



## Maladie No 6 : Erreurs, fautes, échecs mal vécus, dissimulés ou sanctionnés

L'erreur d'un employé ou d'un groupe est trop souvent considéré comme problématique et préoccupante. En l'occurrence, la maladie provient du mode de traitement de la situation et non de l'erreur en soit. Les personnes impliquées se sentant coupables ou fautives, leur manager se sentant irrité, le résultat est souvent une dégradation des relations, des justificatifs et des reports de fautes les uns sur les autres. Un traitement approprié des erreurs permet de développer la structure et de sécuriser les collaborateurs à la tâche.



*Peur des erreurs = sclérose de l'entreprise*

### 1. Conséquences possibles sur l'organisation

- Perte de confiance en soi des collaborateurs, peur d'être sanctionné, limitation de l'implication personnelle
- Rejet et résistance aux demandes inhabituelles, considérées comme risquées
- Développement de mécanismes de protection, accumulation de preuves de bonnes pratiques et courriels d'informations, report de responsabilité
- Freins au développement des pratiques individuelles et de méthodes à valeur ajoutée par peur de commettre des erreurs
- Perte de créativité et d'innovation, installation de modes de routine, sclérose du système, freins au progrès
- Apparition de délation, dissimulation d'erreurs, mensonges

### 2. Erreurs et faux pas classiques

- Avertir ou sanctionner un collaborateur pris en faute
- Menacer les collaborateurs par anticipation des risques encourus en cas de fautes professionnelles ou d'erreurs
- Convoquer un collaborateur pour faire le tour du problème
- Tenir un discours paradoxal : dire au collaborateur que son erreur n'est pas grave, mais qu'elle ne doit plus se reproduire
- Démontrer au collaborateur que le problème provient de son manque de compétence du domaine, tout en cherchant à le rassurer
- Annoncer l'erreur d'un collaborateur aux membres de l'équipe
- Retirer la mission au collaborateur, de peur que cela ne se reproduise (et ne pas en tirer les enseignements)
- Ne rien dire : ni rassurer, ni recadrer

### 3. Recommandations

- Reprendre le cas avec le collaborateur de A à Z afin d'en décortiquer le processus. Partir du principe que l'erreur se reproduira, ailleurs, un autre jour, en pareille circonstance. Développer avec lui une parade afin d'y pallier et généraliser ensuite la pratique en informant toute l'équipe.
- Ne jamais juger une erreur mais gérer la situation : convertir la situation en opportunité afin de développer des nouvelles technologies de gestion de risque.
- Encourager les collaborateurs à prendre des risques ... calculés !
- Etre virulent en cas de développement de rumeur, de reproche ou de mépris à l'égard d'un collaborateur ayant commis une erreur. Reprendre en briefing ou en séance collective la situation et placez les règles de fonctionnement en cas d'erreur : annonce, traitement, modélisation du processus anti-erreur et information
- Communiquer par anticipation aux membres de l'équipe les 3 erreurs les plus graves qui peuvent se produire au sein du service...pour relativiser toutes les autres ! Insister sur le développement de nouvelles technologies issues des erreurs que l'on a commises par le passé
- En cas de répétition d'erreur de la part du collaborateur, reprendre le processus et considérer le problème comme un besoin de formation.
- En cas de situation extrêmement préoccupante, créer une cellule de travail pour neutraliser le sentiment de culpabilité et démontrer la volonté de reconnaître officiellement la situation (cas des erreurs médicales)