

*La méthode  
des incidents  
critiques*





*En quoi consiste  
cette méthode?*

# *Donner la parole aux apprenants*

**Parler des expériences vécues sur un problème donné.**

**Partager et écouter le discours de l'autre sur le même type d'incident.**

**Confronter et catégoriser les comportements.**



# *Avec quel objectif?*

## Une méthode utilisée dans de nombreux domaines

Cette méthode a été utilisée dans le **marketing** afin de d'étudier les agents de **satisfaction ou d'insatisfaction** dans le domaine de la relation client ou encore en **psychiatrie** pour collecter des données sur la **perception** des patients sur leur séjour à l'hôpital.

## Une application particulière : **l'interculturel**

Car cette méthode permet de mettre en avant les différences culturelles à l'origine de malentendus ou de conflits.

## Etablir un profil de poste particulier

En effet, cette méthode permet de lister les **compétences nécessaires**, et notamment les **softskills** qui amèneront à définir les caractéristiques recherchées chez le candidat à un poste .

## Et déterminer les **besoins de formation**

Le profil de compétence dégagé permettra également de déterminer de nouveaux besoins de formation.

# *Quelle démarche adopter ?*

## Collecter

La collecte des données passe par des interviews, des questionnaires, l'analyse de documents.

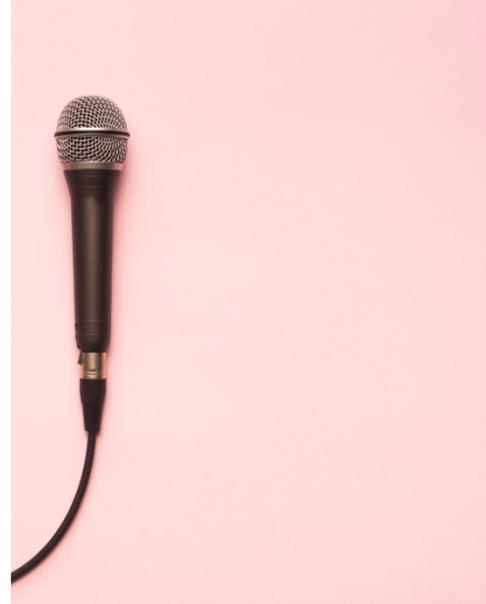
## Analyser

L'analyse vise à classifier et catégoriser les données qui permettent de résumer et décrire les incidents critiques

## Interpréter

Il s'agit ici de proposer des solutions ou de trouver des pistes de résolutions.

# *Les avantages de la méthode dans le cadre de l'ingénierie pédagogique*



## **Donner la parole aux personnes impliquées dans la situation**

Chacun des apprenants est invité à s'exprimer avec ses propres mots et sa propre vision d'un incident.



## **Inscrire l'apprentissage dans une démarche inductive et de résolution de problème**

En utilisant la méthode des incidents critiques, la formation se construit de manière active grâce au discours des apprenants et à l'analyse des données fournies par ce discours.



## **Réaliser une formation sur-mesure**

Le contenu étant fourni par les apprenants eux-mêmes, leurs perceptions, leurs comportements, il ne s'agit pas de plaquer le contenu d'un manuel mais de construire des réponses adaptées aux besoins spécifiques des apprenants.

# *Les limites*

La collecte de données peut être inexacte

La collecte des données auprès des apprenants repose sur le souvenir. Les apprenants peuvent avoir oublié ou reconstruire le souvenir.



**Avoir plusieurs participants permettra de confronter différents récits et d'en faire la synthèse**

Les apprenants peuvent être réticents à prendre la parole sur les incidents critiques

Selon sa culture d'origine, l'apprenant peut être réticent à évoquer un incident critique.



**L'enseignant veillera à créer un climat de confiance afin que chaque apprenant puisse s'exprimer librement**

Dans le cadre d'une application à l'interculturel, les apprenants devront avoir un niveau de langue a minima B2

La nécessité de nommer, de catégoriser, de décrire les ressentis dans telle ou telle situation a pour corollaire la maîtrise de la langue de travail de la formation à un niveau B2 minimum.



**Le niveau des apprenants devra être évalué en amont afin qu'ils puissent communiquer à l'oral de manière spontanée et avec aisance**

## *Conclusion*

L'analyse des incidents critiques ne remplace pas l'analyse thématique et l'analyse procédurale.

Elle vient les compléter en apportant des données supplémentaires.

Mais au-delà, elle permet de proposer un questionnement sur les pratiques, les représentations et les croyances, aux apprenants, afin de leur permettre d'élaborer des solutions, ou encore, de construire ou de co-construire de nouvelles représentations.