

**Diplôme d'Assistant de Régulation Médicale
ARM**

Code RNCP
38448

Code formation
46X33102

Niveau
4 – Bac

Objectifs et contexte de la certification

- Le diplôme d'**Assistant de Régulation Médicale** est délivré par le CFARM au nom du ministère chargé de la santé.
- Pour renforcer la qualité de la régulation médicale au sein des centres régulant les appels d'urgence médicale (SAMU-Centres 15), une **formation diplômante** est obligatoire pour exercer la profession d'Assistant de Régulation Médicale.
- Ce diplôme marque la volonté de **sécuriser la régulation médicale** avec des professionnels disposant d'une formation harmonisée et renforcée.

Activités visées

- L'Assistant de Régulation Médicale participe à l'acte de régulation médicale **sous la responsabilité du médecin régulateur**, avec lequel il travaille en étroite collaboration.
- Il accueille, écoute et analyse chaque appel dans les plus brefs délais et procède à leur hiérarchisation par un interrogatoire précis et dirigé.
- Il **mobilise les moyens opérationnels** nécessaires au traitement de la demande sur décision du médecin régulateur.
- Il vient en appui dans la gestion des moyens mis en œuvre en **situation sanitaire exceptionnelle**.
- Ce professionnel doit savoir saisir des **informations en temps réel** sur un logiciel informatique spécifique.
- Il **maîtrise les outils informatiques et téléphoniques** (téléphonie, informatique et radiocommunication) et assure la maintenance des matériels.

Blocs de compétences

La formation est répartie en **4 blocs de compétences** pour un total de **735 heures de cours théoriques** :

Bloc 1

Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15

350
heures

- Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale ;
- Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel ;
- Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant ;
- Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation ;
- Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication ;
- Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions ;
- Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément ;
- Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé ;
- Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies ;
- Hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...) ;
- Guider l'appelant pour une mise en œuvre des gestes d'urgence, dans le cadre de protocoles pré établis, dans l'attente de la régulation médicale ;
- Transmettre au médecin régulateur les informations caractérisant la situation par les outils d'information appropriés.

Bloc 2

Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale

140
heures

- Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil ;
- Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention ;
- Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil ;
- Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur ;
- Vérifier le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale, identifier les anomalies, alerter et intervenir dans son champ de compétences ;
- Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions ;
- Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures appropriées dans son champ de compétences.

Bloc 3

Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service

175
heures

- Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale ;
- Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers ;
- Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication ;
- Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions ;
- Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité ;
- Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du Samu-Centre 15 ;
- Organiser sa propre activité en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge émotionnelle et la nécessité de réactivité ;
- Transmettre les données utiles pour la continuité de service ;
- Repérer les événements indésirables et les non-conformités et transmettre les informations appropriées ;
- Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation ;
- Proposer des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité dans son champ de compétences.

Bloc 4

Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle

70
heures

- Repérer ces situations dans son champ de compétences et appliquer les procédures appropriées en intra et en extrahospitalier
- Identifier les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations
- Collecter en continu les informations liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires pour en assurer la traçabilité
- Collecter et actualiser en continu les informations liées à la situation
- Transmettre les informations appropriées sur la situation au bon interlocuteur
- Utiliser les outils d'information et de communication spécifiques à ces situations
- Apporter un appui logistique et technique à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles

Référentiel

Le référentiel est disponible ici :

www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38448/

Modalités d'obtention du diplôme

Pour obtenir le diplôme d'Assistant de Régulation Médicale, l'apprenti(e) doit valider la totalité des modules de formation en relation avec le bloc de compétences et de l'ensemble des compétences évaluées lors de la formation pratique comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

BC	Bloc de compétences	Modules de formation	Modalités d'évaluation
1	<p>Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15</p> <p>10 semaines / 350h</p>	<p>Module 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM 1 semaine / 35h</p> <p>Module 1.b : La situation d'urgence 4,5 semaines / ≈ 158 h (dont 21h pour les gestes et soins d'urgence)</p> <p>Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales 4,5 semaines / ≈ 157h (dont 35h pour l'anglais)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des connaissances pour les modules 1.a et 1.b • Une étude de cas et une mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères • Evaluation des compétences en stage • Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2
2	<p>Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale</p> <p>4 semaines / 140h</p>	<p>Module 2.a : Parcours patient et ressources associées 1 semaine (35 h)</p> <p>Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande 3 semaines (105 h)</p>	<p>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée.</p>
3	<p>Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service</p> <p>5 semaines / 175h</p>	<p>Module 3.a : Traitement des informations et informatique 2,5 semaines (≈ 87h)</p> <p>Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques 2,5 semaines (≈ 88h)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée • Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable. • Evaluation des compétences en stage
4	<p>Appui à la gestion des moyens en situations dégradées exceptionnelles, et lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours</p> <p>2 semaines / 70h</p>	<p>Module 4.a : 1 semaine / 35h Gestion des moyens en situation exceptionnelle :</p> <p>Module 4.b : 1 semaine / 35h Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères. • Evaluation des compétences en stage.