**Retour d’expérience (REX)**

|  |
| --- |
| Rappels des objectifs de ce module :A la fin du module, les participants : * Savent à quoi sert le retour d’expérience
* Comprennent son utilité / importance dans le système de management
 |

Ce document constitue le guide de l’animateur. Vous devez le suivre car il contient l’ensemble des éléments qui permettent d’animer un tel module, à savoir :

* les consignes pour les exercices,
* les références au powerpoint l’accompagnant et/ou différentes ressources comme des films, e-learning, …,
* les questions à poser aux participants,
* les exercices à réaliser le cas échéant.

**Estimation de durée :** 0h30

**Modalités pédagogiques :** Présentation en présentiel.

**Prérequis :** TCG 3.1

Points d’attention pour préparer la séquence :

Avant de commencer à animer ce module, nous vous recommandons de vous assurer que :

* Le film « TOTALREVIEW2016\_HIPO-REX-Total-Raffinerie-Mitteldeutschland\_video\_HD » est disponible.

**Accueil des participants :**

Bienvenue à ce module, pendant lequel nous parlerons de retours d’expériences.

Avant de commencer, regardons ensemble les objectifs de ce module et son déroulement.

**Projeter le slide 2.**

L’objectif est, qu’à la fin du module, vous sachiez ce qu’est le REX et pourquoi c’est important dans le système de management de nos activités.

Pour atteindre cet objectif, nous commencerons par voir ensemble ce que la notion de REX signifie, et en quoi c’est important pour nous tous.

**S’assurer que le contenu est clair pour tous.**

**Répondre aux éventuelles questions.**

**5’ 00:05**

**Séquence 1 :**

***Le but de la séquence :*** *les participants auront compris**que le processus de retour d’expérience est un élément essentiel pour l’amélioration continue en évitant de reproduire les erreurs du passé et en bénéficiant de l’expérience positive des collègues.*

Commençons par une situation concrète

**Afficher le slide 3, puis demander à un participant de lire la situation à haute voix.**

**Remercier le volontaire et demander à la cantonade de proposer des solutions à Jean :**

Que feriez-vous à sa place ?

**Laisser répondre les participants.**

**(Le but est de faire réfléchir sur l’utilisation de l’expérience des autres.**

**Les solutions les plus simples sont de tirer parti de l’expérience des autres : en discuter avec un ou des amis connaisseurs, recourir à des livres sur la mécanique ou des tutoriels sur internet, etc.)**

**10’ 00:15**

Voyons ensemble ce qu’on entend précisément par retour d’expérience.

**Affichez le slide 4 (extrait de la DIR GR SEC 017). Préciser qu’il s’agit d’une Directive Groupe donc commune à toutes les Branches. Le REX fait aussi partie de notre Culture HSE commune.**

**Faire lire un participant volontaire à haute voix, puis demander à la cantonade d’expliquer ce qu’ils ont compris de cet extrait :**

Qui peut m’expliquer ce que cette directive Groupe nous dit ?

**Après la synthèse des participants, préciser que chaque Branche possède un processus REX spécifique à partir de ces principes communs.**

**Préciser aussi que le processus REX de la Branche à laquelle ils appartiennent leur sera présenté en détails plus tard dans le cursus d’intégration HSE.**

**Préciser enfin que le REX est très utile pour accélérer l’apprentissage, que chacun apprenne plus vite, notamment quand on est nouveau.**

**10’ 00:25**

Voyons maintenant un exemple de déroulement d’un REX dans une raffinerie.



**Lancer le film sur le slide 5.**

**Une fois le film terminé, demander :**

Qui peut m’expliquer, en synthèse, ce que nous présente ce petit film ?

**Encourager les participants à échanger les points de vue, à répondre eux-mêmes aux questions soulevées par les discussions. Préciser si nécessaire.**

**Pour conclure, organiser un rapide tour de table :**

Pour conclure, pouvez-vous m’expliquer ce que vous tirez comme enseignements sur l’utilité du REX ?

Dans vos métiers respectifs, comment pensez-vous utiliser les retours d’expérience ?

**Tour de table des réponses.**

**Soyez vigilant à ce que, par exemple, les participants proposent de commencer par lire les REX disponibles pour leur Métier.**

**Ce film montre un exemple (un peu technique) sur l’utilisation d’un Rex RC par un autre site RC pour améliorer la sécurité.**

**Si le film est trop compliqué pour les participants, montrez le slide 6**

**afin de concrétiser ce qu’est un Rex.**

**05’ 00:30**

Remercier.