



Les processus de remontée d'information pour établir un RETEX : circuits (qui ?), modes opératoires (comment?), biais et difficultés...

retex



Historique



Conditions de mise en œuvre



Les acteurs



Les supports



Le processus RETEX opérationnel



Le processus RETEX non opérationnel



Bilan de la fonction RETEX



Nos préconisations



Ce qu'il faut retenir



Historique au SDIS 44

2003

Mise en place au groupement territorial de Nantes d'une fonction RETEX opérationnel au bureau des opérations

2012

Déploiement de cette fonction au niveau du département et création d'une mission au groupement opérations

2014

Création d'une mission RETEX et évaluation de la performance au groupement organisation méthodes et perspectives

2016

Création de deux réseaux de correspondants RETEX, un opérationnel et non opérationnel

retex

Le RETour 2018
d'EXpérience



17 et 18 octobre 2018
Granville
salle du hétel

L'EFFICACITÉ DE LA DÉMARCHE RETEX
POUR LES SDIS ET LEURS PARTENAIRES



Les conditions de mise en œuvre

- Le RETEX est provoqué dans les cas suivants :

Pour partager des bonnes pratiques

Lorsque la situation opérationnelle a présenté un caractère de nouveauté

Lorsque les intervenants ont été confrontés à des difficultés opérationnelles, liées à la mise en œuvre de savoir-faire, de matériels ou de procédures

Lors d'un probable (pré) contentieux

Lorsque la situation opérationnelle relève d'un niveau de commandement de niveau site

A l'issu d'exercices départementaux



Les acteurs

- Le RETEX intervient à l'initiative :



Du COS (à partir du niveau chef d'agrès)



Du chef de groupement territorial



Du chef de groupement opérations



Du directeur des moyens opérationnels



Du coordinateur des équipes spécialisées



Les supports

■ Fiche Partage d'Expérience (PEX) :

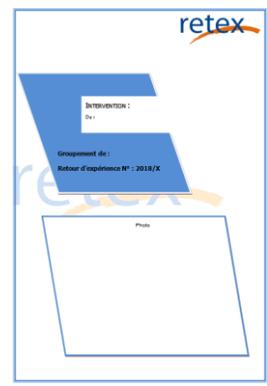
- Support simple à formaliser et qui se concrétise par la mise en valeur de bonnes pratiques,
- synthèse de l'intervention :
 - La situation,
 - les éléments favorables/défavorables,
 - les problématiques,
 - ce qu'il faut retenir.



■ Fiche Retour d'Expérience (RETEX) :

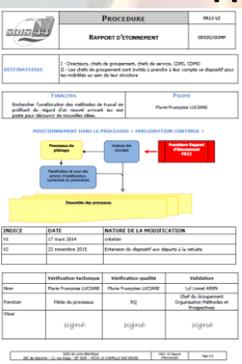
- Support pour les interventions conséquentes et qui débouche sur un plan d'action très transversal Expertise de l'intervention :

- Présentation et description de la situation,
- expertise des problématiques rencontrées,
- analyse de la situation,
- possibilité de classer les problématiques rencontrées selon l'AMDEC,
- enseignements à tirer à partir d'un classement (T.H.E.O.R.).



■ Rapport d'étonnement :

- Enclencher l'amélioration des méthodes de travail en profitant du regard d'un nouvel arrivant sur son poste pour découvrir de nouvelles idées.



■ Fiche de remontée d'information RETEX non OP:

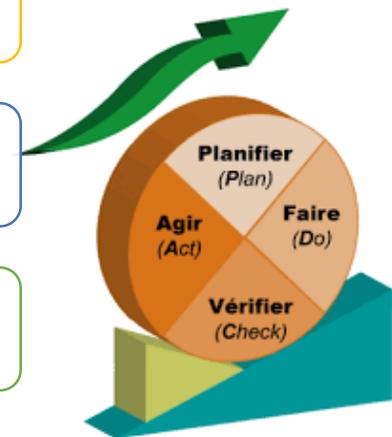
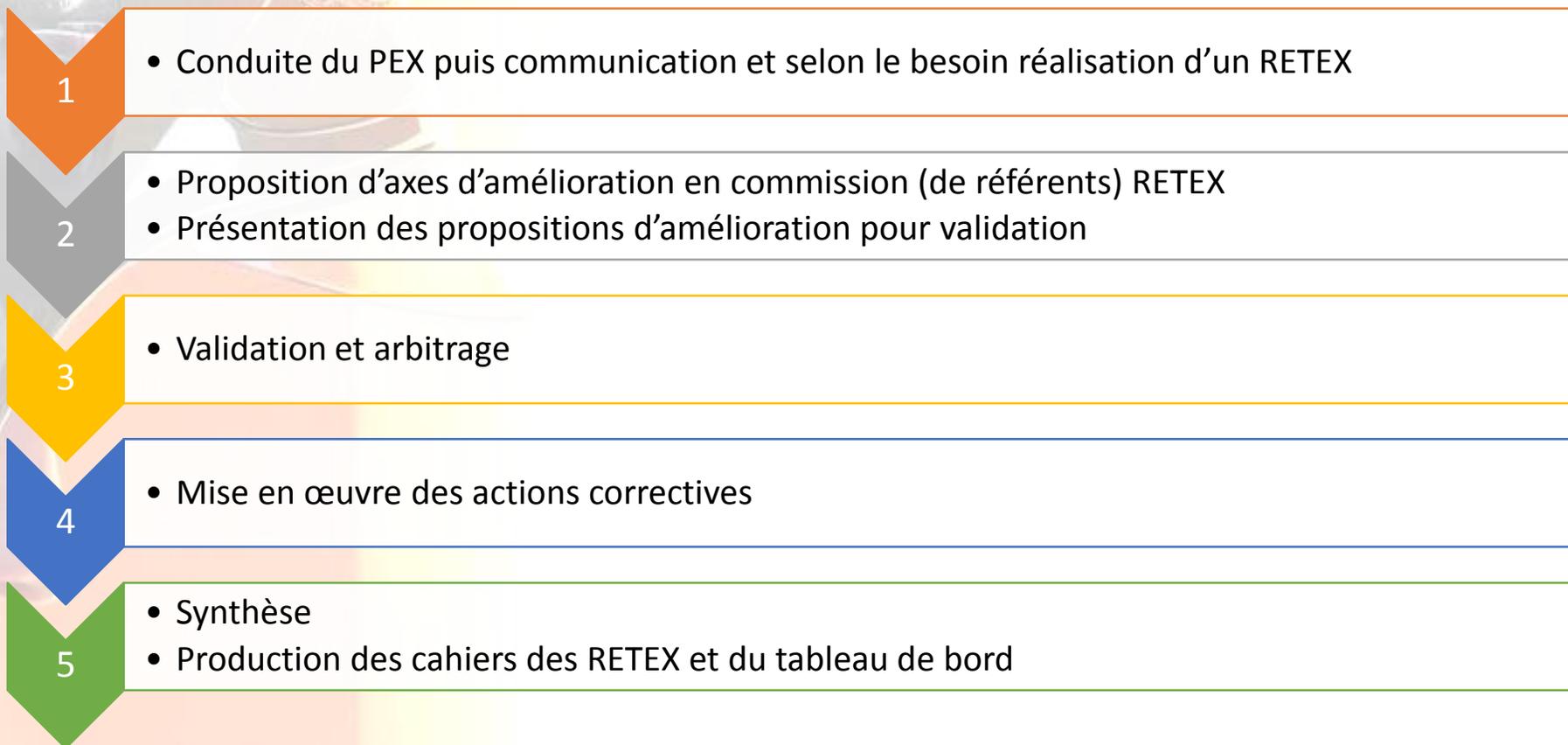
Quand rédiger une fiche RETEX ?
Si l'évènement déclenchant propose ou nécessite une action d'amélioration.





Le processus du RETEX opérationnel

- Deux échelons : territorial et départemental





Etape 1 : Conduite du PEX et réalisation et communication RETEX



Echelon territorial

- Bureau des opérations :
 - Conduit les RETEX jusqu'au niveau chef de colonne,
 - réalise le PEX,
 - transmet au groupement opérations.

Echelon départemental

- Le groupement opérations :
 - Conduit le RETEX pour les opération du niveau chef de site et pour le compte des équipes spécialisées,
 - réalise le PEX,
 - communique via le site intranet du SDIS 44.



Etape 2 : Détermination des axes d'amélioration

Echelon territorial

- Bureau des opérations :
 - Détermination avec les services du GT les axes d'amélioration,
 - présentation des axes d'amélioration au chef du groupement territorial.

Echelon départemental

- Le groupement opérations :
 - Détermination des axes d'amélioration avec les référents du réseau RETEX,
 - présentation des axes d'amélioration au directeur des moyens opérationnels pour validation.



Etape 3 : Arbitrage et validation des actions correctives

Echelon territorial

- Chef du groupement :
 - Arbitre les axes d'amélioration proposés,
 - valide les actions correctives et leurs échéances de mise en œuvre.

Echelon départemental

- Le directeur des moyens opérationnels :
 - Arbitre les axes d'amélioration proposés,
 - valide les actions correctives et leurs échéances de mise en œuvre.



Etape 4 : Mise en œuvre des actions correctives

Echelon territorial

- Bureau des opérations et les référents RETEX :
 - Chaque groupement impliqué met en œuvre les actions correctives le concernant,
 - le bureau des opérations informe les acteurs territoriaux des actions correctives réalisées.

Echelon départemental

- Le groupement des opérations :
 - Trace les actions à conduire,
 - informe les bureaux des opérations des actions correctives réalisées,
 - sollicite les différents référents RETEX concernés par les actions à conduire pour mesurer l'état d'avancement,
 - conduit des rencontres avec les référents du réseau pour actualiser le plan d'actions.



Etape 5 : Synthèse

- Le groupement des opérations :
 - Elabore pour l'année le cahier du RETEX

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| | RETEX OPERATIONNEL | Le 13-10-2017 |
| | CAHIER DU RETEX N° 5 2016 | Groupement Opérations Service Opérations Bureau 1 Ch. T. CHIFFON |

Preamble

Le cahier du RETEX a pour but de recenser l'ensemble des enseignements tirés des interventions ou exercices et de définir les actions à mener pour répondre aux besoins opérationnels concernant notamment les plans de formation, d'équipement, les procédures opérationnelles, la prévision.

L'exploitation des différentes actions correctives doit permettre d'arrêter et de prioriser les axes de travail pour les intégrer, lorsque c'est nécessaire, aux arbitrages budgétaires à venir (ex : équipement et repositionnement des engins de balisage et de secours routier).

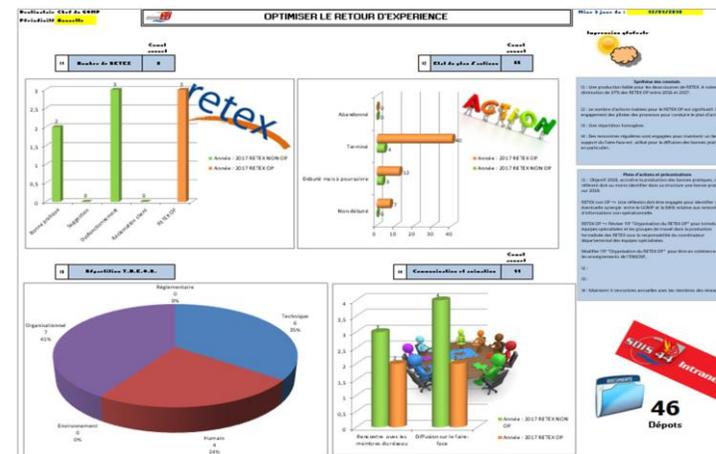
Ce cahier du RETEX porte sur des retours d'expérience réalisés en 2016 par les Groupements Territoriaux de Nantes, St-Nazaire, Riaillé et le Groupement Opérations.

Sommaire :

- 1) - Champ d'étude
- 2) - Répartition des points forts par thématique
- 3) - Tableau de suivi
- 4) - Répartition des actions correctives par thématique

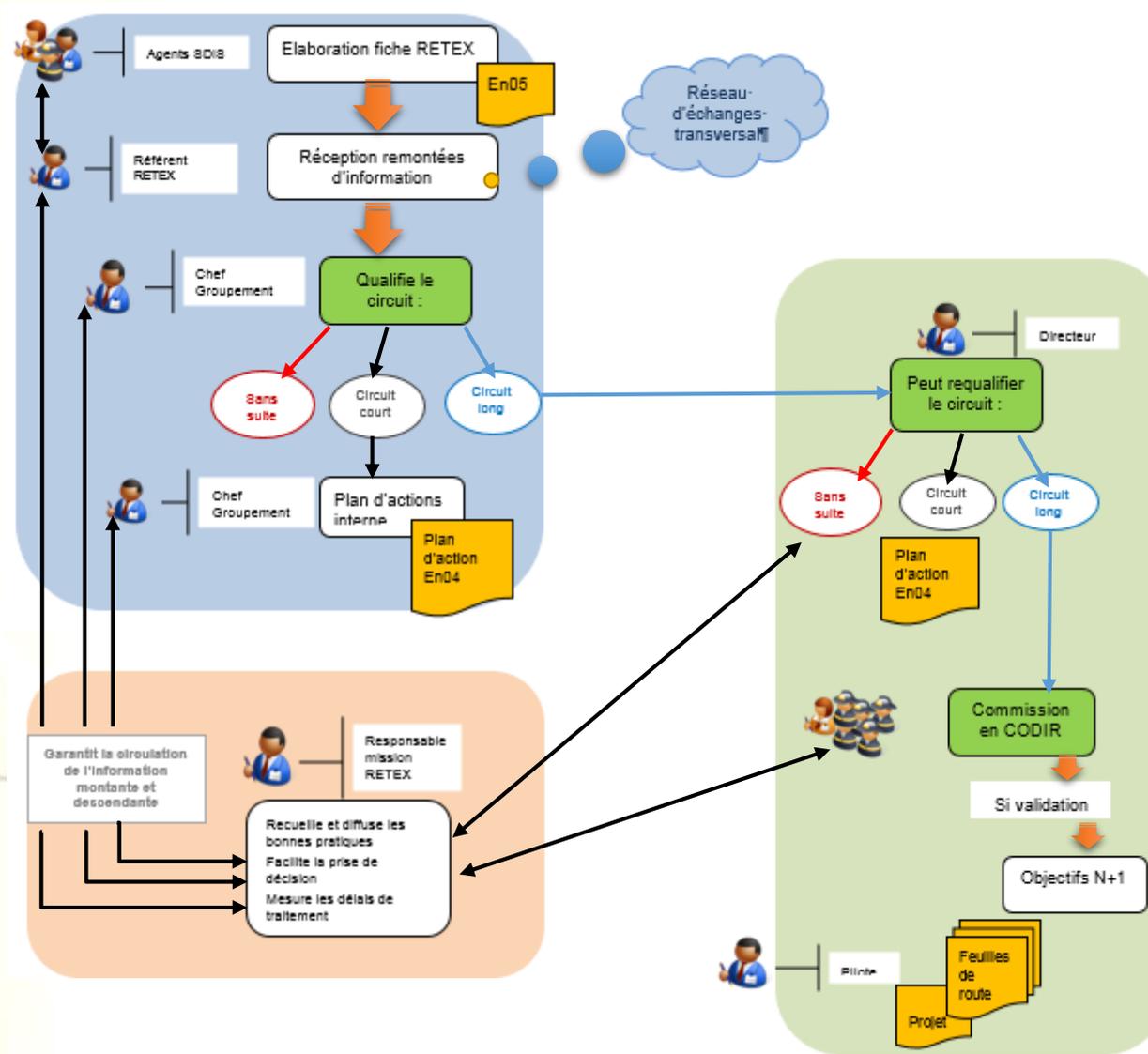
La mission RETEX :

- Elabore un tableau de bord





Le processus du RETEX non opérationnel





Bilan de la fonction RETEX

RETEX DU RETEX :

Une faible production des RETEX

Un outil de remontée d'information difficilement accessible

Plusieurs sources de remontée d'information selon les métiers

Un état d'esprit à développer sur l'accord du droit à l'erreur

Un portage par l'encadrement à consolider



Nos préconisations pour le SDIS 44 :

- Favoriser et encourager le portage par les managers
- Donner du sens aux productions PEX et RETEX (reprendre la situation opérationnelle rencontrée pour faire travailler les CA sur du raisonnement tactique et alimenter une banque de données à destination du GSE et des CIS)
- Réaliser une modélisation vidéo 3D à partir de la production d'un PEX pour faciliter la compréhension des la situation
- Alimenter la base de données du GSE à partir de situation opérationnelle issue du terrain
- Conduire une phase expérimentale sur 2019 dans un CIS
- Evaluer l'outil collaboratif SharePoint pour faciliter les remontées d'information et la gestion des plans d'actions
- Actualiser le processus pour prendre en compte les éléments de l'expérimentation



ET VOUS, QU'AURIEZ VOUS FAIT?

Cette vidéo 3D vous permet de découvrir la situation opérationnelle vécue par les premiers intervenants et de réfléchir individuellement et/ou collectivement sur un raisonnement tactique à mettre en place avant la découverte du PEX.



- Ensemble des moyens engagés**
- ▶ VSAV (X4) / VSRM / VTU / VU / VCDG / SMUR / RTE / POLICE
- | | |
|---|---|
| <p>Situation à l'arrivée des secours</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Présence d'un camion grue en contact d'une ligne THT 85000 V suite à un déplacement de charge dans une société dédiée au commerce de mobilier. ▶ 2 employés dédiés au sol dont une (victime n°1) qui a réussi à se soustraire de la zone en rampant au sol et l'autre (victime n°2) qui est allongée à proximité et dont les vêtements sont encore fumants. ▶ Le conducteur du camion grue est assis dans sa cabine, indemne. | <p>Actions immédiates</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mise en place d'un périmètre de sécurité par le VTU arrivé en prompt secours. ▶ Le premier VSAV sur les lieux prend en charge la victime ayant réussi à s'extraire de la zone. ▶ Consigne passée au grutier, par le premier VSAV sur place, de ne pas sortir de sa cabine tant que la ligne HT n'est pas consignée. ▶ Reconnaissance approfondie par le CA VSAV2 pour évaluer de la faisabilité de la mise en sécurité de la victime n°2. |
|---|---|

Message du premier Chef de Groupe

- ▶ « Intervention Rue Sélouga, commune de Bouguenais, pour une grue entrée en contact avec une ligne HT 85 000 V, 4 impliqués, dont 2 graves. 1 ouvrier toujours bloqué dans sa grue en attendant la consignation de RTE. Durée de la consignation estimée à 30 minutes. Je demande un 4^e VSAV. Sur les lieux RTE/IGN. » Addif au message: « La ligne 85 000 V alimente l'usine Airbus. »



Ce qu'il faut retenir...



Illustrations : Frédéric Duriez

Le RETEX est un moyen structuré pour apprendre du fonctionnement quotidien du SDIS au travers de l'émergence des bonnes pratiques

Si je n'ai pas su anticiper et éviter ce qui m'arrive, qu'au moins cela serve d'expérience et ne se reproduise pas un seconde fois.

Le RETEX est une démarche collective qui implique tous les acteurs du SDIS. C'est une réelle démarche managériale

Le succès de la démarche dépendra d'un climat de confiance dans lequel les personnes peuvent signaler des écarts ou anomalies sans craindre une sanction (état d'esprit).