

---

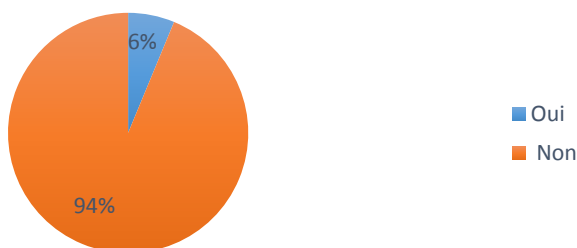
# REPONSES AU SONDAGE RETOUR D'EXPERIENCE

Nombre de réponses : **16**

Dans quel établissement travaillez-vous ?



Existe-t-il un dispositif du REX dans votre établissement ?



## DISPOSITIF RETOUR D'EXPERIENCE

Y a-t-il une personne chargée du retour d'expérience dans votre établissement ?

[Une réponse]

<b>Oui</b>	<b>0</b>	
<b>Non</b>	<b>1</b>	Collectivement par les chargés d'opérations

Comment est organisé le REX dans votre établissement ?

[Une réponse] « Rapports de fin d'opération, réunions thématiques 2 à 3 fois par an, statistiques (ratios,...). Retour d'expérience formalisé en cours de mise en place. Projet de mettre en place des fiches techniques, toujours avec une transmission orale»

## **FORMALISATION DE PROCEDURES, OUTILS DE PILOTAGE & DE SUIVI**

*Y a-t-il des procédures formalisées mises en place pour piloter, suivre vos projets ? si oui, veuillez indiquer quelques exemples.*

*Synthèse des réponses :*

- Guide des principales étapes sur opérations, fiches types pour le déroulé des opérations travaux, checklist conduite d'opération, référentiel projet.
- Méthodes d'emploi des marchés à Bon de Commande, contrats types pour les opérations récurrentes
- Procédures administratives créées en interne, pour les circuits de validation et de signatures, visas préalables, règlements des comptes,...avec trois outils : Tableaux sous Excel (pour la programmation, les plannings, les budgets prévisionnels, les suivis financiers et budgétaires), sous Word (modèles de courriers, de notes de présentation, de bordereaux, formulaires, attestations, imprimés, conventions, lettres de commande, contrats...etc.), logiciels (par exemple pour la rédaction des pièces administratives).
- Observatoire de données

*Des remarques à ajouter ?*

- Développer d'autres outils de pilotage notamment pour les opérations de GER et d'exploitation et de maintenance
- Créer par exemple sur le site de l'Arties une plateforme regroupant des outils génériques de suivi des procédures en fonction des types d'opérations et d'interlocuteurs
- Mettre en place un observatoire des prix type, commun, à compléter par les opérations pilotées par les établissements.

---

## **CONCLUSION**

A travers ce sondage nous constatons qu'un seul établissement a mis en place un dispositif retour d'expérience, mais que la plupart des établissements souhaitent engager cette démarche.

Par ailleurs une formalisation des procédures est envisagée, voire en cours dans la plupart des structures.

Ce contexte semble favorable au dialogue inter-établissements pour mutualiser les pratiques sur ces démarches.