* **L’incident critique[[1]](#endnote-1)**

La technique de l’incident critique permet de détecter les difficultés et succès rencontrés au quotidien par les travailleurs à partir d’« anecdotes » révélatrices.

Elle favorise le relevé des compétences mises en œuvre dans les activités de travail et/ou requises par celui-ci. Elle permet aussi de réfléchir à la pertinence de la formation comme solution à un problème.

Que fait-on par exemple avec des épidémies régulières de gastro-entérites dans une maison de repos ?

Comment gérer le malaise de certains éducateurs face à des comportements sexuels de résidents handicapés qui les questionnent ?

Comment satisfaire les familles qui se plaignent de l’accueil qui leur est réservé ?

**1ère étape : rédaction**

Il est demandé à chaque participant de rédiger un ou plusieurs incident(s) critique(s) :

* + Une description brève et concrète
  + D’une situation professionnelle à un moment précis où ils se sont sentis en difficulté ou pas suffisamment efficaces
  + En spécifiant :

1. Date, heure, lieu, activité en cours

2. Description de l’incident

3. Réactions immédiates verbales et non verbales

4. Résultats à court et moyen termes

5. Réflexions personnelles de l’observateur

6. Si c’était à refaire…

**2ème étape : analyse**

Le ou les incidents sont analysés, en groupe :

Les incidents sont regroupés par catégories et on choisit ceux que l’on va traiter en priorité. Les incidents choisis doivent être « complexes » c’est-à-dire pour lesquels il existe plusieurs solutions et qu’aucune des solutions qui apparaissent ne semble satisfaisante.

Les participants échangent alors autour des incidents sélectionnés

Exemples :

* + Que s’est-il passé ?
  + Qu’est-ce qui a influencé le problème ?
  + Comment les personnes impliquées se sont-elles sentis ?
  + À quoi ont-elles pensés ?
  + Pourquoi est-ce que nous examinons la situation comme cela- et pourquoi… ?
  + Quelles suppositions avons-nous fait jusqu’à maintenant à propos de ce bénéficiaire/ ce problème/ cette situation ?
  + Comment pourrions-nous interpréter cette situation différemment (par exemple, comment la verrions-nous si nous exercions un autre métier de l’institution, si nous étions un bénéficiaire, …) ?
  + En quoi un manque de compétences a-t-il été détecté?

**3ème étape : alternatives**

Le but est de développer un maximum de solutions alternatives.

Cette étape peut être réalisée à un autre moment, quelques jours après les étapes 1 et 2.

Elle peut se faire en groupe complet, ou en sous-groupes.

Imaginez que vous vous retrouviez dans la situation décrite :

* + Que feriez-vous d’autre que ce qui a été fait ?
  + Que diriez-vous qui aurait pu être plus utile ?
  + Que pensez-vous alors et que ressentez-vous ?
  + Quel est l’impact sur les autres personnes impliquées ? (collègues, bénéficiaires, familles…)
  + Quelles autres solutions pourriez-vous proposer ?

**4ème étape : Discussion et réflexion**

Le but est de tirer des conclusions de l’analyse et des alternatives proposées pour dégager des pistes d’actions concrètes.

* + Quelles sont toutes les nouvelles solutions proposées ?
  + Quelles sont les pour et les contre de chaque solution ?
  + Quelles solutions choisirions-nous ?
  + Sont-elles applicables ?
  + Que devrons-nous mettre en place pour y parvenir ?
  + Le manque de compétences relevé peut-il être comblé par de la formation ?
  + Quelles autres réponses que la formations pouvons-nous donner à ce problème ?

Enfin, d’autres membres de l’association n’ont peut-être pas eu l’occasion de réfléchir à ce problème, comment diffuse-t-on le résultat de nos réflexions ?

1. * Fiche 14

   [↑](#endnote-ref-1)