



Journée Régionale



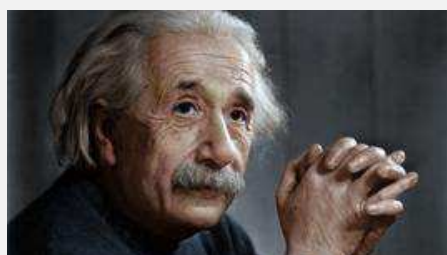
Comment évaluer nos actions ?

Place du RETEX

Pr P Bilbault, Dr H Delplancq, JN Piccin
SAMU67-SMUR de Strasbourg



Journée Régionale



Albert Einstein

1879-1955

« La connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information »



Journée Régionale



« Paroles d'acteurs... »

« je n'ai servi à rien, j'étais perdu... »

« Heureusement on a assumé... mais les autres ? »

« Au début n'a pas trouvé les procédures... »



Journée Régionale



« Nous ne sommes jamais aussi mauvais que nous le pensons, mais jamais aussi bon que nous aimerions le croire »



Journée Régionale



« **Alors.....** »

« *Passer du temps de l'action à celui de l'analyse* »

« *Entamer une démarche d'introspection et de capitalisation* »

« *Dans un esprit et de transparence et d'honnêteté* »



Journée Régionale




Pourquoi

Faire évoluer nos structures et organisations dites apprenantes et accroître leur résilience


S'inscrire dans une **démarche d'amélioration** et de valorisation des **bonnes pratiques**

Capitaliser sur l'expérience vécue et ce qui a fonctionné

Apprendre des erreurs afin de garantir qu'elles ne se reproduiront plus




Journée Régionale




Comment

Deux **séquences** réparties dans le temps avec des **objectifs** et une **méthodologie** différents

Débriefing opérationnel et **RETEX**




Journée Régionale




riefing opérationnel

Des **objectifs simples** visant à dégager quelques **pistes d'amélioration**, dont la **mise en œuvre** est « facile » et souvent dans un **périmètre fonctionnel limité**, alimenter le **RETEX**




Journée Régionale




briefing opérationnel

Organisé « à chaud » immédiatement après l'évènement, avec les **participants à l'évènement** et réalisé **in situ**, unité ou organisation fonctionnelle : service, pré-hospitalier, cellule de crise, logistique...



Journée Régionale




briefing opérationnel


S'appuie sur la mémoire immédiate et l'expérience vécue **individuelle**

Met en avant des **savoirs cachés**, des « **astuces** » qui ont participé à la réussite au delà des procédures

Favorise le **partage des responsabilités**, et participe à la **cohésion** du groupe




Journée Régionale




Briefing opérationnel

Animé par un **responsable**, dans une posture d'**écoute bienveillante** favorisant l'**expression** spontanée **sans reproche** et sans mise en cause

Structuré par la **chronologie** des évènements et selon un format **court**



Journée Régionale



Briefing opérationnel

C'est aussi un moment de **remerciements**, la possibilité d'intégrer l'**expérience individuelle** dans une **vision collective**, et le moyen de marquer la fin des évènements permettant aux intervenants de **passer à l'après**



Journée Régionale



riefing opérationnel

Ce n'est pas un débriefing psychologique même si la liberté de parole et son encouragement vont jouer un rôle dans la réduction du risque de stress post-événement



Journée Régionale



RETEX



Une pratique largement utilisée






Journée Régionale




Industries à **criticité** élevée ou à haut niveau financier, *High Reliability Organisation*

Armée, Police évolution des **doctrines** et des procédures **tactiques**






Journée Régionale




Objectifs plus **complexes**

- dans le cadre d'une **vision globale** et **partagée** de l'évènement et de sa gestion,
- modification en **profondeur** des organisations et des doctrines,
- enrichir la **mémoire** et la **culture opérationnelle**,
- produire des avancées **multidirectionnelles**
- et souvent **interservices**






Journée Régionale




Organisé « à froid » à distance, avec des **personnes extérieures** (interservices) n'ayant pas obligatoirement participé à l'évènement, en dehors du lieu d'action

Animé par un **pilote** reconnu, **neutre** et **sans lien hiérarchique** avec les acteurs

Journée Régionale



S'appuie une **méthodologie rigoureuse**, après définition des objectifs et du périmètre



Débute par une phase de **recueil de l'information** et d'analyse : fiches opérationnelles, main courante, questionnaires semi-directif, entretiens





Journée Régionale




Structuré autour d'un **fil conducteur** :
contexte, chronologie, analyse des facteurs humains, techniques, organisationnels, gestion de l'évènement, points forts, points faibles, pistes amélioration

Journée Régionale




Abouti à l'élaboration d'un **plan d'action** et à son **suivi**
Permet par sa **diffusion** le **partage** de l'expérience en interne mais aussi au bénéfice d'autres organisations



Journée Régionale

RETEX

C'est aussi renforcer les **liens** entre **partenaires**, reconnaître et **valoriser** le travail de chacun, transformer l'expérience personnelle en connaissance collective, **démultiplier** les enseignements



Journée Régionale

RETEX

Ce n'est pas une énumération **d'actions** sans **suivi** au risque d'une démotivation et d'une mise en cause de la responsabilité



Journée Régionale



**« Des erreurs tu apprendras,
les autres tu écouteras,
le groupe tu encourageras...
alors la force te reviendras... »**

Star Wars épisode XXXI – Le retour de l'expérience



Journée Régionale



MERCI