

# **LE GUIDE DE GESTION DU RETOUR D'EXPERIENCE**

## **« REX »**



# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>PARTIE 1 - DEFINITION DU PERIMETRE REX</b>	<b>5</b>
<b>1 . DEFINITION DU REX</b>	<b>5</b>
<b>2 . TYPE DE REX</b>	<b>5</b>
2.1- Externe (institutionnel) :	5
2.2- Interne au SDIS :	6
<b>3 . OBJECTIF PRINCIPAL DE LA PRATIQUE DU REX AU SEIN DU SDIS</b>	<b>6</b>
<b>4 . CONTEXTE D'ACTIVATION DE LA CONDUITE DU REX</b>	<b>6</b>
4.1- L'opportunité de la conduite d'un retour d'expérience	6
4.2- Dans quels délais conduire le retour d'expérience ?	7
<b>PARTIE 2 - – ORGANISATION DU REX AU SEIN DU SDIS</b>	<b>8</b>
<b>1 . UNE ORGANISATION HUMAINE</b>	<b>8</b>
1.1- Un pilotage départemental	8
1.2- Un réseau de référents territoriaux	8
1.3- Le COS	9
1.4- Une organisation de la communication du REX	9
1.5- Le CODIS	9
1.6- Le comité de pilotage REX	10
<b>2 . LA METHODOLOGIE DE LA CONDUITE DU REX</b>	<b>10</b>
2.1- La collecte des renseignements	10
2.2- La définition des niveaux de retour d'expérience	11
2.3- La conduite du REX	11
2.3.1- Pour le niveau 1 « le REX habituel»	12
2.3.2- Pour le niveau 2 «le REX lié aux évènements particuliers»	12
2.3.3- Pour le niveau 3 «le REX lié aux évènements exceptionnels»	13
2.4- Exploitation des renseignements et mise en forme du REX :	14
2.5- Diffusion et mémorisation des REX	14

## **PARTIE 3 – CONTENU DU RAPPORT ANNUEL DE SYNTHESE REX**



<b>1 . UNE SYNTHESE DES EVENEMENTS PONCTUELS</b>	<b>15</b>
<b>2 . UNE SYNTHESE THEMATIQUE PAR TYPE D'EVENTEMENT</b>	<b>15</b>
<b>3 . REFLEXION GLOBALE ET AXES D'AMELIORATION</b>	<b>15</b>
<b>4 . BILAN ANNUEL DE L'ACTIVITE REX</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE 1 - CONTENU DU RAPPORT REX</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE 2 - CONTENU DU RAPPORT REX PGR</b>	<b>20</b>
<b>ANNEXE 3 - CONTENU DU RAPPORT REX NOYADE</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE 4 - CONTENU DU RAPPORT REX INTOX CO</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE 5 - CONTENU DU RAPPORT REX ACTES INCIVILITES</b>	<b>24</b>



## Introduction

Le retour d'expérience plus communément appelé REX trouve son origine dans le monde de l'industrie. Bon nombre d'entreprises l'utilisent déjà depuis plusieurs années pour améliorer leur savoir faire et l'efficacité de leur fonctionnement notamment dans le cadre de la prévention des risques. Cette démarche qui s'intègre dans un processus de qualité fait partie aujourd'hui, de la culture des organisations dite apprenantes c'est-à-dire qui apprennent de leur expériences et tirent les bénéfices des compétences qu'elles acquièrent.

Le REX s'inscrit dans une démarche de capitalisation et de gestion des connaissances et recouvre de ce fait plusieurs notions : la collecte et la mémorisation des informations, le traitement et l'analyse des données, l'exploitation et la transmission des résultats.

Même si quelques SDIS ont amorcé sa mise en place, le REX reste d'une façon générale une matière à développer.

Actuellement, au sein du SDIS d'Ille et Vilaine, le retour d'expérience se fait le plus souvent de façon informelle pour ce qui relève de l'opérationnel. Il ne bénéficie qu'aux personnes directement concernées par l'évènement. Quelques retours d'expérience ont été rédigés ponctuellement sur demande du DDSIS ou sur simple initiative. Cependant, leur formalisation n'a pas été définie. Le partage des enseignements, leur exploitation, la mémorisation des expériences restent à développer.

Ce guide de gestion fixe donc :

- les principes d'organisation visant à développer cette pratique
- la méthodologie visant la conduite du retour d'expérience.



# PARTIE 1 - DEFINITION DU PERIMETRE REX

---

## 1 . DEFINITION DU REX

Impulsé par l'Etat, le retour d'expérience est un processus structuré, inscrit dans un cadre réglementaire. Une démarche concertée de retour d'expérience est pratiquée à l'occasion, soit d'un accident ou d'une crise, soit d'un écart constaté par rapport à la norme ou au fonctionnement normal de l'organisation.

Il constitue avant tout un outil d'apprentissage pour les organisations. «La démarche de retour d'expérience consiste à utiliser le développement d'un événement réel comme une opportunité pour collecter l'expérience individuelle de plusieurs acteurs et la réunir sous la forme d'une expérience collective».

La démarche de retour d'expérience permet ainsi :

- d'identifier en détail, l'évolution de l'événement dans ses diverses composantes (Techniques, humaines, organisationnelles, environnementales) ;
- de déterminer l'ensemble des actions entreprises, négatives et positives ;
- de construire des scénarii d'actions alternatives permettant de mieux gérer ces situations si elles se reproduisent, en accédant à la connaissance tacite des acteurs.

La pratique du retour d'expérience constitue avant tout une démarche professionnelle méthodique qui permet au SDIS et à ses partenaires **d'apprendre, de renforcer les liens entre les acteurs et d'identifier des pistes de progrès**. Ceci afin d'optimiser sur les plans humains, organisationnels et techniques le fonctionnement des organisations concourant aux missions de sécurité civile.

## 2 . TYPE DE REX

En fonction de l'objectif, et du cadre où il s'exerce, on distingue deux types de REX (interne et externe).

### 2.1- Externe (institutionnel) :

Il s'agit des retours d'expérience impulsés par l'administration préfectorale, zonale ou nationale dans le cadre de la gestion des gros événements (dispositifs de sécurité, ORSEC, déclenchement PPI,...) ou des exercices interservices.

- Au niveau national, le Bureau de l'Analyse et de la Préparation des Crises (BAPC) a en charge l'organisation de la conduite de retours d'expérience nationaux qui relèvent du ministre de l'Intérieur, de l'Outre-Mer, des Collectivités Locales et de l'Immigration.
- Aux niveaux préfectoral et zonal les préfets concernés désignent un référent REX du corps préfectoral. Ces retours d'expérience qui touchent plusieurs services sont pilotés au niveau préfectoral par le chef du SIRACEDPC ou un de ses adjoints. Ces REX visent à améliorer la coordination inter-service pour la gestion globale des événements (sécurité civile). Ils se font dans un cadre réglementé et de façon

ponctuelle en fonction des évènements, du contexte et de la sollicitation interservices.



Le pilote du REX du SDIS d'Ille et Vilaine ou son représentant participe à ces REX et peut parfois les provoquer.

## 2.2- Interne au SDIS :

Le REX interne au SDIS s'effectue à l'issue des exercices organisés par le SDIS, des interventions sapeurs-pompiers, ainsi que de tous les événements particuliers impliquant directement le SDIS. Sa mise en œuvre départementale est pilotée par un officier du SDIS désigné par le DDSIS. Le retour d'expérience pratiqué au sein du SDIS d'Ille et Vilaine vise à optimiser son fonctionnement sur les plans humains, organisationnels et techniques.

## 3 . OBJECTIF PRINCIPAL DE LA PRATIQUE DU REX AU SEIN DU SDIS

Il s'agit d'améliorer continuellement la qualité de la gestion opérationnelle, des prises de décision mais également la capacité de réponse du SDIS pour faire face aux événements. Cette démarche de portée départementale permet :

- de tirer des enseignements avant tout profitables aux acteurs locaux,
- de garder la mémoire des événements,
- d'identifier des pistes de progrès,
- de renforcer les liens entre les acteurs,
- de garantir une cohérence départementales des pratiques opérationnelles,
- de contribuer à l'élaboration de la doctrine départementale.

## 4 . CONTEXTE D'ACTIVATION DE LA CONDUITE DU REX

### 4.1- L'opportunité de la conduite d'un retour d'expérience

D'une manière générale, le REX se fait implicitement après chaque intervention. Au retour de chaque intervention le COS rédige systématiquement un compte-rendu de sortie de secours (CRSS).

Au regard du nombre d'interventions, il s'agit d'identifier celles qui sont les plus riches d'enseignement pour la gestion opérationnelle et le commandement. Il est donc nécessaire d'arbitrer l'opportunité de la conduite du retour d'expérience plus conséquent à l'aide d'outil.

L'arbitrage de la conduite ou non du retour d'expérience formalisé suite à un exercice ou à la survenance d'un événement s'appuie sur trois critères :

- le niveau de gravité déterminé en fonction du l'importance du niveau de commandement
- le degré de perturbation de l'organisation opérationnelle du SDIS,
- le potentiel d'apprentissage de la gestion de l'évènement (nombre d'enseignements / besoins / probabilité de réitération de l'évènement).

Il s'agit de déterminer **le potentiel d'apprentissage** que le SDIS peut tirer de l'analyse d'une situation opérationnelle.

Cet arbitrage revient au pilote du REX sur proposition du COS ou de l'Officier CODIS. Un REX peut également être réalisé sur demande du DDSIS.



D'une manière générale, tout événement qui soulève **une problématique opérationnelle** ou présente un niveau de perturbation de l'organisation du SDIS dans la réponse opérationnelle à apporter doit faire l'objet d'un retour d'expérience.

#### 4.2- Dans quels délais conduire le retour d'expérience ?

Le retour d'expérience est conduit dans un délai **d'une à trois semaines** (après la survenance d'un événement ou un exercice) pour être efficace et permettre de lutter contre la tendance constatée à l'oubli sélectif et aux reconstructions personnelles. La phase de collecte des données et notamment la collecte des témoignages de sapeurs-pompiers est initiée dès la fin de la gestion opérationnelle de l'événement ou de l'exercice.

Pour les événements graves (catastrophe générant de nombreuses vies humaines touchées) ou particulièrement inattendus, la collecte des témoignages ne sera pas entreprise avant une semaine, pour permettre aux acteurs de se remettre du stress enduré, sauf si les agents le demandent.



# PARTIE 2 - – ORGANISATION DU REX AU SEIN DU SDIS

---

## 1 . UNE ORGANISATION HUMAINE

### 1.1- Un pilotage départemental

Un « pilote REX », est désigné par le DDSIS. Il est avant tout **l'animateur du réseau des référents « REX » territoriaux**. Il prend le rôle de chef d'orchestre de l'organisation des retours d'expérience du SDIS. Dans ce cadre, il est chargé :

- d'établir les modalités de gestion du retour d'expérience,
- d'effectuer la formation initiale des référents REX,
- d'organiser et de coordonner les actions de retour d'expérience (collecte des informations,...),
- d'arbitrer l'opportunité d'élaborer ou non un rapport REX,
- de centraliser et d'analyser les données relatives aux événements et REX,
- d'établir le rapport annuel de synthèse REX,
- de diffuser les connaissances et la veille documentaire des autres REX (suite à des événements survenus en France ou à l'étranger),
- de valider les enseignements (tirés de l'analyse des événements survenus au sein du SDIS) et de s'assurer de leur partage départemental,
- de proposer un plan d'actions au comité de direction (visant l'amélioration de la gestion opérationnelle).

Il est également en liaison avec le pilote REX de la direction de sécurité civile du cabinet du préfet (ex SIRACEDPC) pour ce qui relève de la gestion des REX impliquant différents services et notamment ceux à l'initiative du Préfet (ORSEC,...). Il participe au retour d'expérience interservices organisé par la préfecture.

D'une façon générale, en vue de respecter le principe de neutralité, la prise en charge du retour d'expérience par une personne non impliquée dans la situation traitée est privilégiée

### 1.2- Un réseau de référents territoriaux

Au niveau de chaque groupement territorial, un ou plusieurs référents REX sont identifiés. En lien avec le COS et sous la direction du pilote REX, ils sont chargés :

- d'animer et de mener la conduite du REX au niveau local sur le territoire ou ils exercent,
- de recueillir les informations pour élaborer le REX,
- d'établir le rapport REX avec le COS,
- de guider la mise en forme du REX en relation avec le pilote REX,
- de diffuser le rapport REX au pilote départemental,
- de participer au comité de pilotage REX.

### 1.3- Le COS



Le Commandant des Opérations de Secours participe activement au processus REX puisqu'il acquiert de l'expérience chaque fois qu'il intervient. En tant que responsable de l'intervention et présent sur les lieux, il représente l'interlocuteur privilégié du référent ou pilote REX. Il est chargé:

- de conduire le débriefing à chaud avec les intervenants
- de rédiger un CRSS et de s'assurer de la bonne rédaction des CRSS,
- d'établir (sur demande ou sur sa propre initiative) un rapport circonstancié des faits au regard de ce qu'il a vu, entendu, fait ou fait faire avant, pendant et après l'intervention,
- de travailler avec le référent REX pour la réalisation du REX.

### 1.4- Une organisation de la communication du REX

L'organisation de la communication REX repose en partie sur la gestion des moyens photos-vidéos (astreinte PHV). Les supports élaborés dans ce cadre sont riches d'enseignements. Leur exploitation est utile pour constituer le REX. Le pilote REX travaille en étroite collaboration avec le service communication pour l'exploitation des supports. Il valide la transmission des documents photos-vidéos relatifs aux opérations. L'astreinte photos-vidéos travaille en étroite collaboration avec le COS sur le terrain puis les référents REX par la suite dans le cadre de la collecte des informations en vue de constituer le REX. Elle se tient à disposition du pilote REX pour :

- fournir l'ensemble des prises de vue (photos ou vidéos) horodatées qu'elle a produit,
- participer à l'élaboration du REX avec le COS et le référent REX.

Les données récupérées permettront de retracer le déroulement chronologique de la gestion opérationnelle. La situation opérationnelle de départ (à l'arrivée sur les lieux des secours), l'origine supposée du sinistre, la mise en œuvre des 1<sup>ers</sup> moyens, leur emplacement, les moments importants de l'intervention (sauvetage, évacuation, les points de situation, la prise de commandement, la prise en compte des élus et des médias), la gestion des outils de commandement (PC, PCO, CRM), l'ordre initial, la SITAC final, la vue générale du dispositif (vue aérienne si possible), les risques liés à l'intervention, les conséquences du sinistre, constitueront des éléments précieux pour l'élaboration du rapport REX.

### 1.5- Le CODIS

L'officier CODIS fait recueillir l'ensemble des 1<sup>ers</sup> éléments nécessaires à amorcer le REX : historique d'intervention, messages de renseignement à l'attention des autorités (portail ORSEC), carte météo, isolement de la bande d'enregistrement, réécoute de bande... Avec l'ensemble de ces éléments, il fait ouvrir un dossier REX à destination des référents REX. Il les alerte dès lors qu'une intervention est particulière (inhabituelle) ou fait l'objet de l'activation minimale d'un PC de colonne, de PC de secteur ou de l'activation de la salle de gestion de crise ou de débordement.



## 1.6- Le comité de pilotage REX

Il est animé par le pilote départemental et il est composé:

- des référents territoriaux pour le REX,
- d'un représentant de chaque niveau de commandement,
- d'un représentant de l'astreinte photos-vidéos,
- du chef du service de la communication,
- du chef de la mission hygiène et sécurité.

Il établit un bilan annuel REX des interventions internes au SDIS ainsi que des événements majeurs (en France ou à l'étranger). A partir, des axes de progrès identifiés dans les REX, il propose des actions d'amélioration en vue de permettre au DDSIS d'établir un plan d'actions en matière de gestion opérationnelle.

## 2 . LA METHODOLOGIE DE LA CONDUITE DU REX

La méthodologie du retour d'expérience, s'appuie sur 5 axes importants :

- la collecte de toutes les données accessibles et pertinentes ;
- l'identification du niveau de REX
- la conduite et la mise en forme du REX
- la diffusion et le partage de la connaissance et des enseignements tirés du retour d'expérience.
- la mémorisation des REX.

### 2.1- La collecte des renseignements

L'objectif est de faciliter la bonne compréhension du déroulement d'une situation d'urgence et des actions de gestion qui ont été mises en œuvre. Les situations sont souvent complexes, car elles impliquent un ensemble d'acteurs ayant des rôles et des fonctions différents avec chacun une appréciation personnelle. Chacun des acteurs ne dispose que d'une information incomplète, liée à sa position dans l'événement et à sa mission dans le dispositif.

Cette collecte prend donc deux formes :

- l'exploitation systématique :
  - de toutes les productions écrites liées à la gestion de l'événement : CRSS, historique d'intervention, Ordre initial du COS, SITAC, main courante, communiqués de presse, comptes-rendus, messages de situation, (renseignement des autorités (message d'ambiance et de situation), rapport du COS, relevés de conclusion, coupures de presse...
  - des écoutes de bande audio,
  - des images (photos, vidéos).
- l'entretien avec les différents intervenants ou leurs responsables portant sur leurs rôles, les actions qu'ils ont menés, leurs impressions globales, les

points favorables et les points à améliorer. Ces entretiens peuvent être individuels ou collectifs (débriefing).



## 2.2- La définition des niveaux de retour d'expérience

☞ Niveau 1 : « le REX habituel » pour ce qui relève des incidents et opérations courantes.

Le niveau 1 du retour d'expérience correspond aux situations qui n'ont pas fait l'objet de l'activation d'une structure de commandement particulière (PCC minimum).

Ce premier niveau va permettre aux intervenants d'échanger avec le COS et de mettre en évidence les problématiques pertinentes.

Un suivi post-opérationnel est mis en place pour réagir rapidement et identifier des tendances d'évolution pour des incidents ou des accidents qui ne font pas l'objet d'une formalisation de REX particulier.

En fonction de directives nationales, certaines situations opérationnelles peuvent également donner lieu au renseignement immédiat de formulaires REX type à destination des services partenaires concernés (intox CO, PGR, acte d'incivilité, noyade) en plus du CRSS. Ce niveau de REX est mené par le COS en relation avec le référent REX local.

☞ Niveau 2 : « le REX lié aux événements particuliers ».

Le retour d'expérience de niveau 2 est consécutif à tout exercice ou gestion d'événement de niveau chef de colonne dès lors qu'un PCC est activé ou dès lors qu'un événement ou une crise génère des perturbations dans l'organisation et la gestion des moyens du SDIS. Il est initié par le chef de colonne ou l'officier CODIS en lien avec le pilote REX.

☞ Niveau 3 : « le REX lié aux événements exceptionnels »

Ce niveau de retour d'expérience concerne les événements qui apportent le plus d'enseignements, soit qu'ils se révèlent totalement nouveaux ou inhabituels, soit qu'ils ont entraîné des dommages très importants. Il s'applique dès lors qu'un PCS est activé. Il est initié par le Chef de site ou l'officier CODIS en lien avec le pilote REX.

Au-delà de ces différentes situations ou le retour d'expérience sera formalisé et pour toute situation dite normale, il revient à chaque COS d'effectuer un débriefing avec ses personnels soit sur le terrain soit lors du retour d'intervention au CIS. Cette démarche permet de partager le ressenti et de valoriser ou revoir les actions qui ont été menées. Chaque fois qu'il le juge nécessaire le COS peut également demander la réalisation d'un retour d'expérience auprès de son chef de centre.

## 2.3- La conduite du REX

Pour chaque niveau de REX, un ensemble d'actions à réaliser définit la conduite à tenir.

### 2.3.1- Pour le niveau 1 « le REX habituel»



Afin d'améliorer la qualité des missions opérationnelles du SDIS, les difficultés opérationnelles mineures (ou incidents) gênant le bon déroulement des opérations de secours sont signalés. Il s'agit pour le COS d'échanger avec les divers intervenants sur le déroulement de l'intervention et signaler rapidement les difficultés rencontrées lors :

- du déroulement d'une opération de secours,
- de la mise en œuvre des moyens opérationnels publics ou privés (DECI, techniques opérationnelles, emplois des moyens,...),
- de la gestion logistique (alimentaire, carburant, eau,...),
- de la distribution des secours (accessibilités, cartographie,...),
- de la gestion de l'alerte (engagement des moyens, localisation de l'intervention, relation avec les partenaires,...),
- de la gestion opérationnelle : (commandement, coordination, gestion CODIS, enseignements des autorités et partenaires extérieurs).

Le signalement des difficultés opérationnelles se fait par mail à l'attention du référent REX concerné. L'agent demandeur précise les éléments suivant:

- son grade, son nom, prénom, sa fonction, son CIS ou service,
- les circonstances dans lesquelles le dysfonctionnement a été constaté (date, lieu, contexte, n° intervention à 5 chiffres...),
- la problématique rencontrée (de manière la plus précise possible),
- les actions entreprises,
- les propositions ou solutions envisageables sur le terrain.

Le référent REX identifié pour l'enregistrement et le suivi post-opérationnel des difficultés signalées gère :

- l'enregistrement et le traitement de la problématique,
- le suivi départemental des signalements et des réponses données,
- la réponse à donner,
- la diffusion de la suite donnée à l'agent signaleur (ou demandeur),
- la cohérence des réponses départementales,
- le partage des problématiques et des réponses données avec l'ensemble des chefs de centre et services gestionnaires concernés.

### 2.3.2- Pour le niveau 2 «le REX lié aux évènements particuliers»

Le deuxième niveau nécessite une collecte des données plus étoffées afin de réaliser une chronologie sommaire de l'évènement, un inventaire des mesures prises et des actions menées, des difficultés rencontrées avant, pendant et après l'opération. Il mobilise le COS, le CODIS, la cellule photo vidéo, le référent REX pour collecter des informations ciblées. Il permet de formaliser une analyse des enjeux, des problématiques et des axes de progrès. Il

se termine par une réunion de concertation des acteurs pour dresser la liste des axes de progrès.



La démarche est la suivante :

- La collecte sommaire d'informations.
- La rédaction d'un compte rendu synthétique par le COS faisant apparaître :
  - La description détaillée de l'événement,
    - la synthèse chronologique du déroulement des événements et des actions menées (OI, SITAC),
    - la synthèse thématique (avant l'événement, pendant l'événement, après l'événement).
  - L'analyse technique, humaine, organisationnelle, juridique.
- La réunion d'échange (entre le référent REX, le COS, et les intervenants) et de partage sur les enseignements tirés de la gestion de l'événement, à l'issue de laquelle des actions d'amélioration sont proposées.
- La formalisation et la validation du REX par le pilote REX avant diffusion.

### 2.3.3- Pour le niveau 3 «le REX lié aux évènements exceptionnels»

Le troisième niveau introduit en supplément deux démarches particulières :

- l'une, relevant de la collecte des données à travers la conduite d'une série d'entretiens,
- l'autre intéressant une approche méthodologique du retour d'expérience (chronogramme, arbre des causes et conséquences, fils conducteurs).

La démarche de niveau 2 est complétée par:

- la conduite des entretiens individuels avec les acteurs de la gestion de l'événement par le COS et le pilote REX,
- l'établissement du chronogramme (représentation graphique des moments forts de l'événement) par le pilote REX avec le COS,
- la synthèse thématique (avant l'événement, pendant l'événement, après l'événement) par le pilote REX,
- la réalisation du diagramme causes-conséquences par le pilote REX,
- la formalisation des fils conducteurs et des cycles de décision par le COS,
- l'analyse technique, humaine, organisationnelle, juridique par le référent REX,
- une réunion de concertation (réfèrent REX, COS, intervenants, services partenaires associés) d'échange et de partage systématique sur les enseignements tirés de la gestion de l'événement et à l'issue de laquelle des actions d'amélioration sont proposées,
- formalisation et validation du REX par le DDSIS avant diffusion.

## 2.4- Exploitation des renseignements et mise en forme du REX :



En fonction du niveau, la formalisation du REX varie :

- Niveau 1 : Une base de données des problématiques et des réponses données est constituée et suivie. Un point de situation et de coordination de ce suivi post-opérationnel est régulièrement réalisé entre les services gestionnaires et le pilote REX (une fois par trimestre).
- Niveau 2 et 3 : Un rapport REX et un support de présentation multimédia sont établis. Le pilote REX propose un plan d'actions au DDSIS sur la base des axes d'amélioration identifiés dans les rapports REX.

Un canevas type listant les points clefs à mettre en évidence dans les rapports REX figure en annexe 1.

Chaque rapport REX fait l'objet d'une présentation de la situation opérationnelle (contexte, activité opérationnelle du jour, le motif du départ en intervention, la problématique de la réponse opérationnelle à apporter, les enjeux sociaux économiques du sinistre,...) et de l'analyse du raisonnement tactique justifiant les actions menées. Il s'agit d'identifier les éléments favorables, les actions positives et d'identifier les points à améliorer en vue d'établir un plan d'actions (Techniques, formations, procédures ou protocoles opérationnels,...) et de communication. La mise en œuvre du plan d'actions validé est coordonnée par le groupe de travail doctrine opérationnelle.

## 2.5- Diffusion et mémorisation des REX

Tous les rapports REX et supports de présentation multimédia font l'objet d'une validation par le COS et le pilote du REX. Ils sont soumis au comité directeur pour avis avant diffusion à l'ensemble des cadres. Tous les REX font également l'objet d'un support de présentation destiné à faciliter la compréhension des événements et à tirer profit des enseignements. Un rapport annuel de synthèse REX est également établi. Tous ces documents sont consultables par les agents du SDIS sur l'intranet.

# **PARTIE 3 – CONTENU DU RAPPORT ANNUEL DE SYNTHÈSE REX**

---



## **1 . UNE SYNTHÈSE DES ÉVÈNEMENTS PONCTUELS**

L'ensemble des rapports d'analyse effectués dans l'année (faits, gestion de l'évènement, enseignements) suite à des événements ponctuels marquants, riches en enseignement ou particuliers sont rassemblés. L'objectif est de mettre en évidence les enseignements tirés des événements particuliers.

## **2 . UNE SYNTHÈSE THÉMATIQUE PAR TYPE D'ÉVÈNEMENT**

Une analyse par thématiques d'évènements (incendies d'habitation, inondations, tempêtes,...) est effectuée suite à la mise en parallèle des retours d'expérience de plusieurs événements de même nature (approche verticale spécialisée par type d'évènements). L'objectif est de dégager des enseignements par type d'évènement.

## **3 . REFLEXION GLOBALE ET AXES D'AMÉLIORATION**

L'objectif est de dégager des grands axes d'amélioration. Les similitudes des différentes thématiques d'évènements sont mises en commun de façon à avoir une approche transversale plus globale. Cette démarche permet de mettre en évidence les grandes problématiques communes de gestion opérationnelle (gestion de crise, gestion opérationnelle et commandement, gestion des moyens, gestion des renseignements, rôle et actions des différents acteurs...).

## **4 . BILAN ANNUEL DE L'ACTIVITÉ REX**

Il comprend un bilan statistique de l'activité REX, un listing de tous les événements particuliers et des exercices ayant fait l'objet d'un REX. D'un point de vue statistique le nombre annuel de REX sera identifié:

- par thématique d'évènement
- par part externe/interne au SDIS
- par groupement territorial
- par exercices/ dispositifs de sécurité / interventions
- pour ceux ayant fait l'objet d'une transmission à la DSC.

Les tendances d'évolution par rapport aux années précédentes seront également établies.



## Conclusion

Dans un contexte de «judiciarisation» croissante, le retour d'expérience doit être promu comme un outil d'apprentissage pour le SDIS qui permet la recherche du progrès et non de la faute.

Le dispositif du REX doit être piloté à l'échelle départementale. Pour être bénéfique, le REX doit impliquer tous les niveaux hiérarchiques jusqu'aux intervenants de terrain.

Les pratiques spécifiques et isolées sont à éviter. En effet le développement du REX qui s'inscrit dans un processus d'amélioration continue nécessite une organisation et une coordination départementale cohérente. Afin d'éviter l'exclusion, le partage départemental des enseignements exige de rassembler, d'exploiter, de mémoriser et de rendre accessibles les expériences. La mise en commun des retours d'expérience fera progresser l'ensemble des acteurs.

# **ANNEXE 1 - CONTENU DU RAPPORT REX**

---



Le rapport REX comprend l'ensemble des éléments suivants :

## **1. DESCRIPTION DE LA SITUATION OPERATIONNELLE**

### **1.1 Synthèse de l'évènement**

Décrire succinctement l'évènement dans sa globalité. En faire un résumé de synthèse.

Exemple : « Feu d'entrepôt d'une surface de 10 000 m<sup>2</sup> aux établissements .... situés dans la ZI de ....sur la commune de ... La propagation du sinistre a été facilitée par l'absence de recoupement et un réseau d'eau défectueux. Bâtiment entièrement détruit, pas de victime mais 1 blessé parmi les secours. Durée de l'opération 5 h. »

### **1.2 Situation**

Décrire la situation à l'arrivée des secours.

☞ Type de sinistre : feu, accident de la circulation, inondation, grand rassemblement, exercice cadre, etc...

☞ La zone d'intervention : adresse, topographie, accessibilité, population concernée, conditions météo, etc.

☞ Les dangers présents dans la zone d'intervention : feu, gaz, électricité, produits chimiques, bruit, circulation de véhicules, animaux, hauteur, instabilité des structures, etc.

### **1.3 Contexte**

Décrire les éléments extérieurs au sinistre qui ont impacté l'intervention.

Exemples : grande marée avec un fort vent ; match de football sensible ; manifestation ; arrestation récente/violences urbaines ; contraintes politiques ; etc.

### **1.4 Chronologie des faits (Main courante CODIS, historique artémis)**

- Réception de l'appel au CTA/CODIS : Heure + Nature et adresse du sinistre
- Gestion de l'alerte
- Déclenchement des moyens par le CTA / CODIS : Heure + nature des moyens
- Arrivée sur les lieux des moyens publics et privés : Heure
- 1<sup>er</sup> message du COS
- 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> message du COS
- Sinistre maîtrisé

## 2. IDENTIFICATION DES ENJEUX



Décrire les enjeux liés au sinistre (sauvegarde des personnes, des biens et de l'environnement) mais également les enjeux indépendants du sinistre.

Exemples :

- réouverture d'une autoroute en période de départ en vacances
- décision politique de maintenir un spectacle, un évènement, malgré une carence de sécurité ou une météo problématique.

## 3. ANALYSE DES ACTIONS MENEES

Décrire l'ordre initial et la SITAC du COS en fonction du déroulement de l'évènement en mettant en évidence le raisonnement tactique du COS.

## 4. IMPLICATION DES SERVICES PARTENAIRES

Décrire le rôle et la mission des autres acteurs. (qui, combien, où, pourquoi, comment)

Quelles ont été les relations avec le COS ?

## 5. BILAN ET ORGANISATION DU RETOUR A LA NORMALE

Décrire le bilan de l'intervention :

☞ Moyens humains et matériels engagés (SP,...).

☞ Conséquences sur les personnes : Nb de personnes impliquées, Nb des Urgences Relatives (UR), Nb des Urgences Absolues (UA), Nb des DCD, Sapeurs pompiers impliqués, besoin de relogement, etc...

☞ Conséquences sur les biens : nature des dégâts, évaluation financière, chômage technique, etc...

☞ Conséquences sur l'environnement : pollution, destruction de forêt, animaux blessés, etc...

☞ Conséquences sur la vie locale : confinement, évacuation, périmètre de sécurité, coupure d'un axe de communication, coupure d'un réseau, etc...

Décrire comment se sont faits le retour à la normal et la transition entre le COS et les autres acteurs.

## 6. POINTS FAVORABLES AU BON DEROULEMENT DE L'OPERATION

☞ Aspect organisationnel

Alerte, réactivité, adaptation, anticipation dans le déclenchement des secours, sécurité des personnels, GOC, etc...

☞ Aspect environnemental

Milieu sans danger, conditions météo favorables, absence de population, moment de la journée, absence de risque secondaire, peu d'enjeux environnementaux, etc...



#### ☞ Aspect humain

Présence, disponibilité de spécialistes SP ou autres, formation ou exercice récents pour les personnels, aptitude physique des agents, etc...

#### ☞ Aspect matériel et technique

Présence fortuite de moyens complémentaires ou spécifiques sur place, disponibilité des moyens réquisitionnables, etc.

## 7. POINTS A AMELIORER

#### ☞ Aspect organisationnel

Problématique d'alerte, de déclenchement de moyens adaptés, absence d'anticipation, différence entre l'objectif souhaité par le COS et l'exécution du cadre d'ordre, non respect des procédures, sécurité des personnels, etc....

#### ☞ Aspect environnemental

Environnement hostile, pressions médiatique, politique, conditions météo, etc....

#### ☞ Aspect humain

Formation inadaptée, aptitude physique de l'agent, difficultés relationnelle, politique, religieuse, etc....

#### ☞ Aspect matériel et technique

Dysfonctionnement des équipements, absence de matériel adapté, danger des équipements, caractéristiques techniques insuffisantes, etc....

## 8. PROPOSITION D' ACTIONS D'AMELIORATION

Le REX doit permettre d'améliorer la connaissance des risques et de notre organisation opérationnelle pour remplir nos missions.

Il peut faire l'objet de propositions réalistes, réalisables et dont le coût est justifié par rapport à l'enjeu. Ne rien s'interdire, notamment sur le plan organisationnel ou technique.

Les propositions prendront la forme suivante :

Constat	Proposition	Avantage(s)	Inconvénient(s)	Coût	Délai possible de réalisation
	REX du 24/02/2011 proposition n°1				
	REX du 24/02/2011 proposition n°2				
	Etc...				

# ANNEXE 2 - CONTENU DU RAPPORT REX PGR



Fiche de retour d'expérience (page 1/2)				
Opérations de secours pour fuite sur un réseau de gaz naturel				
<b>1. Identification des opérations de secours</b>				
<i>Numéro d'intervention</i>		<i>Date</i>		
<i>Numéro SYNERGI</i>		<i>Heure d'appel</i>		
<i>Adresse</i>				
<b>2. Qualification de l'intervention au déclenchement des premiers moyens</b>				
<input type="checkbox"/> Procédure Gaz Classique		<input type="checkbox"/> Procédure Gaz Renforcée		
<b>3. Requalification de l'intervention à la demande du COS</b>				
<input type="checkbox"/> Procédure Gaz Classique		<input type="checkbox"/> Procédure Gaz Renforcée		
<i>Raison de la requalification</i>				
<b>4. Typologie de la fuite et du risque</b>				
<i>Pression (P)</i>	<input type="checkbox"/> P < 50 mbars	<input type="checkbox"/> 0,4 < P < 4bars	<input type="checkbox"/> P > 4bars	
<i>Importance</i>	<input type="checkbox"/> Micro fuite	<input type="checkbox"/> Faible fuite	<input type="checkbox"/> Forte fuite	<input type="checkbox"/> Ouvrage sectionné
<i>Présence de public</i>	<input type="checkbox"/> Très faible	<input type="checkbox"/> Faible	<input type="checkbox"/> Forte	<input type="checkbox"/> Très Forte
<i>Fuite enflammée</i>	<input type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non	
<i>Type de fuite</i>	<input type="checkbox"/> Ouverte		<input type="checkbox"/> Fermée	
<b>5. Arrivée des premiers moyens de secours</b>				
<i>Premiers Moyens</i>		<i>Horaire d'arrivée</i>		
Sapeurs-Pompiers				
GrDF				
Forces de l'ordre				
ErDF				
<b>6. Fuite de Gaz à l'extérieur</b>				
<i>Origine de la fuite</i>	<input type="checkbox"/> Suite à travaux : ◇ Avec DICT ◇ Avec Plans	<input type="checkbox"/> Simple fuite	<input type="checkbox"/> Accidentelle (autre que travaux) Cause :	
<b>7. Fuite de Gaz dans Construction</b>				
<i>Origine de la fuite</i>	<input type="checkbox"/> Suite à travaux : ◇ D'un particulier ◇ D'une entreprise	<input type="checkbox"/> Simple fuite	<input type="checkbox"/> Accidentelle (autre que travaux) Cause :	



## Fiche de retour d'expérience (page 2/2)

### Opérations de secours pour fuite sur un réseau de gaz naturel

#### 1. Actions de secours

<i>Evacuation de personnes</i>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Nombre d'évacués	
<i>Zone d'exclusion</i>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Rayon	
<i>Zone de soutien-contrôlée</i>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Rayon	
<i>Protection hydraulique</i>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Nombre et type de moyens	
<i>Mesure d'explosimétrie</i>	<input type="checkbox"/> Significative		Maximum observé :	
	<input type="checkbox"/> Non significative		Lieux :	
<i>Coupure Gaz</i>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Horaire	
	<input type="checkbox"/> GrDF	<input type="checkbox"/> SP	<input type="checkbox"/> Autre :	
<i>Décompression du réseau</i>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Horaire	
<i>Autres actions</i>				

#### 2. Difficultés rencontrées lors des opérations de secours

--	--	--	--	--

#### 3. Difficultés rencontrées avec GrDF

--	--	--	--	--

#### 4. Difficultés rencontrées avec les forces de l'ordre

--	--	--	--	--

**Si photos ou vidéos, indiquer où trouver les éléments**

**Transmettre la fiche RETEX au Chef CTA /CODIS avec les fiches de départs**

**Visa Chef de colonne – COS**

(Grade, NOM, Signature)

**Visa Chef CTA / CODIS**

(Grade, NOM, Signature)

# ANNEXE 3 - CONTENU DU RAPPORT REX NOYADE



**Enquête NOYADES 2009**  
**Recueil national (1<sup>er</sup> juin au 30 septembre 2009)**

Enquête organisée par l'Institut de veille sanitaire en collaboration avec le Ministère de l'Intérieur, Direction de la Sécurité civile

**Questionnaire à remplir pour toute noyade ou quasi-noyade suivie d'une hospitalisation ou d'un décès, survenue entre le 1<sup>er</sup> juin et le 30 septembre 2009, ayant fait l'objet d'une intervention des secours organisés.**

Questionnaire à saisir sous : [www.invs.sante.fr/applications/noyades2009/index.html](http://www.invs.sante.fr/applications/noyades2009/index.html) ou à renvoyer rempli à :  
SEPIA-SANTE - Enquête NOYADES 2009 - Télécopie : 02 97 28 81 10

**Organisme de Secours** : ..... Téléphone : ..... Département : \_\_\_\_  
**Nom de la personne chargée du recueil** : .....

**Intervention** Date (jj/mm/aaaa) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ Heure (hh/mm) \_\_\_/\_\_\_ Lieu d'intervention : Code postal \_\_\_\_\_  
**Personne** Nom (3 premières lettres) / Prénom (initiale) : \_\_\_/\_\_\_ Sexe : M  F   
**Accidentée** Date de naissance (jj/mm/aaaa) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ ou Age : \_\_\_ ans  
Département de résidence habituelle : \_\_\_\_ ou Pays de résidence : .....

**Lieu de noyade**

Piscine privée familiale  Fleuve, rivière, rigole, canal  
 Piscine privée à usage collectif (hôtel, résidence, camping, club de vacances)  Plan d'eau, étang, lac, mare  
 Piscine publique ou privée payante (municipale, base de loisirs, parc d'attractions)  Mer, dans la bande des 300 mètres  
 Autre lieu (baignoire, bassin, piscine gonflable)  Mer, au-delà de la bande des 300 mètres  
→ Précisez le lieu : .....

**Sécurité du lieu** (définitions au verso)

**Si piscine privée** :  enterrée  hors-sol Dispositif de sécurité : Oui  Non   
Type de dispositif :  barrière  alarme  couverture  abri  autre.....  
Conforme à la réglementation : Oui  Non  et/ou Année d'installation : \_\_\_\_\_  
Dispositif en place : Oui  Non  , précisez : .....

**Si cours d'eau, plan d'eau ou mer** : Zone de baignade surveillée : Oui  Non  interdite : Oui  Non

**Condition de Survenue**  Noyade accidentelle  Agression  
 Tentative de suicide, suicide  Origine non connue

**Stade de noyade** (définitions au verso)  1-aquastress  2-petite noyade  3-grande noyade  4-anoxie

**Activité pratiquée**

Baignade  Pêche  
 Bateau à voile (plaisance)  Planche à voile  
 Bateau à moteur (plaisance)  Plongée apnée  
 Bodyboard (ou surf)  Plongée bouteille  
 Canoë, kayak ou rafting  Plongeon  
 Hydrospeed  Scooter des mers  
 Autre activité pratiquée (exemples : matelas pneumatique, ski nautique...)  
Précisez : .....

**Circonstances de la noyade** (plusieurs possibles)

Malaise  Chute  
 Malaise cardiaque  Courants, baines  
 Malaise vagal  Ne sait pas nager  
 Phase digestive  Manque de surveillance  
 Hydrocution  Epuisement  
 Epilepsie  Alcool  
Si enfant : Equipement de Protection Individuel Oui  Non   
 Autre(s) circonstance(s) (exemples : type de conduite à risque, portait secours, accident de circulation)  
Précisez : .....

**evenir immédiat**  Décès sur le lieu de la noyade  Hospitalisation  
Hôpital : ..... Service : ..... Ville : .....

**Sortie de l'hôpital** Date de sortie (jj/mm/aaaa) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_  Décédé à l'hôpital  
Séquelles : Oui  Non  Si oui, précisez : .....

# ANNEXE 4 - CONTENU DU RAPPORT REX INTOX CO



DISPOSITIF D'ALERTE AU MONOXYDE DE CARBONE - Département d'Ille-et-Vilaine

## ALERTE D'INTOXICATION AU MONOXYDE DE CARBONE

  
Ministère des Solidarités  
et des Subventions

**DECLARANT**

Nom : ..... Fonction : ..... Service : .....

☎ : ..... Courriel : .....

### CARACTERISTIQUES DE L'INTOXICATION

↳ **Type d'intoxication :**     Avérée                      ou                       Soupçonnée  
     Domestique                      ou                       Professionnelle

↳ **Date et heure :**            Le ..... / ..... / ..... à ..... h.....

↳ **Adresse exacte :** N° ..... Voie ..... Résidence .....

Bâtiment ..... Escalier ..... Etage ..... BP ..... Commune .....

↳ **Intervenant(s) à domicile :**     SDIS             SAMU             Médecin libéral     Autre (préciser) .....

☎ : .....

↳ **Source d'intoxication présumée :** .....

.....

↳ **Mesure de C.O. (air) :**     Non             Oui            ⇒ Teneur maximum (ppm) : .....

↳ **Actions menées** (ventilation, fermeture de vannes, ...) : .....

.....

↳ **Nombre de personnes** ..... exposées dont ..... hospitalisées et ..... décédées

Nom, Prénom	N°IEP Hôpital urgence *	N° dossier SAMU *	N° intervention SDIS *	Sexe (M/F)	Age ou date de naissance	HbCO (préciser l'unité)	Caisson (O/N)

\* les numéros sont destinés à retrouver les éléments auprès des différents services étant intervenus

↳ **Hôpital (hôpitaux) de prise en charge :** .....

.....

↳ **Référent(s) hospitalier(s)** (service, coordonnées) .....

.....

↳ **Contact pour l'enquête technique** (nom, téléphone) : .....

.....

## URGENT

Fiche à transmettre (même incomplète) par télécopie au :

02.99.02.19.59

DDASS – SANTÉ-ENVIRONNEMENT (☎ : 02.99.02.19.31)

PENDANT LE WEEK-END, PRÉVENIR ÉGALEMENT LA PRÉFECTURE PAR TELEPHONE AU 02 99 02 10 35

(Si l'affaire se situe sur le territoire de Rennes, le service santé environnement de la DDASS retransmet aussitôt l'information au service communal d'hygiène et de santé de la ville)

Pour prévenir les risques de récurrence, une enquête sur les lieux de l'intoxication doit être effectuée le plus rapidement possible par le service technique compétent  
- Merci de votre collaboration -

# ANNEXE 5 - CONTENU DU RAPPORT REX ACTES INCIVILITES



## FICHE INDIVIDUELLE DE SIGNALEMENT DES INCIDENTS ET AGRESSIONS

Le jour de l'agression		Commune des faits :	
Le	_____	à	_____
Centre de secours concerné :		Département (SDIS)   <u>35</u>	
CSP <input type="checkbox"/>	CS <input type="checkbox"/>	CPI <input type="checkbox"/>	CPI non intégré <input type="checkbox"/>

Sur intervention <input type="checkbox"/>	<b>CONDITIONS PARTICULIERES</b>	Guet-apens <input type="checkbox"/>	Acte isolé <input type="checkbox"/>
Hors service <input type="checkbox"/>		Entrave aux secours <input type="checkbox"/>	Acte en groupe <input type="checkbox"/>
En service (hors intervention) <input type="checkbox"/>		Escorte policière <input type="checkbox"/>	

<b>NATURE DES FAITS</b>	<b>Contre le matériel</b>
<b>Contre le personnel</b>	Dégradations <input type="checkbox"/>
Professionnel <input type="checkbox"/> Militaire <input type="checkbox"/> Volontaire <input type="checkbox"/>	A l'arrêt <input type="checkbox"/>
Violence sans ITT <input type="checkbox"/>	En roulant (jets de projectiles) <input type="checkbox"/>
Violence avec ITT <input type="checkbox"/>	Vol simple <input type="checkbox"/>
> huit jours <input type="checkbox"/>	Dans matériel roulant <input type="checkbox"/>
<= huit jours <input type="checkbox"/>	Dans le centre de secours <input type="checkbox"/>
Outrage, menace, insulte <input type="checkbox"/>	Vol avec violence <input type="checkbox"/>
Nombre de personnel concerné _____	Dégâts liés aux victimes transportées <input type="checkbox"/>
	Préjudice estimé (euros) : _____

<b>SUIVI DES FAITS</b>	<b>SUITES JUDICIAIRES</b>	<b>ENVIRONNEMENT</b>	
Plainte simple <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/>	Quartier pavillonnaire <input type="checkbox"/>	
Plainte avec constitution de partie civile <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Centre ville <input type="checkbox"/>	
Main courante (police) <input type="checkbox"/>	<b>ZONE DE COMPETENCE</b>	Grands ensembles <input type="checkbox"/>	
PV renseignement judiciaire ou administratif (gendarmerie) <input type="checkbox"/>		Police Nationale <input type="checkbox"/>	Quartier résidentiel <input type="checkbox"/>
Signalement simple / Courrier au parquet <input type="checkbox"/>		Gendarmerie <input type="checkbox"/>	Centre commercial <input type="checkbox"/>
Aucun suivi <input type="checkbox"/>			Autre : <u>Transport (VSAV)</u> <input type="checkbox"/>

<b>Déclaration remplie le</b> _____	<b>Identification fiche</b> (à remplir par la DDSC)
Affaire n° <input type="text"/>	Le ____ / ____ / ____
N° Fiche   ____	Département   ____
<b>OBSERVATIONS EVENTUELLES</b>	N° affaire   ____
	Code P <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>