

Le retour d'expérience (REX) a pour objectif de donner aux entreprises les moyens d'apprendre à partir des expériences passées. Initialement développés en sûreté de fonctionnement, dans le but d'améliorer la fiabilité des composants et des systèmes, la démarche et les outils du REX ont été peu à peu appliqués aux défaillances d'origine humaine et organisationnelle, afin d'améliorer la gestion des risques par la définition de consignes, la modification de procédés, etc. Bien que la mise en oeuvre et la conduite du REX constitue une pratique qui se généralise au sein des entreprises et qui s'appuie sur quatre grandes étapes (collecte, analyse, capitalisation et réutilisation de l'information), il n'existe pas d'ouvrage de synthèse faisant le pont sur la définition du REX et des fondements conceptuels sur lesquels il repose. L'objectif de cet ouvrage est donc de présenter un état de l'art concernant la définition et la mise en place du REX appliqué à la gestion des risques au sein des entreprises en abordant, dans la première partie, les fondements théoriques et méthodologiques du REX empruntés à la fois aux sciences de l'éducation, aux sciences de l'information et aux sciences de l'ingénieur. La seconde partie présente, quant à elle, la mise en place proprement dite du retour d'expérience : elle permet d'introduire les pré requis nécessaires à l'établissement d'un retour d'expérience dans l'entreprise et de comprendre la démarche de mise en oeuvre. Un exemple de méthode de retour d'expérience qui intègre une phase d'analyse de risques est aussi proposé. Enfin, la conclusion aborde la contribution et les limites du retour d'expérience à la gestion des risques et présente ses perspectives d'évolution. [Source : d'après la 4e de couverture]