« ERRARE HUMANUM EST, PERSEVERARE DIABOLICUM »

« L'expérience, c'est le nom que chacun donne à ses erreurs » Oscar Wilde

LA FIABILITÉ HUMAINE

- Capacité de l'homme à remplir une certaine fonction dans le système donné
- Erreurs en lien avec les caractéristiques de la production
- Différences travail prescrit/travail réel
- Gestion de l'incertitude
- Une erreur n'est pas une faute, associée à une culpabilité

LES FACTEURS À PRENDRE EN COMPTE

- Caractéristiques de l'opérateur (habileté, connaissances, expérience, niveau d'information)
- Caractéristiques de la tâche (buts, objectifs, système technique, environnement y compris social et économique, règles d'exécution, système de signalisation)
- Système organisationnel, délégations de responsabilités

ERREURS, PROBLÈMES ET DYSFONCTIONNEMENTS



- Un dysfonctionnement est un écart à un fonctionnement prévisible
- Une erreur est un écart à une norme qui excède les limites de l'acceptabilité
- Un problème est un dysfonctionnement non prévu
- Une erreur sur l'action n'a pas forcément de conséquences sur le résultat
- Une erreur n'entraine un « accident » que si elle n'est pas récupérée

L'ANALYSE DE L'ERREUR



- Première description de l'erreur, le plus près possible en temps (genèse, circonstances, contexte, variations, conséquence) - grilles de description
- Analyse approfondie dans le cadre du processus d'amélioration permanente
- Classement par catégories d'erreurs, moments et phases de production, nature des mécanismes en jeu, types de tâches, d'actions...
- Exploitations statistiques, fréquence, gravité, explications

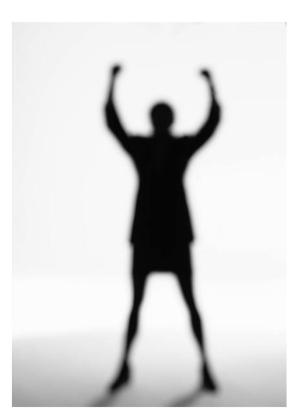
LE DIAGNOSTIC DE L'ERREUR HUMAINE

- Négligence Non respect des règles
- Incapacité, méconnaissance de bonne foi,
 Non conscience de l'erreur ou de son impact
- Fainéantise, absence de conscience professionnelle - Non responsabilisation
- Manque de formation ou de sensibilisation absence de détection et de correction



LES PROBLÈMES POSÉS PAR L'ERREUR

- Le déni de l'erreur
- La culpabilisation de l'erreur
- L'acceptation de l'erreur



LA MANAGEMENT DE LA FIABILITÉ HUMAINE

- Comment se prémunir de l'erreur
- La matrice dynamique du management
- La technique des scénarii (schémas PERT, diagrammes de GANT, PARETO...)
- Le réflexe des conséquences



LA MATRICE DYNAMIQUE DU MANAGEMENT

COMPETENCES	
Sait Faire	Ne sait pas faire
DELEGATION	FORMATION
Responsabilisation	Développement des compétences Informations
MOTIVATION	ORGANISATION
Communication	Consignes
Travail d'équipe Animation	Procédures
	Sait Faire DELEGATION Responsabilisation MOTIVATION Communication Travail d'équipe

L'ERREUR COMME FACTEUR DE RÉGULATION ET MÉCANISME D'APPRENTISSAGE

- Aspects positifs et négatifs de l'erreur
- Eléments de régulation et de variation par rapport aux contraintes et exigences du systèmes, aux paramètres de fluctuation de l'action - pas de « One best way »
- Analyse des réponses à l'erreur, actions de correction et de prévention
- L'erreur comme symptôme, l'analyse des causes

L'ERREUR DANS LA CULTURE MÉDICALE

« L'avantage des médecins, c'est que lorsqu'ils commettent une erreur, ils l'enterrent tout de suite... » Alphonse Allais

