



Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session Pompiers

Ouverture par le Colonel hors classe E. Clavaud
Directeur Départemental du SDIS 73

Colloque Retour d'Expérience

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse



Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session Pompiers

Les objectifs de ces deux jours

- ✓ **Ecouter**
- ✓ **Echanger**
- ✓ **Formaliser**
- ✓ **Capitaliser**

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysses

Colloque Retour d'Expérience



Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session Pompiers

**Intervention du Colonel hors classe E. Clavaud
Directeur Départemental du SDIS 73
et COS de l'opération**

« RETEX du crash de la Germanwings »

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse

Colloque Retour d'Expérience

Le **RET**our d'**EX**périence outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège



[f @www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73) www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  #RetexChambéry



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Colloque Retour d'Expérience



[f @www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73) www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) #RetexChambéry

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Colloque Retour d'Expérience

Session Pompiers

Intervention du Commandant Lionel VALENTIN Officier de l'armée de l'air

**« De l'inexpérience des situations à la gestion des opérations dans
l'aviation de chasse »**



[@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73)



www.sdis73.fr



[@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyssie

La gestion de l'imprévu

CDT Lionel VALENTIN
Le 21 septembre 2017
Chambéry

Sommaire

La formation

Les actions

Le Retex

Questions?

La Formation

- D'une durée de 3 à 5 ans mini.
- Elle comprend toujours:
 - Une formation théorique, dite livresque.
 - Des séances de simulateur.
 - Des vols.
- Le « bar » le soir...

Les actions

- Deux types d'imprévus:

- Les actions « préparées » (cheminement mental...), cela devient des actions dites réflexes.

- Les actions imprévisibles:

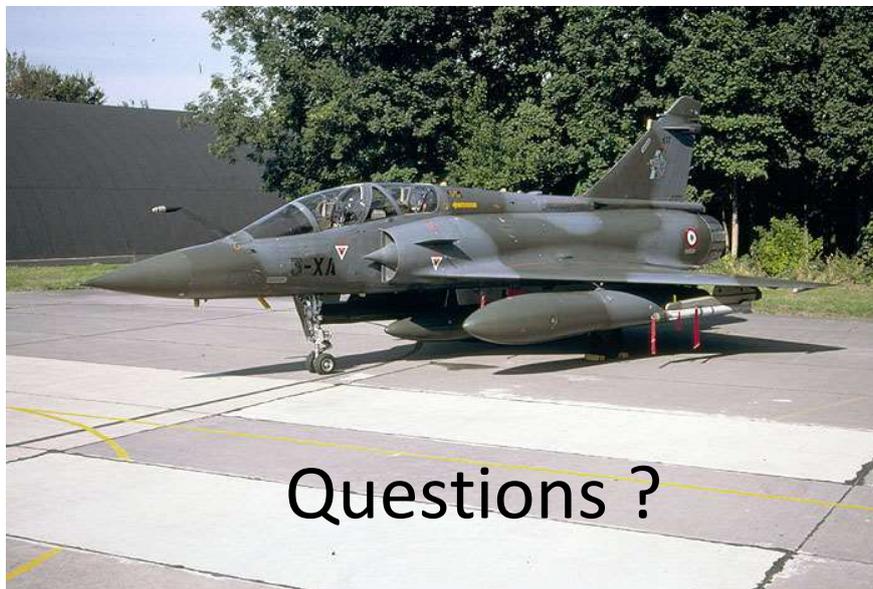
- Rapprochement d'une situation connue (ressources attentionnelles complètement prises)
 - Expérience
 - Temps

Le Retex

- En place depuis de nombreuses années au sein de l'Armée de l'Air.

- Sous différentes formes:

- Orales (débriefing)
 - Écrites (débriefing papier)
 - Informatiques (site Sécurité des Vols)
 - Edition annuelle (Bulletin de Sécurité des Vols)
 - Journée Sécurité Aérienne



Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège



[f @www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73) www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  #RetexChambéry

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Ateliers pédagogiques carrefour des pratiques

« Atelier 1 : Mettre en place un bureau RETEX »

Animateurs de l'atelier Cne F.Ballart Sdis 84 et Lt J.Guillaud Sdis 73

« Atelier 2 : Elaborer un PEX et assurer sa diffusion »

Animateurs de l'atelier Cne X.Laffrat ENSOSP et Cne P-E Laurain Sdis 77

 [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Ateliers pédagogiques carrefour des pratiques

« Atelier 3 : La mise en œuvre des axes d'améliorations »

Animateurs de l'atelier Cdt P.Malassigne Sdis 36, Ltn B.Mondin et Mme V. Leprieur Sdis 50

« Atelier 4 : l'écriture de la doctrine à partir d'un RETEX »

Animateurs de l'atelier Cdt Y.Pacôme Sdis 84 et Cdt N.Seffray DGSCGC

 [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Colloque Retour d'Expérience

Pause déjeuner

Rendez-vous à 14h pour la suite

Profitez bien de ce moment convivial d'échange

 [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyssie



Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège

 [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) 

#RetexChambery

Colloque Retour d'Expérience



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Restitution Ateliers pédagogiques


[@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)


www.sdis73.fr


[@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyssie

#RetexChambery

Intitulé de l'atelier :

- Atelier 1. **Mettre en place un bureau RETEX**
- Atelier 2. Elaborer un PEX et assurer sa diffusion
- Atelier 3. Mise en œuvre des axes d'amélioration
- Atelier 4. Ecrire la doctrine à partir d'un RETEX



RENCONTRES NATIONALES DU RETEX AU SEIN DES SIS 2017
22

Synthèse des principales idées présentées par les animateurs de l'atelier



Inscription dans une démarche d'amélioration continue

Volonté politique et organisationnelle (Projet d'établissement, Règlement opérationnel, Organigramme, instance consultative...)

Acculturation du SDIS à la pratique du retour d'expérience (déjudiciarisation, pas de sanction)

Transversalité, confiance: des notions nécessaires à la pratique

Partage des bonnes pratiques

Définir les différents niveaux de retour d'expérience et leurs procédures de réalisation (acteurs, groupe travail...)

BHS, RCCI collaboration et synergie nécessaire

Apports des connaissances pour le groupe de participants (indiquez les échanges par des mots-clés, faites part des témoignages et de vos réflexions sur vos propres pratiques)



Amélioration continue, Valorisation des pratiques

Gouvernance

Volonté

Confiance

Transversalité

Bienveillance

Partage

Communication

Structuration de la démarche



LES ATELIERS DU RETOUR D'EXPÉRIENCE
TRAVAUX DE SYNTHÈSE



Intitulé de l'atelier :

- Atelier 1. Mettre en place un bureau RETEX
- **Atelier 2. Elaborer un PEX et assurer sa diffusion**
- Atelier 3. Mise en œuvre des axes d'amélioration
- Atelier 4. Ecrire la doctrine à partir d'un RETEX

Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



ENSOSP Exercice d'élaboration d'un Partage d'EXpérience

Accident sur voie publique, cycliste sous un tramway.

SITUATION

Le samedi 19 septembre 2015 à 12h45, le CETRA reçoit de nombreux appels pour un AVP piéton renversé par un tramway. Après précision du PC, du tramway celui-ci précise qu'il s'agit d'un cycliste renversé et coincé sous un tramway. L'information transmise au conducteur du tramway.

Situation à l'arrivée des secours

- Conducteur choqué à l'arrivée de la machine, évacuation des voyageurs effectuée avant l'arrivée des secours.
- Intervention à proximité d'un quartier sensible (population affluente).
- Cycliste coincé sous une voie sous le tramway.

1er message du C/A VSAV1

« Donnée en préambule d'un AVP, cycliste, un blessé sous le tramway, multiples fractures apparentes, je demande un équipe médicale ».

PEX

Format connu et partagé au sein de l'ENSOSP

600 officiers formés par an

Éléments Pertinents

- Proximité du CSP « Zone »
- Intervention de jour
- Ligne aérienne de contact non respectée
- Météo décevante, intervention de jour
- AVP sur voie sensible
- Conspire circulation du tramway dans les deux sens

Éléments Défavorables

- Quartier sensible (extension, proximité et densité)
- Quartier (zone d'affluence)
- Nombreux cadres impliqués sur les lieux
- 1^{er} intervenant AVP cycliste sous le tramway
- Stationnement inadéquat de certains intervenants
- Personne de sécurité restreinte

Prémisses/autres constatations

- Première intervention de cette nature sur le tramway de Tours depuis sa mise en service et du caractère d'intervention exceptionnelle d'une victime coincé sous un tramway.
- Procédure non conforme au GPOI
- Procédure n'impliquant pas tous les différents services.

Recommandations à tirer

- Palier aux difficultés lors de ce type d'intervention, échange avec les différents services.
- L'organisation intervenants ne répond pas au bon déroulement de l'intervention et au maintien de l'accès.
- Contribuer dans le temps à des multiples interventions multiples et efficaces. Les différents services doivent souligner l'importance d'une méthodologie commune, avec des arrangements adaptés et adaptés de tous les acteurs.

Documentation

PEX

Notes de service

Actes

FALTC 2016.9

Un Thierry BERTON - SDIS 74
Un Noël AUGEL - SDIS 37
Un Lionel DELAGE - SDIS 33
Un Stéphane COLOMBIER - SDIS 34
Un Jean-Jacques GIMENEZ - SDIS 83

Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



RETEX

FALTC 2016. 4 (groupe 9)
Exercice d'élaboration d'un RETour d'EXpérience

**SITUATION
OPERATIONNELLE
OU
FONCTIONNELLE**

THEME: AVP cycliste sous un tramway

LTN Thierry BERTON SDIS 74
LTN Noël JUGEL SDIS 37
LTN Lionel DELAGE SDIS 33
LTN Stéphane COLOMBIER SDIS 34
LTN Jean-Jacques GIMENEZ SDIS 83

PEX

ENSOSP Exercice d'élaboration d'un Partage d'EXpérience

Accident sur voie publique, cycliste sous un tramway.

SITUATION

Le samedi 19 septembre 2015 à 12h45, le CETRA reçoit de nombreux appels pour un AVP piéton renversé par un tramway. Après précision du PC, du tramway celui-ci précise qu'il s'agit d'un cycliste renversé et coincé sous un tramway. L'information transmise au conducteur du tramway.

Situation à l'arrivée des secours

- Conducteur choqué à l'arrivée de la machine, évacuation des voyageurs effectuée avant l'arrivée des secours.
- Intervention à proximité d'un quartier sensible (population affluente).
- Cycliste coincé sous une voie sous le tramway.

1er message du C/A VSAV1

« Donnée en préambule d'un AVP, cycliste, un blessé sous le tramway, multiples fractures apparentes, je demande un équipe médicale ».

Éléments Pertinents

- Proximité du CSP « Zone »
- Intervention de jour
- Ligne aérienne de contact non respectée
- Météo décevante, intervention de jour
- AVP sur voie sensible
- Conspire circulation du tramway dans les deux sens

Éléments Défavorables

- Quartier sensible (extension, proximité et densité)
- Quartier (zone d'affluence)
- Nombreux cadres impliqués sur les lieux
- 1^{er} intervenant AVP cycliste sous le tramway
- Stationnement inadéquat de certains intervenants
- Personne de sécurité restreinte

Prémisses/autres constatations

- Première intervention de cette nature sur le tramway de Tours depuis sa mise en service et du caractère d'intervention exceptionnelle d'une victime coincé sous un tramway.
- Procédure non conforme au GPOI
- Procédure n'impliquant pas tous les différents services.

Recommandations à tirer

- Palier aux difficultés lors de ce type d'intervention, échange avec les différents services.
- L'organisation intervenants ne répond pas au bon déroulement de l'intervention et au maintien de l'accès.
- Contribuer dans le temps à des multiples interventions multiples et efficaces. Les différents services doivent souligner l'importance d'une méthodologie commune, avec des arrangements adaptés et adaptés de tous les acteurs.

Documentation

PEX

Notes de service

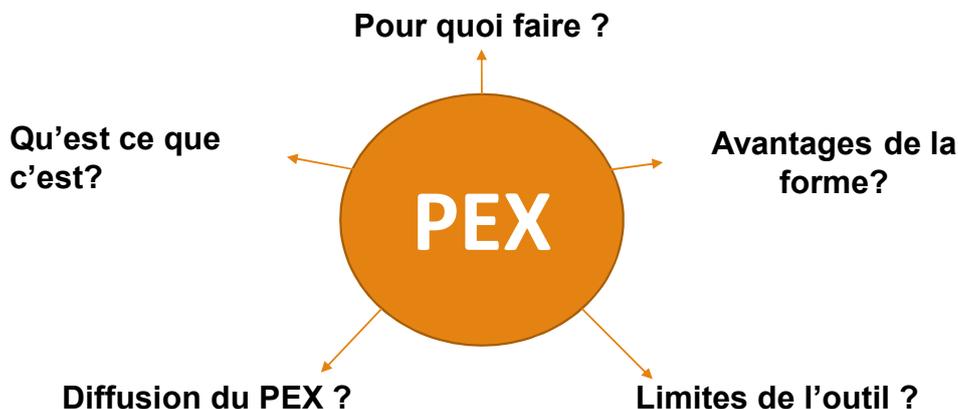
Actes

FALTC 2016.9

Un Thierry BERTON - SDIS 74
Un Noël AUGEL - SDIS 37
Un Lionel DELAGE - SDIS 33
Un Stéphane COLOMBIER - SDIS 34
Un Jean-Jacques GIMENEZ - SDIS 83

Présentation orale

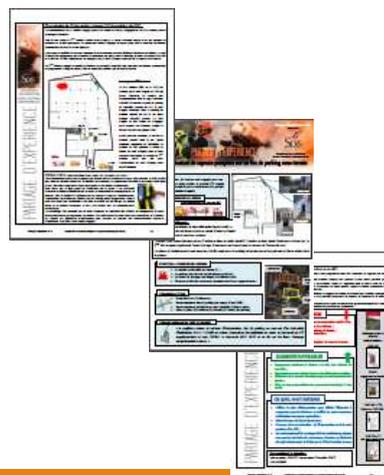
Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



Elaborer un PEX et assurer sa diffusion

**1. Un PEX dans le 77 c'est quoi ?****Synthèse d'intervention en 3 pages :**

1. Récit des premières phases de l'intervention
2. Explications sur un ou plusieurs thème(s)
3. Enseignements que l'on tire de l'intervention « *Partager un vécu et un avis* »



Partage d'expérience n° 18
Juillet 2017
Sdis
GROUPEMENT DES OPERATIONS
SERVICE DOCTRINES OPERATIONNELLES

Intoxication de sapeurs-pompiers sur un feu de parking sous-terrain

CONTEXTE
Le mardi 18 octobre, les secours sont engagés pour une fumée suspecte en milieu urbain. Le premier FFT engagé est rapidement complété par un complément de groupe incendie, suite à plusieurs appels.

MOYENS ENGAGES AU DEPART
1 FFT puis complément de groupe INC

Description des bâtiments :
La résidence est constituée de deux bâtiments (nord et sud). Le parking sous-terrain est desservi par une rampe d'accès en façade sud du bâtiment sud et par deux escaliers.
L'escalier nord donne directement sur l'extérieur dans un jardin privatif. L'escalier central rejoint l'extérieur via deux sas. Le 2^{ème} SAS comporte également l'accès à la cage d'ascenseur qui dessert tous les niveaux de l'immeuble sud.
Les places de stationnement sont ouvertes, la dalle supérieure du parking est soutenue par des poteaux en béton situés entre les places.

SITUATION A L'ARRIVEE DES SECOURS

- Le sinistre est localisé au niveau R-1 ;
- Le parking sous-terrain est totalement enfumé ;
- La fumée se propage aux étages du bâtiment sud ;
- Plusieurs résidents ont évacué spontanément leurs appartements.

PREMIERES ACTIONS

- Evacuation des 2 bâtiments ;
- Reconnaissance des 2 parkings au moyen d'une DIMR ;
- Reconnaissance périphérique pour identifier d'autres accès ;
- Mise en place d'un binôme de sécurité à l'entrée du parking.

PREMIER MESSAGE DU CHEF DE GROUPE
« Je confirme nature et adresse d'intervention. Feu de parking en sous-sol d'un immeuble d'habitation R+2-3. 2 DIMRS en action, Evacuation des habitants en cours. Je demande un FFT supplémentaire et une CEVEM. Je demande ERF, G+DF et un élu sur les lieux. Message complémentaire suivra. »

sa diffusion



- Contexte et moyens engagés à l'appel
- Description de la zone d'intervention
- Situation à l'arrivée des secours
- Premières actions
- Premier message

RENCONTRES NATIONALES DU RETEX AU SEIN DES SIS 2017

31

Partage d'expérience n° 17
Intoxication de sapeurs-pompiers sur un feu de parking sous-terrain

Chronologie de l'intervention menant à l'intoxication de 3 SP :

La reconnaissance du 1^{er} binôme engagé permet de localiser le foyer. L'engagement du 2^{ème} binôme permet d'attaquer l'incendie.

Lors de son retour le 2^{ème} binôme revient avec la lance. Le tuyau s'enroule autour d'un des poteaux de maintien de la dalle supérieure. La manœuvre visant à déloger le tuyau a pour effet d'emmêler les liaisons personnelles du chef et de son équipier.

Le manque de visibilité et le stress résultant de l'intervention rendent difficile la libération du binôme. Le chef d'équipe fait rapidement une demande d'assistance par radio, puis il déclenche la balise de sécurité de l'ARI et le SOS du TTH700. Rapidement en manque d'air, le chef d'équipe retire sa SAD et respire de la fumée.

Un 3^{ème} binôme engagé en qualité de binôme de sécurité s'engage à son tour avec ses liaisons personnelles en progressant le long du tuyau. C'est un quatrième binôme qui vendra le flûteur.

Zoom sur le 2^{ème} binôme :

Le 2^{ème} binôme (SAI du 1^{er} FFT) est secouru par le chef d'équipe de l'EA qui prend l'initiative de réaliser une reconnaissance dans la cage d'escalier centrale. En survolant la porte du parking de l'escalier central au R-1, le chef d'équipe remarque dans le parking un binôme couché au sol et un autre binôme assis debout. Le chef d'équipe de l'EA décide de s'engager pour secourir ces binômes, malgré le fait qu'il ne soit pas équipé d'ARI.

Après plusieurs tentatives, il ramène le binôme couché dans le sas. Après plusieurs tentatives de libération, le sergent de l'EA parvient à retirer la liaison du chef d'équipe pour le faire remonter aux engins, le sergent du 2^{ème} binôme retire son ARI seul. L'intoxication du chef d'équipe aura duré 8 minutes.

ZOOM SUR la reconnaissance avec un moyen en eau :

La reconnaissance armée vise à explorer un volume afin de rechercher le foyer d'un incendie. Le GNR prévoit que, dans un volume enfumé où la visibilité est mauvaise, la progression soit réalisée au moyen d'une ligne de vie, elle-même constituée d'une ligne guide et des liaisons personnelles.

Dans notre cas, la ligne guide est remplacée par le tuyau. Il est préconisé d'amarrer la liaison personnelle sur le tuyau en accrochant le mousqueton sur le dossier, afin de faciliter le déplacement du porteur le long de l'établissement.

L'orientation du binôme est facilitée par un briefing avant engagement. Celui-ci peut être étayé par l'utilisation d'un plan de niveau ou par l'usage de photos prises de la caméra thermique, si elle a été utilisée lors de reconnaissances précédentes.

Le verrouillage des portatifs par les chefs d'équipes est impératif afin d'éviter un changement de canal intempêtif durant la progression du binôme. Une veille active du canal radio par le contrôleur et le binôme de sécurité est également indispensable pour prendre en compte une éventuelle demande d'assistance de la part d'une équipe engagée.

sa diffusion

i ?

« Zoom

ZOOM SUR la reconnaissance avec un moyen en eau :

La reconnaissance armée vise à explorer un volume afin de rechercher le foyer d'un incendie. Le GNR prévoit que, dans un volume enfumé où la visibilité est mauvaise, la progression soit réalisée au moyen d'une ligne de vie, elle-même constituée d'une ligne guide et des liaisons personnelles.

Dans notre cas, la ligne guide est remplacée par le tuyau. Il est préconisé d'amarrer la liaison personnelle sur le tuyau en accrochant le mousqueton sur le dossier, afin de faciliter le déplacement du porteur le long de l'établissement.

L'orientation du binôme est facilitée par un briefing avant engagement. Celui-ci peut être étayé par l'utilisation d'un plan de niveau ou par l'usage de photos tirées de la caméra thermique, si elle a été utilisée lors de reconnaissances précédentes.

Le verrouillage des portatifs par les chefs d'équipes est impératif afin d'éviter un changement de canal intempêtif durant la progression du binôme. Une veille active du canal radio par le contrôleur et le binôme de sécurité est également indispensable pour prendre en compte une éventuelle demande d'assistance de la part d'une équipe engagée.

RENCONTRES NATIONALES DU RETEX AU SEIN DES SIS 2017

32



ZOOM SUR la gestion d'un incident sous ARI :
En cas de rupture d'alimentation en air lors d'une progression sous ARI il convient de rappeler les bons réflexes à adopter :

- Pour le SP concerné,** se brancher sur son binôme, adopter une posture la plus calme possible pour consommer un minimum d'air, chercher un itinéraire balisé en regardant sous la fumée près du sol, formuler un appel de détresse par le TPO, déclencher sa balise sonore, occuper la liaison personnelle s'il n'est pas possible de le décrocher normalement ;
- Pour le chef de poste,** faire sortir tous les binômes et engager le binôme de sécurité sur le binôme manquant en balisant bien sur l'itinéraire théorique et la position potentielle du binôme en fonction de la situation décrite et de la durée d'engagement ;
- Pour le chef de groupe,** remettre d'info, préparer la prise en compte des agents intoxiqués par l'équipe prévue dans le cadre du SOUSCAN, et remplacement potentiel des personnels.



sa diffusion

ELEMENTS DEFAVORABLES

- Stress du binôme qui génère une consommation rapide d'air ;
- Cheminement complexe à travers les voitures ;
- Manque de visibilité dû à l'abondance de fumée ;
- Emmêlage dans les liaisons personnelles ;
- Difficulté de transmission ;
- Choix d'amarrage du chef sur l'équipier et non sur le tuyau.

ELEMENTS FAVORABLES

- Engagement minimum (1 binôme à la fois, hors binôme de sécurité) ;
- Reconnaissance des chefs d'agris sur les itinéraires possibles ;
- Utilisation de la caméra thermique qui permet de prendre des photos ;
- Prise en charge immédiate des personnels intoxiqués à leur sortie.

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Utiliser le plan d'intervention défini l'itinéraire à emprunter pour les binômes et notifier les zones reconnues et itinéraires de secours potentiels ;
- Suivre le tuyau de façon rigoureuse ;
- S'assurer de la sécurisation de l'intervention et de la mise en place d'un OIC ;
- En cas de rupture d'air : partager l'air de son binôme, adopter une posture qui évite de consommer, chercher un itinéraire de repli et demander de l'aide par le TPO et la balise sonore.

Dont contribué à la rédaction :
Intervenants, CODIS77, commission d'enquête CHSCT
Chef LAURAIN

Eléments favorables et défavorables

Eléments à retenir

Rappels de doctrine
(documentation opérationnelle)



Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



1. Un PEX c'est quoi ?

Exemple du SDIS 76 :

- Récit ;
- Enseignements ;
- Références.





Jamy Gourmaud présente le photovoltaïque aujourd'hui et demain - EDF ENR





Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



1. Un PEX c'est quoi ?

Différences :

- Volume de la publication ;
- Détails des items.

Similitudes :

- Forme synthétique ;
- Objectifs proches.



RENCONTRES NATIONALES DU RETEX AU SEIN DES SIS 2017

39



Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



2. Pourquoi on fait un PEX ?

Constats :

- Certaines interventions spécifiques et certains incidents présentent un intérêt pédagogique ;
- Certains éléments de doctrine ne font pas l'objet d'une fiche reflexe ou d'une séquence de formation en FMFA ;
- La communication de nos SP génère parfois la rumeur.

RENCONTRES NATIONALES DU RETEX AU SEIN DES SIS 2017

40



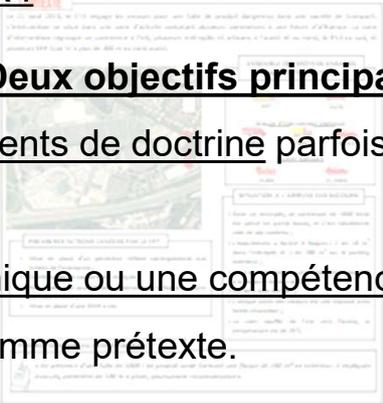


Elaborer un PEX et assurer sa diffusion

2. Pourquoi on fait un PEX ?

Deux objectifs principaux:

- Rappeler des éléments de doctrine parfois mal maîtrisés ou oubliés;
- Partager une technique ou une compétence en utilisant l'intervention rare comme prétexte.



RENCONTRES NATIONALES DU RETEX AU SEIN DES SIS 2017

41




Elaborer un PEX et assurer sa diffusion

2. Pourquoi on fait un PEX ?

Plusieurs opportunités :

- Canaliser les discussions de café (éviter la rumeur);
- Mettre en avant les équipes spécialisées (levier managérial);
- Susciter la réflexion opérationnelle de nos SP en les projetant dans un contexte particulier ou dégradé;
- Rapprocher le service opération des unités opérationnelles.



RES

SEIN DE

42

Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



3. Comment faire un PEX ?



- Choix du thème (opportunité opérationnelle ou attente particulière) ;
- Proposition de thème (par un intervenant ou par l'EM) ;
- Quand l'intervention s'est bien ou mal passée ;
- Pas de jugement, que des observations ;
- Anonymat (Intervenants, CS et secteur opérationnel) ;
- Transversalité du discours ;
- Circuit de validation court.



DU RETE

SIS 2017

43

Elaborer un PEX et assurer sa diffusion

EXEMPLES



3. Comment faire un PEX ?

Feu de station service



Agression avec suivi psychologique des SP



Interventions spécialisées



Evacuation sanitaire en hauteur



Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



4. Les limites du PEX ?



- Le PEX est un outil de communication, il est « dissocié de l'analyse »;
- Il ne suscite pas d'évolution, il rappelle simplement les règles;
- Le PEX n'est pas un support de cours.



Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



5. Qui élabore un PEX ?



Tout le monde peut élaborer un PEX*
 Priorité aux intervenants (ils partagent leur vécu)
 Contribution des sachants pour le ZOOM

* Accompagnent pour respecter les règles et les valeurs



Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



6. Comment diffuser un PEX ?



Multiplier les canaux :

- Portail informatique / réseaux sociaux ;
- Affichage en caserne ;
- Présentation sur une séance d'instruction ;
- A disposition à la tisanerie ...



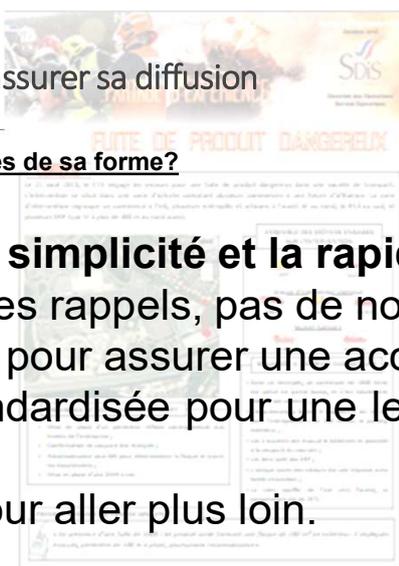
Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



7. Quelles sont les forces de sa forme ?

On recherche la **simplicité et la rapidité** :

- Uniquement des rappels, pas de nouveauté;
- Visuel attractif pour assurer une accroche ;
- Structure standardisée pour une lecture facile et rapide;
- Références pour aller plus loin.

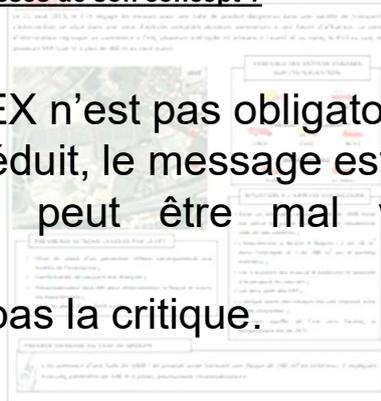


Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



8. Quelles sont les faiblesses de son concept ?

- La lecture du PEX n'est pas obligatoire ;
- Le volume est réduit, le message est synthétique ;
- Mal amené, il peut être mal vécu par les intervenants ;
- Le PEX n'évite pas la critique.

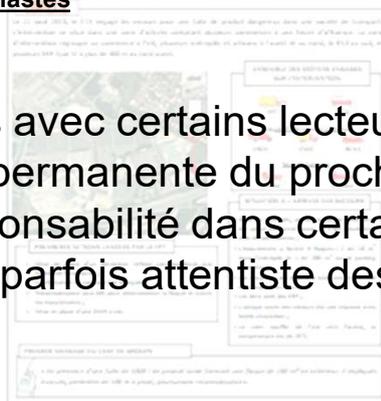


Elaborer un PEX et assurer sa diffusion



9. Des réactions enthousiastes

- Des contacts avec certains lecteurs ;
- Une attente permanente du prochain PEX ;
- Déni de responsabilité dans certains cas ;
- Une posture parfois attentiste des lecteurs.



Synthèse des principales idées présentées par les animateurs de l'atelier



- Différence entre PEX et RETEX
- PEX: Partager une expérience
- Principes: Initiative, rédaction, diffusion

Apports des connaissances pour le groupe de participants

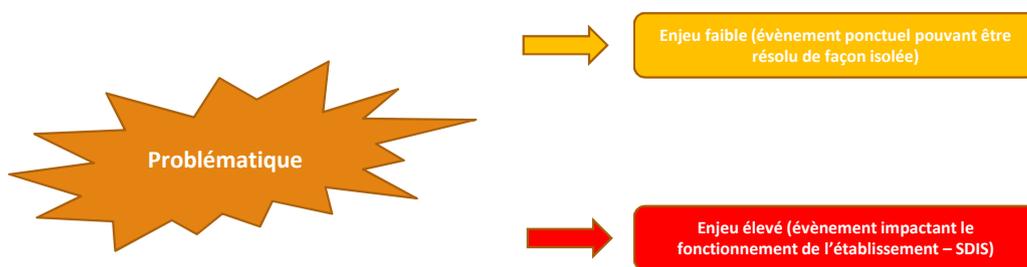


- Vision sur les différentes pratiques des SDIS
- Limites juridiques et sociales
- culture et charte engagée au niveau national (ENSOSP)

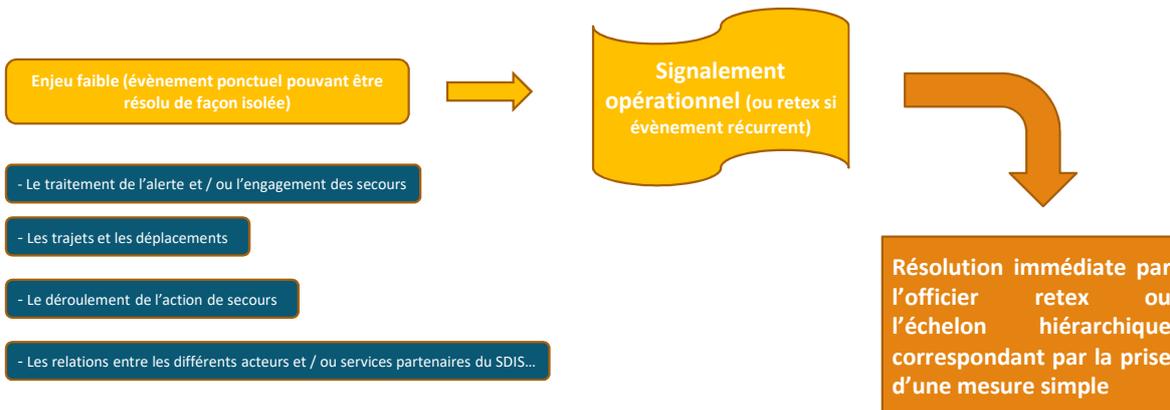


Atelier 3. Mise en œuvre des axes d'amélioration

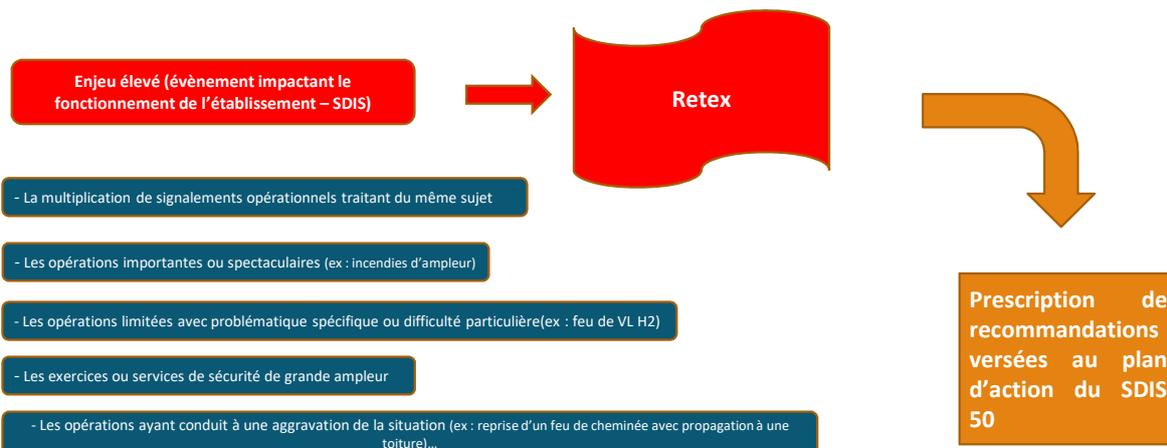
Présentation de la démarche SDIS 50



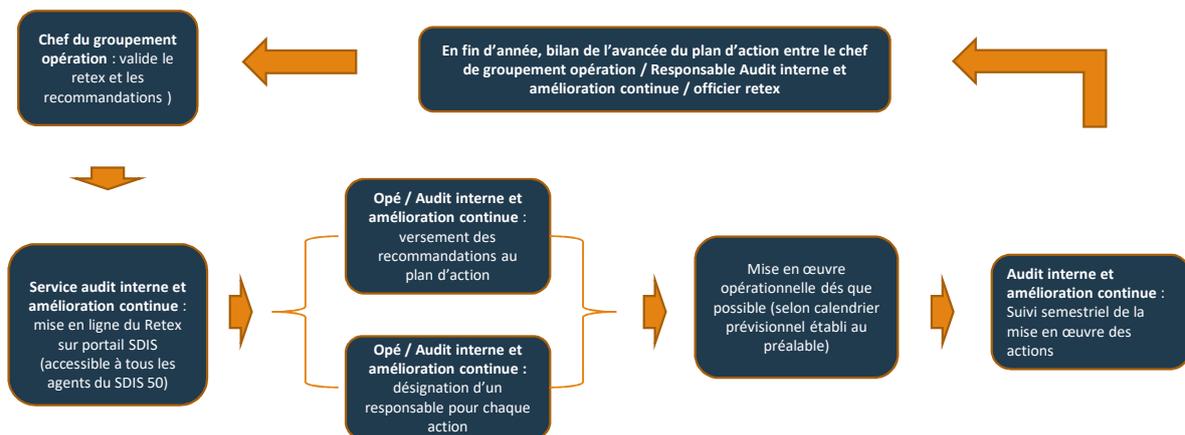
Présentation de la démarche SDIS 50



Présentation de la démarche SDIS 50



Le plan d'action du SDIS 50



Synthèse des principales idées présentées par les animateurs de l'atelier



Transversalité / concertation pour l'élaboration du plan d'actions

Validation du plan d'actions (impact du porteur)

Mesures d'efficacité du plan d'action

Analyse du RETEX au travers d'audits éventuels / Outils qualité

Assurer le pilotage & la visibilité de la réalisation du plan d'action

Clarifier les délais de mise en œuvre des actions

La notion de confiance : réalisme en fonction du climat social et la possible instrumentalisation du RETEX

Apports des connaissances pour le groupe de participants (indiquez les échanges par des mots-clés, faites part des témoignages et de vos réflexions sur vos propres pratiques)



5 niveaux de maturité de l'organisation :

- Niveau 1 : Intuition
- Niveau 2 : Processus établis (qui fait quoi ?)
- Niveau 3 : Processus & procédures (granularité inférieure)
- Niveau 4 : Indicateurs : s'évaluer et s'améliorer
- Niveau 5 : Excellence : l'idéal-type de l'organisation qui s'auto-améliore

Intitulé de l'atelier :



- Atelier 4. Ecrire la doctrine à partir d'un RETEX

Synthèse des principales idées présentées par les animateurs de l'atelier



- répertoire « doctrine » créé sur le site du PNRS - forum
- Rester sur un cadre suffisamment large pour permettre l'application nationale
- Prendre en compte les différences entre SIS (adaptation locale)
 - objectif de la doctrine :
- Augmenter la connaissance des risques
- Doit être applicable sur l'ensemble du territoire (adaptable)
- Le RETEX doit faire évoluer la doctrine (évolution constante de la doctrine) – rester dans le réel.
- Rapprochement SIS / DGSCGC / ENSOSP pour faciliter les partages

Apports des connaissances pour le groupe de participants (indiquez les échanges par des mots-clés, faites part des témoignages et de vos réflexions sur vos propres pratiques)



- Vision plus claire de ce qu'est une doctrine
- Un interlocuteur identifié à la DGSCGC (posture d'ouverture)
- partage des difficultés des participants sur les limites de la prescription (périmètre / adaptabilité).
- L'articulation RETEX / doctrine
- architecture de la doctrine nationale



Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Match de Handball

Objectifs de la soirée
Logistique

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) [#RetexChambéry](https://twitter.com/RetexChambéry)

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse

Colloque Retour d'Expérience

Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'imprévu

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
 Centre des Congrès Le Manège

www.sdis73.fr www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  #RetexChambéry

 **SDIS 73**
 Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Ouverture de la journée

Chambéry

Michel Dantin
 Député européen
 Maire de Chambéry

www.sdis73.fr www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) #RetexChambéry

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse

Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'imprévu

éérence **thésame**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
 Centre des Congrès Le Manège

www.sdis73.fr www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)  **#RetexChambéry**

SDIS 73
 Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session inter services et industriels

thésame

éérence

Aline BERGER
 Corinne BOURGEOIS
 Sylvain ZANNI

www.sdis73.fr www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie) **#RetexChambéry**

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie



[f @www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73) www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Question 1 - Qu'est qui fait que vous être là et pas à votre poste de travail ?

Question 2 - Quel est le dernier imprévu auquel vous avez dû faire face récemment ?

Question 3 - Quel est votre rapport à l'imprévu ?

thesame  [f @www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73) www.sdis73.fr [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session inter services et industriels

“Expérimenter le retex...
tout au long de la journée”

Succession de 3 moments :

- la présentation
- les regards croisés
- la synthèse personnelle et la mise en action dans son environnement

thésame   [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyssie

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Question 1 - Quelles sont les 3 idées clefs ou marquantes de la présentation ?

Question 2 - Par rapport à mon approche et à mon environnement, qu'est-ce qui est nouveau ? Qu'est-ce qui est différent ?

Question 3 - S'il fallait décider d'une nouvelle action à quoi ressemblerait-elle ?

thésame   [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)  www.sdis73.fr  [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyssie

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session inter services et industriels

En clôture de la journée :

“Partager et enrichir votre retex”

- en petits groupes cet après-midi

thésame élence @www.sdis73.fr www.sdis73.fr @SDISsavoie #RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysses

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session inter services et industriels

Le carnet de bord



thésame élence @www.sdis73.fr www.sdis73.fr @SDISsavoie #RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysses

Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'imprévu

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
 Centre des Congrès Le Manège

élevance
 thésame

www.sdis73.fr @SDISsavoie #RetexChambéry

SDIS 73
 Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session inter services et industriels

Intervention du Colonel Benoit
 Chef de l'état major opérationnel
 du GIGN

La gestion de l'imprévu en opération spécifique

GENDARMERIE
 GIGN
 NATIONALE

thésame élevance @www.sdis73.fr www.sdis73.fr @SDISsavoie

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Lesysse

#RetexChambéry

Colloque Retour d'Expérience

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

A vos questions ?



thésame **élence** **f** @www.sdis73.fr **www.sdis73.fr** **@SDISsavoie** **#RetexChambery**

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Synthèse avec regard croisé



thésame **élence** **f** @www.sdis73.fr **www.sdis73.fr** **@SDISsavoie** **#RetexChambery**

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Colloque Retour d'Expérience

Question 1 - Quelles sont les 3 idées clefs ou marquantes de la présentation ?

Question 2 - Par rapport à mon approche et à mon environnement, qu'est-ce qui est nouveau ? Qu'est-ce qui est différent ?

Question 3 - S'il fallait décider d'une nouvelle action à quoi ressemblerait-elle ?



 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)
 www.sdis73.fr
 [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyssie **#RetexChambery**

Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**




Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège

 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)
 www.sdis73.fr
 [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)


#RetexChambery



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Colloque Retour d'Expérience

Session inter services et industriels

Intervention du professeur Janine ROGALSKI
La boucle de gestion des environnements
dynamiques

« La BGED pour analyser la prise de décision en contexte extrême »



@www.sdis73.fr



www.sdis73.fr



@SDISsavoie

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyssie

Un modèle pour l'action et le retour d'expérience : la boucle de gestion d'environnement dynamique

Janine Rogalski
DR CNRS honoraire

Paris7

Laboratoire Dynamique André Revuz
rogalski.janine@gmail.com

Plan

- ▶ la gestion d'environnement dynamique (GED) en psychologie ergonomique
- ▶ la boucle de gestion d'environnement dynamique comme modèle
- ▶ les fonctions du modèle
- ▶ risque et imprévu dans la GED
- ▶ le modèle comme outil du retour d'expérience

le sinistre : un environnement dynamique "ouvert"

- ▶ Environnement Dynamique Ouvert
 - modélisation "faible" (incertitude, variabilité)
 - information et actions non attachées à l'objet de l'action
- ▶ En jeu pour l'action : un double modèle
 - du développement "libre" du sinistre
 - de l'action, ses ressources et ses effets
- ▶ risque (anticipé ou imprévu ?)
 - un événement ni certain, ni impossible
 - aléa non quantifié, issues négatives qualitatives et incertaines
 - alea et issues variables avec l'évolution

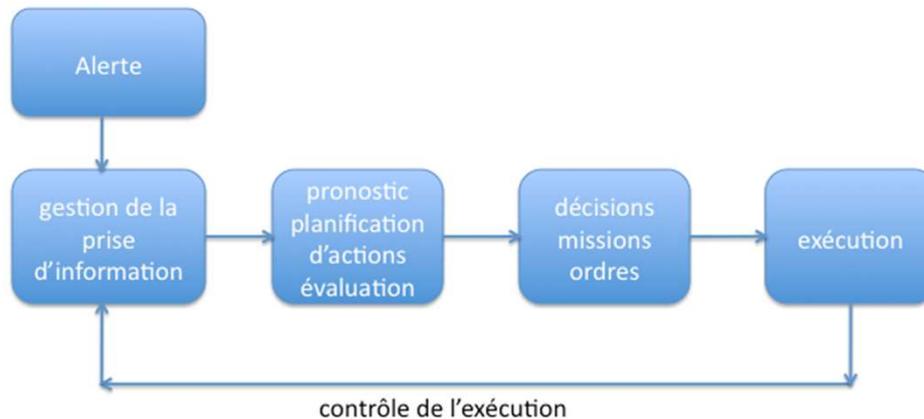
La gestion d'environnement dynamique : deux points de vue

- ▶ le **modèle de la tâche** du point de vue « cognitif » : ce qu'il y a à faire tant qu'un état stable acceptable n'est pas atteint (la boucle de gestion d'environnement dynamique : BGED)
- ▶ la prise en compte des **niveaux de commandement** dans la gestion opérationnelle : le modèle BGED se décline aux différents niveaux du dispositif opérationnel (cf. de G01 à G05)

Les fonctions du modèle BGED

- ▶ un **invariant** dégagé des recherches en psychologie ergonomique pour **étudier les effets de différents paramètres**
- ▶ une **référence** pour analyser des situations concrètes :
 - organiser le **retour d'expérience**
 - concevoir et évaluer une **formation**
 - concevoir des **outils d'aide** à l'activité

La boucle de gestion d'environnement dynamique



Paris7

Laboratoire Didactique André Revuz
rogalski.muret@gmail.com

89

Les « composants » de la boucle 1 : l'alerte

- ▶ L'alerte fournit une **orientation** (« de quoi s'agit-il? »)
- ▶ deux exemples :
 - « *fumée suspecte au pied des Maures* » : anticipation d'une « grosse affaire » possible sur un territoire avec peu d'accès : demande immédiate de moyens aériens (canadais) en ce sens
 - « *feu d'appartement dans la cité Z* » : anticipation d'une (fausse) information visant un conflit ultérieur avec la police ; inférence implicite : il n'y a pas de feu ; observation : pas de position de protection des intervenants lors d'ouverture forcée de la porte

Paris7

Laboratoire Didactique André Revuz
rogalski.muret@gmail.com

90

2. gestion de la prise d'information

- ▶ observation (orientée par l'alerte)
- ▶ difficultés et biais
 - besoin de voir l'imprévu, l'indice « atypique »
 - risque de conforter ses hypothèses (« vision tunnel »)
- ▶ partage et transmission de l'information
 - faire « remonter » l'information
 - distinguer « faits » et « interprétation »
(cf: « pour l'instant pas de risque pour la forêt », vs « le feu attaque le petit bois à 400 mètres »)
 - apprécier les besoins (matériels et humains)

3. diagnostic / pronostic

- ▶ analyse permanente de la situation pour la **sécurité des intervenants**
- ▶ interprétation de l'état présent
- ▶ anticipation des situations futures
 - certaines ; probables ; possibles
- ▶ identification des **risques et leur dynamique**
 - le risque « immédiat » et les mesures immédiates « au cas où »
 - l'évolution du risque : les conséquences pèsent plus que la possibilité d'occurrence
- ▶ anticipation des **risques induits**
 - du fait de la présence humaine (hors intervenants)
 - du fait même de l'action (« effets de bord »)

4.1. planification d'actions

- ▶ le rôle **producteur** des routines
 - rapidité de décision
 - libération de l'attention pour l'imprévu
 - anticipation possible des co-intervenants
 - fiabilité de la réalisation de l'action

- ▶ le rôle **réducteur** des routines
 - le passage prématuré de l'analyse de la situation à l'action
 - l'inadéquation au contexte de la situation particulière avec ses évolutions possibles

4.2 Les conflits

- ▶ conflit «intrinsic» de buts et moyens
 - ex.: sur un feu de forêt, garder des avions en orbite en cas de saute répond au risque, mais contribue au développement immédiat du feu et par contrecoup augmente l'occurrence du risque de saute
- ▶ dimension « sociale » des conflits de buts et moyens
 - l'engagement immédiat, socialement visible, de moyens en neutralise l'utilisation pour plus grave ultérieur, non visible
- ▶ **conséquence : difficulté de prise en compte** de ces conflits de buts et moyens

5. l'évaluation anticipée

- ▶ **l'incertitude des effets de l'action** est inhérente à la nature « ouverte » de l'environnement dynamique géré

MAIS

- ▶ l'analyse des situations passées – **RETEX** – et la **conception de procédures** diminue l'incertitude (cf. le rôle producteur des routines)

ET

- ▶ le **RETEX dans sa dimension de formation** apprend à mieux anticiper les effets de l'action

6. la décision et le commandement

- ▶ **décision éclairée**
 - la dimension d'analyse dans la GED vise à aboutir à une décision éclairée de la part du décideur opérationnel (en aval de « l'autorité responsable » au niveau politique)
- ▶ **décision éclairante**
 - une explication minimale des raisons de l'action dans l'expression des missions et/ou des ordres contribue à une exécution dans l'esprit au-delà de la lettre
 - cela vaut aussi pour la demande de moyens à l'échelon supérieur
 - donner les motifs de l'action contribue à ... motiver l'intervenant et à ce qu'il s'adapte à l'imprévu

7. l'exécution

- ▶ l'importance des conditions de l'action : « **le terrain commande** » ou « la plus belle fille du monde ... »

ex.: traitement d'un feu d'entrepôt avec l'incertitude (quasi) inhérente à ce contexte

- ▶ l'exécution dépend de **l'adéquation de l'acteur et du problème**
 - en « amont », le choix éventuel des intervenants
(peut être un point aveugle du RETEX, comme de la formation)
 - en « cours », la montée en puissance si nécessaire et/ou la relève

8. le contrôle

- ▶ le suivi de l'exécution des actions
- ▶ l'évaluation des effets
 - effets directs sur le sinistre
 - « effets de bord »
ex.: une pollution d'eau dans une extinction de feu ou le traitement d'une fuite sur un oleoduc, ...
- ▶ une **double difficulté intrinsèque**
 - les délais des moyens de l'action,
 - les délais d'effets de l'action

BGED et dispositif opérationnel

- ▶ la boucle de gestion d'environnement dynamique fonctionne aux différents niveaux du dispositif : du COS (G5) au chef d'agrès (G1)
- ▶ le retour d'expérience concerne la gestion opérationnelle (la réalisation de la tâche) et le commandement (double direction entre chefs et exécutants)
 - le modèle de BGED est opératoire pour analyser la réalisation de la tâche à un niveau donné
 - l'articulation des niveaux reste un problème pour la recherche sur les dimensions collectives de l'action

Ne pas oublier

- ▶ Le rôle des **éléments contextuels** qui ont aidé ou contrarié l'action
- ▶ L'orientation de l'évaluation vers **ce qui a été protégé** (par rapport aux dommages possibles)
- ▶ Les **effets dits de « rétrodiction »** (l'inversion de la prédiction) : quand on évalue en RETEX on connaît le développement de la situation et sa conclusion, alors que les acteurs ne pouvaient que supposer l'évolution (plus ou moins sûrement)

MERCI

A suivre...

quelques références ...

- ▶ Samurçay, R., & Rogalski, J. (1992). Formation aux activités de gestion d'environnements dynamiques : concepts et méthodes. *Éducation Permanente*, 111, 227-242.
- ▶ Samurçay, R. & Rogalski, J. (1993). Cooperative work and decision making in emergency management. *Le Travail Humain*, 1(56), 53-77.
- ▶ Rogalski, J. & Samurçay, R. (1993). Analysing communication in complex distributed decision making. *Ergonomics*, 11(36), 1329-1343.
- ▶ Rogalski, J. (1999). Decision making and dynamic risk management. *Cognition, Technology and Work*, 1(4), 247-256.
- ▶ Rogalski, J. (2003). Aspects cognitifs, organisationnels et temporels du traitement professionnel du risque (Sapeurs-Pompiers de la sécurité civile). In D. R. Kouabenan & M. Dubois (Éds.), *Les risques professionnels : évolutions des approches, nouvelles perspectives* (pp. 57-72). Toulouse : Octarès.
- ▶ Rogalski, J. (2004). La gestion des crises. In P. Falzon (És.), *Ergonomie* (pp. 531-544). Paris : PUF.
- ▶ Rogalski, J. (2009). Gestion de sinistre : un cadre d'analyse issu d'études sur la gestion opérationnelle dans le système "sapeurs-pompiers". In G de Terssac, I Boissieres & I. Gaillard (Éds.), *La sécurité dans l'action* (pp. 191-203). Toulouse : Octarès.
- ▶ Rogalski, J. (2016). Niveaux de représentation opérative du risque dans la gestion d'environnement dynamique (feux de forêt). *Bulletin de Psychologie*, n° 546, 69(6), 479-484.

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

A vos questions ?



thésame **élence** **f** @www.sdis73.fr **www.sdis73.fr** **@SDISsavoie** **#RetexChambery**

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Synthèse avec regard croisé



thésame **élence** **f** @www.sdis73.fr **www.sdis73.fr** **@SDISsavoie** **#RetexChambery**

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Question 1 - Quelles sont les 3 idées clefs ou marquantes de la présentation ?

Question 2 - Par rapport à mon approche et à mon environnement, qu'est-ce qui est nouveau ? Qu'est-ce qui est différent ?

Question 3 - S'il fallait décider d'une nouvelle action à quoi ressemblerait-elle ?



 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)
 www.sdis73.fr
 [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie





 [@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)
 www.sdis73.fr
 [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse



Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'**imprévu**

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
Centre des Congrès Le Manège

élevance
thésame

www.sdis73.fr
www.sdis73.fr
@SDISsavoie

#RetexChambéry



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session inter services et industriels

Intervention de Guillaume PAIN, PDG Le Joint Technique
Sylvain ZANNI, Néovance



La gestion de l'imprévu dans les entreprises : c'est aussi une histoire de collectif. Quels liens peut-on faire entre « coopération & collectif » et « gestion de l'imprévu »

thésame
élevance
www.sdis73.fr
www.sdis73.fr
@SDISsavoie

#RetexChambéry

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse

Colloque Retour d'Expérience



La garantie de contrats à progrès continus



Notre Entreprise



FRANCE - Lyon
Siège et usine de production
3 300 m² - 45 collaborateurs

TUNISIE - Tunis
Site de production
2 800 m² - 45 collaborateurs

CHINE - Shanghai
Joint Venture
Site de production
3 000 m² - 80 collaborateurs

Nos valeurs

Fierté



Portée par l'ensemble des collaborateurs et indissociable de l'appartenance à l'entreprise, la fierté est le gage de notre productivité individuelle et collective. Elle permet d'accompagner nos clients dans leur réussite.

Respect



Le respect fait partie de notre entreprise depuis sa création. Il permet à chacun d'être à l'écoute tant des autres collaborateurs que des partenaires externes dans leur différence et leur diversité. Le respect induit notre responsabilité au regard de la prise en compte des exigences de nos clients.

Passion des défis



Elle favorise la responsabilisation et entretient l'esprit d'initiative et l'engagement des équipes de travail. Elle donne un sens au travail et permet de répondre aux exigences de qualité accrues de nos partenaires commerciaux.

Faire ensemble



La conscience d'appartenir à une même équipe crée une cohésion de groupe et permet de partager les bonnes pratiques et les expertises en interne. Cette cohésion nous permet d'établir de solides partenariats et des contrats de confiance pour trouver ensemble la meilleure solution aux problématiques de nos clients.

Exemplarité



Plus qu'une valeur, c'est un outil de management transmis à l'ensemble de nos équipes qui fonde la culture de notre entreprise. Cela se traduit par le respect des règles de travail et par la tenue de nos engagements auprès de nos clients, gage de notre performance.

Qualité & Amélioration continue

Certifications



ISO 9001
ISO/TS 16949
BUREAU VERITAS
Certification

Qualité totale




Amélioration continue




Nos expertises marchés



AUTOMOBILE

- Transfert de fluides
- Thermique moteur
- Serrure
- Connectique
- Etanchéité électronique
- ...



INDUSTRIE

- Hydraulique-pneumatique
- Applications gaz
- Electronique
- Mécanique
- Agro-alimentaire
- Eclairage, optique
- ...



TRANSPORT

- Poids-lourds
- Défense
- Ferroviaire
- Aéronautique
- Marine
- ...



MÉDICAL & COSMÉTIQUE

- Instrumentation chirurgicale
- Dispositifs d'injection
- Matériel médical
- Cosmétique
- ...



BIENS DE GRANDE CONSOMMATION

- Sports & loisirs
- Equipements de la maison
- Electroménager
- ...

Nos expertises produits

Des homologations matières pour servir nos marchés

Pièces moulées



Joints plats découpés



Gamme Standard



Coating Traitement



Joints Toriques



Partage d'expérience

“
Qu'est ce qu'un
imprévu dans
notre entreprise ?
”

“
Comment
faisons-nous
pour réduire
les imprévus
?”

“
Pourquoi nous
intéressons-
nous aux
imprévus ?
”

“
Comment
agissons-nous
pour
progresser ?
”

“
Comment cela
s'étend au-
delà
des murs de
l'Entreprise ?
”

www.lejointtechnique.com



*vous remercie
de votre attention*

Colloque Retour d'Expérience



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

L'imprévu dans les entreprises

OBJECTIF
La gestion de l'imprévu : aussi une histoire de collectif.



Dimension collective (culturelle & organisationnelle)
& Dimension individuelle (psycho-cognitive)




[@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)


www.sdis73.fr


[@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Organisation / Culture 4 archétypes



TYPE D'ENVIRONNEMENT
du + prévisible au - prévisible



LOGIQUE DE PERFORMANCE



TYPE D'ORGANISATION



TYPE DE LEADERSHIP




[@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)


www.sdis73.fr


[@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

4 SYSTEMES ARCHETYPES		
Type d'environnement	1 ENVIRONNEMENT PREVISIBLE & PORTEUR	2 ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL
Logique de performance	<i>Technique-volume</i> <i>Expertise, capacitaire</i> <i>Approche mécanique</i>	<i>Compétition-Maîtrise</i> <i>Productivité, coût, Standards</i> <i>Approche analytique</i>
Type D'Organisation	ORGANISATION TRADITIONNELLE <ul style="list-style-type: none"> • Organisation cloisonnée (Silos) • Spécialisation métier • Expertise, compétence technique • Performance individuelle 	ORGANISATION STRUCTURANTE <ul style="list-style-type: none"> • Organisation transverse, spécialisation marché • Mesurer : Objectifs - résultats • Anticiper : méthode, planification, BP • Maîtriser : processus, standardisation • Coordination, négociation
Type de leader	MANAGER DONNEUR D'ORDRE <ul style="list-style-type: none"> • Expert, Contrôlant • Directif, décideur (seul) • côté « pompier » 	MANAGER ORGANISATEUR <ul style="list-style-type: none"> • Analytique, méthodique, planificateur • Consultatif • Formel, rationnelle

4 SYSTEMES ARCHETYPES		
Type d'environnement	3 ENVIRONNEMENT COMPLEXE	4 ENVIRONNEMENT EMERGENT (Chaotique, hyper-évolutif)
Logique de performance	<i>Collective - Coopération</i> <i>Coopération et Agilité</i> <i>Approche Organique (ET) PG</i>	<i>Globale – Création</i> <i>Création et Eco-système</i> <i>Approche Réseau étendue</i>
Type d'Organisation	ORGANISATION APPRENANTE <ul style="list-style-type: none"> • Vision partagée (mission commune) • Co-responsabilité, coopération • Adaptation, agilité • Apprentissage collectif, REX • Réinventer son cadre • Qualité de vie au travail 	ORGANISATION ETENDUE/EMERGENTE <ul style="list-style-type: none"> • Eco-système, réseau externe • Très connecté (NTIC), ouverte • Approche partenariale • ADN = Création de marché (<i>créer l'imprévu</i>) • Innovante • RSE - Ethique
Type de leadership	MANAGER RESSOURCE <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnateur, communicant • Développeur des personnes/équipes • Fédère autour du projet, sens commun 	MANAGER VISIONNAIRE <ul style="list-style-type: none"> • Novateur, visionnaire • Explorateur, intuitif • Vision globale (éco-système)

4 SYSTEMES ARCHETYPES				
Type d'environnement	1 ENVIRONNEMENT PREVISIBLE & PORTEUR	2 ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL	3 ENVIRONNEMENT COMPLEXE	4 ENVIRONNEMENT EMERGENT (CHAOTIQUE HYPER EVOLUTIF)
Logique de performance	Technique-volume	Compétition-Maîtrise	Collective - Coopération	Globale -Création
Type d'Organisation	ORGANISATION TRADITIONNELLE	ORGANISATION STRUCTURANTE	ORGANISATION APPRENANTE	ORGANISATION RESEAU/VISION
Caract. de fonctionn.	REDUIRE L'IMPREVU		INTEGRER L'IMPREVU	
Types de leadership	Manager DO	Manager Organisateur	Manager Ressource	Manager vision/réseau

Colloque Retour d'Expérience



SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

4 points clés pour se préparer à l'imprévu

→ DEVELOPPER LE LEADERSHIP = LES 4 COLONNES

→ AMELIORER/INVENTER LE FONCTIONNEMENT AVEC SES EQUIPES

→ PARTIR DU VECU ET DES EXPERIENCES = ORGANISATION APPRENANTE

→ PARTAGER LA VISION ET LE SENS POUR TRAVERSER DES SITUATIONS COMPLEXES ET IMPREVUS





[@www.sdis73.fr](http://www.sdis73.fr)


www.sdis73.fr


[@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

A vos questions ?



Colloque Retour d'Expérience

thésame **élence** **f** [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73) **globe** www.sdis73.fr **twitter** [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Synthèse avec regard croisé



Colloque Retour d'Expérience

thésame **élence** **f** [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73) **globe** www.sdis73.fr **twitter** [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Question 1 - Quelles sont les 3 idées clefs ou marquantes de la présentation ?

Question 2 - Par rapport à mon approche et à mon environnement, qu'est-ce qui est nouveau ? Qu'est-ce qui est différent ?

Question 3 - S'il fallait décider d'une nouvelle action à quoi ressemblerait-elle ?



 [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73)
 www.sdis73.fr
 [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyss

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

PAUSE



 [@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73)
 www.sdis73.fr
 [@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)
#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyss

Le **RET**our d'**EX**périence
outil de gestion de l'imprévu

Journées professionnelles nationales
21 et 22 septembre 2017
Chambéry (Savoie)
 Centre des Congrès Le Manège

élevance
 thésame

www.sdis73.fr
 @SDISsavoie
 #RetexChambéry

Logos for Facebook (@www.sdis73.fr), Twitter (@SDISsavoie), and the SDIS 73 emblem.

SDIS 73
 Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Session inter services et industriels

Table ronde de praticiens sur la gestion de
 l'imprévu par le RETEX

Animateur Cdt Pacôme Sdis 84

SAPEURS-POMPIERS
 Département
 VAUCLUSE
 SDIS

thésame
 élevance
 @www.sdis73.fr
 www.sdis73.fr
 @SDISsavoie
 #RetexChambéry

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysse



SDIS 73

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Table ronde "Comment l'imprévu se prépare"

- Colonel HC Emmanuel CLAUD - SDIS SAVOIE
- Christophe ESCOFFIER - CEGELEC
- Laurent MUNIER & Bertrand GILLE - CSH MB
- Thierry VIEJO DEL VAL - LES BANDITS MANCHOTS
- Lieutenant Colonel RICCARDI - RCC
- Mr Benoit KIRBA - ENEDIS

Animateur Cdt Pacôme Sdis 84



@www.sdis73.fr



www.sdis73.fr



@SDISsavoie

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse



SDIS 73

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

A vos questions ?



@www.sdis73.fr



www.sdis73.fr



@SDISsavoie

#RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Synthèse par Mme Janine Rogalski



thésame élence @www.sdis73.fr www.sdis73.fr @SDISsavoie #RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience

SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Question 1 - Quelles sont les 3 idées clefs ou marquantes de la présentation ?

Question 2 - Par rapport à mon approche et à mon environnement, qu'est-ce qui est nouveau ? Qu'est-ce qui est différent ?

Question 3 - S'il fallait décider d'une nouvelle action à quoi ressemblerait-elle ?

thésame élence @www.sdis73.fr www.sdis73.fr @SDISsavoie #RetexChambery

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leyse

Colloque Retour d'Expérience



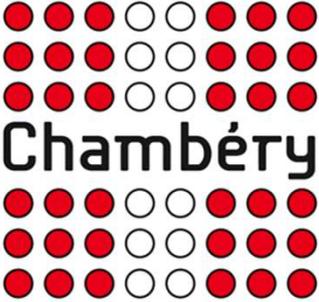
SDIS 73
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie

Journées professionnelles nationales

Clôture par le Colonel Hors classe E. CLAUD



**L'ENTREPÔT
DU BRICOLAGE**
Le bricolage à prix entrepôt.



Chambéry
















[@www.sdis73.fr](https://www.facebook.com/sdis73)



www.sdis73.fr



[@SDISsavoie](https://twitter.com/SDISsavoie)

#RetexChambéry

Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie - 226, rue de la Perrodière - 73230 Saint-Alban-Leysses