

FICHE OUTIL

# L'INCIDENT CRITIQUE

## De quoi s'agit-il ?

La méthode de l'incident critique est **un outil d'analyse d'une situation professionnelle** marquante. Elle permet de faire émerger les difficultés ou les réussites rencontrées par les travailleur·euse·s, à partir « **d'anecdotes révélatrices** » du quotidien professionnel.

## L'outil en pratique

### Voici une méthode pour analyser un « incident critique »

Cet outil vous propose une méthode d'analyse d'une situation critique dans une optique d'apprentissage.




**Objectif** apprendre, collectivement, des situations analysées.

**Durée suggérée** 2 à 3 heures.

**Participants** une équipe de 3 à 8 personnes, dont au moins une ayant vécu une situation critique ou marquante.

**Supports utiles** tableau blanc ou grand panneau, marqueurs et post-its.

### Pour faire quoi ?

-  Plan de formation
-  Accompagnement
-  Apprentissage

### Pour qui ?

- Les travailleur·euse·s
- La·le responsable
- Référent·e (ou GT) formation

## ANALYSER UN « INCIDENT CRITIQUE »

### 1. Identifier un incident critique

Un « incident critique » est une situation révélatrice d'une difficulté, d'un succès, ou d'un enjeu important dans le cadre professionnel.

Cet incident doit être

- Vécu personnellement par la personne qui le partage
- Délimité dans le temps et l'espace
- Susceptible de se reproduire
- Significatif pour plusieurs membres du groupe

### 2. Décrire l'incident à partir des questions guidées

Faites raconter l'incident de façon factuelle et précise en posant ces questions.

- Que s'est-il passé (quoi, quand, où) ?
- Quel était le contexte ?
- Comment les personnes impliquées ont-elles réagi ?
- Quelles ont été les conséquences ?
- Pourquoi ce moment est-il marquant ?
- Comment les personnes impliquées se sont-elles senties ?

### 3. Analyser l'incident ensemble à l'aide des questions suivantes

- Qu'est-ce qui a généré les difficultés ou les succès ?
- Quels facteurs ont influencé la situation (organisationnels, humains, matériels...)?
- Quelles compétences ont été utiles ? Lesquelles ont manqué ?
- Quels comportements ont été efficaces ou contre-productifs ?

### 4. Proposer des alternatives et des actions concrètes

Une fois l'incident compris, le groupe réfléchit à des solutions alternatives qui auraient pu être mises en œuvre. L'objectif est de dégager des actions concrètes et applicables si ce type de situation se présentait à nouveau. « Que feriez-vous autrement si cela se reproduit ? »

### 5. Tirer des apprentissages et les diffuser

Il s'agit de synthétiser les leçons apprises et de les intégrer dans le répertoire des pratiques des participant·e·s afin de mieux réagir face à des situations similaires à l'avenir.

Pour faire bénéficier tout le collectif de ces apprentissages :

- Notez les leçons clés à retenir
- Identifiez les compétences à consolider, développer ou transmettre, ainsi que les personnes concernées.
- Si nécessaire, proposez des actions complémentaires : formation, tutorat, échange de pratiques, observation terrain, etc.

## Comment utiliser cet outil ?



- 1 Définir le collectif concerné** (métier, service, fonction) et les personnes qui participeront à la méthode
  - › Groupe > 10 personnes : faites des sous-groupes de 3 à 8 personnes, chacun·e travaillant sur un incident différent. Une mise en commun pourra ensuite croiser les apprentissages.
- 2 Poser le cadre de l'animation**
  - Expliquez l'objectif de l'atelier : améliorer collectivement les pratiques (et pas évaluer des personnes).
  - Posez les règles du jeu : respect de la confidentialité, écoute active, liberté d'expression depuis sa propre expérience.
- 3 Choisir l'incident critique**
  - Chaque participant·e réfléchit seul·e à **1 à 3 situations vécues** (positives ou négatives) illustrant des moments-clés de son activité professionnelle.
  - L'animateur·rice note au tableau les situations des participant·e·s.
  - Chaque participant·e attribue 1 à 3 étoiles aux incidents jugés les plus pertinents.
  - Sélectionnez l'incident avec le plus d'étoiles.
- 4 Analyser l'incident**  
 Suivez les étapes détaillées dans la méthode : description, analyse, pistes d'action et mise en valeur des apprentissages.
- 5 Valoriser et utiliser les résultats**  
 Les éléments issus de l'analyse pourront alimenter vos pratiques.
  - **Votre gestion des compétences**
    - › Identifier des compétences individuelles ou collectives à développer
    - › Enrichir un référentiel métier ou de compétences
    - › Alimenter ou ajuster votre plan de formation
    - › Adapter ou mettre à jour les descriptions de fonction
  - **Vos pratiques ou processus internes**
    - › Faire évoluer certaines méthodes de travail
    - › Capitaliser sur les réussites concrètes et éviter la répétition d'erreurs

## Les avantages de cet outil

- › Dégager des pistes d'amélioration pour **renforcer la qualité du service**
- › Détecter, de manière contextualisée, des **besoins en formation ou en accompagnement**
- › Renforcer la dynamique collective et les **apprentissages entre pairs**
- › Apprendre de **l'expérience vécue**

## Les trucs pour réussir

- › **Définissez clairement les critères de sélection** des situations
- › **Créez un climat de confiance** : écoutez, respectez, ne cherchez pas de coupable
- › **Préparez un exemple concret** pour lancer la dynamique si besoin
- › **Laissez le temps au récit**, puis recentrez la discussion si elle dévie
- › **Notez sur un support les compétences** évoquées
- › **Veillez à l'équilibre des temps de parole** et au respect des règles collectives

## Outils associés

Rendez-vous sur [competentia.be](https://competentia.be) : D'autres outils consacrés **à la gestion des compétences** y sont rassemblés et forment un ensemble cohérent. Vous trouverez notamment :

- Appreciative Inquiry
- Faire un brainstorming
- Méthodes pour prioriser

