

**Projet pédagogique**

**du C.F.A.R.M.**

**du CHU de Poitiers**

***(Synthèse)***

# Table des matières

Introduction .....	2
I. Positionnement du CFARM.....	2
II. Notre identité.....	3
1. Présentation de l'institut .....	3
2. Présentation de l'équipe.....	4
3. Nos valeurs .....	4
3.1. L'altruisme.....	4
3.2. La solidarité.....	4
3.3. La laïcité.....	5
III. La pédagogie mise en œuvre.....	5
1. Notre cadre paradigmatique.....	5
1.1. La formation : un processus de construction identitaire .....	5
1.2. L'éducabilité et accompagnement.....	6
2. Notre vision de nos missions.....	6
2.1. La compétence.....	6
2.2. La responsabilité .....	6
2.3. L'autonomie.....	7
3. Notre conception de l'alternance et la place du stage .....	7
4. Les principales méthodes pédagogiques utilisées .....	8
4.1. Enseignements magistraux : .....	8
4.2. Ateliers dirigés.....	8
4.3. E-Learning.....	8
4.4. Apprentissage par la simulation .....	8
4.5. Plateforme numérique .....	9
5. Le suivi pédagogique .....	9
6. Le dispositif d'évaluation .....	10
Bibliographie .....	11
Liste des abréviations.....	11

## Introduction

### Historique

Le métier de permanencier assistant de régulation médicale (PARM) a pris sa source dans les fondements mêmes du SAMU avec lequel il a évolué. La prise en charge urgente de l'appelant requiert des qualités à la fois humaines, techniques, une bonne connaissance du terrain et des acteurs de l'urgence.

Aujourd'hui, une compétence technologique s'impose pour gérer les nouveaux outils de téléphonie avancée, les logiciels de régulation, les cartographies informatisées, etc. Le PARM devenu assistant de régulation médicale (ARM) est le premier maillon de la chaîne de secours pré hospitalière.

Depuis 2016, il existe un référentiel métier mais qui reste cependant peu précis sur la formation des ARM.

Le ministère soutenu par des médecins représentants de la médecine d'urgence en France propose d'améliorer la formation des assistants de régulation médicale en uniformisant les formations à l'échelle nationale et de reconnaître les ARM comme profession de santé.

C'est dans ce contexte que l'institut de formation des Assistants de Régulations Médical (CFARM) du CHU de Poitiers ouvre ses portes en septembre 2019.

### Le métier d'Assistant de Régulation Médical (ARM)

L'assistant de régulation médicale exerce son métier en binôme avec le médecin régulateur. Il est en première ligne pour assurer l'accueil initial des appels entrant au SAMU-Centre 15.

A ce titre, il :

- Recueille les informations précises et complètes auprès de l'appelant et doit apporter une réponse claire, compréhensible et adaptée ;
- Engage les moyens opérationnels et assure la coordination globale des interventions en lien avec le médecin régulateur ;
- Coordonne certaines tâches : mise à jour de données dans les logiciels de régulation, trace les événements, incidents, informations et consignes... ;
- Participe au déploiement des moyens nécessaires pour répondre aux situations sanitaires exceptionnelles ou un dispositif prévisionnel de secours.

## I. Positionnement du CFARM

Le CHU de Poitiers porte l'agrément pour un projet régional Nouvelle-Aquitaine, projet issu de la collaboration des différents CESU de la Région réunis au sein du RESU Nouvelle-Aquitaine. Ce projet participatif régional s'organise de la manière suivante sous la responsabilité pédagogique du CHU de Poitiers :

- **Formation initiale** : Le CFARM se situe sur le site du CHU de Poitiers. Le CHU de Poitiers assure la formation initiale avec une répartition coordonnée de la conception et de l'animation des modules par les différents CESU volontaires de la région Nouvelle-Aquitaine. Les coûts de développement et d'animation de ces enseignements par les CESU de la région sont intégrés au projet budgétaire du CFARM.
- **Formation continue** (VAE, cursus partiels, formation professionnelle) : Les enseignements sont dispensés sur 2 pôles de formation uniques au sein de la région Nouvelle-Aquitaine : le CHU de Poitiers pour la zone Nord qui comprend l'ex région Poitou-Charentes et le Limousin et le CHU de Bordeaux pour la zone Sud qui comprend l'ex région Aquitaine.

Ceux-ci sont réalisés à distance (Visioconférence, E-Learning), en présentiel ou sous forme de séminaires (ateliers de simulation, ateliers procéduraux). Plusieurs CESU du RESU Nouvelle-Aquitaine contribuent à cet enseignement co-construit au niveau régional. Les séminaires peuvent avoir lieu à différents endroits de la région Nouvelle-Aquitaine en fonction de besoins logistiques propres mais les 2 pôles de formations restent les centres privilégiés. Les différents apprenants en fonction de leur localisation sont ainsi attribués à l'un des deux pôles.

Ce partenariat clairement affiché entre le CHU de Poitiers et celui de Bordeaux implique une réelle coordination et coopération entre les 2 CHU. Ainsi, il est convenu entre les 2 CHU sus-cités la collaboration à la construction pédagogique de la formation ainsi qu'à son évaluation. Un médecin du SAMU 33 participe au processus de sélection, d'évaluation des étudiants, mais aussi au jury de fin d'études délivrant le diplôme.

## II. Notre identité

### 1. Présentation de l'institut

#### 1.1. Le rattachement

Le CFARM est rattaché au Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers et se situe dans le bâtiment de l'institut régional de formation des professions de santé (I.R.F.P.S.) qui regroupe :

- L'institut de formation en soins infirmiers
- L'institut de formation des aides-soignants
- L'institut de formation des ambulanciers
- L'institut de formation des cadres de santé
- L'école régionale des infirmières aide-anesthésistes
- L'institut de formation des masseurs kinésithérapeutes
- L'institut de formation des manipulateurs en électroradiologie médical
- L'institut de formation des ergothérapeutes
- L'école de sages-femmes

Ce regroupement d'instituts est coordonné par un directeur des soins et chaque institut est dirigé par un directeur.

#### 1.2. Les ressources

Outre la superficie des salles dédiées au CFARM, celui-ci pourra bénéficier, du fait de son intégration au sein de l'I.R.F.P.S., des ressources pédagogiques mutualisées des divers instituts, à savoir :

- 27 salles de cours d'une capacité de 10 à 120 places équipées du matériel de vidéo-projection,
- 1 amphithéâtre de 380 places,
- 2 salles informatiques de 12 et 14 postes,
- 11 salles de pratique,
- 1 salle de simulation équipée
- 1 salle de réunion de 20 places
- 1 espace pour la restauration sur le temps de midi
- 9 salles de cours de 20 à 200 places sur le site hospitalier.
- 1 salle de visioconférence
- 1 centre de ressources documentaires

### 1.3. La capacité d'accueil

Le nombre de places est fixé à 40 apprenants répartis selon les modalités de formation suivantes :

- En formation initiale : 30 places
- Par la voie de l'apprentissage : 4 places
- En formation continue (promotion professionnelle, VAE, cursus partiel) : 6 places

## 2. Présentation de l'équipe

- Directeur de l'institut : M. Le Professeur Olivier Mimoz, PU-PH, chef de service des Urgences adultes-SAMU-SMUR du CHU de Poitiers, coordonnateur du GHT. Il est coordinateur local (Université de Poitiers et Limoges) et régional (Région Nouvelle-Aquitaine) du DES de Médecine d'Urgence et directeur adjoint de l'unité INSERM U1070 à l'université de Poitiers.
- Ressources administratives et pédagogiques :
  - o Médecin chargé de la coordination pédagogique : Dr Pierre Vandingenen, PH titulaire en médecine d'urgence au service des Urgences adultes - SAMU 86 – SMUR du CHU de Poitiers. Responsable médical du CESU 86, il est détenteur d'un DU de pédagogie médicale en sciences de la santé et d'un MASTER 2 en sciences fondamentales
  - o Cadre supérieure chargée de la coordination pédagogique et administrative
- Equipe pédagogique permanente :
  - o ARM formateurs 1,5 ETP
- Intervenants occasionnels extérieurs :
  - o Intervenants retenus par les différents CESU en charge de l'organisation et la dispensation de modules de formation

Voir l'organigramme joint au dossier d'appel à projet, rubrique « VI. Ressources humaines »

## 3. Nos valeurs

Les valeurs retenues pour servir de socle au projet sont :

### 3.1. L'altruisme

Le mot apparaît pour la première fois en 1852 dans l'ouvrage *Catéchisme positiviste* d'Auguste Comte ; il désigne un ensemble de penchants bienveillants de l'individu.

L'altruisme s'inscrit dans le courant humaniste mettant en avant la personne et son épanouissement ; il invite au respect de la personne, de son unicité, de sa dignité et de ses propres valeurs. Bienveillance, respect, singularité, voilà les diverses acceptions de l'altruisme que nous retenons pour fonder notre projet.

### 3.2. La solidarité

Si l'altruisme renvoie à l'unicité de l'individu, la solidarité le place dans une dimension collective. Quand E. Durkheim énonce : « Partout où il y a des sociétés, il y a de l'altruisme, parce qu'il y a de la solidarité »<sup>1</sup>, il permet de faire le lien entre considération empathique de la personne et esprit d'entraide.

---

<sup>1</sup> DURKHEIM, E (1897), « De la division du travail social », Paris, Les Presses universitaires de France, 8e édition, 1967, 416 pages.

La chaîne humaine comme vecteur de bienveillance et d'aide est une vision que nous plaçons au centre de notre projet.

### 3.3. La laïcité

Le terme laïcité se définit par « *vivre ensemble en respectant nos différences* »<sup>2</sup>, et suppose une certaine neutralité, à savoir s'abstenir de prendre parti.

Ainsi, en formation, la différence se fait lors de la vie en institution où les règles de la laïcité dans un fonctionnement collectif sont alors applicables par tous. Des signes discrets d'appartenance religieuse peuvent être tolérés en formation théorique mais la réglementation en formation clinique sur les secteurs de soins est intransigeante. Cette notion d'apparence est portée à la connaissance de l'étudiant dans le règlement intérieur de l'institut auquel il doit se conformer.

Pour que l'énoncé de ces valeurs ne soit pas qu'intention, ces notions s'actualisent dans la relation pédagogique établis avec les étudiants.

## III. La pédagogie mise en œuvre

### 1. Notre cadre paradigmatique

Notre projet s'inscrit dans les courants constructivistes<sup>3</sup> et socioconstructivistes<sup>4</sup> qui postulent que chaque sujet construit sa réalité et que le savoir se construit en interaction avec les autres, l'environnement et soi-même.

#### 1.1. La formation : un processus de construction identitaire

L'identité s'inscrit au cœur du paradoxe car elle définit non seulement ce qui nous rend semblable aux autres mais aussi ce qui nous en distingue : « Elle oscille donc entre l'altérité radicale et la similarité totale »<sup>5</sup>.

C'est tout un travail d'identification et de différenciation qui va permettre à l'étudiant de construire son identité professionnelle de soignant.

Dans ce processus de socialisation professionnelle, trois mécanismes sont décrits par Hughes<sup>6</sup> :

- L'immersion dans la culture professionnelle : au cours de cette phase, la confrontation avec une réalité désenchantée va permettre une identification progressive avec le rôle,
- L'installation dans la dualité entre modèle idéal et modèle pratique qui va générer une frustration relative. Par assimilation – accommodation successives, l'identité visée par l'étudiant va s'adapter,
- La conversion ultime avec ajustement entre sa conception de soi et les possibilités offertes par la profession envisagée : distinction entre normes idéales formelles et normes pratiques informelles consolidées par l'expérience professionnelle.

C'est ce parcours de l'étudiant, de son innocence initiale à l'intériorisation de son identité professionnelle qu'accompagne les formateurs du CFARM.

<sup>2</sup> DECKER O., JEANGUIOT N. Comment concilier laïcité et formation ?, *in Soins Cadres*, Novembre 2007, n° 64, p. 47-49.

<sup>3</sup> Le constructivisme, théorie de l'apprentissage, a été initié par Jean Piaget en réaction au béhaviorisme. Pour les constructivistes, l'apprentissage repose sur l'idée que la vision du monde est une construction, une réalité, propre à chaque individu.

<sup>4</sup> Lev Vigotsky a souligné l'importance de l'interaction sociale dans la construction de la connaissance ; pour lui, elle serait d'ordre social et non individuel.

<sup>5</sup> LIPIANSKY E.M., *Identité et communication : l'expérience groupale*, Ed.PUF, 1997

<sup>6</sup> Cité par DUBAR, C, (2000), *La socialisation*, Paris, Armand Colin, p. 139-142

## 1.2. L'éducabilité et accompagnement

Ce concept, né au début du XIX<sup>ème</sup> siècle des travaux de Jean Itard sur l'enfant sauvage, postule qu'on ne cesse jamais d'apprendre et que tout être humain, quel que soit son potentiel initial peut augmenter ses capacités d'action sur le monde.

Philippe Meirieu, dans le sillon de ce principe, affirme que « tout le monde peut apprendre et grandir, [...] En même temps, nul ne peut apprendre ou grandir à la place de quelqu'un parce que les êtres humains et les petits d'hommes sont des sujets en constitution. On ne les fabrique pas, on les accompagne dans l'émergence de leur individualité, de leur personne, de leur liberté.»<sup>7</sup>

Pour illustrer notre conception de l'accompagnement, nous citerons M. Paul<sup>8</sup> qui propose la définition suivante de l'accompagnement : *Accompagner c'est se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui.* Selon cette auteure, l'accompagnement n'est pas une pratique en soi ; c'est une posture, une façon spécifique de concevoir sa pratique professionnelle dans le cadre de fonctions basées sur la relation inter-personnelle dans des situations toujours particulières.

## 2. Notre vision de nos missions

Notre finalité est de former des étudiants pour qu'ils deviennent des professionnels compétents, responsables et autonomes.

### 2.1. La compétence

La compétence est, à la lumière des travaux de Le Boterf<sup>9</sup>, un savoir-agir, combinant, transposant et mobilisant des savoirs, savoir-faire et savoir-être, dans des situations professionnelles complexes.

Dans cette approche, trois composantes sont mises en exergue :

- Les ressources disponibles (les ingrédients et leur combinaison),
- La gestion de situations (l'action et son contexte),
- La finalité visée (l'intention et le niveau d'attente).

Pour favoriser l'émergence des compétences chez l'étudiant, le formateur va devoir s'attacher à travailler ces diverses composantes avec l'étudiant.

Passer d'un savoir faire au savoir agir et, ainsi ne pas réduire son exercice professionnel à un savoir opérer suppose un étudiant acteur et responsable.

### 2.2. La responsabilité

Ne pas être qu'un praticien exécutant mais incarner un praticien compétent, va amener l'étudiant à réagir à un imprévu, faire des choix et les assumer, prendre des initiatives, respecter les règles éthiques, déontologiques et juridiques, être garant de la qualité de ses actes, bref prendre des responsabilités et agir en étant conscient de la portée de ses actes, de leur conséquence, ce qui permet de les assumer en toute conscience.

La responsabilité ne se décrète pas mais ne s'enseigne pas non plus. Alors, le challenge du formateur va être de créer les conditions pour qu'elle advienne. Par exemple, nous sommes très vigilants tout au long

<sup>7</sup> MEIRIEU P. (2009), « Le pari de l'éducabilité », in Les Cahiers Dynamiques n°43, p 4-9

<sup>8</sup> PAUL M. (2004), « *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique* », L'Harmattan, Savoir et Formation

<sup>9</sup> LE BOTERF, G. (2004), *Construire les compétences individuelles et collectives*, Editions d'Organisation.

de la formation au respect des règles de fonctionnement par les étudiants. Ce cadrage initial, rassurant pour certains, contraignant pour d'autres, se veut à visée pédagogique car il vient questionner leur rapport à la règle, leur positionnement et leur capacité à assumer leur choix et renvoie les apprenants à leur responsabilité dans l'aboutissement de leur projet professionnel.

Etre responsable, c'est se mettre en marche vers l'autonomie.

### 2.3. L'autonomie

C'est être capable d'agir et d'interagir avec les autres dans le cadre des règles collectives du vivre ensemble en tant que citoyen et professionnel.

Là encore, être autonome est le résultat d'un processus de maturation qui est à accompagner par l'équipe pédagogique. Connaître et comprendre ces différentes étapes permet d'identifier où se situe l'étudiant dans sa progression vers l'autonomie. Les travaux de N.K. Symor en analyse transactionnelle, repris par V. Lenhardt<sup>10</sup>, proposent un modèle représentant la croissance vers l'autonomie comme un cycle passant par 4 stades correspondant chacun à un degré de maturation identitaire ; ce modèle peut décrire le cycle d'autonomie tant personnelle que professionnelle :

- La dépendance : étape de symbiose de la personne avec une « entité supérieure » (exemple de l'enfant vis-à-vis de ses parents, du collaborateur novice vis-à-vis de son supérieur, de l'étudiant vis-à-vis de l'enseignant),
- La contre dépendance : étape d'opposition durant laquelle la personne se sépare de la figure tutélaire (exemple de l'adolescent, du collaborateur négatif, de l'étudiant rebelle),
- L'indépendance : étape de séparation durant laquelle la personne n'est plus conditionnée par la figure fondatrice et s'invente ses propres lois (exemple du jeune adulte tout puissant, du collaborateur électron libre, de l'étudiant individualiste),
- L'interdépendance : c'est le stade de l'autonomie. La personne est capable de vivre par elle-même et d'interagir avec les autres. Elle sait se soumettre à une autorité sans y perdre son identité. Elle ne se définit plus par ses relations extérieures mais selon des choix intérieurs.

Là encore, l'autonomie ne s'enseigne pas ! C'est par l'usage de méthodes réflexives, que le formateur accompagnera au mieux le processus d'autonomie.

Il lui sera utile de repérer à quel stade se situe l'étudiant afin de respecter son rythme d'évolution, sachant que certains apprenants ne seront jamais autonomes.

## 3. Notre conception de l'alternance et la place du stage

La formation se déroulant sur deux lieux d'apprentissage, nous souhaitons qu'ils soient complémentaires et non exclusifs ou en concurrence. C'est pourquoi, revient aux professionnels de terrain de stage l'enseignement pratique des soins (savoir-faire), en situation. A l'institut, nous nous gardons de décrire les modes opératoires concernant les actes pratiques afin d'éviter d'enfermer les étudiants dans des algorithmes les privant d'adaptation.

Au retour des périodes d'immersion en milieu professionnel, inévitablement, les étudiants évoquent le même dilemme paradoxal : le soin idéalisé décrit en institut versus le soin réalisé observé en stage. D'après Dubar,

<sup>10</sup> LENHART, V, (2008), Au cœur de la relation d'aide, Paris, InterEditions



citant Hughes, « cette découverte de la "réalité désenchantée" du monde professionnel peut "tourner court si elle intervient trop tôt ou trop tard, être traumatisante si elle intervient à contretemps", excitante ou même enivrante (*inspiring*) si elle survient au bon moment. »<sup>11</sup>. C'est tout le travail du formateur d'aider les étudiants à sortir de cette situation de « double contrainte », aliénante et stérile.

Il revient à l'institut en revanche de favoriser l'acquisition de savoirs, leur mobilisation et leur transfert en situation de soin.

Le dispositif en place vise à favoriser l'émergence d'un professionnel polyvalent. Pour cela, le parcours de stage organisé pour chaque étudiant est diversifié et professionnalisant ; nous veillons à ce que l'étudiant se confronte à des lieux d'exercice pluriels afin de lui permettre de développer des compétences variées.

## 4. Les principales méthodes pédagogiques utilisées

### 4.1. Enseignements magistraux :

Ils sont organisés par les CESU partenaires de la Région et dispensés sur site (Bordeaux et Poitiers) et/ou en visioconférence.

### 4.2. Ateliers dirigés

Environnement numérique : Des séquences sont organisées en groupe restreint permettant un entraînement à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Divers applications et logiciels sont à disposition : Centaure, SI-VIC, SINUS, Nomadeec, logiciel de cartographie, Sauv-life, etc.

Analyse de bandes anonymisées : des séances de travail en groupe ou en individuel suivi d'un temps d'exploitation collectif sont organisées à partir de bandes anonymisées.

L'analyse de ces situations réelles impose à l'étudiant de mobiliser ses connaissances et de se questionner pour comprendre leurs enjeux

### 4.3. E-Learning

Cours d'anglais en E-Learning et évaluation du niveau B2 à l'issue de la formation.

### 4.4. Apprentissage par la simulation

La simulation est une méthode pédagogique active et innovante, basée sur l'apprentissage expérientiel et la pratique réflexive. Le recours à cette méthode semble particulièrement intéressant dans l'apprentissage des professions de santé. De nombreuses publications confortent cette approche en démontrant son intérêt pédagogique. Autour de situations emblématiques, la simulation permet à l'apprenant de s'immerger dans le réel, de mobiliser ses savoirs sans prendre de risque pour le patient ; le statut de l'erreur évolue alors devenant un levier de réflexivité et non plus une faute à sanctionner.

Dans le cadre de la formation des ARM, la simulation trouve toute sa place sous la forme de simulateurs vocaux ou d'appelant simulé :

---

<sup>11</sup> DUBAR, C, (2000), *Ibidem*

- Le CESU 40 utilise le SimulPhone® ; celui-ci, développé et commercialisé par Anthropi, est un simulateur d'appels innovant et unique. Son objectif premier est l'aide à la formation des personnes utilisant le téléphone dans un cadre professionnel.

Les formations sur SimulPhone® sont in-situ et plongent le professionnel dans un environnement réaliste et encadré. Il permet de simuler des appels communs comme la gestion d'un requérant/client agressif, des scénarios en lien avec l'actualité (attentats), des scénarios de crise... La création de scénarios est personnalisable à souhait.

Le SimulPhone® est capable de faire une analyse cognitive de chaque appel et permettre aux professionnels de mettre en lumière et d'améliorer les compétences utilisées. Cet outil d'analyse est à destination du professionnel avant tout, et peut-être mis à la disposition de la hiérarchie.

- Le recours à des appelants simulés s'avère riche pour l'enseignement de la communication. La simulation avec appelant simulé restitue en effet la dimension émotionnelle de la relation, difficilement reproductible en simulation avec synthétiseur vocal. Elle permet d'identifier les enjeux de la communication dans la relation appelant-ARM, y compris dans une dynamique interprofessionnelle, et de développer des compétences communicationnelles dans des situations en faisant face à la violence verbale ou à la panique d'un appelant.

Les exercices simulés seront réalisés en langue française et anglaise.

#### 4.5. Plateforme numérique

Un espace numérique partagé est à disposition des apprenants et des enseignants au sein de la Région, pour :

- Mise à disposition des enseignements dispensés,
- Echanges entre apprenants et avec les enseignants
- Support d'informations : calendrier de la formation, planning hebdomadaire, convocations

### 5. **Le suivi pédagogique**

Cet accompagnement individualisé est un dispositif qui permet à l'étudiant de :

- Apprendre à apprendre
- Se situer dans le processus d'apprentissage
- Construire son projet professionnel

Dans le cadre du suivi pédagogique, le formateur peut être amené à aider à la prise de décision, recadrer un comportement, mener des analyses de pratique réflexives, accompagner la construction d'un projet professionnel ou évaluer des compétences.

Le dispositif prévoit :

- 3 temps de suivi individuel obligatoires : le premier en début de formation pour poser le diagnostic pédagogique, le deuxième milieu de formation puis le dernier en fin de formation
- Des entretiens individuels à la demande de l'élève ou du responsable de suivi pédagogique
- Des temps de suivi collectif : exploitation de situations rencontrées en stage

## 6. Le dispositif d'évaluation

Modules	Modalités d'évaluation
1a 1b 1c	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation écrite des connaissances par QROC et/ou QCM pour modules 1a et 1b</li> <li>- Etude de cas</li> <li>- Mise en situation professionnelle simulée</li> <li>- L'AFGSU 2 est obligatoire pour valider le module 1b</li> <li>- Validation du niveau B2 en anglais</li> </ul>
2a et 2b	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation professionnelle réelle et simulée</li> </ul>
3a et 3b	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation professionnelle réelle et simulée</li> <li>- Etude de cas</li> </ul>
4a et 4b	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation professionnelle simulée</li> </ul>

L'évaluation des compétences en stage portera sur les stages 2, 6, 7 et 8

## Bibliographie

DECKER O., JEANGUIOT N.. Comment concilier laïcité et formation ?, *in Soins Cadres*, Novembre 2007, n° 64, p. 47-49

DUBAR, C, (2000), *La socialisation*, Paris, Armand Colin, p. 139-142

DURKHEIM, E (1897), « De la division du travail social », Paris, Les Presses universitaires de France, 8e édition, 1967, 416 pages.

LE BOTERF, G., (2004), *Construire les compétences individuelles et collectives*, Editions d'Organisation.

LENHART, V, (2008), *Au cœur de la relation d'aide*, Paris, InterEditions

LIPIANSKY E.M., *Identité et communication : l'expérience groupale*, Ed.PUF, 1997

MEIRIEU Ph. et DEVELAY M., (1995), « Émile reviens vite ... ils sont devenus fous », Paris, E.S.F.

PAUL M. (2004), « *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique* », L'Harmattan, Savoir et Formation

## Liste des abréviations

AFGSU .....	Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence
ARM.....	Assistant de Régulation Médicale
CESU.....	Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence
CH .....	Centre Hospitalier
CHU.....	Centre Hospitalier Universitaire
DES .....	Diplôme d'Etudes Spécialisées
ETP.....	Equivalent Temps Plein
GHT .....	Groupements Hospitaliers de Territoire
GSU.....	Gestes et Soins d'Urgence
CFARM.....	Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale
IRFPS .....	Institut régional de formation des professions de santé
INSERM.....	Institut national de la santé et de la recherche médicale
PARM .....	Permanencier auxiliaire de régulation médicale
PU-PH .....	Professeurs des Universités - Praticien Hospitalier
RESU.....	Réseau des CESU de la région
SAMU .....	Service d'Aide Médicale Urgente
SMUR .....	Service Mobile d'Urgence et de Réanimation
VAE .....	Validation des Acquis de l'Expérience