

## Intégrer la démarche RETEX comme un des outils de pilotage du service opération – le cas du SDIS de l’Hérault

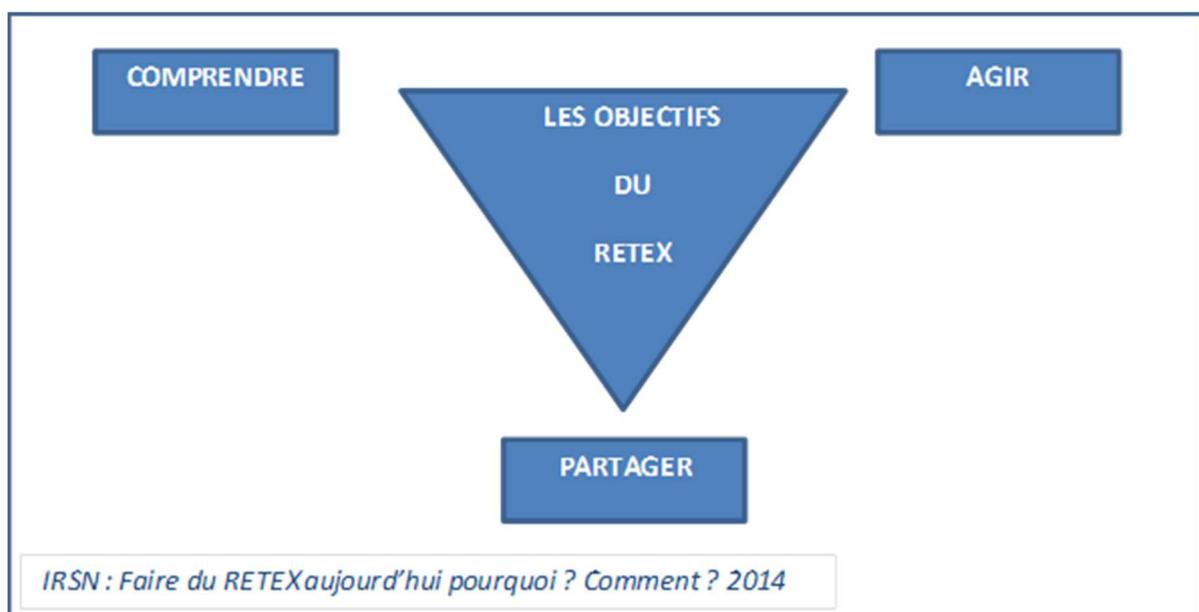
**Auteurs : Chef du GAO : LCL G. VIRIGLIO ; Chef OPS : CDT JB. TREILHES ; Officier OPS : LTN AP. FINART**

L’intérêt du retour d’expérience pour les SDIS comme pour un grand nombre d’organisations n’est plus à démontrer. En effet, tirer les enseignements des points perfectibles ou capitaliser les bonnes pratiques permet de s’inscrire dans un dispositif d’amélioration continue dès lors que ces éléments sont pris en compte, analysés et partagés.

Comme beaucoup de SDIS, le SDIS 34 s’est inscrit dans cette démarche depuis quelques années par la production de partages d’expériences et de quelques RETEX souvent issus d’exercices. Partant du postulat que ces productions n’étaient pas suffisamment exploitées et conscient que le RETEX était un outil efficace pour améliorer ses pratiques, le SDIS a décidé d’intégrer la démarche RETEX comme un des outils de pilotage du service opération en s’attachant à prendre en compte tous les points perfectibles mis en évidence dans les productions du SDIS mais également celles des autres SDIS par le biais du portail national des ressources et des savoirs (PNRS) de l’ENSOSP.

### La démarche repose sur 3 objectifs :

- 1- Prendre en compte les problématiques du terrain et celles des autres SDIS (COMPRENDRE)
- 2- Evaluer la réponse à apporter (AGIR)
- 3- Rendre compte des actions entreprises (PARTAGER)



## **1. Prendre en compte les remontées du terrain et celles des autres SDIS (COMPRENDRE) :**

### **1.1. Prendre en compte les remontées du terrain:**

L'analyse de nombreux RETEX au-delà même du monde sapeur-pompier démontrent que les anomalies ou les presque-accidents se reproduisent tôt ou tard si des mesures correctives ne sont pas apportées. Il s'agit par cette démarche de considérer toutes les informations opérationnelles qui pourraient être remontées. Il en va de même pour les bonnes pratiques qui mériteraient d'être capitalisées et partagées.

La démarche consiste à offrir à l'ensemble du personnel la possibilité, grâce à la création d'un outil intitulé « GVQ » permettant, quel que soit son grade ou sa fonction de pouvoir faire remonter une situation opérationnelle ou l'utilisation de techniques particulières vécue sur opération. Cet outil « GVQ », accessible depuis le site intranet du SDIS donne accès à un formulaire de déclaration. Le traitement des informations permet de définir les suites à donner à ces déclarations (réalisation d'un PEX, RETEX, suivi).

Cet outil complète les canaux normaux de remontées d'informations (compte-rendu, lecture BRQ, bouche à oreille, exercices, etc.).

### **1.2. Prendre en compte les problématiques des autres SDIS :**

De nombreux PEX sont diffusés régulièrement par le PNRS de l'ENSOSP aux officiers inscrits sur le mailing. Dès lors que ces documents qui comportent des problématiques ou des bonnes pratiques opérationnelles sont diffusés, il convient de les partager avec l'ensemble du personnel.

Le SDIS 34 s'est positionné en faveur d'une lecture systématique et analytique de ces PEX suivi par la rédaction d'une fiche de synthèse et de la diffusion de ces éléments à l'ensemble du personnel. Cette fiche de synthèse met en exergue les éléments principaux du PEX et positionne le SDIS 34 face aux problématiques relevées (nombre d'interventions similaires, exposition aux mêmes risques, barrière de protection existantes, etc.).

## **2. Evaluer la réponse à apporter (AGIR) :**

Dès lors qu'une information opérationnelle arrive au service opérationnel quel que soit le vecteur de transmission, elle est compilée dans une base de données dont la nature, la particularité et la récurrence sont analysées pour en définir les suites à donner (RETEX / PEX / suivi base de données).

L'analyse des données se fait grâce à une adaptation de l'outil d'analyse des défaillances et de leur criticité « AMDEC » utilisé dans le monde industriel (*article PNRS du 12/7/2017 CDT E. BATANY – SDIS 973*). Une hiérarchisation du niveau de gravité des événements déclarés permet de définir les actions à entreprendre et leur échéance.

L'outil « GVQ » permet un traitement en « circuit court » des particularités opérationnelles permettant une action immédiate dès lors par exemple qu'une problématique de sécurité est relevée.

Toutes les actions mises en place en réponse aux défaillances (plan d'actions, actions immédiates, actions à long terme, etc.) font l'objet d'un suivi trimestriel par le chef du groupement de l'action opérationnelle (GAO) en réunion interservices.

Concernant les PEX diffusés par le PNRS ceux-ci font l'objet d'une analyse permettant de définir si le SDIS 34 a déjà été confronté aux problématiques évoqués et si des mesures correctives existent. Les données analysées sont également abordées en réunion de suivi trimestrielle.

### **3. Rendre compte des actions entreprises :**

L'intérêt de cette démarche permet de veiller à la récurrence des signaux faibles pouvant mener à l'accident sur le long terme par leurs répétitions. L'outil « GVO » va générer une augmentation des remontées d'informations qui ne pourront pas toutes faire l'objet d'un RETEX ou d'un PEX. Néanmoins, les éléments recueillis permettront d'évaluer les besoins et les objectifs pour les différents services en fonction de la pertinence, de la nature et de la gravité des éléments remontés.

Pour pérenniser le dispositif et lui donner du sens, le pétitionnaire ayant fait la démarche de signaler un événement particulier sera informé par le biais de son chef de centre des suites qui seront données au signalement.

Dans le cas de l'élaboration d'un document de type RETEX ou PEX qui feraient suite à un signalement, ceux-ci seront présentés dans le cadre du circuit de validation aux unités concernées par le signalement puis transmis aux chefs d'unités qui seront chargés d'en assurer la diffusion.

Les PEX du PNRS sont transmis aux chefs d'unités systématiquement accompagnés de leur fiche de synthèse.

Un compte rendu des points d'étape sur le suivi des actions correctives ou des plans d'actions est transmis aux chefs de groupement territoriaux qui pourront à leur tour informer les chefs de centres des actions en cours.

### **Conclusion :**

La volonté du SDIS 34 est de s'inscrire pleinement dans une démarche d'amélioration continue en intégrant l'ensemble du personnel. Ce dispositif doit encore évoluer avec notamment une méthode pour faire le lien entre le partage et l'apprentissage. Cette recherche de performance focalisée sur l'opérationnel permet d'apporter des réponses rapides aux problématiques récurrentes qui seraient restées sans considération ou qui auraient pu mener à l'accident.

A plus long terme, c'est un outil précieux pour le SDIS qui peut anticiper les orientations stratégiques pour l'établissement (achat de matériel, actions de formations, etc.) grâce au suivi transversale des actions correctives et la prise en compte des problématiques rencontrées par les autres SDIS.