ACCoRI FORMATION
Apprentissage de Compétence et de Connaissance par des Raisonnements Innovants
N°1 Les Meynis — 43620 Saint-Pal-de-Mons
SIRET 838 047 462 00018 — Déclaration d'activité 84430347443 (ne vaut pas agrément de l'État) — Qualiopi 2021/91660.2

N° SIRET	N° ACTIVITÉ	CERTIFICATION QUALIOPI
838 047 462 00018	84 43 03474 43 — ne vaut pas agrément de l'État	N° 2021/91660.2

RISQUES PSYCHOSOCIAUX DES APPRENANTS

Identification, prévention et conduite à tenir en formation

Apprenants, formateurs et commanditaires · Démarche intégrée Qualiopi – ISO 9001

Élément	Information
Référence	ACC-PED-02 — v1.1 —20206- 2027 (mise à jour : référentiel Qualiopi 2026, ISO 9001:2026, règlement intérieur V12)
Validation	Nathalie DAS NEVES, Directrice ; Dr Fabrice GRANJON, Directeur médical
Cadre	Art. L6352-3 et R6352-1 du Code du travail (règlement intérieur, hygiène et sécurité des stagiaires) ; RGPD (art. 9, données de santé)
Référentiels	Référentiel national qualité Qualiopi issu du décret n° 2026-728 du 1er août 2026, notamment l'indicateur 12 ; ISO 9001:2026 §7.1.4, §8.2, §8.5, §9.1.2 ; ISO 45003:2021 à titre de guide
Méthode	Familles de risques psychosociaux transposées à la situation d'apprentissage ; cotation gravité × probabilité
Diffusion	Remise à chaque formateur et intervenant, kit formateur, dossier de preuves ; extrait « ressources » remis aux apprenants
Documents liés	Règlement intérieur V12 · Charte sanitaire · ACC-SST-02 (harcèlement) · ACC-SST-03 (RPS des équipes) · ACC-PED-01 (contrat de simulation)

1. Objet et engagement

Les formations d'ACCoRI préparent à l'urgence vitale, à la gestion de crise et à l'accompagnement en médico-social. Elles confrontent les apprenants à des contenus éprouvants, à des mises en situation réalistes et, souvent, à un enjeu de certification. Ces conditions peuvent générer du stress, de l'anxiété ou réactiver des vécus difficiles.

Ce document permet aux formateurs d'**identifier** les risques psychosociaux auxquels les apprenants sont exposés pendant la formation, de les **prévenir** par la conception et l'animation des sessions, et de **réagir** de façon adaptée face à un apprenant en difficulté. Il complète le règlement intérieur, qui fixe les règles d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires (art. L6352-3 du Code du travail).

La santé au travail des apprenants salariés relève de leur employeur. ACCoRI est responsable des conditions dans lesquelles se déroule la formation qu'elle organise, et informe le commanditaire des points d'attention qui le concernent.

2. Méthode d'identification

Les quatre temps du repérage

Moment	Outil	Ce que l'on repère	Référence
Avant	Analyse du besoin avec le commanditaire ; positionnement ; convocation	Composition du groupe, conditions de venue (garde, trajet), besoins d'adaptation exprimés	RNQ ind. 4, 8, 26
Ouverture	Tour de table, recueil des attentes, présentation du contrat de simulation	Attentes, appréhensions, règles du groupe	RNQ ind. 9, 10
Pendant	Observation, débriefings, échanges en aparté	Signes d'alerte (section 4), retraits d'exercice, tensions	RNQ ind. 10, 12
Après	Évaluation de satisfaction (item « climat et bien-être »), bilan intervenant IN2	Ressenti global, incidents, réclamations	RNQ ind. 30, 31, 32

Questions de repérage à intégrer au positionnement

Ces questions sont facultatives, formulées sans demander de diagnostic, et leurs réponses ne sont accessibles qu'au formateur et au référent handicap. Aucune donnée de santé n'est demandée (RGPD, art. 9).

- Y a-t-il des éléments sur vos conditions de venue que vous souhaitez nous signaler (travail de nuit la veille, trajet long, contraintes horaires) ?
- Certains thèmes de la formation (urgence vitale, décès, violences) peuvent être éprouvants. Souhaitez-vous nous signaler quelque chose à ce sujet ? (facultatif)
- Avez-vous besoin d'un aménagement pour suivre la formation ou passer l'évaluation ? Si oui, le référent handicap vous contactera en toute confidentialité.
- Comment vous sentez-vous à l'idée d'être évalué(e) en situation pratique ? (sereinement / avec une légère appréhension / avec une forte appréhension)

Cotation

Chaque risque est coté selon sa gravité (G, de 1 à 4) et sa probabilité (P, de 1 à 4) ; la criticité C = G × P se lit ainsi : **1 à 4** faible, **5 à 8** modéré, **9 à 12** élevé (action prioritaire), **13 à 16** critique. La cotation est une proposition initiale, ajustée chaque année à partir des incidents, des évaluations de satisfaction et des retours des formateurs. Prim., Sec. et Tert. désignent les niveaux de prévention primaire, secondaire et tertiaire.

3. Évaluation et actions par famille de risques

3.1 Charge et rythme de formation

Densité du programme, durée des journées et articulation entre la formation, le travail et la vie personnelle. De nombreux apprenants sont des soignants en poste, qui peuvent arriver après une garde ou cumuler formation et service.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Formation suivie après une nuit ou une garde, ou entre deux postes	3	3	**9**	**Prim.** Convention : rappel au commanditaire de l'incompatibilité entre garde de nuit et formation le lendemain **Prim.** Question sur les conditions de venue dans le positionnement **Sec.** Adaptation des ateliers pratiques (relevage, simulation) en cas de fatigue manifeste	Direction · Formateur	RNQ ind. 4, 10 · ISO 9001 §8.2
Programme dense et journées longues (AFGSU, formations courtes et intensives)	2	3	**6**	**Prim.** Alternance théorie, pratique et pauses dans chaque déroulé ; pause au moins toutes les deux heures **Sec.** Supports remis pour éviter la prise de notes intensive	Direction pédagogique	RNQ ind. 6, 9
Cumul formation, travail et contraintes personnelles (rappel par le service pendant la session, garde d'enfants, trajets)	2	3	**6**	**Prim.** Horaires communiqués à l'avance dans la convocation **Prim.** Rappel au commanditaire que l'apprenant est libéré de son service pendant la formation **Sec.** Solution de rattrapage en cas d'absence partielle	Direction · Formateur	RNQ ind. 9, 12
Fatigue liée au distanciel (classe virtuelle longue, écrans, isolement)	2	2	**4**	**Prim.** Séquences de 90 minutes au maximum, interactivité, caméra non obligatoire **Sec.** Test de connexion et assistance technique avant la session	Formateur · Qualité	RNQ ind. 6, 17

3.2 Exigences émotionnelles

Confrontation à des contenus éprouvants et à des situations simulées réalistes. C'est la famille la plus spécifique aux formations d'ACCoRI : urgence vitale, gestion de crise, violences, médico-social.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Contenus traumatisants : arrêt cardiaque, décès, enfant en détresse, violences, situations sanitaires exceptionnelles	3	3	**9**	**Prim.** Contenus annoncés dans le programme et en ouverture de session **Prim.** Droit de se retirer d'un exercice ou d'une séquence sans justification **Sec.** Débriefing incluant un temps sur le ressenti	Formateur · permanent	RNQ ind. 1, 6, 10
Réactivation d'un vécu personnel ou professionnel (décès d'un patient, deuil, agression subie)	3	2	**6**	**Sec.** Repérage par le formateur et entretien individuel en aparté **Sec.** Fiche réflexe « apprenant en détresse » **Tert.** Orientation vers le médecin du travail de l'employeur ou les ressources d'écoute (section 7)	Formateur · Direction médicale	RNQ ind. 10 · ISO 45003
Stress aigu en simulation (scénario de crise, rôle de leader, réalisme élevé)	2	3	**6**	**Prim.** Contrat de simulation ACC-PED-01 : briefing, confidentialité, droit à l'erreur, mot d'arrêt **Prim.** Progression de la difficulté et choix du rôle **Sec.** Débriefing structuré et bienveillant	Formateur · chaque session	ACC-PED-01 · RNQ ind. 6, 10
Exposition de ses erreurs devant le groupe, y compris devant des collègues	2	3	**6**	**Prim.** Débriefing centré sur la situation et non sur la personne ; confidentialité rappelée **Prim.** Possibilité de passer en sous-groupe ou en seconde ligne	Formateur	RNQ ind. 10 · Règlement intérieur art. 17

3.3 Pression évaluative et enjeu de certification

Anxiété liée à l'évaluation des acquis, surtout lorsque l'attestation (AFGSU, attestation de compétences) conditionne l'exercice professionnel ou l'emploi.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Peur de l'échec à une évaluation conditionnant l'exercice ou le maintien dans le poste	3	3	**9**	**Prim.** Critères et modalités d'évaluation communiqués dès l'ouverture **Prim.** Évaluation continue en cours de formation plutôt qu'une épreuve unique **Sec.** Seconde chance ou session de rattrapage prévue	Direction pédagogique	RNQ ind. 11 · ISO 9001:2026 §8.6
Évaluation pratique devant des collègues ou la hiérarchie	2	3	**6**	**Prim.** Recommandation au commanditaire de ne pas mêler hiérarchie et équipe dans un même groupe, ou évaluation individuelle hors groupe **Sec.** Aménagement possible de la mise en situation	Direction · Formateur	RNQ ind. 4, 10
Difficulté d'apprentissage ou handicap non déclaré (troubles dys, déficience auditive, anxiété) aggravant la pression	3	2	**6**	**Prim.** Information sur le référent handicap dans la convocation et en ouverture **Prim.** Aménagements des épreuves (temps, support, oral) **Sec.** Échange confidentiel sur demande	Référent handicap	RNQ ind. 26 · Règlement intérieur art. 24
Pression du commanditaire sur les résultats (« tout le monde doit l'avoir »)	2	2	**4**	**Prim.** Règle écrite : validation fondée sur les seuls critères pédagogiques **Sec.** Restitution des résultats à l'employeur limitée à l'attestation	Direction	RNQ ind. 11

3.4 Autonomie, sens et adéquation de la formation

Possibilité de choisir sa formation, d'y trouver du sens et de pouvoir s'y investir à son niveau.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Formation imposée par l'employeur, vécue comme une contrainte ou une sanction	2	3	**6**	**Prim.** Recueil des attentes en ouverture ; explication des objectifs et de leur utilité **Sec.** Signalement au commanditaire en cas de démotivation forte	Formateur	RNQ ind. 4, 8
Contenu inadapté au poste ou au niveau (groupe hétérogène, débutants et experts mêlés)	2	3	**6**	**Prim.** Positionnement préalable et constitution des groupes en conséquence **Prim.** Exercices différenciés selon le niveau	Direction pédagogique	RNQ ind. 8, 10
Manque d'information sur le déroulé (lieu, horaires, contenus, tenue, évaluation)	2	2	**4**	**Prim.** Convocation complète, règlement intérieur et charte sanitaire envoyés à l'avance **Prim.** Contact identifié pour toute question	Qualité	RNQ ind. 1, 9

3.5 Relations dans le groupe et avec le formateur

Qualité du climat de groupe, respect entre participants, relation formateur–apprenant.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Présence d'un supérieur hiérarchique dans le groupe, freinant l'expression ou exposant l'apprenant	2	3	**6**	**Prim.** Recommandation au commanditaire lors de l'analyse du besoin **Prim.** Règles d'expression et de confidentialité posées en ouverture	Direction · Formateur	RNQ ind. 4, 9

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Moqueries, mise à l'écart ou conflits entre participants	3	2	**6**	**Prim.** Règles de fonctionnement co-construites en ouverture **Sec.** Intervention immédiate du formateur ; entretien en aparté **Sec.** Application du règlement intérieur si besoin	Formateur	Règlement intérieur art. 11 · RNQ ind. 31
Relation formateur–apprenant déséquilibrée (posture d'autorité, remarques blessantes, favoritisme)	3	1	**3**	**Prim.** Charte de posture du formateur et évaluation de la satisfaction sur le climat **Sec.** Voie de réclamation rappelée ; recours à la direction	Direction	RNQ ind. 21, 30, 31

3.6 Conflits de valeurs et décalage avec la pratique

Tension entre ce qui est enseigné et ce que l'apprenant vit, ou pourra appliquer, dans son service.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Écart entre les bonnes pratiques enseignées et la réalité du service (moyens, effectifs, organisation)	2	3	**6**	**Prim.** Temps d'échange sur les conditions de transfert dans le service **Sec.** Remontée anonymisée des freins au commanditaire dans le bilan de session	Formateur · Qualité	RNQ ind. 4, 30
Culpabilité ressentie sur une situation passée révisée en formation (« j'aurais dû… »)	3	2	**6**	**Prim.** Posture non jugeante, rappel du contexte réel des décisions **Sec.** Entretien individuel ; **Tert.** orientation si détresse	Formateur	RNQ ind. 10 · ISO 45003

3.7 Insécurité de la situation

Enjeux d'emploi, de parcours ou de financement liés à la formation.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Maintien dans l'emploi ou évolution conditionné à la réussite	3	2	**6**	**Prim.** Information claire sur les suites en cas d'échec (rattrapage, nouvelle session) **Sec.** Échange individuel en cas de difficulté identifiée en cours de formation	Direction pédagogique	RNQ ind. 11, 12
Reconversion, recherche d'emploi ou financement personnel (CPF, demandeur d'emploi)	2	2	**4**	**Prim.** Information sur les financements et les conditions d'annulation avant l'inscription **Prim.** Positionnement réaliste sur les débouchés	Direction	RNQ ind. 1, 2, 4

3.8 Violences, harcèlement et discriminations

Harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes, discriminations et violences, entre apprenants, avec un formateur ou un tiers, en présentiel comme à distance.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Harcèlement, agissements sexistes ou discrimination en session ou sur les canaux numériques de la formation	4	1	**4**	**Prim.** Règlement intérieur (art. 11 à 13) remis et rappelé ; affichage des contacts **Sec.** Signalement à la direction, accusé de réception sous 48 h, mesures de protection (ACC-SST-02) **Tert.** Orientation (Défenseur des droits, 3919)	Direction	ACC-SST-02 · Règlement intérieur art. 12.6 · RNQ ind. 12 et 31
Contacts physiques mal vécus en simulation (PLS, relevage, positionnement)	3	2	**6**	**Prim.** Gestes annoncés et consentement recueilli ; alternative du mannequin **Prim.** Libre refus de servir de « victime »	Formateur	ACC-PED-01 · Règlement intérieur art. 6

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Diffusion d'images ou de propos d'un apprenant (photo, vidéo, réseaux sociaux)	3	1	**3**	**Prim.** Interdiction d'enregistrer sans accord (règlement intérieur art. 18) **Sec.** Retrait demandé et sanction disciplinaire	Formateur · Direction	Règlement intérieur art. 18 · RGPD

3.9 Situations de vulnérabilité

Facteurs individuels qui augmentent l'exposition aux autres risques. Ils sont identifiés uniquement à l'initiative de l'apprenant, sans collecte de données de santé.

Risque et situation d'exposition	G	P	C	Actions de prévention	Pilote · échéance	Référence Qualiopi / ISO
Handicap, maladie, grossesse ou traitement rendant certains exercices difficiles	3	2	**6**	**Prim.** Référent handicap identifié ; adaptation des exercices sans justification médicale **Prim.** Confidentialité stricte des échanges	Référent handicap	RNQ ind. 26 · RGPD art. 9
Situation personnelle difficile (deuil récent, épuisement professionnel, difficultés familiales)	3	2	**6**	**Prim.** Possibilité de reporter la formation sans pénalité dans la mesure prévue par les CGV **Sec.** Écoute et adaptation par le formateur ; **Tert.** orientation	Direction · Formateur	RNQ ind. 10, 12
Apprenant mineur ou en situation d'apprentissage	3	1	**3**	**Prim.** Vigilance renforcée sur les contenus, les contacts et les horaires ; contact du représentant légal ou du tuteur	Direction pédagogique	RNQ ind. 9, 10, 12 · Règlement intérieur art. 19

4. Signes d'alerte et conduite à tenir

Le formateur n'a pas à poser de diagnostic. Son rôle est de repérer, de protéger, d'écouter et d'orienter.

Signe observé	Conduite du formateur	Relais
Pleurs, sidération, mutisme ou agitation pendant ou après une séquence	Arrêter ou suspendre l'exercice ; proposer une pause et un échange en aparté	Direction médicale ; ressources d'écoute
Retrait répété, évitement des ateliers, absences inexpliquées	Échange individuel bienveillant ; proposer une adaptation	Référent handicap ; direction
Fatigue extrême, propos sur l'épuisement au travail	Adapter les ateliers ; rappeler les ressources	Médecin du travail de l'employeur
Propos inquiétants sur soi (idées noires, « à quoi bon »)	Ne pas laisser la personne seule ; en parler directement ; appeler le 3114 avec elle si besoin, le 15 en cas de danger immédiat	3114, 15 ; information de la direction
Conflit, moquerie, comportement déplacé dans le groupe	Intervenir immédiatement ; recadrer ; entretien en aparté	Direction ; règlement intérieur
Apprenant qui révèle un harcèlement ou une violence vécue	Écouter sans juger, ne pas promettre le secret absolu, informer de ses droits et des contacts	Direction ; ACC-SST-02 ; 3919

Tout événement de ce type est consigné dans le registre des incidents apprenants, sans mention d'information médicale, et fait l'objet d'un retour à la direction dans les 24 heures.

5. Plan d'actions prioritaires

Action	Famille	Pilote	Échéance	Indicateur de suivi	Preuve
Rappel aux commanditaires : pas de formation après une garde de nuit ; hiérarchie et équipe séparées pour les évaluations	3.1 · 3.3 · 3.5	Direction	T1 2027	Conventions comportant la clause (%)	Modèle de convention

Action	Famille	Pilote	Échéance	Indicateur de suivi	Preuve
Ajout des questions de repérage au questionnaire de positionnement	3.1 à 3.4 · 3.9	Qualité	T1 2027	Taux de réponse ; besoins repérés	Questionnaire de positionnement
Annonce systématique des contenus sensibles et droit de retrait d'exercice	3.2	Formateurs	Immédiat	Sessions conformes (audit de déroulé)	Programmes, déroulés
Fiche réflexe « apprenant en détresse » et formation des formateurs	3.2 · 3.6	Direction médicale	T2 2027	Formateurs formés (%)	Fiche, attestations
Critères d'évaluation communiqués en ouverture et rattrapage prévu	3.3 · 3.7	Direction pédagogique	T1 2027	Réclamations sur l'évaluation	Livret d'évaluation
Item « climat et bien-être » dans l'évaluation de satisfaction	Toutes	Qualité	T1 2027	Score moyen ; commentaires	Questionnaire de satisfaction
Registre des incidents apprenants (retraits, détresse, conflits, signalements)	Toutes	Qualité	T1 2027	Nombre ; délai de traitement	Registre

6. Suivi et indicateurs

- **Abandons et absences** en cours de formation, et leurs motifs lorsqu'ils sont connus.
- **Retraits d'exercice, situations de détresse et incidents** consignés au registre.
- **Demandes d'aménagement** traitées par le référent handicap.
- **Satisfaction** : score de l'item « climat et bien-être » et commentaires libres.
- **Réclamations** portant sur l'évaluation, le climat ou le comportement d'un participant.

Ces indicateurs sont analysés une fois par an en revue de direction ; le présent document et le plan d'actions sont alors mis à jour.

7. Correspondance des exigences et des preuves

Exigence	Référence	Preuve documentaire ACCoRI
Informer le public, de façon sincère et vérifiable, sur les prestations, les contenus et les conditions de déroulement	RNQ ind. 1 et 9	Programmes, convocation, règlement intérieur, charte sanitaire
Analyser le besoin et positionner l'apprenant	RNQ ind. 4 et 8 · ISO 9001:2026 §8.2	Questionnaire de positionnement avec questions de repérage
Adapter la prestation et l'accompagnement	RNQ ind. 10 · ISO 9001:2026 §8.5.1	Déroulés, aménagements, fiche réflexe
Évaluer l'atteinte des objectifs de façon équitable	RNQ ind. 11 · ISO 9001:2026 §8.6	Critères d'évaluation, procédure de rattrapage
Prévenir les ruptures de parcours ; prévenir et traiter les violences, le harcèlement et les discriminations	RNQ ind. 12	Suivi des absences et des abandons, solutions de rattrapage, procédure de signalement (règlement intérieur art. 12.6), ACC-SST-02, registre des incidents (Annexe 3)
Accueillir les personnes en situation de handicap	RNQ ind. 26	Référent handicap, registre des aménagements
Recueillir les appréciations et traiter les réclamations et incidents	RNQ ind. 30 et 31 · ISO 9001:2026 §9.1.2 et §10.2	Évaluations de satisfaction, registre des incidents
Garantir un environnement de formation adapté	ISO 9001:2026 §7.1.4 · Code du travail art. L6352-3 et R6352-1	Présent document, règlement intérieur
Améliorer en continu	RNQ ind. 32 (y compris l'analyse des risques sur la qualité des formations) · ISO 9001:2026 §6.1, §9.3 et §10.3	Revue de direction, plan d'amélioration

8. Ressources à communiquer aux apprenants

Interlocuteur	Coordonnées
Direction d'ACCoRI Formation (signalement, réclamation)	Nathalie DAS NEVES — 06 63 16 51 48 — contact@accori-fassim.fr
Référent handicap d'ACCoRI	Coordonnées figurant sur la convocation
Médecin du travail	Service de prévention et de santé au travail de l'employeur de l'apprenant
Numéro national de prévention du suicide	3114 (gratuit, 24 h/24, 7 j/7)
Violences sexistes et sexuelles — écoute et orientation	3919 (gratuit, anonyme)
Défenseur des droits (discriminations, harcèlement)	defenseurdesdroits.fr — 09 69 39 00 00 — antidiscriminations.fr : 39 28
Urgence	15 (SAMU) — 17 (police/gendarmerie) — 112 — 114 par SMS pour les personnes sourdes ou malentendantes

Prise de connaissance par les formateurs

Je reconnais avoir pris connaissance du présent document et m'engage à en appliquer les mesures dans les sessions que j'anime.

Nom et prénom	Fonction	Date	Signature
Dr Fabrice GRANJON	Président, Directeur médical	26/10/2026	
Nathalie DAS NEVES	Directrice	26/10/2026	
Marine JULIEN	Infirmière formatrice	26/10/2026	
Fréderic GRANJON	Formateur RH	26/10/2026	