SFVTT

XIIe Congrès National d'Hémovigilance
et de Sécurité Transfusionnelle

Lyon
23 novembre 2016

Gestion des risques

Les écarts à la pratique – Facteurs humains

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

Cela pourrait arriver un jour… 14 novembre 2015…

SFVTT

- Julie doit délivrer, à 12h30, une poche à Mme Dupond… chambre 323…
- Problème : à 11h, elle reçoit un appel de l'école, son fils (7 ans) ne va pas bien… il faudrait qu'elle vienne le chercher…
- Charlotte lui propose de la remplacer… ce qu'elle accepte…

- 12h30, Charlotte réceptionne la poche à transfuser. Elle va dans la chambre 332 où Mme Durand l'attend
- Elles discutent bien évidemment des événements de la veille qui tournent en boucle sur la TV et, après les différents contrôles, Charlotte branche la poche…

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

La vraie vie !!!

Un peu de vocabulaire : les types d'écarts (James Reason)

SFVTT

ERREUR

L'anesthésiste est parti manger…

VIOLATION

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

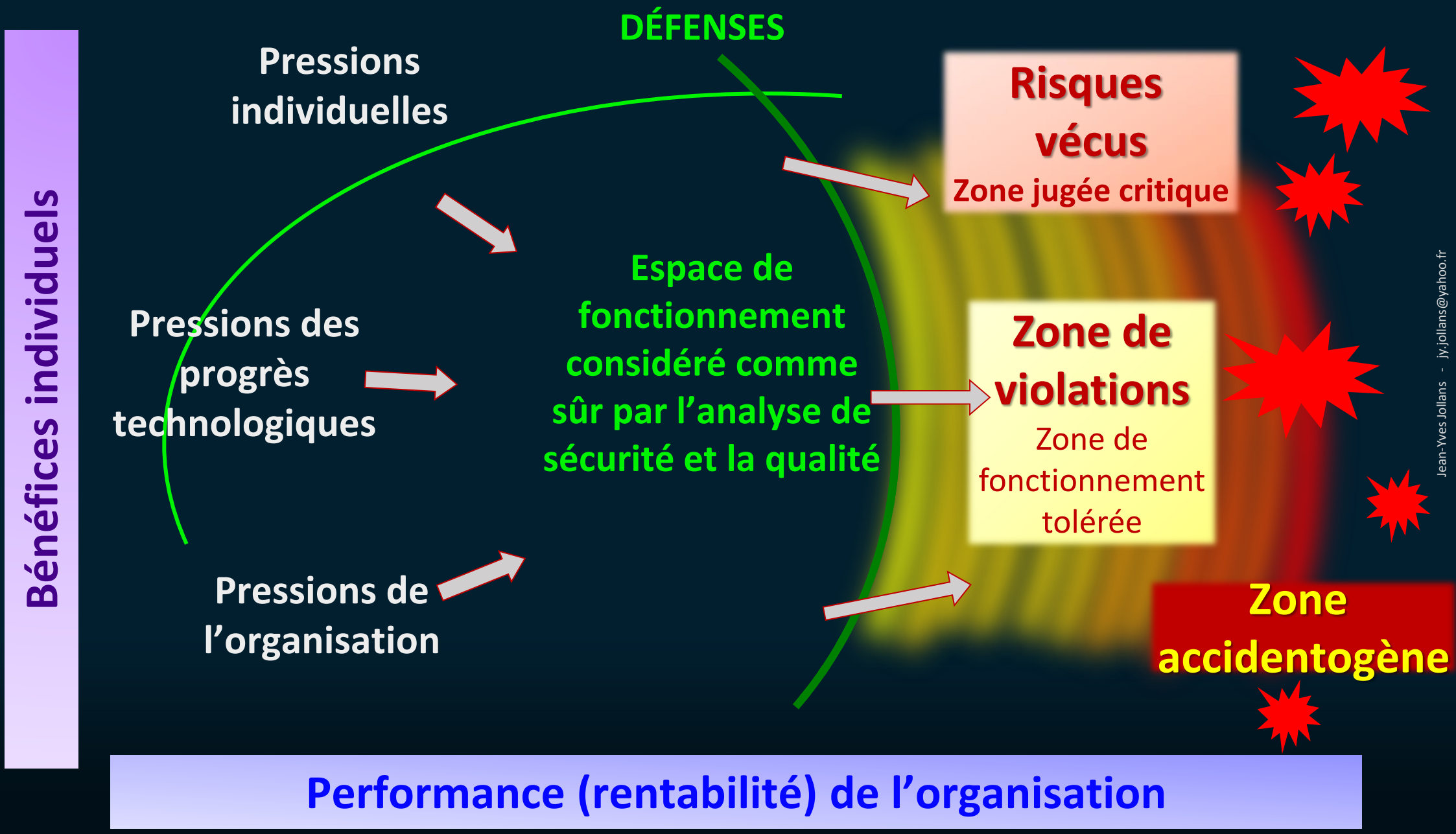
Regard sur les écarts

SFVTT

	Vision administrative	Vision gestion des risques
ERREUR	**Démarche de jugement** Un acte répréhensible en fonction des conséquences	**Démarche de compréhension** Une conséquence normale et indissociable du fonctionnement humain
Violation	**Démarche de jugement** Un acte inadmissible indépendamment des conséquences	**Démarche de compréhension** Le produit normal d'un système en adaptation permanente

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

Migration des normes (René Amalberti)



Niveau de sécurité

SFVTT

Systèmes amateurs
"Pratiques d'artistes"

Systèmes sûrs
"Systèmes réglés"

Systèmes ultra-sûrs
"Sur-réglés et surprotégés"

Simplification, visibilité des risques, responsabilisation

Culture de sécurité

Outils du domaine socio-politique

Organisation du travail

Démarche qualité

Retour d'expériences

Règles et barrières

Ancrage dans la "VRAIE VIE"

Outils du domaine de la gestion des risques

Connaissances techniques

Outils "techniques"

1 catastrophe pour 100 mises en œuvre	1 catastrophe pour 1000 mises en œuvre	1 catastrophe pour 10 000 mises en œuvre	1 catastrophe pour 100 000 mises en œuvre	1 catastrophe pour 1 000 000 mises en œuvre
10^{-2}	10^{-3}	10^{-4}	10^{-5}	10^{-6}

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

Une autre façon de penser la sécurité

SFVTT

- De FH à FHO (facteurs humains et organisationnels)
  - Accepter que de multiplier le formalisme ne garantit pas la sécurité
  - Comprendre ce qui conditionne l'activité humaine
    - Porter attention à la **RÉALITÉ** des situations de travail
  - Agir sur la conception des situations de travail et sur l'organisation
  - Construire des organisations et des collectifs **RÉSILIENTS**

"Capacité à ANTICIPER, DÉTECTER et RÉPONDRE adéquatement à des variations du fonctionnement du système par rapport aux conditions de référence"

Hollnagel

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

Une autre façon de penser la sécurité

- Des exemples de pensée organisationnelle "**résiliente**"
  - Accepter qu'une situation de travail est **toujours singulière**
  - Envisager les violations comme des **initiatives situationnelles expertes**
    - Anticiper le prévisible et former les opérateurs à faire face à l'imprévu… leur apprendre à déroger aux règles !
  - Oser
    - **Questionner les règles**
    - **Questionner la réussite** : "*Ne pas réussir par hasard !*"

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

Des outils qui ont fait leur preuve !!!

SFVTT

SÉCURITÉ = sécurité **RÉGLÉE** + sécurité **GÉRÉE**

- Check-list
- Protocoles
- Procédures
- Contrôles croisés
- Communication sécurisée…

Formation

- À la gestion du risque opérationnel
- cteurs Humains
- *w Resource Management*
- a des situations inconnues…

Tenir compte de "la vraie vie"

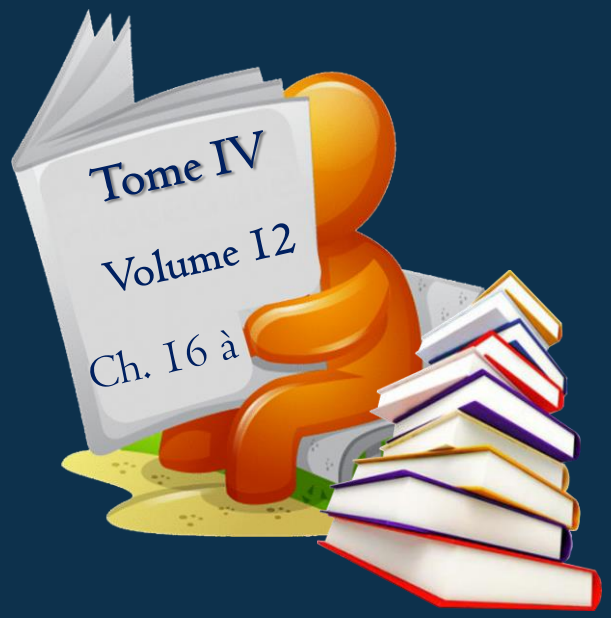
Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

Une autre façon de penser la sécurité

SFVTT

Exemples de traduction concrète d'une pensée "résiliente"

Gestion des violations et gestion des interruptions



Stratégie normative

Dire qu'il ne doit pas y en avoir…
et croire qu'il n'y en aura pas…

Stratégie "résiliente"

Limiter la production des violations et des interruptions…

et être certain qu'il y en aura…

- Système de Retour d'Expérience
- Formation des opérateurs
- Plan "B", "C"…

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr

Mieux vaut se savoir en danger que de se croire en sécurité

Lamartine

Jean-Yves Jollans - jy.jollans@yahoo.fr