

Se préparer
au pire,
mais sans
prendre
de risque

La simulation au service des apprentissages

.....

Préparer les professionnels
de la santé à affronter
les situations de crise,
en équipe, de manière efficace à l'aide
d'une plateforme d'apprentissage
numérique, c'est l'ambition du
projet SimuCarePro – CRM...

Une recherche d'envergure européenne
soutenue par le programme Erasmus+





Bien gérer ses ressources en situation de crise

Selon l'OMS, 70% des erreurs médicales sont liées à des facteurs humains et non pas à des carences techniques. Il y a donc, dans la prise en charge médicale, un ensemble de compétences non-techniques qui jouent un rôle capital. Parmi ces compétences, on rencontre notamment un ensemble de capacités collectives qui doivent pouvoir être mobilisées en situation de stress et d'urgence. On appelle cela la « gestion des ressources de crise » ou CRM (Crisis Resource Management).

Comment préparer les étudiants à affronter ces situations de crise sur le terrain et développer avec eux les compétences de CRM ? C'est évidemment une nécessité, mais c'est également un défi pédagogique. En effet, il va de soi qu'un apprentissage théorique ne suffit pas à développer des compétences de ce type qui soient effectivement mobilisables sur le terrain. Pourtant, il semble difficile également d'élaborer un apprentissage pratique à partir de situations de crise « sur le terrain ».

Pour répondre à cette difficulté, le département paramédical mise sur différents dispositifs de simulation. Edith a déjà consacré tout un dossier à ce propos par le passé¹. Le projet SimuCarePro – CRM est un projet de simulation spécifiquement dédié aux compétences CRM. Edith a rencontré Laurence Peeters et Mireille Appeltants pour en parler.

1. Voir notamment : Peeters, L., « Le projet SimuCarePro », in *Edith. Histoires de savoirs*, 1, 2018, pp. 136-146.

Laurence Peeters

l.peeters@helmo.be

Mireille Appeltants

m.appeltants@helmo.be

Enseignantes à HELMo

Sainte-Julienne

Rencontre avec Laurence Peeters et Mireille Appeltants

Edith ♦ Bonjour. Je connaissais le projet SimuCarePro, dont nous avons déjà parlé, mais en quoi consiste le projet SimuCarePro-CRM.

Laurence et Mireille ♦ Bien entendu, les deux projets sont liés. En fait, en discutant entre nous à l'issue de SimuCarePro, nous nous sommes demandé quelle suite donner au projet et nous en sommes arrivés à nous questionner sur les compétences non-techniques impliquées dans la pratique médicale. En discutant avec les étudiants, nous nous étions rendu compte qu'il y avait un manque dans la formation et que, d'une certaine manière, une fois diplômés, ils avaient des situations nouvelles à gérer auxquelles ils n'étaient pas préparés. Par exemple, le travail collaboratif est très fréquent sur le terrain, mais nous n'y préparons pas assez dans la formation. C'est une difficulté qui est soulignée par la littérature...

Nous avons donc voulu adopter une démarche plus transversale, tout en impliquant les assistants-médecins dans l'aventure de manière à « coller » à la réalité professionnelle.

Edith ♦ En quoi consiste exactement ce nouveau projet ?

L&M ♦ Le but, ici, est de travailler spécifiquement les compétences CRM. Il s'agit de soft skills qui sont utiles pour gérer efficacement une situation de stress en équipe. Pour y arriver, nous essayons d'élaborer un nouveau dispositif d'apprentissage en ligne qui repose sur une plateforme numérique. Ce dispositif doit permettre aux étudiants de s'entraîner de manière autonome sur les compétences CRM avant de les exercer dans le laboratoire de simulation en équipes pluridisciplinaires. Sur cette plateforme, chaque compétence CRM est abordée séparément, de manière systématique. C'est très interactif : il y a des liens vers la littérature, des vidéos de support, des exercices pratiques, etc. En tout, 11 compétences sont envisagées, mais les étudiants les explorent comme ils l'entendent. Pour chaque compétence, il y a un pré-test et un post-test.

Pour chaque module, il y a un timing défini, ce qui permet aux étudiants de gérer leur temps et de savoir évaluer où ils en sont. Une fois les modules terminés, ils viennent travailler leurs compétences sur base de scénarios élaborés en collaboration avec les médecins et l'université.

Edith ♦ Comment un tel projet se construit-il, concrètement ?

L&M ♦ Il y a, bien entendu, un versant organisationnel qui est assez lourd et qu'il est difficile de déléguer. En revanche, comme nous travaillons en collaboration avec le programme Erasmus+ et l'Europe, nous avons accès à un réseau international et nous pouvons aller chercher les expertises là où elles se trouvent. En plus, petit à petit, il y a des liens personnels qui se créent avec nos partenaires et c'est précieux. Chaque partenaire a ses spécificités, son savoir-faire, son réseau.

Pour chaque compétence CRM, nous avons fait une recherche dans la littérature et créé un résumé pour chaque concept. Ensuite, nous nous sommes filmés pour créer les différents scénarios et les supports. La plateforme, nous l'avons essentiellement créée en pensant aux besoins des étudiants qui appartiennent à cette fameuse « génération Z », hyperconnectée et familiarisée au numérique. Dans ce dispositif, les étudiants passent progressivement d'un bagage théorique, qu'ils découvrent, à des exemples pratiques, grâce aux vidéos, avant d'intégrer ces compétences par une application pratique en simulation.

Edith ♦ Si vous deviez résumer ce que ce type de dispositif apporte aux étudiants, que diriez-vous ?

L&M ♦ En fait, la simulation permet d'avoir une « accélération » dans l'acquisition des compétences professionnelles. C'est un objectif qui n'est accessible qu'avec l'aide des professionnels de terrain mais dans lequel HELMo dispose d'un savoir-faire et de compétences qui font défaut aux universités. C'est donc gagnant-gagnant...