

Définitions

Un partage d'expérience permet de rendre compte succinctement d'une intervention en rappelant les faits, les difficultés rencontrées et les enseignements à tirer. Il est un premier niveau de retour d'expérience pour des situations sans gravité et une synthèse du retour d'expérience. Un PEX ne comporte pas d'analyse, c'est un document **factuel** et synthétique. Le PEX a une identité visuelle composée de schémas et d'images de l'intervention participant à une bonne compréhension de la situation. Il rappelle également les références des documents de doctrines opérationnelles.

Elaborer un Partage d'Expérience Opérationnel - PEX

Objectifs :

Création d'un partage d'expérience

Cibles :

Officiers SPP/SPV et agents chargés de la mission RETEX

Références :

Des exemples de documents produits par les SDIS sont disponibles sur la plateforme RETEX du PNRS :

<http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/RETEX>

Contenu :

1. Quel est l'usage du PEX ?

Le PEX a plusieurs usages au sein d'un SIS :

- Favoriser un **retour d'information** rapide suite à une intervention ;
- Eviter les **rumeurs et les désinformations** sur une situation au sein d'un département ;
- **Organiser la manœuvre de la garde** à partir de situations réelles au sein des CIS ;
- Communiquer des **messages de sécurité** suite à un presque accident ;
- Utiliser des interventions spécifiques pour nourrir des **intérêts pédagogiques** ;
- Partager une **technique** ou une **compétence** ;
- Favoriser le **maintien des acquis** : pour éviter l'oubli de certaines règles, de certains éléments de doctrines ou de procédures ;
- Susciter la **réflexion opérationnelle** de nos agents ;
- Rapprocher le **service opération** des unités opérationnelles ;

- Faire évoluer la **doctrine, les procédures et la formation au niveau départemental et national** ;
- Reconnaître le travail des acteurs de terrain : par exemple concernant des techniques opérationnelles spécifiques **d'équipes spécialisées** et mal connues ;
- sur le **PNRS**, il permet de partager une situation opérationnelle et de la communiquer au **niveau national** pour partager la connaissance d'un département et permettre à un autre d'éviter sa réalisation.

2. Comment faire un PEX ?

Sur quoi ?

Le PEX doit **cibler** une partie de l'intervention :

- Identifier un **thème** et/ou une **leçon apprise**
- Quand l'intervention **s'est bien ou mal passée**

Règles de conduite :

- **Pas de jugement**, uniquement des observations et des constatations
- **Anonymat**, on raisonne par Fonction afin que tous se sentent concernés, ce qui arrive à l'un peut arriver à l'autre et c'est pour cette raison que des enseignements sont tirés (les noms des agents ne doivent pas apparaître)
- Circuit de validation **court**

3. Qui fait un PEX ?

Ce sont les **officiers et les agents en charge de la mission RETEX** au sein du SDIS qui réalisent les partages d'expérience comme les retours d'expérience. Il faut que ce soit un **tiers**, c'est-à-dire un agent qui ne soit pas directement impliqué par l'intervention pour conduire l'analyse en toute objectivité et au moyen d'une collecte des données (entretiens des intervenants, collecte des bandes-sons, main-courante...). Il fait ensuite valider ses réalisations (PEX et RETEX) par la voie hiérarchique avant leur diffusion/communication/mise en œuvre. C'est également lui qui suit **l'exécution des mesures correctives et en contrôle l'efficacité en opération.**

4. Les limites du PEX

- Le PEX est un **outil de communication** et il ne peut remplacer le retour d'expérience qui comporte l'analyse complète et des préconisations
- Il ne suscite pas d'évolution, **il rappelle des règles**
- Ce n'est pas un support de cours mais **une illustration par une situation** (il est trop succinct)

5. Le Lien PEX - RETEX

Le PEX correspond à deux productions. Il est un **outil de diffusion et de communication** du RETEX, cela signifie qu'il est un support de communication sur une partie du retour d'expérience (thème de la sécurité, thème de la technique opérationnelle...). Il est donc une synthèse partielle du retour d'expérience. Il est également un **premier niveau de retour d'expérience** pour des situations sans gravité qui ne nécessitent pas un retour d'expérience approfondi.

Le retour d'expérience est un rapport concis comportant une **analyse détaillée de la situation** et des **préconisations**. Il est destiné au **comité de direction** pour la compréhension des événements passés et la prise de décision pour la validation de mesures correctives et/ou la concrétisation d'une bonne pratique. Il permet de produire **une connaissance** et de mieux **piloter l'organisation**. Il favorise **l'apprentissage** au sein de l'organisation.

6. Comment sont diffusés les PEX ?

- En **format papier** dans les **centres de secours**
- Dans les **espaces intranet des SIS** et dans les **boîtes mails**
- Sur le **PNRS** pour une **diffusion nationale**
- Sur le **DATASDIS** pour une **diffusion nationale et restreinte** (situations singulières type attentat)

7. Les PEX ont-ils une portée réglementaire ?

Les PEX n'ont pas de valeur réglementaire mais ils constituent un **moyen d'informer** les sapeurs-pompiers sur des règles spécifiques et pas nécessairement transcrites dans la doctrine.

8. Quelle capitalisation ?

Si le SDIS perçoit une **carence** dans un ou plusieurs PEX utilisés comme des RETEX de premier niveau, cela peut donner lieu à une réflexion et à une analyse plus approfondie. Le RETEX peut alors être réalisé et produire une analyse permettant d'apporter des solutions ou des plans d'action. Le PEX permet le **signalement d'une anomalie** mais pas sa résolution, c'est le **retour d'expérience** qui permettra une correction en profondeur et un changement des pratiques par l'apport de connaissance.

9. Contenu d'un PEX

Un partage d'expérience ne peut excéder 3 à 4 pages car il permet de diffuser rapidement et, auprès du plus grand nombre, une connaissance liée à la gestion opérationnelle, à l'emploi d'une technique et/ou d'un outil, à la sécurité des intervenants, à la valorisation d'une bonne pratique.....

Il contient :

- Le récit de l'intervention (contexte, moyens engagés, description de la zone d'intervention, situation à l'arrivée des moyens...)
- Des explications relatives à un ou plusieurs thèmes (ex. « Zoom sur la reconnaissance avec un moyen en eau » en lien avec la problématique rencontrée ; sert parfois à rappeler des fondamentaux)
- Des enseignements issus de l'intervention (éléments favorables ou défavorables ; éléments à retenir, rappels sur la doctrine...)

Ce n'est pas le format unique utilisé dans les SDIS. Certains sont plus courts et ne font qu'une page. Ils ouvrent la réflexion sur certains aspects, d'autres encore présentent des apports plus théoriques.

10. Structure d'un PEX – Principales rubriques

1. 1. Le contexte opérationnel (texte, photos, schémas)

- Date, heure, localisation (plan, schéma), nature de l'intervention
- Moyens engagés
- Situation à l'arrivée des secours
- Premières actions lancées et objectifs du COS
- Message du premier chef de groupe

1. 2. La situation opérationnelle

Décrire les problématiques rencontrées lors de l'intervention (description, caractéristiques, photos, schémas).

1. 3. Les éléments favorables et défavorables

Il s'agit d'indiquer les éléments qui ont contribué à faciliter, ou au contraire, à aggraver la gestion de la situation.

1. 4. Ce qu'il faut retenir

Indiquer les enseignements majeurs de l'opération et les éventuelles recommandations.

1. 5. Documentation

Il s'agit d'un onglet spécifique dans lequel il faut indiquer les références des documents techniques et opérationnels (GNR, notes opérationnelles, ordre d'opérations, fiches réflexes...).

Bibliographie :

Synthèse de l'atelier 2 réalisé par le Cne Paul-Edouard LAURAIN (SDIS 77) et le Cne Xavier LAFFRAT (Ensosp) – Elaborer un PEX et assurer sa

diffusion, Rencontres Nationales du Retour d'Expérience 2017 organisées
par le SDIS de Savoie à Chambéry

Webgraphie :
