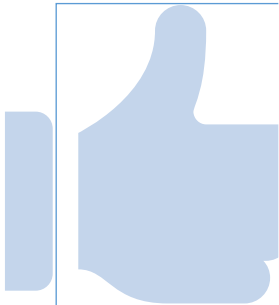




C'est quoi, le principe ?

- Donner la parole aux équipes & services
- Tirer les enseignements positifs et négatifs
- Valoriser les réussites et les satisfactions
- Mettre en évidence les difficultés rencontrées, voire les échecs
- Analyser les aspects humain, organisationnel, technique, financier...
- Définir un plan d'action concret pour progresser
- Communiquer & transmettre



Quelques bonnes pratiques

- Diversifier le cercle des participants
- Guider les échanges par des questions concrètes :
 - *Quelles sont les pratiques que nous devons conserver ?*
 - *Comment pourrions-nous procéder si nous devons recommencer un même projet ?*
 - *Quels sont les 3 points clés que je retiens de cette expérience ?*
- Synthétiser les apprentissages en messages clés facile à retenir
- Présenter les enseignements en réunions d'équipe



Supports



Vidéos

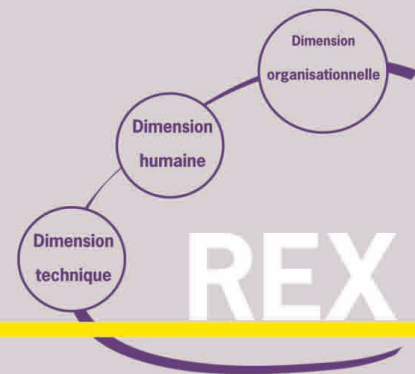
Intitulé : Le Retour d'expérience / Durée : 1.55min
/ Réf. QUTRV001 / Source : Actualisation



Divers

Intitulé : Démarche d'amélioration / Réf.
QUTCA001 / Format A4 / Source : SPPPA-PACA

Retrouvez ce document et d'autres supports sur :
www.cote-qhse.com



Réussir la démarche REX

● Les facteurs clés de réussite :

- **Impliquer la Direction et l'encadrement** qui montrent son engagement en acceptant de se remettre en cause et en décidant de la mise en œuvre des actions correctives identifiées.
- **Instaurer un climat de confiance** où les personnes peuvent rapporter des écarts sans craindre une remise en cause par leur encadrement.
- **Analyser l'ensemble des causes des accidents en toute transparence**, y compris les facteurs organisationnels et culturels et ne pas en rester aux causes techniques ou liées à l'action humaine.
- **Assurer un retour rapide aux personnes ayant signalé une anomalie ou proposé une bonne pratique**, afin de les rassurer que le REX n'est pas un « trou noir ». Ce premier retour sera parfois incomplet si tous les éléments de la fiche REX n'ont pas encore été analysés, mais on pourra dire par exemple : « *Ce point sera à l'ordre du jour de la prochaine revue sécurité* ».
- **Valoriser des bons résultats**, par exemple via la mise en place d'un « prix du meilleur REX de l'année ».
- **Écouter les idées de tout le personnel** et les prendre en compte chaque fois que cela s'avère opportun ou possible.

● Les freins :

- **S'arrêter à l'identification de défauts techniques ou comportements inappropriés** de personnes, plutôt que de prendre en compte également des facteurs organisationnels.
- La **Crainte de la remise en cause personnelle** ou d'un collègue (en termes de sanction ou d'atteinte à sa fierté), lorsqu'on fait état d'un écart par rapport à une procédure ou une règle.
- Le sentiment « qu'il est plus facile de ne rien dire ».
- La **sensation de surtravail** lié à la mise en place du processus.
- La crainte de mise en cause judiciaire suite à un accident grave.

Priorité du processus REX et sanction

L'interférence éventuelle avec un processus de sanction peut porter atteinte à la transparence nécessaire au bon fonctionnement d'une démarche REX. La priorité du processus REX est la **prévention d'accidents**, ce qui nécessite la compréhension des causes ayant provoqué l'accident. Une démarche (même implicite) de recherche de responsabilité, voire de culpabilité, nuirait à la recherche des causes qui doit s'appuyer sur un climat de confiance. Ceci étant, une entreprise ne peut ignorer la transgression délibérée de procédures, en particulier concernant la sécurité.