

La Culture Juste : une réflexion institutionnelle formalisée au travers d'une politique

La culture juste est une approche encourageant à répondre de façon cohérente, constructive et équitable à la survenue d'un événement indésirable associé aux soins ^[44].

« Le management est équitable et loyal, il ne tire pas de conclusions hâtives suite à la survenue d'un événement indésirable. Les différences entre erreur involontaire et faute délibérée sont clairement définies. L'erreur humaine involontaire est analysée de manière approfondie et non pas blâmée. Un climat de confiance entre les professionnels et le management se développe et permet de partager des informations pertinentes pour la sécurité. »^[45].

Prenant racine dans les travaux de James Reason, la Haute Autorité de Santé réaffirme la place de la culture juste dans les composantes d'une culture de sécurité :

- ▶ La culture du reporting ou du signalement de la part du groupe,
- ▶ La culture du retour d'expérience (apprendre),
- ▶ **La culture juste (management équitable),**
- ▶ La culture du travail en équipe.

La culture juste s'inscrit donc dans une approche globale de culture de sécurité et fait appel à une posture institutionnelle et managériale face à la survenue d'un événement indésirable associé aux soins ^[46].

En pratique, la culture juste doit permettre une transparence sur les modalités d'actions entreprises lors de la survenue d'une erreur humaine et ainsi favoriser la remontée d'information et l'alerte pour optimiser le retour d'expérience :

- ▶ **Soutien des professionnels au partage de leurs erreurs,**
- ▶ **Accompagnement des professionnels,**
- ▶ **Responsabilité individuelle sur le niveau de sécurité attendu et les moyens qui en découlent,**
- ▶ **Réponse individualisée aux pratiques déviantes.**

Cette posture institutionnelle et managériale peut se traduire sous la forme d'une charte d'incitation à la déclaration, disponible sous diverses appellations « charte non punitive de l'erreur », « charte d'incitation à la déclaration », etc.... que vous pouvez télécharger ci-après :

La Prévention Médicale ^[47]

« Charte de signalement des événements indésirables associés aux soins »

[CLIQUEZ ICI](#)

BO Santé - Protection sociale - Solidarité n°2017/3 du 15 avril 2017 ^[48]

« Charte de confiance »

[CLIQUEZ ICI](#)



Kit eKIPAGE de QualiREL Santé ^[49]

« Charte d'incitation à la déclaration des Événements Indésirables »

[CLIQUEZ ICI](#)

Au-delà de cette charte d'incitation à la déclaration, l'appropriation de la Culture Juste doit nécessairement faire l'objet d'un croisement de regard et d'une réflexion institutionnelle formalisée au travers d'une politique ^[50].

Autre ressource-clé :

La communauté francophone de l'ISQUA a organisé un webinar dédié à la Culture Juste : <https://isqua.org/networks2/cop2/francophone.html>

