

REXFFA: Pourquoi et comment?

Le Retour d'Expérience dans notre société moderne

Le Retour d'Expérience est aujourd'hui pratiqué dans toutes les activités humaines qui présentent des risques, spécialement dans l'industrie et les transports. C'est le cas depuis de nombreuses années en aviation.

Demande

Il existe donc au sein de notre activité une demande de rapport d'évènements dans le but d'améliorer la sécurité, grâce à l'expérience partagée.

Tout évènement qui impacte la sécurité peut faire l'objet d'un Retour d'Expérience.

Même mineur, un tel évènement mérite d'être rapporté, quitte à ce que le CPS décide de supprimer le REX s'il l'estime trop peu significatif.

Les évènements qui impactent la sécurité (voire la sûreté) méritent donc d'être rapportés.

Un pilote peut parfaitement aussi rapporter un évènement qui ne s'est pas produit réellement, mais dont le pilote pense qu'il pourrait se produire et constituerait un danger pour la sécurité ou la sûreté.

Le Retour d'Expérience existait bien avant l'arrivée du DTO.

Il va constituer un mode de fonctionnement obligatoire au sein d'un DTO.

Une démarche anonyme

L'anonymat est un principe fondamental dans la démarche du Retour d'Expérience.

La rédaction d'un REX reste à l'initiative pleine et entière d'un pilote.

Par principe, un REX est un écrit anonyme, même s'il est prévu que le pilote puisse indiquer qu'il renonce à l'anonymat.

La démarche n'exclut jamais que le pilote puisse faire appel au Correspondant Prévention Sécurité, dont le premier des principes d'action est la confidentialité, et donc le respect de l'anonymat.

Un REX (REXFFA) est traité en interne, par l'équipe Sécurité du club.

Le règlement 376/2014 (CRESAG)

L'union Européenne a rendu obligatoire la déclaration de 25 évènements impactant la sécurité (par exemple une sortie de piste), et le système REXFFA simplifie grandement l'envoi d'une telle déclaration à la DSAC dans la mesure où, sur un simple « clic », la déclaration est envoyée de manière automatique aux services concernés.

Ce que le retour d'expérience n'est pas

Il faut affirmer haut et fort que le Retour d'Expérience :

- Ne doit jamais déboucher sur la recherche d'un coupable, (1)
- Ne doit jamais consister en un règlement de comptes entre personnes,
- Ne doit concerner que la sécurité, et rien d'autre.

REXFFA est un rapport d'évènement, dont le seul but est de tirer les leçons d'un évènement qui a provoqué un incident, ou aurait pu déboucher sur un incident, voire un accident.

Un constat étonnant

Dans la quasi-totalité des aéroclubs, les dirigeants sont au standard pour gérer les différents aspects de la vie du club... sauf pour ce qui est du Retour d'Expérience.

Pourquoi ?

Parce que depuis très longtemps, les incidents se racontaient au club entre pilotes, autour du bar, avec cette convivialité qui se perd malheureusement dans notre monde pressé, sauf peut-être dans nos petites structures.

Oui, le monde change. Et il est vrai que les exigences d'un suivi méthodique se heurtent de plein fouet à nos anciennes habitudes. Il est pourtant nécessaire que nous mettions en place le système de Retour d'Expérience.

Par ailleurs, il faut noter que le système de Retour d'Expérience ne survivra que si l'autorité (quelle qu'elle soit) joue le jeu : Le détourner en système répressif entrainerait immédiatement et inéluctablement la mort du Retour d'Expérience.

Réticences et défis

Les réticences qui font que beaucoup de pilotes hésitent à rédiger un REX sont :

- La crainte d'être dénoncé,
- La crainte de subir une sanction,
- La crainte de l'écrit « qui reste ».

On remarque pourtant que l'anonymat et la façon de rédiger le REX protègent totalement le rédacteur. Et très vite, dès que le Retour d'Expérience rentre dans les mœurs, qui s'intéresse encore à l'identité des rédacteurs ?

Pour l'équipe dirigeante, les défis sont donc :

- De former l'équipe Sécurité,
- De définir clairement la mission auprès de tous les acteurs,
- De vaincre les réticences,
- De tenir dans la durée.

Enjeu

La mise en place de REXFFA devient donc incontournable avec l'arrivée du DTO. (avril 2019)
A court terme, afin d'assurer une gestion correcte du Retour d'Expérience.
A moyen et long terme, afin d'assurer la pérennité de notre modèle d'organisation.

Il faut se souvenir qu'une fois le DTO mis en place, celui-ci sera surveillé par l'administration, (DSAC), sous la forme de contrôles une fois tous les 6 ans au moins.
Lors de ces inspections, le DTO devra être en mesure de montrer que l'organisation fonctionne effectivement de la façon prévue.
A cet effet, le système REXFFA, conservant informatiquement toutes les données enregistrées, remplira parfaitement ce rôle.

L'outil REXFFA

Une fois REXFFA mis en place, son utilisation est très aisée.
Le pilote qui désire déposer un REX accède à REXFFA, rédige son REX, et l'envoie de façon simple, grâce à une présentation très conviviale.
L'équipe Sécurité du club (et elle seule) reçoit automatiquement le REX, et en fait la gestion.
Assurer la gestion du REX sera sans doute le rôle du CPS, si le président en a nommé un.

En revanche, la mise en place, et le tour de la totalité des détails de fonctionnement et de gestion de REXFFA demandent une heure ou deux de « briefing » pour l'équipe Sécurité.
Le CPS régional est officiellement chargé d'aider l'équipe dirigeante à accéder à une maîtrise parfaite du système. Rien de compliqué, cependant, mais une visite des différentes fonctionnalités constitue une bonne prise en main de REXFFA par ses administrateurs.

Comment ?

Le CPS régional transmet au club la fiche de démarrage. Pour la majorité des aéroclubs, ceci a déjà été fait.
Le président crée alors l'équipe Sécurité, c'est-à-dire l'équipe qui reçoit les REX automatiquement, (en général cette équipe est composée du président, du CPS si nommé, et éventuellement d'un ou deux autres administrateurs), puis il diffuse le lien d'accès REXFFA à tous les membres du club. Aucun mot de passe n'est alors nécessaire pour ces derniers.
Dès lors, les pilotes peuvent saisir des REX. Et l'équipe administre les REX qu'elle reçoit.
Enfin, une suggestion forte et très importante : Abonner les membres du club à REXFFA, (Bouton abonnement sur le site), afin que les membres du club reçoivent automatiquement les REX du club ainsi que les REX publiés nationalement. Le fait d'être abonné fait très avantageusement « rentrer REXFFA dans les mœurs. »
Chaque pilote peut s'abonner lui-même. Mais l'équipe des administrateurs peut elle-même abonner n'importe quel pilote. Au cas où celui-ci refuserait cet abonnement, il a toujours la possibilité de l'annuler.
Le président : Lance, crée son équipe, soutient.
Le pilote : rédige les REX.
Le CPS : Administre, arbitre, communique.

Que fait l'équipe dirigeante (le CPS ?) quand arrive un REX ?

Dans un premier temps, le CPS examine le cas pour savoir s'il fait partie des 25 évènements dont la déclaration est obligatoire.

En règle générale, à cause de sa relative gravité, un évènement de cette catégorie sera connu avant la rédaction d'un REX.

Ce REX devra être rédigé rapidement, et envoyé sous 72 heures à la DSAC grâce au bouton « DO » du système REXFFA. D'autres destinataires peuvent être choisis sur le système.

Puis, dans tous les cas de REX, le CPS administre le REX, le publie au niveau du club, et le publie également au niveau national s'il l'estime utile et justifié.

Attention : S'il s'agit d'un accident, ou d'un incident grave, (c'est-à-dire un accident probablement évité de justesse), on n'utilise pas REXFFA. On alerte directement la permanence du BEA, la DSAC et la BGTA.

En cas d'accident : Utiliser le Mémo Crise Accident.

Conclusion

Cet exposé est un condensé de ce qu'il faut savoir sur REXFFA.

Il vous invite à contacter le CPS Régional pour de plus amples informations.

Il vous suggère de l'inviter à vous aider à prendre en main et utiliser REXFFA.

On trouve quatre documents très utiles traitant de ces sujets sur le site FFA :

Aéroclubs\Espace Dirigeants\Espace Sécurité\Documents Sécurité\REXFFA

L'exposé qui précède s'inspire de ces quatre documents.

Arnaud Barth

CPS Régional CRA13 Pays de Loire

arnaudbarth@wanadoo.fr

(1) Le REX ne doit jamais déboucher sur la recherche d'un coupable, sauf en cas d'action délibérée entraînant une situation dangereuse, ou en cas de récidive caractérisée.

