**Grille d’analyse – Atelier 1 : « Méthodologie d’analyse de l’expérience vécue par un agent (comment identifier les outils, cheminement, verbalisation, mise en confiance et en identifier une méthodologie de RETEX) » – Rencontres nationales RETEX**

|  |  |
| --- | --- |
| Etapes | Commentaires |
| 1. Mise en confiance
 | * Préciser le cadre de l’entretien, les potentiels enjeux et objectifs du service
* Donner les règles du jeu, accord du droit à l’erreur, on analyse les faits et on ne juge en aucun cas les personnes, règles de confidentialité, annoncer les règles en cas de surcharge émotionnelle
* Mots forts : jugement !
* Agir sur l’environnement (plutôt dans la structure des intervenants), l’heure,
* Privilégier, à l’opportunité, une restitution individuelle
* Venir avec des documents existants pour montrer la forme et la finalité
* Annoncer la primeur du feedback, vérifier l’adéquation entre la proposition du PEX et la réalité opérationnelle du COS le jour J
 |
| 1. Cheminement et verbalisation

Ce qu'il voit + différentes prises d’info Ce qu'il penseCe qu'il faitIdentifier et mesurer l'écart entre le prescrit et le réel | * Peut-être se détacher du GOC pour s’intéresser un peu plus aux processus cognitifs et décisionnels
* Nécessité de connaître la doctrine et les données propres à l’intervention
* **Le savoir quoi faire** ++++
* Se renseigner sur les prédispositions physiques et psychologiques de l’intervenant le jour de l’ITV
* **Ce qu’il pense/Ce qu’il comprend**: phase essentielle de l’analyse post intervention
* Tenter de comprendre l’écart entre le prescrit et le réel (à utiliser avec parcimonie car cela peut déstabiliser l’intervenant). Comment en est-il arrivé à s’éloigner du prescrit
* Volet Juridique du prescrit : Droit souple ou droit dur ?
 |
| 1. Agir en modérateur en fonction du déroulement de l'entretien (émotions, respect des règles de l'entretien…)
 | * Laisser les intervenants s’exprimer même si le ton monte un peu
* Posture d’écoute et de bienveillance de l’expert RETEX
* Rappeler les règles au besoin
* Susciter le questionnement pour obtenir un avis fidèle de l’intervenant
* Etre vigilant sur la formulation des questions (utilisation questions ouvertes et fermées en fonction de ce que l’on recherche)
* Recenser des mots forts dans le questionnement
* Analyser le non verbal
 |

|  |  |
| --- | --- |
| Etapes | Commentaires |
| 1. Identifier les éléments rédactionnels du futur PEX/RETEX ( Elements contextuels, Eléments favorables et défavorable, les points clés, les actions à conduire par le service )
 | * Eléments défavorables à remplacer par difficultés rencontrées (terme pouvant être mal interprété)
* Lister les documents de référence
 |
| 1. Mise en perspective d'une analyse par le rédacteur du PEX/RETEX
 | * Systématiser le focus technique à travers le « ce qu’il faut retenir »
* Instaurer une proposition, des axes de réflexion..
* **Auto-questionnement du COS**: Et si c’était à refaire ???
* Rédiger dans l’introduction du PEX un résumé de ce qui va être, Agir sur le côté visuel du support
* Importance de l’accroche et du titre pour susciter l’intérêt du lecteur
* MAP en complément du PEX pour une utilisation en exercice
* Rappeler le public Cible (CA, CDG, CDC, CDS etc)
* Règles de diffusion
 |