

Droit à l'erreur : oui, mais pas à la faute !

15.10.2019

Avez-vous déjà discuté avec des entrepreneurs américains ? Vous verrez la fierté qui ressort de certains de leurs propos en lien aux erreurs qu'ils ont commises, aux échecs qu'ils ont subis, affrontés. Au contraire de notre pensée européenne, l'échec est perçu comme bon, formateur, stimulant, nécessaire. Il n'y a rien de plus beau que d'arriver à se relever après un échec, apprendre de ses erreurs et repartir, réessayer, réussir. Cela donne un goût très particulier à la réussite, lui donne de la valeur !

En outre, cela développe de la force, de la confiance et ceci non seulement dans les personnes mais également dans la société.

Dans cet article, je souhaite rendre attentif à deux points :

1. Faire une distinction entre erreur et faute
2. Mettre l'accent sur l'importance de l'analyse, de la réflexion (l'auto-réflexion) et de l'apprentissage en commun (notion de l'entreprise apprenante)

Tout d'abord, selon Wikipedia, le droit à l'erreur est une norme pédagogique d'acceptation de l'erreur. Elle peut se définir comme le fait que tout homme de bonne foi, désireux d'apprendre et/ou d'expérimenter ne doit pas être systématiquement sanctionné pour les erreurs qu'il peut commettre dans les actes entrepris dans cette intention.

Pour les pédagogues et la pédagogie, l'erreur d'un apprenant (élève, stagiaire...) est un phénomène normal et constitutif du processus d'apprentissage. L'apprenant apprend et progresse selon une méthode d'essai-erreur. A charge pour les enseignants et l'apprenant de tirer parti, de tirer les leçons des erreurs commises. La compréhension et la réduction des erreurs constituant le chemin vers la réussite laquelle est en principe favorisée par la reconnaissance des enseignants ou par la satisfaction de l'apprenant d'avoir réussi.

Ainsi l'application positive du droit à l'erreur :

- ne vise pas à dé-responsabiliser,
- vise à délivrer du sentiment de culpabilité éventuellement paralysant,
- nie l'utopie du perfectionnisme, en tant qu'illusion selon laquelle tous et chacun seraient capables d'agir spontanément de façon parfaite
- évacue la pression excessive d'une société de plus en plus exigeante sur le plan de la performance

Distinction entre erreur et faute

Une **faute** (du latin « fallere », tromper, faillir, duper, abuser, manquer à sa promesse), est un manquement à une règle ou à une norme, alors qu'une **erreur** (du latin « error », qui signifie « action d'errer, détour ») est une méprise, une action inconsidérée, voire regrettable, un défaut de jugement ou d'appréciation.

Faire erreur, c'est se tromper mais sans intention et sans négligence. L'erreur est involontaire ou par ignorance (insuffisance temporaire de connaissance). On dit que l'erreur est « humaine » car personne n'est parfait.

LP3 SA

Rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

CHE-347.044.325

“Une erreur ne devient une faute que si l'on refuse de la corriger.” **John Fitzgerald Kennedy**

Pour la faute, suivant son étymologie nous percevons l'action de manquer, faillir ou tromper et peut aboutir à l'idée d'une erreur volontaire dont les conséquences peuvent être néfastes. Elle est donc moralement connotée et implique la responsabilité de son auteur.

Il est donc important, au sein des entreprises, des organisations, d'avoir des règles (voir des processus, procédures) claires, connues, réfléchies et contrôlées. L'erreur est humaine, oui, mais nous ne voulons pas de négligence.

L'un des meilleurs exemples est le domaine de l'aviation. Des millions de personnes prennent chaque jour l'avion et ceci avec un taux d'accident infime. Nous parlons si je ne me trompe pas dans les chiffres d'un degré de sécurité de 99.999985 %.

Même un pilote de ligne longue distance, ayant plus de 5000 heures de vol, passe en revue sa check-liste systématiquement, sans exception. S'il ne le faisait pas, cela serait de la négligence et donc une faute !

Il en va de même pour des médecins, chirurgiens ou plus proche de nous, pour nous tous sur la route ou au travail... si je regarde mon téléphone portable en conduisant... c'est une faute et non une erreur. Si je ne tiens pas compte des consignes de sécurité dans la salle de production ou dans l'entrepôt, c'est une faute et non une erreur.

Par contre si je prends une initiative, voulant bien faire, et que j'oublie de penser à un élément qui s'avèrera plus tard important, c'est une erreur et non une faute, car je ne le savais pas... je dois donc apprendre de ces erreurs et ceci est le point crucial pour les entreprises et les organisations.

Entreprise apprenante

En 1977, Chris Argyris¹ développe les bases des principes de l'entreprise apprenante. Il mettra en évidence des boucles d'apprentissage (simple et double). En 1950 déjà, le statisticien William Edwards Deming (1900-1993), lança la fameuse roue PDCA (Plan-do-check-act).

Ces principes de roues et de boucles mettent en avant l'importance d'une réflexion systématique et systémique de nos actes et actions.

Ainsi, il est essentiel, pour toute erreur de réfléchir systématiquement aux causes et raisons qui ont amené l'erreur. Ceci peut se faire dans une auto-réflexion personnelle, dans un débriefing planifié ou dans un feedback mensuel. L'important est de le faire, puis de tenir compte des enseignements ainsi gagnés. Cela va renforcer vos compétences, votre confiance, votre intuition et si vous en faites part à d'autres personnes, cela va renforcer les autres et l'institution/l'organisation.

Pour se faire, une réflexion systémique vous aidera. Ainsi pensez aux autres acteurs qui pourraient profiter de vos enseignements, aux processus ou activités qui pourraient être touchés et faites donc profiter les autres de vos réflexions.

¹ 1923-2013, universitaire et chercheur en sciences sociales américain, théoricien des organisations, professeur à Yale, Harvard, mentor de Peter Senge (La cinquième discipline) est connu pour ses théories de l'apprentissage et ses apports à la théorie de la connaissance tacite.)

Cette approche systématique et systémique contribuera au développement de votre organisation vers une organisation apprenante et donnera les bases pour développer l'innovation, la créativité et la prise d'initiative.

Grâce à un vrai droit à l'erreur (non à la faute), vous contribuez à générer une sécurité psychologique et ainsi créer le climat nécessaire pour affronter les défis actuels et futurs.

Je vous souhaite de faire des erreurs, d'apprendre de vos erreurs et d'en faire profiter les autres et votre organisation.

Auteur: David Fiorucci
www.lp3leadership.com