

Entretien avec Franck Renouard, conférencier de la Journée « Décisions absurdes : comment les éviter ? »



Des protocoles pour sécuriser notre activité



Vous allez intervenir sur les facteurs humains et la gestion du stress...

Oui, il s'agira d'abord de rassurer les praticiens : aucun secteur d'activité n'échappe aux erreurs. On estime par exemple qu'un pilote d'avion commet entre trois et six erreurs par heure de vol ! Mais en aviation, chaque événement indésirable est rapporté puis disséqué afin de développer des protections comportementales et des protocoles pour supprimer l'erreur ou réduire sa conséquence. En chirurgie dentaire, nous affrontons des complications liées à plusieurs types d'erreurs : de jugement, d'organisation, dues à des biais cognitifs ou à une mauvaise gestion du stress. Je démontrerai que nos prises de décisions erronées sont évitables si l'on sécurise notre activité *via* des protocoles et des outils facilement adaptés à notre pratique. Au cours de la journée, je jouerai le rôle de modérateur afin d'analyser avec chaque conférencier les complications auxquelles ils ont été confrontés, les mettre en perspective et trouver des solutions pour les éviter.

Qu'est-ce qu'un biais cognitif en odontologie ?

Il s'agit d'une façon de « penser systématique », une mécanique universelle qui conduit toujours à envisager notre environnement et notre situation non pas en fonction de paramètres objectifs, mais en fonction de ce que nous désirons. Les biais cognitifs agissent comme des distorsions des informations traitées. Je décortiquerai les principaux biais cognitifs pouvant intervenir dans notre démarche diagnostique ou au cours d'un soin et je montrerai comment déjouer les pièges de la pensée.

Quels seront vos messages essentiels ?

Il faut prendre conscience de l'importance du facteur humain dans l'échec ou dans la qualité des soins et du travail. Pour cela, il faut être apte à se remettre en question et changer de paradigme : la baguette magique n'existe pas ! /