



# La règle, la norme et le statut de l'erreur

Congrès FAQSS 2016, 07/12/2016

Les Facteurs Humains et Organisationnels dans les secteurs à risques.



# ATRISC Une intervention...

---

- ✓ Sous forme de questionnements, d'axes de réflexion...
  - ✓ Des thématiques passées à la lumière du prisme des cindyniques...
- ⇒ GTR Management des risques, cindyniques et nouvelles approches systémiques en santé.



# ATRISC Pourquoi ces thèmes ?

---

## ✓ Des thématiques

- qui ont été évoquées comme particulièrement importantes dans le domaine médical ;
- des notions souvent indissociables.

## Erreur

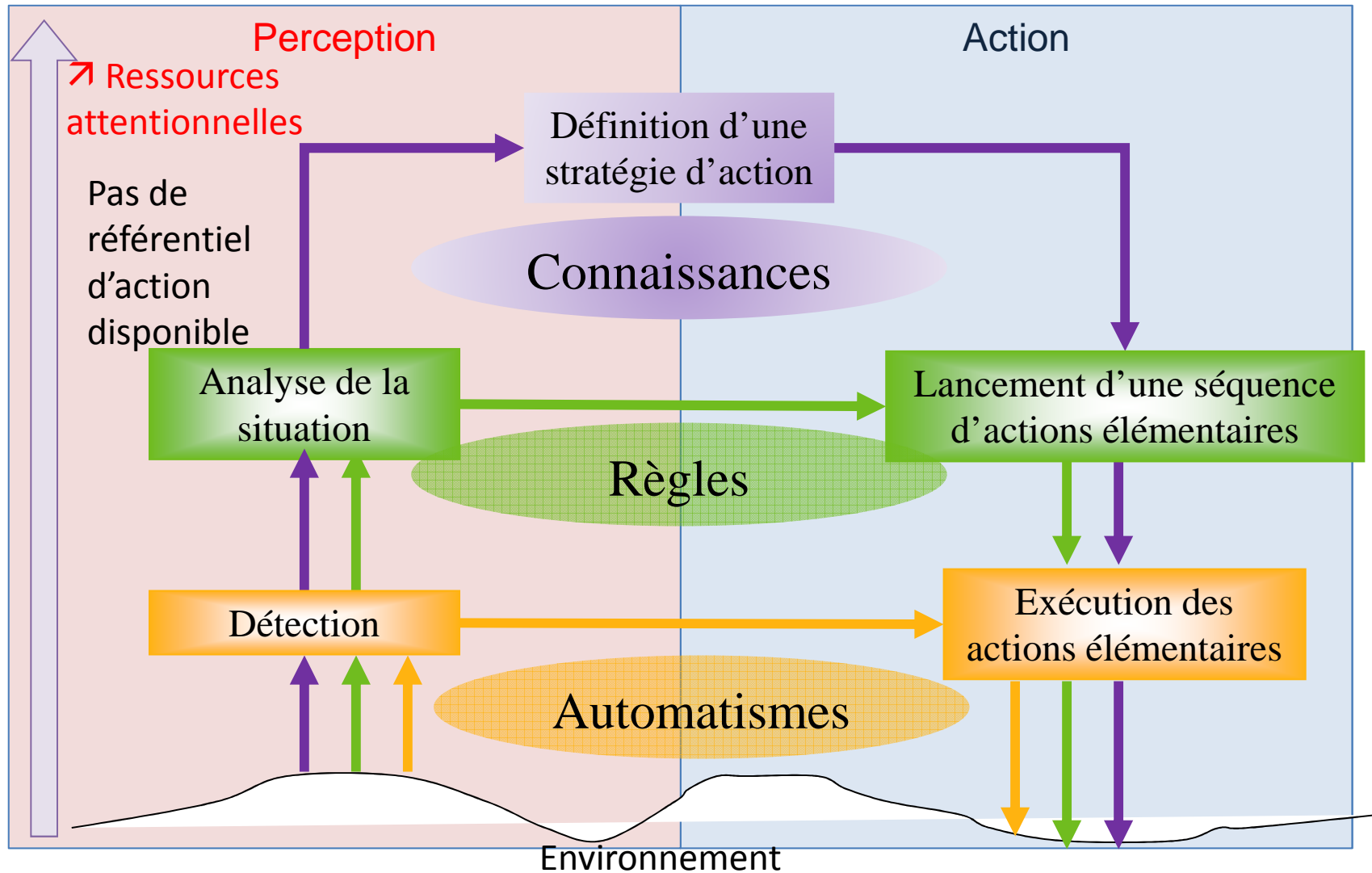
Couramment, une **erreur** est un acte inadapté à une situation.

- Une erreur désigne une opinion, un jugement ou une parole non conforme à la réalité, à la vérité ; lorsque l'acte est conscient, il ne s'agit plus d'une erreur mais d'un mensonge. Voir **philosophie de la connaissance** et **vérité en philosophie**. Cette classe inclut les erreurs de prédiction.
- En pédagogie, l'**erreur** d'un apprenant (élève, stagiaire...) relève du processus normal d'apprentissage. C'est la méthode essai-erreur, la réussite étant en principe favorisée par la reconnaissance des enseignants ou par la satisfaction de l'apprenant d'avoir réussi.
- En cindynique, une **erreur** est un acte, une parole induisant un risque, un danger voire un accident ; lorsque l'acte est volontaire, on ne parle plus d'erreur mais de sabotage, d'acte criminel ou délictueux.
- En métrologie, l'**erreur de mesure** est la différence entre la valeur mesurée d'une grandeur et une valeur de référence [la concernant].
- En statistiques, l'**erreur statistique** est due à l'extrapolation des résultats d'une étude effectuée sur un échantillon.
- En mathématiques, on parle d'**erreur d'approximation**, et de la **fonction d'erreur de Gauss**, utilisée en analyse.

Sur les autres projets Wikimedia :



*erreur*, sur le Wiktionnaire (*thésaurus*)



- ✓ 2 grandes formes d'écarts par rapport au prescrit : les **erreurs** et les **violations**
  - Les erreurs : actions inadaptées effectuées sans volonté de s'écarter du prescrit ;
  - Les violations : actions effectuées avec volonté de s'écarter du prescrit (jugé inadapté) ;
- ✓ Les **erreurs** : **ratés** et erreurs de **procédure**
  - Les ratés (ou encore erreurs d'exécution) : l'opérateur appuie sur un bouton autre que celui sur lequel il voulait appuyer (↔automatismes) ;
  - Les erreurs de procédure : l'opérateur applique une procédure autre que celle qu'il aurait dû employer dans cette situation (↔ règles)



## Les erreurs selon J. Reason (2)

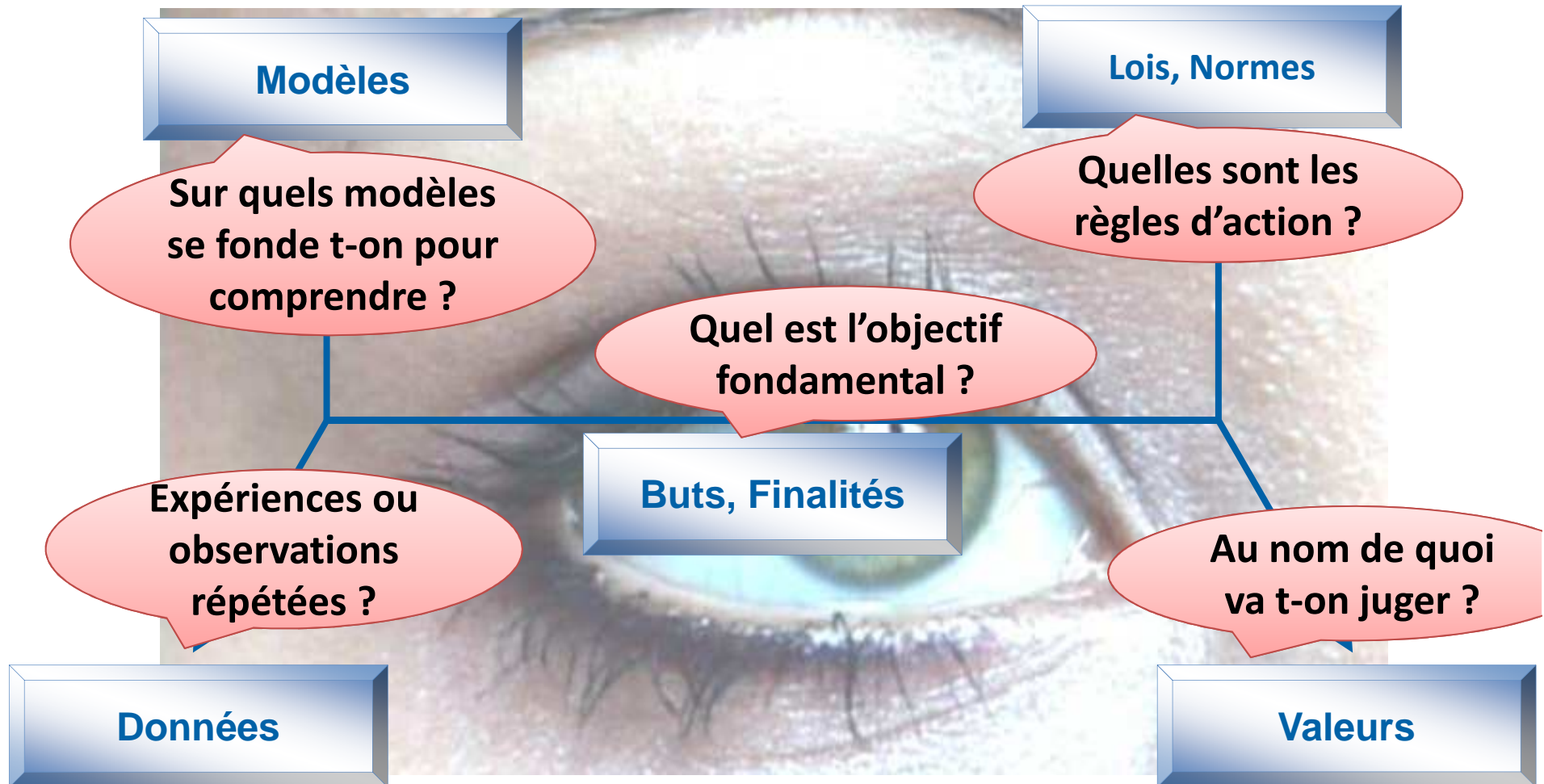
---

- ✓ Les violations routinières ou exceptionnelles :
  - Les violations exceptionnelles : l'opérateur décide, compte tenu de la situation qu'il est en train de vivre, de ne pas appliquer une procédure (jugée inadaptée « ici et maintenant » ... notion de **régulation chaude** et de **compromis**) ;
  - Les violations routinières : les opérateurs n'appliquent plus une procédure jugée inadaptée.

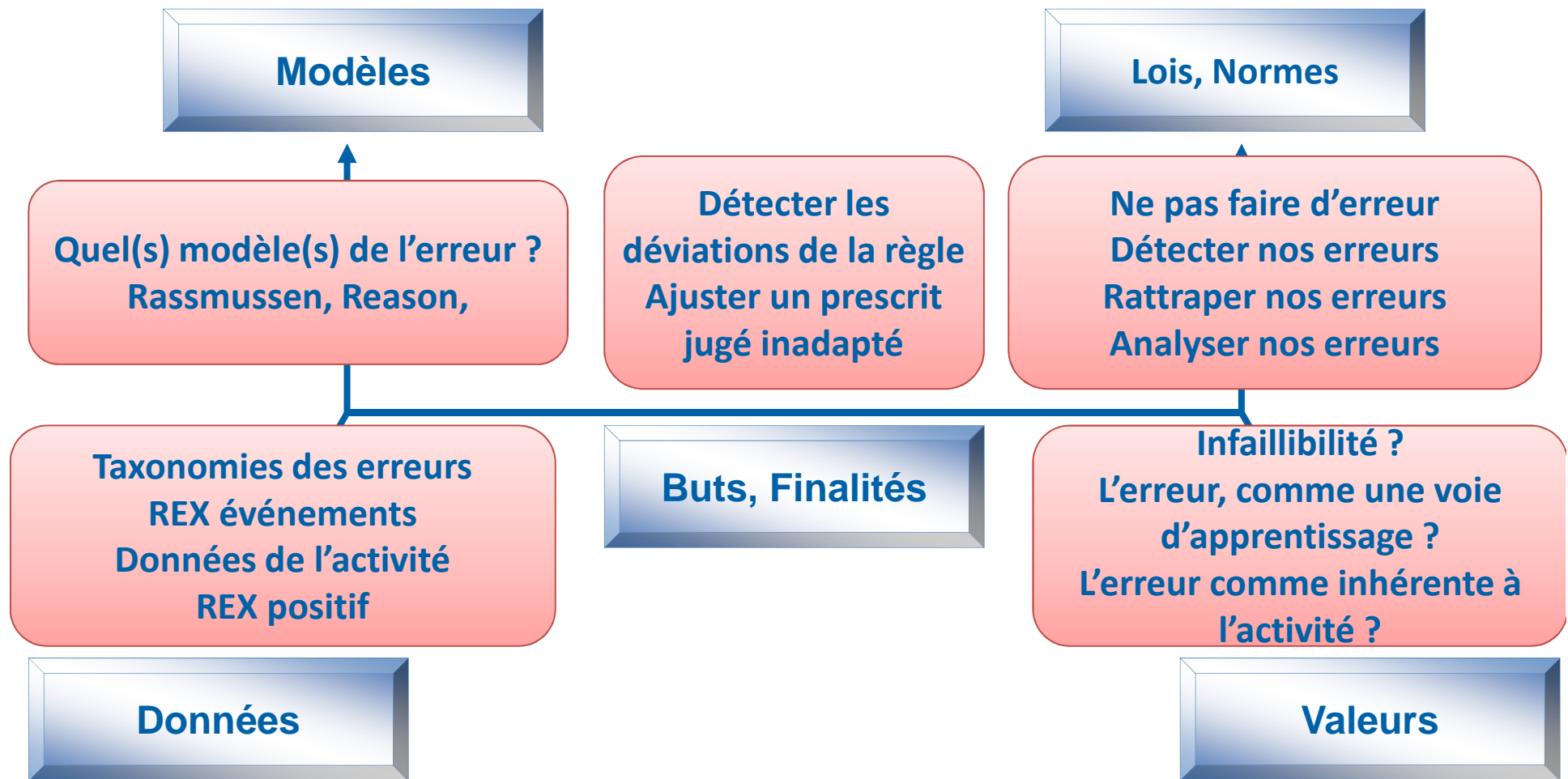
- ✓ Pourrait correspondre au stade ultime de la violation routinière :
  - l'alternative est complètement intégrée aux règles ;
  - Il n'y a plus conscience de la violation : c'est devenu la situation « normale ».
  
- ✓ Difficulté d'identification de la normalisation de la déviance : ne correspond plus exactement à une erreur.

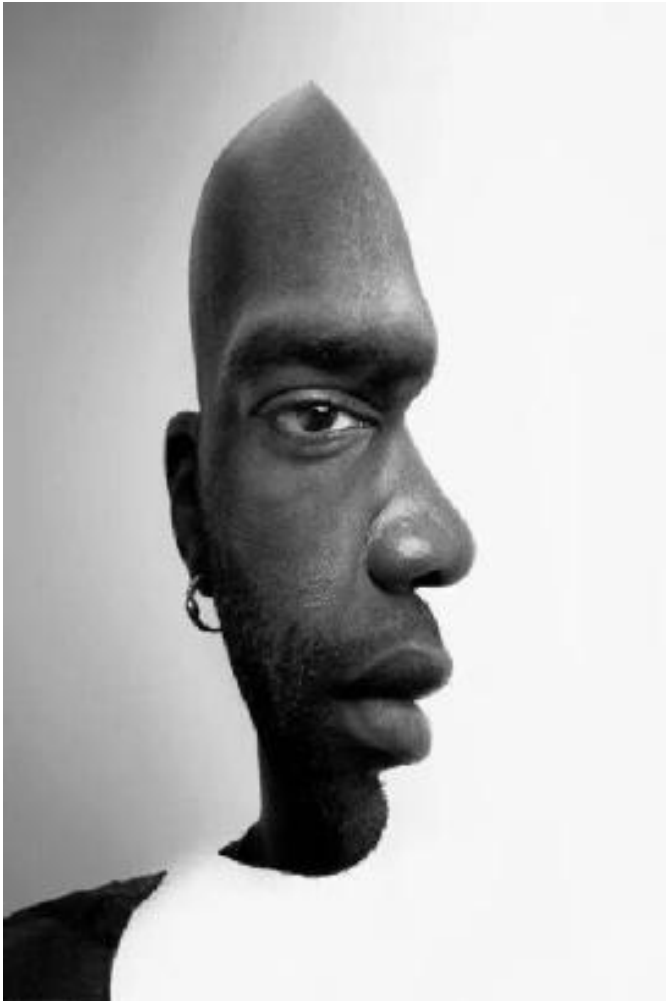


# ATRISC Le prisme cindynique



# ATRISC L'erreur : 5 qualificateurs





# ATRISC La règle... Une réponse à l'erreur

---

- ✓ Devant des erreurs avec impacts majeurs, la réaction classique est de
  - normaliser
  - régler
  - afin de standardiser la réponse du système et réduire les erreurs.



# ATRISC La règle, définitions...

---

- ✓ Prescription, de l'ordre de la pensée ou de l'action, qui s'impose à quelqu'un dans un cas donné : Les règles de la politesse.
- ✓ Prescription propre à une science, une technique, une activité déterminée et qu'il importe de suivre dans leur étude, leur pratique : Règles juridiques.
- ✓ Convention ou ensemble des conventions propres à un jeu ou à un sport et admises par ceux qui le pratiquent : Les règles du bridge.
- ✓ Ce qui survient, se produit ordinairement dans une situation déterminée (au singulier) : Un fait qui ne saurait échapper à la règle.

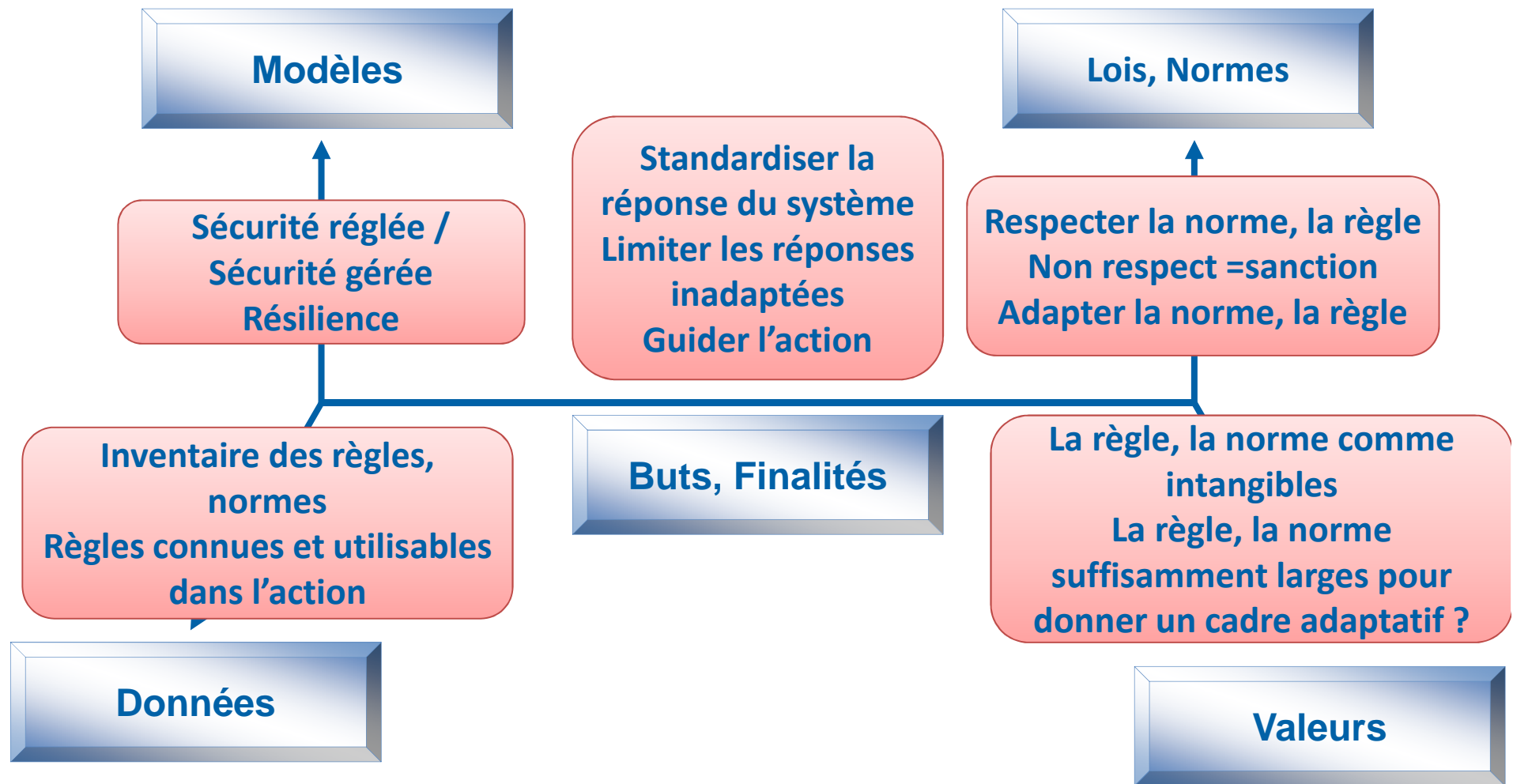


# ATRISC La norme, définition...

---

- ✓ Règle, principe, critère auquel se réfère tout jugement : Se fonder sur la norme admise dans une société.
- ✓ Ensemble des règles de conduite qui s'imposent à un groupe social.
- ✓ Industrie  
Règle fixant les conditions de la réalisation d'une opération, de l'exécution d'un objet ou de l'élaboration d'un produit dont on veut unifier l'emploi ou assurer l'interchangeabilité.

# ATRISC 5 qualificateurs : règle, norme



- ✓ Le cadre cindynique, un outil qui permet
  - de positionner plusieurs points de vue ;
  - d'identifier des contradictions, des incohérences...
- ✓ L'erreur, la règle / norme, des notions sur lesquelles l'organisation doit se positionner pour
  - gérer ses risques
  - favoriser la déclaration des erreurs.



# ATRISC L'erreur... Et la règle...

---



# Merci de votre attention

Retrouvez nous sur le web :o)



[www.atrisc.com](http://www.atrisc.com)

