



Assistant(e) de régulation médicale

Accueillir, localiser et orienter les appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse.

Prioriser l'orientation vers le médecin régulateur du SAMU centre 15, dans le cadre d'un travail en binôme en fonction du degré d'urgence évalué.

Gérer les flux et moyens définis par le médecin régulateur, en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient.

(Ex Permanencier(ère) assistant(e) de régulation médicale)

GESTION DE L'INFORMATION ACCUEIL ET ORIENTATION DES PERSONNES

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM

Niveau 4 (Bac)

CODE MÉTIER

40F30

RÉFÉRENTIEL

ACTIVITÉS

- Accompagnement du patient et des proches tout au long de la prise en charge téléphonique
- Classement et tenue de la documentation professionnelle
- Entretien, nettoyage et rangement des matériels spécifiques à son domaine d'activité
- Gestion des moyens à déployer pour répondre à la prescription médicale
- Préparation et organisation du matériel dans son domaine de compétences et dans le cadre de plan de secours (sur le lieu de travail ou lieu de l'événement)
- Réception et traitement des appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse
- Recueil et collecte de données ou informations spécifiques suivant les recommandations de bonnes pratiques, les protocoles établis
- Suivi des actions mises en oeuvre
- Transmission systématique d'informations synthétiques et factuelles au médecin régulateur

SAVOIR-FAIRE

- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques/particulières, dans son domaine de compétence
- Conseiller les gestes de premier secours
- Créer et développer une relation de confiance et d'aide avec le patient et/ou la personne accueillie et/ou son entourage

- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Identifier, analyser, prioriser selon le degré d'urgence
- Rédiger des informations relatives à son domaine d'intervention pour assurer un suivi et une traçabilité
- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.), en résumer les points-clés et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnelle
- Transférer un savoir-faire, une pratique professionnelle
- Travailler en équipe pluridisciplinaire/en réseau
- Utiliser les outils bureautique/Technologie d'Information et de Communication (TIC)

CONNAISSANCES REQUISES

- Accueil téléphonique (35050)
- Communication et relation d'aide (44021)
- Communication et transmission radio (24256)
- Géographie et topographie du secteur sanitaire (43434)
- Bureautique (35066)
- Gestion du stress (15097)
- Organisation des systèmes d'urgence (43046)
- Organisation et fonctionnement hospitalier (43426)
- Réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux (13038)
- Vocabulaire médical (43426)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Décret n° 2011-660 du 14 juin 2011](#)
- [Décret n° 2011-661 du 14 juin 2011](#)
- [Décret n° 2020-1279 du 20 octobre 2020 modifiant le décret n° 2011-660 du 14 juin 2011](#)

FORMATION

Formation d'adaptation à l'emploi des assistants médico-administratifs (AMA branche régulation médicale) *Supprimée à compter du 1er septembre 2020*

INFOS GÉNÉRALES

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Arrêté du 4 juin 2013 relatif à la FAE des membres du corps des AMA de la FPH \(branche assistance en](#)

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette formation doit être achevée à l'issue de l'année de stage qui suit la nomination dans le corps des assistants médico-administratifs.

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 **abroge 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) **à compter du 1er septembre 2020**.

Voir **Diplôme d'assistant de régulation médicale**

PROGRAMME

DURÉE

259 h (sur 12 mois maximum en discontinu, alternance entre formation et exercice professionnel)

MODULES

Module 1 : connaître le cadre de l'exercice de l'assistant médico-administratif, assistant de régulation médicale (7 jours ou 49 heures)

Module 2 : assurer la réception adaptée des appels urgents (8 jours ou 56 heures)

Module 3 : participer au traitement des appels urgents et assurer leur suivi (8 jours ou 56 heures)

Module 4 : utiliser de façon optimale les outils d'aide à la régulation (2 jours ou 14 heures)

Module 5 : assurer l'aide à la régulation en situation sanitaire exceptionnelle (3 jours ou 21 heures)

Module 6 : exploiter les réseaux de télétransmission et de télécommunication de l'aide médicale urgente (5 jours ou 35 heures)

Module 7 : connaître l'activité d'un service mobile d'urgence et de réanimation (2 jours ou 14 heures)

Module 8 : savoir analyser ses pratiques et accompagner les nouveaux agents dans l'équipe (2 jours ou 14 heures)

ALLÈGEMENTS / DISPENSES

Les agents titulaires de la certification « assistant de régulation médicale de SAMU » peuvent être dispensés, à leur demande et sur présentation de cette certification auprès du directeur de leur établissement d'affectation, des modules 2, 3 et 4 de la formation d'adaptation à l'emploi.

OBTENTION DU DIPLÔME

Cette formation ne donne pas lieu à une délivrance de diplôme.

Une attestation de suivi de la formation est établie par le responsable de l'organisme dispensant la formation.

Diplôme d'assistant de régulation médicale

INFOS GÉNÉRALES

NIVEAU DE QUALIFICATION

Niveau 4 (Bac)

CERTIFICATEUR

Ministère des solidarités et de la santé

VALIDEUR

Centres de formation agréés par le ministère chargé de la santé suivants, pour une durée de 5 ans renouvelable à compter du 01.09.2019 : Assistance publique des hôpitaux de Marseille/APHM (40 élèves maximum) ; Assistance publique-hôpitaux de Paris/APHP (60 élèves maximum) ; Groupement hospitalier Brocéliande Atlantique/GHBA (20 élèves maximum) ; Groupement de coopération sanitaire G4 - CHU d'Amiens (50 élèves maximum) ; Hôpitaux universitaires grand Ouest/HUGO - CHU d'Angers (60 élèves maximum) ; CHU de Grenoble Alpes (40 élèves maximum) ; CHU de Nancy (30 élèves maximum) ; CHU de Nîmes Montpellier-Nice-Toulouse (40 élèves maximum) ; CHU de Poitiers (30 élèves maximum) ; CHU de Reims et de Strasbourg (30 élèves maximum).

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019 relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de forma](#)
 - [Arrêté du 19 juillet 2019 relatif à la formation conduisant au diplôme d'ARM et à l'agrément des centres de formation d'ARM](#)
 - [Arrêté du 19 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 23 novembre 2009 modifié fixant la liste des diplômes et certificats EP](#)
 - [Arrêté du 19 juillet 2019 fixant la liste des centres agréés pour délivrer la formation d'assistant de régulation médicale](#)
-

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Eligible aux **Etudes promotionnelles**

DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Rentrée 2020

Par dérogation, les centres de formation agréés en 2019 peuvent fixer la date de la première rentrée scolaire à une date ultérieure au 1er octobre et au plus tard le 2 janvier 2020.

Entretien de positionnement

A titre transitoire, les personnes occupant au 19.07.2019 un emploi de permanencier auxiliaire de régulation médicale/PARM ou d'ARM ou faisant fonction d'ARM, 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, formalisé dans un **livret de positionnement** (cf. annexe IX de l'arrêté) en vue de l'obtention du diplôme d'ARM.

Les personnes concernées prennent connaissance du livret de positionnement au moins un mois avant la date de leur entretien (réalisé avec l'encadrant de proximité en charge de leur évaluation annuelle).

Si nécessaire, un **parcours individualisé de formation** en lien avec les compétences à développer est proposé

par la direction de l'établissement employeur (avant le 31 décembre 2023, en tenant compte de la continuité de service de la structure d'emploi, et chaque année à compter du 1er janvier 2020 pour au moins 20% de l'effectif, en activité et non titulaire du diplôme d'ARM) 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'ARM agréés.

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 ARM agréé, pour inscription du candidat et présentation au jury d'évaluation. Le centre de formation s'assure en lien avec l'établissement employeur que le candidat réunit les conditions avant de réunir le jury.

Le jury procède à l'**évaluation globale des 4 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 2 h, cette évaluation comprend :

- une observation en situation de travail
- 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 proposition du jury d'évaluation et le dossier du candidat sont transmis au jury de certification, qui se réunit et se prononce.

ACCÈS

VOIE D'ACCÈS AU DIPLÔME

- Formation initiale (dont la formation par apprentissage)
- Formation professionnelle continue
- Validation des acquis de l'expérience professionnelle

ADMISSIBILITÉ

- Etre âgé de 18 ans au moins au 31 décembre de l'année d'entrée en formation
- Pas de limite d'âge, sauf en apprentissage

MODALITÉS D'ADMISSION

Sélection sur la base d'un dossier et d'un entretien, individuel ou collectif

Droits annuels d'inscription (frais afférents à la sélection)

100 Euros maximum 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.

PROGRAMME

Durée

Une année scolaire (dont 4 semaines de congés) comprenant 1 470 h d'enseignement (35 h/semaine) dont :

- 735 h de formation théorique réparties en modules de formation
- 735 h de formation pratique/21 semaines (stages de découverte/5 semaines et stages métier/16 semaines)

La rentrée est réalisée chaque année en septembre ou au plus tard le 1er octobre.

Blocs de compétences

- Traitement d'un appel dans les centres de réception et de régulation des appels installés dans les services d'aide médicale d'urgence visés à l'article L. 6311-2 du code de la santé publique
 - Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale
 - Traitement des informations associées à la régulation, à la qualité, à la sécurité et à la vie du service
 - Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre des dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle
-

ALLÈGEMENTS / DISPENSES

- Les personnes titulaires d'un diplôme, certificat ou autre titre permettant l'exercice d'une des professions de santé
 - Les personnes titulaires d'un diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social/DEAES (ou DEAVS/DEAMP)
 - 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
 - Les permanenciers auxiliaires de régulation médicale régis par le décret no 2016-1704 du 12 décembre 2016 portant statut particulier des corps des personnels administratifs de la catégorie C de la fonction publique hospitalière.
-

OBTENTION DU DIPLÔME

Acquisition des 4 blocs de compétences

Chaque bloc de compétences s'obtient par la validation (note au moins égale à 10/20) :

- de la totalité des modules de formation en relation avec ce bloc de compétences
- de l'ensemble des éléments de compétence évalués lors de la formation pratique.

L'évaluation des compétences s'effectue tout au long de la formation.

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.

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

STATUT ET ACCÈS

Permanencier auxiliaire de régulation médicale (Catégorie C : corps placé en cadre d'extinction - Décret n°2011-660 du 14 juin 2011, Article 23)

Corps des assistants médico-administratifs

STATUT DANS LA FPH

Catégorie B

Grades

- Assistant médico-administratif de classe normale (13 échelons)
 - Assistant médico-administratif de classe supérieure (13 échelons)
 - Assistant médico-administratif de classe exceptionnelle (11 échelons)
-

MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

Concours externe sur titres

Branches "**Secrétariat médical**" et "**Assistance de régulation médicale**"

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination au niveau de chaque établissement ou commun à plusieurs établissements, comprenant une épreuve d'admissibilité sur titres et un entretien avec un jury.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre ou diplôme au moins de niveau IV ou équivalent, sans conditions d'ancienneté.

Quota : au moins 40 % du nombre total des places offertes aux deux concours (externe et interne).

Concours interne sur épreuves

Branches "**Secrétariat médical**" et "**Assistance de régulation médicale**"

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination au niveau de chaque établissement ou commun à plusieurs établissements.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre agent titulaire ou contractuel des fonctions publiques hospitalière, d'Etat, ou territoriale ou être militaire ou agent en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale.
- Justifier d'au moins 4 ans de services publics.

Quota : au moins 40 % du nombre total des places offertes aux deux concours (externe et interne).

Inscription sur liste d'aptitude

Liste établie après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier ou permanencier auxiliaire de régulation médicale.
- Compter au moins 9 ans de services publics.

Quota : 1/3 des titularisations et des détachements.

Inscription sur liste d'aptitude par voie d'examen professionnel

Liste établie dans chaque établissement après sélection par voie d'examen professionnel et avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier ou permanencier auxiliaire de régulation médicale.
- Compter au moins 7 ans de services publics.

Quota : 1/3 des titularisations et des détachements.

Détachement ou intégration directe

Possibilité d'intégration dans le corps de détachement après 1 an de fonctions et avis de la commission administrative paritaire compétente.

Condition

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emplois de catégorie B.
-

EXAMEN PROFESSIONNALISÉ RÉSERVÉ SUR ÉPREUVES (JUSQU'AU 13.03.2018)

Examen comportant une épreuve unique d'admissibilité et une épreuve orale d'admission fondée sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle des candidats.

CONDITIONS

- Remplir les conditions d'ancienneté fixées dans le décret n° 2013-121 du 6 février 2013.
-

ÉVOLUTION DANS LA FPH

Au grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 6^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe normale et 5 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire après sélection par voie d'examen professionnel.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 4^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe normale et 3 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Quota : 1/3 du nombre total des promotions

Au grade d'assistant médico-administratif de classe exceptionnelle

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 6^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure et 5 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire après sélection par voie d'examen professionnel.

Conditions

- Compter au moins 2 ans d'ancienneté dans le 5^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure et 3 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Quota : 1/3 du nombre total des promotions

Au grade d'attaché d'administration hospitalière

Inscription sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions

- Compter 5 ans de services effectifs dans le corps des assistants médico-administratifs ou des adjoints des cadres hospitaliers (accompli en tant que titulaire ou stagiaire)

Quota : recrutement limité au 1/3 du nombre des titularisations

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Prérequis

- Attestation de formation aux gestes de soins d'urgence (AFGSU)

Relations professionnelles

- L'équipe de régulation (médecins et PARM) pour la transmission et le suivi des appels
- SMUR, médecins libéraux, secouristes, transports sanitaires, établissements de santé (structures d'urgences, spécialisées et plateaux techniques)
- Les partenaires des services sociaux et autorités administratives, sanitaires, maritimes, aéronautiques et ferroviaires pour la mise en oeuvre et suivi des interventions.

Structures

- Centre d'appel d'urgence

Conditions

- Travail de nuit et le week-end
 - Exposition au stress
-

AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- Permanencier(ère) auxiliaire de régulation médicale (PARM)

LIENS PROFESSIONNELS

- [Union nationale des assistants de régulation médicale \(UNARM\)](#)
- [SAMU-centres 15 : vers une formation diplômante pour les assistants de régulation médicale](#)

MOBILITÉ

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Aide-soignant\(e\)](#)
 - [Ambulancier\(ère\)](#)
 - [Secrétaire médical\(e\)](#)
-