

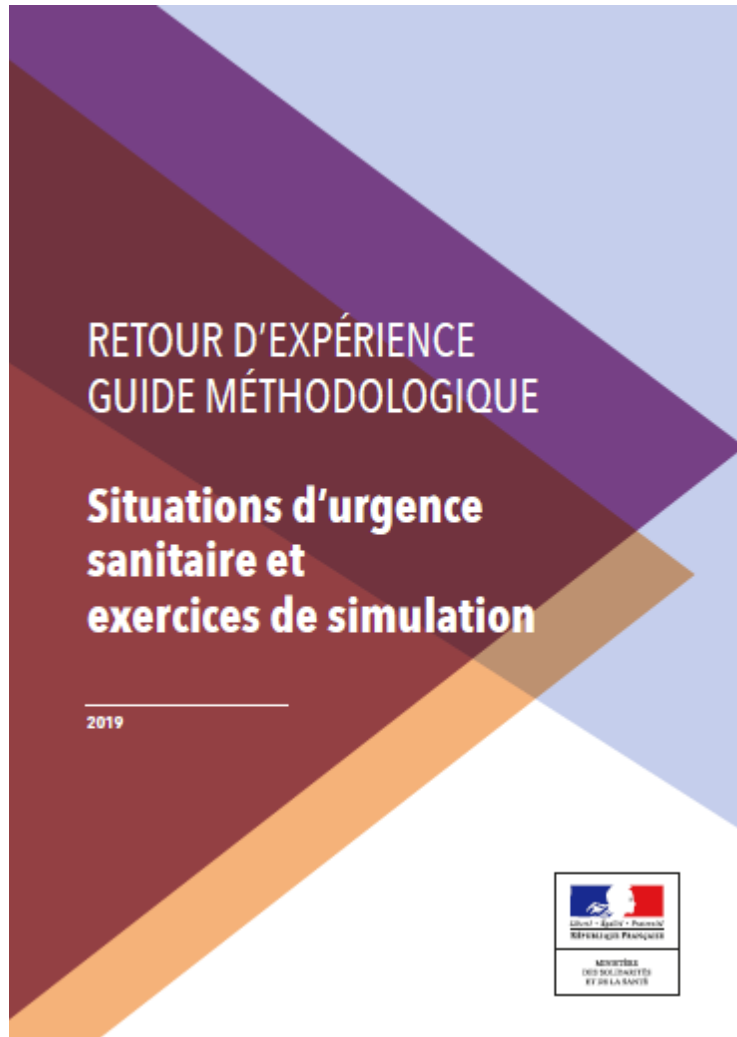


LECTURE

du Guide d'aide méthodologique Retour d'expérience - RETEX

Décembre 2019

Mission SSE/NRBC – ESR Rouen
Zone de défense et de Sécurité Ouest



Le RETEX =
Processus
fondamental
d'apprentissage

Méthodologie

Schéma n°2 : Processus de RETEX

PHASE 1 PRÉPARATION

1. Déterminer les objectifs et le périmètre
2. Identifier les partenaires
3. Déterminer le format
4. Déterminer les niveaux
5. Déterminer les ressources
6. Élaborer le calendrier
7. Identifier le pilote et rédiger une note de synthèse
8. Informer les contributeurs

PHASE 2 MISE EN ŒUVRE

1. Assurer le recueil des informations
2. Réaliser la synthèse des informations
3. Organiser une réunion de restitution
4. Restituer les éléments en élaborant une synthèse
5. Diffuser le RETEX

PHASE 3 SUIVI ET VALORISATION

1. Valoriser le RETEX lors de réunions clés
2. Assurer le suivi régulier de la mise en oeuvre du plan d'actions
3. Mettre à disposition le RETEX auprès de la communauté de la veille et sécurité sanitaire

Phase 1 : phase préparatoire

8 étapes (1)

- Etape 1 : déterminer les objectifs et le périmètre du RETEX
 - Analyse de l'ensemble de la stratégie déployée ?
 - Axe particulier ?
 - Révision documentaire ?
- Etape 2 : identifier les partenaires associés au RETEX
- Etape 3 : déterminer le niveau du RETEX
 - Gravité réelle ou potentielle
 - L'occurrence de l'évènement

Schéma n°3 : Tableaux de niveaux d'analyse de RETEX

Gravité	Occurrence		
	Faible	Moyen	Forte
Forte	2	2	3
Moyen	1	1	2
Faible	0	1	2

Extrait du Guide
méthodologique
RETEX (p.21) – 2019

Phase 1 : phase préparatoire

8 étapes (2)

- Etape 4 : déterminer les formats du RETEX
 - Niveau 0 : Revue d'Amélioration Opérationnelle (RAO)
 - Analyse d'évènement de gravité et l'occurrence faible
 - Réunion périodique définie, de courte durée, regroupée par thématique
 - ➔ Plan d'actions à suivre
 - Niveau 1 : Débriefing « à chaud »
 - UNE seule réunion pour les évènements de gravité et l'occurrence faibles à moyennes
 - Conduit entre 48h à 3 semaines max après la fin de l'évènement
 - Création d'une FICHE OUTIL reprenant
 - Les faits : description succincte et objective de l'évènement
 - Analyse : causes et conséquences mises correctrices déployées
 - Propositions : enseignements identifiés

Phase 1 : phase préparatoire

8 étapes (3)

– Niveau 2 : RETEX Interne

- Proposé pour les évènements de gravité et l'occurrence forte
- Réunion plénière organisée dans les 3 mois après à la fin de l'évènement au max.
- Pilotage assuré un agent n'ayant pas participé à la gestion de l'évènement
- Exploitation de la main courante et des comptes rendus de réunions établit pour analyser l'évènement.
 - ➡ Synthèse comprenant un chronogramme, tableaux cycles de décisions le tout à partager avec les participants.

– Niveau 4 : RETEX Externe

- Pour les évènement de gravité et l'occurrence forte et dont l'implication de l'organisation peut atteindre le niveau stratégique
- Le pilotage n'appartient pas à l'organisation pour garantir une neutralité

Différents niveaux de RETEX

Annexe 7. Tableau récapitulatif des niveaux de Retex

PARAMÈTRES	NIVEAU 0 RAO	NIVEAU 1 DÉBRIEFING	NIVEAU 2 RETEX INTERNE	NIVEAU 3 RETEX EXTERNE
Périmètre	Interne	Interne +/- Externe	Interne +/- Externe	Externe
Implication organisation	Technique	Technique +/- tactique	Technique, tactique +/- stratégique	Toute l'organisation
Neutralité du pilote	Référent Retex	Pilote interne ou référent Retex	Pilote interne ou référent Retex	Entité externe
Complétude de la collecte	Réunion plénière	Réunion plénière	Questionnaire +/- interviews	Questionnaire +/- interviews
Délais	< 3 mois	< 1 mois	< 3 mois	< 3 mois
Exemples	Exercice, Astreinte	Campagne de vaccination	Épidémie de rougeole, weiss Nile virus	Contamination de lait infantile

Extrait du Guide méthodologique RETEX (p.41) – 2019

Phase 1 : phase préparatoire

8 étapes (4)

- Etape 5 : déterminer les ressources allouées au RETEX
 - Selon le niveau de RETEX souhaiter le dimensionnement des ressources ne sera pas identique
 - Le pilote doit s'assurer de la disponibilité des intervenants
- Etape 6 : Elaborer un calendrier de mise en œuvre ➡ Rétro-planning
 - L'ensemble du process RETEX ne doit pas dépasser 3 mois après la fin de la crise

Phase 1 : phase préparatoire

8 étapes (5)

- Etape 7 : désigner un pilote et rédiger une note de synthèse (note cadre) comprenant
 - La description synthétique de l'évènement
 - La (les) problématiques rencontrées en faveur d'un RETEX
 - Une proposition méthodologique de réponse avec les éléments :
 - Objectifs, pilote proposé, calendrier, périmètre, format du RETEX, ressources allouée
- Etape 8 : Informer les contributeurs

Phase 2 : phase de mise en œuvre

5 étapes (1)

- Etape 1 : assurer le recueil des informations
 - Avec l'ensemble de l'équipe RETEX
 - Construire de façon progressive une vision à 360° de l'évènement
 - Créer un chronogramme mettant en relation les différents composants de l'évènement
 - Plusieurs méthodes à employer :
 - Réunion plénière : format simple permettant de collecter toutes les informations nécessaires
 - Questionnaire online : permet la garantie de l'anonymat face aux réponses apportées
 - Entretien collectif : regroupe plusieurs participants du RETEX sur une thématique, pilotée par le Pilote du RETEX
 - Entretien individuel : collecte d'information plus fine

Phase 2 : phase de mise en œuvre

5 étapes (2)

- Etape 2 : réaliser la synthèse des informations
 - Le pilote du RETEX réalise une synthèse fusionnant les éléments recueillis
 - ➔ Exergue des points d'accord et de désaccord entre les données et les discours des participants
 - Plusieurs outils à utiliser :
 - Chronogramme
 - Cycles de décisions pour les événements de longue durée
 - Tableau des points forts et difficultés rencontrées
 - Tableau de désaccord

Phase 2 : phase de mise en œuvre

5 étapes (3)

- Etape 3 : organiser une réunion plénière de restitution
 - Moment d'échange et de dialogue pour une prise de recul par rapport à l'évènement
 - ➡ La recherche de neutralité dans les débats est fondamentale
 - Les recommandations issues de cette réunion doivent
 - suivre la règle SMART : Spécifiques, Mesurables, Accessibles, Réalistes et Temporellement identifiées
 - Classées selon une catégorie : prioritaires, effets rapides, à long terme
 - Le livrable du RETEX doit être soumis aux participants pour validation avant diffusion

Phase 2 : phase de mise en œuvre

5 étapes (4)

- Etape 4 : restituer les éléments en élaborant un document de synthèse
 - Plusieurs formes possibles : note, compte-rendu, rapport ou réunion
 - Le livrable devra contenir une partie consacrée à la méthodologie utilisée
 - Un plan d'actions sera présentés avec précision sur les modalités de suivie

Annexe 9. Format de RETEX

1^{ère} PARTIE

1. Rappel du contexte général,
2. Rappel de la chronologie des événements,
3. Rappel des acteurs mobilisés dans la gestion de l'événement,
4. Rappel des actions mises en œuvre.

2^{ème} PARTIE

5. Identification des points positifs à capitaliser,
6. Identification des points négatifs à renforcer,
7. Identification des différents enseignements.

3^{ème} PARTIE

8. Conclusion
9. Identification des actions correctrices intégrées dans un plan d'actions,
10. Description de la méthode pour le suivi du plan d'actions.

Extrait du Guide méthodologique RETEX (p.43) – 2019

- Etape 5 : Diffuser le RETEX à l'ensemble des contributeurs

Phase 3 : phase de suivi et de valorisation du retex

3 étapes (1)

- Etape 1: valoriser le RETEX lors de réunions clés
- Etape 2 : assurer un suivi régulier de la mise en œuvre du plan d'actions
 - Une personne identifiée doit suivre le plan d'actions défini de manière régulière
- Etape 3 : mettre à disposition le RETEX sur des bases de données

Conclusion

- Démarche organisationnelle devant être ancrée dans les pratiques des professionnels
- RETEX = triptyque de piliers :
 - Réfèrent RETEX identifié de manière pérenne et qui s'entoure d'une équipe si nécessaire
 - Méthodologie formalisée et robuste pour construire le RETEX
 - Des professionnels formés à la méthodologie RETEX