Capitaliser avec le retour d'expérience (REX)

Apprendre de ce qui s'est passé

Un carnet bien tenu, ce n'est pas seulement savoir qui est responsable de quoi : c'est aussi savoir ce que vous avez appris des incidents passés. Le retour d'expérience, ou REX, c'est cette habitude précieuse de transformer un problème en enseignement, pour ne pas le revivre demain. La page REX du portail est faite pour cela.

Quand déclencher un REX ?

Inutile d'attendre une crise majeure. Un REX se justifie dès qu'un événement mérite réflexion :

- ? Un résultat d'analyse non conforme
- ? Une alerte sanitaire, même rapidement maîtrisée
- ? Un incident technique sur le réseau
- ? Un écart répété par rapport à vos attendus de maîtrise

Mieux vaut un REX court et régulier qu'un grand bilan que l'on remet sans cesse à plus tard.

Les étapes d'un bon retour d'expérience

Un REX efficace suit un cheminement simple, du fait constaté jusqu'à la leçon retenue :

- ? Décrire les faits : que s'est-il passé, où, quand, et comment l'a-t-on découvert ?
- ? Comprendre les causes : pourquoi est-ce arrivé ? Remontez au-delà du symptôme pour trouver la cause réelle.
- ? Recenser les actions menées : qu'a-t-on fait pour rétablir la situation ?
- ? Tirer les leçons : que faut-il changer pour que cela ne se reproduise pas ?

C'est la dernière étape qui fait toute la valeur du REX : sans leçon concrète, l'incident risque de revenir.

Chercher la cause, pas le coupable

Un REX réussi se déroule dans un climat de confiance. L'objectif n'est jamais de désigner un fautif, mais de comprendre comment l'organisation, le réseau ou le mode d'exploitation ont rendu l'incident possible. Quand chacun se sent libre de dire ce qui s'est réellement passé, les vraies causes apparaissent, et les corrections sont durables.

Transformer la leçon en action

Une leçon apprise ne vaut que si elle change quelque chose. Reliez votre REX à vos autres outils : ajustez un seuil dans votre plan de maîtrise, complétez votre analyse de risques, revoyez un rôle, ou inscrivez une décision dans le journal. Le REX n'est pas une page isolée, c'est le moteur de l'amélioration continue de votre carnet.

Construire votre mémoire collective

Au fil du temps, vos REX forment une mémoire précieuse : ils racontent l'histoire de votre installation, ses

fragilités et la façon dont vous les avez surmontées. Cette mémoire profite aux nouveaux arrivants et rassure lors d'un audit.

Rendez-vous dans le menu Suivi sanitaire, page REX, dès le prochain incident. Quelques lignes posées à chaud, et vous transformez un mauvais moment en progrès durable pour votre établissement.