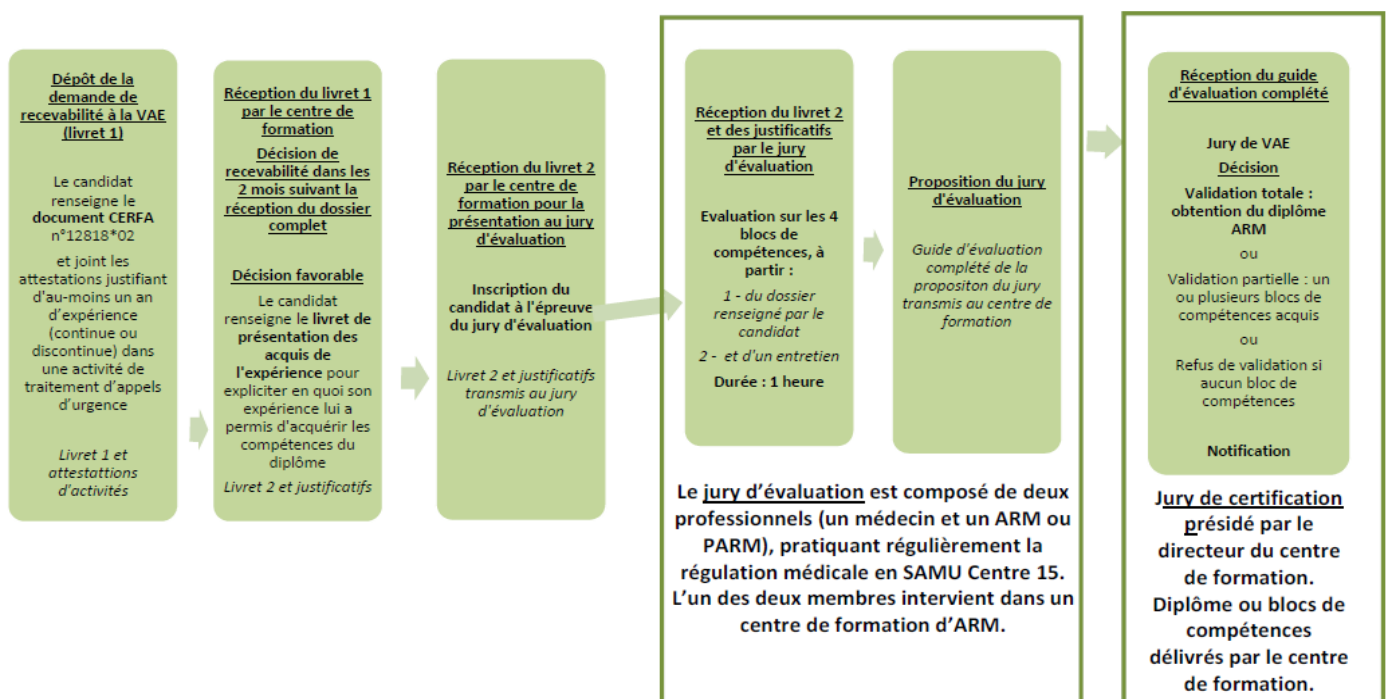


Livret d'information – VAE ARM

Les modalités d'accès à la certification d'Assistant de Régulation Médicale par voie de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) sont définies par l'arrêté du 19 juillet 2019 en vigueur 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.

Fiche France Compétences : [RNCP38448](#)



Préalables

Vu le référentiel de la formation Assistant de Régulation Médicale (ARM) (arrêté 19/07/2019), 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.

Accueil, informations du public

1- Renseignement, conseil

Le candidat peut se renseigner sur la démarche VAE auprès du secrétariat du CFARM ou auprès d'un conseiller en point relai conseil VAE.

Vous pouvez trouver le point relais VAE à proximité de chez vous en Bourgogne France Comté sur : <https://www.emfor-bfc.org/orientation-parcours/vae/>

Les documents nécessaires au candidat pour la procédure VAE sont téléchargeables sur le site internet du CFARM ou sur demande auprès du CFARM.

2- Renseignement concernant l'accessibilité

Si la situation de l'apprenant nécessite des aménagements particuliers, le candidat peut contacter un référent handicap du Campus Paramédical pour obtenir des renseignements 03.80.29.53.52 ou par mail à campusp.handicap@chu-dijon.fr

Vous pouvez consulter la rubrique Accessibilité PSH du site internet Campus Paramédical CHU Dijon : [Accessibilité et Référents Handicap au Campus \(chu-dijon.fr\)](#)



Conditions d'accès par VAE à la certification ARM

1- Dépôt du dossier de demande de recevabilité de VAE

- Le candidat renseigne **le livret 1** correspondant au **CERFA n°12818*02** et y joint son (ou ses) **attestation(s) d'activité(s)**.

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

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

Le candidat peut consulter **la notice VAE pour renseigner le CERFA** précisant les pièces justificatives et les modèles d'attestations.

Le CERFA n°12818*02 peut être complété en version informatique (modèle dynamique) de préférence ou si besoin en version non dynamique (à compléter manuellement).

- Le candidat adresse le livret 1 au CFARM CHU Dijon :
 - o par voie postale : CFARM CHU Dijon 12 boulevard Maréchal de Lattre de Tassigny BP 77908 - 21079 DIJON Cedex
 - o ou par mail par voie dématérialisée à cfarmbfc@chu-dijon
 - o ou par dépôt / remise contre récépissé au secrétariat du CFARM CHU Dijon 12 boulevard Maréchal de Lattre de Tassigny BP 77908 - 21079 DIJON Cedex
- La demande de recevabilité doit être envoyée selon le calendrier défini sur le site internet du CFARM (contacter le secrétariat pour plus d'information).

2- Instruction de la recevabilité VAE

L'équipe du CFARM examine la demande de recevabilité (livret 1 et pièces annexes).

Dans le cas où le dossier réceptionné serait incomplet, le CFARM demande par écrit les éléments manquants au candidat.

Après examen du dossier complet, le CFARM adresse une réponse au candidat dans les deux mois.

3- Dépôt du dossier de présentation des acquis de l'expérience

Si une décision de recevabilité favorable est rendue par le CFARM, le candidat renseigne le document (**livret 2**) et le transmet, accompagné des justificatifs éventuels, au même CFARM afin d'être évalué.

Les modalités de transmission sont similaires à l'étape 1 : voie postale, voie dématérialisée, remise en main propre.

4- Instruction du dossier et entretien avec le jury d'évaluation

- Le CFARM transmet le livret 2 complété par le candidat et les justificatifs au **jury d'évaluation du CFARM**.

Le jury d'évaluation CFARM est composé de 2 professionnels (un médecin urgentiste régulateur, un ARM titulaire ou Permanencier auxiliaire de régulation médicale PARM) pratiquant régulièrement la régulation médicale en SAMU Centre 15 et dont l'un des deux membres intervient dans un CFARM.

- **Les membres du jury d'évaluation évaluent le candidat sur l'ensemble des blocs de compétences** requis pour l'obtention du diplôme d'ARM, à partir :
 - ✓ **du dossier** que le candidat a préalablement renseigné (livret 2)
 - ✓ **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.

L'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 d'évaluation délibère et propose au jury de certification CFARM qui se réunit dans un second temps :
 - ✓ Soit de valider la totalité des blocs de compétences requis pour l'obtention du diplôme
 - ✓ Soit de valider uniquement certains blocs de compétences
 - ✓ Soit de ne valider aucun bloc de compétences

5- Instruction du dossier par le jury de certification

Le jury de certification comprend :

- 2 médecins pratiquant régulièrement la régulation médicale en SAMU Centre 15 et dont l'un des deux membres intervient dans un CFARM.
- 2 ARM titulaires ou PARM en activité, disposant d'au moins 5 ans d'expérience, dont au moins un ARM intervenant dans un CFARM.
- La direction du CFARM qui préside et à voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

Le jury de certification examine les dossiers des candidats et décide de la délivrance ou non du diplôme d'ARM au regard de la validation ou non des blocs de compétences conformément aux dispositions du référentiel de formation ARM :

➤ **Soit décision de délivrance du diplôme d'ARM.**

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 CFARM agréé au nom du Ministère chargé de la Santé. Le CFARM tient un registre nominatif des diplômes délivrés annuellement.

➤ **Soit non délivrance du diplôme d'ARM.**

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 (VAE).

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.