

Le droit à l'erreur, pour qui, pour quoi ?

Document 1

Le droit à l'erreur

Le droit à l'erreur... qui peut être contre ? Cette formule sympathique est pourtant une mauvaise réponse à une bonne question ! [...]

Les entreprises sont obsédées par la qualité des produits et services livrés, par leur fiabilité. Parce que Le Client doit être protégé de tout ennui ! Le Client, lui, ne tolère pas l'erreur ! Le Client n'achète pas l'erreur !

Le droit à l'erreur n'existe donc pas !

Ce qui existe, ce sont des personnes qui commettent des erreurs, simplement parce qu'avec les meilleures intentions du monde, nul n'est parfait et donc à l'abri...

Le reste est une question de bon sens.

Il faut être intolérant vis-à-vis des erreurs, mais tolérant vis-à-vis des personnes qui les ont commises. C'est aux managers qu'il appartient de faire vivre dans la pratique cette distinction vitale, pour libérer la parole, encourager les progrès et obtenir la performance attendue.

<http://www.cpe-reseau.org/news/le-droit-a-l-erreur>

Document 2

L'université reconnaît le droit à l'erreur

[...] Parmi les 80 % d'étudiants qui obtiennent un diplôme dans le supérieur, beaucoup ont commencé un cursus puis se sont rendu compte que ce n'était pas leur voie. Ils se sont alors réorientés vers un autre parcours.

L'université accorde de plus en plus souvent une deuxième chance. Le droit à la réorientation est d'ailleurs énoncé dans un arrêté du 9 avril 1997. Ce texte précise, en particulier dans son article 14, que chaque établissement est tenu de le mettre en place. Nombre d'universités vont plus loin et proposent même une réorientation dès le deuxième semestre, histoire de ne pas laisser filer une année.

Si son établissement le lui permet, l'étudiant pourra ainsi passer de la psychologie à l'histoire, de la gestion au droit ou encore de l'économie à la géographie. L'université pourra néanmoins exiger l'obtention d'un nombre minimal de crédits d'étude européens (ECTS) ou le rattrapage de certains d'entre eux. [...]

Et la méthode semble efficace. Il y a quelques années, l'université avait suivi une cohorte d'étudiants qui avaient demandé à se réorienter : 40 % d'entre eux réussissaient bien alors qu'auparavant ils étaient en difficulté. [...]

Nathalie Brafman. *Le Monde de l'Éducation*. 07 février 2013.

http://www.lemonde.fr/enseignement-superieur/article/2013/02/07/l-universite-reconnait-le-droit-a-l-erreur_1827822_1473692.html

Document 3

Accordons-nous le droit à l'erreur

Nous préférons souvent nier nos « dérapages » plutôt que les reconnaître. Dommage, car, **à condition de les regarder avec indulgence**, ils nous aident à faire « entrer de l'air » dans une vie trop cadrée.

« *Si les bactéries n'avaient pas fait d'erreur, nous ne serions pas là.* » Le Québécois Jean- François Vézina, psychologue et essayiste, donne le ton. *L'apparition de la vie, explique-t-il, est le produit d'un accident dans le grand silence cosmique.* » Par conséquent, selon lui, petits ou grands, nos « dérapages » ne sont pas un bug de notre fonctionnement mental, dont le paradigme serait une ligne continue et sans heurts, bien au contraire : ils en sont l'essence, l'expression même. Issus du chaos, nous restons chaos. Pourtant, nul, ou presque, n'est vraiment prêt à entendre ce point de vue : nous sommes tous accrochés à nos certitudes, tels des coquillages à leur rocher. Et comme les erreurs sont associées à l'idée de faute, de culpabilité, que nous leur attribuons une valeur morale, cela ne nous facilite pas la vie pour les envisager d'un autre œil. [...]

Des impairs qui nous font perdre la face

L'erreur est donc toujours une aberration par rapport à une norme. Quelle qu'elle soit - scientifique, artistique, morale, religieuse, etc. -, si nous en faisons une, même sans conséquence, même brièvement, nous nous mettons à cette occasion hors du groupe. [...] Et Jean-François Vézina d'indiquer : « *Nous vivons dans la recherche de la perfection, de la performance, personnelle, sociale, familiale... Tout pas de côté nous plonge dans la crainte de ne plus exister dans le regard des autres.* » L'une des conséquences de cette peur est que nous avons tendance à nous identifier à notre impair, à nous confondre avec lui.

À tel point que nous ressentons de temps en temps l'envie de mourir, ou du moins de disparaître, après en avoir commis un. [...] Kathryn Schulz, journaliste, essayiste et « erreurologue » américaine, analyse cette réaction dans son dernier ouvrage, *Cherchez l'erreur !* : « *Le souhait de quitter le monde constitue l'une des réponses récurrentes aux erreurs que nous commettons [...]. Comme si une faute pouvait réellement nous priver de visage ; comme si être en tort risquait d'effacer notre identité.* » Nous préférons en conséquence « ne rien savoir », et traversons une phase de déni [...]. « *Le déni agit comme un mécanisme de défense, il nous protège de ce que nous vivons lorsque nous nous trompons* », explique Jean-François Vézina. Or, personne n'a envie d'être confronté à ces moments.

Des « monstres » qui nous ouvrent à la créativité

Voilà notre problème. Refuser d'admettre que nous pouvons nous tromper, nous raidir face à cela peut, dans les cas les plus graves, aboutir à des catastrophes : de nombreuses erreurs judiciaires sont le produit du déni et de l'entêtement de certains juges face à leurs propres fautes, l'affaire d'Outreau en est un dramatique exemple¹. En niant, nous nous enfermons, nous nous asphyxions, nous fermons la porte à l'imagination, à la créativité. Bien des découvertes et des inventions sont le résultat de maladroresses, de méprises. Kathryn Schulz affirme que nous devrions en être fiers, puisque « *l'erreur est humaine, [qu'] elle est l'apanage de l'homme, seul être à en être conscient* ». « *Raison pour laquelle nous devons baisser la garde, cesser de vouloir contrôler*, plaide Jean-François Vézina. Acceptons ces « monstres » qui nous montrent nos limites. » [...]

Des lapsus qui nous éclairent

Nos connaissances du monde et de nous-même évoluant sans cesse, Saverio Tomasella, psychanalyste, ouvre une piste intéressante. Selon lui, l'erreur est au cœur même de la cure analytique. « *Elle agit comme une dynamique et renforce l'avancée de la prise de conscience de l'analysant. [...] L'analyse est une cure de l'erreur par l'erreur.* »

Benjamin Franklin l'avait déjà bien compris, qui écrivait : « *L'erreur est d'une diversité inépuisable, elle n'a pas de réalité, mais elle est la création pure et simple de l'esprit qui l'invente.* »

Christilla Pelle-Douel.

Psychologies Magazine, juillet-août 2012, pages 118-122.

1. Dans l'affaire d'Outreau, au début de 2001, dix-huit personnes ont été mises en accusation et écrouées pour actes de pédophilie. Elles seront acquittées en décembre 2005, après que l'erreur judiciaire a été reconnue lors du procès en appel.
2. In « Rapport des commissaires chargés par le roi de l'examen du magnétisme animal », Paris, 1784.