

# Sommaire

Préface de Martin Bromiley .....	V
Préface de Rhona Flin .....	IX
Avant-propos.....	XXI
Introduction .....	1

## Partie I. Introduction et concepts généraux

<b>1</b> Facteurs humains, erreur, sécurité : histoire et définition .....	7
Sébastien Follet, Ludovic Mieusset	
<b>2</b> Compétences non techniques .....	13
Nathalie Robinson	
<b>3</b> Sécurité et performance dans d'autres industries : du réglé au géré .....	23
Cécile I. Bernard, Christopher Paglia, François Jaulin	
<b>4</b> Approche systémique pour construire la performance en sécurité.....	31
Claude Valot, Cécile I. Bernard	
<b>5</b> Modèle SHELL : une cartographie pour analyser son espace de travail ....	37
Thierry Morineau, Mounia Djenidi-Delfour	
<b>6</b> Le modèle de James Reason : un modèle pour analyser la dynamique du travail .....	43
Franck Renouard, Alexandre Courtet	
<b>7</b> <i>Bow Tie</i> : placer et connaître les barrières pour la maîtrise des risques....	51
Claude Valot	
<b>8</b> Évolution du système de santé : performance & complexité.....	59
Cécile I. Bernard, Claude Valot	
<b>9</b> La place du sens dans les soins.....	63
Cyril Goulenok	
<b>10</b> La non-punition des erreurs .....	69
Christian Morel	

## Partie II. Outils de la prévention et de la récupération

<b>11</b>	<b>Crew Resource Management</b> .....	77
	Éric Petiot	
<b>12</b>	<b>Check-lists et aides cognitives</b> .....	85
	Alexandre Theissen, Antonia Blanié	
<b>13</b>	<b>Briefing et débriefing</b> .....	95
	Marie-Josée Caballero, Antonia Blanié	
<b>14</b>	<b>Briefing TEM pour l'adaptation aux contraintes</b> .....	101
	François Jaulin, Claude Valot	
<b>15</b>	<b>Fiabiliser la communication</b> .....	109
	Jérôme Cros	
<b>16</b>	<b>Transmissions intra- et interprofessionnelles</b> .....	119
	Hélène Cornic, Élodie Brunel	
<b>17</b>	<b>Gestion des alarmes : quelle est l'alarme idéale ?</b> .....	125
	Ève Fabre	
<b>18</b>	<b>Systemes de détection précoce</b> .....	131
	Laurent Faivre, François Jaulin	
<b>19</b>	<b>Contrôle croisé (cross-check)</b> .....	137
	Marie Pery, Éric Petiot	
<b>20</b>	<b>Acculturation et travail pluriprofessionnel</b> .....	143
	Marlène Garric, Régis Fuzier	
<b>21</b>	<b>Communication patient et famille</b> .....	149
	Caroline Duracher Gout, Thomas Baugnon	
<b>22</b>	<b>Gestion des conflits et sécurité psychologique : tensions dans les équipes... et sur la sécurité !</b> .....	155
	Florence-Marie Jégoux	

## Partie III. Apprendre et maintenir les compétences en « facteurs humains »

<b>23</b>	<b>Facteurs humains et simulation : implémentation de la "Safety II"</b> .....	165
	Véronique Delmas	

<b>24</b>	<b>Pédagogie et facteurs humains .....</b>	<b>175</b>
	Alexandra Meyer-Robin	
<b>25</b>	<b>Les biais cognitifs .....</b>	<b>181</b>
	Guillaume Tirtiaux, Cédric Basquin	
<b>26</b>	<b>Biais implicites .....</b>	<b>193</b>
	Ève Fabre	
<b>27</b>	<b>Conscience de la situation .....</b>	<b>199</b>
	Benjamin Bijok	
<b>28</b>	<b>La décision .....</b>	<b>207</b>
	Philippe Agnès, Laurent Cervoni	
<b>29</b>	<b>Leadership et travail en équipe .....</b>	<b>217</b>
	Julien Picard, Pierre Albaladejo	
<b>30</b>	<b>Apprendre à communiquer dans le soin .....</b>	<b>223</b>
	Benjamin Terrasi	
<b>31</b>	<b>Connaissance de soi et gestion du stress .....</b>	<b>229</b>
	Fabien Ramon, Édith Perreaut-Pierre	
<b>32</b>	<b>Gestion de la charge de travail .....</b>	<b>235</b>
	Olivier Kontomichos	
<b>33</b>	<b>Intelligence artificielle et facteurs humains en santé .....</b>	<b>245</b>
	Cyril Goulenok	
<b>34</b>	<b>Facteurs humains en situation extrême : médecine de montagne, mer, hyperbarie, aéronautique .....</b>	<b>251</b>
	Séamus Thierry, Lucille Chauveau	

#### Partie IV. Organiser la fiabilité

<b>35</b>	<b>Organisation de haute fiabilité : histoire et principe .....</b>	<b>259</b>
	Renaud Vidal, Claire Georges-Tarragano	
<b>36</b>	<b>Hôpitaux magnétiques et sécurité des patients .....</b>	<b>265</b>
	Léa Casuso, Cyril Goulenok, Claude Valot	

<b>37</b>	Interruption de tâche et tâches parallèles .....	273
	Yasmina Sami, Gilles Piriou	
<b>38</b>	Gestion du risque psychosocial (burn-out et santé mentale).....	281
	Ségolène Arzalier-Daret	
<b>39</b>	Professionnels de santé : comment prendre en compte notre fatigue ?...	285
	Véronique Normier-Calhoun, Philippe Cabon	
<b>40</b>	La démarche « qualité » .....	297
	Stéphanie Péan, Gilbert Mounier, Fabien Lespinas	
<b>41</b>	La délégation polaire aboutie : un management innovant .....	307
	Rodolphe Bourret, Nabil Elbeki, Hervé Bisiau	

**Partie V. Après l'accident : outils de l'atténuation**

<b>42</b>	Excuses et annonce d'un dommage associé aux soins.....	315
	Anne Rocher	
<b>43</b>	Seconde victime .....	321
	David Verger	
<b>44</b>	Retour d'expérience .....	327
	Emmanuel Raggi, François Jaulin	
<b>45</b>	Revue de morbidité (RMM) .....	337
	Yên-Lan Nguyen	
<b>46</b>	Implémentation des changements.....	343
	Anne Rocher	
	Post-face de Laetitia May-Michelangeli .....	353
	Glossaire .....	355
	Index .....	359