signalement opérationnel : La déclaration



FICHE DE SIGNALEMENT OPE

Saisie Tableau de suivi Statistiques Missions SAP Mondin Toutes missions Filtre 1 jour



FICHE DE SIGNALEMENT OPERATIONNEL

Version 1.7 (12_2015)

Numéro de fiche : *incrémement automatique*

SIGNALLEMENT ANALYSE TRAITEMENT

DECLARANT

Identité (*) : 

Fonction : 

Service ou centre : 

Position du déclarant (*) :

Le déclarant est le témoin direct de l'événement

Le déclarant agit en qualité de relais du témoin direct de l'événement

Autre ...

Oui

Le témoin est un agent du SDIS (*) :

Non

Identité du témoin de l'événement (?) :

Fonction :

SAMU

CROSS

Gendarmerie

Police

Préfecture

CNPE

Autre ...

Précisions (?) :

DATE ET LIEU

Date de l'événement :  (jj/mm/aaaa)

Jour ouvré : Semaine Week-end Férié

Heure de l'événement : (hh:mm)

Jour / Nuit (?) : Jour Nuit

Date inconnue :

Précisions complémentaires si nécessaire :

Commune :

Adresse :

Centre de secours (*) : 

Groupement (*) : 

Précisions :

Numéro d'intervention :

La fiche de signalement opérationnel : La déclaration



DESCRIPTION DE L'EVENEMENT	
L'événement concerne :	<input checked="" type="radio"/> Mission SAP <input type="radio"/> Autre mission <input type="radio"/> Accident en service <input type="radio"/> Autre action dans le cadre du service
Décrivez succinctement l'événement :	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Personne tombée sur la tête, victime de malaise quelques minutes plus tard. Suite à interconnexion 18/15, bilan du chef d'agrès inaudible. Impossibilité d'obtenir les éléments d'information nécessaires à la régulation.</div>
Pièce(s) jointe(s) ?	
ACTIONS IMMEDIATES	CONSEQUENCES
Quelles actions avez vous immédiatement mis en oeuvre pour limiter les conséquences ? :	Quelles sont, selon vous, les conséquences immédiates et à venir de cet événement ? :
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Engagement d'un SMUR à priori.</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Perte d'efficience dans la prise en charge initiale de la victime.</div>
Date de la saisie : 20/09/2016 13:11:47	
<input type="button" value="Enregistrer"/> <input type="button" value="Imprimer"/>	

La fiche de signalement opérationnel : L'analyse



Analysé le :	22/09/2016 (j/mm/aaaa)
Par (*) :	MONDIN Bruno
Recherche d'information :	<input type="checkbox"/> Autre élément d'information <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Echange de mail <input checked="" type="checkbox"/> Edition main courante <input checked="" type="checkbox"/> Entretien physique avec les protagonistes <input type="checkbox"/> Entretien téléphonique avec les protagonistes <input type="checkbox"/> Récupération fiche bilan <input checked="" type="checkbox"/> Réécoute d'enregistrement
Pièce(s) jointe(s) :	 Non maîtrise de la construction du bilan médico-secouriste. Stress du chef d'agrès.
Appréciation complémentaire des causes :	Engagement "dans le doute" d'un moyen SMUR. Mécontentement du médecin régulateur. Perte de confiance envers les SP.
Appréciation complémentaire des conséquences :	
Actions immédiates complémentaires mises en oeuvre pour limiter les conséquences :	
Commentaire :	Après contact avec le chef d'agrès, celui-ci reconnaît qu'il n'a pas réussi à faire face à la situation (manque de pratique, pression de l'entourage...).
Description de l'évènement :	Personne tombée sur la tête, victime de malaise quelques minutes plus tard. Suite à interconnexion 18/15, bilan du chef d'agrès inaudible. Impossibilité d'obtenir les éléments d'information nécessaires à la régulation.
Intitulé du signalement (*) :	Bilan VSAV
Nature de la mission concernée (*) :	<input checked="" type="radio"/> Mission SAP <input type="radio"/> Le traitement de l'alerte <input type="radio"/> Le déclenchement des secours
Phase de l'action concernée (SAP) (*) :	<input type="radio"/> Les trajets et déplacements <input checked="" type="radio"/> Le déroulement de l'action <input type="radio"/> Autre ... <input type="checkbox"/> Bilan inapproprié <input checked="" type="checkbox"/> Bilan incomplet <input type="checkbox"/> Défaut bilan évolutif <input type="checkbox"/> Difficultés de prise en charge de la victime <input type="checkbox"/> Difficultés opérationnelles avec CODIS <input type="checkbox"/> Difficultés relationnelles avec SAMU <input type="checkbox"/> Difficultés relationnelles sur intervention
Précision sur l'évènement "Mission SAP" :	<input type="checkbox"/> Gestes mal effectués <input type="checkbox"/> Gestes non adaptés <input type="checkbox"/> Gestes non effectués <input type="checkbox"/> Non respect des directives du SAMU <input type="checkbox"/> Problème technique - Liaisons <input type="checkbox"/> Problème technique - Matériel <input type="checkbox"/> Transport sans bilan <input type="checkbox"/> Autre évènement SAP ... <input type="text"/>
Précisions :	<input type="text"/>

La fiche de signalement opérationnel : Le traitement



SIGNALEMENT

ANALYSE

TRAITEMENT

SUITE A DONNER

- Pas de suite ou action(s) ponctuelle(s) - Clôture de l'événement
- Lancement d'une action dans le plan d'action global

Action	Réalisée par	Méthode	Échéance prévue	Etat d'avancement
Suspension temporaire de la compétence CA	Opé / SSSM	Paramétrage GI	22/09/2016 (jj/mm/aaaa)	Terminée
Remise à niveau de ses pratiques	Service formation	Inscription du chef d'agrès sur une partie d'une formation CA SAP	22/09/2016 (jj/mm/aaaa)	Terminée
Fin de la suspension d'aplitude CA	Opé / SSSM	Paramétrage GI	22/09/2016 (jj/mm/aaaa)	Terminée



Actions effectuées

Justification de la clôture :

Date de clôture : 22/09/2016 (jj/mm/aaaa)

- Par :
- AUROUSSEAU Patrick
 - GALLUET Bruno
 - MONDIN Bruno
 - LAOT Marc

La fiche de signalement opérationnel : La fiche PDF



Signalement opérationnel

Codification
OPE-IT-016
Version 1

Groupement Opération
Service d'analyse prospective et de mise en œuvre
opérationnelle
Affaire suivie par : Ltn B. Mondin

Numéro de fiche : FI-214
Numéro d'intervention : 2312

DECLARANT

Nom du déclarant : Bruno MONDIN

Service ou centre : Opération - Analyse prospective et mise en œuvre opérationnelle

INTERVENTION

Date de l'événement : 20/09/2016

Commune : Mont Saint Michel

Adresse : Tour Saint Gabriel

EVENEMENT

• **Description succincte de l'événement :**

Personne tombée sur la tête, victime de malaise quelques minutes plus tard. Suite à interconnexion 18/15, bilan du chef d'agrès inaudible. Impossibilité d'obtenir les éléments d'information nécessaires à la régulation.

• **Conséquences de cet événement :**

Perte d'efficacité dans la prise en charge initiale de la victime.

ANALYSE

Analysé le : 22/09/2016

Par : MONDIN Bruno

• **Causes supposées de l'événement:**

Non maîtrise de la construction du bilan médico-secouriste.
Stress du chef d'agrès.

• **Appréciation complémentaire des conséquences :**

Engagement "dans le doute" d'un moyen SMUR.
Mécontentement du médecin régulateur.
Perte de confiance envers les SP.

ACTION

Le dossier RETEX

Le dossier retour d'expérience opérationnel : Les éléments concernés



- Les opérations importantes ou spectaculaires (ex : incendies d'ampleur)

- Les opérations limitées avec problématique spécifique (ex : feu de VL H2)

- Les opérations avec difficulté particulière (ex : AVP avec nombreuses victimes)

- Les opérations au cours desquelles un évènement inhabituel est survenu
(ex : phénomène thermique)

- Les opérations ayant conduit à une aggravation de la situation
(ex : reprise d'un feu de cheminée avec propagation à une toiture)

- Les exercices ou services de sécurité de grande ampleur

- La multiplication de signalements opérationnels traitant du même sujet...

Le dossier retour d'expérience opérationnel : La procédure



- Organisation générale :



Le dossier retour d'expérience opérationnel : Les acteurs



Le dossier retour d'expérience opérationnel : Instruction du dossier Retex : Page de garde



DOSSIER		Date de mise à jour :
RETOUR D'EXPERIENCE OPERATIONNEL		10/02/2016 (jj/mm/aaaa)
Groupement opération Service d'analyse prospective et de la mise en oeuvre opérationnelle		
Page de garde	Description chronologique	Moyens engagés
Photothèque analytique		Enseignements et suites à donner
Nature de l'évènement : Feu de cage d'escalier dans immeuble d'habitation.		
Date et heure de l'évènement : 01/01/2016 03:15 (jj/mm/aaaa hh.mm)		
Commune : Cherbourg en Cotentin.		
Adresse : 2, place de Cornouailles.		
Numéro d'intervention : 24.		
Photo générique :		
Résumé succinct de l'intervention :		Feu de scooter dans la cage d'escalier d'un immeuble d'habitation R + 13. Important dégagement de fumée dans les communs des 13 étages, avec de nombreuses personnes réfugiées sur leur balcon Bilan : 34 personnes impliquées, vues par médecins SP / SMUR et ISP. 6 personnes légèrement incommodées par les fumées, dirigées sur CH Pasteur pour contrôle.
Document validé le :		05/02/2016 (jj/mm/aaaa)
Par :		LAOT Marc
Fonction :		Chef de groupement

Le dossier retour d'expérience opérationnel : Description chronologique



Groupement opération
Service d'analyse prospective et de la mise en œuvre opérationnelle

DOSSIER RETOUR D'EXPERIENCE OPERATIONNEL

N° d'enregistrement REX : 6

Date de mise à jour : 10/02/2016 (jj/mm/aaaa)

Page de garde

Description chronologique

Moyens engagés

Analyse

Photothèque analytique

Enseignements et suites à donner

Horodatage	Origine	Action ou message	Observations
01/01/2016 03:30	CA FPT Cherbourg	Feu de scooter dans la cage d'escalier d'un immeuble à usage d'habitation. Fort dégagement de	
01/01/2016 03:42	CdG Cherbourg	Feu éteint. Procédons à la ventilation. Deux binômes en reconnaissance dans les communs. Un	
01/01/2016 03:52	CdG Cherbourg	Feu de scooter dans immeuble d'habitation collective R + 13. Dégagement important de fumée	
01/01/2016 04:26	CdC Cherbourg	Suite à feu de scooter en sous-sol éteint par SP, fumées importantes dans tout l'escalier de	
01/01/2016 05:31	CdC Cherbourg	Ventilation mécanique terminée. Plus aucune fumée dans l'escalier. Des habitants sortent de	
01/01/2016 06:01	CdC Cherbourg	Je renvoie VSAV 1 et 2 / BEA / VTP Cherbourg sur le CSP. VSAV 7 et EPSA Marins-Pompiers	
01/01/2016 07:56	CdC Cherbourg	PCC fait retour sur CIS Briquebec, opération terminée.	



Date de la saisie :

03/02/2016 13:12:16 (jj/mm/aaaa hh:mm)

Enregistrer sans changer de version



Le dossier retour d'expérience opérationnel : Moyens engagés





Groupement opération
Service d'analyse prospective et de la mise en oeuvre opérationnelle

DOSSIER RETOUR D'EXPERIENCE OPERATIONNEL

Date de mise à jour : 19/02/2016 (jj/mm/aaaa)

Page de garde
Description chronologique
Moyens engagés
Analyse

Photothèque analytique
Enseignements et suites à donner

Moyens SDIS 50

Domaine	Nature	Centre de secours	OFF	S/OFF	HDR	
INC	FPT	CHERBOURG	0	4	2	
INC	FPTSR	TOURLAVILLE	0	2	4	
INC	BEA	CHERBOURG	0	2	0	
SAP	VSAV	CHERBOURG	0	1	2	
SAP	VSAV	CHERBOURG	0	1	2	
SAP	VSAV	EQUEURDEVILLE	0	1	2	
SAP	VLI	CHERBOURG	1	0	0	
SAP	VRM	3SM	1	0	0	
GOC	VL CG	CHERBOURG	1	0	0	
GOC	VL CC	Groupement Nord	1	0	0	
GOC	VPC	Groupement Nord	1	0	2	

+

Effectif total

OFF	S/OFF	HDR
5	11	14

Le dossier retour d'expérience opérationnel : Analyse



Saisie | Enregistrements | Statistiques | Workflow | Filtre 1

Page de garde | Description chronologique | Moyens engagés | **Analyse**

Photothèque analytique | Enseignements et suites à donner

(T) Éléments techniques

Éléments favorables (T)	Éléments défavorables (T)
<p>Etablissement d'une LDV en écheveau permettant une action d'extinction rapide, conjuguée à une brumisation (JDA) qui agit immédiatement sur l'ambiance thermique à la base de la cage d'escalier.</p>	<p>Les portes coupe-feu de la cage d'escalier encloisonnée ont piégé la fumée à chaque étage (certainement ouvertes puis refermées par les habitants).</p>
<p>Emploi des moyens de communication individuels permettant une coordination à distance des mises en sécurité et une gestion au plus près des opérations de ventilation et des reconnaissances.</p>	<p>Gaz d'échappement du ventilateur thermique (pourtant disposé à l'extérieur) réaspirés vers l'intérieur de la cage d'escalier avec production de CO.</p>
<p>Binômes équipés de cagoules d'évacuation permettant la mise en sécurité des victimes par l'intérieur.</p>	<p>Feu de scooter produisant des fumées en quantité importante de type " feu d'hydrocarbures" particulièrement opaques et nocives, avec une grande capacité d'envahissement.</p>

(H) Éléments humains

Éléments favorables (H)	Éléments défavorables (H)
<p>Les logements ne sont pas impactés par la fumée, offrant un abri sur aux occupants de l'immeuble.</p>	<p>Plusieurs personnes se trouvant dans la cage d'escalier (à des niveaux différents).</p>
<p>Pas de mouvements de panique importants avec des personnes qui se manifestent aux balcons mais qui se trouvent en sécurité, à l'abri des fumées.</p>	<p>Date et heure de survenue (nuit du réveillon de la St Sylvestre) avec présence de personnes alcoolisées et indisciplinées.</p>

(O) Éléments organisationnels

Éléments favorables (O)	Éléments défavorables (O)
<p>Le dispositif est dimensionné dès le départ par le CTA-CODIS.</p>	<p>Deux autres interventions (SAP) en cours au moment de l'alerte.</p>

(E) Éléments environnementaux (et/ou contextuels)

Le dossier retour d'expérience opérationnel : Photothèque analytique



Page de garde	Description chronologique	Moyens engagés	Analyse
Photothèque analytique		Enseignements et suites à donner	
			<p>L'emploi des bandeaux de communication commence à faire l'objet de retours positifs de la part des binômes engagés pour feux de bâtiments, notamment sur les deux incendies ayant eu lieu sur le secteur du CSP Cherbourg les 31 décembre 2015 et 1er janvier 2016 (feux dans immeubles d'habitation avec, à chaque fois, des sauvetages et / ou mises en sécurité). Attention toutefois à ne pas les employer en zone ATEX (fuites de gaz en particulier).</p>
			<p>L'emploi des cagoules d'évacuation a permis de mettre rapidement en sécurité une victime ayant inhalé des fumées, afin de la conditionner au plus vite dans le VSAV, pour bilan et prise en charge.</p>
			<p>Les établissements en écheveau actuellement en cours d'expérimentation dans les CIS professionnalisés du SDIS de la Manche apportent toute satisfaction dans les feux urbains.</p>

Le dossier retour d'expérience opérationnel : Enseignements et suites à donner



Saisie Enregistrements Statistiques Workflow Filtre 1

ENREGISTREMENT N°6



Groupement opération
Service d'analyse prospective et de la mise en oeuvre opérationnelle

DOSSIER RETOUR D'EXPERIENCE OPERATIONNEL

N° d'enregistrement REX : 6

Date de mise à jour : 10/02/2016 (jj/mm/aaaa)

Page de garde

Description chronologique

Moyens engagés

Analyse

Photothèque analytique

Enseignements et suites à donner

Enseignements et suites

Actions

Enseignements : - Il est indispensable que le binôme du moyen aérien complétant le départ normal soit calé sur la fréquence

Suites :

- Pas d'action particulière
- Action(s) ponctuelle(s)
- Alimentation du plan d'action

Information documentaire dans le cadre de l'exploitation du REX

Date de la saisie :

03/02/2016 13:12:16 (jj/mm/aaaa hh:mm)

Enregistrer sans changer de version



Le dossier retour d'expérience opérationnel : Le dossier PDF



Retour d'expérience

Codification OPE-IT-010 Version 1	Groupement Opération Service d'analyse prospective et de mise en œuvre opérationnelle Affaire suivie par : Lm R. Mondin
---	---

Intervention N° 3249 / Retex N° 7

Mise en place d'un officier de liaison du SDIS à l'hôtel de police de Saint Lô

Saint Lô,
Hôtel de police.
02/02/2016 10:00

Résumé succinct de l'intervention

Suite à mouvement social concernant les agriculteurs, un officier de liaison du SDIS est dépêché à l'hôtel de police toute la journée du mardi 2 février 2016, afin de repérer les demandes de secours de la police vers le CTA-CODIS.

Retex N°7: Mise en place d'un officier de liaison du SDIS à l'hôtel de police de Saint Lô
Validé le 16/02/2016 par LAOT Marc, Chef de groupement

Page 1/5

CHRONOLOGIE				
Origine	Action ou message	Observations		
Officier de liaison SDIS	Prise de fonction à l'hôtel de police.			
Officier de liaison SDIS	Fin de mission.	Après accord DOSP et Directeur de cabinet de Préfet.		

MOYENS ENGAGES				
Nature	Centre de secours	OFF	S/OFF	HDR
VL CG	Groupement Opération	1	0	0
		S/OFF	HDR	
		0	0	

DES BONNES PRATIQUES ET DYSFONCTIONNEMENTS PAR LA METHODE THOE

Éléments favorables (T)

ois radio très précises entre les forces de l'ordre sur le terrain et le PC police, et de se faire une idée de la situation en temps réel et d'anticiper la mise en pré alerte SDIS (INC / SAP).

Éléments défavorables (T)

phonique uniquement. Réseau internet police nationale sécurisé, ne permettant pas de liaison de communiquer par messagerie avec le CODIS.

Éléments favorables (H)

avail de l'officier de liaison du SDIS par les fonctionnaires de police et le DOSP. on des informations sans aucune restriction de la part du chef de poste police, collaboration inter-services.

Éléments défavorables (H)

Organisation

Éléments favorables (O)

Relais des demandes de secours au CODIS assuré directement par l'officier de liaison, sans

Retex N°7: Mise en place d'un officier de liaison du SDIS à l'hôtel de police de Saint Lô
Validé le 16/02/2016 par LAOT Marc, Chef de groupement

Page 2/5

Éléments favorables (O)

le standard police de continuer à gérer les appels police-secours sans se gestion des demandes de secours SP concernant les manifestations en cours et barrages, risque élevé de blessés durant les différents assauts qui ont eu lieu (umée).

Officier de liaison de renseignement en temps réel le CODIS sur les difficultés en (des rues, assauts des forces de l'ordre avec impossibilité pour les secours de venir durant ces phases).

lice semble favorable à systématiser la procédure de mise à disposition d'un h du SDIS et propose l'attribution d'une liaison internet sécurisée (avec code) police et le CODIS (possibilité de converser par messagerie).

Éléments défavorables (O)

le "au pied levé" ne permettant pas aux services de police d'attribuer un en défini à l'officier de liaison SP (téléphone réservé, connexion internet...).

Éléments favorables (E)

police assisté par un détachement de la gendarmerie mobile. ntriqué au milieu des sites de manifestation avec, par moment, visu sur les

Éléments défavorables (E)

ntriqué au milieu des sites de manifestation avec risque de blocage et menaces, les midi, d'être pris pour cible par les manifestants.

PHOTOTHEQUE ANALYTIQUE



remontent directement au PC police (hôtel de police) qui peut ainsi transmettre au SDIS via l'officier de liaison (notamment les moyens INC qui ont particulièrement été).

une action sécurisée des SP, systématiquement placés sous protection des forces police).

Retex N°7: Mise en place d'un officier de liaison du SDIS à l'hôtel de police de Saint Lô
Validé le 16/02/2016 par LAOT Marc, Chef de groupement

Page 3/5



les demandes au CODIS qui engage les équipages en fonction des



ne au CODIS l'état des voies de communication au plus près de la sibles aux engins du SDIS.

Retex N°7: Mise en place d'un officier de liaison du SDIS à l'hôtel de police de Saint Lô
Validé le 16/02/2016 par LAOT Marc, Chef de groupement

Page 4/5

ENSEIGNEMENTS ET SUITES A DONNER

er la venue d'un officier de liaison du SDIS à l'hôtel de

favorise la bonne coordination des actions en toute sécurité pour les SP (mise à disposition

	Réalisé par
	SDIS, Informatique et transmission

Retex N°7: Mise en place d'un officier de liaison du SDIS à l'hôtel de police de Saint Lô
Validé le 16/02/2016 par LAOT Marc, Chef de groupement

Page 5/5

Les réunions 18/15

Les réunions 18/15



Réunions mensuelles ou à la demande en cas de besoin



Déclaration mutuelle des écarts constatés au cours des interventions communes



Réponse aux écarts évoqués lors de la réunion précédente et les suites qui ont été données par chaque service



Informations diverses et travaux ponctuels

Les réunions 18/15



Signalements revenant le plus fréquemment



Difficultés relationnelles entre partenaires

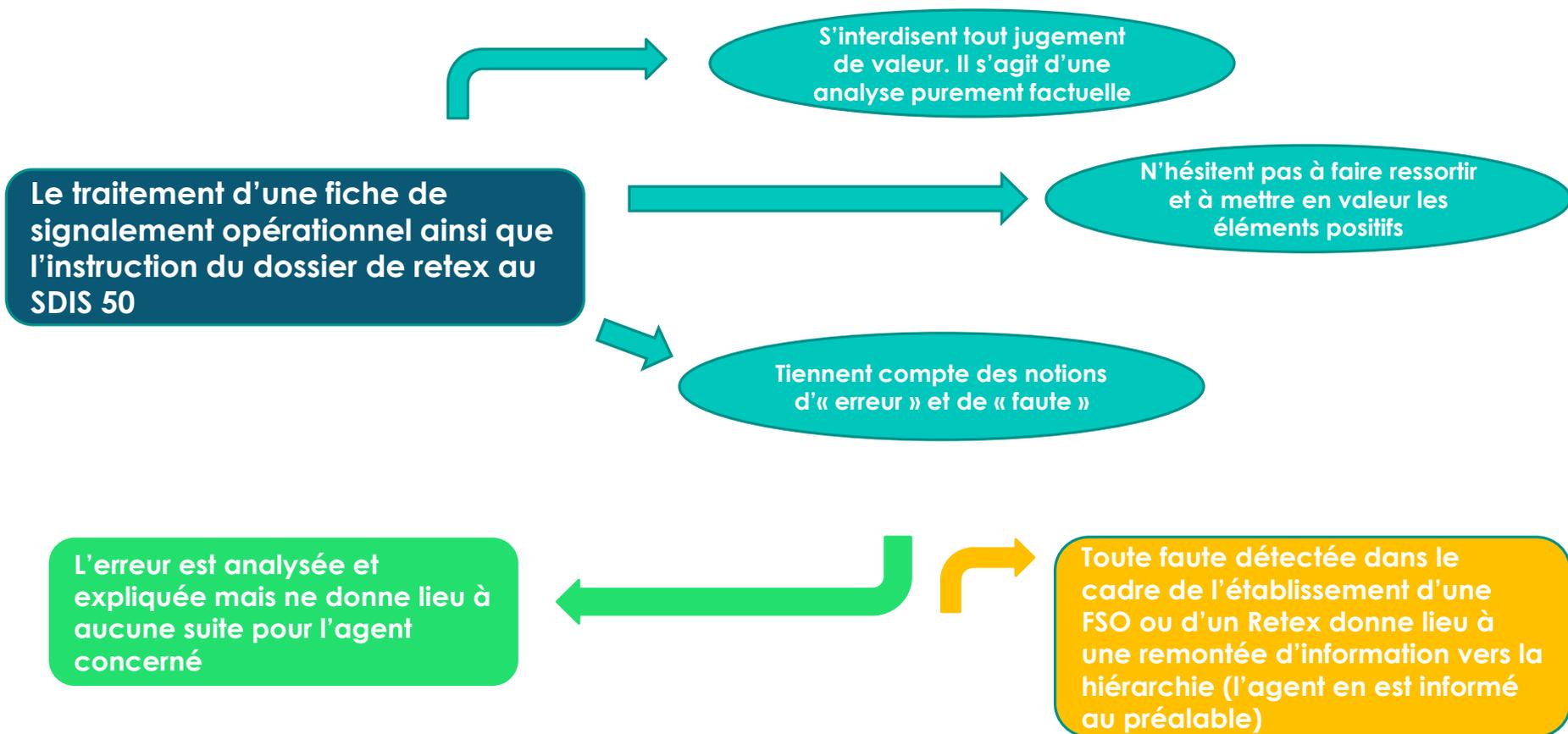


Absence de régulation 18/15



Bilans VSAV non conformes

Nos principes



Quelques exemples de résultats obtenus depuis un an



- **Amélioration des relations avec d'autres service partenaires (SAMU 50),**
 - **Généralisation de la mise en œuvre des tuyaux en écheveau conjointement à la dotation de moyens de communication opérationnelle individuelle (une personne sauvée),**
 - **Actions de formations proposées (et pour certaines effectuées) suite à des signalements opérationnels spécifiques,**
 - **Modifications ponctuelles de la grille de départ des secours,**
 - **Affinements de la base de données opérationnelles (lieux nouveaux on non répertoriés...)**



4. PERSPECTIVES

- Développer un réseau de « vigilants »,
 - Développer un réseau de « référents »,
 - Valoriser les analyses des Retex et des signalements opérationnels pour les décliner en actions immédiates ou les verser au plan d'action du SDIS,
- Mesurer annuellement nos actions et notre efficacité,



CONCLUSION

Conclusion



- Un engagement fort de la direction du SDIS,
- Une équipe dédiée,
- De bons relais moteurs (chef du service d'analyse prospective et de mise en œuvre opérationnelle, médecin-chef...)
- Un travail transversal impliquant tous les services,
- Une réactivité maximale et un suivi de tous les instants concernant les remontées de terrain et les signalements,
- Une explication de notre rôle auprès de tous les acteurs afin de les impliquer dans la démarche et de leur donner envie d'y participer...



Merci pour votre attention