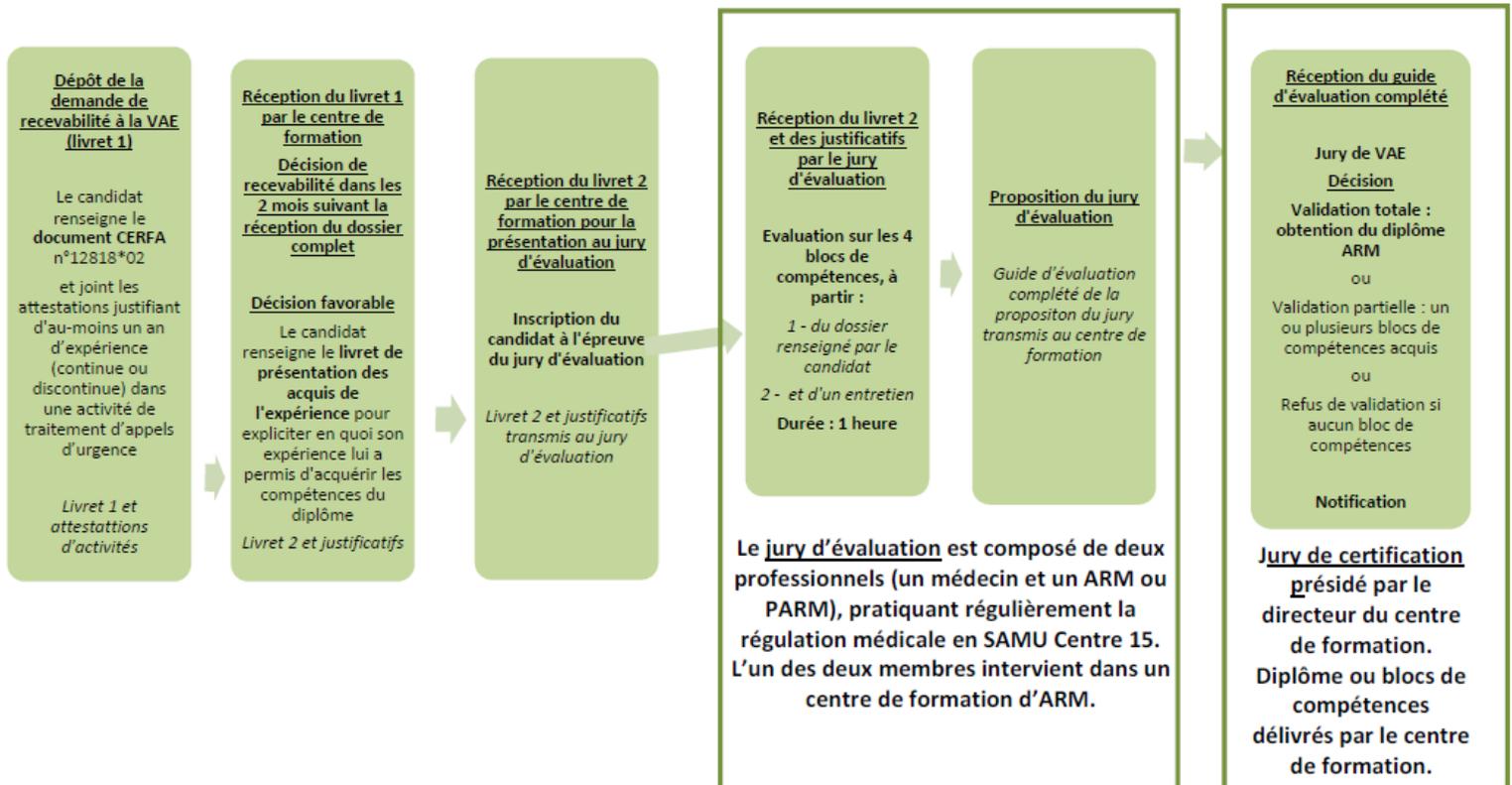


FORMATION VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE) D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

RNCP n°38448

Processus conduisant à la certification :



1. Objectifs de la formation :

La formation 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.

1a. Objectifs spécifiques à la démarche de la VAE :

- Accompagner le candidat dans l'analyse de son expérience professionnelle.
- Guider le candidat dans la rédaction du livret 2 au regard du référentiel de compétences ARM.
- Préparer le candidat à l'entretien oral de soutenance devant un jury.

La certification est obtenue par la validation de quatre blocs de compétences et représente neuf modules selon les objectifs suivants :

- **Bloc de compétences 1** : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15.

Module 1.a (Rôle et cadre d'exercice de l'ARM) :

- 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 (CRRRA) et de l'établissement de santé.
- Savoir se situer dans l'organisation du service en liaison fonctionnelle directe avec le médecin régulateur.

Module 1.b (La situation d'urgence) :

- 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.

Module 1.c (Communication et gestion des réactions comportementales) :

- 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.

- **Bloc de compétences 2** : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale.

Module 2.a (Parcours patient et ressources associées) :

- 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.
- Identifier, à partir de règles opératoires ou de base de données, les ressources pouvant apporter des réponses dans des situations à caractère médico-social ou social : violence, isolement réfugiés et migrants, marginalisation, toxicologie, psychiatrie, handicap, ...

Module 2.b (Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande) :

- Maîtriser l'utilisation de la cartographie, de la géolocalisation.
- Maîtriser les outils de déclenchement des moyens, d'appel du personnel.
- Identifier les différents moyens pouvant être mobilisés en fonction de la nature de la situation.
- Utiliser les méthodes et les outils de suivi opérationnel des équipes SMUR et des autres intervenants.
- Identifier les informations à collecter et à transmettre en fonction de la situation.
- Utiliser des outils de priorisation.

- Connaître le fonctionnement des matériels informatiques et de communication des CRRA.
 - Identifier les dysfonctionnements des matériels des salles de régulation.
 - Connaître et mettre en œuvre les procédures liées aux pannes simples.
- **Bloc de compétences 3 :** Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service.

Module 3.a (Traitement des informations et informatique) :

- Connaître et maîtriser les outils radiophoniques, les technologies d'information et 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.

Module 3.b (Qualité-sécurité-gestion des risques) :

- Exercer son activité dans une démarche permanente d'autoévaluation et 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 (CRRA), 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, ...

- **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.

Module 4.a (Gestion des moyens en situation exceptionnelle) :

- Connaître l'organisation globale et les dispositifs de gestion d'évènement exceptionnel.
- Connaître les missions et le rôle de l'ARM dans ces situations.
- Connaître et maîtriser les outils de gestion de crise, dont les logiciels métier spécifiques.
- Connaître les moyens logistiques et techniques d'appui à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles.

Module 4.b (Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle) :

- Identifier les critères pouvant faire évoquer une situation sanitaire exceptionnelle (SSE).
- Identifier les éléments d'information pertinents pouvant être utiles à la gestion de crise.
- Adapter les principes de communication décrits dans le module communication aux situations exceptionnelles (médias, autorités, cellule de crise, ...).
- Identifier les consignes de sécurité adaptées aux risques.

- **Conditions d'accès :** RECEVABILITE (livret 1) :

Le candidat renseigne le document CERFA n°12818*02 et y joint son (ou ses) attestation(s) d'activité(s).
Il adresse ces documents au centre de formation d'assistant de régulation médicale agréé par le ministère chargé de la santé.

La demande de recevabilité est examinée par l'autorité susvisée. Si le dossier est recevable, une réponse est envoyée dans un délai maximum de deux mois suivant la réception du dossier complet.

Condition de recevabilité : 1 an d'expérience dans une activité de traitement d'appels d'urgence.

2. Pré-requis :

- Les candidats qui souhaitent utiliser la voie d'accès à la VAE doivent joindre au « livret 1 » les attestations justifiant **d'au-moins un an d'expérience (continue ou discontinue) dans une activité de traitement d'appels d'urgence**

3. Modalités d'accès à distance si applicable :

- La VAE peut être réalisée sous forme de visioconférence avec partage de documents en amont de la réalisation de l'action. Les stagiaires doivent avoir un PC avec une webcam, un haut-parleur avec un micro qui fonctionne et une connexion internet suffisante afin de pouvoir suivre la formation.

5. Délais d'accès :

- Accès permanent.

6. Contenus des compétences:

- **Bloc de compétences 1 :** Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15 :
 - Rôle et cadre d'exercice de l'ARM (Module 1.a)
 - La situation d'urgence (Module 1.b)
 - Communication et gestion des réactions comportementales (Module 1.c)
- **Bloc de compétences 2 :** Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale :
 - Parcours patient et ressources associées (Module 2.a)
 - Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande (Module 2.b)
- **Bloc de compétences 3 :** Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service :
 - Traitement des informations et informatique (Module 3.a)
 - Qualité-sécurité-gestion des risques (Module 3.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 :
 - Gestion des moyens en situation exceptionnelle (Module 4.a)
 - Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle (Module 4.b)

7. Durée de la formation et modalités d'organisation :

RENSEIGNEMENT DU DOSSIER DE PRESENTATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (livret 2)

Si une décision favorable (voir condition d'accès) est rendue, le candidat renseigne le document (livret 2) et le transmet, accompagné des justificatifs éventuels, au même centre de formation d'assistant de régulation médicale afin d'être évalué.

8. Moyens et méthodes pédagogiques :

Notre centre de formation accueille et propose un dispositif d'accompagnement personnalisé sur une durée de 48 heures permettant aux candidats :

- D'appréhender le dispositif de la VAE ARM ;
- De connaître l'Arrêté du 19 juillet 2019 relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale ;
- De s'approprier la démarche, l'information sur l'accompagnement, la présentation du livret 2 ;
- De maîtriser le référentiel de compétences de l'Assistant de régulation médicale ;
- De préparer son livret de présentation des acquis de l'expérience (livret 2) ;
- Un accompagnement personnalisé à l'expression écrite ;
- L'appropriation du référentiel et accompagnement méthodologique pour les compétences 1 à 4 ;
- L'analyse du parcours du candidat ;
- L'appui à la rédaction des preuves d'acquisition des compétences 1 à 4.

Les stagiaires bénéficient d'un accompagnement personnalisé, grâce à des approches en groupe et/ou en individuel, des ateliers méthodologiques, des analyses de l'expérience et une aide à l'expression écrite.

Une préparation à l'entretien oral par mises en situation.

Une approche réflexive à partir du travail personnel fourni entre les temps de formation.

9. Évaluation :

9.1 ENTRETIEN AVEC LE JURY D'ÉVALUATION

- Le centre de formation transmet le livret 2 complété par le candidat et les justificatifs au jury d'évaluation.
- Les membres du jury évaluent le candidat **sur l'ensemble des blocs de compétences** requis pour l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale, à partir :
 - Du dossier que le candidat a préalablement renseigné,
 - Et **d'un entretien, d'une durée d'une heure, mené avec le candidat** sur la base des activités professionnelles réalisées lors de son parcours professionnel.
- Cette évaluation porte sur l'ensemble des blocs de compétences requis pour l'obtention du diplôme, selon le référentiel en vigueur.

À partir des éléments du dossier du candidat et de l'entretien, **le jury délibère et propose au jury de certification :**

- Soit de **valider la totalité des blocs de compétences** requis pour l'obtention du diplôme (**validation totale**),
- Soit de **valider uniquement certains blocs de compétences (validation partielle)**,
- Soit de **ne valider aucun bloc de compétences (refus de validation)**.

10. Sanction de la formation :

- Un partenariat de territoire, conventionnel, a été mis en place entre l'APHM et les différents hôpitaux hébergeant les SAMU-Centre 15 de la Région Sud : Marseille, Avignon, Digne, Gap, Toulon. Ce partenariat nous permet d'envisager une véritable politique de formation de territoire. Ce partenariat inclut la mise en place d'un Comité Pédagogique territorial, constitué de médecins et ARM des SAMU-CESU de ces hôpitaux qui assure une cohérence du projet.
- Ce comité pédagogique composé d'au minimum deux médecins régulateurs, deux Assistants de Régulation Médicale, des membres de l'équipe pédagogique et du Directeur du centre de formation se réunit lors d'une réunion de certification.

10.1 JURY DE CERTIFICATION (jury de VAE)

Le jury de certification, présidé par le directeur du centre de formation, **notifie la décision du jury de VAE** au candidat.

Dans le cas où le jury de certification délivre au candidat **uniquement certains blocs de compétences**, le candidat peut :

- Soit suivre **une formation sur les modules manquants**,
- Soit **compléter son expérience professionnelle** afin de développer les compétences qui lui manquent.

Les blocs de compétences acquis le sont **définitivement**.

Si le candidat suit une formation sur les modules manquants, il passera les épreuves d'évaluation correspondant à ces modules.

S'il complète son expérience, il devra déposer un nouveau dossier de présentation des acquis de l'expérience (Livret 2), uniquement sur les blocs non validés, et passer un nouvel entretien avec le jury d'évaluation.

Pour obtenir le diplôme d'assistant de régulation médicale, il faut **valider les quatre blocs de compétences**.

- Le jury est **souverain**.
- Le diplôme d'Assistant de Régulation Médicale est enregistré au niveau 4 du Cadre National des Certifications Professionnelles. Il est délivré, par le directeur du centre de formation agréé au nom du Ministère chargé de la Santé.

11. Tarif de la formation :

- Avec accompagnement : 1500€
- Sans accompagnement : 500€

Modalités de financement :

- Les opérateurs de compétences (OPCO) : **transitions pro**
- Compte Professionnel de Formation (CPF) : **mon compte de formation**
- Pour les agents de la fonction publique hospitalière (CFP) : **Congé de Formation professionnelle** et la **Promotion Professionnelle Hospitalière**
- Pour les demandeurs d'emploi, se rapprocher de leur référent.

12. Accessibilités aux personnes en situation de handicap :



Si votre situation nécessite des aménagements particuliers contactez-nous.

Les instituts de formations sont tenus réglementairement d'accueillir les personnes en situation de handicap sans discrimination, de leur garantir une égalité des droits et des chances, et de leur faciliter l'accès à la formation et à la qualification. L'école s'inscrit dans une démarche citoyenne et éthique.

Dans ce contexte 3 axes sont priorités :

- l'accessibilité pédagogique des formations
- la capacité des équipes à organiser la compensation du handicap
- l'accessibilité de l'ensemble des locaux

En matière de handicap, les étudiants pourront bénéficier d'un accompagnement individualisé. Un parcours personnalisé de formation est co-construit avec l'étudiant en situation de handicap, les partenaires et les membres de l'équipe pédagogique et administrative, afin de sécuriser le parcours de formation.

En cas de besoin particulier, vous pouvez contacter :

Mme Josette BASTELICA

Référent Handicap IRFSS Houphouët BOIGNY

✉ Josette.BASTELICA@ap-hm.fr

☎ 04 91 96 67 52

(Nous vous conseillons de faire reconnaître tout handicap par la MDPH)

13. Indicateurs de performance : 2022/2023

- Nombre de personnes accompagnées : **0**
- Taux de réussite : **50 %** dont une validation partielle.
- Taux d'insertion global : **100%**
- Taux d'insertion vers le métier d'assistant de régulation médicale : **100%**
- Taux d'insertion vers le métier d'assistant de plateforme de rapatriement sanitaire : **Pas de données**
- Taux de satisfaction des élèves : Aucun indicateur car présentation en candidat libre

14. Possibilité de valider des blocs de compétences :

- La durée de validité des blocs de compétences acquis n'est pas précisée par le législateur.
- A l'issue de la formation, le centre de formation sur décision de son Directeur avec l'assistance du comité pédagogique peut proposer une validation totale ou partielle de la VAE.

15. Equivalence / passerelle :

- Non applicable à ce jour.

16. Suite parcours :

- Non applicable à ce jour.

17. Débouchés :

- Assistant de régulation médicale ; Assistant de plateforme de rapatriement sanitaire ; Assistant régulation permanence des soins.
-

18. Personnes à contacter :

Secrétariat : Mme Camille MOURAUX Tél: 04.91.96.67.69

Secretariat-centre-formation-arm@ap-hm.fr

Horaires d'accueil : Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 9h00 à 11h30 et de 13h00 à 15h30.

ATTENTION : les retraits et dépôts de dossiers se font uniquement les matins.

ARM, cadre formateur : Me Ludivine RUBINO Tél: 04.91.96.67.68

ludivine.RUBINO@ap-hm.fr

Lien vers la fiche RNCP : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38448/>