

Assistant de régulation médicale

RNCP38448 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	331
Formacode(s)	43437
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2029

Certificateur(s)

Ministère chargé de la santé

Partenaires habilités

21 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 21 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSISTANCE PUBLIQUE HOPITAUX DE PARIS	26750045201928	Former et organiser l'évaluation
ASSISTANCE PUBLIQUE-HOPITAUX MARSEILLE	26130008100484	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER REGIONAL DE NANCY	20004216600013	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER REGIONAL D'ORLEANS	26450009100030	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE D'ANGERS	26490003600015	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE BORDEAUX	26330582300019	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE CAEN NORMANDIE	26140093100018	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE LILLE	26590671900017	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE NIMES	26300003600032	Former et organiser l'évaluation
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE	26310012500016	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 21 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38448-assistant-de-regulation-medicale/partenaires>

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

RNCP38448BC01 — 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

Etude 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

RNCP38448BC02 — 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

Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée

RNCP38448BC03 — 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
 - 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée

Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable Evaluation des compétences en stage

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

- 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 Evaluation 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

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)

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

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.

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	01/01/2029
Date de dernière délivrance possible	01/01/2031

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP34679

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Assistant de régulation médicale (ARM) : le point sur la formation - Ministère de la Santé et de la Prévention (sante.gouv.fr)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38448/>

Où se former

Formations référencées	19
Organismes	15
Régions couvertes	11
Prix indicatif	320 € – 9 000 €
Durée	24 – 1470 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
Sessions	de 01/2026 à 01/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	100
Parcours menés à terme	75
Taux d'achèvement	75 %
Période	02/2024 – 07/2026

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	129
Montant total engagé	610 384 €
Coût moyen par dossier	4 732 €
Durée moyenne	1342 h
Période	01/2024 – 07/2026
France compétences	45 %
France Travail	38 %
Régions	9 %
Reste à charge titulaire	5 %
Entreprise	3 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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