

# Dispositif de formation préparant au diplôme d'Assistant de Régulation Médicale



---

Institut de Formations Paramédicales  
Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale

**- Du mardi 2 septembre 2025 au vendredi 17 juillet 2026 -**

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>1. L'INSTITUT DE FORMATIONS PARAMEDICALES D'ORLEANS .....</b>	<b>2</b>
1.1 Le statut de l'institut.....	2
1.2 Les missions.....	2
1.3 L'organisation générale de l'IFPM .....	3
<b>2. LA FORMATION ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE .....</b>	<b>5</b>
2.1 Le cadre législatif .....	5
2.1.1 Les textes législatifs .....	5
2.1.2 La définition du métier .....	5
2.1.3 Les missions de l'assistant de régulation médicale .....	5
2.1.4 Les compétences .....	7
2.2 La formation .....	7
2.2.1 L'organisation de la formation .....	7
2.2.2 L'équipe pédagogique .....	12
2.2.3 Le suivi pédagogique .....	12
2.2.4 Accompagnement de l'apprenant au cœur d'un dispositif de coaching .....	13
2.2.5 Les instances .....	13
2.3 Le diplôme d'assistant de régulation médicale .....	16
<b>ANNEXES .....</b>	<b>17</b>

# **INTRODUCTION**

Le dispositif de formation est une déclinaison opérationnelle propre à chaque année de formation du projet pédagogique. Il guide l'action pédagogique et communique notre conception générale de la formation, nos attentes et nos exigences. Le dispositif de formation permet de mettre en lumière la manière dont l'équipe pédagogique met en œuvre le projet de formation, en tenant compte de la législation en vigueur.

Les dispositifs de formation tout au long de la formation serviront de cadre de référence, de feuille de route aussi bien pour les apprenants que les professionnels de l'IFPM et les professionnels intervenants lors des cours et des stages.

Le projet pédagogique, et les dispositifs de formation sont centrés sur l'apprenant, personne engagée dans un processus de réussite en formation mais également dans son futur exercice professionnel. La sécurité, la qualité des soins aux patients, et résidents sont les objectifs prioritaires pour tous. Former des nouveaux professionnels a amené l'équipe pédagogique à s'interroger sur le profil des nouveaux professionnels qui intègrent le marché de l'emploi et à adapter les stratégies pédagogiques pour répondre à la demande des employeurs.

Les formations proposées à l'IFPM ont comme objectif principal de professionnaliser le parcours des apprenants. Accompagnés et guidés par les équipes pédagogiques, techniques et administratives les apprenants construisent progressivement les compétences nécessaires à l'exercice de leur futur métier. L'apprenant au cours de sa formation cheminera vers la professionnalisation en étant en capacité d'analyser les situations de soin, de prendre les décisions dans les limites de ses compétences et responsabilités tout en travaillant seul ou en équipe pluri professionnelle.

Le projet pédagogique, et les dispositifs de formation s'inscrivent également dans les axes du projet d'établissement principalement du projet de soins et de la politique de soins du Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans. Cette politique vise à offrir aux usagers des soins de qualité centrés sur les besoins spécifiques des consultants, des patients et des résidents avec leur environnement et une prise en charge complémentaire et coordonnée des spécificités. Elle repose sur :

1/ Une philosophie de soins basée sur des valeurs professionnelles :

- Le respect,
- La tolérance,
- Le professionnalisme et l'engagement institutionnel,
- La rigueur,
- Le développement des compétences afin de s'adapter aux évolutions,
- L'interdisciplinarité,
- Les pratiques de soins partagées,
- La solidarité,
- La volonté de décloisonner les filières,
- L'équité,
- La garantie de l'accessibilité aux soins pour tous.

2/ Une conception des soins basée sur une éthique, une approche globale de l'homme et de la santé en relation avec son environnement social.

Pour les professionnels de l'IFPM le soin est « une attention portée à une personne qui vit une situation singulière dans la perspective de lui venir en aide, de contribuer à son bien-être, à sa santé » selon Walter HESBEEN, le soin s'inscrit dans « un souci de l'humain pour l'humanité ».

La politique de soin s'appuie sur la compétence des professionnels. C'est un processus continu qui se base sur un engagement professionnel, qui demande un ensemble de connaissances générales, de savoir-faire opérationnels, et de comportements professionnels structurés, mobilisés et utilisables en fonction des activités à réaliser dans des situations de travail actuelles et futures. La compétence est inséparable de l'action et elle ne peut être réellement appréhendée qu'au travers de l'activité par laquelle elle s'exprime et dont elle permet la réalisation. La compétence est toujours sujette à apprentissage. Elle est évaluable, progressive à travers des degrés de maîtrise et reconnue soit par un diplôme ou un parcours de formation qualifiante soit par la validation des acquis de l'expérience.

## **1. L'INSTITUT DE FORMATIONS PARAMÉDICALES D'ORLÉANS**

### **1.1 LE STATUT DE L'INSTITUT**

L'Institut de Formations Paramédicales du Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans est un institut public. Il bénéficie de l'expérience des professionnels de santé de multiples secteurs d'activités publics et privés et de l'engagement des apprenants. Il dispense des services répondant aux besoins de formation de différentes populations dans le sens des valeurs et des missions du C.H.U. d'ORLÉANS.

### **1.2 LES MISSIONS**

L'arrêté du 10 juin 2021 portant dispositions relatives aux autorisations des instituts et écoles de formation paramédicale et à l'agrément de leur directeur en application des articles R. 4383-2 et R. 4383-4 du code de la santé publique dispose que l'institut de formations paramédicales (IFPM) a pour mission :

- La formation initiale des professionnels pour laquelle l'institut ou l'école est autorisé(e) ;
- La formation par la voie de l'alternance, y compris la formation par la voie de l'apprentissage ;
- La formation préparatoire à l'entrée dans les instituts ou écoles de formation ;
- La formation continue des professionnels, incluant la formation d'adaptation à l'emploi ;
- La documentation et recherche d'intérêt professionnel.

L'IFPM forme des professionnels de santé capables de s'intégrer dans le système de santé :

- en réponse aux besoins et demandes de la population,
- en milieu hospitalier, extra hospitalier et en secteur libéral,
- en tenant compte de la politique nationale de santé et des politiques institutionnelles.

L'Institut garantit à l'élève l'acquisition de capacités qui s'inscrivent dans les compétences nécessaires à l'exercice de la profession. Le projet de formation et son dispositif doivent permettre de répondre à cet objectif.

### 1.3 L'ORGANISATION GENERALE DE L'IFPM

Le directeur des soins de l'institut assisté de quatre cadres supérieurs de santé coordinateurs pédagogiques définit les grandes orientations pédagogiques budgétaires et managériales et en assure la responsabilité. Il coordonne les huit formations diplômantes. Il anime, coordonne, fédère les équipes pédagogiques, administratives et techniques en l'accompagnant de façon dynamique.

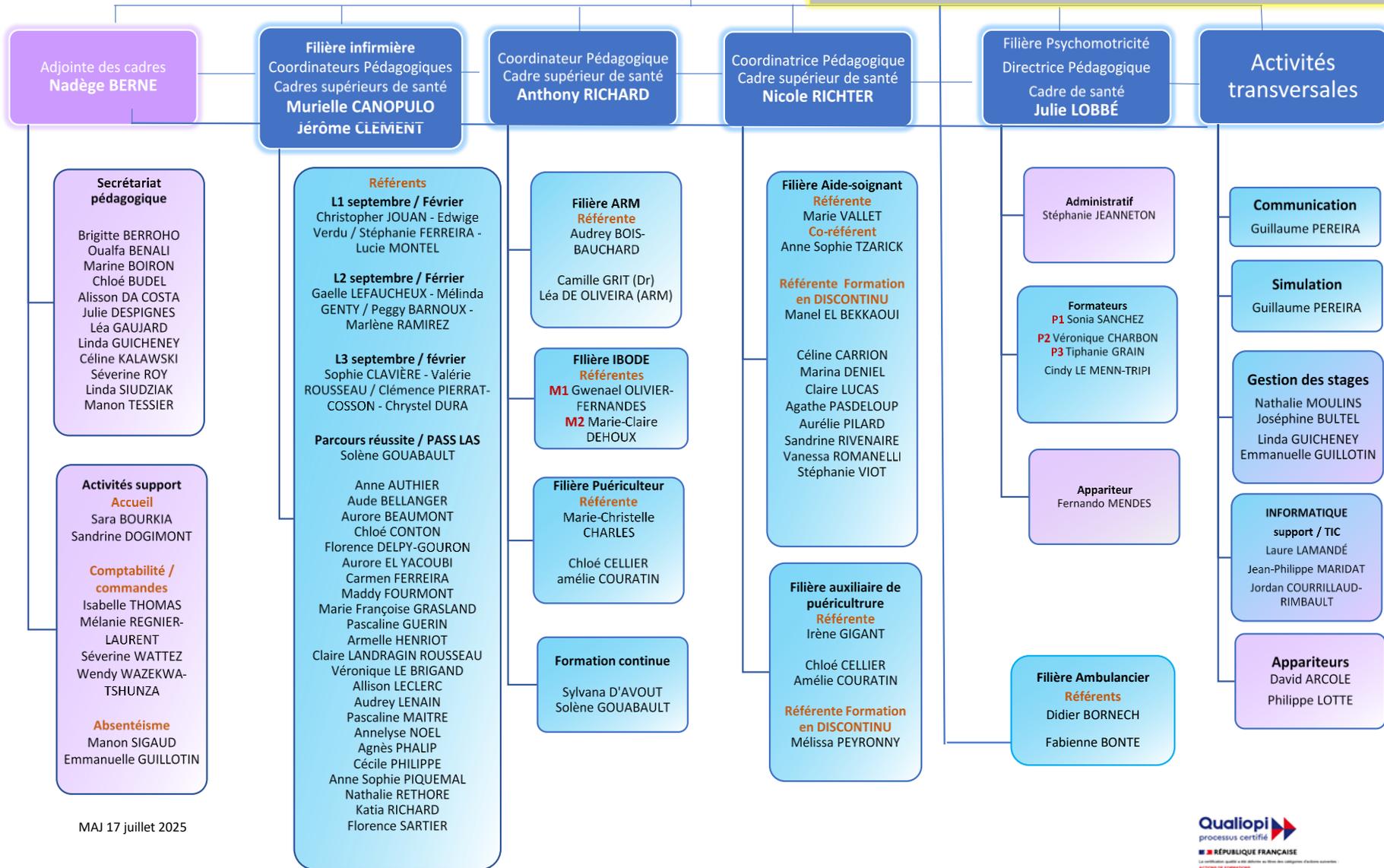
**L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE** est composée de professionnels de santé formateurs, est organisée en filière avec des référents de promotion et des référents d'unités d'enseignement ou de modules.

**L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE** assure en gestion avec les autres membres de l'équipe (formateurs, intervenants extérieurs et personnel de maintenance) en tenant compte du budget et du patrimoine de l'Institut, sa mission administrative, de gestion et participe à l'efficience et au développement du projet de formation.

**L'ÉQUIPE TECHNIQUE** (support informatique, appareteur) assure en coordination avec les autres membres de l'équipe, la maintenance, des locaux et du matériel, pour une participation au projet de formation en tenant compte du budget et de l'état du patrimoine.

**Dominique BARTHELEMY**  
Directrice des soins  
Coordinatrice des instituts de formations paramédicales

**Référents handicap - ABS : S. FERREIRA – G. LEFAUCHEUX – M. VALLET** [ifpmreferent.handicap@ifpm45.fr](mailto:ifpmreferent.handicap@ifpm45.fr)  
**Référents prévention VSS : A. BOIS-BAUCHARD – A. NOEL**  
**Référents harcèlement : C. JOUAN – V. ROMANELLI**



MAJ 17 juillet 2025

## **2. LA FORMATION ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE**

### **2.1 LE CADRE LEGISLATIF**

#### **2.1.1 Les textes législatifs**

L'arrêté du 19 juillet 2019 modifié relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale précise que la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale est obtenue par les voies suivantes :

- La formation initiale dont la formation par apprentissage ;
- La formation professionnelle continue ;
- La validation des acquis de l'expérience.

Le diplôme d'assistant de régulation médicale est enregistré au niveau 4 du cadre national des certifications professionnelles. Il est délivré par le directeur du centre de formation ou par son représentant, à l'issue du jury de certification, aux personnes ayant suivi, sauf dispense partielle prévue par arrêté du ministre chargé de la santé, la totalité de la formation conduisant à ce diplôme ou aux personnes ayant validé les acquis de leur expérience, et ayant validé les quatre blocs de compétences.

#### **2.1.2 La définition du métier**

L'assistant de régulation médicale assure la réception des appels reçus par les SAMU-Centre 15. Il contribue, sur décision médicale, au traitement optimal des demandes et participe à la gestion des moyens, au suivi des appels et des interventions, au quotidien, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle. Ses missions sont réparties en quatre grandes catégories :

- Réception et traitement des appels adressés aux SAMU-Centre 15 ;
- Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale ;
- Activités liées à la gestion administrative, la qualité, la sécurité et la vie du service ;
- 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.

#### **2.1.3 Les missions de l'assistant de régulation médicale**

##### **1 - Réception et traitement des appels adressés aux SAMU – Centre 15**

- Réception des appels provenant de différents canaux de communication : appels téléphoniques, mails, sms, radio, fax, flux vidéo et tout outil numérique de transmission,
- Ouverture du dossier de régulation et recueil des informations permettant la localisation de l'appelant, l'identification de la situation, la qualification du niveau d'urgence et l'orientation de l'appel,
- Saisie et codage des informations,
- Hiérarchisation des appels et orientation vers le médecin régulateur de spécialité si nécessaire, à partir des protocoles définis,

- Transmission au médecin régulateur des informations sur les caractéristiques de la situation par les outils d'information appropriés,
- Si nécessaire, guidage par téléphone des gestes d'urgence à réaliser à partir de protocoles médicaux pré établis,
- Echange par moyens radiophonique et informatique avec différents interlocuteurs et en particulier avec les partenaires du SAMU-Centre 15.

## **2 –Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale**

- Recherche et suivi des informations utiles sur la disponibilité des effecteurs,
- Mobilisation des ressources pour traiter les appels non francophones,
- Déclenchement et ajustement des moyens opérationnels en fonction de la nature de l'intervention,
- Mobilisation de moyens complémentaires si nécessaire dont la géolocalisation,
- Transmission d'informations aux effecteurs et guidage vers les lieux d'intervention si nécessaire,
- Réception des bilans et information / transfert au médecin régulateur,
- Suivi de l'intervention et de l'orientation du patient,
- Recherche des informations utiles sur les capacités d'accueil,
- Transmission des informations à la structure d'accueil,
- Vérification de l'opérationnalité des matériels liés à la régulation médicale, y compris ceux de gestion de crise, maintenance de premier niveau et alerte en cas de dysfonctionnement.

## **3 – Activités liées à la gestion administrative, la qualité, la sécurité et la vie du service**

- Gestion des dossiers de régulation à l'aide des logiciels métier,
- Mise à jour de la base de données informatiques sur les ressources liées aux interventions,
- Veille sur les différentes informations susceptibles d'impacter l'activité,
- Réception et traitement des informations reçues des interlocuteurs du Samu-Centre 15,
- Contribution aux déclarations d'évènements indésirables,
- Participation à des réunions de travail liées à la démarche qualité,
- Accueil et accompagnement de nouveaux arrivants et stagiaires.

## **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**

- Déclenchement et application des procédures relatives à ces situations,
- Activation de la cellule de crise,
- Recensement et suivi des informations utiles sur les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations : capacités d'accueil, moyens humains et matériels, transports, ...
- Activation du poste de commandement, recensement et suivi des patients au poste médical avancé,
- Recueil et tri des informations spécifiques à ces situations,
- Transmission des informations aux différents interlocuteurs,
- Appui logistique et technique à la coordination médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles,

- Suivi de la traçabilité des informations liées aux patients et aux opérations sanitaires.

### 2.1.4 Les compétences

L'ensemble de la formation vise à ce que chacun acquiert pour l'exercice de la fonction :

- Bloc de compétences 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15.
- Bloc de compétences 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale.
- Bloc de compétences 3 : Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service.
- Bloc de compétences 4 : Appui à la gestion des moyens en situations dégradées exceptionnelles, et lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours.

Le contenu pédagogique est détaillé en annexe 1.

## 2.2 LA FORMATION

La formation est composée d'enseignements théoriques et pratiques ainsi qu'une formation en milieu professionnel. Cette organisation vise à faciliter l'acquisition simultanée de connaissances et d'expériences cliniques et pratiques. L'enseignement dispensé doit permettre à chaque élève d'acquérir des compétences lui permettant de contribuer à une prise en charge des appels au centre 15.

Outre les formateurs de l'IFPM, les enseignements peuvent être assurés par des médecins, des infirmiers, des travailleurs sociaux, des assistants de régulation médicale en exercice...

### 2.2.1 L'organisation de la formation

La formation initiale comporte **1470 heures** soit :

- 21 semaines d'enseignement théorique (**735 heures**),
- 21 semaines de formation en milieu professionnel (**735 heures**).

Des dispenses de suivi et de validation de certains enseignements théoriques ou pratiques sont accordées à certains apprenants. Les modalités d'octroi et le contenu des dispenses sont définis dans l'arrêté précédemment cité. Ils sont communiqués aux apprenants concernés.

La formation se déroule du **mardi 2 septembre 2025 au vendredi 17 juillet 2026**, selon la planification ci-dessous. La participation aux enseignements théoriques et aux stages est obligatoire durant toute la formation. Durant la formation, les élèves bénéficient de quatre semaines de congés.



Par ailleurs, différents temps forts viennent rythmer la formation et la vie de l'école, temps pour lesquels la participation des élèves est attendue : forum de l'orientation les 4, 5 et 6 février 2026, journée portes ouvertes du 07 février 2026, présentation de la formation à la faculté d'Orléans ...

### **La formation théorique**

La formation au sein de l'institut comprend quatre blocs de compétences, divisés eux-mêmes en neuf modules. Les enseignements théoriques sont dispensés sous forme de différentes modalités pédagogiques :

- **Cours magistraux (CM)**

Leur contenu est plutôt « théorique » et s'effectue en promotion complète. Ils sont tous indispensables pour tendre vers la professionnalisation.

- **Travaux dirigés (TD)**

Ce sont des temps d'enseignement en groupe. L'objectif du travail dirigé est davantage orienté vers un approfondissement, un échange constructif, un partage d'expérience souvent basé sur des situations concrètes.

- **Travaux personnels guidés (TPG)**

Ce sont des temps de travail où les élèves effectuent par eux-mêmes certaines recherches. Un temps d'accompagnement est systématiquement organisé avec les formateurs et ce afin de pouvoir mener individuellement ou en groupe le TPG.

- **E-Learning**

Ce sont des temps de travail inscrits sur le planning réalisés à partir de plateformes sur Internet (cours d'anglais par exemple).

- **Simulation**

Ce sont des temps de formation réalisés à l'Institut de formation qui permettent aux élèves de se confronter à des situations cliniques apprenantes et de travailler en lien avec les outils quotidiens de la pratique de l'assistant de régulation médicale grâce aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Ces stratégies pédagogiques sont mises en œuvre par l'équipe de l'IFPM et par des intervenants extérieurs.

Au cours de l'année 2025-2026, la simulation en santé va être intensifiée. Dès le début de la formation, la simulation en santé permettra à l'apprenant de se familiariser avec cette méthode pédagogique. De plus, dès les premières séances, des situations de guidage en soins d'urgence, d'appel en Anglais seront traitées. Pour l'anglais, ceci facilitera l'acquisition de cette langue vivante, en parallèle avec les exercices à disposition sur la plateforme. La simulation, à partir de situations de transferts de patients/bilans avec transmission des informations au Médecin Régulateur Urgentiste (MRU) sera quant à elle traitée sur la deuxième partie de la formation.

La stratégie d'apprentissage de la dactylographie a été revue. Un renforcement des apports sur la bureautique et l'intégration dès le début de l'année du Dossier de

Régulation Médicale (DRM) dans les exercices pratiques est à noter. Par ailleurs, un bilan spécifique sera réalisé au retour du premier stage métier afin d'évaluer l'acquisition des compétences individuelles et les ajustements à mettre en place.

Enfin, les élèves assistants de régulation médicale pourront avoir des travaux communs avec des élèves ou étudiants des autres filières de formation de l'institut.

### **Les stages cliniques :**

L'enseignement en milieu professionnel comprend des stages de découverte et des stages métiers. La planification des stages dans le parcours de formation permet l'acquisition progressive des compétences par l'élève.

Les stages de découverte représentent cinq semaines et sont réalisés dans les structures suivantes :

- Centre de réception et de régulation des appels installé dans un Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU) : une semaine,
- Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) et service d'urgence : une semaine,
- Etablissement de santé, public ou privé : une semaine dont deux jours en santé mentale,
- Etablissement médico-social, public ou privé : deux à trois jours,
- Structure publique ou privée réalisant des transports de malades, blessés et parturientes : deux à trois jours,
- Structure institutionnelle recevant des appels d'urgence ou structure privée recevant des appels : une semaine,

Les stages métiers en SAMU-Centre 15 sont organisés sur un total de seize semaines de la manière suivante :

- Seize semaines dans un minimum de deux stages dans des SAMU-C15 traitant au moins 40 000 dossiers de régulation médicale (DRM) par an, dont au moins un stage de huit semaines dans un SAMU-C15 réalisant plus de 80.000 DRM par an.
- Dans au moins 2 structures différentes et ne dépassant pas la totalité de 308 h de stage sur un même lieu de stage,

Au cours de ces stages, l'élève réalise au minimum une expérience de travail de 3 nuits et une expérience de travail le week-end (samedi et dimanche).

L'apprenant suit son parcours de formation et le développement de ses compétences grâce au portfolio, un document à sa disposition qui lui permet de :

- Analyser sa pratique,
- Renforcer le lien entre la formation théorique et pratique sur le terrain,
- Suivre sa progression au regard des compétences exigées pour l'obtention du diplôme,
- Se projeter vers sa professionnalisation.

Pour chaque stage, les professionnels du lieu de stage renseignent la feuille d'évaluation des compétences, complétée par une argumentation précise et factuelle, permettant d'évaluer l'atteinte ou non des compétences.

Les stages non effectués doivent faire l'objet d'un rattrapage.

Des indemnités de stages sont versées aux apprenants qui ne bénéficient pas d'une rémunération pendant la formation. Pour que celles-ci soient versées, l'apprenant doit renseigner les éléments attendus en utilisant le lien suivant :

<https://chr-orleans-rhstart.digihosp.fr> – pavé ARM.

Le montant est de 36 € par semaine de stage réalisée.

### Les évaluations

Le tableau récapitulatif des modalités d'évaluation et de validation des modules de la formation ARM est présenté ci-dessous :

BLOC DE COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	FORME	DATE Initiale	DATE Rattrapage
<b>Bloc 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU Centre 15</b>  <u>Module 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM</u>  <u>Module 1.b : La situation d'urgence</u>  <u>Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des connaissances <u>Module 1.a</u></li> </ul>	Epreuve écrite individuelle (QCM, QROC, tableaux à compléter) Durée 1h00	06/01/2026	10/02/2026
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des connaissances <u>Module 1.b</u></li> </ul>	Epreuve écrite individuelle (QCM, QROC, schémas ; cas cliniques et tableaux à compléter) Durée 2 h00	17/02/2026	29/04/2026
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etude de cas et mise en situation simulée sur l'ensemble des critères <u>1.a, 1.b et 1.c</u></li> </ul>	Epreuve écrite individuelle (cas cliniques et vignettes cliniques courtes) Durée 1h30	24/06/2026	06/07/2026
		Mise en situation simulée individuelle en salle de simulation (cas cliniques tirés au sort) Durée 1h00 maximum	25 et 26/06/2026	02/07/2026
	Evaluation des connaissances en Anglais	Evaluation continue et individuelle sur la plateforme pédagogique	Arrêt des compteurs au 30/06/2026	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des compétences en stage</li> </ul>	Feuille d'évaluation des compétences en stage	Tout au long des stages	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2</li> </ul>	21 heures	Novembre 2025	
<b>Bloc 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale</b> <u>Module 2.a : Parcours patient et ressources associées</u>  <u>Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</li> </ul>	Mises en situations réelles et simulées en milieu professionnel  Durée 1h30	Au cours du 2ème stage métier (entre le 23/03 et 05/04/2026)	Au cours du 3ème stage métier (entre le 1/06 et 14 juin 2026)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des compétences en stage</li> </ul>	Feuille d'évaluation des compétences en stage	Tout au long des stages	
<b>Bloc 3 : Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service</b>	<u>Module 3.a :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</li> </ul>	Mises en situations réelles et simulées en milieu professionnel  Durée 1h30	Au cours du 2ème stage métier (entre le 23/03 et 05/04/2026)	Au cours du 3ème stage métier (entre le 1/06 et 14 juin 2026)

<u>Module 3.a : Traitement des informations et informatique</u>	<u>Module 3.b :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etude de cas avec application de procédure en cas d'évènement indésirable</li> </ul>	Epreuve écrite individuelle (analyse de dossiers de régulation médicale)	04/05/2026	29/06/2026
<u>Module 3. b : Qualité-sécurité-gestion des risques</u>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des compétences en stage</li> </ul>	Durée 1h30 Feuille d'évaluation des compétences en stage	Tout au long des stages
<b>Bloc 4 : Appui à la gestion des moyens en situations dégradées exceptionnelles, et lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours</b>  <u>Module 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle</u>  <u>Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères</li> </ul>	Mise en situation simulée en groupe de 3 à 4 personnes Durée 2h00	30/06/2026	07/07/2026
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des compétences en stage</li> </ul>	Feuille d'évaluation des compétences en stage	Tout au long des stages

### 2.2.2 L'équipe pédagogique

Sous la direction de madame BARTHELEMY, directrice de l'institut de formations paramédicales, assistée de monsieur RICHARD, le projet de formation est conduit par une équipe de formateurs dont le référent de la filière assistant de régulation médicale. L'équipe pédagogique assure l'accueil et le suivi des élèves. Vous êtes plus particulièrement concernés par :

#### Référente de la formation ARM :

Audrey BOIS BAUCHARD  
[audrey.bois-bauchard@ifpm45.fr](mailto:audrey.bois-bauchard@ifpm45.fr)  
02 38 78 05 85

#### Autres formateurs :

Camille GRIT  
Léa DE OLIVEIRA

#### Secrétariat :

Mme GUICHENEY  
[secretariat.cfarm@ifpm45.fr](mailto:secretariat.cfarm@ifpm45.fr)  
02 38 78 00 10

### 2.2.3 Le suivi pédagogique

La mise en place d'un suivi pédagogique (3 heures), réalisé en petits groupes ou de manière individuelle, vise à individualiser le parcours de formation et mesurer la progression, la prise d'initiative et d'anticipation de chaque élève. C'est un temps fort de la formation qui favorise la construction professionnelle et identitaire de l'élève.

### 2.2.4 Accompagnement de l'apprenant au cœur d'un dispositif de coaching

Le dispositif de coaching proposé à l'IFPM est complémentaire du suivi pédagogique : il permet d'accompagner le changement, les émotions, l'articulation entre la vie personnelle et professionnelle, d'avoir une meilleure connaissance de soi, d'identifier les pensées limitantes qui empêchent d'avancer, d'améliorer le bien-être tout en favorisant l'autonomie, la confiance et l'épanouissement durable.

Le coaching n'est pas de donner des conseils mais de permettre au coaché de trouver par lui-même ses propres solutions grâce à un travail d'accompagnement permettant de faire évoluer ses contenus et processus de pensée. Le coaching a pour finalité la mise en place d'un plan d'actions concrètes visant à atteindre les objectifs co-construits au préalable entre coach et coaché.

La mise en œuvre du coaching repose sur des critères clairement établis et requiert l'adhésion et l'engagement de l'apprenant à participer activement tout au long du processus.

Cet accompagnement vous sera proposé le vendredi 5 septembre.

### 2.2.5 Les instances

Le Directeur des Soins de l'IFPM est assisté du conseil technique et du conseil de discipline.

#### Le conseil technique

Dans chaque CFARM du groupement HUGO, le directeur est assisté d'un conseil technique, qui est consulté sur toute question relative à la formation des apprenants. Ce conseil est constitué par décision du directeur du CFARM. Le conseil technique est présidé par le directeur du CFARM. Il comprend, outre le directeur de l'institut :

- Un représentant de l'organisme gestionnaire,
- Le conseiller scientifique du CFARM,
- Le formateur référent du CFARM,
- Un assistant de régulation médicale d'un établissement accueillant des élèves en stage,
- Le(s) représentants des élèves élus chaque année par leurs pairs,
- Le coordonnateur général des soins de l'établissement dont dépend l'institut ou son représentant.

Les membres du conseil ont un suppléant désigné dans les mêmes conditions que le titulaire. En outre, selon les questions inscrites à l'ordre du jour, le président, soit seul, soit à la demande de la majorité des membres du conseil, peut demander à toute personne qualifiée susceptible d'apporter un avis à ce conseil d'assister à ses travaux.

Le conseil se réunit au moins une fois par an, après convocation par le directeur. Le conseil technique ne peut siéger que si les deux tiers de ses membres sont présents. Si le quorum requis n'est pas atteint, la réunion est reportée. Les membres du conseil sont à

nouveau convoqués pour une réunion qui se tient dans un délai maximal de huit jours. Le conseil peut alors valablement délibérer, quel que soit le nombre des présents.

Le directeur fait assurer le secrétariat des réunions. Le compte rendu est adressé à l'ensemble de ses membres.

Compétences et attributions. Il est consulté sur :

- Le bilan pédagogique de l'année scolaire écoulée,
- La liste par catégorie du personnel administratif,
- Les budgets approuvés ainsi que le compte administratif en fin d'exercice,
- La liste des élèves en formation,
- Les modalités d'organisation de la sélection des candidats à la formation,

Le cas échéant, les études menées concernant les épreuves de sélection, la population des élèves accueillis et les résultats obtenus par ceux-ci.

Il valide :

- Le projet pédagogique,
- Les objectifs de formation,
- L'organisation générale des études,
- L'utilisation des locaux et du matériel pédagogique,
- L'effectif des différentes catégories de personnels formateurs ainsi que la nature et la durée de leurs interventions,
- Le cas échéant, le montant des droits d'inscription aux épreuves de sélection, de certification, les coûts de formation acquittés par les apprenants,
- Le règlement intérieur de l'institut de formation.

Le directeur du centre de formation peut prononcer, après avis du conseil technique, l'exclusion d'un apprenant pour inaptitudes théoriques ou pratiques au cours de la formation.

Le directeur doit saisir les membres du conseil technique au moins quinze jours avant la réunion de celui-ci en communiquant à chaque membre un rapport motivé et le dossier de formation de l'apprenant.

Les cas de l'apprenant en difficulté sont soumis au conseil technique par le directeur.

Le conseil peut proposer un soutien particulier susceptible de lever les difficultés sans allongement de la formation.

Les dispositions prévues aux alinéas précédents sont applicables à l'ensemble des candidats au diplôme y compris à ceux le préparant dans le cadre d'une dispense de formation ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience.

A titre exceptionnel, les apprenants peuvent, au cours de la formation, solliciter une mutation dans un autre centre de formation. Cette demande doit recueillir l'accord des deux directeurs concernés. Le conseil technique est informé, dès que possible, des demandes acceptées.

### Le conseil de discipline

Dans chaque CFARM, le directeur est assisté d'un conseil de discipline. Il est constitué au début de chaque année scolaire, lors de la première réunion du conseil technique.

Le conseil de discipline est présidé par le directeur du CFARM.

Il est composé :

- Du représentant de l'organisme gestionnaire siégeant au conseil technique ou son représentant,
- De formateur permanent siégeant au conseil technique ou son suppléant,
- De l'assistant de régulation médicale d'un établissement accueillant des élèves en stage siégeant au conseil technique ou son suppléant,
- D'un représentant des apprenants tiré au sort parmi les membres du conseil technique ou son suppléant.

Le conseil de discipline II émet un avis sur les fautes disciplinaires ainsi que sur les actes des apprenants incompatibles avec la sécurité du patient et mettant en cause leur responsabilité personnelle.

Le conseil de discipline peut proposer les sanctions suivantes :

- 1° : Avertissement,
- 2° : Blâme,
- 3° : Exclusion temporaire du centre de formation,
- 4° : Exclusion définitive du centre de formation.

La sanction est prononcée de façon dûment motivée par le directeur. Elle est notifiée à l'apprenant ou à son représentant légal si celui-ci est mineur. L'avertissement peut être prononcé par le directeur, sans consultation du conseil de discipline. Dans ce cas, l'apprenant reçoit préalablement communication de son dossier et peut se faire entendre par le directeur et se faire assister d'une personne de son choix. Cette sanction motivée est notifiée à l'apprenant ou à son représentant légal si celui-ci est mineur.

Le conseil de discipline est saisi et convoqué par le directeur du CFARM. La saisine du conseil de discipline est motivée par l'exposé du ou des faits reprochés à l'apprenant. Cet exposé est adressé aux membres du conseil de discipline en même temps que la convocation.

Le conseil de discipline ne peut siéger que si les deux tiers de ses membres sont présents. Si le quorum requis n'est pas atteint, la réunion est reportée. Les membres du conseil sont à nouveau convoqués pour une réunion qui se tient dans un délai maximal de huit jours. Le conseil peut alors valablement délibérer, quel que soit le nombre des présents.

Le directeur fait assurer le secrétariat des réunions. Le compte rendu est adressé à l'ensemble de ses membres.

L'apprenant reçoit communication de son dossier à la date de la saisine du conseil de discipline.

Le conseil de discipline entend l'apprenant. Celui-ci peut être assisté d'une personne de son choix. Des témoins peuvent être entendus à la demande de l'apprenant, du directeur, président du conseil ou de la majorité de ses membres.

Le conseil de discipline exprime son avis à la suite d'un vote. Ce vote peut être effectué à bulletins secrets si l'un des membres le demande.

En cas d'urgence, le directeur peut suspendre la formation de l'apprenant en attendant sa comparution devant le conseil de discipline. Ce dernier est toutefois convoqué et réuni dans un délai maximal de quinze jours à compter du jour de la suspension de la formation de l'apprenant.

## 2.3 LE DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

Le diplôme d'assistant de régulation médicale est obtenu après validation de l'ensemble des blocs de compétences acquis en formation théorique et en milieu professionnel.

- Pour chacune des épreuves d'évaluation des modules de formation, l'élève doit obtenir une note au moins égale à 10 / 20. Si l'élève candidat ne remplit pas les conditions de validation, il doit se présenter à une épreuve de rattrapage organisée dans l'année de formation en cours.
- A chaque stage, le responsable de l'accueil et de l'encadrement de l'élève évalue le niveau d'acquisition pour chacune des compétences. Le niveau de l'élève est évalué à partir d'une échelle de valeur définie dans une grille d'évaluation (livret de stage, annexe IV du décret du 19 juillet 2019).
- C'est donc la somme des évaluations réalisées par le centre de formation et ceux faites par les terrains de stage qui aboutit à la présentation de l'élève au jury de certification réuni en fin d'année de formation pour statuer sur la délivrance du diplôme.

Le jury de certification siègera le jeudi 16 juillet 2026 et les résultats seront affichés à l'IFPM (et sur le site internet) le vendredi 17 juillet à 16h.

En cas de non diplomation, l'élève est autorisé à redoubler une fois après avis du directeur du centre de formation. En conséquence, l'apprenant sollicite, auprès du CFARM, le dossier de réinscription qui doit être retourné en amont de la rentrée.

# **ANNEXES**

**Annexe 1** : Le référentiel de formation

**Annexe 1 : Le référentiel de formation (Annexe II, de l'arrêté du 18 juillet 2023)**

<b>Bloc de compétences 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15</b> <b>10 semaines / 350h</b>	
<p><b>Compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale</li> <li>❖ Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel</li> <li>❖ Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant</li> <li>❖ Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation</li> <li>❖ Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication</li> <li>❖ Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions</li> <li>❖ Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément</li> <li>❖ Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé</li> <li>❖ Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies</li> <li>❖ Hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...)</li> <li>❖ 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</li> <li>❖ Transmettre au médecin régulateur les informations caractérisant la situation par les outils d'information appropriés</li> </ul>	<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le candidat pratique l'écoute active et la reformulation auprès de l'appelant</li> <li>❖ Le candidat ajuste son écoute et sa communication à l'appelant et à la situation</li> <li>❖ Le candidat explique comment il met en confiance l'appelant</li> <li>❖ Le candidat explique comment il questionne et conduit l'entretien en fonction de l'appelant et de la situation pour obtenir les informations nécessaires</li> <li>❖ Le niveau de langage et les éléments de réponse sont adaptés au contexte et à l'appelant</li>   <li>❖ Toutes les informations permettant la localisation et l'identification de la situation, la qualification du niveau d'urgence et l'orientation de l'appel, sont recherchées, en situation extrahospitalière et dans le cas d'un appel d'un établissement de santé</li>   <li>❖ Les données permettant d'appliquer les protocoles préétablis sont identifiées</li> <li>❖ Le degré d'urgence est identifié et pertinent compte tenu des éléments obtenus</li> <li>❖ Le candidat explique comment il raisonne en s'appuyant sur des données et outils validés pour hiérarchiser le degré d'urgence en fonction d'une situation donnée et de son contexte</li> <li>❖ Les informations communiquées sur les gestes d'urgence et le guidage s'il est nécessaire, correspondent aux protocoles</li> <li>❖ Le mode de communication pour faire effectuer les gestes d'urgence est adapté</li> <li>❖ Les informations transmises au médecin sont précises, factuelles, synthétiques, exhaustives sur les données utiles et permettent de caractériser la situation</li> <li>❖ L'utilisation des outils de communication et de transmission est maîtrisée</li>   <li>❖ Le candidat explique ses missions au sein de l'organisation du SAMU C15 et au sein de l'établissement de santé</li> </ul>

## Bloc de compétences 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15

10 semaines / 350h

### Compétences

- ❖ 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

### Critères d'évaluation

- ❖ Le candidat pratique l'écoute active et la reformulation auprès de l'appelant
- ❖ Le candidat ajuste son écoute et sa communication à l'appelant et à la situation
- ❖ Le candidat explique comment il met en confiance l'appelant
- ❖ Le candidat explique comment il questionne et conduit l'entretien en fonction de l'appelant et de la situation pour obtenir les informations nécessaires
- ❖ Le niveau de langage et les éléments de réponse sont adaptés au contexte et à l'appelant
  
- ❖ Toutes les informations permettant la localisation et l'identification de la situation, la qualification du niveau d'urgence et l'orientation de l'appel, sont recherchées, en situation extrahospitalière et dans le cas d'un appel d'un établissement de santé
  
- ❖ Les données permettant d'appliquer les protocoles préétablis sont identifiées
- ❖ Le degré d'urgence est identifié et pertinent compte tenu des éléments obtenus
- ❖ Le candidat explique comment il raisonne en s'appuyant sur des données et outils validés pour hiérarchiser le degré d'urgence en fonction d'une situation donnée et de son contexte
- ❖ Les informations communiquées sur les gestes d'urgence et le guidage s'il est nécessaire, correspondent aux protocoles
- ❖ Le mode de communication pour faire effectuer les gestes d'urgence est adapté
- ❖ Les informations transmises au médecin sont précises, factuelles, synthétiques, exhaustives sur les données utiles et permettent de caractériser la situation
- ❖ L'utilisation des outils de communication et de transmission est maîtrisée
  
- ❖ Le candidat explique ses missions au sein de l'organisation du SAMU C15 et au sein de l'établissement de santé

## Modules de formation du bloc de compétences 1

<u>Module 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM</u> <u>1 semaine / 35h</u>	<u>Module 1.b : La situation d'urgence</u> <u>4,5 semaines / ≈ 158 h</u> <u>(dont 21h pour les gestes et soins d'urgence)</u>	<u>Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales</u> <u>4,5 semaines / ≈ 157h (dont 35h pour l'anglais)</u>
<p><b>Objectifs de formation</b></p> <p>Connaître l'organisation du système de santé et de la prise en charge des urgences en France Connaître les missions, les rôles et les responsabilités de l'ARM au sein d'un centre de réception et de régulation des appels (CRRRA) et de l'établissement de santé Savoir se situer dans l'organisation du service en liaison fonctionnelle directe avec le médecin régulateur</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Points clés de l'organisation du système de santé français, rôle des ARS, ...</li> <li>▪ Statut du fonctionnaire en établissement FPH : recrutement, droits et obligations du fonctionnaire, statut de l'ARM, secret professionnel / données de santé, ...</li> <li>▪ Organisation et cadre législatif et réglementaire de la prise en charge des urgences en France : les différentes structures et leur rôle (SMUR, services d'urgence, ...), les partenaires, la relation ville-hôpital</li> <li>▪ Organisation et cadre législatif et réglementaire des secours et des forces de sécurité</li> <li>▪ Place des SAMU-C15 dans les établissements de santé</li> <li>▪ Rôle, missions et responsabilités de l'ARM en lien avec le médecin régulateur, au sein d'un centre de réception et de régulation des appels, du SAMU et</li> </ul>	<p><b>Objectifs de formation</b></p> <p>Connaître et utiliser les indices discriminants permettant de catégoriser les niveaux d'urgence en prenant en compte la complexité de la situation et le contexte Identifier la normalité des données recueillies Repérer les principales anomalies pour hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...) Expliquer les caractéristiques d'une situation en fonction des données recueillies Connaître les gestes et soins d'urgence pour guider la mise en œuvre par l'appelant des gestes requis dans le cadre de protocoles pré établis, dans l'attente de la régulation médicale Identifier les situations de vulnérabilité et de détresse sociale Identifier les situations de détresses psychologiques Repérer les situations de fin de vie et de mort</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 2</li> <li>▪ Guidage à distance pour la réalisation des gestes d'urgence</li> <li>▪ Vocabulaire médical spécifique à l'urgence</li> <li>▪ Notions élémentaires sur les dispositifs médicaux et appareillages</li> </ul>	<p><b>Objectifs de formation</b></p> <p>Connaître, appliquer et utiliser les méthodes de communication Synthétiser et transmettre les informations au médecin régulateur et aux différents partenaires Savoir maîtriser ses émotions et gérer la pression, le stress Savoir analyser la situation, identifier le risque et ajuster ses réponses de façon adaptée, pour sécuriser la situation Repérer les spécificités de langage de l'appelant (enfant, personne non francophone...) et adapter sa communication</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Principes de la communication verbale, para-verbale, non verbale, freins à la communication, ...</li> <li>▪ Techniques et méthodes de communication : questionnement, écoute active / reformulation, synchronisation / désynchronisation, communication non violente</li> <li>▪ Prise en compte de l'environnement et du contexte de l'appel</li> <li>▪ Attitude et bienveillance</li> <li>▪ Etablissement d'une communication adaptée à la situation, à l'appelant et au contexte dans différentes situations</li> <li>▪ Ajustement des réponses en fonction de la situation et des risques, dans différentes situations</li> </ul>

<p>de l'établissement de santé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rôle, missions et responsabilités des médecins régulateurs</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>Exploitation de situations professionnelles concrètes (vignettes) permettant d'aborder le rôle et les missions de l'ARM en sous-groupe</i>  <i>Utiliser des modalités de formation à distance pour certains contenus</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anatomie et physiologie des grandes fonctions</li> <li>▪ Normalité des paramètres vitaux mesurables aux différents âges de la vie</li> <li>▪ Notions élémentaires sur les principales situations donnant lieu à un appel et leurs conséquences sur l'état de la personne, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ maladies chroniques,</li> <li>○ maladies aiguës : urgences respiratoires, urgences cardiovasculaires, urgences neurologiques, urgences pédiatriques, urgences hémorragiques ;</li> <li>○ traumatismes, toxicologie, pathologies circonstanciées ;</li> <li>○ douleur ;</li> <li>○ détresses psychologiques ;</li> <li>○ grossesse / accouchement ;</li> <li>○ fin de vie.</li> </ul> </li> <li>▪ Eléments à recueillir pour repérer les anomalies fonctionnelles</li> <li>▪ Indices discriminants permettant de catégoriser les degrés d'urgence dont la détresse vitale, en fonction des données et indications recueillies</li> <li>▪ Critères discriminants permettant d'évaluer l'aggravation d'une situation</li> <li>▪ Facteurs discriminants (physique, psychique, thérapeutiques) majorant l'urgence</li> <li>▪ Données et outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...) permettant de hiérarchiser les différents degrés de l'urgence</li> <li>▪ Situations de vulnérabilité et de détresse sociale, situations de détresse psychologique, situations de fin de vie et de mort : caractéristiques de ces situations, éléments de réponse adaptés dans ces situations dans le</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques de communication pour le guidage des gestes d'urgence à distance</li> <li>▪ Les niveaux de langage en fonction des interlocuteurs</li> <li>▪ Transmission d'informations claires, exactes, factuelles, sans oubli</li> </ul> <p>Anglais : vocabulaire nécessaire à la description d'une situation d'urgence, vocabulaire médical, informations à recueillir, éléments de communication orale permettant d'avoir un degré de spontanéité-avec un locuteur natif afin de localiser le lieu d'intervention et repérer le degré d'urgence</p> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>Mises en situations simulées (simulateur vocal, appelant simulé) et exploitation en groupe restreint E Learning et « face to face » téléphonique pour l'apprentissage de l'anglais</i></p>
---	---	---

	<p>champ de compétences de l'ARM</p> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>Utilisation de données et outils validés et actualisés  (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...)</i>  <i>Travaux de groupe à partir d'exemples concrets pour aborder les différentes situations et leur contexte (bandes anonymisées)</i>  <i>Mise en situation des apprenants : études de cas, situations simulées, ...</i>  <i>Identification et analyse de situations rencontrées en stage en sous-groupe</i></p>	
<p><b>Modalités d'évaluation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Evaluation des connaissances pour les modules 1.a et 1.b</b></li> <li>❖ <b>Une étude de cas et une mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Evaluation des compétences en stage</b></li> </ul> </li> <li>❖ <b>Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2</b></li> </ul>	

## Bloc de compétences 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale

**4 semaines / 140h**

<p><b>Compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil</li> <li>❖ Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention</li> <li>❖ Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil</li> <li>❖ Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur</li> <li>❖ Vérifier le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale, identifier les anomalies, alerter et intervenir dans son champ de compétences</li> <li>❖ Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions</li> <li>❖ Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures appropriées dans son champ de compétences</li> </ul>	<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Toutes les informations nécessaires sur les effecteurs et les capacités d'accueil sont identifiées</li> <li>❖ Les situations nécessitant un engagement de moyens immédiats en amont de la régulation médicale sont identifiées</li> <li>❖ Les protocoles de déclenchement sont appliqués selon les règles en vigueur</li> <li>❖ Toutes les informations nécessaires pour traiter la demande sont transmises au bon interlocuteur</li> <li>❖ Les moyens sollicités permettent de répondre aux besoins de façon appropriée après régulation médicale</li> <li>❖ Tous les éléments d'information sur la mise en œuvre de la décision médicale sont recherchés et tracés : suivi des effecteurs, recueil de bilans, rappels éventuels, ...</li> <li>❖ Les anomalies sont identifiées et les mesures pertinentes sont prises</li> <li>❖ Tout dysfonctionnement des matériels des salles de régulation est repéré et les mesures prises sont pertinentes (alerte et/ou intervention de maintenance de premier niveau)</li> </ul>
--	---

### Modules de formation du bloc de compétences 2

<p><b><u>Module 2.a : Parcours patient et ressources associées</u></b> <b><u>1 semaine / 35h</u></b></p> <p><b>Objectifs de formation</b> Identifier les différents parcours patients dans le cadre de l'aide médicale urgente (AMU), de l'accès aux soins non programmés et des filières ambulatoires Identifier, à partir de règles opératoires ou de base de données, les ressources pouvant apporter des réponses dans des situations à caractère médico-social ou social : violence, isolement réfugiés et migrants, marginalisation, toxicologie,</p>	<p><b><u>Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande</u></b> <b><u>3 semaines / 105h</u></b></p> <p><b>Objectifs de formation</b> Maîtriser l'utilisation de la cartographie, de la géolocalisation Maîtriser les outils de déclenchement des moyens, d'appel du personnel Identifier les différents moyens pouvant être mobilisés en fonction de la nature de la situation Utiliser les méthodes et les outils de suivi opérationnel des équipes SMUR et des</p>
---	--

<p>psychiatrie, handicap, ...</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parcours patient dans le cadre de l'aide médicale urgente (AMU), de l'accès aux soins non programmés et des filières ambulatoires</li> <li>▪ Ressources territoriales pouvant apporter une réponse médicale adaptée à la situation</li> <li>▪ Dispositifs spécifiques pouvant apporter des réponses dans des situations à caractère médico-social</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>Etudes de cas permettant d'aborder les parcours patient</i></p>	<p>autres intervenants</p> <p>Identifier les informations à collecter et à transmettre en fonction de la situation  Utiliser des outils de priorisation  Connaître le fonctionnement des matériels informatiques et de communication des CRRA  Identifier les dysfonctionnements des matériels des salles de régulation  Connaître et mettre en œuvre les procédures liées aux pannes simples</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les matériels informatiques et de communication des CRRA (téléphonie, informatique, visio-conférence, applications d'aide à la prise en charge des patients, ...) : caractéristiques et fonctionnement, dysfonctionnements, traitement des pannes simples</li> <li>▪ Réseaux de télécommunication spécifiques de l'AMU</li> <li>▪ Réseaux de radiocommunication</li> <li>▪ Outils de cartographie et de géolocalisation, utilisation des différentes fonctionnalités de ces outils</li> <li>▪ Outils de déclenchement des moyens, d'appel du personnel, utilisation des différentes fonctionnalités de ces outils</li> <li>▪ Les moyens pouvant être mobilisés en fonction de la nature de la situation : équipes SMUR, VSAV, AP, hélicoptère, ...</li> <li>▪ Méthodes et outils de suivi opérationnel des équipes SMUR et des autres intervenants</li> <li>▪ Informations à collecter et à transmettre à chaque étape en fonction de la situation, utilisation des outils adaptés</li> <li>▪ Outils et méthode de priorisation des bilans des effecteurs</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>Réalisation de cas pratiques</i>  <i>Etablir les liens avec le module 3.a</i></p>
<p><b>Modalités d'évaluation</b></p>	<p><b>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</b></p>

**Bloc de compétences 3 : Traitement des informations liées à la régulation,  
la qualité, la sécurité et à la vie du service  
5 semaines / 175h**

<p><b>Compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale</li> <li>❖ Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers</li> <li>❖ Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication</li> <li>❖ Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions</li> <li>❖ Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité</li> <li>❖ Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du Samu Centre 15</li> <li>❖ Organiser sa propre activité en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge émotionnelle et la nécessité de réactivité</li> <li>❖ Transmettre les données utiles pour la continuité de service</li> <li>❖ Repérer les événements indésirables et les non-conformités et transmettre les informations appropriées</li> <li>❖ Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation</li> <li>❖ Proposer des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité dans son champ de compétences</li> </ul>	<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Les informations apportées dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale sont complètes, exactes, claires et précises</i></li> <li>❖ <i>Les règles de traçabilité sont appliquées en temps réel</i></li> <li>❖ <i>Les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission sont identifiés et expliqués</i></li> <li>❖ <i>Les règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve sont appliquées</i></li> <li>❖ <i>Les outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques sont utilisés correctement et à bon escient</i></li> <li>❖ <i>Les informations susceptibles d'impacter l'activité sont identifiées</i></li> <li>❖ <i>Les situations nécessitant un passage de relais au sein de l'équipe sont identifiées</i></li> <li>❖ <i>Les réponses aux différentes demandes sont apportées avec réactivité</i></li> <li>❖ <i>Les événements indésirables et les non-conformités sont identifiés, relayés et déclarés selon les règles en vigueur</i></li> <li>❖ <i>Les risques associés sont expliqués</i></li> <li>❖ <i>La démarche d'analyse de sa pratique est réalisée et formalisée</i></li> <li>❖ <i>Les difficultés et les erreurs sont identifiées, les causes sont analysées et des pistes d'améliorations sont proposées</i></li> </ul>
--	---

**Modules de formation du bloc de compétences 3**

<p align="center"><b>Module 3.a : Traitement des informations et informatique</b> <b>2,5 semaines / ≈ 87h</b></p> <p><b>Objectifs de formation</b> Connaître et maîtriser les outils radiophoniques, les technologies d'information et de communication (TIC) Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques</p>	<p align="center"><b>Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques</b> <b>2,5 semaines / ≈ 88h</b></p> <p><b>Objectifs de formation</b> Exercer son activité dans une démarche permanente d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge Identifier les indicateurs qualité d'un centre de réception et de régulation des</p>
---	--

<p>Rechercher et traiter les informations susceptibles d'impacter l'activité Maîtriser l'utilisation des logiciels métier Identifier le cadre réglementaire d'utilisation des différents outils</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travailler dans un environnement numérique évolutif : poste de travail ; réseau, connexion au réseau ; organisation des fichiers ; enregistrement et sauvegarde des données ; formats de document et d'image</li> <li>▪ Production, traitement et exploitation des documents numériques : structurer et mettre en forme un document, préparer un document pour le diffuser</li> <li>▪ Travail en réseau, communication et collaboration : communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs ; automatisation des tâches répétitives ; plates-formes de travail ; outils de communication de groupe ; activités collaboratives sur le web ; réseaux sociaux</li> <li>▪ Les différentes fonctionnalités des logiciels de téléphonie et des logiciels métiers</li> <li>▪ L'utilisation des outils de télécommunication et de visioconférence : outil, langage adapté...</li> <li>▪ Les moyens de recherche des informations susceptibles d'impacter l'activité (télévision, réseaux sociaux, ...)</li> <li>▪ Le cadre réglementaire d'utilisation des différents outils : identité numérique (privée, professionnelle, institutionnelle), réglementations concernant l'utilisation de ressources numériques, bon usage du numérique</li> <li>▪ L'utilisation des différents outils dans le respect des règles d'éthique et de déontologie</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b> <i>Pratique individuelle des outils</i> <i>Etablir les liens avec le module 2.b</i></p>	<p>appels (CRRA), participer à des analyses critiques sur les pratiques Repérer un événement indésirable et appliquer la procédure spécifique Connaître et utiliser toutes les ressources d'informations valides indispensables à l'exercice du métier : réglementation, référentiels, recommandations, expertises, ...</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certification des établissements de santé</li> <li>▪ Démarche et méthodes d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge</li> <li>▪ Indicateurs qualité d'un CRRA : signification, utilisation</li> <li>▪ Méthodes et outils d'analyses critiques sur les pratiques (comité de retour d'expériences ...)</li> <li>▪ Evénements indésirables et événements indésirables graves dans les établissements de santé : repérage, réglementation, procédures de déclaration traçabilité.</li> <li>▪ Les différentes ressources d'informations valides indispensables à l'exercice du métier : réglementation, référentiels, recommandations Haute autorité de santé, expertises, ...</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b> <i>En groupe restreint, études de cas (analyses de Retex, CREX) et exploitation de situations rencontrées en stage</i></p>
<b>Modalités d'évaluation</b>	
<b>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</b>	<b>Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable</b> <b>Evaluation des compétences en stage</b>

## Bloc de compétences 4 : Appui à la gestion des moyens en situations dégradées exceptionnelles, et lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours

**2 semaines / 70h**

<b>Compétences</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Repérer ces situations dans son champ de compétences et appliquer les procédures appropriées en intra et en extrahospitalier</li> <li>❖ Identifier les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations</li> <li>❖ Collecter en continu les informations liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires pour en assurer la traçabilité</li> <li>❖ Collecter et actualiser en continu les informations liées à la situation</li> <li>❖ Transmettre les informations appropriées sur la situation au bon interlocuteur</li> <li>❖ Utiliser les outils d'information et de communication spécifiques à ces situations</li> <li>❖ Apporter un appui logistique et technique à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les procédures liées à la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours sont appliquées</li> <li>❖ Les caractéristiques d'une situation dégradée sont identifiées et les procédures associées sont appliquées</li> <li>❖ Les caractéristiques d'une situation sanitaire exceptionnelle sont identifiées et les procédures associées sont appliquées</li> <li>❖ Le candidat explique l'intérêt des moyens spécifiques opérationnels en lien avec les caractéristiques de la situation</li> <li>❖ Toutes les informations nécessaires liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires sont collectées et tracées de manière exacte et précise</li> <li>❖ Les règles de traçabilité sont appliquées en temps réel</li> <li>❖ Les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission sont identifiés et expliqués</li> <li>❖ Les informations en lien avec la situation et son évolution sont collectées en temps réel et transmises aux différents interlocuteurs</li> <li>❖ L'appui logistique et technique apporté est adapté à la situation</li> </ul>

### Modules de formation du bloc de compétences 4

<b><u>Module 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle</u></b> <b><u>1 semaine / 35h</u></b>	<b><u>Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle</u></b> <b><u>1 semaine / 35h</u></b>
<p><b>Objectifs de formation</b></p> <p>Connaître l'organisation globale et les dispositifs de gestion d'évènement exceptionnel</p> <p>Connaître les missions et le rôle de l'ARM dans ces situations</p> <p>Connaître et maîtriser les outils de gestion de crise, dont les logiciels métier spécifiques</p> <p>Connaître les moyens logistiques et techniques d'appui à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles</p>	<p><b>Objectifs de formation</b></p> <p>Identifier les critères pouvant faire évoquer une situation sanitaire exceptionnelle (SSE)</p> <p>Identifier les éléments d'information pertinents pouvant être utiles à la gestion de crise</p> <p>Adapter les principes de communication décrits dans le module communication aux situations exceptionnelles (médias, autorités, cellule de crise, ...)</p>

<p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation globale et dispositifs de gestion d'évènement exceptionnel (ORSEC, ORSAN, plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles, plan de continuité d'activité (PCA) et plan de sécurisation des établissements (PSE), dispositif prudentiel...)</li> <li>▪ Caractéristiques d'une situation dégradée et procédures associées</li> <li>▪ Caractéristiques d'une situation sanitaire exceptionnelle et procédures associées</li> <li>▪ Dispositifs prévisionnels de secours et procédures associées</li> <li>▪ Missions et rôle de l'ARM dans ces situations</li> <li>▪ Outils de gestion de crise, dont les logiciels spécifiques, notamment : mise en œuvre de la salle de crise, outils de rappel de personnel dans le cadre des SSE, moyens spécifiques de la cellule de crise, mise en œuvre des postes de commandement mobile et des réseaux spécifiques associés, mise en place d'une régulation de crise départementale, zonale ou déportée, portail Orsec (Synergie), systèmes de traçabilité des patients en SSE (notamment SINUS/SI-VIC)</li> <li>▪ Moyens logistiques et techniques d'appui à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles, mobilisation des moyens spécifiques (lots PSM, EPI, camions logistiques, DPC, ...)</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>En groupe restreint, études de cas et exploitation de situations rencontrées en stage</i></p>	<p>Identifier les consignes de sécurité adaptées aux risques</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Critères pouvant faire évoquer une SSE à la régulation</li> <li>▪ Informations utiles à la gestion de crise</li> <li>▪ Adaptation des principes de communication décrits dans le module communication aux situations exceptionnelles (médias, autorités, cellule de crise), vigilance spécifique liée au contexte (secret professionnel, pièges de la communication dans le contexte, ...)</li> <li>▪ Les consignes de sécurité adaptées aux risques</li> <li>▪ Les conséquences psychologiques de la confrontation à une SSE, les signes de stress et de stress dépassé</li> <li>▪ Techniques spécifiques de gestion du stress</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>Etudes de cas</i>  <i>Exploitation de situations rencontrées en stage</i></p>
<p><b>Modalités d'évaluation</b></p>	<p><b>Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères</b>  <b>Evaluation des compétences en stage</b></p>