

Processus Retex

Version 4.0 du 7 septembre 2022

Rédigé par Gérard Favier et Jean Pierre Pelloux

Définition

RetEx est l'acronyme de **Retour d'Expérience**. Le Retour d'Expérience (appelé aussi RETEX ou REX) est une démarche visant à détecter et analyser les anomalies, les écarts et tout *événement* qu'il soit positif ou négatif, en recherchant les causes et les enchaînements et en retirant des enseignements.

Le RetEx est un outil qui permet de se mettre dans une démarche d'amélioration permanente du déroulement des sorties montagnes et ainsi de faire progresser la sécurité et la satisfaction des participants.

L'intérêt du RetEx repose essentiellement sur le partage entre encadrants des enseignements ou leçons qu'on peut tirer d'un évènement anormal ou d'une anomalie ? L'objectif est donc de ne pas reproduire mais de faire MIEUX et AUTREMENT la prochaine fois !!!

Une bonne pratique mise en évidence dans une sortie peut également faire l'objet d'un RetEx : l'intérêt est de la partager avec les autres encadrants.

Evènement anormal ou anomalie

C'est un évènement qui peut

- Provoquer un accident (Dont la gravité ne conduit pas à une enquête judiciaire et dans ce cas c'est la justice qui traite le sujet)
- La plupart du temps, aurait pu provoquer un accident (Appelé parfois un pseudo accident) cad lorsque on se dit « cela a failli mal finir » ou « cela aurait pu conduire à un accident »

Bonne pratique

C'est une pratique qui n'est pas généralement mise en œuvre dans l'activité et qui peut améliorer la sécurité ou la satisfaction des pratiquants : il s'agit alors de la faire connaître et de la reproduire

Points important à bien prendre en compte

L'objectif n'est surtout pas d'ostraciser l'encadrant ou des participants d'une sortie montagne dans laquelle s'est produit un évènement anormal.

L'objectif est au contraire est de tout faire pour que l'évènement anormal ne se reproduise pas : « l'erreur est humaine » (Qui n'a pas fait une erreur un jour...) mais la reproduire est une faute !

Processus d'un RetEx

Phase 1 : déclenchement d'un RetEx

Qui : un ou des encadrants à la suite d'une sortie dans laquelle s'est produit un évènement anormal. Cela peut également être un participant qui fait un signalement et dans les 2 cas l'alerte est effectuée en direction de la commission prévention sécurité

Quand : Au plus tard le lendemain de jour où s'est produit l'évènement anormal

Phase 2 : Collecter les données

Objectif : recueillir les faits et les témoignages de tous (Enchainements des faits,)

Deux méthodes de collectes des données sont proposées :

- CAS N° 1 : Cas d'évènement anormaux non critiques ou d'une bonne pratique à partager, dont le déroulement des faits ne fait pas l'objet d'avis contradictoires ou dont les leçons à tirer semble faciles à tirer (Cas de 90 % des RetEx) : l'analyse est effectuée par l'encadrant et/ou le responsable d'activité et le document est envoyé à la commission Prévention pour avis / validation
-
- CAS N° 2 : Cas d'évènement anormaux critiques, dont le déroulement des faits n'est pas simple à établir et fait l'objet d'avis contradictoires ou autres cas, évènements dont les conséquences auraient pu être dramatiques. Dans ce cas le collecte est effectuée par une réunion en présentiel ou par visio avec la présence de
 - o L'encadrant (Ou les encadrants si plusieurs encadrants) de la sortie
 - o Le participant concerné si victime
 - o Un ou 2 participants témoins,
 - o Deux membres de la commission Prévention sécurité

Quand : délais de 2 semaines maximum à partir de la date de la sortie

Phase 3 : Analyse des données

Objectifs : Rédiger la fiche RetEx

Comment ?

- Effectuer une synthèse de l'enchaînement des faits et des causes
- Définir « les leçons à tirer » dont le contenu peut être comportemental (Humain), organisationnel (Déroulement de la sortie), technique (Choix et qualité du matériel, mise en œuvre du matériel ou ...)
- Ce retour d'expérience peut conduire au niveau du club à :
 - o Des Actions correctives ?
 - o Des Actions préventives ?

Qui ?

- CAS N°1 : le rédacteur est l'encadrant ou le responsable d'activités et la commission Prévention valide le document et si besoin lance des plans d'actions club
- CAS N°2 : la rédaction est effectuée par un membre de la Commission Prévention en liaison avec l'encadrant

Quand : délais de 4 semaines maximum à partir de la date de la sortie

Rappel : la fiche est rédigée obligatoirement sur la base du canevas appelé fiche RetEx soit par la personne en charge de la collecte des données (CAS N° 1) soit par un membre de la commission Prévention sécurité (Cas N°2). La fiche est à valider avec l'ensemble des personnes concernées pour garantir un consensus sur les faits et les enseignements à tirer. Cette fiche est transmise à la commission Prévention Sécurité qui dans tous les cas valide le contenu et peut la compléter si elle le juge utile.

Chaque RetEx est anonyme (pas de nom des personnes concernées) mais contient le numéro de la sortie (**Qui n'apparaîtra pas sur le document affiché en ligne sur le site mais permettra à la commission d'avoir le contexte de la sortie**), le type d'activité et la destination de la sortie.

Phase 4 : Mise à disposition du RetEx

Objectif : mettre à disposition de l'ensemble des encadrants la fiche RetEx

Comment : introduction de la fiche sur le site CAFADMIN dans l'onglet Programme et le sous onglet RetEx

Qui : une des personnes de la commission Prévention Sécurité habilitées à le faire

Quand : délais de 5 semaines maximum à partir de la date de la sortie