ÉNONCÉ DES EXIGENCES

***Projet retour d’expérience interne de la gestion de la crise sanitaire***

***DRH***



**Système national de gestion de projet**

Projet de transfert de l’abattoir municipal d’Ambert

**Phase de définition**

**But du document**

L'énoncé des exigences est une proposition à une autorité, qui définit un problème opérationnel ou une possibilité et une approbation en vue de réaliser les activités de l'étape d'identification du projet. L'objectif de cette étape est de produire une analyse de rentabilisation et un arrêté de projet qui permettront d'évaluer si le projet peut passer à l'étape de réalisation à la suite de l'obtention de l'approbation préliminaire de projet.

**Acteurs du projet :**

**Préparation :**

* Usagers
* Agents Ambert Livradois Forez communauté de communes
* Pôle RH
* Direction générale
* CNFPT

**Approbation par le Bureau d’Ambert Livradois-Forez**, présidé par Daniel FORESTIER

**Table des matières**

[Directives i](#_Toc18671681)

[1 Objectif 1](#_Toc18671682)

[2 Contexte 1](#_Toc18671683)

[3 Définition du problème et des possibilités 1](#_Toc18671684)

[4 Risques liés à la non-réalisation du projet 2](#_Toc18671685)

[5 Pouvoir d'approbation 2](#_Toc18671686)

[6 Financement 2](#_Toc18671687)

# OBJECTIFS

Le présent énoncé des exigences vise à demander l’approbation du Bureau de la Communauté de Communes Ambert Livradois Forez (CCALF) pour permettre la formalisation d’un retour d’expérience sur la gestion de la crise sanitaire liée au coronavirus.

Objectif de l’établissement :

- Tirer les enseignements de la gestion de la crise sanitaire du début d’année 2020 afin d’en retirer une expérience et améliorer le plan de continuité d’activité.

Objectifs du RETEX : être un outil d’apprentissage

- Prendre du recul sur les évènements et la gestion de la crise

- Tirer des enseignements

- Garder la mémoire

- S’améliorer

- Améliorer la confiance et écouter les retours du terrain

# CONTEXTE

Ambert Livradois Forez communauté de communes, comme tous les employeurs de France, a été confronté à la gestion de la crise sanitaire survenue en mars dernier. A ce jour, la crise n’est pas terminée, mais le confinement et la gestion d’urgence le sont.

Face à cette crise inattendue, chacun a fait face aux nécessités sanitaires et aux nouvelles règles au fur et à mesure des évolutions législatives et des connaissances médicales. Certaines choses ont bien fonctionné, d’autres moins bien.

Porter un projet de retour d’expérience interne permet de capitaliser sur cette crise et la gestion qui en a été faite pour être mieux préparés à faire face à une éventuelle nouvelle crise, qu’elle soit sanitaire ou d’un autre ordre (incendie, inondation, crash informatique…)

# DÉFINITION DU PROBLÈME & DES POSSIBILITÉS

Note préalable : il conviendra d’encadrer la procédure afin de ne pas tomber dans le « règlement de comptes ».

L’objectif est de libérer la parole, d’identifier les points positifs et les points négatifs, de pérenniser les premiers et d’améliorer les seconds.

Méthode proposée :

1/ Définir les thématiques sur lesquelles l’EPCI souhaite avoir un retour d’expérience

* + - Continuité de services et relations aux usagers
		- Qualité de vie des agents durant la période
		- Communication interne et externe

2/ Mettre en place un groupe de travail

* + - 1 COPIL qui donne l’orientation politique et valide les différentes étapes (analyses, pistes d’action…)
		- 1 groupe de travail qui construit les outils, analyse les retours, synthétise les propositions
		- 1 chef de projet qui rédige les synthèses, les comptes-rendus, anime les réunions et rend compte au COPIL

3/ Établir un diagnostic par thématique

* + - Déterminer les modalités de recueil du vécu (auprès des usagers, auprès des élus, auprès des agents)
		- Définir les informations recherchées pour les valoriser dans le PCA
		- Laisser la liberté de parole pour identifier les manques

4/ Analyser les retours

5/ Synthétiser les améliorations à apporter pour les formaliser dans le plan de continuité de l’activité (PCA)

6/ Examiner la possibilité d’extrapoler ces enseignements vers la gestion de crises d’un autre type

7/ mettre en place un protocole d’actualisation du PCA

8/ Se doter d’outils d’évaluation

Possibilités :

* Il est possible de confier la totalité de la mission à un bureau d’étude externe.
* Il est possible de porter le projet en interne et de faire appel à un prestataire extérieur qui jouerait le rôle de tiers de neutralité pour les phases 3, 4, 5 et 6
* Il est possible de porter la totalité du projet en interne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Solution retenue** | **Avantages** | **Inconvénients** |
| **Interne** | Pas de coût supplémentaire | Manque de neutralité |
| **Prestataire extérieur** | Libère la paroleNeutralité dans l’analyse | Coût financierMéconnaissance de l’établissement |

Des échanges sont en cours avec le CNFPT qui s’est proposé d’accompagner l’établissement dans sa démarche. Un intervenant pédagogique serait recruté par le CNFPT pour apporter les éléments de formation qui émergerait de ce RETEX. Nous sommes dans l’attente d’un retour de leur part concernant le rôle de prestataire et tiers de neutralité.

# RISQUES LIÉS À LA NON-RÉALISATION DU PROJET

Aucune obligation légale de retour d’expérience sur la gestion de la crise.

Le risque de non-réalisation est de ne pas prendre un temps de recul par rapport à la gestion de la crise. Ce temps de recul permettrait de capitaliser les enseignements des évènements afin de reproduire ce qui a bien fonctionné et d’améliorer ce qui n’a pas été pertinent.

# CONSULTATION & POUVOIR D'APPROBATION

* 1 COPIL qui donne l’orientation politique et valide les différentes étapes (analyses, pistes d’action…). Ce Comité de pilotage doit être composé d’élus. Il peut s’agir du bureau ou bien d’élus intéressés au projet qui seront habilité à prendre des décisions pour valider les différentes étapes.
* 1 groupe de travail qui construit les outils, analyse les retours, synthétise les propositions : selon le choix de scénario qui est fait et la présence ou non d’un prestataire extérieur.
	+ Ce groupe de travail devrait inclure les représentants du personnel.
	+ Les membres de la cellule de crise?
	+ Des porte-paroles volontaires des différents groupes durant la crise (agents restés sur le terrain, télétravailleurs, confinés…) ?
* 1 chef de projet qui rédige les synthèses, les comptes-rendus, anime les réunions et rend compte au COPIL

# FINANCEMENT

Selon le scénario choisi :

* Prestataire extérieur :
* Portage interne avec recours à un prestataire pour le recueil de données et l’analyse :
* Portage interne : coût agents, frais déplacements et reproduction de documents

# CALENDRIER

Si le projet est validé, il doit débuter rapidement afin que le recueil de données ne soit pas faussé par une trop grande distance dans le temps par rapport à la situation de crise.

L’énoncé des exigences est un document présenté en Bureau communautaire afin d’autoriser l’entrée en phase de développement du projet.

Il permet au Bureau et au service de partager une problématique et des orientations communes.

Le passage en phase projet ne signifie pas pour autant que le projet sera réalisé dans la foulée.