

Assistant(e) de régulation médicale

Accueillir, qualifier et orienter les appels téléphoniques à destination des services d'accès aux soins (SAS) en fonction de la demande (aide médicale urgente traitée par le service d'aide médicale urgente ou besoin de soins non-programmés) dans un contexte d'urgence et de détresse.

Au sein du SAS, **détecter** la détresse vitale au niveau 1.

Hiérarchiser les appels et prioriser l'orientation vers le médecin régulateur du service d'aide médicale urgente ou de la filière de médecine générale du service d'accès aux soins, à partir de protocoles préétablis.

Indiquer et diriger les gestes de soins d'urgence lorsque les critères de sauvegarde de la vie humaine en dépendent avec déclenchement des moyens de l'aide médicale d'urgence médicaux et paramédicaux.

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)

SOINS

ASSISTANCE AUX SOINS

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM

Niveau 4 (Bac)

CODE MÉTIER

Assistant(e) de régulation médicale

RÉFÉRENTIEL

ACTIVITÉS

- Accompagnement du patient et des proches tout au long de la prise en charge téléphonique
- Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande, en application de la décision médicale (suivi de l'intervention et de l'orientation du patient)
- 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
- Traitement des informations associées à la régulation (gestion des dossiers de régulation, réception et traitement des informations émises par les interlocuteurs du SAS/SAMU, contribution aux déclarations d'événements indésirables)
- Transmission d'informations 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)
- Anglais (15234)
- Bureautique (35066)
- Communication et relation d'aide (44021)
- Communication et transmission radio (24256)
- Géographie et topographie de l'établissement (43434)
- Gestion des situations sanitaires exceptionnelles
- Gestion du stress (15097)
- Nouvelles technologies
- Organisation des systèmes d'urgence (43046)
- Organisation et fonctionnement hospitalier (43426)
- Réglementation relative à son domaine d'activité
- Réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux (13038)
- Vocabulaire médical (43426)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

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

FORMATION

Diplôme d'assistant de régulation médicale

INFOS GÉNÉRALES

NIVEAU DE QUALIFICATION

Niveau 4 (Bac)

CERTIFICATEUR

Ministère chargé de la santé

VALIDEUR

Centres de formation d'assistant de régulation médicale (CFARM) agréés par le ministère chargé de la santé

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](#)
 - [Décret n° 2023-619 du 18 juillet 2023 modifiant le décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019 relatif au diplôme d'assistant de régul](#)
 - [Arrêté du 18 juillet 2023 modifiant l'arrêté du 19 juillet 2019 relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de ré](#)
 - [Arrêté du 18 juillet 2023 relatif au dispositif temporaire de formation en alternance conduisant au diplôme d'assistant de rég](#)
 - [Annexe « Accès à la certification par le dispositif temporaire de formation en alternance »](#)
-

RÉPERTOIRE

- [RNCP38448](#)
-

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
 - Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'une attestation d'équivalence ou autre diplôme ou titre de niveau 4
 - 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.

JURY

Le jury de certification, présidé par le directeur du CFARM, comprend :

- 2 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 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.
-

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.

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 \(branche assistance en régulation médicale\)](#)

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.

STATUT ET ACCÈS

Ex 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 (12 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 phase d'admissibilité sur dossier 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 4 ou équivalent

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, comprenant une phase d'admissibilité sur dossier 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 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 dans chaque établissement par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents

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
- Etre titulaire du diplôme d'assistant de régulation médicale pour la branche Assistance de régulation médicale
- Justifier d'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

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
- Etre titulaire du diplôme d'assistant de régulation médicale pour la branche Assistance 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 à tout moment dans le corps de détachement

Conditions

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emplois de catégorie B
 - Suivre la formation d'adaptation à l'emploi des assistants médico-administratifs (branche secrétariat médical)
-

Concours RÉSERVÉ SUR entretien (JUSQU'AU 31.12.2026)

Pour la branche Assistance de régulation médicale

Entretien avec un jury (règles d'organisation, durée et contenu fixés par arrêté)

CONDITIONS

- Etre membre du corps des permanenciers auxiliaires d'assistance de régulation médicale **ou** agent titulaire de catégorie C de la FPH **ou** agent titulaire de catégorie C **ou** agent non titulaire ayant exercé pendant au moins 1 an à compter du 01.10.2019 la fonction d'assistant de régulation médicale dans un établissement public de santé ou local
- Etre titulaire du diplôme d'assistant de régulation médicale
- Compter 9 ans de services publics

Quota : pas plus de 60 % du nombre total de places offertes (concours externes, internes et réservés)

ÉVOLUTION DANS LA FPH

Au grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi 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 8^{ème} échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe normale
- Justifier d'au moins 5 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emploi ou emploi de catégorie B

OU

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après sélection par voie d'examen professionnel

Conditions

- Avoir atteint le 6^{ème} échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe normale
- Justifier de 3 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emploi ou emploi de catégorie B

Au grade d'assistant médico-administratif de classe exceptionnelle

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi 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 7^{ème} échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure
- Justifier d'au moins 5 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emploi ou emploi de catégorie B

OU

Par inscription au tableau annuel d'avancement établi après sélection par voie d'examen professionnel

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 6^{ème} échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure
- Justifier d'au moins 3 ans de services effectifs dans un corps, cadre d'emploi ou emploi de catégorie B

Quota : 1/3 du nombre total des promotions

Au grade d'attaché d'administration hospitalière

Concours national interne sur épreuves ouvert par arrêté du ministre en charge de la santé

Condition

- Justifier d'au moins 3 ans de services publics effectifs

OU

Inscription sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents

Conditions

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

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

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Prérequis

- Diplôme d'assistant de régulation médicale

Relations professionnelles

- Paramédicaux
- Cadres de santé, cadre supérieur de santé, chef de service et chef de pôle hospitalier

- Equipe de régulation (médecins, permanenciers auxiliaires de régulation médicale et ARM) pour la transmission et le suivi des appels
- Equipe pluridisciplinaire présente en régulation
- Structure mobile d'urgence et de réanimation (SMUR), médecins libéraux, paramédicaux, secouristes, transporteurs sanitaires, établissements de santé (structures d'urgences, spécialisées et plateaux techniques)
- Partenaires des services sociaux et autorités administratives, sanitaires, maritimes, aéronautiques et ferroviaires pour la mise en œuvre et le suivi des interventions

Structures

- Centre d'appel d'urgence

Conditions

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

LIENS PROFESSIONNELS

- [Union nationale des assistants de régulation médicale \(UNARM\)](#)
- [Assistant de régulation médicale \(ARM\) : le point sur la formation](#)

MOBILITÉ

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Aide-soignant\(e\)](#)
 - [Auxiliaire de puériculture](#)
-