



JOURNAL D'INCIDENT (POST-MORTEM EXPRESS)

Détecter → cause racine → correction

NIVEAU

Opérationnel

SÉRIE

Paramétrage

USAGE

Conduite d'agent

PARCOURS

Boîte à outils

FICHE 8/15

OBJECTIF Faire qu'aucun incident ne passe sans trace, sans cause et sans suite datée. On soigne la cause, jamais le symptôme.

1 DÉTECTION

DATE / HEURE

Quand, à la minute

SIGNAL

Ce qui a alerté, chiffré

2 RÉACTION IMMÉDIATE

GESTES

Les gestes, dans l'ordre

DURÉE

Combien de temps l'agent est resté suspendu

3 CAUSE RACINE · PAS LE SYMPTÔME

SYMPTÔME

Ce qu'on a vu

CAUSE RÉELLE

Ce qui l'a produit

4 CORRECTION DATÉE · UN RESPONSABLE PAR ACTION

ACTIONS

Une action, un responsable, une échéance

5 RÉTABLISSEMENT

REPRISE

Quand et à quelles conditions

RÉSULTAT

Ce que disent les indicateurs après