



IRAP SANTÉ

19, rue de l'Université  
93160 NOISY LE GRAND  
Tél. 01 55 85 85 06 ou 16  
E-mail : irap.sante@irapsante.com

## OMEGA FRANCE - PACIFICATION DES ETATS DE CRISE

À DESTINATION DES PROFESSIONNELS TRAVAILLANT SPÉCIFIQUEMENT EN ÉQUIPE



Programme initié par l'ASSTSAS  
(Association paritaire pour la Santé et la Sécurité du travail du Secteur Affaires  
Sociales), association québécoise, en 1997



Centre de santé et de services sociaux  
de Charlevoix



Douglas  
INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE  
MENTAL HEALTH UNIVERSITY INSTITUTE



ASSTSAS  
www.asstsas.qc.ca

*Ensemble en prévention*

Institut universitaire  
en santé mentale  
de Québec

**INSTITUT DE RECHERCHE ET D'APPLICATION POUR LA PROMOTION DE LA SANTÉ**  
SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 83 468 EUROS - R.C.S. BOBIGNY B 392 725 446 - APE 8559 A  
SIÈGE SOCIAL : 19, RUE DE L'UNIVERSITÉ - 93160 NOISY LE GRAND

## IRAP SANTÉ, AU CŒUR DU DPC

---

IRAP Santé, organisme spécialisé dans le domaine de la santé, conçoit et déploie des prestations de formation auprès des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux depuis plus de 40 ans.

### ▪ Notre vocation

**Être au service de la professionnalisation continue et du développement des compétences des acteurs de votre institution**

*IRAP Santé, acteur du changement,  
afin de donner du sens aux évolutions en cours dans le domaine de la santé*

### ▪ Notre plus-value

- Une **analyse des besoins** des établissements et **des attentes** des stagiaires
- Des **formateurs experts** dans leur domaine de compétences et **facilitateurs d'apprentissage**
- Des formations sur mesure avec des **méthodes pertinentes** en lien avec les objectifs pédagogiques
- Des interventions en prise directe avec les **réalités quotidiennes vécues sur le terrain** par les professionnels
- Une équipe investie dans une démarche d'**ingénierie de formation**

### ▪ Notre fil rouge pédagogique

La **formation « trans-forme »**. Notre parti pris réside dans le fait de questionner les représentations des participants afin qu'ils puissent porter un nouveau regard sur leur pratique professionnelle et ainsi l'améliorer.

Nos formations visent à amener les professionnels :

à se positionner dans leur contexte professionnel  
en développant leur **SAVOIR, SAVOIR FAIRE, et SAVOIR ETRE**,  
et à favoriser leur implication dans leurs actions professionnelles.

### ▪ Notre engagement qualité

Investi dans une démarche qualité, certifié ISO 9001 depuis 2005 et **QUALIOPI** depuis 2021, IRAP SANTE se porte garant de la performance, de la rigueur et du sérieux de ses formations.

### ▪ Une exclusivité : la plateforme OMEGA France

IRAP SANTE a été **désigné par l'ASSTSAS comme organisme exclusif pouvant délivrer la formation de formateurs** et suivre le process dans son intégralité : de la sélection des candidats à leur ré-accréditation.

### ▪ Est une réponse à votre problématique

Nombreux sont les établissements qui connaissent une augmentation préoccupante des actes de violence, notamment dans leurs services d'urgence et de psychiatrie. Ces événements indésirables qui mettent en cause la sécurité des soignants et la qualité des soins pour le patient, représentent également un coût économique et psychologique non négligeable pour la société.

Avec un objectif clair : ***Pacifier les états de crise et d'agitation, protéger les professionnels et les usagers dans un contexte de responsabilisation***, la formation OMEGA contribue à réduire l'impact de ces événements indésirables en diminuant le nombre et la gravité des arrêts de travail consécutifs à ces violences. Elle redonne du sens à la prise en charge en préservant l'intégrité physique de l'auteur des violences dans le respect de l'éthique soignante.

### ▪ S'appuie sur quatre valeurs

- la sécurité
- le respect
- le professionnalisme
- la responsabilisation

### ▪ S'organise autour cinq principes

- Évaluer la situation
- Se protéger
- Prévoir l'aide nécessaire à la résolution de l'intervention
- Se centrer sur la personne avec empathie et respect
- Prendre le temps nécessaire

### ▪ Permet aux participants

#### **D'améliorer leurs pratiques professionnelles dans le repérage des situations de violence**

- ➔ identifier les situations à risque au sein de leur milieu de travail
- ➔ choisir et prendre les dispositions nécessaires pour une protection physique appropriée

#### **De mettre en œuvre les conduites à tenir dans le respect de l'éthique soignante (en lien avec le concept de bientraitance)**

- ➔ communiquer efficacement avec leurs collègues de travail, le groupe d'intervention d'urgence dans l'objectif de résoudre la crise
- ➔ sélectionner et appliquer le mode d'intervention verbal et psychologique le plus approprié
- ➔ mettre en œuvre la pacification, une démarche centrée sur la personne
- ➔ garantir la qualité des soins dispensés en respectant la dignité des personnes soignées
- ➔ renforcer la qualité de vie au travail et optimiser les compétences mobilisées

## ▪ Est construite selon une pédagogie active et participative

Essentielle dans l'acte de formation, la démarche pédagogique consiste à mettre en place des moyens adéquats et pertinents pour atteindre les objectifs fixés en tenant compte du public concerné et des conditions de réalisation (durée, rythme, matériels utilisables...)

La formation action OMEGA est dispensée par un binôme de professionnels experts en la matière, en interaction avec les participants. Aussi, tout au long de la formation alternent :

- Des moments d'échanges et de partages autour du vécu professionnel des participants
- Du travail en équipe
- De la réflexion individuelle
- Des apports théoriques
- Des apports d'outils et de méthodes
- Des jeux de rôles et des mises en situations professionnelles favorisant l'apprentissage
- Des démonstrations et de la mise en pratique de gestes physiques

## UNE FORMATION DPC

---

IRAP Santé est un organisme habilité à dispenser des programmes de Développement Professionnel Continu (N° d'enregistrement 1474).



**Suivant les orientations pluriannuelles prioritaires pour les années 2020 à 2022,**  
**cette formation vaut DPC pour les professionnels suivants :**

- ✓ **IDE, Orientation N°185 : Gestion de la violence et de l'agressivité des patients et de leur entourage**

## LES SÉQUENCES PÉDAGOGIQUES

Le contenu de la formation a été conçu de sorte qu'il permette aux professionnels d'assurer leur sécurité et de se centrer sur la personne avec empathie et respect. Cette formation limite au maximum la nécessité du contrôle physique.

Au-delà d'une méthode de gestion des états de crise, l'important étant de sensibiliser les soignants à la nécessité d'intégrer la qualité et la sécurité des soins au cœur de leur pratique quotidienne.

Cette formation est une réponse aux besoins de santé publique. Elle contribue à développer chez les professionnels de santé une culture de la gestion des risques ainsi qu'une réflexion éthique sur la qualité des soins en situation de crise. Elle permet de tendre vers la cohérence et la cohésion des équipes de soins pluridisciplinaires.

### 5 séquences de formation réparties sur 4 jours

#### 1. LE PROCESSUS DE GESTION DE CRISE (DURÉE : 1 JOURNÉE)

- Évaluation de la situation de travail
- Déterminer les limites de la gestion de situation de crise. Six éléments :
  - La personne
  - L'environnement
  - L'équipement
  - La tâche
  - Le temps
  - L'organisation du travail
- Application de degré d'alerte : âge, taille ... pour adapter le niveau de vigilance et prendre les mesures de sécurité appropriées lors du 1er contact mais aussi tout au long du dénouement de l'intervention
- Utilisation d'une grille d'évaluation du potentiel de dangerosité
- Utilisation de la pyramide d'interventions : disposer d'un éventail de possibilités d'interventions allant d'une approche large et non directive à des interventions de plus en plus encadrantes correspondant le mieux aux objectifs de sécurité, professionnalisme, responsabilisation et respect.

#### 2. DES TECHNIQUES VERBALES ET PSYCHOLOGIQUES (DURÉE : 1/2 JOURNÉE)

La pacification de crise est une technique d'écoute empathique qui est présentée comme l'intervention de base.

Dans le cas de crise émotionnelle, elle suffit souvent à elle seule à résoudre l'épisode de violence. Elle génère beaucoup d'informations sur le vécu du patient et ses difficultés et a donc une valeur indiscutable du point de vue clinique.

#### 3. LE « PLAN DE MATCH » (DURÉE : 1/2 JOURNÉE)

Permet au professionnel de revoir sa stratégie lorsqu'il se sent déconcerté ou déstabilisé.

#### 4. LES TECHNIQUES PHYSIQUES « PLAN DE MATCH » (DURÉE : 1 JOURNÉE ET DEMIE)

- Distance sécuritaire
- Intervention d'une équipe structurée, concertée et sécuritaire en cas d'intervention physique

#### 5. LA RÉUNION POST ÉVÈNEMENT (DURÉE : 1/2 JOURNÉE)

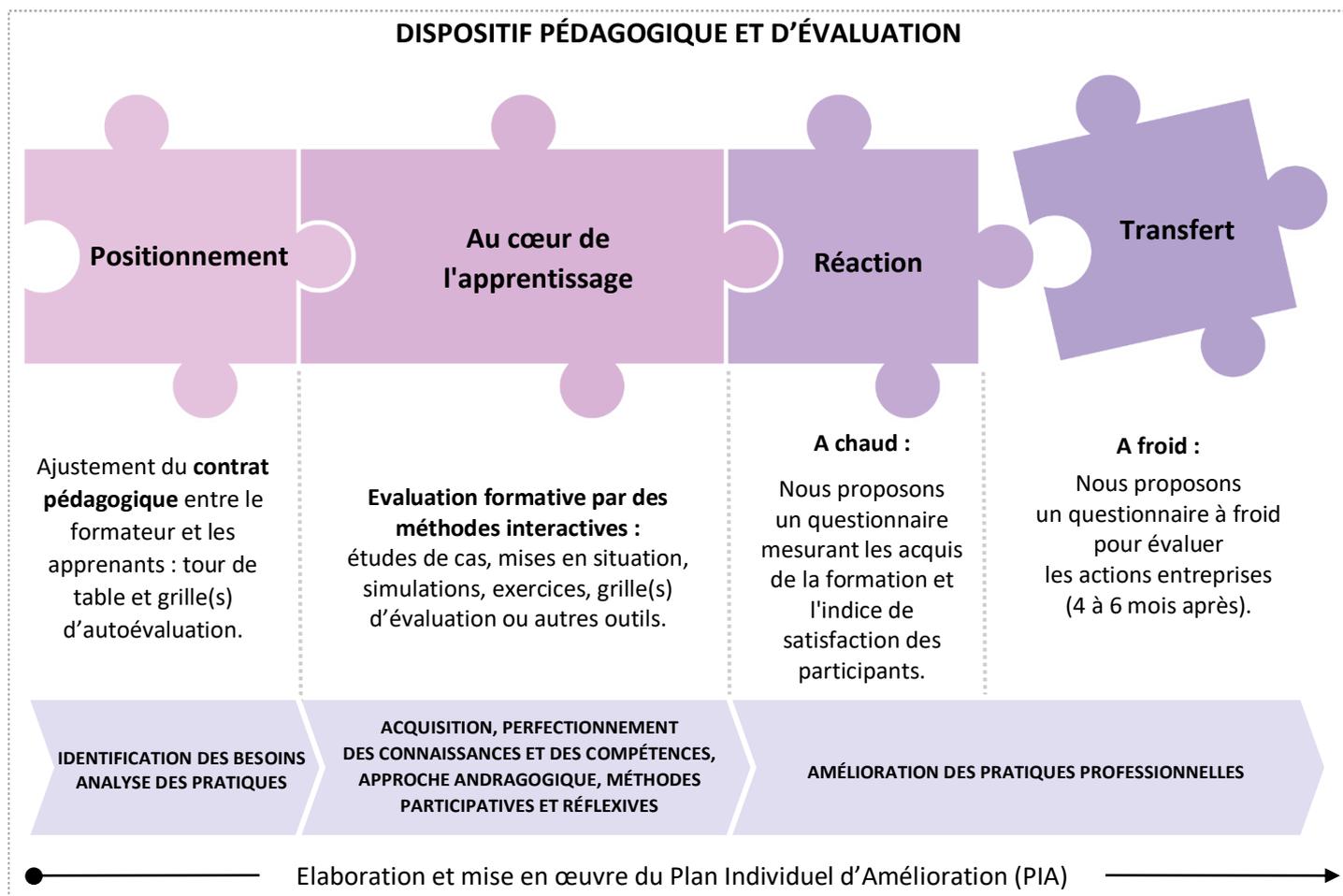
- Elle permet tout d'abord d'évacuer le stress généré par la situation
- Réaliser un retour sur l'événement en équipe pour consolider les comportements ou améliorer le processus de prévention globale

## LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION

C'est une évaluation continue intervenant tout au long du processus de formation. Elle a pour objet de vérifier si les stagiaires progressent vers les objectifs pédagogiques définis et sinon, de découvrir où et sur quoi ils éprouvent des difficultés afin d'ajuster les modalités de l'action dans une logique de réussite du stagiaire.

4 niveaux d'impact de la formation sont évalués :

Positionnement ✧ Au cœur de l'apprentissage ✧ Réaction ✧ Transfert



## ORGANISATION DE LA FORMATION

---

### ▪ Le format de l'action

#### Uniquement en intra établissements

Une formation action de 4 jours consécutifs à raison de 7 heures par jour soit 28h au total, délivrée par 2 formateurs certifiés

### ▪ Le public

Tous professionnels exerçant dans les champs sanitaires, médico-sociaux et sociaux.  
Pas de pré-requis.

### ▪ Le nombre de participants

16 personnes par groupe au maximum (un nombre pair de stagiaires est obligatoire pour le bon déroulement de la formation).

### ▪ Le profil des intervenants

- 2 médecins psychiatres
- 1 psychologue de la cellule d'écoute
- 15 cadres de santé
- 85 infirmiers
- 1 ergothérapeute
- 3 aides-soignants
- 2 agents de sécurité
- 11 éducateurs spécialisés

Tous issus du monde sanitaire et médico-social.

Les formateurs interviennent toujours en binôme pour chacune des formations. En cas d'empêchement d'un des deux intervenants, IRAP SANTÉ s'engage à le remplacer par un autre formateur certifié aux mêmes dates.

Sur demande des établissements, les CV peuvent être transmis.

### ▪ Les documents remis aux participants

Livret participant de 87 pages (sommaire ci-après)

### ▪ Les documents remis à l'institution

A la fin du stage, vous seront adressés :

- un compte rendu de formation
- les attestations de fin de formation individuelles (pour validation du DPC) comprenant le résultat de l'évaluation des acquis de fin de stage
- une analyse de l'évaluation des acquis et de la satisfaction (graphiques + commentaires)

### ▪ Le tarif

Frais pédagogiques pour 2 formateurs : **1 600 euros** nets de toutes taxes par jour, soit **6 400 euros** par groupe (frais de déplacement et d'hébergement en sus)

## ▪ **Accessibilité**

Lorsque les locaux sont choisis par IRAP Santé, nous répondons aux normes d'accessibilité. Pour les formations en Intra, l'accessibilité est fonction des locaux mis à disposition.

En cas de présence de personne(s) en situation de handicap, veuillez en informer notre conseiller en formation pour qu'une réflexion commune soit amorcée, notamment sur des éventuelles adaptations de méthodes et/ou supports.

## ▪ **Confidentialité**

IRAP Santé et tous ses représentants s'engagent à respecter la confidentialité des informations recueillies au cours de l'exécution des prestations objet du contrat, y compris après expiration de ce dernier.

## SOMMAIRE DU LIVRET PARTICIPANT

---

PLAN DE FORMATION .....	9
OBJECTIFS DE LA FORMATION .....	10
LES VALEURS .....	11
PRINCIPES DE BASE POUR ASSURER SA SÉCURITÉ ET CELLE DES AUTRES.....	13
SITUATION DE TRAVAIL.....	14
APPRÉCIATION DU DEGRÉ D'ALERTE .....	17
PYRAMIDE D'INTERVENTIONS .....	19
PACIFICATION DE CRISE .....	21
L'agressivité.....	22
Pourquoi les gens éclatent-ils?.....	24
Réactions aux comportements agressifs.....	26
Crise aiguë.....	28
Une crise pacifiée.....	30
La méthode de pacification.....	32
Une crise pacifiée.....	33
Écoute empathique.....	40
Techniques de communication.....	40
Ma phrase d'introduction.....	43
Les limites de la pacification.....	44
Les règles d'application de la pacification.....	45
GRILLE DU POTENTIEL DE DANGEROUSITÉ .....	46
LA TRÈVE .....	48
LA REQUÊTE ALPHA.....	50
LE RECADRAGE .....	52
Les modes de résistances.....	52
La technique de recadrage.....	55
Éléments de réflexions Oméga.....	56
L'ALTERNATIVE.....	57
L'OPTION FINALE.....	58
PYRAMIDE D'INTERVENTIONS .....	59
INTERVENTION D'ÉQUIPE .....	61
SE DOTER D'UN PLAN DE MATCH .....	63
RETOUR POST-ÉVÉNEMENT .....	64
Comment prendre soin des intervenants ? .....	65
Déroulement d'une session de retour post événement.....	68
Retour post événement (formulaire).....	70
BIBLIOGRAPHIE .....	72
ANNEXES	