

Évaluer et capitaliser les apprentissages après la crise : le retour d'expérience

Enjeux

Pendant la crise, le temps est dédié à la veille permanente, aux décisions rapides et à l'action.

Après la crise on retrouve une situation plus stable et plus sereine, avec la tentation d'oublier au plus vite cet épisode et en espérant qu'il ne revienne pas.

Mais ce serait se voiler la face sur les risques de rebond ou d'apparition de nouvelles crises.

Ce serait aussi perdre le bénéfice des nombreux apprentissages et innovations réalisés au cours de cette période.

Le retour d'expérience après la crise est un moment riche de sens et d'évolution des pratiques, mais aussi de cohésion et d'acculturation.

Objectifs

Proposer un accompagnement et une méthode spécifique de retour d'expérience et d'évaluation à la sortie d'une période de crise pour capitaliser les apprentissages et conforter de nouvelles pratiques pour les périodes stables comme pour les périodes de crise.

Public

Cet accompagnement vise l'ensemble des acteurs d'une institution concernés par la situation de crise.

Contenus et méthodes

L'accompagnement peut être assuré selon les situations tout ou partie sur le site, ou en distanciel (visioconférence, ...)

La méthode proposée prend la forme d'un atelier chargé de rappeler le contexte, retracer les événements, analyse les impacts et les processus de décision, dégager les points forts et les points faibles, rédiger le plan d'action pour mettre en place de nouvelles pratiques et préparer l'éventualité de nouvelles situations de crise.

Cette atelier (avec la méthode « blue print ») peut aussi associer plus activement les usagers dans l'expertise de la situation et la recherche de nouvelles pratiques

Durée

En présentiel : il peut se dérouler sur une journée de type séminaire et se conclure par un moment plus convivial qui vient célébrer les nouveaux apprentissages et les éléments de réussite.