

L'erreur en santé: mieux comprendre pour mieux prévenir

Introduction aux Facteurs Humains et Organisationnels

Dr Patricia Dolley
16 et 30 Janvier 2026

Qu'est ce qu'une erreur ?

Ecart constaté entre le résultat et l'attente

Action délibérée

VIOLATION

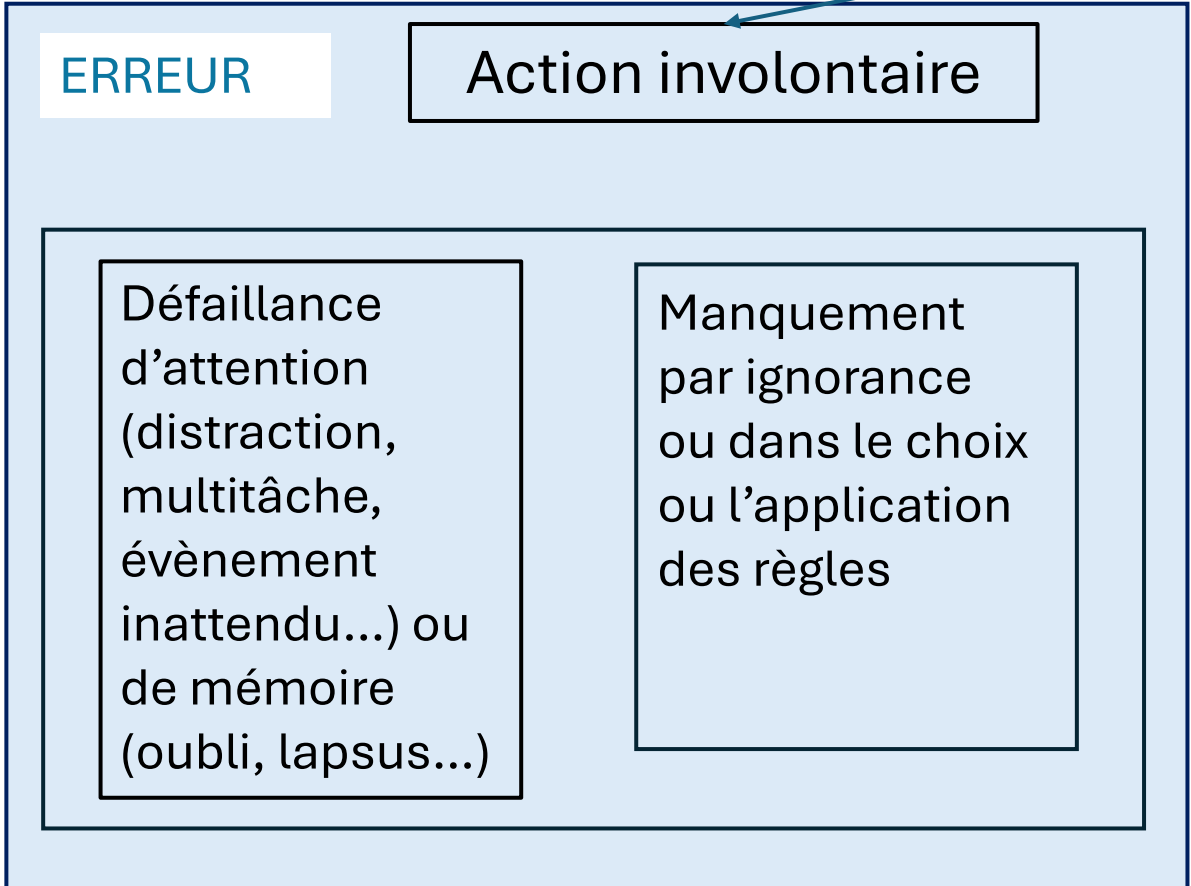
Manquement
avec volonté de
bien faire en
répondant au
mieux au contexte
et/ou pour
satisfaire au
besoin de
l'organisation

Manquement
pour répondre
à un besoin
dans un but
individuel et
personnel

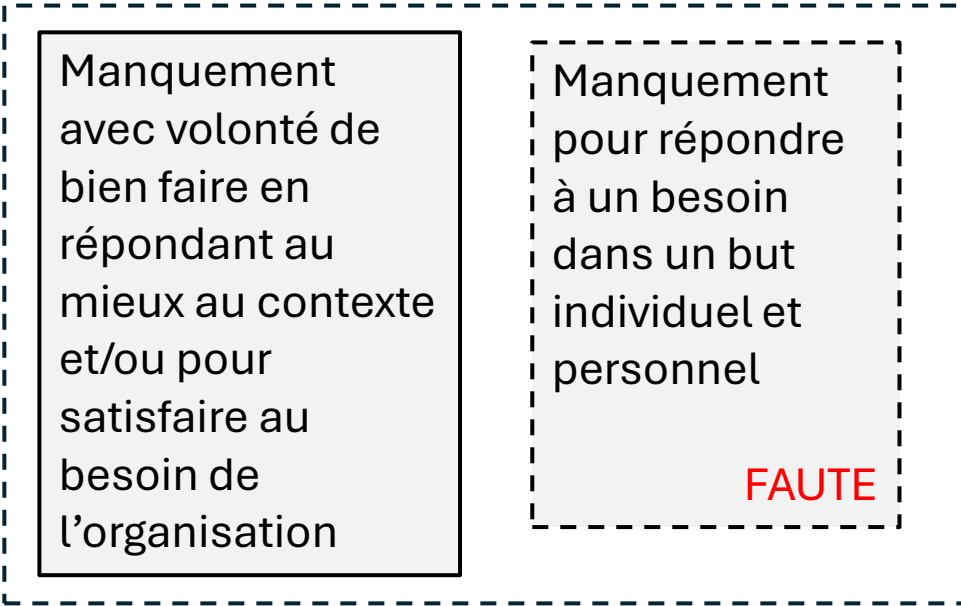
FAUTE

Qu'est ce qu'une erreur ?

Ecart constaté entre le résultat et l'attente



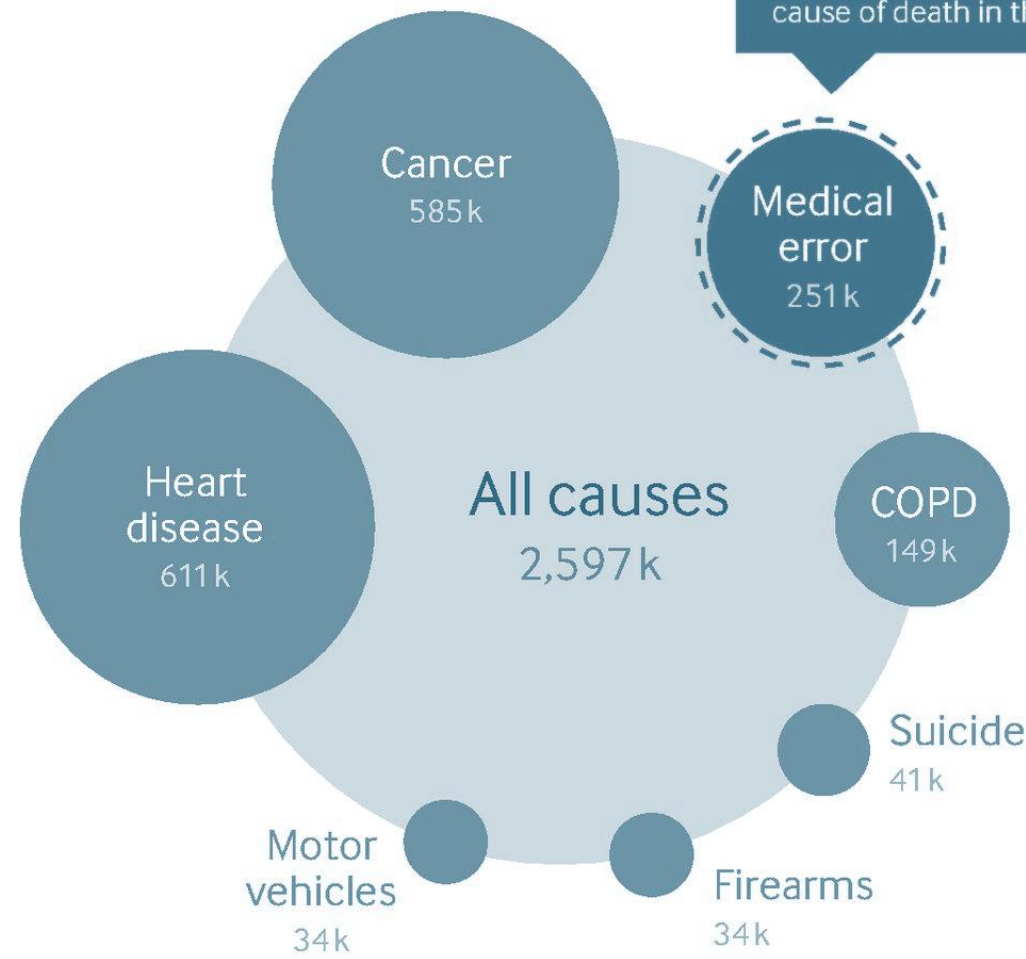
Action délibérée VIOLATION



Causes of death, US, 2013

Based on our estimate, medical error is the 3rd most common cause of death in the US

Erreur médicale



However, we're not even counting this - medical error is not recorded on US death certificates

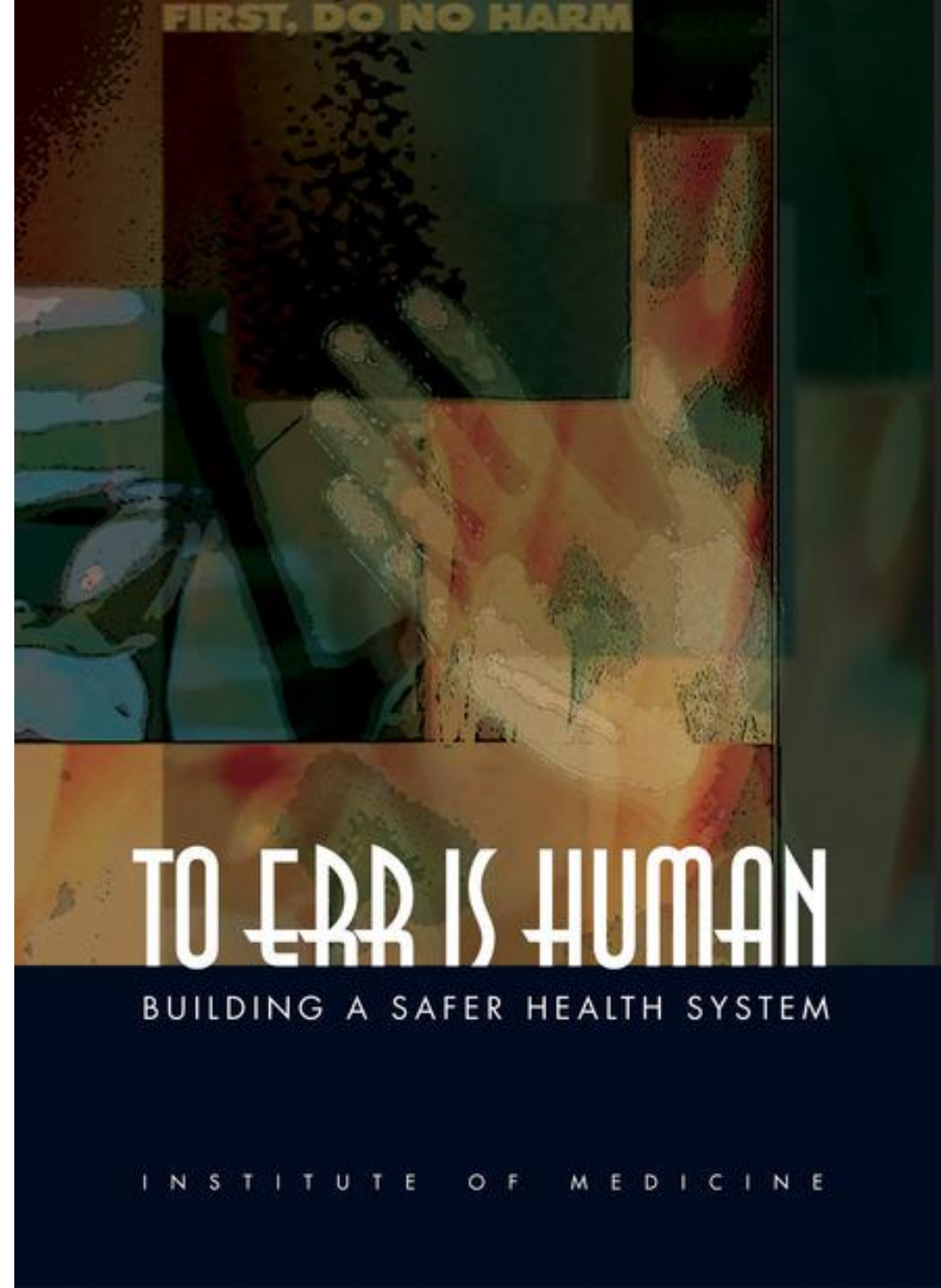
© 2016 BMJ Publishing group Ltd.
Data source:
http://www.cdc.gov/nchs/data/nvsr/nvsr64/nvsr64_02.pdf

L'erreur est humaine

Les erreurs sont humaines, mais les systèmes peuvent être conçus pour les prévenir.

La sécurité des patients doit devenir une **priorité nationale et organisationnelle.**

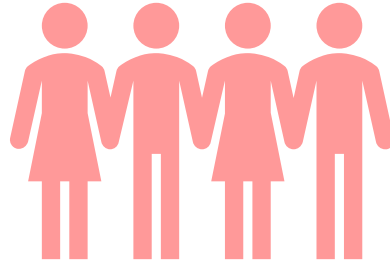
1999, IOM, USA



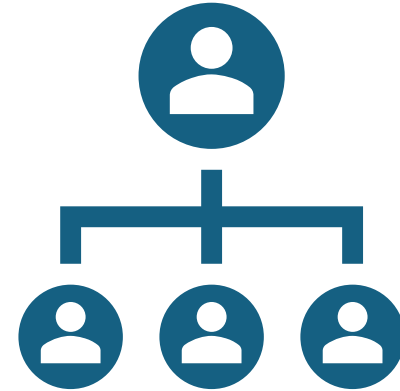
Niveaux de prévention de l'erreur



INDIVIDU



EQUIPE

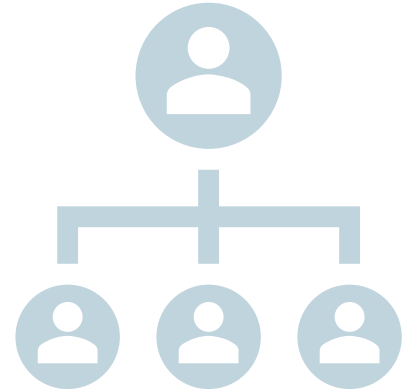
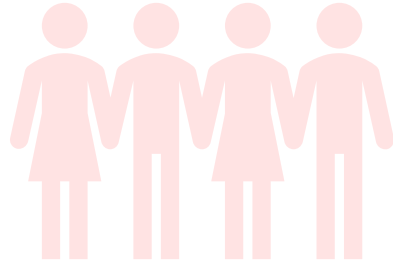


ORGANISATION

Niveau de prévention de l'erreur



INDIVIDU





Prise de décision

SYSTEM 1

Intuition & instinct

95%

Unconscious
Fast
Associative
Automatic pilot

SYSTEM 2

Rational thinking

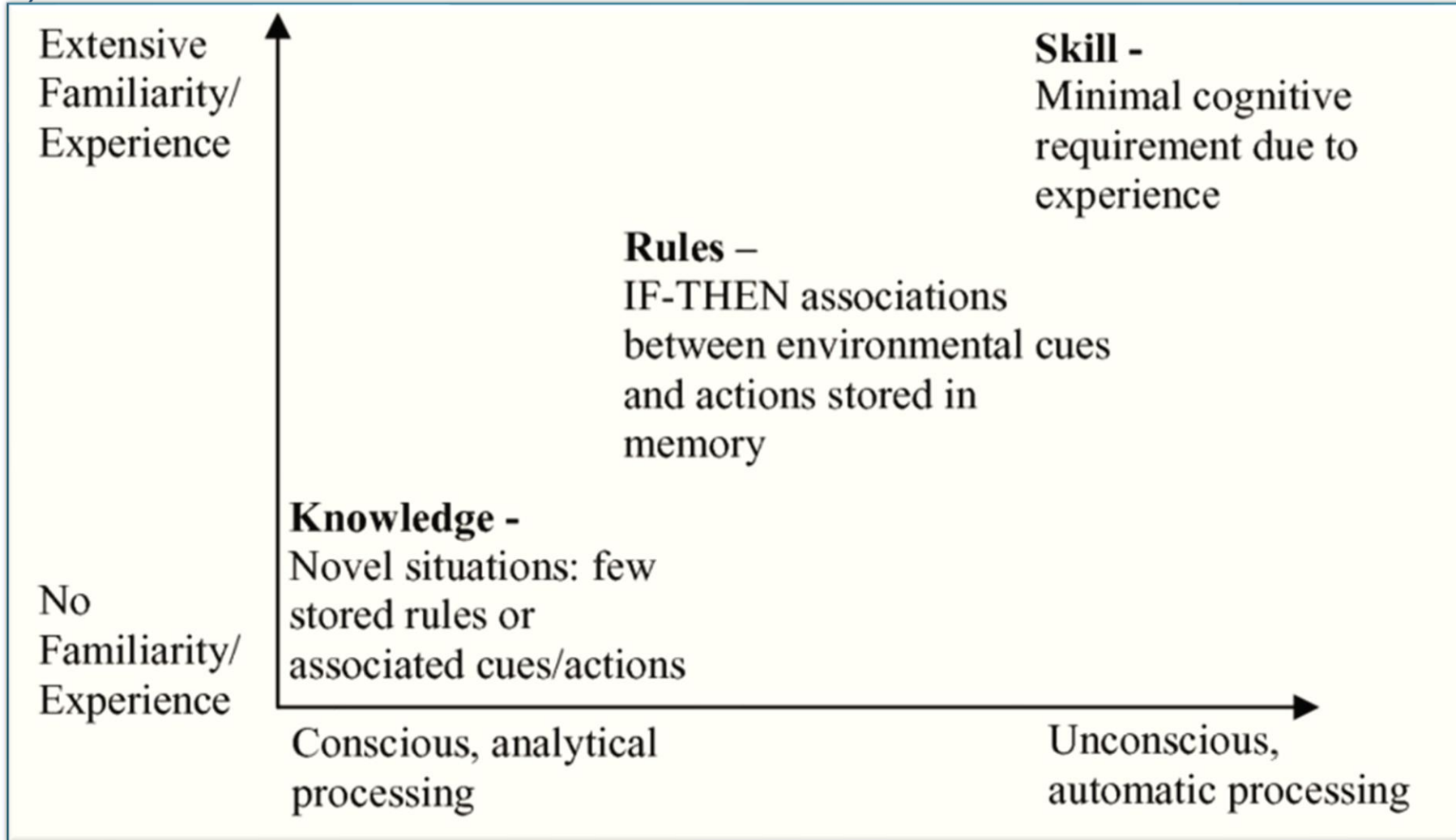
5%

Takes effort
Slow
Logical
Lazy
Indecisive



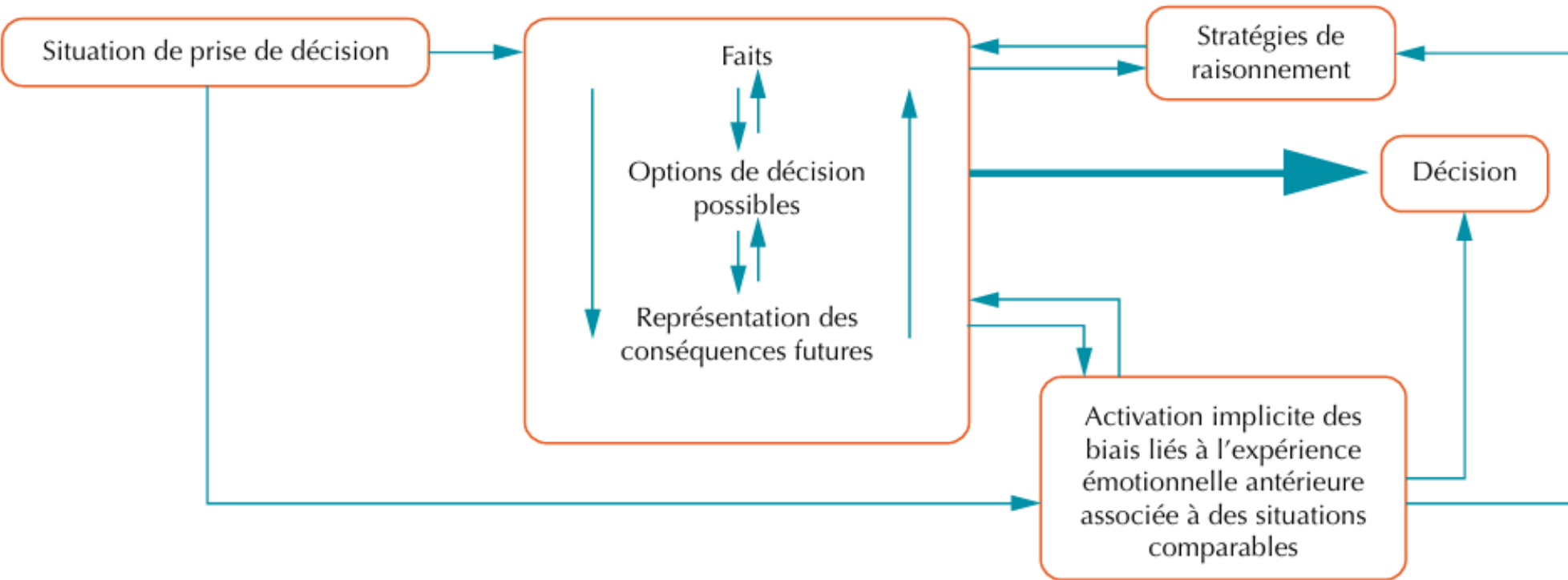
Source: Daniel Kahneman

Prise de décision



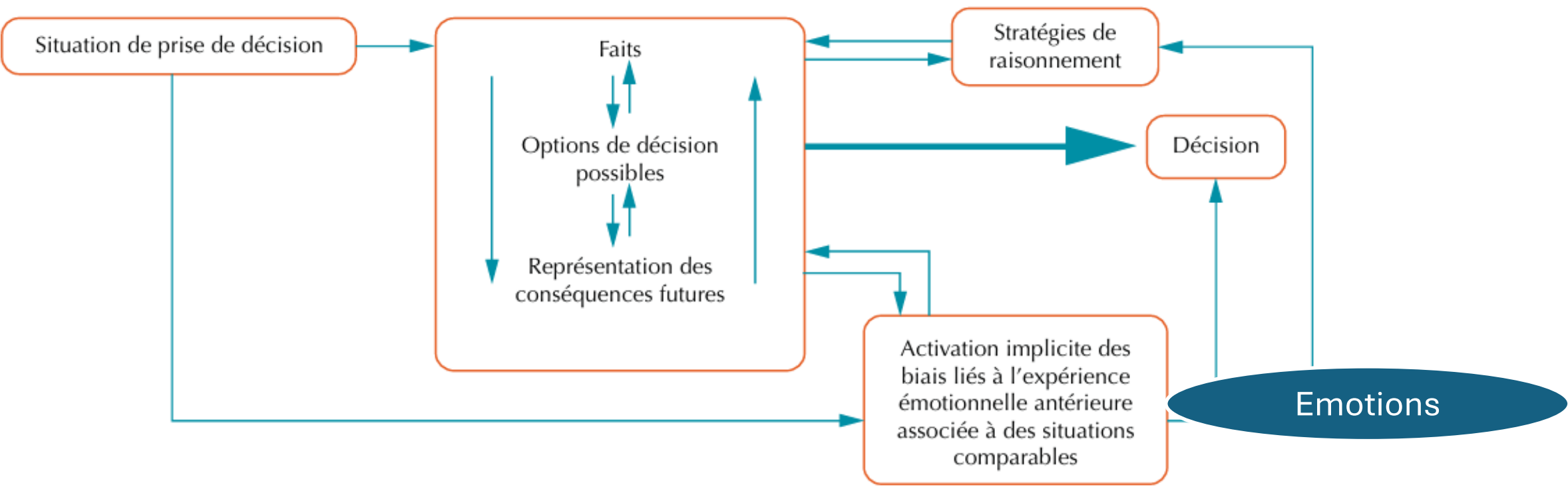
Modèle de Rasmussen 1979

Prise de décision



Prise de décision

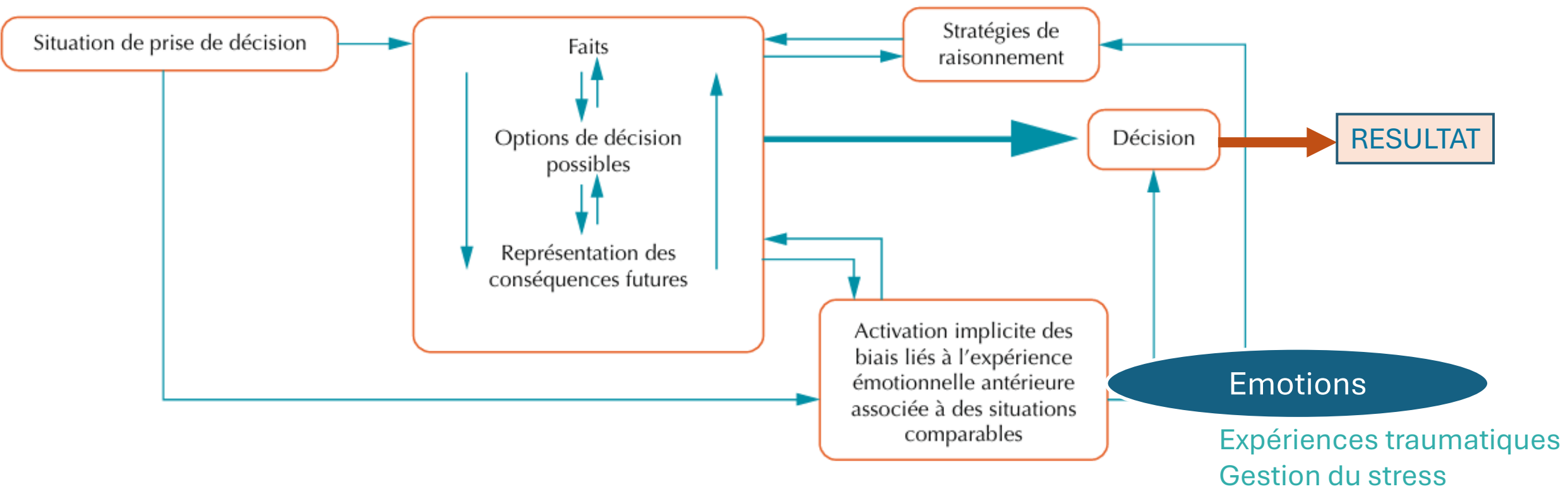
Cognition



Prise de décision

Cognition

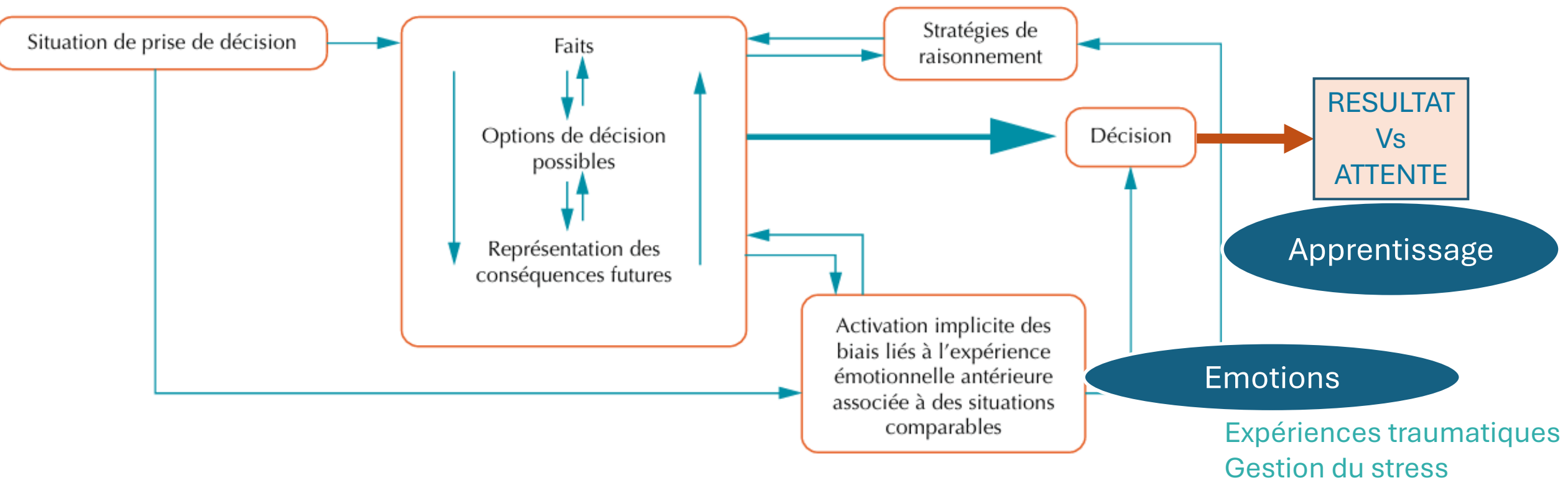
Heuristiques / Biais cognitifs
Fatigue



Prise de décision

Cognition

Heuristiques / Biais cognitifs
Fatigue

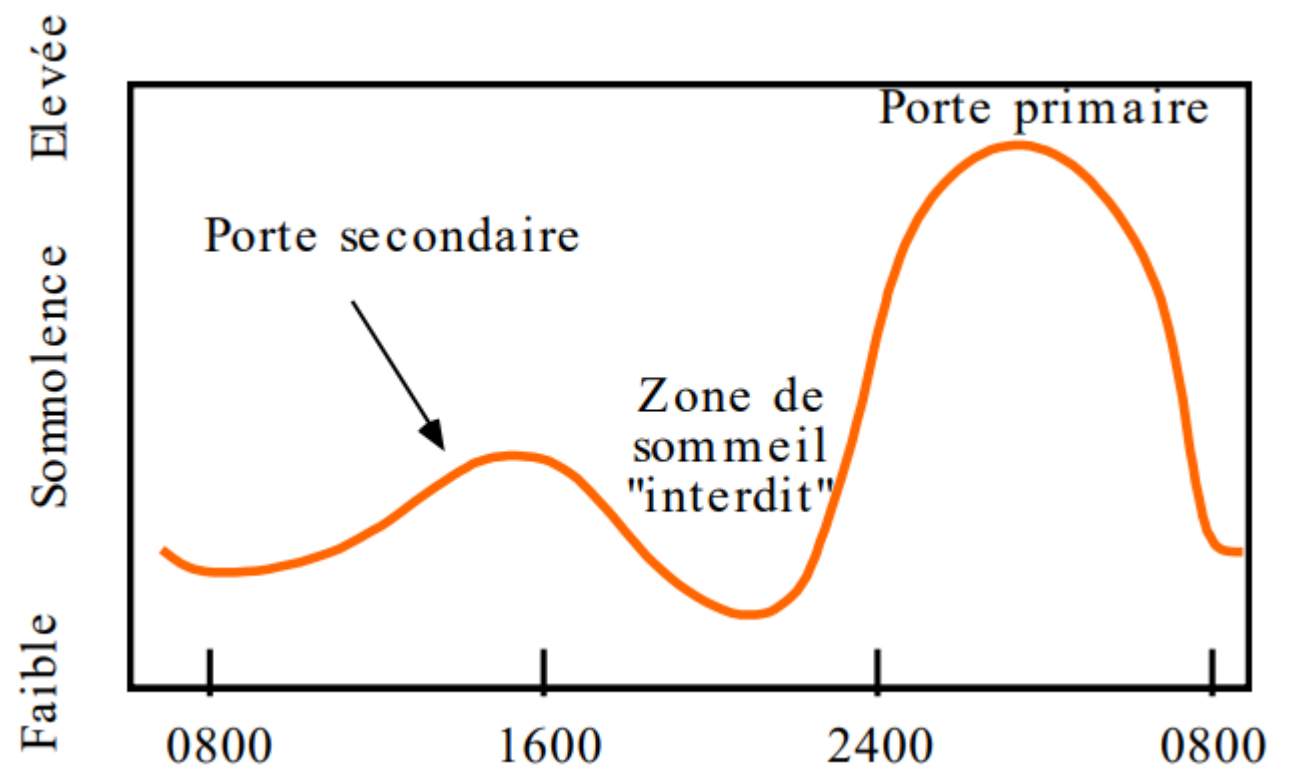
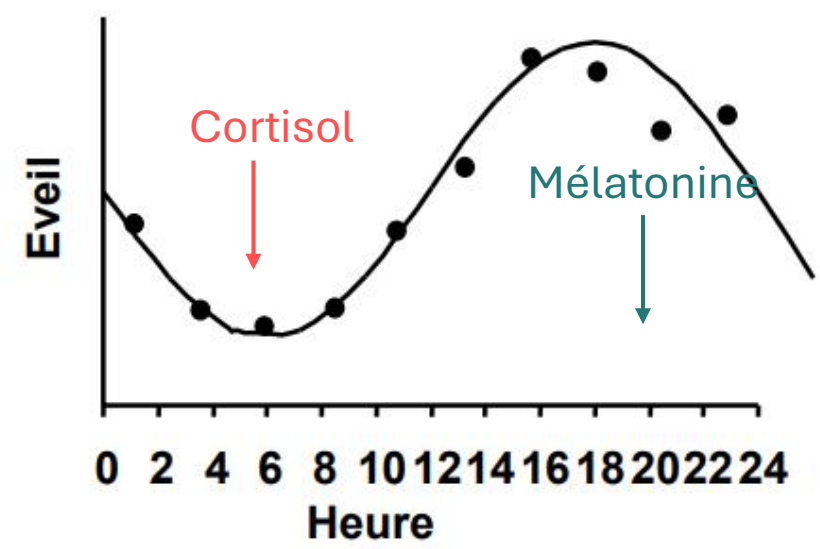


Fatigue

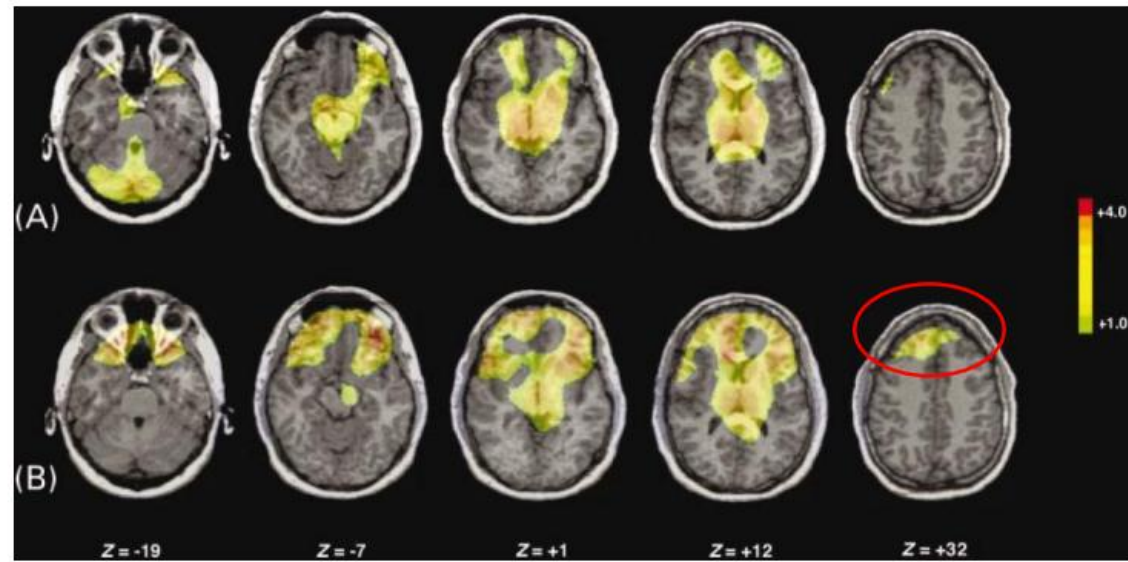
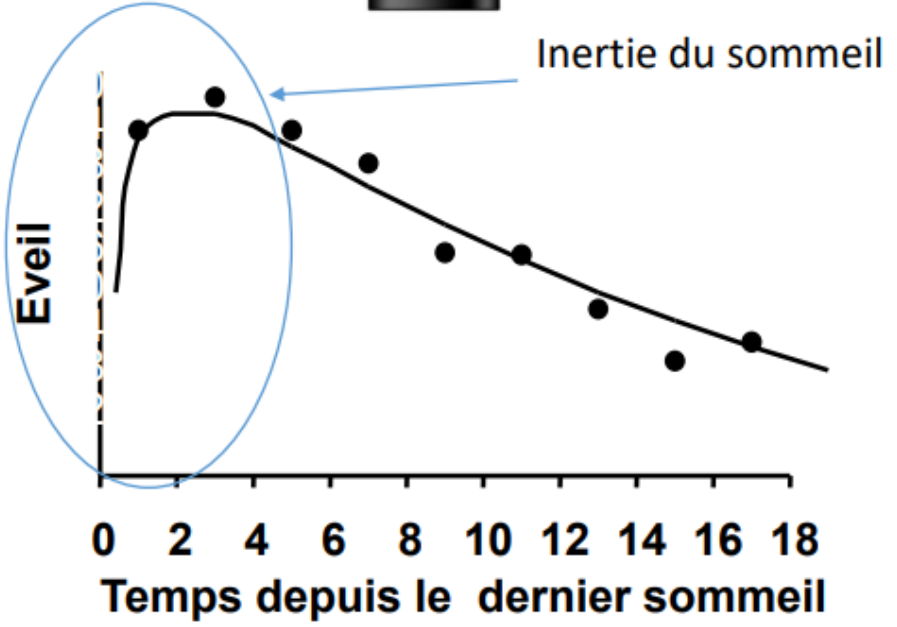


Freepik

Physiologie du sommeil



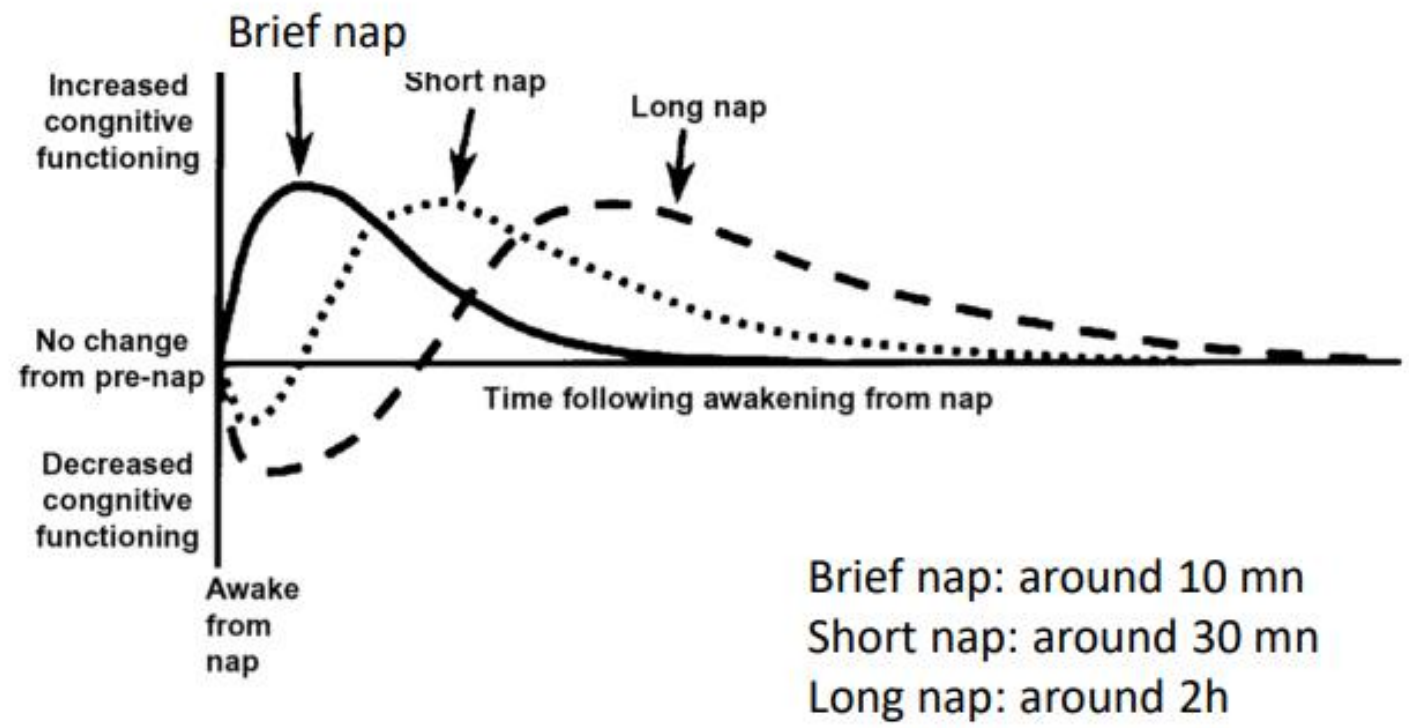
Physiologie du sommeil



5 mn after
awakening

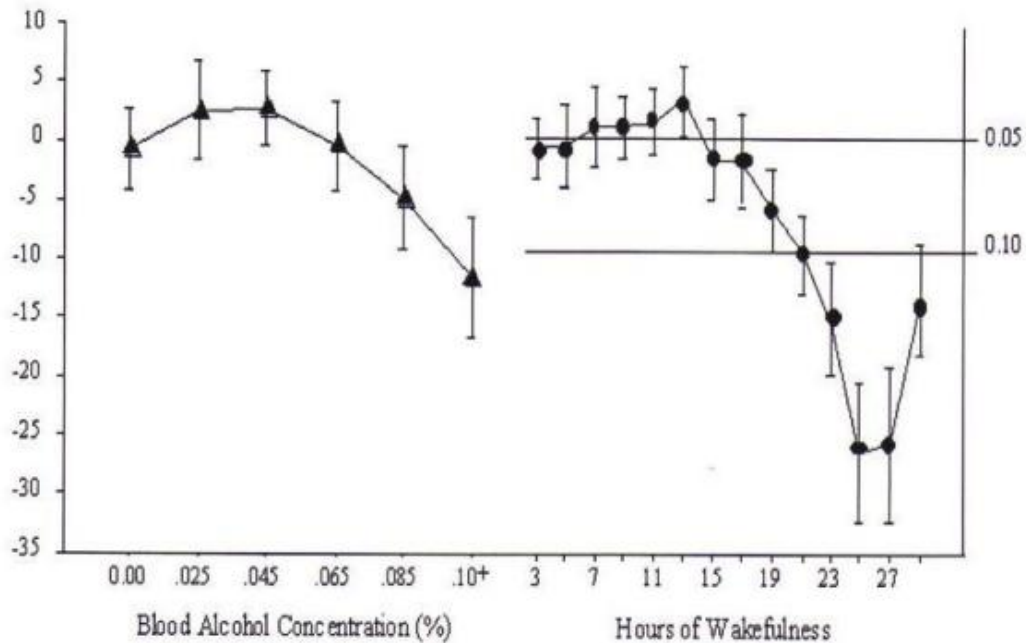
20 mn after
awakening

Physiologie du sommeil: bénéfique / risque de la sieste



Lovato & Lack, 2010

Fatigue et performance cognitive



20h de privations de sommeil = 0.8g/l

27h de privations de sommeil = 1 g/l

Risque et fatigue

- 20% des AVP (> alcool et drogues) dont 1/3 mortels
- facteur contributif de plusieurs accidents industriels (ex Tchernobyl)
- En aviation, un des grands facteurs de risque.

Prise de décision et fatigue

Airline and location	Date
American International Airways, Guantanamo Bay, Cuba	18 Aug 1993
▪ Continental Express, Pine Bluff, Arkansas	29 April 1993
Korean Airlines, Nimitz Hill, Guam	6 August 1997
American Airlines. Little Rock. Arkansas	1 June 1999



National Transportation Safety Board (commission sécurité dans les transports): 80 recommandations relatives à la fatigue en 30 ans

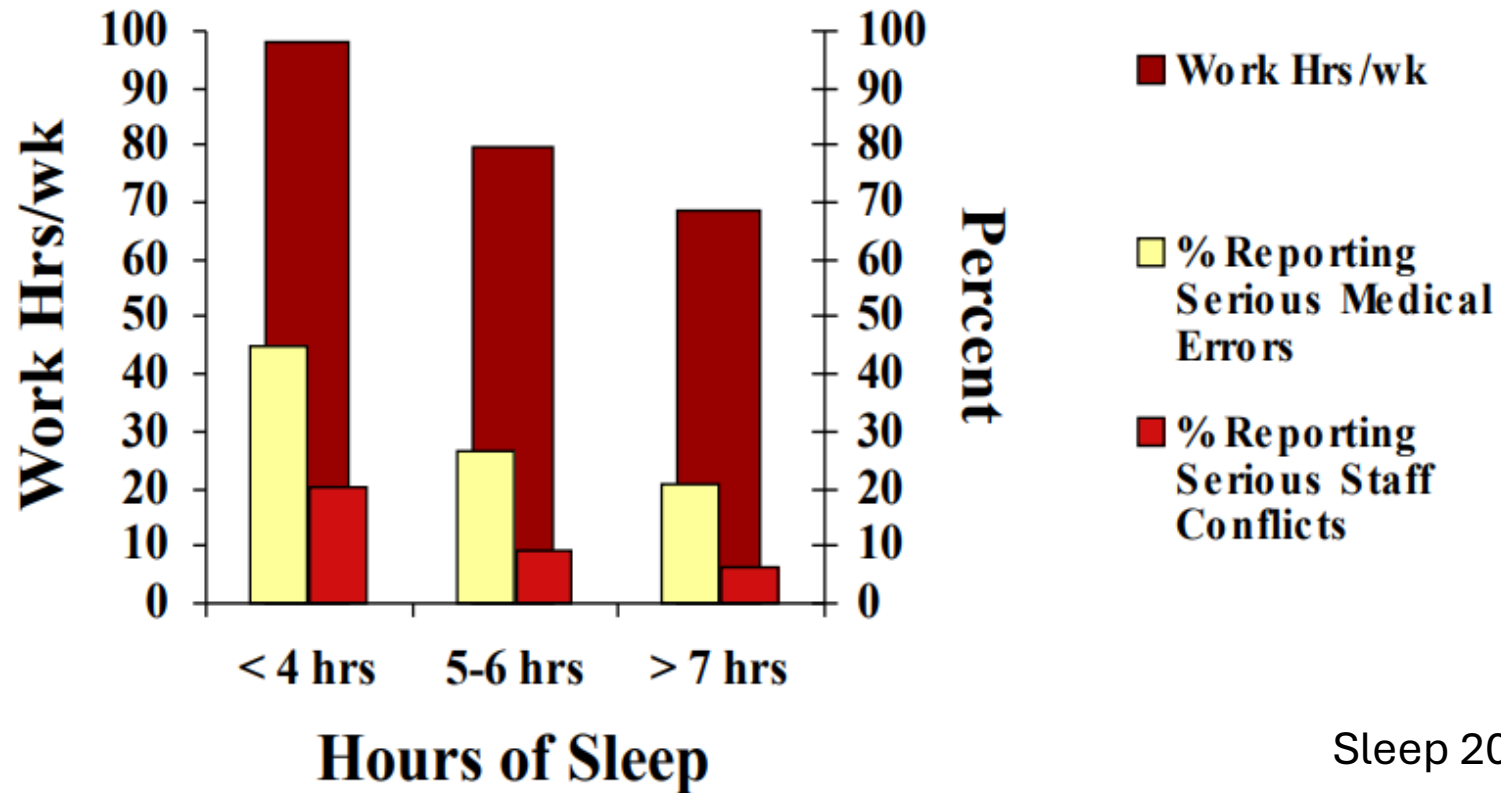
Corporate Airlines, Kirksville, Missouri	19 Oct 2004
Shuttle America, Cleveland, Ohio	18 Feb 2007
Medair, San Bernadino, Ca	24 October 2004
Loganair, Machrihanish, UK	15 March 2005
Comair, Lexington, KY	27 August 2006
Shuttle America, Cleveland, Ohio	18 Feb 2007
Cathay Pacific, Stockholm	25 June 2007
Colgan Air, Buffalo, New York	12 Feb 2009
Air India Express, Mangalore	22 May 2010



Risque de complication médicale et fatigue

- Risque plus élevé de ponction durale involontaire dans les procédures péridurales obstétricales pendant la nuit que pendant le jour (Aya, et al., 1999)
- Augmentation de 45% des complications post-opératoires pour les internes de chirurgie après une garde (Haynes, et al., 1995)

Fatigue, erreurs médicales et conflits interpersonnels



Sleep 2004 Baldwin and al.

Implications individuelles



Individual Fatigue Likelihood Score "IFLS"

Sample Decision Tree with IFLS

Score	Action
0	No action. Except in the presence of higher level indicators
1-4	Talk to supervisor and undertake approved individual countermeasures (i.e., self monitoring for symptoms, team monitoring by colleagues, task rotation)
5-10	File fatigue report with supervisor. Organize supervisory checks. Complete symptom checklist, task re-assignment
10+	File fatigue report with manager. Do not engage in risky behaviour. Do not start shift until fit for work.

ASSESSMENT	SCORE
5+h 0	4
11h 2	2
12+h 0	3
score	9

WHAT FATIGUE LEVEL?
CONTROL LEVEL
moderate
high
very high
the risk management guidelines for approved controls

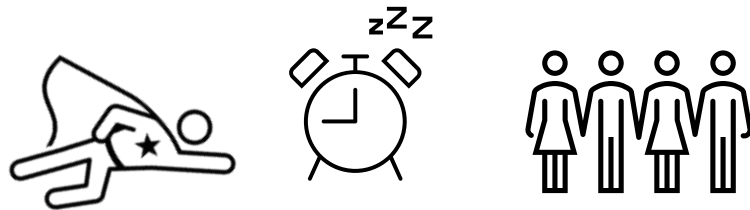
Implications individuelles

- Prise de conscience
- Hygiène du sommeil pré-garde / post-garde
- Si décisionnaire sur les plannings: répartir sa charge de travail (V-D ?)
- Reconnaître son état de fatigue et le partager avec son équipe



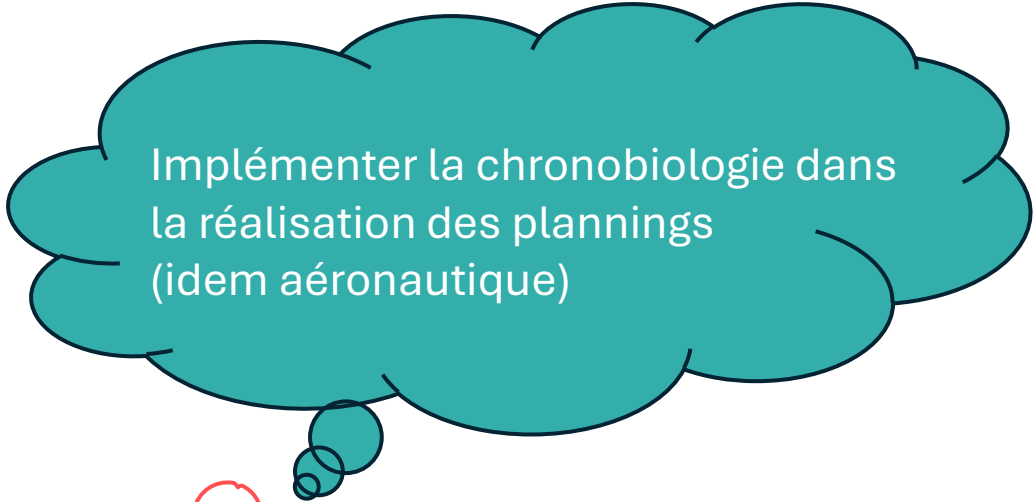
Implications individuelles

- Prise de conscience
- Hygiène du sommeil pré-garde / post-garde
- Si décisionnaire sur les plannings: répartir sa charge de travail (V-D ?)
- Reconnaître son état de fatigue et le partager avec son équipe



Implications organisations

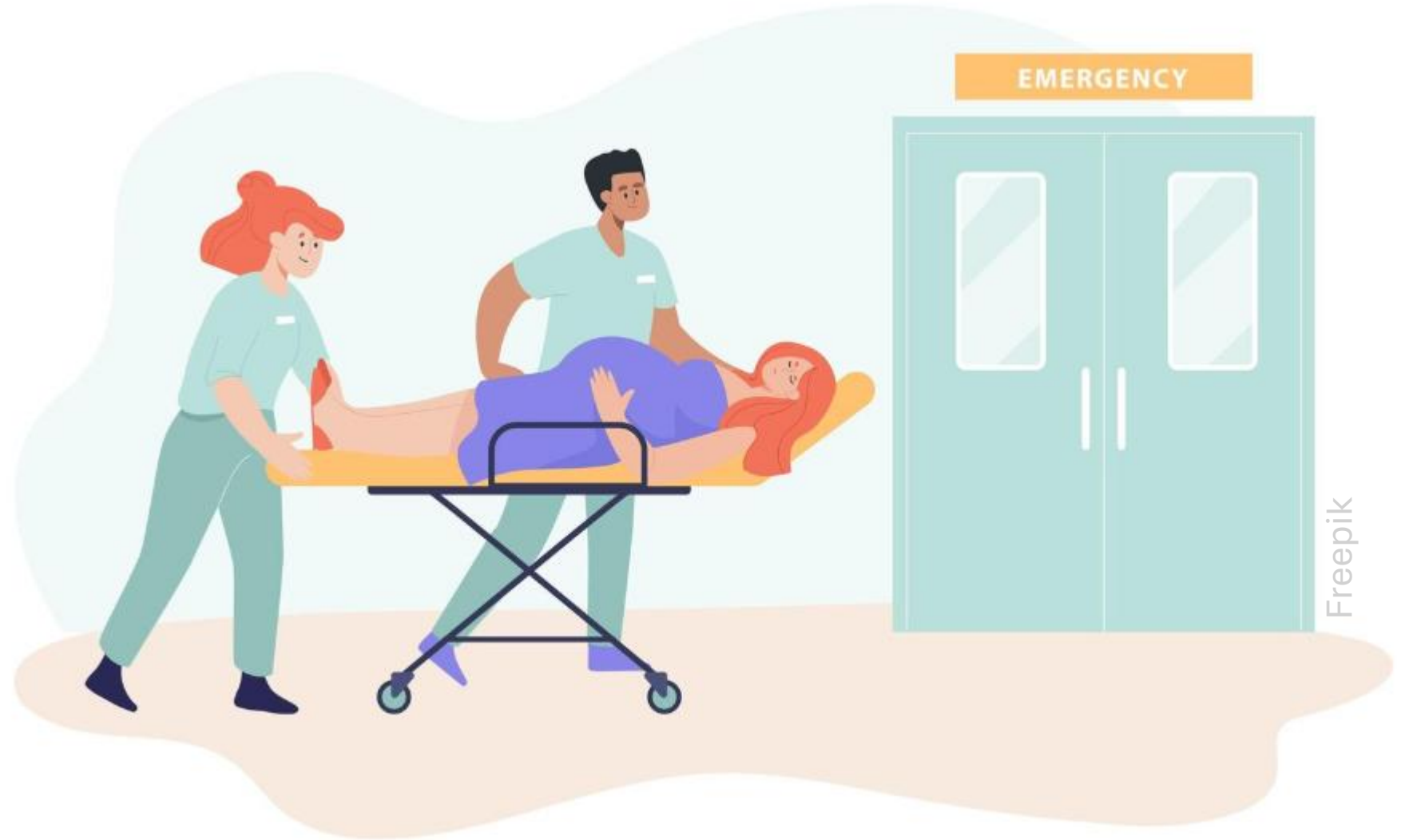
- Echelle du service: organisation du travail pour permettre temps de repos
- Sieste comme outil de performance au travail
- Formations



Implémenter la chronobiologie dans la réalisation des plannings (idem aéronautique)



Stress

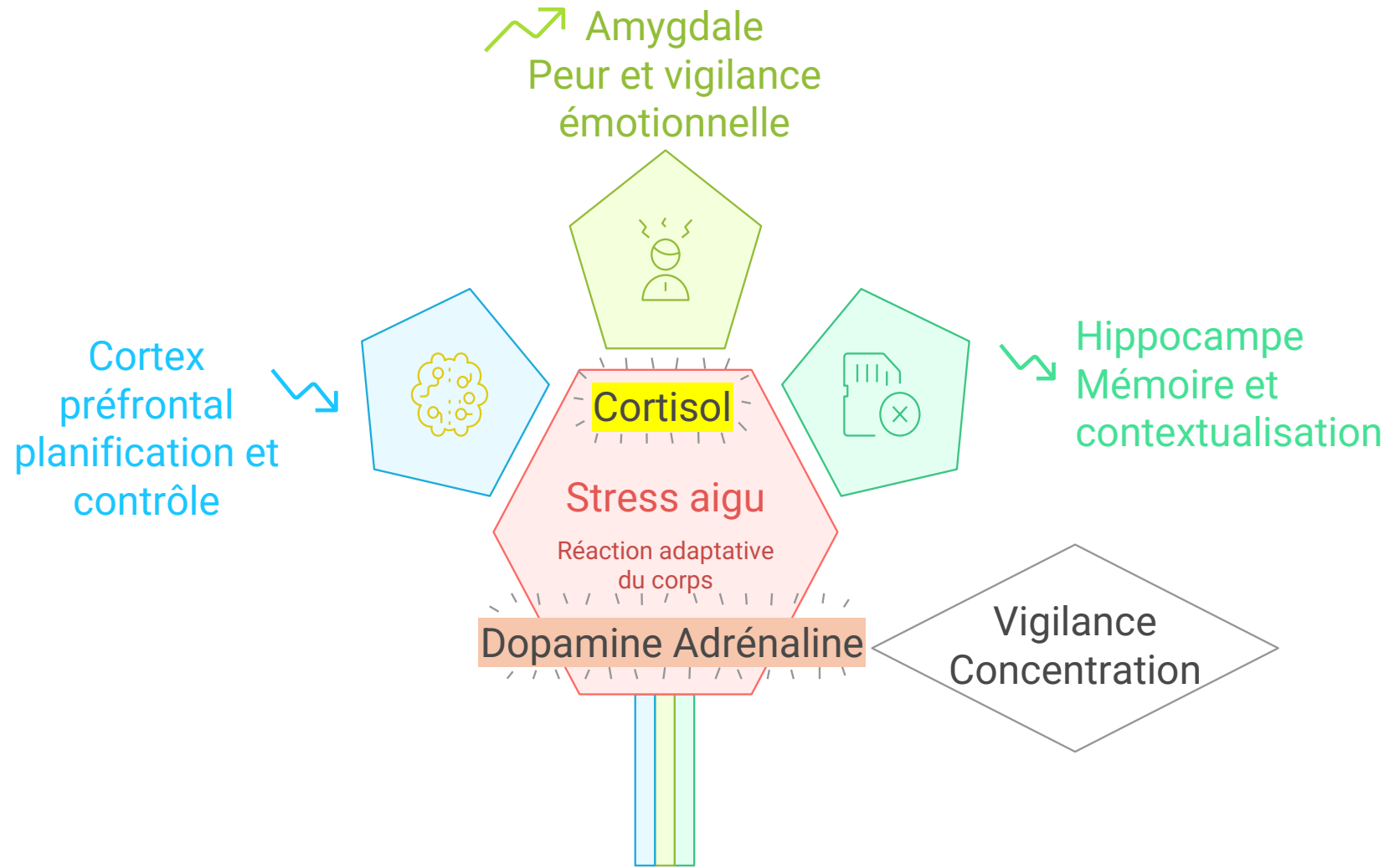


Le stress: phénomène d'adaptation, outil de survie



Hans Selye 1936

Stress aigu et fonctionnement cérébral





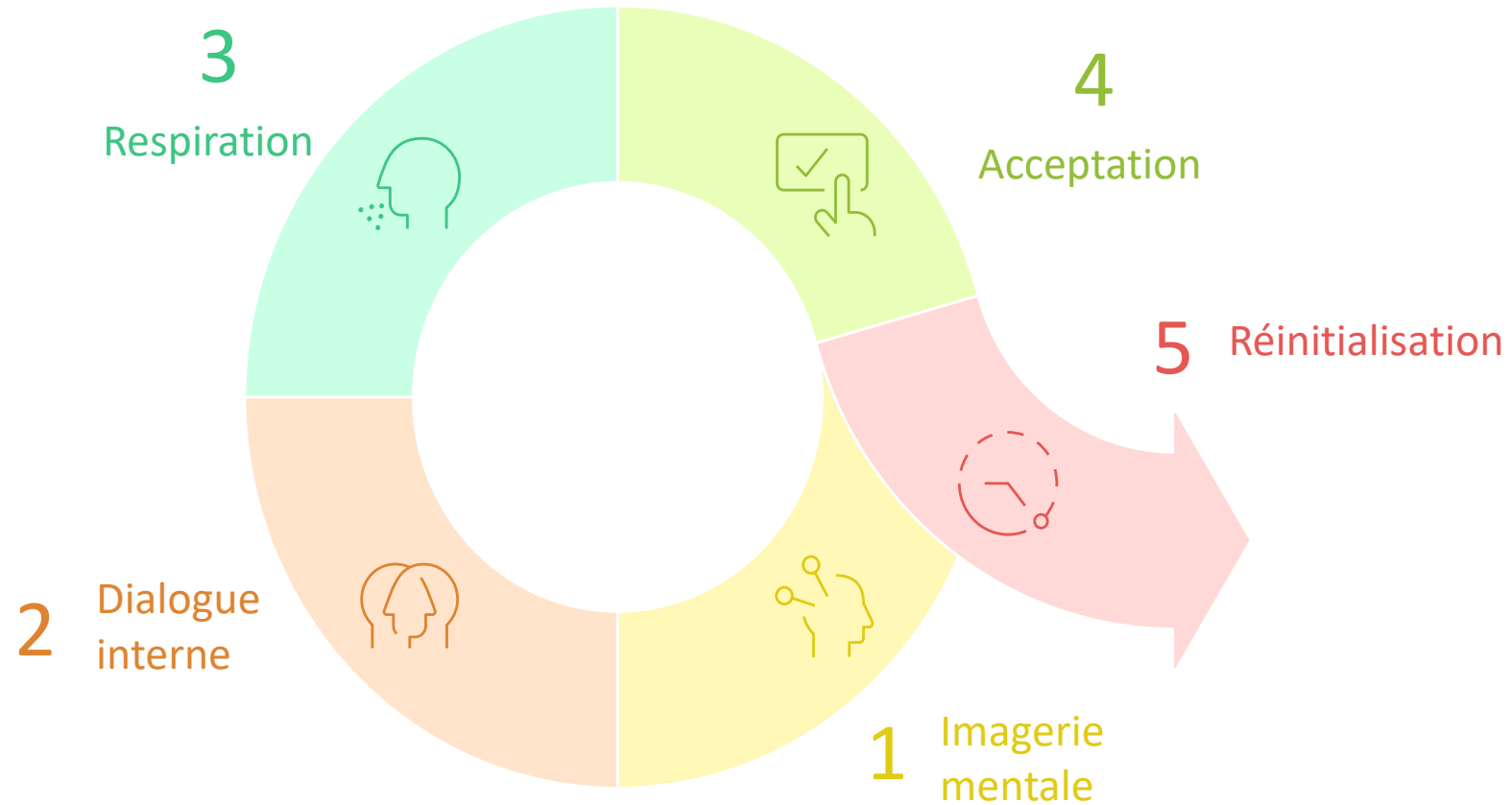
Gestion des émotions: Techniques d'Optimisation du Potentiel

Dr Edith Perreaut-Pierre

- Méthode de préparation mentale pour apprendre à mobiliser ses ressources, physiques et psycho-cognitives
- Développement pour les sportifs et les militaires
- Simples
- Brèves (30 sec à 10 min)
- Adaptables (contexte, personne)
- Autonomie



Gestion des émotions : Techniques d'Optimisation du Potentiel



Gestion des émotions: cohérence cardiaque

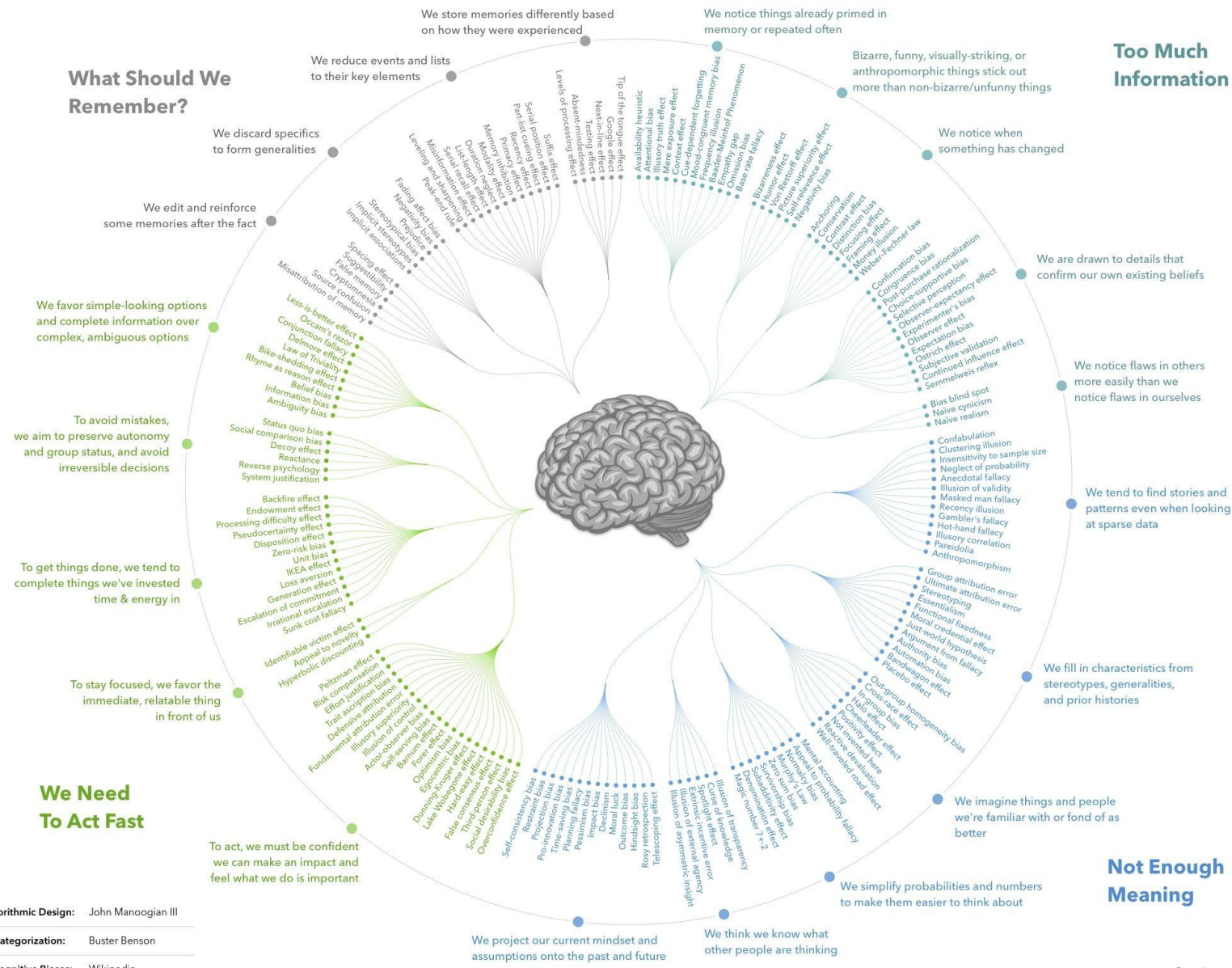
Exercice de respiration pour caler la fréquence cardiaque sur la respiration

Inclusion de la gestion du stress en formation initiale et continue des soignants



Biais cognitifs



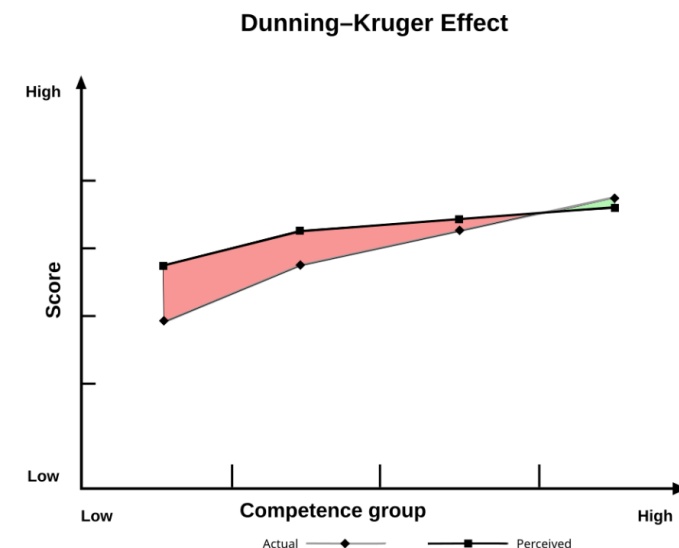


Les biais cognitifs

Visual & Algorithmic Design: John Manoogian III
 Concept & Categorization: Buster Benson
 List of 188 Cognitive Biases: Wikipedia

Biais cognitifs : exemples

- Biais d'ancrage : importance accrue de la première information -> cadre mental
- Biais de disponibilité : utilisation de l'hypothèse la plus disponible dans notre cerveau
- Biais de confirmation: on donne plus d'importance aux données qui confirment notre intuition
- Effet tunnel = tunnelisation attentionnelle
- Effet Dunning-Kruger : biais de surconfiance



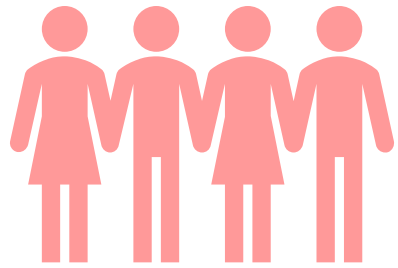
De la compétence individuelle à la performance collective : les facteurs humains et organisationnels



INDIVIDU

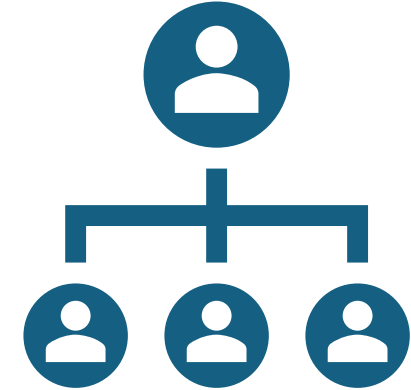
Compétences techniques
et
Compétences non techniques

Savoir
Savoir faire
Savoir être
Savoir agir



EQUIPE

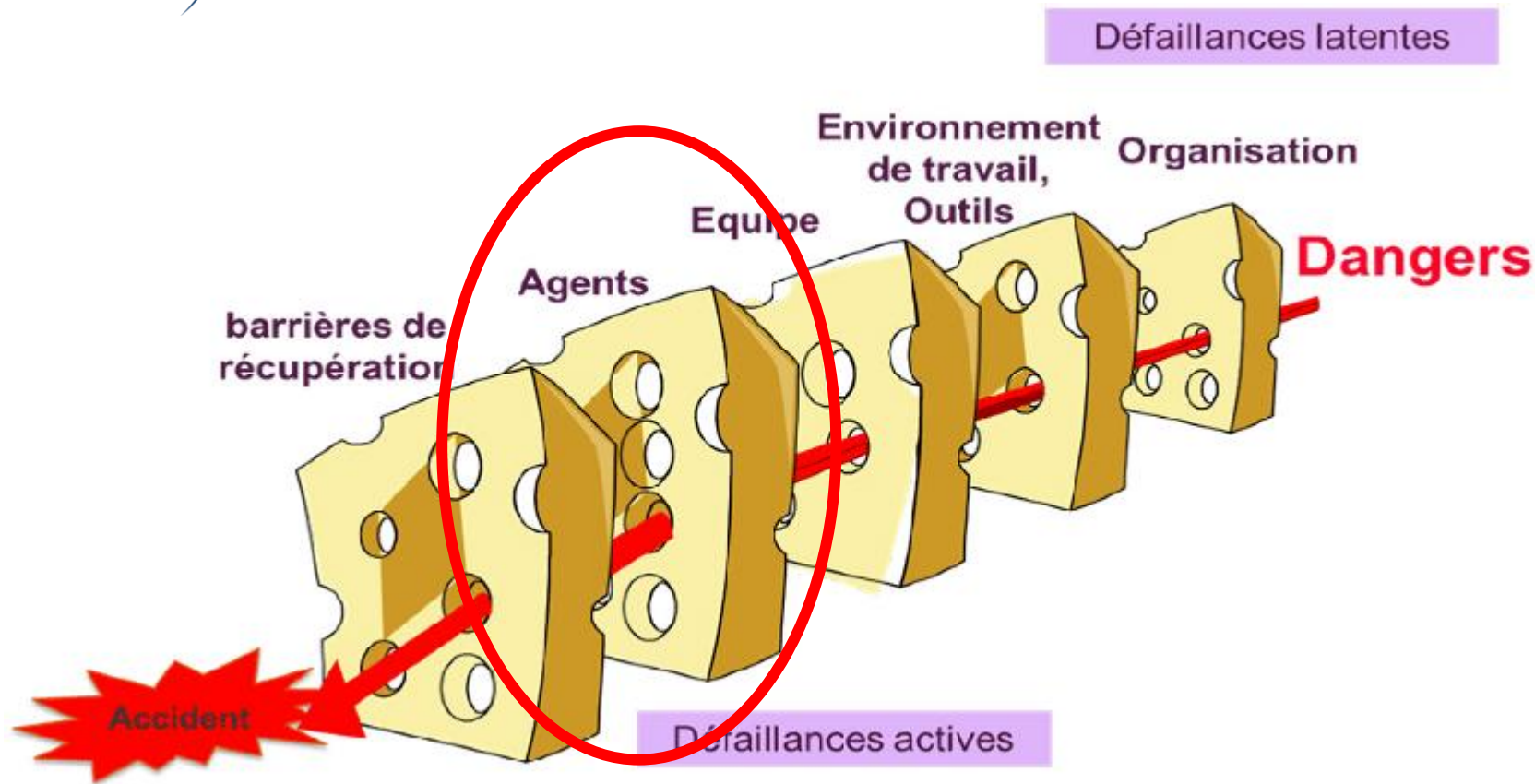
Interactions
Performance



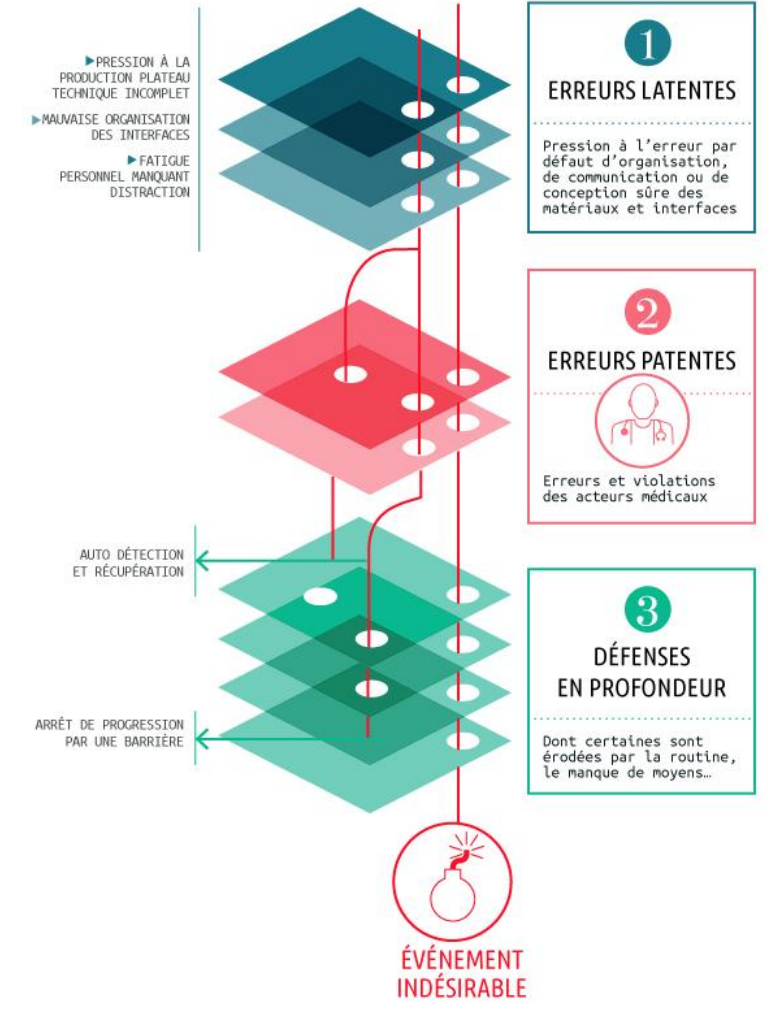
ORGANISATION

Organisation apprenante
Culture de sécurité
Culture juste

Approche systémique de la performance et de la sécurité



MÉTHODE ALARM



James Reason

Pour aller plus loin

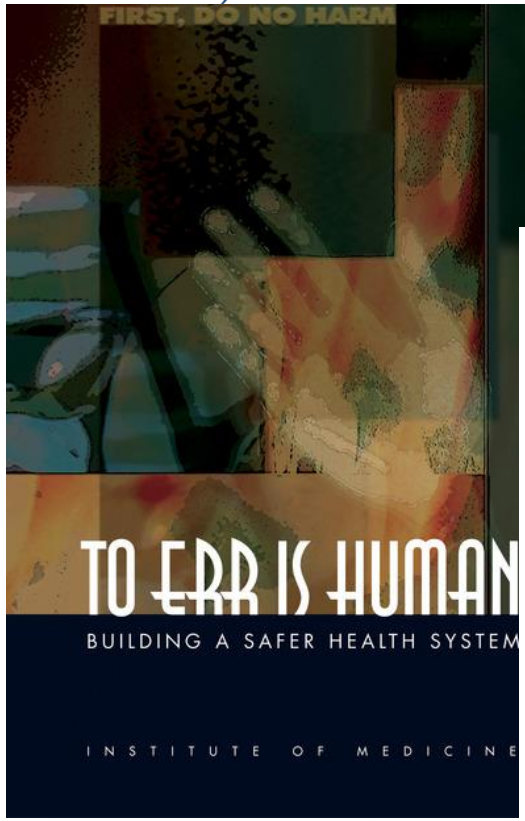


Facteurs Humains en Santé
Ensemble pour la qualité et la sécurité des soins

<https://facteurshumainsensante.org/>



Les enfants du facteur
1,97 k abonnés



RPP

Facteurs humains en situations critiques

DR BENJAMIN BIJOK & DR FRANÇOIS JAULIN

SFAR **FHS** **Facteurs Humains en Santé**
Ensemble pour la qualité et la sécurité des soins

sfar.org



