

Contribution au processus du Retour d'expérience : application à la réponse logistique en situation d'urgence humanitaire

**Sous la direction de Benoit ROIG (EA7352 CHROME-UNIMES)
et de Gilles DUSSERRE (LGEI-IMT Mines-Alès)**

Ce sujet de recherche est centré sur la problématique de gestion des connaissances et des savoir-faire au sein d'une l'organisation humanitaire intervenant en situations d'urgence. Dans le contexte d'une ONG, possédant une grande richesse immatérielle, la capitalisation – et à plus grande échelle de la gestion de connaissance – répond à des enjeux à la fois opérationnels et stratégiques.

Les objectifs de ce travail de recherche consistent donc, dans une première phase, à définir, développer puis tester et valider des méthodes et outils adaptés pour mener une capitalisation au sein de l'organisation grâce au retour d'expérience. Dans un second temps, l'exploitation et l'analyse des récits et des données extraites permettront de définir les processus de décision qui ont été impliqués pour résoudre une situation d'urgence donnée. Plus précisément, il s'agira d'expliquer pourquoi et comment les décisions ont été prises en situation d'urgence. L'objectif sera de dégager, non pas une somme d'information mais une manière de réfléchir et de raisonner, transférable et réutilisable permettant de résoudre d'autres situations présentant des similitudes.

L'ensemble de ce travail fournira des éléments et outils permettant l'amélioration des pratiques et leur diffusion ou transmission en facilitant et en rendant plus efficace la formation au sein de l'organisation.

Le retour d'expérience, RETEX, sera abordé comme un des éléments d'une démarche de progrès, et non comme une évaluation formulant un jugement sur l'action par rapport à un cadre réglementaire. La capitalisation doit révéler la manière qui a permis d'atteindre le but, sans en juger la qualité. En effet, ici, l'objectif du RETEX n'est pas de mettre en lumière un dysfonctionnement, mais de mettre en place un historique des activités et processus déployés et de porter un regard critique sur leur gestion.

Compte tenu, de la différence de contexte entre ONG et structures industrielles privées ; il est primordial d'extrapoler et d'adapter les méthodes de RETEX existantes pour l'industrie. Il s'agit donc ici de développer une méthodologie adaptée pour répondre aux problématiques spécifiques des organisations humanitaires. La méthodologie proposée sera testée et validée avec une ou plusieurs études de cas et permettra la formalisation de l'expérience, essentielle pour la rendre exploitable.

Le travail s'attachera également à identifier et analyser les indicateurs de prise de décision dans les différents retours d'expérience et études de cas traités pour être en mesure d'expliquer la décision et en extraire une façon de réfléchir, et de éléments de l'ordre méthodologique.