

L'ESSENTIEL SUR « APPRENDRE DE SES ERREURS »

Vous venez de regarder un film sur le thème « Apprendre de ses erreurs ». Bien que tiré de faits réels, son objectif n'est pas de décrire la vraie vie mais d'aborder sous un angle décalé, parfois caricatural, différents sujets liés aux compétences non techniques (CNT).

En 2019, plus de 60 % des Evénements Sécurité Remarquables (ESR) sont liés aux compétences non techniques. Apprendre de ses erreurs fait partie des éléments saillants que l'on trouve dans les analyses d'incidents.

Comment fonctionne l'être humain ?

De nombreuses études en neurosciences et en psychologie montrent que l'être humain apprend de ses erreurs et que l'erreur est source d'apprentissage dès le plus jeune âge, donc de manière naturelle. L'erreur se veut formatrice et est partie prenante dans le processus d'apprentissage.

Par définition, l'erreur est un acte involontaire qui est souvent une conséquence de la situation dans laquelle nous nous trouvons. Personne n'aime commettre des erreurs. En fonction de notre personnalité, de notre éducation, de notre environnement, nous pouvons avoir tendance à ne pas approfondir l'analyse de l'erreur afin d'éviter la remise en question. Cela peut aussi moduler la confiance en soi dans le cadre professionnel. Or, comme évoqué précédemment : en gestion des risques, l'opérateur le plus fiable n'est pas celui qui fait le moins d'erreur mais c'est celui qui les rattrape !

L'intérêt est alors de comprendre pourquoi nous en sommes arrivés à faire cette erreur afin d'éviter de la répéter et d'identifier comment la rattraper.

Quelles questions se poser après une erreur ?

Nous devons nous poser les bonnes questions pour apprendre de nos erreurs, à savoir :

- Quels sont les facteurs qui m'ont amené à faire cette erreur ?
- Pourquoi mon erreur n'a pas été récupérée ?
- Est-ce que j'aurai pu récupérer mon erreur par une pratique de fiabilisation particulière ?
- Qu'aurais-je pu faire différemment ?
- Y avait-il des signes précurseurs ?

Ces différentes questions permettent de comprendre pourquoi nous en sommes arrivés à faire cette erreur et ainsi pouvoir en tirer les leçons.

L'apprentissage est-il individuel ou collectif ?

Les deux ! L'apprentissage est également collectif. Il est en effet important de partager avec ses collègues l'événement sécurité dans lequel nous avons pu être impliqués. Ainsi, partager son expérience personnelle entre pairs sur des événements sécurité est une source d'apprentissage riche pour le collectif. Un partage entre pairs est plus efficace qu'un partage avec son manager sur un événement qui s'est produit à plus de 500 km. Ce partage pourra peut-être permettre à mes collègues de mieux identifier les facteurs favorisant et de ne pas reproduire la même erreur.

**L'OPÉRATEUR LE PLUS FIABLE**

En gestion des risques, l'opérateur le plus fiable n'est pas celui qui fait le moins d'erreur mais c'est celui qui les rattrape ! L'intérêt est alors de comprendre pourquoi nous en sommes arrivés à faire cette erreur, afin d'éviter de la répéter et d'identifier comment la rattraper.

Quelles pratiques de fiabilisation utiliser ?

Les pratiques de fiabilisation sont toutes les méthodes mises en œuvre avant, pendant ou après une activité visant à anticiper ou récupérer une erreur liée à ses propres limites humaines.

Pratiques de fiabilisation pour apprendre de ses erreurs	Individuelles	Collectives
Prendre connaissance des retours d'expérience en sachant expliquer ce qui s'est passé et comment c'est arrivé	X	
Evoquer une erreur commise personnellement et expliquer les leçons que nous en avons tirées dans notre pratique (cela peut se faire à froid quelques jours après l'incident)	X	
Le debriefing pour partager après le chantier ou l'évènement		X
Discuter avec ses collègues sur la pratique du métier et poser des questions pour acquérir de nouvelles connaissances		X
Prendre connaissance des retours d'expérience en sachant expliquer ce qui s'est passé et comment c'est arrivé		X
Evoquer les erreurs individuelles		X

Quelques exemples

A la maison

Dans notre vie personnelle, il nous arrive tous les jours de faire des erreurs et d'en tirer les leçons pour éviter qu'elles ne se reproduisent et ainsi d'éviter leurs conséquences. Nous pouvons prendre l'exemple d'une personne qui a eu un accident de voiture parce que son attention a été détournée par l'utilisation de son téléphone portable. A la suite de cet accident, la personne a mesuré les réelles conséquences de l'utilisation du téléphone portable au volant et ne répond plus au téléphone lorsqu'elle est en train de conduire.

Dans d'autres mondes professionnels

Les interventions policières, notamment les interventions à haut risque font l'objet d'un débriefing une fois rentré d'intervention. Ce débriefing vise à re-balayer l'ensemble du déroulé de l'intervention et de mettre en lumière les points positifs et les points négatifs comme les petites erreurs même si elles n'ont pas eu de conséquence, mais qui auraient pu en avoir dans un contexte différent. L'objectif de ce débriefing est de continuer à s'améliorer pour les futures interventions. Nous sommes donc bien dans un processus continu d'apprentissage.

Dans notre monde ferroviaire

En octobre 2019, un passage à niveau est fermé à la circulation routière et piétonne afin de permettre la réalisation d'une opération de bourrage. L'organisation du chantier n'a pas pris en compte le rôle du passage à niveau dans le cadre de la traversée de voyageurs empruntant le point d'arrêt situé à proximité du PN. Un incident identique s'était produit plusieurs mois auparavant dans un autre établissement. Cet événement avait fait l'objet d'un REX national commenté au sein de l'unité en charge de l'opération de bourrage 5 mois avant ce nouvel incident.

Comment en parler avec mes collègues ?

Vous venez de regarder cette vidéo en réunion d'équipe. Lancez maintenant la discussion pour que chacun puisse s'exprimer sur le sujet et progresser sur le thème « Apprendre de ses erreurs ». Si vous l'avez visionnée seul, profitez de la prochaine réunion d'équipe pour en parler avec vos collègues.

- Qu'est-ce que cela évoque pour vous ? Est-ce que cela vous fait penser à une situation professionnelle déjà vécue ?
- Est-ce que quelque chose dans la vidéo vous a particulièrement marqué ?
- Qu'est-ce que vous, vos collègues ou votre équipe mettez déjà en œuvre pour apprendre de vos erreurs ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer sur ce que vous apprenez de vos erreurs ?
- Quel est votre engagement individuel ou collectif pris à la fin de l'échange ?