**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 pense  Ce qu'il fait  Identifier 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 |