Just Culture vs Blame Culture: How We Learn & Improve Meeting Kit – French



QUELS SONT LES ENJEUX?

Quand quelque chose tourne mal sur un chantier, la façon dont l'organisation réagit compte autant que l'incident lui-même. Une culture de blâme punit les individus pour leurs erreurs, ce qui enseigne aux travailleurs à cacher les problèmes plutôt que de les signaler. Une culture juste adopte une approche différente. Elle examine le système derrière l'erreur, tient les gens responsables de manière appropriée sans punir l'erreur honnête, et crée les conditions où le signalement est sécuritaire. La différence entre ces deux approches détermine si un lieu de travail devient plus sécuritaire au fil du temps ou continue simplement de répéter les mêmes incidents avec des noms différents sur le rapport.

QUELS SONT LES DANGERS?

Un lieu de travail qui recourt au blâme par défaut ne se contente pas d'échouer à s'améliorer. Il crée de nouveaux risques en coupant l'information dont il a besoin pour s'améliorer.

Le Blâme Coupe les Signalements

Quand les travailleurs voient un collègue blâmé après un incident, le message passe rapidement : ne laisse personne découvrir quand quelque chose tourne mal. Les quasi-accidents sont enterrés, les petits problèmes grandissent, et au moment où le prochain incident survient, l'organisation n'a aucune trace de ce qui s'accumulait.

Les Mêmes Problèmes Reviennent

La plupart des incidents remontent à des conditions, pas à des individus. Procédures floues, pression de production, formation inadéquate. Quand le blâme retombe sur une personne, ces conditions ne sont jamais examinées et le même scénario se répète. Une fois que les travailleurs cessent de croire que signaler est sécuritaire, reconstruire cette confiance prend beaucoup de temps.

COMMENT SE PROTÉGER

Que tu sois un travailleur ou un superviseur, tu peux aider à bâtir une culture juste en comprenant à quoi elle ressemble et en l'appliquant dans tes propres réponses quand les choses tournent mal.

Connais la Différence

Une culture juste distingue entre les erreurs honnêtes, les comportements à risque et les comportements imprudents. Une erreur honnête dans un système avec des mesures de protection inadéquates est un problème de système. Un comportement à risque qui a été normalisé par la culture du lieu de travail est aussi un problème de système. Seul le mépris délibéré et imprudent de la sécurité est une question de conduite personnelle. La plupart des incidents relèvent des deux premières catégories, pas de la troisième.

Signale sans Peur

Si tu es témoin ou vis un incident ou un quasi-accident, signale-le. Tu ne peux pas améliorer un système en gardant ses défaillances secrètes. Une organisation ayant une culture juste utilisera ton signalement pour améliorer les choses, pas pour trouver quelqu'un à blâmer. Si ton lieu de travail n'y est pas encore, signaler reste la bonne chose à faire, et dans plusieurs juridictions c'est aussi une obligation légale.

Concentre-Toi sur Ce Qui a Échoué, Pas sur Qui l'a Fait

- Lors de l'analyse d'un incident, commencez par examiner le système : quelles conditions ont rendu l'erreur possible?
- Demandez-vous quelle lacune au niveau de la procédure, de la conception, de la formation ou de la communication a contribué à ce résultat
- Recherchez la solution qui empêchera que cela ne se reproduise, et non pas simplement la personne à tenir pour responsable
- La responsabilité personnelle fait partie intégrante d'une culture juste, mais elle n'en est pas le point de départ

Soutenez vos Collègues qui Signalent des Incidents

Si un collègue signale un quasi-accident ou un incident et qu'il est confronté à des résistances, à des pressions sociales ou à des représailles informelles, intervenez. Rester les bras croisés alors qu'un collègue est sanctionné pour avoir fait ce qu'il fallait montre clairement à tous les autres membres de l'équipe ce qu'il en coûte de signaler un incident.

Si Tu Es Superviseur : Réponds de Manière Constructive

Quand un travailleur t'apporte un signalement, ta première réponse donne le ton pour chaque signalement futur. Remercie-le d'être venu te voir. Traite l'information comme précieuse. Concentre tes questions sur ce qui s'est passé et sur les conditions qui l'ont rendu possible, pas sur l'attribution de la faute. Les travailleurs regardent comment tu réponds à la première personne qui signale. Cette réponse déterminera si une deuxième personne le fera jamais.

Défends la Culture Juste à Tous les Niveaux

Si tu as une voix dans la façon dont ton organisation réagit aux incidents, utilise-la. Remets en question le blâme réflexe. Demande si l’enquête a examiné les causes systémiques. Soutiens les politiques qui protègent ceux qui signalent contre les représailles.

MOT DE LA FIN

La sécurité s’améliore quand les gens disent la vérité sur ce qui tourne mal. Cela n’arrive que lorsque dire la vérité est sécuritaire.