

# Guide pratique pour construire un retour d'expérience de longue durée

## Objectifs :

La pratique du retour d'expérience en temps réel pour une situation de crise de longue durée nécessite une méthodologie particulière afin de capitaliser les enseignements à tirer qu'ils soient issus de dysfonctionnements comme de bonnes pratiques. Il est donc important de miser sur trois points :

## Cibles :

Officier RETEX et agents chargés de la veille et/ou de la conduite du RETEX

## Contenu :

- La mise en place d'un **système de remontée d'informations des centres de secours vers l'état-major du SDIS (officier RETEX)** afin de pouvoir prendre en compte les situations rencontrées et de pouvoir les déterminer par occurrence et/ou gravité. Ce système d'information pourra être celui utilisé habituellement dans le cadre du RETEX (par exemple le logiciel BlueKango dans le cadre des processus d'amélioration continue) ; la création d'une **adresse mail dédiée** aux opérations du COVID-19 des centres de secours vers l'état-major ou encore **un espace intranet** dédié à la remontée d'informations et accessible par tous les agents. Ce système évitera à l'officier RETEX de rechercher les informations sans savoir où les trouver et permettra la création d'un lien permanent sur les difficultés rencontrées par les équipages et leurs centres de secours notamment.

- L'officier RETEX devra capitaliser l'ensemble des éléments qui lui sont remontés dans un « **journal de bord** » qui correspond à une main-courante adaptée au RETEX et qui lui permettra de suivre les problématiques rencontrées et de les synthétiser pour la Direction. Ce journal de bord lui permettra de mettre en place rapidement des solutions lorsque la gravité des situations est avérée ou lorsque les bonnes pratiques méritent d'être diffusées à l'échelle départementale voire même nationale. Il réalisera du **RETEX en boucle courte** avec une analyse réduite à la recherche de solutions. Lorsque les éléments concerneront la capitalisation des enseignements à traiter à plus long terme, il les consignera au fil de l'eau pour une analyse en profondeur et *a posteriori* de la situation de crise. Il capitalisera ainsi les informations pour la pratique d'un **RETEX en boucle longue**. Le tableau de bord s'intéressera à des **problématiques opérationnelles comme fonctionnelles**, c'est-à-dire que les informations signalées et remontées concerneront les interventions comme les pratiques en caserne (nettoyage, gestion des stocks d'équipement, entretien des engins, santé des agents....).

-

[Tableau de bord RETEX longue durée.xlsx](#) 15,22 kB

L'officier RETEX devra réaliser un **plan d'action pour toutes les mesures urgentes** à mettre en œuvre afin de suivre leur prise en compte et leur application. En fonction de la nature des mesures envisagées, il pourra s'agir d'une **fiche de sécurité** à diffuser à l'ensemble des centres de secours ou de **mesures plus conséquentes relevant d'équipements, de matériels ou de procédures** à réaliser pour la sécurité de vos agents.

Le journal de bord n'est qu'un **outil supplémentaire pour l'officier RETEX** afin de l'aider à identifier les nombreux signalements au cours de cette période de confinement et de crise sanitaire. Il ne se substitue pas aux autres outils, il vient seulement en complément afin de conserver une trace des difficultés rencontrées et des mesures prises ou à prendre. Ce cadre est une proposition, n'hésitez donc pas à le faire évoluer en fonction de vos besoins ou de vos idées.