

Veille, revue des exigences et REX

Toute reproduction interdite

Cécile Pottiez



Auteur : C. Pottiez : cpottieztmim@gmail.com

Utilisation : Reproduction interdite sauf accorda préalable.

JOUR 2

8. L'AMELIORATION CONTINUE ET LE REX

Le REX processus d'acquisition de connaissances

Il n'y a donc pas de grand accident sans retour d'expérience, pas de maintenance prévisionnelle sans REX/RETEX, pas d'exercice de crise sans RETEX. Le REX/RETEX fait incontestablement partie de notre culture technique et managériale.

Question : Quel est la définition et l'utilité du REX, du ReTex, et la différence entre ces 2 notions. Ainsi que la petite histoire de ce concept ou Quel est l'origine de ce concept ? Utiliser si vous le souhaitez le 2. COURS ... ci-joint. Ou <https://www officiel-prevention com/dossier/formation/conseils/le-retour-dexperience-histoire-enjeux-limites-avenir>. Ou autre...

Le RETEX technique comporte deux pôles : les risques courants qui concernent les incidents à grande fréquence et gravité modérée et les risques d'accidents moins fréquents mais à gravité plus élevée. Le cas extrême des risques majeurs ou « cygnes noirs » (cas rares mais d'une forte gravité) sort du champ de la mesure calculée et se traite plutôt dans les RETEX de crise. André LANNOY (2021)

Question : Qu'est-ce qu'une crise en entreprise et qu'est-ce que la gestion de crise ? Quels sont les différents types de crise répertoriées ? Qu'est ce que le management de crise ? Quelle est l'utilité du REX ?

Question : Que s'est-il passé à SEVESO ou à AZT puis enfin à Rouen Lubrizol ? Quelles conséquences pour les entreprises, pour leurs parties prenantes et pour les Etats ? Quelles lois en découlent ?

Vidéo

<https://www.dailymotion.com/video/x84ohfo> puis <https://www.dailymotion.com/video/x7csg12>
puis <https://www.dailymotion.com/video/x9gqv2>
<https://www.dailymotion.com/video/x7lzny1> enfin <https://www.dailymotion.com/video/x7lx4a3>
<https://www.dailymotion.com/video/x7nm79v>

Question : Quel intérêt de la gestion des connaissances et du retour d'expérience ? Document ;

<https://blog-gestion-de-projet.com/knowledge-management/#t-166444460704>

Question : Commenter l'image ci-dessous, comment le REX contribue-t-il à l'amélioration continue ? Ou
<chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://hal.science/hal-03966596v1/document>

MENER UN REX

UN ATOUT AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE



Source. <https://www.p2mconsulting.fr/mener-un-retour-dexperiences-avec-ses-equipes-un-pilier-de-lamelioration-continue/>

CAS D'UN HOPITAL EN GESTION DE CRISE

Question : Supposons que vous fassiez un REX pour les salariés d'un hôpital suite au COVID, comment vous organisez vous ? Source ;
<https://www.gestiondecrises.com/retour-experience-retex/>

9. LES ETAPES DU PROCESSUS

Question : Comment mettre en place ce processus ? Supposons que vous regardiez le guide REX (Teams fichiers), quelles sont les étapes à respecter ? ou regarder :

Source :

<chromeextension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://hal.science/hal-03966596v1/document>

Question 2: Peut-il y avoir un **processus REX** de retour d'expérience ?
Supposons qu'il y en ait un, faites la représentation du workflow.

10. REX ET REVUE DES EXIGENCES

Vidéo : A partir de la minute 12 à la minute 28.5

<https://www.google.com/search?>

https://www.google.com/search?q=revue+des+EXIGENCES+et+liste+des+exigences&sca_esv=1d3581c3a6bf1444&udm=7&biw=1600&bih=739&ei=yUAUafD1C9yikdUPmOv1JA&ved=0ahUKEwiw_rfMIQAxVcUaQEHZh1HQQQ4dUDCBE&uact=5&oq=revue+des+EXIGENCES+et+liste+des+exigences&gs_lp=EhZnd3Mtd2l6LW1vZGVsZXNzLXZpZGVvIipyZXZ1ZSBkZXMyRVhJR0VOQ0VTIGV0IGxpc3RIIGRlcycBleGlnZW5jZXMyBRAhGKABSPTUAVCjBliewQFwAXgAkAEAmaAF3oAHbFKoBBDMyLjO4AQPIAQD4AQGYAiSgArAXwgIFEAAAY7wXCAGgQABiABBiiBMICBRAAGIAEwgIGEAAYBxgewgIHEAAAYgAQYDcICCBAAGKIEGikFwgIEEAAYHsICBhAAGBYYHsICBRAhGJ8FwgIECEYFcICBxAhGKABGAqYAwCIBgGSBwQyOS43oAfWebIHBDI4Lje4B6UXwgcIMC41LjI5LjLIB7QB&sclient=gws-wiz-modeless-video#fpstate=ive&vld=cid:6b57c196,vid:R_jObl_AD8E,st:0

Question : Qu'entend-on par exigences, une liste d'exigences ? Qu'est-ce qu'une revue des exigences ? **Ressource valable aussi :**

<https://www.google.com/search?>

https://www.google.com/search?q=revue+des+exigences&oq=revue+des+exigences&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEUYOTIGCAEQRRhAMgcIAhAAGIAEMggIAxAAGBYYHjIICAQQABgWGB4yBwgFEAAAY7wUyCggGEAAAYogQYiQUyCggHEAAAYgAQYogTSAQk0NjA4ajBqMTWoAgiwAgHxBW8vuvxSpqj88QVvL7r8UqYI_A&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Vidéos <https://www.youtube.com/watch?v=QefeoYTj1ms> et suivantes

<https://www.youtube.com/watch?v=D7rho2BVdAo> et

<https://www.youtube.com/watch?v=qMotFctES4o>

Question : Résumer les points importants des vidéos ci-dessus

11. LE REX VIENT COMPLETER LA REVUE DES EXIGENCES. IL PARTICIPE A L'AMELIORATION CONTINUE (pas de questions ici)

Vous avez compris qu'il est difficile de cadrer toutes les exigences. On peut cependant consolider la revue des exigences avec les retours client, utilisateurs, salariés et autres parties prenantes

Regarder les formulaires de feedback sur <https://www.zendesk.fr/blog/feedback-forms/>

Malgré tout

J'ai interviewé mes clients, les retours positifs comme négatifs ont été analysés mais toutes les parties prenantes ont-elles été interrogées ?

Vérifier votre fichier avec les différents acteurs prenant part au projet. Comme les RH pour disposer des ressources humaines compétentes ! S'il reste des éléments qui ne sont pas encore clairs comme de l'eau de roche, on réitère l'opération de feedback

La bonne attitude

- Faites surgir de nouvelles questions
- Si vous avez besoin de reposer une même question, reformulez vos propos ; par exemple : Les gestionnaires ne disposant pas de l'habilitation VIP ne peuvent pas accéder à cet écran ? => Seuls les gestionnaires habilités VIP peuvent accéder à cet écran ?
- Soyez partisan d'utiliser des phrases affirmatives, plutôt que négatives (parfois, vous serez contraint d'utiliser la négation ; voyez ça plutôt comme une tendance à adopter).
- Pour les envois d'informations, réutilisez les canaux préconisés par votre organisation et n'oubliez aucune donnée. CAR

Attention donc à être rigoureux lors de la rédaction du fichier des exigences

Lors d'une mission très prometteuse pour un grand groupe de télécoms, une nouvelle offre commerciale devait sortir pour l'été. On débute le projet, on analyse des spécifications, on établit un cahier des charges. Lors de la revue de direction, il apparaît que le nom commercial que les clients finaux allaient voir apparaître sur leur facture n'était spécifié nulle part!

On pose alors la question dans le fichier de la revue des exigences et celui-ci est transmis à la MOA.

Au détour d'une réunion, le MOE croise mon responsable MOA qui dit "Tiens, au fait, par rapport à ta question sur le nom commercial, c'est celui-là." Parfait, on a la réponse !

Malheureusement l'information n'a pas été répercutée dans le fichier, le MOE n'a prévenu personne pour la complétion des spécifications, le projet avance, et durant les tests, nous devions envoyer à la MOA la facture pour validation éditique, le nom qui apparaissait était celui du projet et non le nom commercial attendu...

Vous devez vous dire "Oh ça va, ce n'est qu'un nom sur une facture !". Sauf que les spots publicitaires étaient déjà diffusés dans les médias, et qu'on ne pouvait plus changer le nom de l'offre. Pour l'image de l'entreprise, c'était impératif que le nom soit cohérent entre les publicités et ce qui apparaissait sur la facture.

12. LE CAS BEL

Question 1 : Qu'apporte l'exemple de BEL, dans le document précédent ?

Source ; <chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cigref.fr/wp/wp-content/uploads/2023/12/Cigref-Numerisation-de-l-environnement-de-travail-des-frontline-workers-Note-de-synthese-Dec.2023.pdf>

Question 2 : Quel rapport entre la veille stratégique et Retour d'Expérience ?