

# Les 3 temps du RETEX et leur carnet de contacts

Toute crise, toute situation d'urgence, tout exercice laisse derrière lui une matière première précieuse. Sans dispositif structuré pour la recueillir, elle se perd en quelques semaines. Le retour d'expérience est ce dispositif. Il s'organise en trois temps successifs aux finalités strictement distinctes.

## Chronologie des 3 temps



### J+90 et au-delà · Plan d'action SMART

Chaque action a un porteur nommé, une échéance et un critère de clôture. Suivi trimestriel jusqu'à clôture de la dernière action.

# Defusing et RETEX à chaud

## TEMPS 1 · J0

### Defusing

#### QUAND

30 minutes à 3 heures après l'exposition. Avant de rentrer chez soi.

#### DURÉE

30 à 60 minutes · groupe de 6 à 8 personnes maximum

#### PUBLIC

Intervenants fortement exposés (pompiers, soignants, policiers, agents d'astreinte)

#### ANIMATEUR

Pair formé ou psychologue d'urgence. Jamais la hiérarchie directe

#### OBJECTIF

Décompression émotionnelle avant le retour à la vie privée. Permettre à chacun d'exprimer ce qu'il a vécu dans un cadre bienveillant et confidentiel.

#### ON FAIT

Cercle de parole tournant · écoute sans jugement · validation des émotions · repérage des personnes en difficulté

#### ON NE FAIT PAS

Analyse de la crise · jugement des décisions · compte-rendu écrit · debriefing systématique CISD imposé

#### LIVRABLE

Aucun document écrit. Signalement éventuel des personnes nécessitant un suivi psychologique.

## TEMPS 2 · J+1 À J+3

### RETEX à chaud

#### QUAND

24 à 72 heures après la fin de la crise. Avant que la mémoire se reconstruise

#### DURÉE

1h30 à 3 heures · participants 8 à 15 personnes

#### PUBLIC

Cellule de crise, décideurs, intervenants terrain

#### ANIMATEUR

Personne distante de la chaîne hiérarchique directe : référent qualité d'une autre direction, intervenant externe, pair formé

#### OBJECTIF

Capter la matière factuelle et émotionnelle avant qu'elle se lisse. Documenter, pas analyser.

#### ON FAIT

Reconstitution chronologique · décisions et déclencheurs · ressentis individuels · signaux faibles · 3 points de tension + 2 satisfactions fortes

#### ON NE FAIT PAS

Recherche des causes profondes (trop tôt) · attribution de responsabilités · plan d'action détaillé · jugement

#### LIVRABLE

Compte-rendu factuel daté (chronologie, décisions, citations anonymisées). Sert de matière première au RETEX à froid.

# RETEX à froid et plan d'action SMART

## TEMPS 3 · J+21 À J+60

### RETEX à froid

#### QUAND

3 à 8 semaines après la crise. Recul suffisant pour analyser sans charge émotionnelle

#### DURÉE

Demi-journée à plusieurs jours répartis en ateliers thématiques

#### PUBLIC

Périmètre élargi : cellule de crise + managers + direction + parties prenantes externes (préfecture, SDIS, partenaires)

#### ANIMATEUR

Externe ou interne distant. Méthodes rigoureuses : Ishikawa, 5 pourquoi, arbre des causes, STAMP pour crises complexes

#### OBJECTIF

Transformer l'expérience en doctrine, procédures ajustées et décisions organisationnelles

#### ON FAIT

Causes profondes (techniques, organisationnelles, humaines) · 4 dimensions (opérationnelle, psy, sociale, organisationnelle) · écarts prévu/réel · plan d'action SMART

#### ON NE FAIT PAS

Recherche de coupables · thérapie collective · production de rapport sans suivi (RETEX cosmétique)

#### LIVRABLE

Rapport 12-25 p. · plan d'action SMART · fiches doctrine · MAJ plans

## J+90 ET AU-DELÀ

### Plan d'action SMART et suivi trimestriel

**S** Spécifique    **M** Mesurable    **A** Atteignable    **R** Réaliste    **T** Temporisé

Chaque action a un porteur nommé, une échéance datée et un critère de clôture vérifiable. Sans ce niveau de détail, les recommandations restent lettre morte. Point trimestriel sur l'état d'avancement jusqu'à clôture de la dernière action.

« Un RETEX sans plan d'action est un exercice cosmétique. Les équipes le perçoivent vite. »

## Carnet de contacts RETEX

Au moment où la crise frappe, vous n'aurez plus le temps de chercher les bons interlocuteurs. Pré-remplissez ce carnet de contacts maintenant. Imprimez-le. Conservez une copie dans votre kit de crise et une copie chez chaque membre de la cellule.

### CUMP DÉPARTEMENTALE

Cellule d'Urgence Médico-Psychologique. À activer pour le defusing immédiat post-crise.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

### MÉDECINE DU TRAVAIL

Suivi des intervenants exposés sur la durée. Adapté à votre statut (entreprise, collectivité, hôpital).

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

### PSYCHOLOGUE RÉFÉRENT

Interne ou externe. Pour les entretiens individuels et l'évaluation des personnes à risque.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

### CABINET DE GESTION DE CRISE PARTENAIRE

Twist Conseil ou autre. Pour l'animation neutre du RETEX à chaud et à froid.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

### CONTACT EXTERNE LIBRE

À votre convenance : préfecture, ARS, SDIS, juriste, communicant...

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

### CONTACT EXTERNE LIBRE

À votre convenance.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

### PRENEZ DE L'AVANCE

#### Préparez votre dispositif RETEX avec Twist

Twist anime vos RETEX à chaud et à froid avec un positionnement externe qui libère la parole et produit un plan d'action suivi.

[benoit@scopic.fr](mailto:benoit@scopic.fr)

06 32 89 01 81

Voir la fiche profil

Premier entretien offert · 30 min