

ANNEXE VII

**DEMANDE DE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE  
(VAE)**

**LIVRET DE PRESENTATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE  
(LIVRET 2)**

**DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE**

Nom et prénom du candidat :

Centre de formation d'assistant de régulation médicale de :

Référence du dossier :

# Table des matières

LE DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE .....	2
PARCOURS VALIDATION des ACQUIS de l'EXPERIENCE - VAE.....	4
.....	4
PRESENTATION DU CANDIDAT .....	7
DESCRIPTION DE L'EXPERIENCE ET DES ACQUIS PROFESSIONNELS DU CANDIDAT .....	14
RECAPITULATIF DES PREUVES JOINTES.....	25
DEMANDE DU CANDIDAT .....	26

# LE DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

En application des recommandations de bonnes pratiques, l'assistant de régulation médicale (ARM) assure la réception des appels reçus par les SAMU – Centres 15, contribue sur décision médicale au traitement optimal des demandes et participe à la gestion des moyens, au suivi des appels et des interventions, au quotidien, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle.

Le diplôme d'assistant de régulation médicale est composé de **quatre blocs de compétences**. La validation d'un bloc de compétences s'obtient par l'acquisition de la totalité des compétences constitutives de ce bloc.

Pour obtenir le diplôme, il faut **valider les quatre blocs de compétences**.

Pour chaque bloc de compétences du diplôme sont indiqués **les modules de formation** correspondants, conformément au référentiel de formation en vigueur.

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

- ❖ 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

**Module de formation 1.a :** Rôle et cadre d'exercice de l'ARM

**Module de formation 1.b :** La situation d'urgence

**Module de formation 1.c :** Communication et gestion des réactions comportementales

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

- ❖ 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

**Module de formation 2.a :** Parcours patient et ressources associées

**Module de formation Module 2.b :** Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande

## **Bloc de compétences 3 : Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service**

- ❖ 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

**Module de formation 3.a :** Traitement des informations et informatique

**Module de formation 3.b :** Qualité-sécurité-gestion des risques

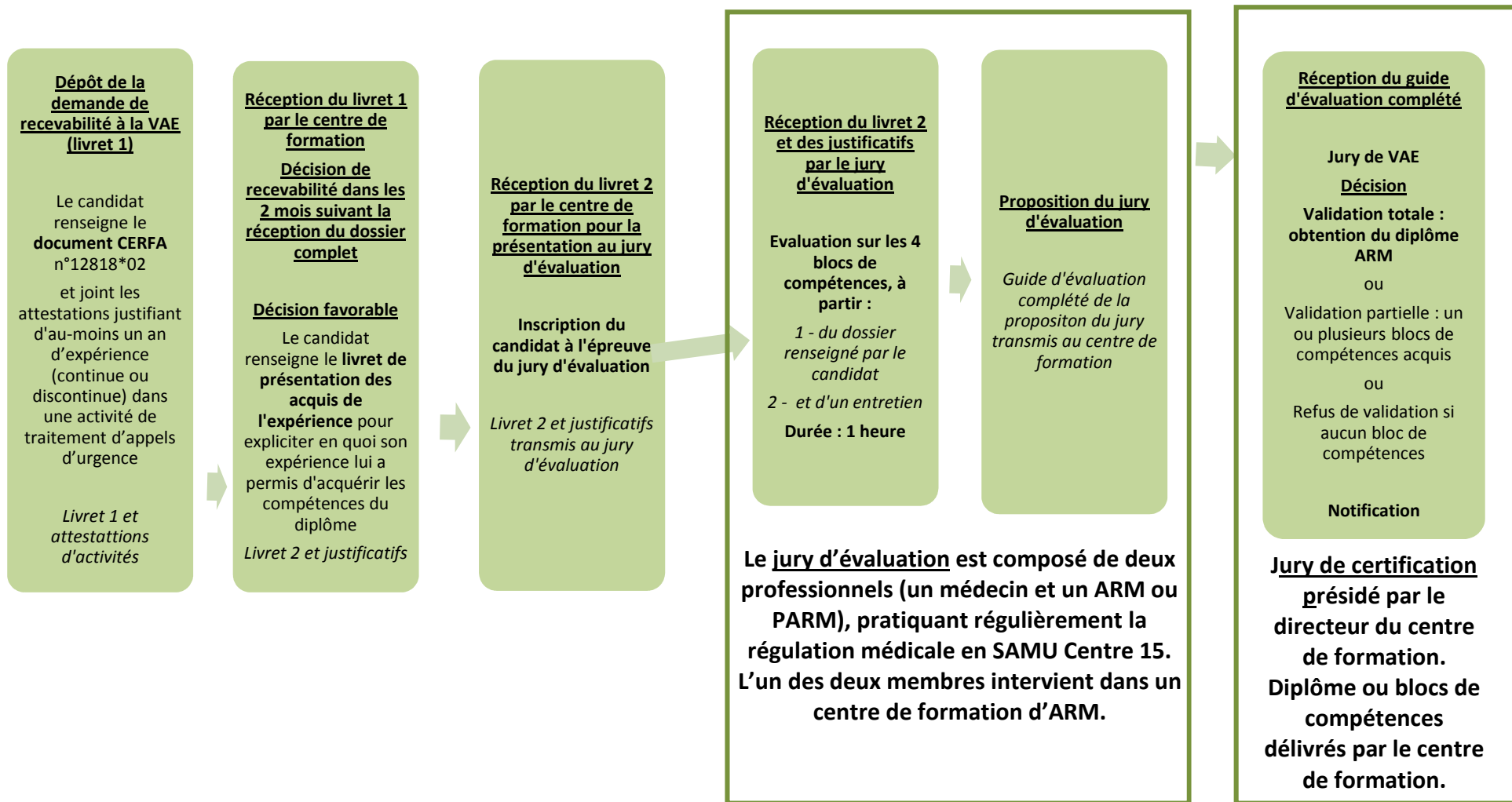
## **Bloc de compétences 4 : Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle**

- ❖ 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

**Module de formation 4.a :** Gestion des moyens en situation exceptionnelle

**Module de formation 4.b :** Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle

# PARCOURS VALIDATION des ACQUIS de l'EXPERIENCE - VAE



Le candidat peut être accompagné tout au long de la démarche VAE : accueil, accompagnement pour le renseignement du dossier, préparation du candidat à l'évaluation.

## ACCUEIL / INFORMATION DU CANDIDAT

Le candidat est informé sur la **démarche VAE** ainsi que sur le **diplôme d'assistant de régulation médicale** et sur les **conditions de recevabilité**.

## RECEVABILITE (livret 1)

**Le candidat renseigne le document CERFA n°12818\*02 et y joint son (ou ses) attestation(s) d'activité** (cf modèles de l'annexe IV). Il adresse ces documents à un 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 **délaï 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.**

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

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

## ENTRETIEN AVEC LE JURY D'EVALUATION

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.

A 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)**.

## **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**.

# PRESENTATION DU CANDIDAT

Madame : ..... Monsieur : .....  
(votre nom de naissance)

Votre nom marital ou d'usage : .....

Vos prénoms : .....

Votre date de naissance : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Commune : .....

Tél. domicile : ..... Autre (travail, portable) : .....

## • Votre situation actuelle

- Vous exercez actuellement une activité salariée.....

- Vous exercez actuellement une activité non salariée.....

- Vous êtes actuellement sans emploi.....

Et / ou

- Vous exercez actuellement une activité bénévole .....



## Votre parcours professionnel

Inscrivez chacun des emplois (suffisamment significatifs) que vous avez occupés jusqu'à ce jour, y compris celui que vous occupez actuellement. Les emplois que vous allez indiquer peuvent être ou non en rapport avec votre demande de validation des acquis de l'expérience.

Emploi occupé (intitulé de votre fonction)	Période d'emploi et durée en années	Employeur : Nom Adresse Activité	Précisez vos principales activités dans cet emploi <i>Vous pouvez aussi préciser auprès de quel public</i>


## Vos activités bénévoles

Présentez les fonctions bénévoles que vous avez éventuellement exercées, y compris celle(s) que vous exercez actuellement. Ces fonctions peuvent être ou non en rapport avec votre demande de validation des acquis de l'expérience.

<b>Fonction ou activité exercée</b>	<b>Temps hebdomadaire consacré et durée totale de l'activité</b>	<b>Association ou structure : Nom Adresse Activité</b>	<b>Décrivez le contenu de cette ou ces activités bénévoles <i>Vous pouvez aussi préciser auprès de quel public</i></b>


**Votre parcours de formation**

Dernier(s) diplôme(s) obtenu(s) :

.....

**Formation professionnelle continue :**

Intitulé de la formation	Année ou période Durée totale en heures	Organisme de formation ou formateur	Contenu de la formation Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme.


# DESCRIPTION DE L'EXPERIENCE ET DES ACQUIS PROFESSIONNELS DU CANDIDAT

## Objectif

- Présenter votre expérience en vue de l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale dans le cadre de la VAE

## Comment répondre aux questions ?

- Lisez attentivement le référentiel de certification en vigueur qui présente les compétences correspondant au diplôme d'ARM et l'ensemble du dossier.
- Utilisez la 1<sup>ère</sup> personne du singulier
- Apportez des exemples précis et détaillés en réponse aux différentes questions. N'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés ou vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience. Les espaces consacrés aux réponses peuvent être agrandis en fonction de vos besoins.

## Ce dossier peut être complété par des éléments de preuves issues de votre expérience :

- Vous pouvez joindre tous types de documents en relation directe avec votre activité professionnelle ou extra-professionnelle. Ces preuves sont facultatives mais contribueront à apporter des éléments d'appréciation au jury.

## Remarques importantes :

- **Le contenu du dossier est confidentiel**, seuls les membres du jury en prendront connaissance.
- Il est indispensable de préserver l'anonymat des usagers ainsi que des personnes avec lesquelles vous travaillez ou avez travaillé.
- Pour l'ensemble des documents de preuves, veillez à ne pas transmettre des éléments qui sont la propriété du patient (extrait d'un dossier d'une personne). Pour les documents qui sont propriété de votre employeur (ex : protocole), veillez à demander son accord.

## BLOC DE COMPETENCES 1 : TRAITEMENT D'UN APPEL DANS LE CADRE DU SAMU-C15

### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

### Activités réalisées

*Quelle expérience avez-vous du traitement d'appels d'urgence ? Dans quel contexte ?*





**Dans votre expérience, choisissez deux situations de degrés d'urgence différents que vous avez rencontrés.**

**Situation 1**

*Quelle était la situation (environnement sonore, contexte de l'appel ...) ?*



*Comment avez-vous accueilli l'appelant ? Comment avez-vous conduit l'entretien ? Quelles questions avez-vous posées pour mettre en confiance l'appelant et obtenir les informations nécessaires ?*



*Comment avez-vous établi le degré d'urgence ? A partir de quelles informations et outils ?*



*Quelles informations avez-vous transmises aux interlocuteurs concernés (médecin régulateur, autres) ? Avec quels outils de communication et de transmission ?*



## **Situation 2**

*Quelle était la situation (environnement sonore, contexte de l'appel ...) ?*



*Comment avez-vous accueilli l'appelant ? Comment avez-vous conduit l'entretien ? Quelles questions avez-vous posées pour mettre en confiance l'appelant et obtenir les informations nécessaires ?*



*Comment avez-vous établi le degré d'urgence ? A partir de quelles informations et outils ?*



*Quelles informations avez-vous transmises aux interlocuteurs concernés (médecin régulateur, autres) ? Avec quels outils de communication et de transmission ?*



**Questions portant sur les deux situations et vos différentes activités :**

*Avez-vous déjà guidé un appelant pour une mise en œuvre des gestes d'urgence ? Quelle était la situation ?*



## BLOC DE COMPETENCES 2 : MOBILISATION ET SUIVI DES MOYENS OPERATIONNELS NECESSAIRES AU TRAITEMENT DE LA DEMANDE SUR DECISION MEDICALE

### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

### Activités réalisées :

*Quelle expérience avez-vous de la mobilisation et du suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande (back-office) ?*



**Dans votre expérience, choisissez une situation dans laquelle vous avez mobilisé et suivi les moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande.**

*Quelle était la situation (contexte de la situation, degré d'urgence, localisation ...) ?*



*Comment avez-vous vérifié la disponibilité des intervenants / effecteurs et des capacités d'accueil ?*



*Quel protocole de déclenchement avez-vous appliqué ? Quels moyens avez-vous sollicités ?*



*Quelles informations avez-vous transmises ? Quelles règles de traçabilité avez-vous appliquées ?*



*Comment avez-vous suivi et vérifié le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale ?*



## **BLOC DE COMPETENCES 3 : TRAITEMENT DES INFORMATIONS ASSOCIEES A LA REGULATION, LA QUALITE, LA SECURITE ET A LA VIE DU SERVICE**

### **Ce que le candidat doit savoir faire :**

- 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

### **Questions portant sur vos différentes activités :**

*Quels outils de gestion de l'information et de communication utilisez-vous ?*



*Quelles informations transmettiez-vous dans le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale ou autre dossier ?*



*Quelles étaient les règles de traçabilité à appliquer ? Quels auraient été les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission ?*



*Quelles règles deviez-vous appliquer en lien avec le secret professionnel et le devoir de réserve ?*



*Comment vous organisiez-vous pour gérer et diffuser efficacement les informations qui vous parviennent ?*



*Comment organisiez-vous votre activité pour prendre en compte le travail en équipe ?*



*Avez-vous déjà été confronté(e) à des événements indésirables ou des non-conformités dans votre activité ? Quels étaient les risques associés ? Quelles informations avez-vous transmises ?*



*Avez-vous déjà proposé au sein de votre service des actions d'amélioration en lien avec la qualité et la sécurité ? Lesquelles ?*



*Selon vous, quels sont vos points forts et vos axes d'amélioration en lien avec les recommandations et bonnes pratiques de votre exercice professionnel ?*



## **BLOC DE COMPETENCES 4 : APPUI A LA GESTION DES MOYENS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DE DISPOSITIFS PREVISIONNELS DE SECOURS, EN SITUATION DEGRADEE ET EN SITUATION SANITAIRE EXCEPTIONNELLE**

### **Ce que le candidat doit savoir faire :**

- 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

**Dans votre expérience, choisissez une situation dégradée ou un situation sanitaire exceptionnelle dans laquelle vous avez apporté un appui à la gestion des moyens.**

*Quelles étaient les caractéristiques de la situation ? Quelles procédures ont été appliquées ?*



*Quelles procédures ont été appliquées ?*





*Quels moyens spécifiques opérationnels ont été mobilisés ?*



*Quelle a été votre participation personnelle ?*



*Quelles informations avez-vous collectées et transmises dans ces différentes situations ?*



*Quelles étaient les règles de traçabilité à appliquer ? Quels auraient été les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission ?*



*Quels outils d'information et de communication avez-vous utilisés ?*



# RECAPITULATIF DES PREUVES JOINTES

Si vous joignez différentes preuves au dossier, merci de joindre également le récapitulatif suivant :

Liste des preuves jointes	Cette preuve apporte des éléments pour le ou les bloc(s) de compétences suivant(s) :

# DEMANDE DU CANDIDAT

Je soussigné : .....

Né(e) le : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_ à : .....

Adresse : .....

.....

- Certifie sur l'honneur avoir rédigé ce dossier moi-même
- Certifie sur l'honneur l'exactitude des informations apportées dans ce dossier.
- Demande la validation des acquis de mon expérience pour l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale (ARM)

Fait à : .....

Le \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature :

## Livret 2 reçu par le centre de formation d'assistant de régulation médicale

de : .....

Date : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature du directeur et cachet :

Présenté au jury d'évaluation VAE le : .....