



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Commission fédérale pour la qualité CFQ

RECOMMANDATIONS

Promotion de la culture juste dans le système de santé suisse

**Recommandation de la Commission fédérale
pour la qualité (CFQ)**

Commission fédérale pour la qualité (CFQ)

La Commission fédérale pour la qualité (CFQ) est une commission extra-parlementaire du Département fédéral de l'intérieur. Elle soutient le Conseil fédéral dans le développement de la qualité des prestations médicales dans le cadre de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

Des informations détaillées sont disponibles sur www.eqk.admin.ch/fr.

Berne, juin 2025

Impressum

Éditrice

Commission fédérale pour la qualité (CFQ)

Date de parution

Juin 2025

Référence bibliographique

Commission fédérale pour la qualité (2025). Promotion de la culture juste dans le système de santé suisse. Recommandation de la Commission fédérale pour la qualité (CFQ). Berne : Commission fédérale pour la qualité (CFQ)

Langue du texte original

allemand

Renseignements

Commission fédérale pour la qualité
Secrétariat
c/o Office fédéral de la santé publique
Schwarzenburgstrasse 157, 3003 Berne
info@eqk.admin.ch
www.eqk.admin.ch/fr

Copyright

Reproduction autorisée avec mention de la source.

Créer les bases juridiques pour garantir le traitement équitable de toutes les personnes touchées par un événement **et** permettre des processus de développement de la qualité

La Commission fédérale pour la qualité (CFQ) recommande aux **autorités fédérales** de créer en temps utile le cadre légal pour mettre en place des mécanismes de protection appropriés pour les systèmes de rapport et de déclaration des erreurs dans tous les domaines du système de santé (aussi bien en ambulatoire qu'en stationnaire).

Les systèmes de rapport et de déclaration des erreurs doivent être considérés comme des systèmes d'apprentissage destinés à améliorer la qualité des prestations. Selon la CFQ, il y a lieu de protéger leur contenu contre les conséquences pénales, sans quoi ils ne seront pas suffisamment utilisés. Cette démarche n'est pas en contradiction avec les mesures adoptées par les autorités judiciaires sur la base d'autres sources (hors des systèmes d'apprentissage) pour protéger les intérêts des patients.

La CFQ recommande aux **autorités fédérales** d'étudier la possibilité d'opérer une séparation stricte entre, d'une part, les systèmes de rapport et de déclaration des erreurs (avec les déclarants, les modes de déclaration et les contenus) et, d'autre part, la récolte d'informations par les autorités de poursuite pénale.

Annexe : définition de la culture juste

Il existe différentes définitions de la notion de culture juste, par exemple celle de la fondation Sécurité des patients Suisse¹, ou celle issue de la recherche bibliographique réalisée dans le cadre de l'étude de faisabilité et de développement d'un concept sur la culture de la sécurité par Haller et al. (2024)². La CFQ se réfère à la définition proposée par Haller et al. (2024) :

La culture juste (*just culture*) est une sous-dimension de la culture de la sécurité. Cette dernière vise à créer un environnement sans reproches, où les individus peuvent signaler des erreurs ou des accidents évités de justesse sans crainte de blâme ou de sanction. La culture juste, pour sa part, met l'accent sur l'apprentissage à partir des erreurs ainsi que sur l'identification et le traitement des problèmes liés au système qui poussent les individus à adopter un comportement dangereux. Elle privilégie une approche équitable et non répressive de l'erreur humaine, sauf en cas de comportement imprudent ou inapproprié. Elle renvoie à la manière dont une organisation gère les erreurs humaines. Dans une culture juste, la réaction à une erreur ou à un quasi-accident est déterminée par le type de comportement associé à l'erreur, et non par la gravité de l'événement.

Bien mise en œuvre dans le secteur de la santé, la culture juste contribue à créer un environnement dans lequel la sécurité est une priorité, les erreurs sont abordées de manière constructive et la communication reste transparente et équitable. En adaptant leurs pratiques de sécurité en conséquence, les organisations peuvent non seulement améliorer la qualité des soins, mais également favoriser un climat de confiance qui encourage les professionnels de la santé à signaler les incidents sans crainte de répercussions injustes. Telles sont les conclusions d'une étude sur la culture juste au sein du système de santé suisse réalisée par la fondation Sécurité des patients Suisse.

¹ Fondation Sécurité des patients Suisse : *Étude de faisabilité sur la culture juste dans le système de santé suisse* [Annexe 1 Définition de la culture juste](#) (D / F / I) Berne : Commission fédérale pour la qualité. (consulté le 6.1.2025)

² Haller G, Simon M, Koller A, Morandini N, Heltsche L, Cullati S, Gehri B (2024) [Culture de la sécurité. Concept et étude de faisabilité](#). *Revue systématique de la littérature sur la culture de la sécurité: mesures et initiatives prises pour améliorer la culture de la sécurité en Suisse et à l'international*. Berne : Commission fédérale pour la qualité. Chap. 2.4. (consulté le 3.6.2025)