



# Que reste-t-il de nos erreurs?

**Dossier de presse**  
Novembre 2012

→ **ESPACE ÉTHIQUE**  
ASSISTANCE PUBLIQUE - HÔPITAUX DE PARIS  
[www.espace-ethique.org](http://www.espace-ethique.org)

ERREUR EN MILIEU DE SOIN PÉDIATRIQUE



# Que reste-t-il de nos erreurs?

Nicolas, Raphaël et Capucine  
**un film de** Nils Tavernier  
**réalisé par** Nils Tavernier et Gil Rabier

**présenté par**  
L'Espace éthique Assistance Publique - Hôpitaux de Paris  
Le groupe de travail *Parents et soignants face à l'éthique en pédiatrie*  
Dominique Davous & **VEILLEUR DE NUIT**



C'est l'histoire d'un film qui révèle les histoires d'un enfant et de deux adolescents qui, confrontés à une maladie grave, sont victimes dans leur parcours de soin d'erreurs médicales de gravité différente, aux conséquences différentes.

Ce film documentaire a vu le jour grâce au travail du groupe de l'Espace éthique AP-HP : *Parents et soignants face à l'éthique en pédiatrie*, fondé en 1997. En 2008, le groupe s'est penché sur la question : « Pourquoi, dans les situations difficiles, certains parents, certaines familles, restent et maintiennent la relation de confiance avec l'équipe soignante, alors que d'autres éprouvent de la défiance, voire de la méfiance pouvant aller jusqu'à une rupture complète ? ». Pour y répondre, le film explore des situations extrêmes dans lesquelles précisément, la confiance peut être mise à mal. C'est ainsi qu'a été examinée « l'erreur médicale ».

## **SOIRÉE PROJECTION ET DÉBAT** **Lundi 12 novembre 2012 – 19h/21h30**

Auditorium de l'Hôpital Européen Georges Pompidou (HEGP)  
20 rue Leblanc - Paris 15<sup>e</sup>

en présence des réalisateurs Nils Tavernier et Gil Rabier

Débat animé par Pr Philippe Jeammet, pédopsychiatre



« Comment imaginer que dans la maladie grave, des humains agissant dans des conditions d'une complexité énorme, avec des contraintes énormes aussi bien de personnel que de techniques, comment imaginer qu'il n'y aurait pas d'erreurs ? »  
**Dominique, mère de Capucine**

## Édito de Dominique Davous, mère de Capucine

**Il y eut tout d'abord le décès de ma troisième fille** Capucine, des suites d'une erreur médicale, alors qu'elle était atteinte d'une leucémie. Depuis le début de sa maladie, nous - elle, notre famille et l'équipe soignante - vivions dans la confiance, une relation de qualité.

Face à cette faute dans l'exécution d'une prescription médicale, il y eut comme une évidence, l'impérieuse nécessité de pardonner leur geste aux deux infirmières.

Pardoner, parce que je les connaissais et les appréciais.

Pardoner, parce que l'équipe avec beaucoup d'honnêteté a reconnu les faits.

Pardoner, parce que personne ne peut être réduit à ce qu'il fait, à un geste... aussi grave soit-il.

Pardoner, pour sortir de l'impasse du ressentiment qui sépare et pour tenter de recréer du lien, tant c'est le lien qui nous fait vivre et nous garde vivant...

Pardoner, pour que l'événement de la mort de Capucine puisse peu à peu prendre sens dans mon histoire.

**Il y eut ensuite une belle rencontre** par l'intermédiaire de l'un de mes neveux, médecin : la rencontre avec Emmanuel Hirsch, directeur du tout récent Espace éthique de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris.

**Et c'est ainsi qu'est né en 1997**, avec le Dr Elie Haddad - le médecin qui suivait Capucine au quotidien - le groupe de travail et de réflexion : *Parents et soignants face à l'éthique en pédiatrie*.

**Ce film est l'aboutissement d'un parcours** personnel et celui d'une équipe, puisque le film : « Que reste-t-il de nos erreurs ? » s'ancre dans les dernières années de travail du groupe.

**C'est aussi l'histoire d'une rencontre avec deux réalisateurs** : Nils Tavernier et Gil Rabier, qui ont su comprendre les enjeux d'un film de formation pour des professionnels de santé : raconter sans prendre parti, raconter pour faire naître des questions.

Dans la construction de ce film, j'occupe une double place, celle d'initiatrice du projet et celle de témoin, puisque l'histoire de Capucine constitue l'une des trois histoires racontées dans ce film.

**Tous, parents et soignants impliqués, donnons notre témoignage**, au sens entendu par Lytta Basset : « L'expression donner un témoignage, indique bien que le témoin parle pour que d'autres entendent. C'est un acte de foi : le témoin dit aussi vrai que possible parce qu'il croit que d'autres prolongeront et compléteront ce qu'il dit, par leur propre réflexion liée à leur propre expérience »<sup>1</sup>.

Tous les acteurs de ce film donnent leur témoignage pour inciter à sortir du tabou du silence face à l'erreur. Ils témoignent que, au-delà de l'erreur, la relation entre une équipe soignante et une famille peut et doit continuer. Tous explorent comment ils ont traversé l'erreur et ce sont leurs regards croisés qui nous instruisent.

1. Lytta Basset, Guérir du malheur, Labor et Fidès, 2006.

Que reste-t-il  
de nos erreurs?

## Au préalable : qu'est-ce que l'erreur médicale ?

De quoi parle-t-on lorsque l'on parle d'« erreur médicale » ? Il serait sans doute plus juste d'utiliser l'expression « erreur au cours d'un soin », tant il est vrai que tous les soignants - médecins, infirmières, techniciens, pharmaciens sont concernés?

« C'est un sujet extrêmement complexe, c'est un sujet tabou. C'est une peur qui est omniprésente dans la pratique des soignants. » **Dr Anne Auvrignon**



Parler de l'« erreur » médicale, c'est rappeler que le « contexte » de la survenue d'un tel événement (individuel ou plus souvent, collectif) et la manière dont il aura été reconnu et expliqué en détermineront le vécu.

« Il est vrai que j'aurais dû probablement et de façon très simple dire : « C'est une erreur médicale » et après, donner toutes les explications aux parents »  
**Dr Karima Yakouben**



L'erreur médicale peut être secondaire à une faute caractérisée (erreur de côté lors une opération, de dosage d'un médicament), une maladresse ou une négligence (mauvaise réalisation de suture, oubli d'un corps étranger, mauvaise surveillance post opératoire...).

« Ce qui laisse des traces ce n'est pas forcément ce qui a été le plus grave. »  
**la mère de Nicolas**



« Plus les choses sont complexes, plus le risque qu'une erreur s'insinue dans le processus est grand. C'est donc une préoccupation permanente, sachant que le risque d'erreur médicale peut avoir des conséquences dramatiques. »

**Pr Alain Fischer**



L'erreur constitue l'une des plus difficiles épreuves dans une relation de soins, la mise en tension extrême des liens existants. La confiance peut être mise à mal et le risque de rupture de la relation entre parents, enfant et soignants est réel.

« C'est rarement un individu... Une procédure médicale, c'est une chaîne. » **Dr Karima Yakouben**



Le terme générique « erreur », dans son sens le plus global sans faire de distinction selon la gravité de ces dernières, recouvre une réalité particulièrement complexe de l'exercice quotidien du soin. Le film est centré sur un enjeu éthique plutôt que légal.

Force est de constater que les « erreurs » ne sont pas exceptionnelles dans la pratique du soin. Bien souvent, fort heureusement, les conséquences sont absentes ou transitoires et même lorsque les conséquences sont graves - pouvant parfois conduire au décès de l'enfant - cela ne justifie pas le silence qui les entoure, même si aujourd'hui, on relève une réelle volonté de quelques grandes institutions de santé de mettre en place des actions pour lever le tabou du silence.

## « Que reste-t-il de nos erreurs ? » : raconter pour mieux former

S'intéresser aux erreurs, à toutes les erreurs même celles qui n'ont pas de conséquences, les travailler, les expliquer peut contribuer à les réduire. La prévention et l'information passent alors en grande partie par la formation.

Racontée dans le documentaire, la clef de la question de « l'erreur » réside bien dans la relation qui se tisse en amont de l'erreur ; une relation centrée sur l'enfant ; une relation où la communication est reine, qui se brise parfois et se renoue, entre des soignants, des enfants et des parents ; une relation de confiance, faite aussi d'inquiétude et de doute ; une relation marquée parfois par le drame et la souffrance mais une relation entre des êtres humains malgré tout, avant tout. Et la « relation » ne se décrète pas mais s'invente, se construit, se découvre au gré des bonnes et des mauvaises nouvelles.

« L'un des points clefs, que nous retenons en tant que parents, c'est qu'il faut absolument qu'une confiance très forte s'établisse dès le début entre tout le monde, pour que cela fonctionne et pour qu'on monopolise notre énergie dans le même sens. »

**Stéphane, père de Nicolas**



« Dire qu'une erreur a été commise, c'est plutôt, à mon avis, nécessaire pour maintenir la confiance... paradoxalement. »

**Eric, père de Raphaël**



Parmi les pistes avancées dans le film, écouter les parents et les croire lorsqu'ils signalent des modifications de comportement chez leur enfant est primordial.

Il apparaît également comme fondamental que l'erreur soit annoncée, le plus souvent même dans le cas où elle aurait pu passer inaperçue. Pour le groupe *Parents et soignants face à l'éthique en pédiatrie*, il s'agit d'une exigence éthique.

« Ils ont failli faire disparaître notre enfant et le fait de ne rien dire, c'est vrai, c'est comme si cela avait tout amplifié. »

**Marylin, mère de Raphaël**



## DES MAUX AUX MOTS

Fin novembre débutera la semaine de la sécurité du patient organisée par le Ministère de la santé avec pour thématique « engageons-nous pour des soins plus sûrs ». Pour cette deuxième édition, le Ministère entend favoriser l'information et l'échange entre professionnels et usagers pour que chacun puisse prendre conscience de son rôle dans ce domaine. Parmi les thèmes étudiés par les groupes de travail durant cette semaine, on retrouvera une réflexion pour favoriser la communication. Le film s'inscrit pleinement dans cette démarche : une volonté d'expressions, de paroles, de mots, de silences rompus.

Par ailleurs, l'importance de ce qui s'est passé doit être reconnue : cela passe par des rencontres entre l'équipe, les parents et selon son âge l'enfant, en présence au moins d'un responsable du service hospitalier et par la formulation d'excuses. Enfin, même dans les cas dramatiques, la relation de confiance établie entre patients et soignants dès le départ est jugée comme une condition essentielle pour surmonter l'épreuve.

Dans ce film de formation, les parents, des soignants impliqués racontent... et se racontent avec courage, humilité, sincérité « pour que ça serve » et pour inciter à en parler. Leurs regards croisés, tout en pudeur, nous instruisent. Le film suscite un grand nombre de questionnements sans amener de réponses établies, mais pose le débat.

Proposé pour la formation des professionnels du soin et des équipes de direction administrative des structures de santé, le film peut être utilisé en formation initiale :

internes en médecine, cadres infirmiers (IFCS), infirmières et puéricultrices (IFSI...) ; et continue dans des formations existantes ou à créer. Le travail en interne au sein d'équipes hospitalières ou réunissant plusieurs équipes d'un même hôpital est un excellent moyen d'associer tous les personnels et de fédérer les équipes.

« En pédiatrie, on le sait, que les parents ont une intuition, ils ont une connaissance de leur enfant clinique qui fait que, quand ils nous disent quelque chose, en général, il faut écouter, il faut bien le prendre en considération. » **Dr Elie Haddad**



Après avoir pris connaissance de chaque histoire dans sa singularité et en les confrontant à sa propre expérience de l'erreur, des questions se posent pour les professionnels du soin et équipes administratives : qu'ont-ils appris de ce qui s'est passé ? Que peuvent-ils faire pour améliorer la sécurité des soins et permettre que la confiance, l'alliance perdure malgré l'erreur ? Après avoir visionné le film et à partir de ces histoires, le but de la formation est de tirer les fils, faire émerger des thèmes et apprendre des témoignages.

« J'ai fait ce calcul, je me suis trompée dans le calcul, j'ai mal placé ma virgule et j'ai été contresigné par ma collègue et j'ai injecté, du coup, la mauvaise dose à un enfant... Il n'y avait jamais eu de problème jusqu'au jour où là, il y a eu un énorme problème... »  
**Élise, infirmière**





## Regards croisés des deux réalisateurs



Gil Rabier



Nils Tavernier

### Pourquoi avoir accepté de participer à ce tel projet ?

**Gil Rabier :** La relation entre médecin et malade ne cesse de me passionner. Dans mes films documentaires pour le grand public et aussi dans des livres écrits avec Martine Ruzsiewicz, j'ai eu la chance de pouvoir raconter ce qui se passe entre un médecin, un patient et sa famille. Des histoires où les paroles qui s'inventent sont très riches et très surprenantes, par-delà la maladie et la souffrance, chacun se découvre. Ce film de formation sur l'erreur médicale s'inscrit dans cette logique, essayer de montrer comment cette relation entre médecins, soignants, patients et proches peut continuer à s'enrichir malgré l'erreur qui survient. Forcément, c'est passionnant !

**Nils Tavernier :** Quand j'ai rencontré Dominique Davous, mère de Capucine, j'ai tout de suite accepté de partager avec elle ce film. Un film où des questions fondamentales se posent. Quand l'erreur survient, comment faire, quoi dire, à qui en parler ? Faudrait-il mieux se taire ? Soignants, comment garder confiance en soi ? Parents, comment continuer de faire confiance à ces équipes impliquées, engagées auprès d'enfants gravement malades ? Tant de questions qui lient ou délient le rapport entre soignants, parents et enfant.

### Comment appréhende-t-on un sujet aussi sensible d'un point de vue « filmographique » ?

**Nils Tavernier :** Il fallait tenter de libérer la parole, tout en pudeur, cela a été permis par un long travail en amont : des rencontres avec Dominique Davous et le groupe de réflexion qu'elle anime et de nombreux repérages. En racontant les histoires de Nicolas, de Raphaël et de Capucine, en laissant résonner leur complexité, sans recette, ni leçon, j'ai voulu comprendre comment, malgré l'erreur, la relation entre familles et soignants peut et doit continuer.

**Gil Rabier :** C'est vrai que le sujet n'est pas simple. C'est ce qui fait son intérêt. L'essentiel est d'accepter les points de vue de chacun et parfois leur divergence. Ne pas chercher à donner raison aux uns et tort aux autres. Ne pas chercher non plus à « reconstituer » les histoires ni à les remettre en scène. Le film accepte et prend comme point de départ une certaine distance... distance dans le temps et aussi dans la forme. Le film n'essaie pas de recréer l'ambiance de l'hôpital, ni de « faire revivre » les moments douloureux de la survenue de l'erreur. Il ouvre un espace de parole pour se souvenir et réfléchir sur ce qui s'est passé. Pour un sujet « tabou » comme l'erreur médicale, cette forme est déjà un message simple mais essentiel : des médecins, des familles, des infirmières acceptent de parler des erreurs qu'ils ont traversées.

### Qu'avez-vous retenu de cette expérience ? Peut-on pardonner ? Peut-on éviter l'erreur médicale ?

**Gil Rabier :** Personne ne peut dire s'il faut ou s'il ne faut pas pardonner. Mais dans tous les cas, il devrait être possible de se parler, quand une erreur survient. Je parle des erreurs abordées dans le film qui sont involontaires et ne sont pas des négligences. À côté de la question du pardon, on peut ouvrir un espace de parole pour comprendre et au moins se parler. Cela dit, parler et écouter... ce n'est pas si simple et cela s'apprend... d'où la nécessité d'outils de formation. Mais c'est bien en comprenant, en analysant sans relâche, et en partageant entre professionnels les circonstances des erreurs qu'il est possible de les éviter au maximum, de les anticiper. Pour cela l'erreur ne doit plus être le tabou qu'elle est encore aujourd'hui.

**Nils Tavernier :** C'est un sujet sans fin, sans réponse clé à apporter. Mais c'est un film qui ouvre des pistes de réflexion pour les médecins. Le lien de confiance entre le patient (l'enfant) et le médecin apparaît comme fondamental, le socle de toute relation.



« Il faut apprendre des erreurs, il faut absolument en parler, il faut travailler dessus, il faut dire « OK, qu'est-ce qui fait qu'il y a eu une erreur et qu'est-ce qu'on doit changer pour que cette erreur-là plus jamais ne se reproduise ? ». On est condamnable si on ne fait rien après une erreur. /.../ Et ce travail doit être fait pour toutes les erreurs, même celles qui n'ont pas de conséquences. Il faut absolument en parler, il faut travailler dessus, l'expliquer, la décortiquer, de façon à voir quels sont les endroits où on peut faire quelque chose et diminuer le plus possible le risque à zéro. »  
**Dr Elie Haddad**

## Et après... que reste-t-il de nos erreurs ?

Les mots entendus dans le film : erreur, faute, coupable, responsabilité, peuvent créer de l'inquiétude, mais force est de constater - au-delà de la singularité de chacune des histoires racontées - que si l'on ose au sein d'une équipe et ensemble avec parents et soignants aborder la difficile question de l'erreur et affronter ses peurs, la confiance demeure. Le lien entre le patient (l'enfant) et le médecin ne doit pas être rompu, à aucun moment.

Transformer les erreurs en un objet de travail pour l'institution hospitalière, c'est leur redonner leur dimension d'expérience constitutive du métier de soin. Les appréhender comme un « patrimoine commun » encombrant, mais partageable, incite à échanger sur ce qu'elles ont pu susciter ou enseigner.

« Que reste-t-il de nos erreurs ? », est un film documentaire qui ne dénonce pas mais rompt le silence, engageant une véritable réflexion pour améliorer pratiques et éthique. Quels impacts ont les erreurs sur les pratiques individuelles, dans les services, au sein des hôpitaux ? Comment prendre soin des personnes, soignants, parents, enfants pour que l'erreur ne les écrase pas ?

« La seule véritable erreur est celle dont on ne tire aucun enseignement » **John W. Powell**

**Diffusion du DVD (42 min, 15 € + frais d'envoi)**

**« Que reste-t-il de nos erreurs ? » :**

[erreurlefilm@gmail.com](mailto:erreurlefilm@gmail.com)

**Pour en savoir plus :**

[erreursoree@gmail.com](mailto:erreursoree@gmail.com)

