

# Jacynthe Dupras



## La gestion des maladresses et des erreurs en entreprise

### OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Identifier des facteurs de risque et des causes de maladresses ou d'erreurs au travail
- Décrire certaines faiblesses ou lacunes souvent observées auprès des équipes, des leaders ou des entreprises
- Expliquer l'importance de la gestion des maladresses et des erreurs dans une optique d'amélioration continue
- Élaborer un plan de gestion des maladresses et des erreurs

### MISE EN CONTEXTE

Vous connaissez sûrement le célèbre adage qui dit que l'erreur est humaine. En effet, l'erreur est liée à l'être humain comme son ombre. Parfois masquée ou excusée, parfois blâmée ou punie, il reste que l'erreur dérange. La maladresse, quant à elle, se manifeste quotidiennement dans bien des organisations sous forme de nonchalance, de sous-performance ou de négligence. Tandis que certaines maladresses ou erreurs sont sans grande conséquence, d'autres peuvent mener une entreprise sur un chemin sans issue. Les leaders ont tout intérêt à prendre conscience qu'ils exercent une grande influence sur leur équipe à ce niveau, qu'une gestion étroite est nécessaire et que celle-ci fait partie intégrante de leur rôle. Cette présentation vise à aider les participants à relativiser les maladresses et les erreurs, de même qu'à les prévenir et les gérer pour préserver l'harmonie, la collaboration et le niveau de performance individuelle et collective.



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.