

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

#### Arrêté du 19 juillet 2019 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

NOR : SSAH1913317A

La ministre des solidarités et de la santé,

Vu le code du travail ;

Vu le code de la santé publique, notamment les articles L. 6311-1 et L. 6311-2 ;

Vu le code de l'éducation ;

Vu le code des relations entre le public et les administrations ;

Vu le décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019 relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale ;

Vu l'arrêté du 23 novembre 2009 modifié fixant la liste des diplômes et certificats du secteur sanitaire et social acquis en fin d'études promotionnelles par les agents des établissements énumérés à l'article 2 de la loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière ;

Vu l'arrêté du 4 juin 2013 relatif à la formation d'adaptation à l'emploi des membres du corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière (branche assistance en régulation médicale) ;

Vu l'arrêté du 30 décembre 2014 modifié relatif à l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Les missions confiées aux personnes titulaires du diplôme d'assistant de régulation médicale, créé par le décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019 relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale, sont fixées par le référentiel de certification en annexe I du présent arrêté.

**Art. 2.** – Le diplôme d'assistant de régulation médicale atteste de l'acquisition des quatre blocs de compétences définis dans le référentiel de certification en annexe I du présent arrêté.

#### TITRE I<sup>er</sup>

#### CONDITIONS D'ACCÈS À LA FORMATION

**Art. 3.** – Le diplôme d'assistant de régulation médicale est obtenu par les voies suivantes :

1° La formation initiale dont la formation par apprentissage ;

2° La formation professionnelle continue ;

3° La validation des acquis de l'expérience professionnelle.

La formation est ouverte aux candidats âgés de 18 ans au moins au 31 décembre de l'année d'entrée en formation. A l'exception de la voie par l'apprentissage, aucune limite d'âge n'est prévue.

**Art. 4.** – Peuvent être admis à effectuer la formation conduisant à la délivrance du diplôme d'assistant de régulation médicale les ressortissants des Etats membres de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, titulaires du baccalauréat ou d'une attestation d'équivalence, ou d'un titre ou diplôme de niveau 4, ou justifiant de trois ans d'expérience professionnelle à temps plein.

**Art. 5.** – La sélection des candidats visés aux 1° et 2° de l'article 3, réalisée par le centre de formation agréé conformément à l'article 9 du décret susvisé, est effectuée sur la base d'un dossier et d'un entretien, individuel ou collectif, permettant d'apprécier la motivation et les aptitudes des candidats.

**Art. 6.** – Pour la sélection des candidats visés aux 1° et 2° de l'article 3, ces derniers remettent au centre de formation un dossier composé des pièces suivantes :

1° Copie du diplôme du baccalauréat ou attestation d'équivalence ou autre diplôme ou titre de niveau 4 ;

2° Copie d'une pièce d'identité en cours de validité ;

3° Lettre de motivation ;

4° *Curriculum vitae* ;

5° Extrait du casier judiciaire, bulletin n° 2 ;

6° Pour les candidats non titulaires du baccalauréat ou d'une attestation d'équivalence, d'un diplôme ou titre de niveau 4, une attestation de cotisation au régime français au titre d'une activité professionnelle d'une durée de trois ans minimum à temps plein ;

7° Pour les candidats ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, autre que la France, une attestation de niveau de langue française C2 et une copie de leur diplôme ou titre le plus élevé traduit en français par un traducteur agréé auprès des tribunaux français.

**Art. 7.** – Les droits annuels d'inscription comprennent les frais afférents à la sélection. Ils sont fixés dans la limite de 100 euros par élève.

Les conditions de prise en charge des frais de scolarité sont définies dans une convention de formation initiale ou professionnelle. Le centre de formation informe le ministère chargé de la santé des modalités financières prévues avant chaque rentrée scolaire.

**Art. 8.** – La rentrée est réalisée chaque année en septembre ou au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre.

## TITRE II

### CONTENU ET ORGANISATION PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

**Art. 9.** – La formation d'assistant de régulation médicale est organisée selon les dispositions fixées à l'article 4 du décret susvisé.

Les volumes horaires de chaque module de formation et les modalités de validation des blocs de compétences sont définis dans le référentiel de formation en annexe II du présent arrêté.

La formation pratique d'une durée totale de vingt et une semaines comprend des stages de découverte et des stages métiers.

**Art. 10.** – I. – Les stages de découverte représentent cinq semaines et sont organisés selon les modalités précisées ci-après dans les lieux suivants :

1° Un centre de réception et de régulation des appels installé dans un service d'aide médicale urgente : d'une durée d'une semaine, ce stage est réalisé au cours du premier mois de formation de l'élève ; il est destiné à appréhender et visualiser les missions de l'assistant de régulation médicale et à confirmer le projet professionnel de l'élève ;

2° Une structure mobile d'urgence et de réanimation en lien avec un service d'accueil des urgences : d'une durée d'une semaine, ce stage permet à l'élève de découvrir les modalités de prise en charge d'un patient en urgence, de l'extrahospitalier à l'intra-hospitalier, les transferts inter-hospitaliers et la collaboration entre les services d'urgence ;

3° Un établissement de santé, public ou privé : d'une durée d'une semaine, ce stage comprend deux jours en santé mentale et permet de découvrir et connaître l'organisation d'un service de soins, les patients accueillis et les modalités de prises en charge ;

4° Un établissement médico-social, public ou privé : d'une durée de deux à trois jours, ce stage vise à découvrir et connaître l'organisation d'un établissement médico-social, les publics accueillis et les modalités de prise en charge ;

5° Une structure agréée, publique ou privée, réalisant des transports de malades, blessés et parturientes : d'une durée de deux à trois jours, ce stage permet de découvrir et connaître les missions des effecteurs ;

6° Des structures institutionnelles recevant des appels d'urgence et des structures privées recevant des appels : d'une durée globale d'une semaine, ces stages visent à découvrir le traitement des appels d'urgence dans d'autres contextes.

II. – Les stages métiers sont organisés sur un total de seize semaines de la manière suivante :

1° Un total de quinze semaines dans un minimum de deux centres de réception et de régulation des appels installés dans les services d'aide médicale urgente et traitant chacun au moins quarante mille dossiers de régulation médicale par an, dont au moins un stage de huit semaines dans un service d'aide médicale urgente traitant plus de quatre-vingt mille dossiers de régulation médicale par an ; au cours de ces stages, l'élève réalise au moins une expérience de travail de nuit et une expérience de travail le week-end ; les stages sont effectués en travail posté sous la supervision d'un encadrant assistant de régulation médicale expérimenté ou permanencier auxiliaire de régulation médicale et sous la responsabilité du cadre de proximité ;

2° Une semaine de stage d'approfondissement réalisée au cours des trois derniers mois de formation : ce stage vise à approfondir des compétences ciblées et individualisées en fonction du parcours de formation de l'élève. Les objectifs et le lieu de ce stage sont déterminés entre le centre de formation et l'élève.

Le centre de formation organise trois à quatre journées d'exploitation de stages en groupes restreints, incluses dans la durée globale des stages.

**Art. 11.** – Les stages font l'objet d'une convention entre le directeur du centre de formation d'assistant de régulation médicale, le responsable de la structure accueillant le stagiaire, le stagiaire ou son représentant légal, le référent pédagogique et le référent de stage. Cette convention précise les modalités d'organisation et de déroulement du stage. Elle est établie conformément au modèle prévu en annexe III.

**Art. 12.** – Le livret de stage conforme au modèle de l'annexe IV permet d'effectuer un bilan des compétences acquises. Il comporte des éléments inscrits par le stagiaire et par le référent de stage. L'évaluation des compétences acquises en stage est prise en compte pour la validation de chaque bloc de compétences.

Le responsable de la structure d'accueil désigne un référent de stage qui assure l'encadrement du stagiaire. Pour les stages réalisés en centre de réception et de régulation des appels dans les services d'aide médicale urgente, le référent de stage désigne un ou plusieurs assistant(s) de régulation médicale expérimenté(s) ou permanencier(s) auxiliaire(s) de régulation médicale, chargé(s) de l'encadrement quotidien du stagiaire.

A l'issue de chaque stage, le référent de stage évalue les compétences acquises sur la base des critères mentionnés dans le livret de stage.

Le référent pédagogique assure le suivi du stagiaire au sein du centre de formation. En cas de difficulté, un entretien entre le référent de stage, le référent pédagogique et le stagiaire est préconisé. Les objectifs de stage, le cas échéant, sont réajustés. Le référent pédagogique effectue la synthèse de l'acquisition des blocs de compétences validés par le stagiaire pour l'ensemble des stages métier.

Dans la mesure où les stages de découverte sont des stages d'observation, il n'existe pas d'obligation vaccinale. Toutefois, pour tous les stages, il appartient au médecin de santé au travail de la structure d'accueil, de proposer dans certaines situations particulières, si besoin, une vaccination.

**Art. 13.** – Sous réserve d'être admis à suivre la formation, des dispenses de suivi et de validation de certains enseignements théoriques ou pratiques sont accordées aux candidats suivants :

1° Les personnes titulaires d'un diplôme, certificat ou autre titre permettant l'exercice d'une des professions visées au livre III de la 4<sup>e</sup> partie du code de santé publique ;

2° Les personnes titulaires d'un diplôme ou certificat mentionné aux articles D. 451-88 et D. 451-92 du code de l'action sociale et des familles ;

3° Les assistants médico-administratifs appartenant à la branche secrétariat médical et les adjoints des cadres hospitaliers de la fonction publique hospitalière, ayant suivi la formation d'adaptation à l'emploi dans les conditions prévues par voie réglementaire ;

4° Les permanenciers auxiliaires de régulation médicale régis par le décret n° 2016-1704 du 12 décembre 2016 portant statut particulier des corps des personnels administratifs de la catégorie C de la fonction publique hospitalière.

Les modalités d'octroi et le contenu des dispenses sont définies par un arrêté du ministre chargé de la santé.

**Art. 14.** – La présence de l'élève est obligatoire durant toute la formation.

Toute absence doit être justifiée par un certificat médical ou toute autre preuve attestant de l'impossibilité d'être présent à ces enseignements.

Les absences ne peuvent excéder dix pour cent de la durée totale de la formation.

**Art. 15.** – En cas d'interruption de la formation pour raisons de maternité ou de santé justifiées médicalement, la convention de formation est suspendue. Un décompte des frais de formation est établi par le centre de formation.

Dès réception du certificat de reprise d'activité, délivré par la médecine de santé au travail ou le médecin traitant, les modalités de reprise de la formation sont fixées soit par un avenant à la convention mentionnée, soit par la signature d'une nouvelle convention.

### TITRE III

#### ORGANISATION DES ÉPREUVES D'ÉVALUATION CONDUISANT À LA CERTIFICATION

**Art. 16.** – L'évaluation des compétences acquises par l'élève est assurée par le centre de formation tout au long de la formation selon les modalités d'évaluation et de validation définies dans le référentiel de formation en annexe II du présent arrêté.

Pour valider un module de formation, l'élève doit obtenir une note au moins égale à dix sur vingt.

**Art. 17.** – L'accès à la certification est ouvert aux élèves n'ayant pas cumulé plus de dix pour cent d'absence, non rattrapée, sur l'ensemble de la formation.

**Art. 18.** – Le diplôme d'assistant de régulation médicale s'obtient par la validation de l'ensemble des blocs de compétences acquis en formation théorique et pratique, selon les critères d'évaluation définis dans le référentiel de certification en annexe I.

Le centre de formation s'assure que l'élève a acquis l'ensemble des compétences métier soit au cours des stages, soit en situations simulées.

**Art. 19.** – En cas de non validation d'un bloc de compétences ou d'un module de formation, l'élève bénéficie d'une session de rattrapage sur la même année scolaire.

La session de rattrapage est organisée selon les mêmes modalités que la session initiale.

**Art. 20.** – En cas d'échec à un ou plusieurs blocs de compétences, ou lorsque les conditions de validation ne sont pas remplies à l'issue des épreuves de rattrapage, l'élève peut se réinscrire et suivre les enseignements des blocs de compétences non validés. Des frais de scolarité correspondant aux volumes horaires nécessitant une nouvelle validation peuvent être demandés.

Les modalités de la formation sont fixées soit par un avenant à la convention de formation professionnelle initiale, soit par la signature d'une nouvelle convention de formation professionnelle.

Les élèves sont autorisés à redoubler une fois après avis du directeur du centre de formation.

**Art. 21.** – A l'issue des épreuves d'évaluation, le directeur du centre de formation réunit le jury de certification qu'il préside afin de présenter le dossier de l'élève ayant validé partiellement ou totalement les compétences acquises.

Le jury de certification comprend :

1° Deux médecins pratiquant régulièrement la régulation médicale dans un centre de réception et de régulation des appels en service d'aide médicale urgente, dont au moins un médecin intervenant dans un centre de formation d'assistant de régulation médicale ;

2° Deux assistants de régulation médicale titulaires ou permanenciers auxiliaires de régulation médicale, tous deux en activité et disposant d'une expérience professionnelle minimale de cinq ans, dont au moins un assistant intervenant dans un centre de formation d'assistant de régulation médicale.

Le président a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

**Art. 22.** – Le président du jury de certification notifie les résultats au candidat sur la validation des blocs de compétences et décide de la délivrance ou non du diplôme au regard de l'évaluation réalisée.

Le jury est souverain.

Le diplôme d'assistant de régulation médicale, délivré par le centre de formation, est conforme au modèle joint en annexe V.

#### TITRE IV

##### VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

**Art. 23.** – I. – Les candidats à la validation des acquis de l'expérience, visés à l'article 3-3°, adressent au centre de formation agréé une demande de recevabilité conforme à la réglementation en vigueur (livret 1) accompagnée le cas échéant des attestations d'activités salariées ou bénévoles, dont un modèle figure en annexe VI.

En cas de décision favorable, les candidats remettent au centre de formation le livret 2 de présentation de leurs acquis de l'expérience prévu en annexe VII avec les éventuels justificatifs.

II. – L'évaluation des compétences acquises et non acquises par le candidat est assurée par un jury organisé par le centre de formation, sur la base du dossier complet renseigné par le candidat et d'un entretien d'une durée d'une heure portant sur les activités réalisées lors de son parcours professionnel. Cette évaluation, porte sur l'ensemble des compétences requises pour l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale. A l'issue de l'évaluation, le jury propose la validation partielle ou totale des blocs de compétences.

Le jury est composé d'un assistant de régulation médicale titulaire ou d'un permanencier auxiliaire de régulation médicale, en activité et expérimenté, et d'un médecin urgentiste pratiquant régulièrement la régulation médicale dans un centre de réception et de régulation des appels d'un service d'aide médicale urgente.

III. – La proposition du jury d'évaluation et le dossier du candidat sont transmis au jury de certification, qui se réunit et se prononce dans les conditions prévues aux articles 21 et 22.

#### TITRE V

##### AGRÈMENT DES CENTRES DE FORMATION

**Art. 24.** – I. – La formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale est délivrée, dans les conditions prévues par le présent arrêté, par des centres de formation agréés par le ministère chargé de la santé conformément au décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019 relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale.

Les structures demandeuses d'un agrément ou d'un renouvellement d'agrément adressent, par voie dématérialisée, au ministère chargé de la santé, au moins quatre mois avant l'ouverture de la formation ou la date de renouvellement de l'agrément, un dossier permettant de démontrer leur capacité à mettre en œuvre les dispositions du présent arrêté et comprenant notamment les justificatifs et informations suivants :

- la dénomination sociale de la structure, son statut, l'extrait K *bis* éventuellement ;
- l'adresse complète du siège social de la structure et des sites dédiés à la formation ;
- la capacité maximale d'élèves que la structure peut accueillir en formation, par année scolaire, pendant toute la durée de l'agrément, pour la formation initiale et continue, en cursus complet et partiel ;
- les déclarations préalables obligatoires ou les démarches engagées auprès des autorités compétentes relatives à l'ouverture ou l'enregistrement de la structure lui permettant de délivrer une formation initiale et continue ;
- le dernier avis rendu par la commission départementale de sécurité et d'accessibilité au public justifiant de la conformité des locaux par rapport aux normes en vigueur ;
- les nom et prénom de la personne engageant la responsabilité de la structure, avec l'extrait de son casier judiciaire (bulletin n° 2), son *curriculum vitae*, la copie de ses titres et diplômes ;
- les nom et prénom du directeur de la structure et l'ensemble des éléments et justificatifs attestant du respect des conditions de l'article 25 ;
- l'organigramme ou l'organisation prévue pour diriger la formation ;
- les effectifs en équivalent temps plein et la composition de l'équipe de direction avec les précisions accompagnées des justificatifs concernant les qualifications ;

- le nombre total d'équivalents temps plein attestant du respect des conditions de l'article 25 ainsi que la liste des membres composant l'équipe pédagogique et précisant pour chaque module de formation les formateurs permanents, intervenants extérieurs, avec justification de leur qualification en lien avec les enseignements délivrés ;
- le projet pédagogique comprenant la date de rentrée scolaire prévue, la déclinaison de l'alternance pédagogique, entre enseignements théoriques, stages et congés, les orientations pédagogiques sur la répartition des blocs de compétences et des modules de formation, l'organisation de la formation pratique, les moyens mis à disposition pour la recherche et l'encadrement des stages, l'encadrement pédagogique, la planification des périodes de validation des blocs de compétences, les instances de gouvernance et de suivi des élèves (suivi pédagogique et organisation de la vie scolaire) ;
- la copie des éventuelles conventions de partenariats conclues avec d'autres organismes pour l'accueil en stage ou la mutualisation de locaux, d'équipements ou d'enseignements ;
- le règlement intérieur de la structure de formation ou le projet de règlement ;
- les plans des locaux avec la répartition et l'affectation des espaces d'enseignements théoriques et pratiques, les superficies dédiées à la formation des élèves pour la capacité d'accueil demandée ;
- la présentation et le volume des équipements pédagogiques (simulation basse et haute-fidélité, équipements pour situation sanitaire exceptionnelle) en lien avec la capacité d'accueil demandée ;
- la présentation des moyens financiers dédiés à la formation ainsi qu'une indication sur le montant et la nature des frais de scolarité prévisionnels pour la formation initiale et la formation continue ;
- lors d'une demande de renouvellement d'agrément, la structure produit également un rapport d'activité et un bilan de la formation délivrée au cours des précédentes années, intégrant les données annuelles en termes de nombre de candidats inscrits et d'admis en formation selon la voie d'accès, d'abandons en cours d'année, de validation partielle des blocs de compétences ou totale (nombre de diplômés) et de non validation ainsi qu'en termes de suivi de l'insertion professionnelle des diplômés.

II. – Après réception des pièces énumérées au I du présent article, le ministère chargé de la santé peut procéder à une audition des structures demandeuses d'un agrément ou d'un renouvellement d'agrément dans le cadre de l'instruction de leur dossier.

A l'issue de l'instruction des dossiers, le ministère chargé de la santé arrête la liste des centres de formation d'assistant de régulation médicale agréés ou bénéficiant d'un renouvellement d'agrément et définit la capacité d'accueil maximale autorisée par centre ou site de formation agréé, au regard des candidatures reçues et des besoins de professionnels d'assistants de régulation médicale à former sur le territoire.

Le ministère chargé de la santé informe les structures de la suite donnée à leur candidature.

**Art. 25.** – Le directeur du centre de formation agréé est titulaire d'un diplôme de niveau 7 dans le domaine de la santé, des sciences de l'éducation ou du management. Dans le cas d'un regroupement d'instituts ou d'écoles de formations paramédicales dirigé(e)s par un directeur des soins ou par un titulaire d'un diplôme de niveau 7 dans les domaines de la santé, des sciences de l'éducation ou du management, la responsabilité pédagogique peut être assurée par un assistant de régulation médicale titulaire expérimenté ou par un professionnel de santé titulaire d'un diplôme de niveau 6.

L'équipe pédagogique est composée d'au-moins un formateur en équivalent temps plein pour vingt élèves. Elle comprend au moins deux médecins urgentistes en activité pratiquant régulièrement la régulation en centre de réception et de régulation des appels dans un service d'aide médicale urgente et deux assistants de régulation médicale ayant une expérience professionnelle d'au moins cinq ans.

**Art. 26.** – I. – Les conditions d'agrément valent pour toute la durée de l'agrément. Tout changement de situation est notifié au ministère chargé de la santé à l'appui des justificatifs permettant de vérifier que les conditions du présent arrêté sont toujours remplies.

II. – Le ministère chargé de la santé peut à tout moment, pendant la période de validité de l'agrément, solliciter le centre de formation en vue de recueillir des données liées à l'organisation et au suivi de la formation conduisant à l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale.

## TITRE V

### DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

**Art. 27.** – Par dérogation à l'article 8, les centres de formation agréés en 2019 peuvent fixer la date de la première rentrée scolaire à une date ultérieure au 1<sup>er</sup> octobre et au plus tard le 2 janvier 2020.

**Art. 28.** – A titre transitoire, par dérogation au 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 2 et aux articles 4 à 6, 8 à 10, 14 et 17, les personnes occupant un emploi de permanencier auxiliaire de régulation médicale ou d'assistant de régulation médicale ou faisant fonction d'assistant de régulation médicale, à la date de publication du présent arrêté, dans un centre de réception et de régulation des appels d'un service d'aide médicale urgente, réalisent un entretien de positionnement de leurs compétences au sein de leur établissement de santé, en vue de l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale dans les conditions définies à l'article 29.

Un parcours individualisé de formation est défini si nécessaire pour l'acquisition des compétences à développer.

Le départ en formation des personnes visées au premier alinéa est organisé, en accord avec la direction de l'établissement de santé dont elles relèvent, avant le 31 décembre 2026, en tenant compte de la continuité de

service de la structure d'emploi, et chaque année à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour au moins vingt pour cent de l'effectif susvisé, en activité et non titulaire du diplôme d'assistant de régulation médicale.

**Art. 29.** – L'entretien de positionnement, permettant le repérage des compétences acquises et des compétences à développer par les personnes visées à l'article 28, est formalisé dans le livret de positionnement prévu en annexe IX du présent arrêté.

Elles prennent connaissance du livret de positionnement au moins un mois avant la date de leur entretien qui est réalisé avec l'encadrant de proximité en charge de leur évaluation annuelle.

Si cela s'avère nécessaire, un parcours individualisé de formation en lien avec les compétences à développer est proposé par la direction de l'établissement employeur, sur la base du livret de positionnement complété, auprès d'une structure de formation continue agréée, habilitée à délivrer les contenus de formation définis dans le livret susvisé. Ces contenus de formation peuvent être assurés par des organismes autres que les centres de formation d'assistant de régulation médicale agréés par le ministère chargé de la santé.

Le livret de positionnement des compétences complété et accompagné le cas échéant des justificatifs de formation suivie, est ensuite transmis par l'établissement employeur au directeur du centre de formation des assistants de régulation médicale agréé par le ministère chargé de la santé, pour inscription du candidat et présentation au jury d'évaluation. La centre de formation s'assure en lien avec l'établissement employeur que le candidat réunit les conditions avant de réunir le jury.

**Art. 30.** – Le jury visé à l'article 29 procède à l'évaluation globale des quatre blocs de compétences définis dans le référentiel de certification, conformément au livret du jury d'évaluation figurant en annexe X.

Organisée sur une durée totale de deux heures, cette évaluation comprend :

- 1° Une observation en situation de travail ;
- 2° Un entretien permettant notamment d'évaluer les compétences qui n'ont pas pu être appréciées lors de l'observation.

A l'issue de l'évaluation, le jury propose la validation partielle ou totale des blocs de compétences.

La composition du jury est définie à l'article 23. L'un des deux membres composant ce jury est extérieur à la structure employant le candidat et l'un de ces deux membres intervient dans un centre de formation d'assistant de régulation médicale.

**Art. 31.** – La proposition du jury d'évaluation et le dossier du candidat sont transmis au jury de certification, qui se réunit et se prononce dans les conditions prévues aux articles 21 et 22.

**Art. 32.** – L'arrêté du 4 juin 2013 relatif à la formation d'adaptation à l'emploi des membres du corps des assistants médico-administratifs de la fonction publique hospitalière (branche assistance en régulation médicale) est abrogé à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

**Art. 33.** – Les annexes III, IV et VI à X sont disponibles sur le site internet du ministère chargé de la santé.

Liste des annexes :

- annexe I : Référentiel de certification ;
- annexe II : Référentiel de formation ;
- annexe III : Convention de stage type ;
- annexe IV : Livret de stage ;
- annexe V : Maquette du diplôme d'assistant de régulation médicale ;
- annexe VI : Modèle d'attestation d'activités salariées et d'attestation d'activités bénévoles pour la validation des acquis de l'expérience ;
- annexe VII : Demande de validation des acquis de l'expérience (livret 2) ;
- annexe VIII : Guide du jury d'évaluation des blocs de compétences pour la validation des acquis de l'expérience ;
- annexe IX : Livret de positionnement des compétences pour l'accès des assistants de régulation médicale en poste ;
- annexe X : Livret du jury d'évaluation des blocs de compétences pour la certification des assistants de régulation en poste.

**Art. 34.** – La directrice générale de l'offre de soins est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 19 juillet 2019.

Pour la ministre et par délégation :  
*La directrice générale de l'offre de soins,*  
C. COURRÈGES

## ANNEXES

### ANNEXE I

#### Diplôme d'assistant de régulation médicale – Référentiel de certification

*Ce référentiel de certification s'inscrit dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques publiées par la Haute autorité de santé, consultables sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).*

*Conformément à ces recommandations, l'assistant de régulation médicale participe à l'acte de régulation médicale sous la responsabilité d'un médecin régulateur. Un appel de régulation médicale est défini comme une communication par téléphone (ou au moyen de tout autre dispositif de télécommunication) entre un centre de régulation médicale et un patient ou un tiers, en réponse à une demande de soins ou de secours. Cet appel, qui peut intervenir 24 h/24, est réceptionné par l'assistant de régulation médicale dont le rôle est d'assister le médecin régulateur. Le médecin régulateur est responsable des réponses apportées à tous les appels. Il peut ne pas prendre l'appelant personnellement en ligne, mais la décision mise en œuvre par l'assistant de régulation médicale est soumise à la validation du médecin et donc, in fine, prise sous la responsabilité du médecin régulateur.*

*La régulation médicale est réalisée dans un environnement équipé de façon appropriée et sécurisée. L'accès y est réglementé et les données sont protégées.*

*L'assistant de régulation médicale bénéficie d'une formation initiale et continue spécifique.*

*Les personnes diplômées « assistant de régulation médicale » exercent leurs missions dans la fonction publique hospitalière. Leur diplôme leur permet d'accéder à un emploi dans le corps des assistants médico-administratifs, branche assistance de régulation médicale.*

Le présent référentiel de certification décrit les missions de l'assistant de régulation médicale et les quatre blocs de compétences nécessaires à l'exercice de ces missions. Chaque bloc de compétence présente les éléments de compétences et les critères d'évaluation de ces compétences. La validation de l'ensemble des blocs de compétences, dans les conditions prévues par voie réglementaire, permet l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale.

#### **1 – Les missions de l'assistant de régulation médicale**

**En application des recommandations de bonnes pratiques établies par la Haute autorité de santé, l'assistant de régulation médicale assure la réception des appels reçus par les SAMU – Centres 15, 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.**

**Réparties en quatre grandes catégories, ses missions sont les suivantes :**

##### **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'événements 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 – Les blocs de compétences**

*« Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées »<sup>1</sup>*

**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 associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service**

**Bloc de compétences 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**

---

<sup>1</sup> LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel – extrait de l'Article 31

<b>Bloc 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15</b>	<b>Compétences</b>
	<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>
	<b>Critères d'évaluation</b>
	<p><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le candidat pratique l'écoute active et la reformulation auprès de l'appelant</i></li> <li>• <i>Le candidat ajuste son écoute et sa communication à l'appelant et à la situation</i></li> <li>• <i>Le candidat explique comment il met en confiance l'appelant</i></li> <li>• <i>Le candidat explique comment il questionne et conduit l'entretien en fonction de l'appelant et de la situation pour obtenir les informations nécessaires</i></li> <li>• <i>Le niveau de langage et les éléments de réponse sont adaptés au contexte et à l'appelant</i></li>   <li>• <i>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</i></li>   <li>• <i>Les données permettant d'appliquer les protocoles préétablis sont identifiées</i></li> <li>• <i>Le degré d'urgence est identifié et pertinent compte tenu des éléments obtenus</i></li> <li>• <i>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</i></li> <li>• <i>Les informations communiquées sur les gestes d'urgence et le guidage s'il est nécessaire, correspondent aux protocoles</i></li> <li>• <i>Le mode de communication pour faire effectuer les gestes d'urgence est adapté</i></li> <li>• <i>Les informations transmises au médecin sont précises, factuelles,</i></li> </ul>

	<p><i>synthétiques, exhaustives sur les données utiles et permettent de caractériser la situation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'utilisation des outils de communication et de transmission est maîtrisée</i></li> <li>• <i>Le candidat explique ses missions au sein de l'organisation du SAMU-C15 et au sein de l'établissement de santé</i></li> </ul>
--	--

<b>Bloc 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale</b>	<b>Compétences</b>
	<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 style="text-align: center;"><b>Critères d'évaluation</b></p> <p><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Toutes les informations nécessaires sur les effecteurs et les capacités d'accueil sont identifiées</i></li> <li>• <i>Les situations nécessitant un engagement de moyens immédiats en amont de la régulation médicale sont identifiées</i></li> <li>• <i>Les protocoles de déclenchement sont appliqués selon les règles en vigueur</i></li> <li>• <i>Toutes les informations nécessaires pour traiter la demande sont transmises au bon interlocuteur</i></li> <li>• <i>Les moyens sollicités permettent de répondre aux besoins de façon appropriée après régulation médicale</i></li> <li>• <i>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, ...</i></li> <li>• <i>Les anomalies sont identifiées et les mesures pertinentes sont prises</i></li> <li>• <i>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)</i></li> </ul>

<b>Bloc 3 : Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service</b>	<b>Compétences</b>
	<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>
	<b>Critères d'évaluation</b>

*Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?*

- Les informations apportées dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale sont complètes, exactes, claires et précises
- Les règles de traçabilité sont appliquées en temps réel
- Les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission sont identifiés et expliqués
- Les règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve sont appliquées
- Les outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques sont utilisés correctement et à bon escient
- Les informations susceptibles d'impacter l'activité sont identifiées
- Les situations nécessitant un passage de relais au sein de l'équipe sont identifiées
- Les réponses aux différentes demandes sont apportées avec réactivité
- Les événements indésirables et les non-conformités sont identifiés, relayés et déclarés selon les règles en vigueur
- Les risques associés sont expliqués
- La démarche d'analyse de sa pratique est réalisée et formalisée
- Les difficultés et les erreurs sont identifiées, les causes sont analysées et des pistes d'améliorations sont proposées

<b>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</b>	<b>Compétences</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>
	<p style="text-align: center;"><b>Critères d'évaluation</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i></p> <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>

## ANNEXE II

## Diplôme d'assistant de régulation médicale – Référentiel de formation

<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</li> </ul>

	<p>nécessaire, correspondent aux protocoles</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
<b>Modules de formation du bloc de compétences 1</b>	
<p><b>Module 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM</b> 1 semaine / 35h</p> <p><b>Objectifs de formation</b> 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 (CRR) 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</li> </ul>	<p><b>Module 1.b : La situation d'urgence</b> 4,5 semaines / ≈ 158 h (dont 21h pour les gestes et soins d'urgence)</p> <p><b>Objectifs de formation</b> 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>Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales</b> 4.5 semaines / ≈ 157h (dont 35h pour l'anglais)</p> <p><b>Objectifs de formation</b> 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,</li> </ul>	

<p>d'urgence, ....), les partenaires, la relation ville-hôpital</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 de l'établissement de santé</li> <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>	<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> <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 circonstancielles ;</li> <li>○ douleur ;</li> <li>○ détresses psychologiques ;</li> <li>○ grossesse / accouchement ;</li> <li>○ fin de vie.</li> </ul> </li> </ul>	<p>communication non violente</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <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> <li>▪ 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 et d'aisance avec un locuteur natif</li> </ul> <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>
---	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Éléments 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 champ de compétences de l'ARM</li> </ul>	
	<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>	

<b>Modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Evaluation des connaissances pour les modules 1.a et 1.b</li><li>❖ Une étude de cas et une mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Evaluation des compétences en stage</li></ul></li><li>❖ Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2</li></ul>
-----------------------------------	--

<b>Bloc de compétences 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale</b> <b>4 semaines / 140h</b>	
<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>
<b>Modules de formation du bloc de compétences 2</b>	
<p><b>Module 2.a : Parcours patient et ressources associées</b> <b>1 semaine / 35h</b></p> <p><b>Objectifs de formation</b></p> <p>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</p> <p>Identifier, à partir de règles opératoires ou de base de données, les ressources</p>	<p><b>Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande</b> <b>3 semaines / 105h</b></p> <p><b>Objectifs de formation</b></p> <p>Maîtriser l'utilisation de la cartographie, de la géolocalisation</p> <p>Maîtriser les outils de déclenchement des moyens, d'appel du personnel</p> <p>Identifier les différents moyens pouvant être mobilisés en fonction de la nature de</p>

<p>pouvant apporter des réponses dans des situations à caractère médico-social ou social : violence, isolement, réfugiés et migrants, marginalisation, toxicologie, 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>la situation</p> <p>Utiliser les méthodes et les outils de suivi opérationnel des équipes SMUR et des autres intervenants</p> <p>Identifier les informations à collecter et à transmettre en fonction de la situation</p> <p>Utiliser des outils de priorisation</p> <p>Connaître le fonctionnement des matériels informatiques et de communication des CRRA</p> <p>Identifier les dysfonctionnements des matériels des salles de régulation</p> <p>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>

<b>Bloc de compétences 3 : Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service</b> 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>❖ Les informations apportées dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale sont complètes, exactes, claires et précises</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 règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve sont appliquées</li> <li>❖ Les outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques sont utilisés correctement et à bon escient</li> <li>❖ Les informations susceptibles d'impacter l'activité sont identifiées</li> <li>❖ Les situations nécessitant un passage de relais au sein de l'équipe sont identifiées</li> <li>❖ Les réponses aux différentes demandes sont apportées avec réactivité</li> <li>❖ Les événements indésirables et les non-conformités sont identifiés, relayés et déclarés selon les règles en vigueur</li> <li>❖ Les risques associés sont expliqués</li> <li>❖ La démarche d'analyse de sa pratique est réalisée et formalisée</li> <li>❖ Les difficultés et les erreurs sont identifiées, les causes sont analysées et des pistes d'améliorations sont proposées</li> </ul>
<b>Modules de formation du bloc de compétences 3</b>	
<p><b>Module 3.a : Traitement des informations et informatique</b> 2,5 semaines / ≈ 87h</p> <p><b>Objectifs de formation</b> Connaître et maîtriser les outils radiophoniques, les technologies d'information et</p>	<p><b>Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques</b> 2,5 semaines / ≈ 88h</p> <p><b>Objectifs de formation</b> Exercer son activité dans une démarche permanente d'autoévaluation et</p>

<p>de communication (TIC) Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques 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>d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge Identifier les indicateurs qualité d'un centre de réception et de régulation des appels (CRR), 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 CRR : signification, utilisation</li> <li>▪ Méthodes et outils d'analyses critiques sur les pratiques (comité de retour d'expériences ...)</li> <li>▪ Événements 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>
<p><b>Modalités d'évaluation</b></p> <p><b>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</b></p>	<p><b>Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable</b></p> <p><b>Evaluation des compétences en stage</b></p>

<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</b>	
<b>2 semaines / 70h</b>	
<p><b>Compétences</b></p> <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>	<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <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>
<b>Modules de formation du bloc de compétences 4</b>	
<p><b>Module 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle</b> <b>1 semaine / 35h</b></p> <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</p>	<p><b>Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle</b> <b>1 semaine / 35h</b></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</p>

<p>le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles</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 départementale, 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, DFC, ...)</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <i>En groupe restreint, études de cas et exploitation de situations rencontrées en stage</i></p>	<p>situations exceptionnelles (médias, autorités, cellule de crise, ...)          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>Études 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>Évaluation des compétences en stage</b></p>



## ANNEXE V

## DIPLÔME D'ASSISTANT DE RÉGULATION MÉDICALE

Vu le décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019 relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale ;

Vu l'arrêté du 19 juillet 2019 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,

Le diplôme d'assistant de régulation médicale est délivré à M.....,

Né(e) le ....., à .....,

Par le centre de formation d'assistant de régulation médicale : .....  
agrée par le ministère chargé de la santé, par arrêté du.....

Fait à ....., le .....

*Le directeur du centre de formation ou son représentant  
(qualité, signature et cachet) :*