

# Diagnostic de maturité de la (ou des) structure(s) décisionnelle(s)

En 2013, le Réseau QualiSanté (devenu SRA QualiREL Santé en 2017) a proposé une évaluation inter-établissements sur la **structuration des comités de retour d'expérience**.

Les résultats de l'évaluation ont permis d'identifier plusieurs axes de progrès.

Sur les 46 réunions d'analyse systémique qui ont pu être évaluées (taux de participation de près de 50 %), l'enquête a montré que les démarches CREX étaient bien inscrites dans les organisations (100 % de soutien par la hiérarchie) et globalement structurées. Néanmoins, elles semblaient avoir du mal à aboutir puisque seules 46 % des réunions réussissaient à identifier des causes profondes et 30 % effectuaient un suivi des actions d'amélioration mises en place.

Ces démarches souffraient par ailleurs toujours d'une culture juste de sécurité peu implantée : la peur de la sanction était souvent citée comme difficulté de mise en œuvre mais seules 28% des réunions utilisaient une charte d'incitation à la déclaration <sup>[64]</sup>.

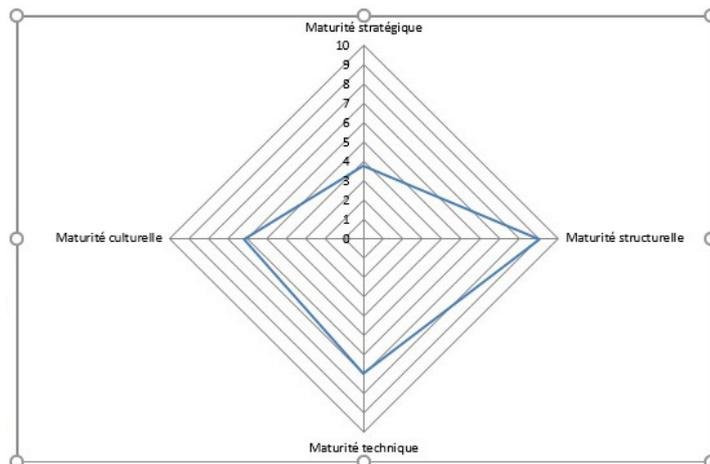
Afin de permettre à **chaque comité de retour d'expérience** d'évaluer la maturité de son organisation, une évaluation selon les 4 dimensions du modèle de Shortell <sup>[37]</sup> vous est proposée :

- ▶ Maturité stratégique,
- ▶ Maturité structurelle,
- ▶ Maturité technique,
- ▶ Maturité culturelle.

## Diagnostic de maturité CREX - EasyREX

Dénomination du CREX	
Date de mise en œuvre du CREX	
Date de l'évaluation	

Maturité		
Items		Note sur 10
Maturité stratégique		3,75
Maturité structurelle		9,05
Maturité technique		6,97
Maturité culturelle		6,19
TOTAL (sur 10)		6,5



Téléchargez l'outil en [cliquant ici](#)  
ou sur le site internet de QualiREL Santé

Pour aller plus loin, si vous souhaitez évaluer la démarche de retour d'expérience dans son ensemble à l'échelle de votre organisation, vous pouvez vous référer au référentiel générique d'évaluation des démarches d'analyse systémiques proposé par la Haute autorité de santé <sup>[65]</sup>.