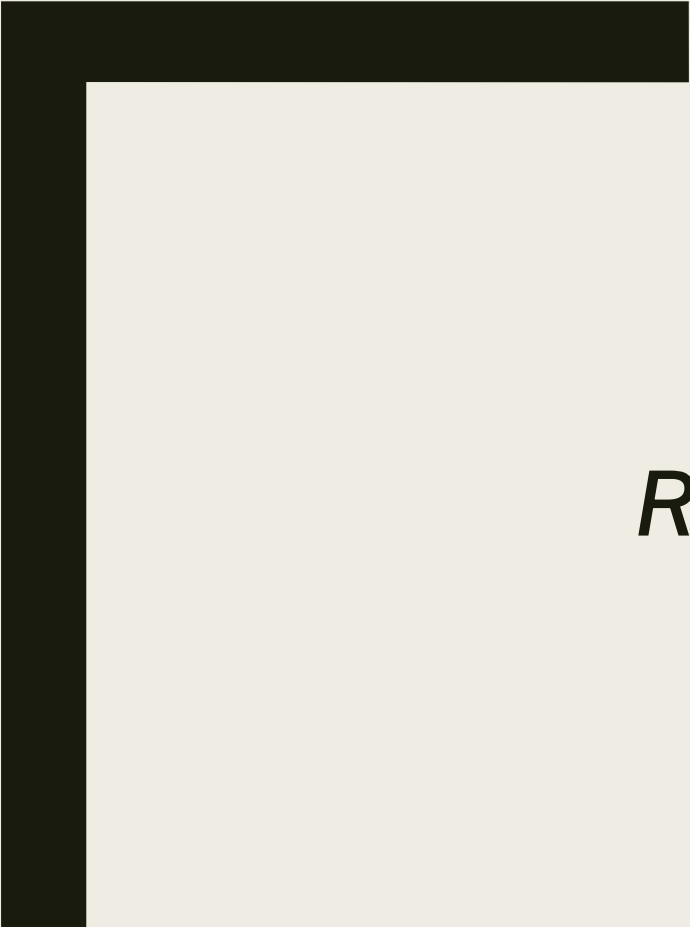




MÉTHODOLOGIE DE RETOUR D'EXPÉRIENCE

V 1. 3



Extraits de Pierre de Zutter,

Des histoires, des savoirs, des hommes : l'expérience est un capital,

Fondation pour le Progrès de l'Homme, 1994

A l'heure où les échecs sont devenus si évidents que les recherches de pistes se multiplient partout, chacun prétend réinventer le fil à couper le beurre et ignore les faits et pensées de ses prédécesseurs. La gestion de la mémoire du développement est une urgence aussi bien locale qu'internationale afin d'apprendre enfin de l'expérience.

UN BESOIN DE CAPITALISATION D'EXPERIENCE

- La capitalisation répond à un besoin premier de digérer l'expérience. D'apprendre de ses erreurs, individuelles ou en équipe, de tirer des leçons du passé, un enseignement de ce qui a été vécu.
- Dans un second temps, il s'agira d'analyser ce savoir afin d'en extraire un enseignement utile et utilisable au-delà des acteurs du projet.
- Finalement, de formuler cette connaissance dans un langage accessible au plus grand nombre.

DEFINITION DE LA NOTION DE REX

- Le REX est une démarche d'analyse à posteriori de la gestion d'un événement réel ou fictif (exercices) ou d'un ensemble d'événements susceptibles de se reproduire ;
- Il se fonde sur l'analyse des informations collectées dans les aspects techniques, humains, ainsi que sur la capitalisation des expériences individuelles
- il doit être systématique après un incident, un accident.
- Le débriefing de fin d'activité et un premier pas vers la démarche REX

LES ESSENTIELS

- Les formations, le PSC1 sont les bases du rapport danger contre risque. Connaitre et mesurer les dangers permet dans une majorité des cas de les éviter.
- La formation est le fondement de la prévention.
- La fatalité n'a pas de place dans nos activités.
- Dans toutes organisations d'activité l'évitement du risque est une priorité, toutes les mesures doivent être prises en amont par :
 - *La bonne gestion des facteurs humains.*
 - *La préparation parfaite de l'activité.*
 - *L'analyse par la méthode 3 x 3 par exemple.*

LES ESSENTIELS

- La démarche de REX ne doit pas apparaître comme une sanction.
- L'empathie et l'écoute sont essentielles lors des entretiens.
- Analyser et synthétiser les données collectées pour construire l'histoire commune.

LES ESSENTIELS

- Diffusion: le REX est utile non seulement aux acteurs qui ont participé à l'événement source mais également à ceux qui auront à gérer un événement semblable ou à ceux qui souhaitent réfléchir à leur organisation.

METHODOLOGIE DU REX

- Première étape :
 - *Organiser les aspects pratiques du REX.*
- Deuxième étape
 - *Collecte des données.*
- Troisième étape :
 - *Définir les objectifs*
- Quatrième étape :
 - *Vérifier que les critères de mise en œuvre sont réunis.*
- Cinquième étape :
 - *valoriser le REX.*

Première étape: Collecte des données

- Des témoignages écrits, oraux, vidéos.
- Que collecter ? Des faits, des ressentis, des souvenirs, des impressions. Avec toute la dimension subjective que cela représente. Il s'agit de collecter des expériences, donc pas uniquement et forcément des informations factuelles mais au contraire chaque acteur pourra faire valoir son vécu, sa propre perception.
- Qui interroger ? Bien sûr des acteurs en lien direct avec l'action mais aussi indirect, des participants n'ayant pas eu la possibilité de voir l'action.
- L'interviewer n'est pas là pour effectuer une recherche thématique, par exemple sur les résultats du dommage, mais recueillir un auteur, une vision, subjective certes, mais personnelle;
- Combien d'entretiens seront nécessaires ? Pour un travail en profondeur, certainement plusieurs : afin d'expliquer la démarche, obtenir la confiance du répondant, débloquer et lancer le témoignage puis sortir de l'anecdotique afin de visualiser l'apprentissage.

Deuxième étape : organiser les aspects pratiques du REX

- Identifier un pilote capable d'animer les réunions avec empathie et écoute neutre. Un fin psychologue.
- Réunir les personnes concernées, victimes, témoins, encadrants, Président de club..
- Préparer un document de synthèse et la réunion de partage.
- La victime doit se sentir pris en considération, c'est l'élément clé du REX.

Troisième étape : définir les objectifs

- Partager une vision globale de l'événement et renforcer les liens entre les partenaires (victimes, témoins, encadrants, maitrise, Président de club)
- Repérer les bonnes pratiques et les capitaliser.
- Identifier les axes d'amélioration.
- Reconnaître le travail de chacun et faciliter la résilience.
- Valoriser l'expérience acquise pour la gestion des événements futurs.
- Démultiplier les enseignements tirés et sensibiliser les acteurs potentiels.

Quatrième étape : vérifier que les critères de mise en œuvre sont réunis

- Quelle pertinence du REX en fonction du type d'événement ?
- REX systématique après un incident ou accident.
- REX à favoriser lors d'une situation nouvelle (matériel).

Cinquième étape : valoriser le REX

- Restituer le REX en le formalisant sous forme de compte-rendu de réunion ou de rapport.
- Mettre en œuvre les décisions d'amélioration prises au cours du REX et instituer un suivi de cette mise en œuvre.
- Publication interne avec l'assentiment des intervenants.
- Faire connaître le REX à l'extérieur (Intranet, Internet, formation...)

EXEMPLE REX ESCALADE

- TYPOLOGIE DE L'EVENEMENT: Accident activité
- Cadre référent :
 - *Sortie club : Oui*
 - *Avec encadrant : 2*
 - *En cours de formation : 2*
 - *Débutant : 6*

DESCRIPTIF DE L'EVENEMENT

- **Description :** par la victime
 - *Chute en tête dans une voie 5B, hésitation sur le bon positionnement, mauvaise trajectoire, je n'étais pas sûr de moi, j'ai présumé de mes capacités, je n'aurai pas dû grimper en tête.*
- **Conséquences :** Forte douleur au pied, Fracture du 5eme métatarse et entorse.
- **Moyens engagés :** (pour opération de secours) Aucun
- **Acteurs fortement impliqués :**
- La personne qui m'assurait et celle qui observait (aide encadrant)

AXES DE REFLEXION

- Etant en formation je suis conscient que je manque d'expérience.
- Je possédais sur mon boudrier une dégaine panique que je n'ai pas utilisée par manque de pratique.

Partie cellule REX

- **SYNTHESE ENJEUX MAJEURS** : Cet accident a été filmé par la victime. Nous nous sommes servis de ce support pour débriefer avec la victime, (les formateurs initiations ont également visionné la vidéo), et nos échanges avec la victime ont permis de mettre jours certain manquement.

PLAN D'ACTION

- ACTION N° 1:
 - *Réunion de calage avec les formateurs*
- AVEC QUI:
 - *Responsable Escalade*
 - *Responsable initiation escalade*
- QUAND:
 - *Fait juste après le débriefing, et avant la fin de cycles initiation c'était conforme aux attentes et au référentiel.*

PLAN D'ACTION

■ ACTION N° 2:

- *Journée formation des encadrants sur le terrain.*

■ AVEC QUI:

- *Responsable escalade*
- *Cellule formation.*

■ QUAND:

- *Début septembre avant la reprise d'activité du club.*

PLAN D'ACTION

■ ACTION N° 3:

- *Explication et validation du contenu de la formation initiale;*
- *Homogénéisation de techniques initiations.*
- *Boîtes à outils des confirmés.*

■ AVEC QUI:

- *Responsable escalade.*
- *Cellule formation.*

■ QUAND:

- *Début septembre avant la reprise d'activité du club.*

PLAN D'ACTION

- ACTION N° 4:

- *Suivi du carnet des initiés et validations.*

- AVEC QUI:

- *Responsables d'activités.*

- QUAND:

- *Fin de cycles.*

PLAN D'ACTION

■ ACTION N° 5:

- *Echange entre Encadrants du niveau des participants aux sorties mises au planning.*

■ AVEC QUI:

- *Responsables d'activités.*

■ QUAND:

- *Dès que possible.*

PLAN D'ACTION

■ ACTION N° 6:

- *Information de l'apprenant sur son niveau et sur les axes de progressions.*

■ AVEC QUI:

- *Encadrant.*

■ QUAND:

- *Après chaque sortie.*

CONCLUSION

- Tout cela met en valeur le manque d'expérience, mais également lors de nos discussions, cela a mis en lumière : le fait que la victime est en partie passée en travers des mailles du filet. En effet, il s'est inscrit en septembre 2020 , il n'a suivi que peu de séances de la formation initiale, le confinement ayant tout stoppé. Il a eu une prise en main individuelle sur une journée par un encadrant initiation. Même s'il en a beaucoup vu, tout n'a pas été intégré. Il est ensuite passé entre les mains d'encadrants dans un cadre non initiation pour une séance SAE et SNE. A l'issue de ces séances, il lui a été demandé de revenir vers la formation initiation.
- En 2021 au vue de son assurance posturale et de l'état de ses connaissances, Il en savait trop pour suivre les premières séances mais pas assez pour être autonome. Il grimpe alors avec le groupe autonome des rendez-vous du samedi, où il est suivi avec bienveillance. Il ne réintègre pas le groupe initiation et n'est toujours pas validé.
- Plein de bonne volonté et d'enthousiasme, il est également victime de sa bonne volonté et de son désir de bien faire. Lui apprendre à renoncer ou à s'assurer en tenant la dégaine en cas de difficulté lui a été inculqué lors de la demi-journée de débriefing de l'accident. Il faut aussi savoir passer de part et d'autre des points d'assurance et non droit dans l'axe.