

Répertoire national des certifications professionnelles
Assistant de régulation médicale

Active

N° de fiche

RNCP38448

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4

Code(s) NSF :

- 331 : Santé

Formacode(s) :

- 43437 : Personnel paramédical

Date d'échéance de l'enregistrement : 01-01-2029

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
Ministère chargé de la santé	-		-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

La certification d'assistant de régulation médicale est délivrée par le CFARM au nom du ministère chargé de la santé. Pour renforcer la qualité de la régulation médicale au sein des centres régulant les appels d'urgence médicale (SAMU-Centres 15), une formation diplômante est obligatoire pour exercer la profession d'assistant de régulation médicale. Cette nouvelle certification marque la volonté de sécuriser la régulation médicale avec des professionnels disposant d'une formation harmonisée et renforcée.

Activités visées :

L'assistant de régulation médicale participe à l'acte de régulation médicale sous la responsabilité du médecin régulateur, avec lequel il travaille en étroite collaboration. Il accueille, écoute et analyse chaque appel dans les plus brefs délais et procède à leur hiérarchisation par un interrogatoire précis et dirigé, Il mobilise les moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision du médecin régulateur. Il vient en appui



dans la gestion des moyens mis en œuvre en situation sanitaire exceptionnelle. Ce professionnel doit savoir saisir des informations en temps réel sur un logiciel informatique spécifique. Il maîtrise les outils informatiques et téléphoniques (téléphonie, informatique et radiocommunication) et assure la maintenance des matériels.

Compétences attestées :

Réception et traitement des appels adressés aux SAMU – Centre 15

Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale

Activités liées à la gestion administrative, la qualité, la sécurité et la vie du service

Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle

Modalités d'évaluation :

Le diplôme d'assistant de régulation médicale s'obtient par l'acquisition en formation théorique et pratique des quatre blocs de compétences. Les modalités d'évaluation utilisées sont des évaluations des connaissances, des études de cas, des mises en situation simulée, des évaluations des compétences en stage.

BLOCS DE COMPÉTENCES

RNCP38448BC01 - Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale</p> <p>Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel</p> <p>Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant</p> <p>Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation</p> <p>Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication</p> <p>Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions</p> <p>Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément</p> <p>Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé</p> <p>Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies</p>	<p>Etude de cas et mise en situation simulée</p> <p>Evaluation des compétences en stage</p> <p>: Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2</p>

Hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...)

Guider l'appelant pour une mise en œuvre des gestes d'urgence, dans le cadre de protocoles pré établis, dans l'attente de la régulation médicale

Transmettre au médecin régulateur les informations caractérisant la situation par les outils d'information appropriés

RNCP38448BC02 - Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil</p> <p>Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention</p> <p>Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil</p> <p>Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur</p> <p>Vérifier le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale, identifier les anomalies, alerter et intervenir dans son champ de compétences</p> <p>Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions</p> <p>Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures appropriées dans son champ de compétences</p>	<p>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</p>

RNCP38448BC03 - Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale</p> <p>Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers</p> <p>Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication</p> <p>Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions</p> <p>Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité</p> <p>Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du Samu-Centre 15</p> <p>Organiser sa propre activité en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge</p>	<p>Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</p> <p>Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable</p> <p>Evaluation des compétences en stage</p>

émotionnelle et la nécessité de réactivité
 Transmettre les données utiles pour la continuité de service
 Repérer les événements indésirables et les non-conformités et transmettre les informations appropriées
 Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation
 Proposer des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité dans son champ de compétences

RNCP38448BC04 - 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

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Repérer ces situations dans son champ de compétences et appliquer les procédures appropriées en intra et en extrahospitalier</p> <p>Identifier les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations</p> <p>Collecter en continu les informations liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires pour en assurer la traçabilité</p> <p>Collecter et actualiser en continu les informations liées à la situation</p> <p>Transmettre les informations appropriées sur la situation au bon interlocuteur</p> <p>Utiliser les outils d'information et de communication spécifiques à ces situations</p> <p>Apporter un appui logistique et technique à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles</p>	<p>Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères</p> <p>Evaluation des compétences en stage</p>

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Chaque bloc de compétences s'obtient par la validation :

- 1° De la totalité des modules de formation en relation avec ce bloc de compétences ;
- 2° De l'ensemble des compétences évaluées lors de la formation pratique.

La validation de la totalité des blocs de compétences permet l'obtention de la certification professionnelle.

Des dispenses de suivi et de validation de certains enseignements de la formation d'assistant de régulation médicale sont accordées aux titulaires de certains diplômes ou titres professionnels. Ainsi, 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 4e 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.

Le contenu des dispenses est défini à l'annexe XI de 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.

Les personnes susmentionnées bénéficient des mesures d'équivalences ou d'allègement de suivi ou de validation de certains blocs de compétences selon les modalités fixées à l'annexe XI dudit arrêté. Leur parcours de formation et les modalités d'évaluation des blocs de compétences ou des compétences manquantes en vue de l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale sont définies dans cet annexe XI :

[annexe_xi_equivalences_de_compétences_et_allègements_de_formation.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/annexe_xi_equivalences_de_compétences_et_allègements_de_formation.pdf) (sante.gouv.fr)

(https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/annexe_xi_equivalences_de_compétences_et_allègements_de_formation.pdf)

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

SAMU-Centres 15. Plateforme de rapatriement sanitaire, régulation permanence des soins

Type d'emplois accessibles :

Assistant de régulation médicale, assistant de plateforme de rapatriement sanitaire

Code(s) ROME :

- D1408 - Téléconseil et télévente

Références juridiques des réglementations d'activité :

Décret n° 2011-660 du 14 juin 2011 portant statuts particuliers des personnels administratifs de la catégorie B de la fonction publique hospitalière - Légifrance ([legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr))

(<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000024169433>)

VOIES D'ACCÈS

Le cas échant, prérequis à l'entrée en formation :

L'entrée en formation est soumise à l'obtention du baccalauréat ou une attestation d'équivalence ou autre diplôme ou titre de niveau 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.

L'entrée en formation est soumise à un processus de sélection défini aux articles 5 et 6 de 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 cas échant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury de certification, présidé par le directeur du CFARM, 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.
En contrat d'apprentissage	X		Le jury de certification, présidé par le directeur du CFARM, comprend : 1° deux médecins pratiquant régulièrement la régulation médicale dans un centre de réception et de régulation des appels en

			<p>service d'aide médicale urgente, dont au moins un médecin intervenant dans un centre de formation d'assistant de régulation médicale ;</p> <p>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.</p>
Après un parcours de formation continue	X		<p>Le jury de certification, présidé par le directeur du CFARM, comprend :</p> <p>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 ;</p> <p>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.</p>
En contrat de professionnalisation		X	-
Par candidature individuelle	X		<p>Le jury de certification, présidé par le directeur du CFARM, comprend :</p> <p>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 ;</p> <p>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</p>

		assistant intervenant dans un centre de formation d'assistant de régulation médicale.
Par expérience	X	<p>Le jury de certification, présidé par le directeur du CFARM, comprend :</p> <p>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 ;</p> <p>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.</p>

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Aucune correspondance

BASE LÉGALE

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
21/07/2019	Décret N° 2019-747 du 19 juillet 2019 modifié relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de

formation d'assistant de régulation médicale (notamment son article 8)

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
21/07/2019	Arrêté du 19 juillet 2019 modifié relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale
21/07/2019	Arrêté du 19 juillet 2019 modifié fixant la liste des centres agréés pour délivrer la formation d'assistant de régulation médicale
21/07/2019	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 (ajout du diplôme d'assistant de régulation médicale à la liste des diplômes par arrêté modificatif du 19/07/2019).

Référence autres (passerelles...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
-	Liste des annexes de l'arrêté du 19 juillet 2019 relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale (précité) et consultables sur le site internet du ministère chargé de la santé : Annexe I : référentiel de certification Annexe II : référentiel de formation Annexe III : convention de stage type Annexe IV : livret de stage Annexe V modifiée : maquette du diplôme d'assistant de régulation médicale Annexe VI : modèle d'attestation d'activités salariées et d'attestation d'activités bénévoles pour la VAE 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 VAE 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 médicale en poste Annexe XI: équivalences de compétences et allègements de formation

Date de publication de la fiche	21-12-2023
Date de début des parcours certifiants	02-01-2024
Date d'échéance de l'enregistrement	01-01-2029
Date de dernière délivrance possible de la certification	01-01-2031

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

Assistant de régulation médicale (ARM) : le point sur la formation - Ministère de la Santé et de la Prévention (sante.gouv.fr) (<https://sante.gouv.fr/professionnels/se-former-s-installer-exercer/article/assistant-de-regulation-medicale-arm-le-point-sur-la-formation>)

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/25104/true>)

Certification(s) antérieure(s) :

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP34679 (/recherche/rncp/34679)	Assistant de régulation médicale

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

(<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/refActivity/25104/496773>)