



# DÉFI N°4

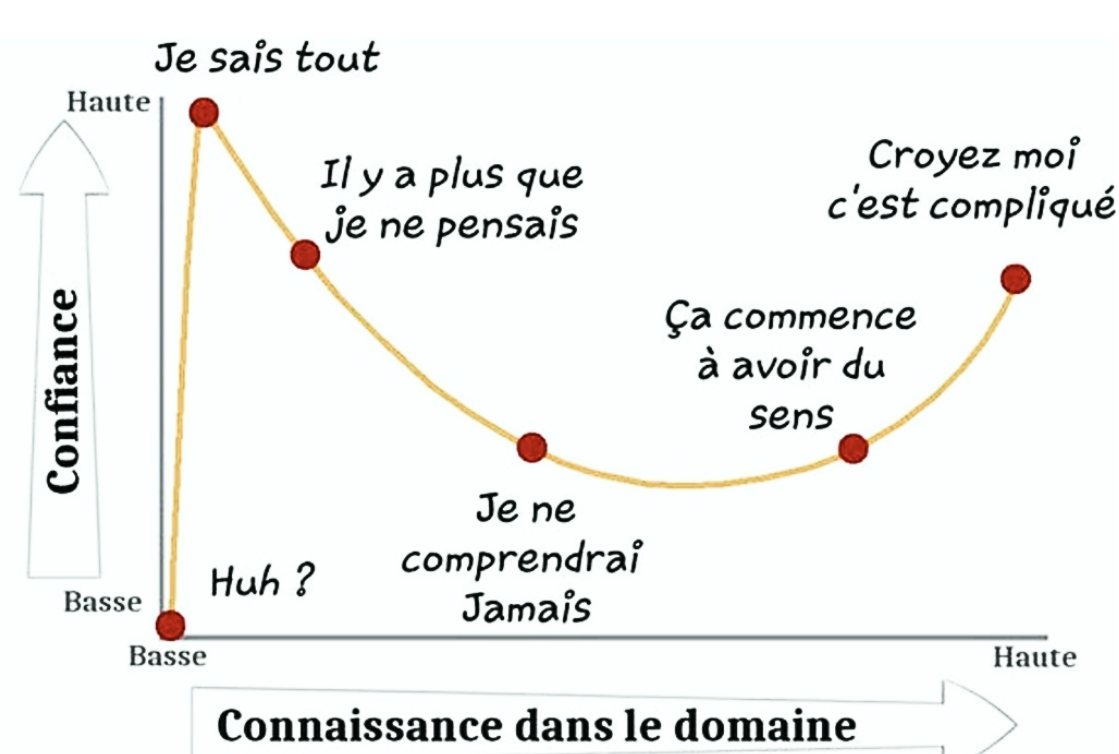
## L'ERREUR EST HUMAINE, À LA RENCONTRE DU FHF !

#facteur-humain #croyances

Nous sommes victimes de nos propres biais de représentation et de simplifications à la fois vitaux et réducteurs, on parle outre manche du fucking human factor (FHF). Le comprendre c'est se reconnecter à la réalité de son statut d'être humain social, sensible... et peu rationnel.



### Percevoir ses propres biais

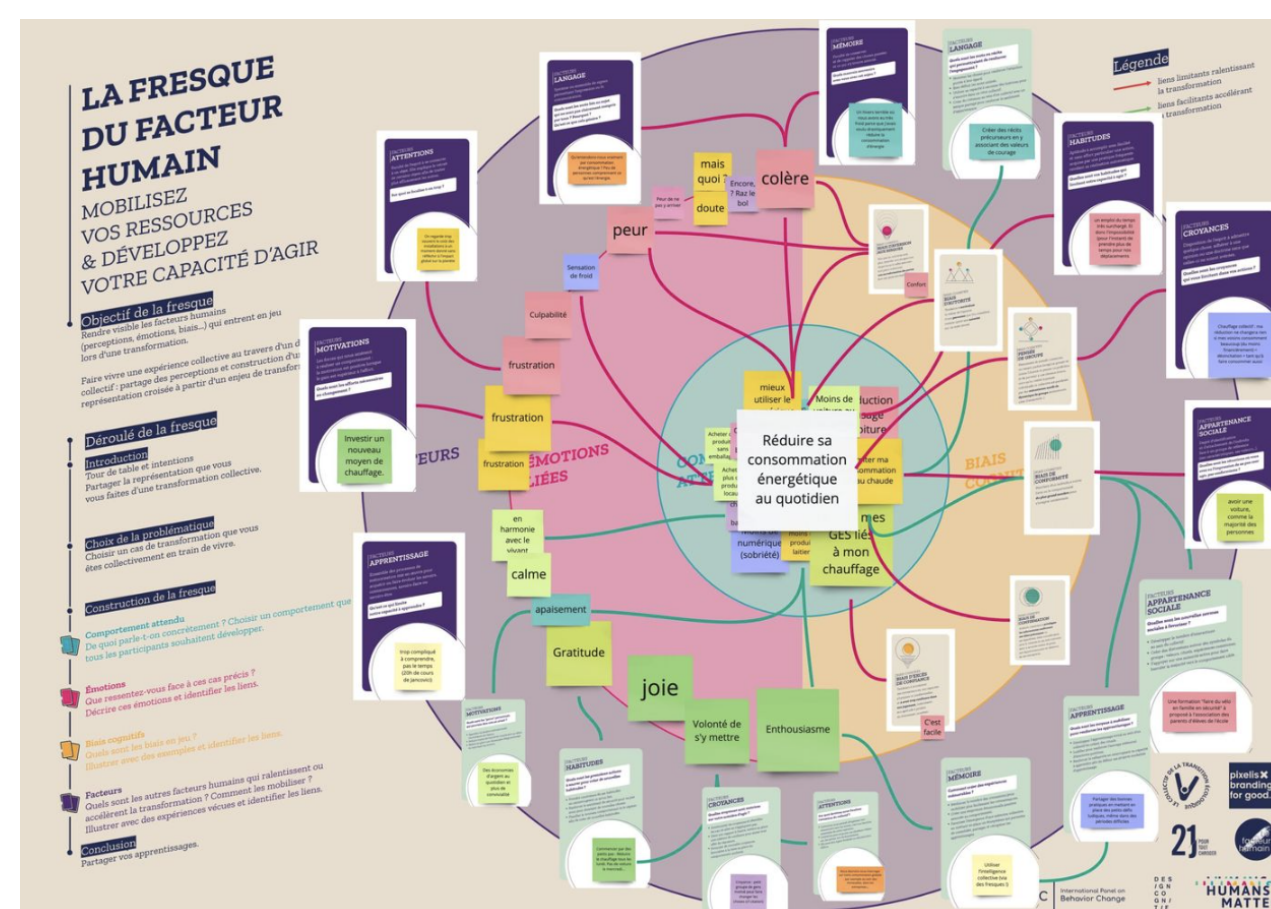


Source : "Welcome to the Jungle", Coline de Silans (2020)

#### L'effet de sur-confiance

ou le Dunning-Kruger, est un mécanisme qui invite les moins qualifiés d'un domaine à sous-estimer leurs compétences. Et aux plus qualifiés à sous-estimer les leurs ! De nombreux biais cognitifs (confirmation, aversion à la perte...) entrent en jeu. Décryptés par les neuro-sciences, ces biais sont souvent utilisés à des fins marketing.

### Déjouer ou mobiliser le facteur humain dans son projet

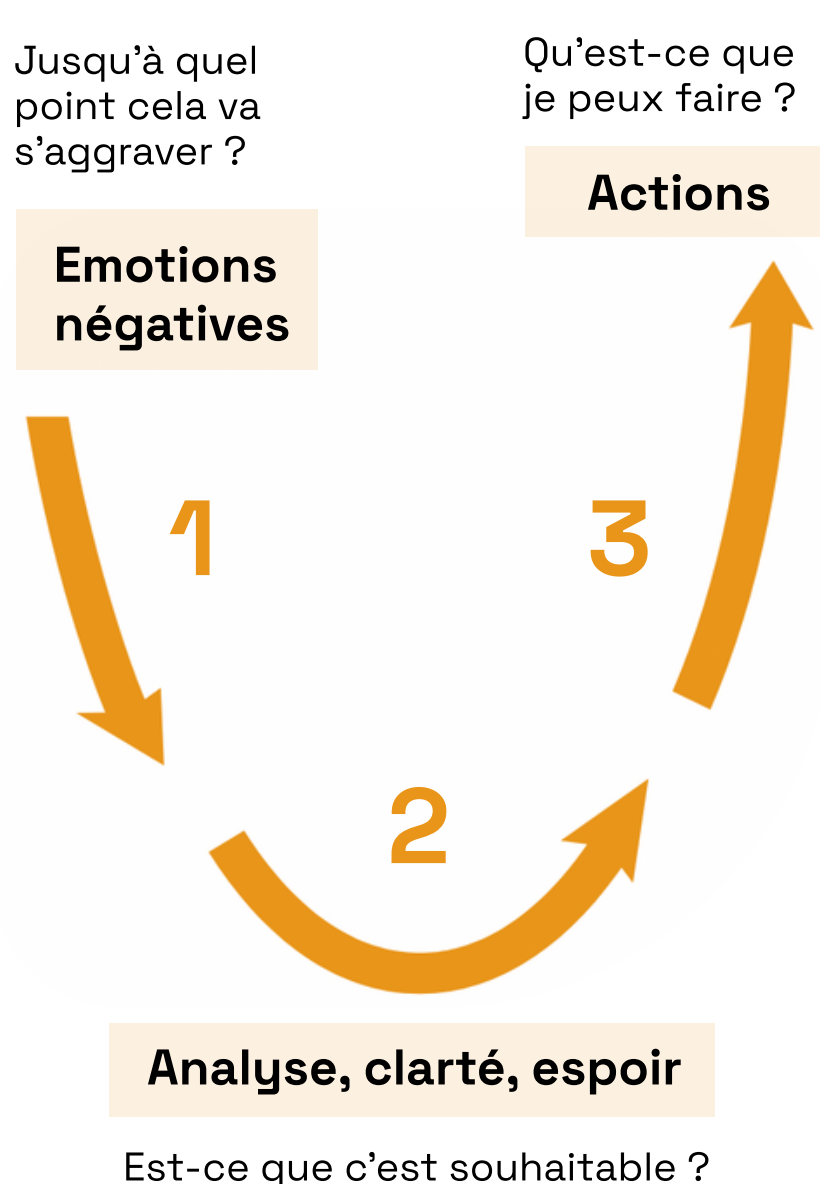


Source : "la fresque du facteur humain", association Université du Facteur Humain (2023) <https://fresque-du-facteur-humain.com/fresque-du-facteur-humain/>

#### La fresque du facteur humain

est un atelier collaboratif pour comprendre et identifier les facteurs humains impliqués dans les transitions. Pourquoi est-il si difficile de changer ? Ce type de format permet aussi de lutter contre le biais de dissymétrie entre les mobilisateurs de ces biais et les autres.

### Mieux décider... avec nos émotions ?



Source : "U-shaped", The week.

#### Sommes-nous rationnels ?

Les décisions sont souvent basées sur des émotions selon le cycle : émotion > décision > action > erreur > traduction. Le comprendre permet de mentaliser ce qui arrive ou de mobiliser des techniques de décision différente, notamment la pensée complexe. "The week" propose une expérience collective d'une semaine pour faire face à la crise en intégrant une descente émotionnelle, une analyse historique et une mobilisation d'actions.

### Besoin de récits et de sens... collectif !



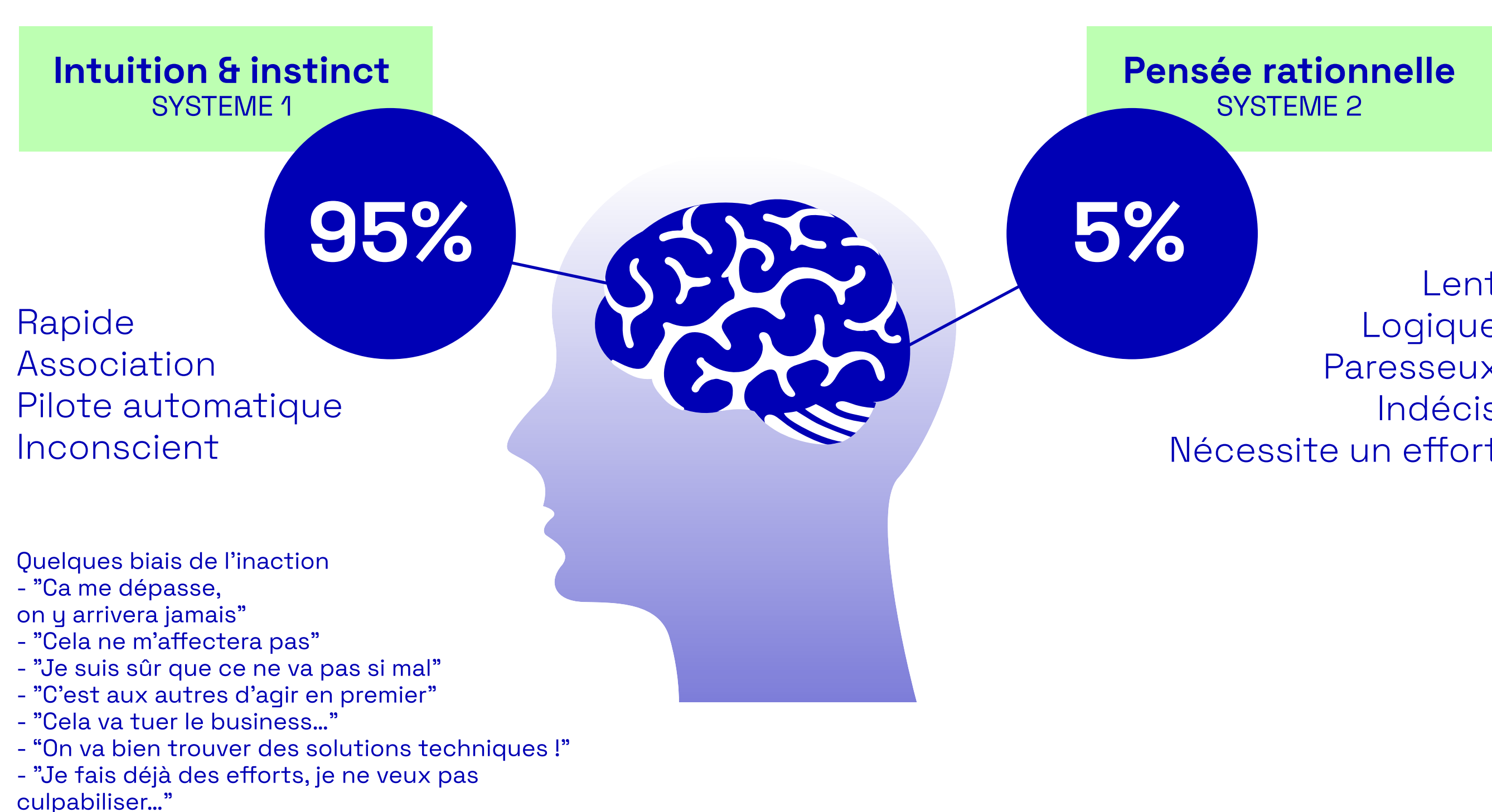
Source : BNF - Mme Cacquet ou la nouvelliste du quartier (1797-1810)

#### Se raconter des histoires

est un besoin humain parce qu'elles donnent un sens à nos expériences et diffusent des valeurs morales. C'est le cas du récit «La terrible et merveilleuse figure qui a été vue sur la ville de Paris» écrit en 1531, qui en racontant les risques à être hérétique, vise en fait à maintenir le pouvoir des catholiques. D'après A. Moukeiber, même si chacun a besoin de rationaliser à posteriori, il est nécessaire de dépasser les "récits individualistes" pour tendre vers la "sagesse des foules" et éviter de vivre dans des réalités parallèles.

## ANALYSE DU CONTEXTE

Le **facteur humain** intègre les comportements, capacités et caractéristiques individuelles qui **influencent notre perception et usage du monde** (ex : savoir-être, communication, fatigue...). La faute, notamment, aux fonctions d'approximation de notre cerveau et à des croyances intégrées parfois inconsciemment ! Même si les **ces biais cognitifs** sont utiles au quotidien pour alléger les informations et raccourcir les décisions, ils déforment parfois le réel. Cette connaissance permet d'utiliser les émotions, la pensée complexe et les récits collectifs pour mieux aider à affronter l'erreur, l'illusion, l'incertitude.



Quelques biais de l'inaction  
- "Ca me dépasse, on y arrivera jamais"  
- "Cela ne m'affectera pas"  
- "Je suis sûr que ce ne va pas si mal"  
- "C'est aux autres d'agir en premier"  
- "Cela va tuer le business..."  
- "On va bien trouver des solutions techniques !"  
- "Je fais déjà des efforts, je ne veux pas culpabiliser..."

Source : Daniel Kahneman  
D'après Discourses of climate  
delay, Lamb & al. 2020