

Catalogue de formation 2020



Que faire du temps imparti...



Copyright

Les documents remis par AnthroPi SAS au format papier ou électronique dans le cadre des formations et les informations transmises sous forme électronique sont soumis au droit d'auteur et destinés à l'usage personnel des participants aux formations.

Sans l'autorisation expresse d'AnthroPi SAS, le participant n'est pas autorisé à utiliser lesdits documents et informations sous quelque forme que ce soit, à d'autres fins que celles de la formation. Il est expressément interdit aux participants de mettre les documents distribués en cours à la disposition de tiers.

Titre Principal

Table des matières

SimulPhone / MEDIC.....	12
Malaise.....	12
Gestion d'appels pour malaise.....	12
SimulPhone / MEDIC.....	13
Malaise.....	13
Gestion d'appels pour malaise avec perte de conscience.....	13
SimulPhone / MEDIC.....	14
Problèmes respiratoires.....	14
Détection de problèmes respiratoires.....	14
Problèmes respiratoires.....	15
Gestion d'appels pour personnes présentant des problèmes respiratoires critiques.....	15
SimulPhone / MEDIC.....	16
Blessures physiques.....	16
Gestion d'appels pour blessures légères.....	16
SimulPhone / MEDIC.....	17
Blessures physiques.....	17
Prise en charge de personnes atteintes de traumatismes graves.....	17
SimulPhone / MEDIC.....	18
Obstétrique.....	18
Gestion d'appels pour problématiques obstétriques.....	18
SimulPhone / MEDIC.....	19
Obstétrique.....	19
Prise en charge d'accouchements inopinés et problématiques obstétriques.....	19
SimulPhone / MEDIC.....	20
Psychiatrie.....	20
Gestion d'appels pour personnes en difficulté psychologique.....	20
SimulPhone / MEDIC.....	21
Pediatrics.....	21
Gestion d'appels pour des enfants présentant des traumatismes physiques.....	21
SimulPhone / MEDIC.....	22
Pediatrics.....	22
Prise en charge d'enfants malades.....	22
SimulPhone / MEDIC.....	23
Assistance et secours en milieu aquatique.....	23
Appels pour personnes en difficulté en milieu aquatique.....	23
SimulPhone / FIRE.....	24
Incendies en milieux clos et semi-clos.....	24
Appels pour feux d'habitation.....	24
SimulPhone / FIRE.....	25
Incendies en milieux clos et semi-clos.....	25
Appels pour feux d'ampleur.....	25
SimulPhone / FIRE.....	26
Incendies en milieux ouverts.....	26
Appels pour feux en milieu ouvert.....	26
SimulPhone / CRASH.....	27
Accidents routiers.....	27
Gestion d'appels pour accidents routiers.....	27
SimulCrise / CRISIS.....	28
Événements d'ampleur à caractère terroriste.....	28
Gestion d'appels suite à l'attaque d'individus isolés.....	28
SimulCrise / CRISIS.....	29
Événements d'ampleur à caractère terroriste.....	29
Gestion d'appels pour attentat.....	29

Mot du directeur

Cher amis,

Une nouvelle édition du catalogue de formation. Chaque année, l'offre se diversifie et s'étoffe. Je tiens à remercier les équipes qui travaillent dur pour assurer une qualité de formation. De la création des scénarios, de la structuration pédagogique, en passant par le développement de nouveaux ateliers, tous mettent en œuvre le meilleur.

Cette année voit également l'arrivée de SimulCrise, session de formation d'équipe. Permettant de s'entraîner et de s'évaluer aux nouvelles menaces, les sessions sont centrées sur le facteur humain.

Ce guide a donc été profondément refondu à l'aide de notre CODEX et présenté avec un conducteur de communication.

Bonne lecture.

Laurent

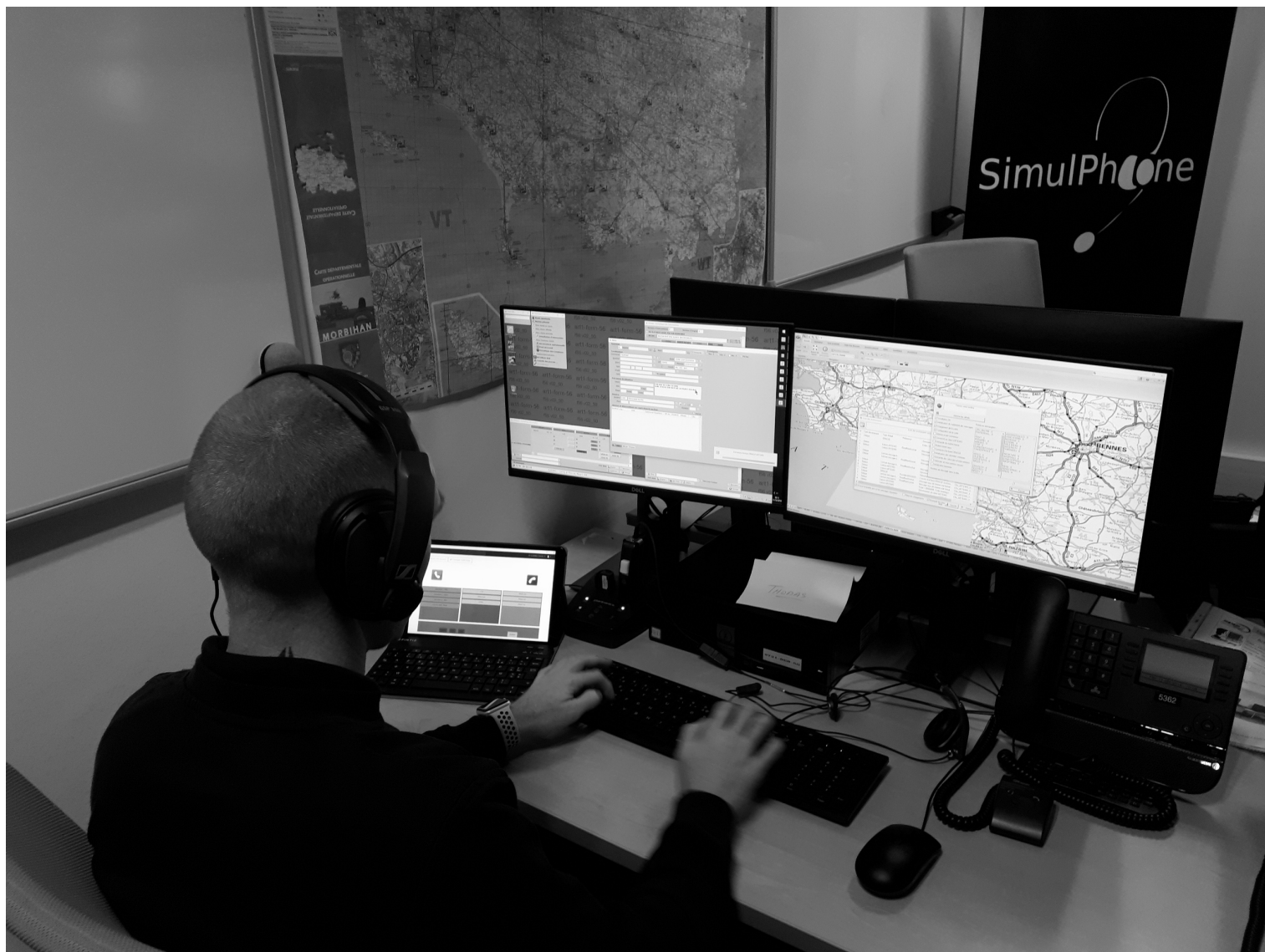
AnthroPi, une société de prestation de formations destinées principalement aux centres d'appels d'urgence

Expertise et connaissance du terrain sont les maîtres-mots qui régissent le fonctionnement de cette société.

Son équipe polyvalente, associant des formateurs expérimentés dans la prise d'appel SDIS et SAMU, des ingénieurs pédagogiques avec une double casquette de chercheurs, permet de concevoir et de proposer des formations adaptées aux besoins réels des praticiens.

Parce que la prise d'appel est un métier exigeant qui nécessite des compétences spécifiques, la société AnthroPi développe une pédagogie centrée sur l'acquisition des compétences.





Le SimulPhone[®], un outil de formation de haute technologie

Le SimulPhone est un **simulateur d'appels d'urgence** recréant des conditions idéales pour plonger l'apprenant dans le réalisme d'un appel. Les stagiaires sont en contact téléphonique avec des appelants, voix enregistrées lors de la conception des scénarios par des acteurs professionnels.

Les scénarios du SimulPhone sont construits par des **experts** dans la prise d'appel, qu'il s'agisse de médecins ou d'assistants de régulation médicale d'une part, ou de sapeurs-pompiers d'autre part. Ils répondent à des objectifs pédagogiques précis, identifiés comme essentiels dans la pratique réelle.

Nouvelles technologies et dernières avancées scientifiques en pédagogie sont associées pour garantir un développement des compétences nécessaires à une pratique toujours **plus performante**.

Aujourd'hui, la simulation, reconnue comme essentielle au développement des compétences, est un outil incontournable pour améliorer la pratique des preneurs d'appels et **réduire considérablement le risque d'erreur humaine**.

Innovation et proximité terrain, une alliance gagnante pour la prestation de formations

Une analyse des besoins réels et une adaptation de la pédagogie

L'adaptation aux besoins réels des praticiens demeure une priorité absolue de la société. Les ingénieurs pédagogiques ont procédé à une **analyse de l'activité** des preneurs d'appel et à la rédaction d'un **référentiel de compétences précis**. Les référentiels nationaux ont été mobilisés dans ce travail (notamment les référentiels de formation et de compétences pour les SIC publiés par la DGSCGC).

Les modules de formation proposés par AnthroPi sont conçus pour être adaptés et adaptables à chaque niveau et groupe de stagiaires.

Les méthodes et outils pédagogiques mobilisés sont choisis spécifiquement pour leur pertinence au regard des compétences recherchées.

La simulation, un des outils au cœur des modules de formation, a fait ses preuves et est reconnu nationalement et internationalement comme un outil incontournable pour développer des compétences et fiabiliser des pratiques.

La recherche au service de la formation

Les ingénieurs pédagogiques utilisent les avancées scientifiques en médecine, en psychologie cognitive, en psychologie sociale, en psychologie du travail, en ergonomie et en sciences de l'éducation pour faire évoluer continuellement l'offre de formation.

La recherche est un outil pratique pour proposer des prestations toujours plus **performantes et de qualité**.

Une équipe pédagogique complémentaire

- **L'équipe de conception**

L'équipe de conception des formations est composée de personnes de différents profils : des praticiens dans la prise d'appel d'urgence aux ingénieurs pédagogiques et chercheurs en psychologie et médecine, en passant par un ingénieur-son et un codeur informatique. Ensemble, ils conçoivent des modules de formation qui visent le développement de compétences essentielles à la prise d'appel efficace et rapide.

- **Les formateurs**

Formateurs permanents ou formateurs occasionnels, ils poursuivent tous un cursus de formation qui leur permet d'accéder à certains postes dans les formations. Ils ont une **expérience supérieures à 5 années dans la prise d'appel d'urgence**.

Nous disposons de trois niveaux de formateurs :

- (1) le technicien de formation : il encadre un atelier pédagogique et anime le SimulPhone[®].
- (2) l'instructeur : il peut encadrer plusieurs ateliers et anime les débriefings.
- (3) le directeur de formation : il encadre la formation, s'assure de son bon déroulement et intervient dans les débriefings pédagogiques.

Tableau des module de formation

SimulPhone / MEDIC			Niveau du module	Page
Malaise				
	SP-MED-MLS-1	Gestion d'appels pour malaise		
	SP-MED-MLS-2	Gestion d'appels pour malaise avec perte de conscience		
Problèmes respiratoires				
New	SP-MED-DYS-1	Détection de problèmes respiratoires		
New	SP-MED-DYS-2	Gestion d'appels pour personnes présentant des problèmes respiratoires critiques		
Blessures physiques				
New	SP-MED-PHY-1	Gestion d'appels pour blessures légères		
New	SP-MED-PHY-2	Prise en charge de personnes atteintes de traumatismes graves		
Obstétrique				
New	SP-MED-OBS-1	Gestion d'appels pour problématiques obstétriques		
New	SP-MED-OBS-2	Prise en charge d'accouchements inopinés et problématiques obstétriques		
Psychiatrie				
New	SP-MED-PSY-1	Gestion d'appels pour personnes en difficulté psychologique		
Pediatrics				
New	SP-MED-PED-1	Gestion d'appels pour des enfants présentant des traumatismes physiques		
New	SP-MED-PED-2	Prise en charge d'enfants malades		
Assistance et secours en milieu aquatique				
New	SP-MED-AQUA-1	Appels pour personnes en difficulté en milieu aquatique		

SimulPhone / FIRE			Niveau du module	Page
	Incendies en milieux clos et semi-clos			
	SP-FIRE-MC-1	Appels pour feux d'habitation		
	SP-FIRE-MC-2	Appels pour feux d'ampleur		
	Incendies en milieux ouverts			
	New SP-FIRE-MO-1	Appels pour feux en milieu ouvert		
SimulPhone / CRASH				
	Gestion d'appels pour accidents routiers			
	SP-CRASH-ROUT-1	Gestion d'appels pour accidents routiers		
SimulCrise / CRISIS				
	Événements d'ampleurs à caractère terroriste			
	SC-CRISIS-1	Gestion d'appels suite à l'attaque d'individus isolés		
	SC-CRISIS-2	Gestion d'appels pour attentat		

Des méthodes pédagogiques adaptées aux besoins réels des stagiaires

La journée-type de formation

Une journée est composée de deux modules de formation (présentés dans les pages suivantes). Chaque module est constitué d'une série d'ateliers pédagogiques sélectionnés en fonction des compétences recherchées.

Les ateliers

Le stagiaire enchaîne une série d'ateliers poursuivant une logique pédagogique précise. Ces ateliers favorisent le développement des compétences essentielles à la prise d'appel : communication, analyse, prise de décision, compétences auditives, etc. Les formations ont pour objectif la **diminution du risque d'erreurs humaines** et **l'augmentation de la qualité du service**, par une évolution de leur **expertise**..

Réalité : les stagiaires sont mis en situation lors de simulations pleine-échelle sur simulateur SimulPhone®. Ils sont confrontés à des situations réalistes qui répondent à des objectifs pédagogiques précis. Chaque scénario a été conçu pour répondre au développement de compétences essentielles à la prise d'appel.

Replay : cet atelier se réalise *a posteriori* des mises en situation. Les stagiaires réécoutent individuellement leurs conversations afin de développer leur capacité d'auto-analyse.

Immersion : au cours de cet atelier, les stagiaires doivent analyser un environnement audio de manière à développer leurs compétences auditives.

Puzzle : le stagiaire écoute un ensemble de bandes audios relatif à un appel d'urgence. Il doit repositionner les bandes dans un ordre précis en optimisant les messages que le preneur d'appel délivre à son interlocuteur. Ce dernier doit identifier les meilleures techniques de communication dans un objectif à la fois relationnel et de recueil d'informations. Cet atelier développe des compétences métacognitives.

Quizz : cet atelier s'attache à ancrer les connaissances nécessaires à la prise d'appel (connaissances relatives à des pathologies spécifiques, accouchements, etc.).

Le débriefing pédagogique et cognitif

Le débriefing est reconnu dans les recherches scientifiques comme une étape incontournable de la simulation. Chaque débriefing est réalisé par un formateur accrédité. Il poursuit une logique spécifique qui permet d'offrir aux stagiaires des feed-back répondant aux besoins identifiés et des rappels théoriques.

MALAISE

Gestion d'appels pour malaise

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00

ou

13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Le module propose un ensemble de situations dans lesquelles le stagiaire est en contact avec des appelants présentant des troubles ayant aboutis à des malaises.

Les scénarios aident le stagiaire sur la détection, par la prise d'informations et l'analyse, des signes de gravité des malaises.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire
- Analyse : percevoir des situations potentielles d'appel pour malaise ; identifier les risques et le niveau de gravité de la situation
- Prise de décision : engager des moyens cohérents ; appliquer le processus de triage
- Compétences interpersonnelles : adapter sa posture au profil de l'appelant (ici les p. âgées)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



MALAISE

Gestion d'appels pour malaise avec perte de conscience

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice
SP-MED-MLS-1

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00

ou

13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Les scénarios de ce module mettent en relation le stagiaire avec des personnes devant être prises en charge rapidement.

Le stagiaire doit dépasser des obstacles de communication, liés notamment aux difficultés respiratoires des appelants. Ils doivent comprendre rapidement la situation avant la perte de conscience des appelants.

OBJECTIFS

- Communication : écouter activement et orienter pertinemment le questionnement
- Analyse : prendre conscience de la criticité de la situation, identifier les risques / le niveau de gravité
- Prise de décision : engager de moyens cohérents au regard de l'analyse réalisée
- Compétences interpersonnelles : identifier et s'adapter à l'état émotionnel de l'appelant

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



PROBLÈMES RESPIRATOIRES

Détection de problèmes respiratoires

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00

ou

13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Le module a pour objectif de faire appréhender au stagiaire une multitude de situations dans lesquelles les appelants sont atteints de problèmes respiratoires ponctuels ou chroniques.

Le stagiaire doit être capable de détecter certains signes de gravité afin de ne pas négliger l'état des appelants, d'apparence parfois bénigne.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire
- Analyse : identifier les troubles respiratoires par la détection d'éléments paraverbaux
- Prise de décision : engager des moyens cohérents, appliquer le processus de triage
- Compétences interpersonnelles : s'adapter à l'état de panique de certains appelants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice
SP-MED-DYS-1

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 – 17h00

PRÉSENTATION

Face à des troubles respiratoires classiques et connus (par ex. œdème de Quincke), il est vital que les preneurs d'appels aient une analyse rapide de la situation.

OBJECTIFS

- Communication : diriger l'entretien en orientant de manière pertinente le questionnement ; communiquer les gestes de premiers secours
- Analyse : évaluer le degré d'urgence voire identifier une urgence vitale par l'analyse des symptômes de l'appelant
- Prise de décision : engager des moyens de manière réflexe
- Compétences interpersonnelles : s'adapter à l'état de panique de certains appelants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



BLESSURES PHYSIQUES

Gestion d'appels pour blessures légères

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Ces scénarios sont caractérisés par une variabilité de leur contexte et du profil socioprofessionnel des appelants.

Le stagiaire devra être capable déterminer le niveau de gravité des blessures de manière factuelle sans influence négative liée à la situation/ profil de l'appelant.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré ; utiliser des techniques pour fiabiliser les informations (ex. reformulation)
- Analyse : investiguer la nature et la localisation des blessures ; déterminer le niveau de gravité
- Prise de décision : engager des moyens cohérents, appliquer le processus de triage
- Compétences interpersonnelles : apprécier le profil de l'appelant et adapter sa posture

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



BLESSURES PHYSIQUES

Prise en charge de personnes atteintes de traumatismes graves

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice
SP-MED-PHY-1

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Identifier les signes de gravité indiquant une urgence vitale est la principale attente de ce module.

Le stagiaire devra être capable d'accompagner l'appelant, avec pertinence et selon les risques identifiés, pour qu'il mette en œuvre des gestes de premiers secours pouvant sauver la victime.

OBJECTIFS

- Communication : diriger l'entretien en orientant de manière pertinente le questionnement ; communiquer les gestes de premiers secours
- Analyse : évaluer le degré d'urgence voire identifier une urgence vitale par l'analyse des symptômes
- Prise de décision : engager les moyens de manière réflexe
- Compétences interpersonnelles : s'adapter à l'état de panique de certains appelants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



OBSTÉTRIQUE

Gestion d'appels pour problématiques obstétriques

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice
SP-MED-OBS-1

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Le stagiaire sera mis en relation avec des appelants qui présentent des symptômes caractérisant spécifiquement certaines pathologies obstétriques de gravité variable.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire
- Analyse : identifier les troubles respiratoires par la détection d'éléments paraverbaux
- Prise de décision : engager des moyens cohérents, appliquer le processus de triage
- Compétences interpersonnelles : identifier l'état émotionnel de l'appelant et adopter une posture rassurante

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



OBSTÉTRIQUE

Prise en charge d'accouchements inopinés et problématiques obstétriques

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice
SP-MED-OBS-1

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Accouchement eutocique, pathologies obstétricales et fœtales autant de troubles qui peuvent avoir de lourdes conséquences en cas d'abréaction ou de communication peu appropriée de la part des preneurs d'appel.

Ce module va s'axer sur le développement des capacités d'analyse et d'évaluation de la situation d'une part, et d'écoute et d'accompagnement d'autre part.

OBJECTIFS

- Communication : être à l'écoute de l'appelant ; accompagner l'appelant dans les gestes à adopter
- Analyse : identifier l'état d'avancement d'un accouchement ou la gravité du trouble exposé
- Compétences interpersonnelles : adopter une posture empathique et sereine pour favoriser l'accompagnement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



PSYCHIATRIE

Gestion d'appels pour personnes en difficulté psychologique

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Les preneurs d'appel peuvent être déconcertés face à la complexité des appels concernant des troubles psychologiques.

Le module a pour but de faire appréhender au stagiaire un éventails de pathologies variant autant dans leur degré d'urgence que dans leur niveau de risque (la concernant ou concernant l'entourage immédiat).

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire ; être à l'écoute de l'appelant
- Analyse : identifier les symptômes, le niveau de risque intra et interpersonnel et le degré d'urgence
- Compétences interpersonnelles : identifier l'état émotionnel de l'appelant et adopter une posture empathique et bienveillante

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



PEDIATRICS

Gestion d'appels pour des enfants présentant des traumatismes physiques

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Ce module a pour but de préparer les preneurs d'appels à la gestion de situations concernant des enfants dans des contextes de panique de l'entourage immédiat.

Le stagiaire devra conduire l'entretien en adoptant une posture et une communication favorisant la confiance et la sérénité dans le but de recueillir des informations pertinentes sur l'état de santé des enfants.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique en ciblant le questionnement ; délivrer des consignes concernant les gestes de secours
- Analyse : identifier les symptômes et le degré d'urgence
- Prise de décision : engager des moyens cohérents, appliquer le processus de triage
- Compétences interpersonnelles : adapter sa posture à un état de panique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



PEDIATRICS

Prise en charge d'enfants malades

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice
SP-MED-PED-1

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Des appels impliquant des enfants nécessitent un contrôle émotionnel important, indispensable à l'analyse de la situation et l'identification du niveau de gravité et du degré d'urgence de la situation.

Le stagiaire devra être capable d'identifier les symptômes présentés par les enfants dans les scénarios proposés.

OBJECTIFS

- Communication : diriger l'entretien ; orienter les questions pour identifier des symptômes spécifiques ; communiquer les gestes de premiers secours
- Analyse : évaluer le degré d'urgence
- Prise de décision : engager des moyens de manière réflexe ; appliquer le processus de triage
- Compétences interpersonnelles : identifier l'état émotionnel de l'appelant, son profil comportemental et s'y adapter

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



ASSISTANCE ET SECOURS EN MILIEU AQUATIQUE

Appels pour personnes en difficulté en milieu aquatique

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

La réactivité immédiate, la bonne compréhension de la situation et une communication appropriée sont les points clés des situations dans lesquelles des personnes sont en difficulté en milieu aquatique.

Le stagiaire devra développer ses compétences en matière d'analyse rapide de communication synthétique, d'accompagnement

OBJECTIFS

- Communication : diriger l'entretien pour recueillir rapidement les informations essentielles à l'intervention des secours ; délivrer les consignes concernant les premiers gestes de secours
- Analyse : évaluer le degré d'urgence
- Prise de décision : engager des moyens de manière réflexe
- Contrôle de soi : gérer ses émotions pour préserver ses capacités d'analyse

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



INCENDIES EN MILIEUX CLOS ET SEMI-CLOS

Appels pour feux d'habitation

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Face à des situations rarement rencontrées, les témoins d'incendies ne savent pas nécessairement identifier le niveau de risque et délivrer les informations pertinentes pour une intervention des équipes de secours.

Le stagiaire devra développer des compétences en matière de questionnement et d'analyse de la situation.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire
- Analyse : orienter son questionnement pour comprendre la situation et affiner l'analyse en cas de suspicion d'une situation particulière
- Prise de décision : engager des moyens cohérents
- Compétences interpersonnelles : identifier l'état émotionnel de l'appelant et adopter une posture rassurante et bienveillante

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



INCENDIES EN MILIEUX CLOS ET SEMI-CLOS

Appels pour feux d'ampleur

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice
SP-FIRE-MC-1

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Les scénarios positionnent le stagiaire face à des incendies d'ampleur à cinétique rapide. Il devra être capable de percevoir et prendre en compte ces paramètres caractérisant la situation pour adapter le dimensionnement des moyens engagés.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire
- Analyse : orienter son questionnement pour identifier l'ampleur du sinistre et la cinétique de l'incendie ; affiner l'analyse en cas de suspicion d'une situation particulière
- Prise de décision : engager des moyens cohérents
- Compétences interpersonnelles : identifier l'état émotionnel de l'appelant et adopter une posture rassurante et bienveillante

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



INCENDIES EN MILIEUX OUVERTS

Appels pour feux en milieu ouvert

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Les scénarios proposés présentent des situations des plus courantes (par ex. feux de poubelles) aux plus rares.

Le stagiaire devra être en capacité d'analyser la situation en recueillant des informations pertinentes et utiles à l'intervention des secours.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire
- Analyse : orienter son questionnement pour comprendre la situation et affiner l'analyse en cas de suspicion d'une situation particulière
- Prise de décision : engager des moyens cohérents
- Compétences interpersonnelles : identifier l'état émotionnel de l'appelant et adopter une posture rassurante et bienveillante

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



ACCIDENTS ROUTIERS

Gestion d'appels pour accidents routiers

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Il se produit une multitude d'accidents sur la voie publique et aucun ne présente les mêmes caractéristiques.

Le stagiaire devra développer sa capacité à recueillir des informations concernant l'état de santé des victimes en s'adaptant à son interlocuteur. Il devra également être capable d'évaluer le dimensionnement de la situation.

OBJECTIFS

- Communication : conduire un entretien téléphonique structuré en utilisant une expression claire ; adaptation de sa communication (témoin /victime)
- Analyse : orienter son questionnement pour comprendre la situation
- Prise de décision : engager des moyens cohérents
- Compétences interpersonnelles : identifier l'état émotionnel de l'appelant et adopter une posture rassurante et bienveillante

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



ÉVÉNEMENTS D'AMPLEUR À CARACTÈRE TERRORISTE

Gestion d'appels suite à l'attaque d'individus isolés

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs
Chef de salle CTA-CODIS

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

Les actes à caractère terroriste prennent diverses formes. Ce module permet au stagiaire d'appréhender un éventail de situations dans lesquelles les conséquences sont variables en termes d'urgence et de gravité.

Les stagiaires, de différents niveaux hiérarchiques, devront communiquer efficacement afin de coordonner leurs actions.

OBJECTIFS

- Communication : écouter et s'assurer d'avoir bien compris ; orienter le questionnement
- Analyse : affiner l'analyse pour avoir une bonne compréhension de la situation ; avoir une conscience de situation partagée au sein de l'équipe
- Compétences interpersonnelles : adapter sa posture à un appelant en panique
- Contrôle de soi : réguler ses émotions pour préserver ses capacités d'analyse

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



ÉVÉNEMENTS D'AMPLEUR À CARACTÈRE TERRORISTE

Gestion d'appels pour attentat

Niveau du Module



Pré-requis

Professionnel en
exercice

Public Concerné

Opérateur CTA-CODIS
Assistants de
Régulation Médicale
Médecins Régulateurs
Chef de salle CTA-CODIS

Durée

1/2 journée

Effectif

12 personnes

Horaires

8h30 – 12h00
ou
13h30 - 17h00

PRÉSENTATION

À l'heure actuelle, les événements à caractère terroriste sont dans toutes les préoccupations. Ils peuvent déstabiliser un système si le collectif n'y est pas préparé.

Ce module a pour but de préparer les preneurs d'appels et les responsables à gérer un flux d'appels à haut impact émotionnel, à fiabiliser le recueil d'informations et à coopérer dans un objectif commun.

OBJECTIFS

- Communication : orienter le questionnement pour fiabiliser les informations recueillies ; rassurer les appelants ; délivrer des consignes pour une mise en sécurité
- Analyse : avoir une conscience de situation partagée au sein de l'équipe
- Gestion d'équipe : coopérer et se coordonner
- Compétences interpersonnelles : identifier et s'adapter au profil de l'appelant (ex. enfants)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les scénarios de simulation sont encadrés d'un briefing et d'un débriefing pédagogique et cognitif.



