CHU BDX
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE BORDEAUX

Le CHU ouvre son CFARM

(Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale)

Dossier de presse

CONTACTS PRESSE - Direction de la communication et de la culture du CHU de Bordeaux – Tél. 05 56 79 61 14

Julie Raude – Directrice de la communication et de la culture - 07 86 65 79 61
Amandine Mariotto - Chargée de la communication et de la presse – 06 79 76 85 51

Le métier d'assistant de régulation médicale (ARM)

Les missions d'un assistant de régulation médicale (ARM)

Les assistants de régulation médicale travaillent au sein de la plateforme de régulation du SAMU Centre 15 et assurent le premier contact avec les appelants, que ce soit pour des questions médicales ou des détresses vitales immédiates. Ils travaillent en binôme avec le médecin régulateur hospitalier ou libéral, et sont également en relation sur les plateformes de régulation avec des sages-femmes, des dentistes, des infirmiers psychiatriques, des coordonnateurs ambulanciers et les spécialistes de la toxicologie... Ils ont également des liens étroits et quotidiens avec les établissements de santé, les médecins généralistes, SOS médecins, les Sapeurs-Pompiers, les ambulanciers privés ou encore les pilotes d'hélicoptères.

En résumé, l'assistant de régulation médicale a plusieurs missions : prendre en charge les appels, mobiliser les moyens (suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande), et gérer les situations exceptionnelles (appui logistique et technique à la coordination médicale sur le terrain).

Eric Tentillier, médecin urgentiste directeur médical et à l'origine de la création du CFARM

« *Le métier est encore trop méconnu et pourtant c'est un métier passionnant marqué par une grande diversité de contacts. Le niveau de responsabilité des ARM devant répondre aux besoins du public est tel qu'il impose de savoir prendre des décisions rapidement en lien avec les procédures mises en place. Premier interlocuteur en contact avec les personnes en détresse, le professionnalisme des ARM doit permettre une prise en charge rapide et efficace.* »

Déjà en poste, ils parlent de leur métier

Baptiste Simon : « *C'est un métier qui nous permet de nous sentir vraiment utile. J'aime venir en aide aux personnes et leur porter secours. Il faut toujours être à leur écoute, patient, empathique et rigoureux. Ces qualités permettent de mieux gérer l'urgence car les patients ressentent le stress que l'on peut avoir* ».

Sandra Chauvet « *J'aime l'adrénaline que ce métier procure : le fait de ne pas savoir ce qui nous attend, réagir rapidement et trouver des solutions. En tant qu'ARM superviseur, je possède la responsabilité de gérer la salle en termes d'effectifs et de positionnement des équipes : celles qui sont à la prise d'appel, à la gestion des moyens, ou à la gestion des bilans d'ambulance… C'est un travail collectif, il faut aimer travailler les uns avec les autres.* »

Le métier d'assistant de régulation (ARM)

Caroline BORY : « *On fait partie de la chaîne du secours et on est très souvent le premier maillon. En 21 ans, je ne me suis jamais lassée ! Il faut être calme, concentrée notamment dans la prise de note des appels. On développe également « une écoute de l'extrême ». Il y a un travail d'équipe très fort. On n'est jamais seul face aux difficultés* ».

Un métier qui se professionnalise

Dans un contexte de tension dans les établissements médicaux, et d'appels aux centres 15 de plus en plus nombreux, l'efficacité de la régulation médicale en amont est primordiale pour fluidifier l'accès aux soins pour tous.

Pour cela, le ministère de la santé et de la prévention a mis en place depuis 2019 une offre de formation 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 désormais obligatoire pour exercer la profession d'assistant de régulation médicale. Celle-ci marque la volonté de sécuriser la régulation médicale avec des professionnels disposant d'une formation identique et renforcée sur tout le territoire.

Jusque-là, la majorité des ARM était formée en compagnonnage. Aujourd'hui, avec l'ouverture des CFARM sur le territoire national, les nouveaux ARM pourront bénéficier d'une formation de 42 semaines et les ARM déjà en poste pourront, prétendre à une certification. Cette formation est actuellement assurée par 19 centres agréés par le ministère de la santé et de la prévention, accessible par la formation initiale, la formation continue et la validation des acquis de l'expérience.

Lauréat d'un appel à projet pour ouvrir de nouveaux centres de formation, le CHU a pu lui aussi ouvrir son CFARM le 3 janvier 2023 au sein de l'Institut des Métiers de la Santé (IMS) pour répondre aux besoins du territoire et former de nouveaux ARM. Le CHU de Bordeaux fait donc partie des centres agréés par le ministère de la santé et de la prévention. La première rentrée s'est déroulée le 4 septembre 2023. 27 ARM ont intégré cette première promotion bordelaise.

« *Je suis ARM au CHU de Bordeaux depuis 21 ans. J'ai pu observer l'évolution de notre métier. Celui-ci est à présent reconnu grâce à un concours sur titre. L'IMS a ouvert un Centre de formation d'assistant de régulation médicale du CHU de Bordeaux depuis janvier 2023. Je vais prochainement passer un examen qui me permettra d'être certifiée* ».

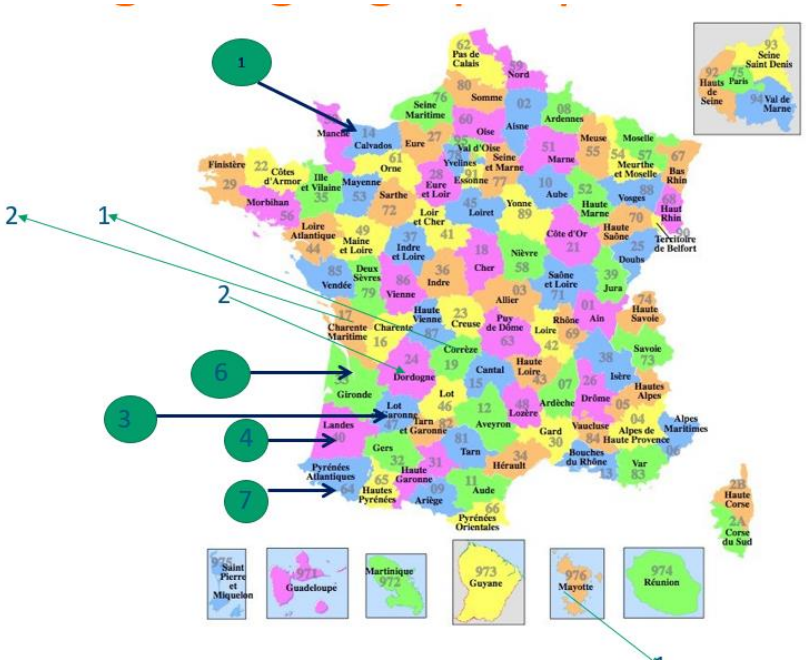
La rentrée du CFARM

Le 4 septembre, 27 étudiants aux profils variés *(journaliste, formateur, bachelier, sapeur-pompier, secouriste, aide-soignant, mécanicien, pharmacien, militaire…)* âgés de 18 à 61 ans, ont décidé de changer de cap et de devenir assistants de régulation médicale (ARM). Ils ont intégré la première promotion du Centre de formation des assistants de régulation médical du CHU de Bordeaux. Tous partagent une envie commune : écouter, rassurer, aider le patient à l'autre bout du fil.

La promotion

- 16 femmes
- 11 hommes
- Age moyen 40 ans

Origine géographique



Entourés d'une équipe pédagogique constituée de Christine Hernandez, directrice, docteur Eric Tentillier, directeur médical, Marie France Koltes, responsable pédagogique, Gilles Dos Santos, ARM référent pédagogique et Delphine Decaesteker, assistante de scolarité, ils auront 42 semaines de formation théorique et pratique pour devenir les ARM de demain.

Présentation du Centre de formation des assistants de régulation médicale du CHU de Bordeaux (CFARM)

Le CFARM appartient à l'Institut des Métiers de la Santé (IMS) et est situé sur le campus de Xavier Arnozan.

La formation

La formation se décline en 4 blocs de compétences qui eux - mêmes se déclinent en 9 modules sur une période de 21 semaines théoriques et une période de 21 semaines de stage (stages de découvertes mais aussi des stages de métier et des stages d'approfondissements).

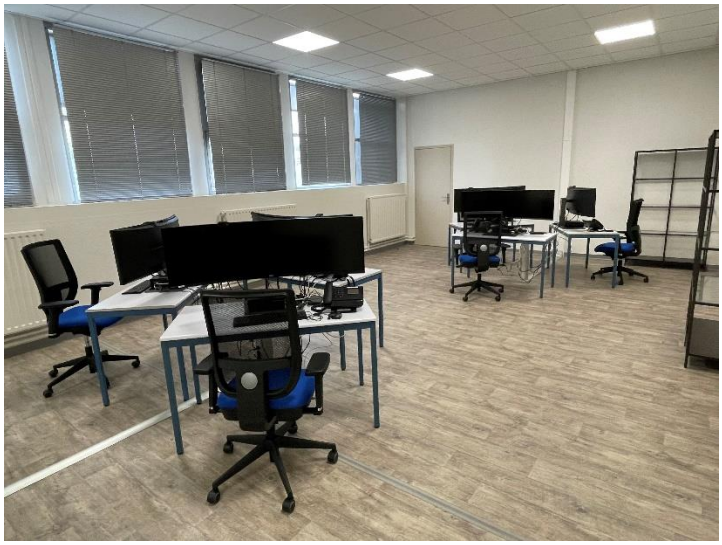
Les intervenants sont des professionnels qui sont en lien avec le métier, aussi bien des médecins que des ARM en poste et des ARM référents pédagogiques.

Concernant les méthodes pédagogiques, les mises en situation sont le point fort de la formation.

Le CFARM dispose d'une salle de simulation, véritable reproduction à l'identique de l'exercice professionnel sur une plateforme de régulation médicale.

SALLE DE COURS

SALLE DE SIMULATION



Les quatre blocs de compétences nécessaires à l'exercice des missions de l'assistant de régulation médicale sont les suivants

1. Traitement d'un appel dans les centres de réception et de régulation des appels installés dans les services d'aide médicale d'urgence ;

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

3. Traitement des informations associées à la régulation, à la qualité, à la sécurité et à la vie du service ;

4. Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre des dispositifs prévisionnels de traitement de la demande sur décision médicale ;

Le détail de la formation

BLOC de compétences	Durée	Modules	Durée	Évaluation
Bloc de compétences 1 Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15	10 semaines / 350h	**Module 1.a** : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM	1 semaine / **35h**	Évaluation des connaissances pour les modules 1.a et 1.b
		Module 1.b : La situation d'urgence	4,5 semaines / **158 h** dont **21h** pour gestes et soins d'urgence	
		Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales	4,5 semaines / **157h** dont **35h** pour l'anglais	1 étude de cas et 1 mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères Évaluation des compétences en stage AFGSU
Bloc de compétences 2 Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale	4 semaines / 140h	**Module 2.a** : Parcours patient et ressources associées	1 semaine / **35h**	Évaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée Évaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée
Bloc de compétences 3 Traitement des informations liées àla régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service	5 semaines / 175h	**Module 3.a** : Traitement des informations et informatique	2,5 semaines /**87h**	Évaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée
		Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques	2,5 semaines /**88h**	Étude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable Évaluation des compétences en stage
Bloc de compétences 4 Appui à la gestion des moyens ensituations dégradées exceptionnelles, et lors de la miseen œuvre de dispositifs prévisionnels de secours	2 semaines / 70h	**Module 4.a** : Gestion des moyens en situation exceptionnelle	1 semaine / **35h**	Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères
		Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle	1 semaine / **35h**	Évaluation des compétences en stage

Les prérequis nécessaires pour intégrer la formation

- Être âgés de 18 ans au moins au 31 décembre de l'année d'entrée en formation
- Être ressortissant des États membres de l'Union européenne ou d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen
- Être titulaire du baccalauréat ou d'une attestation d'équivalence, ou d'un titre ou diplôme de niveau 4
- Ou justifier de trois ans minimum d'expérience professionnelle à temps plein.

Durée de la formation

- 42 semaines
- 21 semaines de formation théorique
- 21 semaines de formation pratique
- Du 4 septembre 2023 au 19 juillet 2024

Budget

- Budget d'investissement de plus de 730 000€ en 2023
- Budget d'exploitation de plus de 350 000€

Projet soutenu par l'ARS Nouvelle-Aquitaine