



Par Claude Johnson, M.D.

Médecin-conseil
et coordonnatrice
de l'intervention

Programme d'aide aux
médecins du Québec

La culture juste

DES OUTILS CONCRETS POUR UNE ORGANISATION DU TRAVAIL PLUS HUMAINE

Dans le contexte actuel, d'aucuns reconnaissent la nécessité de revoir l'organisation du travail dans le réseau de la santé. Pour plusieurs, il s'agit de déployer des mesures pour améliorer les conditions du personnel soignant afin d'en arriver à un environnement de travail plus sain, plus humain. La question se pose : instaurer une pratique de culture juste pourrait-elle faire partie de la solution ?



« La culture juste est une philosophie, un ensemble de principes applicables au quotidien sur la façon de s'impliquer en équipe, de se tenir mutuellement responsable et de cerner et corriger les problèmes avant qu'un préjudice ne survienne. »

Avant de parler du concept de culture juste proprement dit, attardons-nous sur ce qui constitue sa dimension contraire : l'injustice. Un sentiment d'injustice peut être dévastateur pour une personne et pour son entourage. La perception d'un traitement injuste peut non seulement entraîner des répercussions néfastes du point de vue de la santé psychologique, mais induire un changement d'attitude, voire une mauvaise conduite. Lorsqu'il s'agit d'un membre d'une équipe médicale, on peut imaginer l'incidence que ce sentiment d'injustice peut avoir sur la qualité des soins, la sécurité des patients et le climat de travail.

Quelles que soient la situation et l'organisation, il est donc essentiel de faire preuve d'équité et de bienveillance, des éléments à la base même de ce que nous appelons la justice. C'est ici que la culture juste révèle toute sa pertinence.

Prévenir les incidents

Qu'est-ce que la culture juste ? Il n'y a pas de réponse simple, car elle s'appuie sur un ensemble complexe d'éléments, y compris des notions juridiques, la science des comportements humains et les systèmes organisationnels en place. [L'Association canadienne de protection médicale](#) propose la définition suivante : « La culture juste est une philosophie, un ensemble de principes applicables au quotidien sur la façon de s'impliquer en équipe, de se tenir mutuellement responsable et de cerner et corriger les problèmes avant qu'un préjudice ne survienne. » J'ajouterais que la culture juste, c'est aussi une manière d'être, de réfléchir et d'agir qui fait vivre et respirer une organisation. En somme, la culture juste propose des outils pour résoudre des problèmes, avec une approche proactive visant à prévenir des incidents avant qu'ils ne se produisent.

Se sentir en sécurité

La sécurité psychologique est un élément clé de l'instauration d'une culture juste. Selon [Amy Edmondson](#), la sécurité psychologique se définit comme « [...] un climat dans lequel chacun se sent à l'aise de s'exprimer et d'être soi-même, [...] de partager ses préoccupations et ses erreurs sans avoir peur d'être embarrassé ou de subir des représailles. » Chaque personne est ainsi plus encline à s'engager et à s'investir dans son travail.

L'un des principes de base de la culture juste consiste à reconnaître que l'erreur est humaine. Nous devons prendre conscience qu'en tant qu'êtres humains, nous sommes tous faillibles. Personne ne peut prétendre être parfait. Dans l'exercice de notre profession, nous sommes continuellement appelés à faire des choix, le plus souvent en nous appuyant sur les systèmes en place, lesquels peuvent être imparfaits. La conception même de ces systèmes peut influencer sur notre propension à commettre des erreurs ou modifier nos choix comportementaux. Par conséquent, des erreurs se produisent et de mauvaises décisions peuvent être prises.

La culture juste peut être qualifiée de culture d'apprentissage qui favorise la responsabilisation tant individuelle qu'organisationnelle.

Apprentissage et responsabilisation

Dans un environnement de culture juste, nous allons promouvoir une meilleure conception du système afin de prévenir les erreurs et d'encourager les bons comportements. Les erreurs humaines ne seront donc pas sanctionnées mais prévenues. La culture juste peut être qualifiée de culture d'apprentissage qui favorise la responsabilisation tant individuelle qu'organisationnelle. C'est alors que des mesures pourront être déployées pour améliorer la performance et assurer la qualité des soins ainsi que la sécurité des patients, et ce dans un climat de travail sain.

Une culture juste n'est pas synonyme de culture sans blâme, sans imputabilité. Nous parlons plutôt d'une culture de responsabilisation, qui donne au personnel soignant l'occasion de faire valoir ses connaissances dans une perspective d'amélioration. C'est sans doute l'aspect le plus motivant d'une pratique de culture juste.



16^e édition

Tournoi de golf des fédérations médicales

au profit du Programme d'aide aux médecins du Québec

24 juillet 2023
Club de golf Pinegrove



Les partenaires :



L'Association canadienne de protection médicale
Beneva | Corporation Fiera Capital | Davies
Gestion d'actifs CIBC | Langlois Avocats
Placements Franklin Templeton
Société de services financiers Fonds FMOQ Inc.
Sogemec Assurances

Un événement des fédérations médicales
du Québec à ne pas manquer!

FMOQ | FMSQ | FMRQ | FMEQ

pamq.org/tournoi-de-golf