

# Le « difficileur » : l'évènement indésirable maîtrisé



Torcy – 1<sup>er</sup> avril 2017

Laurent THUEZ – Cadre Supérieur de Santé – IFSI Anancy  
Jean-Claude CORDEAU – Cadre de Santé – Infirmier en Chef - SDIS 74

# INTRODUCTION

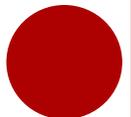
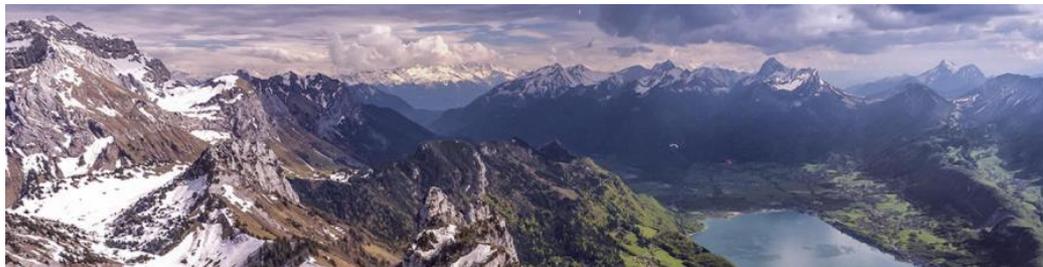


# INTRODUCTION

## Le « difficileur »



- Mot haut-savoyard pour désigner le frère ennemi du facilitateur.
- Utilisé en simulation de gestion de crise.
- Son rôle : complexifier la situation lorsqu'elle devient trop facile à résoudre.
- Elle est inspirée de la loi de Murphy : « *tout ce qui est susceptible de mal tourner tournera nécessairement mal* » (Edward A. Murphy Jr.).



# INTRODUCTION



## Loi de Murphy

Si un incident ne doit absolument pas se produire,  
soyez sûr qu'il arrivera toujours au pire moment.

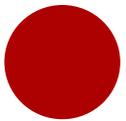


# PLAN DE L'INTERVENTION

- Crise, gestion de crise et simulation
- Qu'entendons nous par « difficileur » ?
- Intérêts et limites
- Éléments de débriefing
- Conclusion



# GESTION DE CRISE



# LA CRISE

- Étymologie = « décider », « faire un choix ».
- Notion de jugement et de décision « *mis en œuvre pour dégager une ligne d'action entre plusieurs positions ou tendances opposées sinon conflictuelles* ».
- Traduction « *d'un dysfonctionnement structurel* ».
- La crise « se caractérise par sa **cinétique lente, rapide ou variable**. La crise est donc bien à comprendre comme un ***phénomène dynamique et non statique*** ».

Source : Ministère de l'environnement, de l'Energie et de la Mer

- Gestion de crise = « *manière de gérer, d'administrer, de diriger, d'organiser* » la crise.

Tifi



# LA CRISE

Caractérisée notamment par un environnement inhabituel, une organisation instable avec une pression sur l'activité et le plus souvent une communication altérée et/ou contradictoire.

## Les facteurs parasites

- Individuels : fatigue, stress, émotions, charge mentale, etc.
- Collectifs : charge de travail, conflit, synergie avec l'organisation, etc.

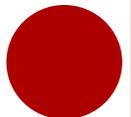


# GESTION DE CRISE

En situation de crise, on travaille essentiellement avec des compétences non techniques c'est-à-dire « *une combinaison de savoirs cognitifs, sociaux et des ressources personnelles complémentaires des savoirs faire procéduraux qui contribuent à une performance efficiente et sûre* ».

Flin, O'Connor et Crinchton (2008)

Néanmoins la maîtrise des compétences techniques permettra de se focaliser sur celles non techniques.



# SIMULATION DE GESTION CRISE

## Objectifs pour les apprenants

- Apprivoiser l'environnement
- Anticiper, planifier
- S'imposer comme leadership ou accepter le statut de followership
- Déléguer les actions
- Rechercher et mobiliser les ressources disponibles
- Trier et utiliser les informations disponibles
- Prévenir et gérer l'erreur
- Réévaluer de façon récurrentes les actions
- Communiquer avec efficacité
- Etc...



# SIMULATION DE GESTION DE CRISE

## Pourquoi ?

On cherche à se rapprocher de la réalité (notion de fidélité) d'une situation de crise.

On va donc dans la conception des scénarii prendre en considération les caractéristiques des situations de crise.

- L'évènement est exceptionnel, inopiné et brutal.
- Les conséquences sont souvent graves.
- Les réponses habituelles sont inadaptées.
- Typologie infinie.
- Temps de décisions sont très courts.



# LA SIMULATION DE GESTION DE CRISE

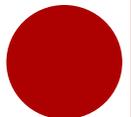
Pourquoi ?

« *La crise suppose du jugement stratégique plus que des réponses tactiques définies à priori.* »

« *Aucune étude de crise ne se déroule sans soubresaut imprévisible.* »

Patrick Lagadec chercheur français spécialiste de la gestion du risque et de la gestion de crise

Il est donc difficile de paramétrer voire d'imaginer toutes les réponses à toutes les situations de crise. Retenons que la crise reste opaque et maintien un sentiment de déséquilibre et de « non maîtrise » des intervenants.



# LA SIMULATION DE GESTION DE CRISE

Que cherchons nous chez l'apprenant ?

2 temps

« *Le défi intellectuel* »

« *Relever le défi* »

Patrick Lagadec chercheur français spécialiste de la gestion du risque et de la  
gestion de crise



# LA SIMULATION DE GESTION DE CRISE

Que cherchons nous chez l'apprenant ?

Temps 1

« *Le défi intellectuel* »

En situation de crise, les solutions semblent insurmontables ou très difficile à apporter. Un sentiment de « *malaise* » et « *d'inquiétude* » est fort présent, amplifié par l'incertitude, la complexité des situations et les dérèglements.

L'idée est de proposer une simulation pour rechercher cet état de malaise et de le surmonter.



# LA SIMULATION DE GESTION DE CRISE

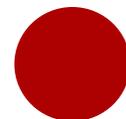
Que cherchons nous chez l'apprenant ?

Temps 2

« *Relever le défi* »

Pour relever le défi, et même en situation d'urgence, le décideur doit se questionner avant l'action en un minimum de temps : une macroanalyse avec mesure du « bénéfices/risques ». Certaines solutions peuvent être rejetées mais aussi surdimensionnées ou sous-dimensionnées.

L'apprenant doit faire appel à ses référentiels (savoirs, procédures, expériences, ...). Il n'y pas une solution mais des solutions à hiérarchiser ou encore à abandonner. Il doit faire des choix et les transformer en acte(s) avec l'incertitude du résultat.



# LE « DIFFICULTEUR »



# LE « DIFFICULTEUR »

Afin de garder la cinétique de la crise, nous avons imaginé la présence d'un « difficileur ».

Pourquoi ?

- Pour arriver à être fidèle à la réalité des gestions de crises.
- L'écriture d'un scénario standard n'est pas suffisante pour répondre aux caractéristiques de la crise car on ne peut tout anticiper sur les réactions de l'apprenant (prise de décisions, solutions proposées, ...).



# LE « DIFFICULTEUR »

*« Dans la conduite de la séance, le formateur procède par ajustements permanents du scénario, afin de maintenir les apprenants en situation de résolution de problème(s). »*

HAS

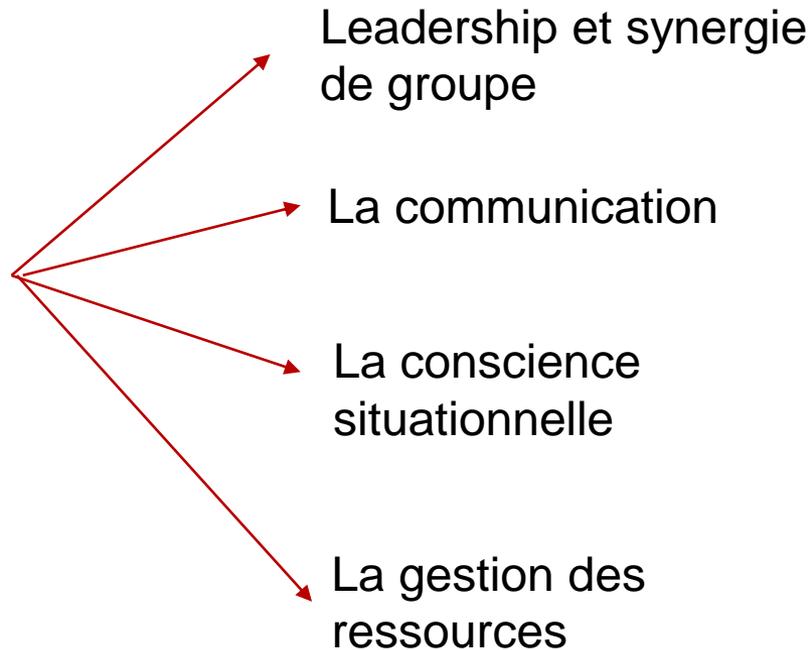
Le « difficileur » peut intervenir, soit par une **improvisation maîtrisée**, soit par un **rôle préalablement réfléchi** (en réalité les deux), pour éviter d'évoluer vers une résolution de problème en dehors des caractéristiques de la crise. Cette technique permet de favoriser l'atteinte des objectifs pédagogiques notamment ceux en lien avec les savoirs (savoirs, savoirs être, savoirs faire) en situation exceptionnelle.



# LE « DIFFICULTEUR »

## Concrètement...

Le « difficileur »  
=  
phénomène  
dynamique et non  
statique.



D'après Jaffrelot et al. (2013)

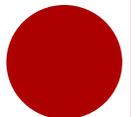


# LE « DIFFICULTEUR »

## Concrètement...

- Ajouts d'éléments parasites utilisables ou non au moment opportun... (Exemple : ordre et contre ordre).
- Informations non prioritaires mais questionnantes pour l'apprenant (presse = risque médiatique).
- Conflits hiérarchiques.
- Pannes de matériels indispensables.
- Victimes supplémentaires.
- Etc...

Le « difficileur » = phénomène dynamique et non statique.



# LE « DIFFICULTEUR »

## Intérêts

- Se rapprocher de la réalité basé sur des Retex (littérature et expériences des experts).
- Proposer une simulation sur les habiletés interpersonnelles et cognitives.
- Offrir une expérience rare pour l'apprenant (futur point de référence du stagiaire).
- Évaluer les performances individuelles en situation de crise mais aussi mesurer la performance de l'organisation.



# LE « DIFFICULTEUR »

## Limites

- Attention à la gestion du stress et des émotions de l'apprenant : rester dans l'équilibre / déséquilibre (le fil du rasoir).
- Nécessité de repérer une charge émotionnelle trop forte (cadre « non secure jusqu'ou ? »).
- Attention avec le « *trop jouer* » ou le « *trop peu jouer* » = trouver « *le juste jouer* ».

(Thuez, Cordeau, Biélokopytoff, 2013).

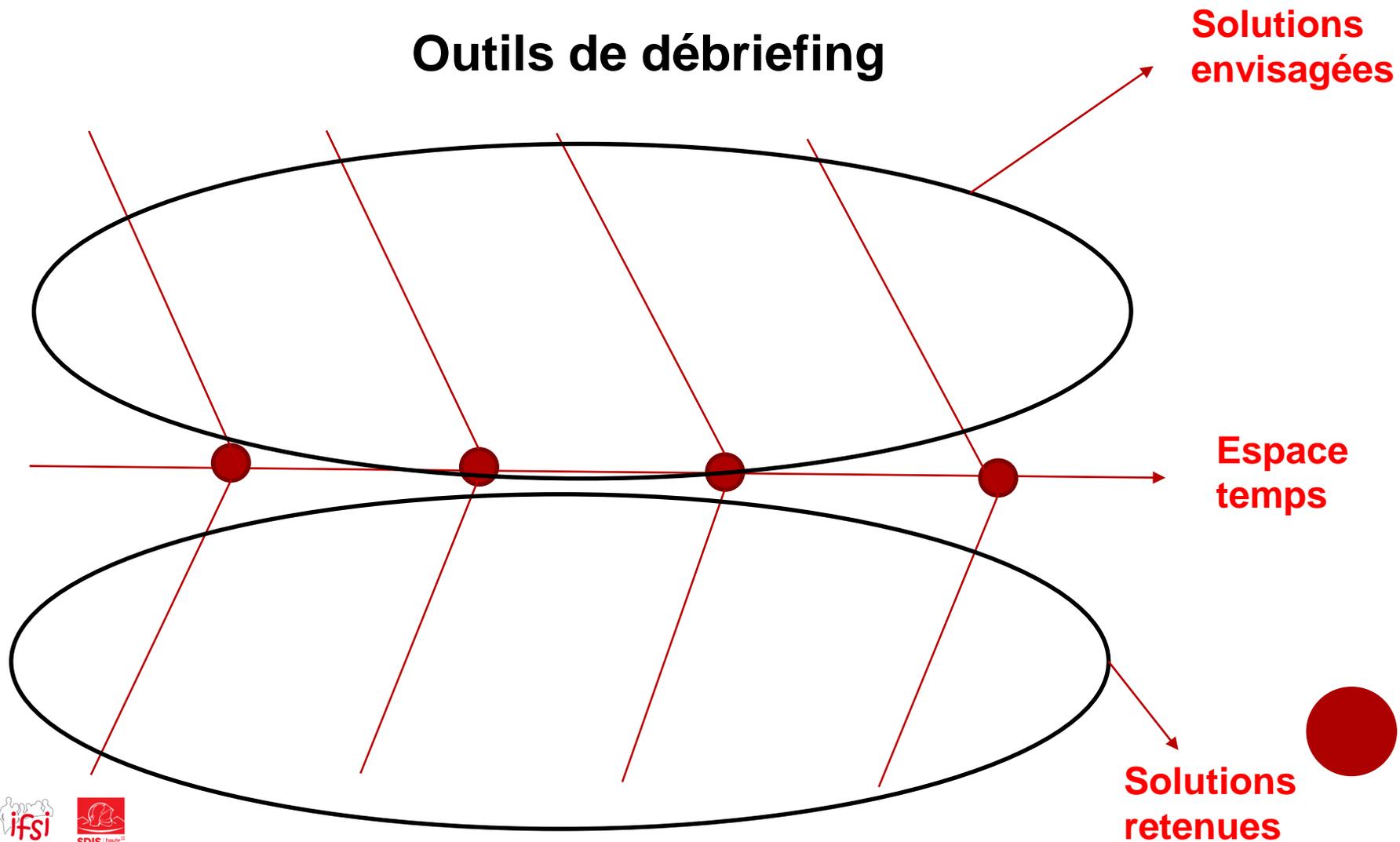
- La reproductibilité des scénarii n'est pas toujours respectée.
- Risque de conflits réels présents.
- Mesure des effets de la simulation sur l'apprenant méconnue.



# LE « DIFFICULTEUR »

● Événements

## Outils de débriefing



# CONCLUSION



# CONCLUSION

- Objectif : proposer une expérience de crise avant la vraie crise : point de référence pour l'apprenant mais aussi pour les organisations.
- Trouver le bon équilibre entre facilitateur et « difficileur » en fonction des réactions selon la capacité d 'adaptation des apprenants.
- Prise de risque : à modérer pendant la situation.
- Vigilance des formateurs.
- Le « difficileur » doit être un expert.

# CONCLUSION

## Recommandations / Axes de réflexion

- Présence d'un psychologue lors de la conception, de la mise en œuvre et du débriefing ?
- Nécessité d'un cadre **très sécurisé** lors du briefing général et du briefing de séquence ?
- Nécessité d'un débriefing du débriefing ?
- Formation pour les pédagogues à la psychologie des émotions ?
- En formation continue plus adapté ?



# BIBLIOGRAPHIE

- Boet, S., & Salvodelli, G. (2013). Simulation et compétences non techniques. Dans S. Boet, J. C. Granry, & S. Georges, La simulation en santé : de la pratique à la théorie (pp. 151-160). Paris: Springer.
- HAS. (2012, Décembre). Guide des bonnes pratiques en simulation. Récupéré sur HAS: [http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2013-01/guide\\_bonnes\\_pratiques\\_simulation\\_sante\\_format2clics.pdf](http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2013-01/guide_bonnes_pratiques_simulation_sante_format2clics.pdf)
- Jaffrelot, M., Boet, S., Di Cioccio, A., Michinov, E., & Chiniara, G. (2013, juin). Simulation et gestion de crise. Réanimation, pp. 1-8.
- Ministère de l'égalité, des territoires et du logement. Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie. (2014). Guide de gestion des situations de crise.
- Ministère de l'environnement , de l'énergie et de la mer. (s.d.). Glossaire. Récupéré sur Géorisques: <http://www.georisques.gouv.fr/glossaire/crise>
- Pardini, G. (2010). La gestion de crise. ESEN, (p. 38). Récupéré sur [http://www.esen.education.fr/fileadmin/user\\_upload/Modules/Ressources/Conferences/flash/09-10/securisation/medias/pardini\\_g\\_gestion-crise\\_diapo.pdf](http://www.esen.education.fr/fileadmin/user_upload/Modules/Ressources/Conferences/flash/09-10/securisation/medias/pardini_g_gestion-crise_diapo.pdf)
- Thuez, L., Cordeau, J. C., & Thomas, B. (2013, Septembre). L'art du grimage dans le cadre d'une simulation de masse. Récupéré sur Cadredesanté.com: <http://www.cadredesante.com/spip/profession/pedagogie/article/l-art-du-grimage-dans-le-cadre-d-une-simulation-de-masse>





Torcy – 1<sup>er</sup> avril 2017

## Le « difficileur » : l'évènement indésirable maîtrisé

Laurent THUEZ –Cadre Supérieur de Santé –IFSI Anecy  
Jean-Claude CORDEAU –Cadre de Santé –Infirmier en Chef -SDIS 74