

Assistant de régulation médicale

RNCP34679 · RNCP · Modifications à valider par le ministère

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	331
Formacode(s)	43454
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

- Ministère chargé de la santé
- ASSISTANCE PUBLIQUE HOPITAUX DE PARIS · SIRET : 26750045201928
- ETS DE FORMATION POLYVALENT · SIRET : 26450009100121
- CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE CAEN NORMANDIE · SIRET : 26140093100018
- ENTREES REGIE 1 · SIRET : 26660002200013
- CHU BESANCON (CHU) · SIRET : 26250176000264
- CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE BORDEAUX · SIRET : 26330582300019
- CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE D'ANGERS · SIRET : 26490003600015
- CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE LILLE · SIRET : 26590671900017
- CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE REIMS · SIRET : 26510005700487
- ASSISTANCE PUBLIQUE-HOPITAUX MARSEILLE · SIRET : 26130008100484
- HOPITAL NORD · SIRET : 26380030200014
- CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE · SIRET : 26310012500016
<https://www.chu-toulouse.fr/>
- INSTITUT FORMATION DES PROFESSIONNELS DE SANTE · SIRET : 26561337200167
- CENTRE HOSPITALIER REGIONAL DE NANCY · SIRET : 20004216600013
- CHU LA MILETRIE · SIRET : 20005535800010
- SIEGE ADMINISTRATIF · SIRET : 26690027300019
- CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE NIMES · SIRET : 26300003600032
- CTRE FORMATION ASSISTANT REGULATION MEDICALE · SIRET : 26800014800463
- CTRE HOSPITALIER UNIVERS PONTCHAILLOU · SIRET : 26350007600017
- INSTITUT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS IFSI · SIRET : 26210007600104
- ASSISTANCE PUBLIQUE HOPITAUX DE PARIS · SIRET : 26750045200011
- CHU BESANCON (CHU) - INSTITUT FORMATION PROFESSIONS SANTE · SIRET : 26250176000082

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

Blocs de compétences

RNCP34679BC01 — Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale
- Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel
- Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant
- Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation
- Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication
- Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions
- Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément
- Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé
- Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies
- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des connaissances

: étude de cas et mise en situation simulée

Evaluation des compétences en stage : Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2

RNCP34679BC02 — Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil
- Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention
- Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil
- Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur
- Vérifier le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale, identifier les anomalies, alerter et intervenir dans son champ de compétences

- Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions
- Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures appropriées dans son champ de compétences

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée

RNCP34679BC03 — Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service

LISTE DE COMPÉTENCES

- Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale
- Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers
- Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication
- Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions
- Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité
- Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du Samu-Centre 15
- Organiser sa propre activité

en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge 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
- Évaluer 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée

Étude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable Évaluation des compétences en stage

RNCP34679BC04 — 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

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères Évaluation des compétences en stage

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Décret N°2011-660 du 14/06/2011 portant statuts particuliers des personnels administratifs de la catégorie B de la fonction publique hospitalière et décret N°2011-661 du 14 juin 2011 portant dispositions statutaires communes à divers corps de fonctionnaires de la catégorie B de la fonction publique hospitalière.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	1 997 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	18 043
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	14 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

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.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 580 €
Selon la branche	6 580 € – 6 855 €
Prise en charge	Branches concernées
6 580 €	Valeur par défaut · 212 branches
6 855 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/01/2024
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38448

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/se-former-s-installer-exercer/article/samu-centres-15-vers-une-formation-diplomante-pour-les-assistants-de-regulation>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34679/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	61
Parcours menés à terme	65
Taux d'achèvement	107 %
Période	05/2022 – 12/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	90
Montant total engagé	549 725 €
Coût moyen par dossier	6 108 €
Durée moyenne	1428 h
Période	08/2020 – 12/2023
France Travail	45 %
France compétences	32 %
Régions	14 %
Reste à charge titulaire	7 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.