



# Analyser un incident et en tirer les leçons

*Une grande partie du génie réside dans la capacité de tirer profit, pour soi et sa science, de tous les incidents de la vie.*

Georg Christoph Lichtenberg



Pour gérer vos missions en qualité, vous vous devez de minimiser les dysfonctionnements. Cependant, quel que soit le domaine, un incident est vite arrivé. Pourtant, l'accident n'est pas intéressant en lui-même, ce qui compte le plus, en entreprise c'est de l'analyser et d'en étudier les causes pour prendre ensuite des mesures correctrices.



**En devenant experts scientifiques le temps d'une formation, vous apprendrez :**

- ✓ Comment diagnostiquer les causes d'un incident ?
- ✓ Les principales techniques et méthodes d'investigation à exploiter
- ✓ Le processus de décision à mettre en œuvre après la résolution de l'énigme

Venez donc nous rejoindre et trouver au plus vite les preuves qui vous conduiront à la vérité.

# Programme de la formation

## 1. Quelles sont les réactions à avoir en cas d'incident ?

- Qu'est-ce qu'un incident en qualité ?
- Comprendre les réactions qui amplifient ou minimisent l'accident
- De la détection et appréciation de la gravité de l'incident
- Meilleures pratiques et réactions à appliquer lors d'un événement déroutant ou d'une anomalie : gestion de la voix, du verbal et du non-verbal,...

***Atelier pratique : Analyse collective de films montrant des incidents et accidents divers***

## 2. Comment investiguer pour identifier les causes d'un dysfonctionnement ?

- Processus à mettre en place pour établir votre diagnostic : exploiter la méthode des 5 S, outil qualité d'amélioration continue
- Quand et comment débriefer efficacement l'événement ?
- Comment garantir la véracité des faits et objectiver les récits des différents acteurs ?
- Méthodes et outils pour questionner vos témoins
- Exploiter l'arbre des causes et les « 5 pourquoi » pour définir les causes
- Mener une analyse profonde (méthode 8D) pour synthétiser vos données et parvenir à des préconisations pratiques

***Atelier pratique : devenez expert scientifique, testez les méthodes proposées par le formateur et résolvez nos enquêtes en fournissant des solutions concrètes (enquêtes policières et en entreprise)***

### Informations pratiques :

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu :

Dates :

Nombre de stagiaires : 10

