



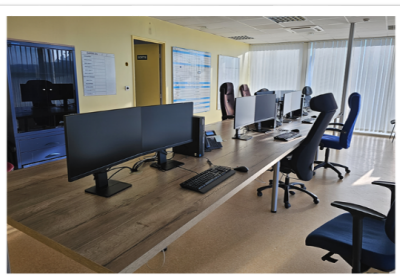
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**



# Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale



**Tour Marcel BROT - Nancy  
2023-2024**



C. LACAQUE LIEGEOIS

<b>SOMMAIRE</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>I. PRÉSENTATION DU CENTRE DE FORMATION</b>	<b>4</b>
1.1. L'environnement du CFARM	4
1.2. Les missions de l'équipe	8
1.3. Les partenaires du CFARM	8
1.4. Les administrations de contrôle et de tutelle	9
1.5. Les instances de gouvernance	9
1.6. La démarche qualité	9
<b>II. LA PROFESSION</b>	<b>10</b>
2.1. Définition	10
2.2. Contexte	11
2.3. Exigences professionnelles	13
2.4. L'organisation générale	13
<b>III. VALEURS ET CONCEPTS DANS LA MISE EN OEUVRE DE LA PÉDAGOGIE</b>	<b>15</b>
3.1. Valeurs et principes partagés	15
3.2. Conception de l'alternance	16
3.3. Conception du dispositif incluant la formation professionnelle	16
3.4. Le livret de stage	17
3.5. Conception de l'apprenant	18
<b>IV. L'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE</b>	<b>18</b>
4.1. Définition	18
4.2. Le formateur référent du suivi pédagogique	19
4.3. Les modalités d'accompagnement	19
<b>V. LA FORMATION THÉORIQUE</b>	<b>22</b>
5.1 Les principes pédagogiques	22
5.2 Une méthode pédagogique innovante : la simulation en santé	22

<b>VI. LES PÉRIODES EN MILIEU PROFESSIONNEL</b>	<b>24</b>
6.1. Notre politique autour des périodes en milieu professionnel	24
6.2. La coordination des périodes en milieu professionnel	28
6.3. La préparation et le suivi des apprenants en milieu professionnel	28
<b>VII. LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION</b>	<b>29</b>
7.1. Evaluation des blocs de compétences	29
7.2. Les outils d'évaluation	30
7.3. Evaluation du parcours en milieu professionnel	30
7.4. Les dispenses de scolarité	31
7.5. Evaluation de la qualité de la formation	32
<b>VIII. Finalités</b>	<b>32</b>
8.1. Les objectifs généraux et opérationnels	32
8.2. Valeurs et principes	33
<b>XI. ANNEXES</b>	<b>35</b>
9.1. Textes réglementaires régissant la profession et la formation d'ARM	
9.2. Planning modèle	
9.3. Plans du 2 <sup>ème</sup> et 3 <sup>ème</sup> sous-sol	
<b>Ces 3 sous chapitres sont retirés puisqu'inclus dans le dossier d'agrément</b>	
<b>XII Liste des abréviations</b>	<b>36</b>

## INTRODUCTION

Le programme de formation d'assistant de régulation médicale a pour objectif de favoriser l'émergence d'un nouveau profil professionnel reconnu à part entière – assistant-e de régulation médicale certifié-e - en meilleure adéquation avec les fonctions actuelles de la profession et de l'évolution du métier assurant des missions en collaboration étroite et sous l'autorité d'un médecin régulateur.

C'est dans ce contexte que le Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale (CFARM) du CHRU de Nancy a ouvert ses portes le 7 octobre 2019.

Les rôles des centres de formation et le programme de formation sont régis par le nouvel arrêté du 19 juillet 2019 modifié au 18 juillet 2023 (en annexe page XX), relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale.

Il s'agit, pour l'apprenant, d'acquérir les compétences permettant en tant que premier maillon de l'aide médicale urgente ou AMU, d'être le premier interlocuteur de toute personne appelant le 15 en cas d'urgence médicale. Cette formation nationale obligatoire pour exercer la profession va lui permettre de pratiquer avec efficacité sa fonction en assurant pleinement ses responsabilités selon les recommandations de bonnes pratiques établies par la Haute Autorité de Santé ou HAS: il assure la réception des appels reçus par les services d'aides médicales urgentes ou SAMU – Centre 15, contribue sur décision médicale au traitement optimal des demandes, participe à la gestion des moyens, au suivi des appels et des interventions, au quotidien, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle.

Afin de faciliter la prise en soins sans retard, la formation vise à développer la prise en soin et la gestion des appels via l'écoute active, rassurante et cadrante, pour orienter au mieux et au plus vite les secours adaptés.

Le projet pédagogique du Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale (CFARM) de Nancy décrit la mise en œuvre de la formation à la certification d'assistant de régulation médicale dans une optique d'amélioration continue de la formation des apprenants et d'épanouissement professionnel et personnel. Il prend en compte les missions (ou domaines d'activités) des d'assistants de régulation médicale et les compétences à acquérir au regard de la législation en vigueur.

Le référentiel de formation est centré sur l'apprenant. Apprenant acteur et réflexif, il est responsable dans ses apprentissages pour devenir un professionnel compétent selon trois axes principaux : comprendre, agir, transférer. Cette formation est orientée sur l'alternance intégrative et définit la collaboration entre les professionnels de terrain et l'équipe pédagogique.

Le projet pédagogique formalise les finalités et les moyens de la formation. Il pose les fondements et les orientations de la formation d'assistant de régulation médicale au sein de notre centre de formation. Il décline les valeurs et les conceptions, il précise les politiques de formation et de périodes en milieu professionnel et se veut un outil dynamique au travers de sa mise en œuvre. Il donne du sens et précise la finalité et les objectifs à atteindre au terme de chaque formation.

Ce projet fait régulièrement l'objet d'une évaluation et d'un réajustement.

Forts de notre capacité d'adaptation et de notre volonté d'optimiser la qualité de la formation, nous nous efforçons de satisfaire ce besoin en compétences, et de nous soumettre au plus près à la réalité du terrain avec l'exigence nécessaire pour la reconnaissance de cette profession.

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. Devant les derniers changements qui sont intervenus dans l'organisation des SAMU pour renforcer la qualité de la régulation médicale au sein des centres régulant les appels d'urgence médicale et améliorer l'orientation de la population dans leur parcours de soins avec l'ouverture des services d'accueil aux soins ou SAS (partenariat étroit et équilibré entre médecins de ville et professionnels de l'urgence hospitalière des SAMU), a été mis en place, par la voie du dispositif temporaire, une formation en alternance permettant d'effectuer de nouveaux recrutements à condition que la certification puisse intervenir au plus tard le 31 décembre 2025. Il nous est donc apparu important, pour y répondre, de formaliser notre projet pédagogique et le soumettre à la lecture de nos différents partenaires. L'équipe pédagogique.

**Notre devise : « SEUL ON VA PLUS VITE ENSEMBLE ON VA PLUS LOIN »**  
**Proverbe africain**

## I. PRÉSENTATION DU CENTRE DE FORMATION

### 1.1. L'environnement du CFARM

Le CFARM du CHRU de Nancy est dirigée par une Directrice, Cadre Supérieur de Santé (cf. CV). Elle est assisté dans sa fonction de deux médecins urgentistes experts en activité pratiquant régulièrement la régulation en centre de réception et de régulation des appels dans un service d'aide médicale urgente exerçant au SAMU 54, d'1 ETP Infirmière formatrice permanente responsable pédagogique sur le CFARM et l'Institut Régional de Formation des Ambulanciers ou IRFA, de 0,5 ETP formateur ARM alternant entre formation et terrain, de 3 ARM vacataires certifiés, de 0.3 ETP secrétaire, ainsi qu'environ une cinquantaine d'intervenants vacataires.

Directrice Cadre Supérieur de santé	Sabine LARDIN	03.83.85.25.66.	<a href="mailto:s.lardin@chru-nancy.fr">s.lardin@chru-nancy.fr</a>
Responsable pédagogique	Christine LACAQUE LIEGEOIS	03.83.85.25.65.	<a href="mailto:c.lacaque@chru-nancy.fr">c.lacaque@chru-nancy.fr</a>
ARM Formatrice à 50% permanente	COSTER Caroline	03 83 85 21 54	<a href="mailto:c.coster@chru-nancy.fr">c.coster@chru-nancy.fr</a>
ARM vacataires certifiés	EMERAUX Celine LE BIHAN Nolwenn RIETHMULLER Guilaine VALLET Sébastien		<a href="mailto:celine.leglaive@ch-ed.fr">celine.leglaive@ch-ed.fr</a> <a href="mailto:N.LEBIHAN@chru-nancy.fr">N.LEBIHAN@chru-nancy.fr</a> <a href="mailto:g.riethmuller@chru-nancy.fr">g.riethmuller@chru-nancy.fr</a> <a href="mailto:S.VALLET@chru-nancy.fr">S.VALLET@chru-nancy.fr</a>
Intervenants vacataires experts	Médecins urgentistes, psychologue, IDE, formateurs aux GSU, Ingénieur qualité, Juriste spécialisé en droit de la santé, CDS des SAMUS, représentants UNARM et AFARM, ...		
Secretariat	Amandine MARIE	03.83.85.25.69. 03.83.85.25.70.	<a href="mailto:A.MARIE@chru-nancy.fr">A.MARIE@chru-nancy.fr</a> <a href="mailto:cfarm@chru-nancy.fr">cfarm@chru-nancy.fr</a>

Le CFARM de Nancy accueille chaque année des apprenants âgés de 18 à 54 ans en moyenne pour un quota de 30/an, qui intègrent la formation en sortie de baccalauréat, en recherche d'emploi, en reconversion professionnelle ou dans le cadre de la promotion professionnelle.

Le centre de formation est rattaché au Centre Hospitalier Régional et Universitaire (ou CHRU) de Nancy qui est également l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Grand Est (GHT N°7), dont il fait partie.

Le centre de formation est situé dans un territoire de proximité qui compte :

- des centres d'appels d'urgence et des structures privées d'appels, des établissements de santé avec services d'urgence et structure médicale d'urgence et réanimation ou SMUR, des structures sociales et médico-sociales, des entreprises de transports sanitaires privées, qui représentent des terrains de stage « découverte » pour les apprenants
- des SAMU-Centres 15 qui sont eux représentés géographiquement sur l'ensemble de la région Grand Est mais aussi au-delà pour répondre aux attendus de la formation. De plus ces SAMU Centres 15 sont de potentiels recruteurs pour les futurs ARM certifiés.

Le CFARM fait partie des écoles et instituts du CHRU de Nancy qui possède en son sein un centre de documentation à laquelle peuvent accéder les apprenants (prêt gratuit de livres pour une durée maximale de 15 j).

### 1.1.1. Les locaux

Les locaux sont situés à la tour Marcel BROT (communément appelée TMB), 1 rue Joseph Cugnot, CO 60034 54035 NANCY cedex

- ✚ Accès facile (cf. plan annexe X) et stationnement facilités (parking extérieur 100 emplacements) + parking intérieur de l'enceinte pour le personnel.
- ✚ Mutualisation avec écoles et instituts du CHRU de Nancy.

SALLES	SURFACES m2	OBJET	CAPACITES	POINT EAU	PARTICULARITES
<b>REZ DE CHAUSSE</b>	Grand hall d'accueil général du public comprenant un centre de documentation, un amphithéâtre de 300 places, un self et deux grand toilettes (3 WC)				
<b>AMPHI</b>	462.21		250	Non	
<b>2<sup>ème</sup> étage</b>					
<b>201</b>	45.66	TP « APPART »	12	Non	2 ouvertures Armoires
<b>203</b>	47.99	TP salle de simulation d'appels	12	Non	Placards incorporés
<b>209</b>	29.22	TD- REUNION	15	Non	Salle commune à toutes les écoles et instituts
<b>206</b>	13.62	Salle détente Accueil formateurs et vacataires		Non	Point eau = WC ! Placards incorporés
<b>204-212</b>	15	BUREAUX FORMATEURS		Non	Placards incorporés
<b>202</b>	14.54	Réserve-archive		Non	Etagères incorporées

SALLES	SURFACES m <sup>2</sup>	OBJET	CAPACITES	POINT EAU	PARTICULARITES
<b>3<sup>ème</sup> étage</b>					
<b>301 (+ 302 pour l'IRFA)</b>	88.47	Salles cours	60	Non	Porte coupe-feu entre les 2
<b>304</b>	35.36	TP	12	Oui	Placards incorporés
<b>305</b>	43.32	TP	15	Oui	Placards incorporés
<b>306</b>	38.17	TP	12	Oui	Placards incorporés
<b>307</b>	41.08	TP	15	Oui	Placards incorporés
<b>308</b>	43.57	Salle détente apprenants		Oui	Placards incorporés
<b>303</b>	23.44	Réserve		Non	Etagères incorporées

Au sein des locaux du CFARM (mutualisé avec l'Institut Régional de Formation des Ambulanciers ou IRFA) nous y trouvons des salles d'enseignement théorique (301.302), d'enseignement pratique d'urgence (304,305,306,307), du matériel pédagogique et professionnel permettant de créer des environnements professionnels au plus près des réalités professionnelles.

Les bureaux de l'équipe pédagogique, du secrétariat et de la Direction, situés au deuxième étage permettent un accueil et une écoute active des apprenants, ainsi qu'une optimisation de l'organisation et une réactivité en interne.

Un centre de documentation, une salle informatique (sous-sol), une reprographie (1<sup>er</sup> étage), une salle de détente pour les apprenants (3<sup>ème</sup> étage), des salles de stockage, d'archivage, complètent ces locaux d'accueil et d'enseignement, ainsi qu'un self au RDC pour le personnel et tous les apprenants.

De plus toujours dans le hall du RDC un distributeur de boissons chaudes et froides et un distributeur de friandises appartenant à une société privée complètent cette présentation.

### 1.1.2. Le matériel

**A)** : Equipement pour toutes les salles de TP (salle de simulation + 4 salles : mutualisation avec les autres instituts)

#### Une salle de simulation d'appels :

Un aménagement par les services techniques du CHRU de Nancy a permis la création d'une salle de simulation d'appels avec une grande table de travail ou PC avec logiciel métier « AppliSamu » et téléphonie sont installés. Disponible à tout instant cette salle de simulation permet de former nos apprenants dans des conditions proches de la réalité professionnelle.

#### Des salles de TP équipées de façon identique permettant de favoriser les apprentissages aux gestes et soins d'urgence, le téléguidage des mises en situations professionnelles simulées avec les apprenants ambulanciers ou autres futurs professionnels de santé :

- Matériel divers destiné à la mise en œuvre de cas de mises en situations professionnelles et d'urgences, consommables.
- Outils pédagogiques : 1 rétroprojecteur à lampe + 1 paperboard + 1 tableau « Velléda » + 1 PC + 1 vidéoprojecteur au plafond + télécommande. (Sauf salle 305)
- 1 voire 2 grandes tables + 15 chaises au maximum/salles de TP
- Outils de démonstration :
  - Sacs d'intervention en urgence (Mise en situation professionnelle réelle)
  - 1 lit médicalisé électrique
  - 1 Matelas Immobilisation à dépression et 1 pompe
  - 1 brancard
  - 1 brancard cuiller
  - 1 chaise portoir
  - 1 fauteuil
  - 1 fauteuil roulant
  - 1 plan dur + immobilisateur de tête
  - 1 table d'examen de couleur verte
  - Colliers cervicaux de différentes tailles
  - Attelles à dépression MS + MI + à main
  - Attelles aluforme MI + MS
  - Insufflateurs manuels adulte +enfant + pédiatrique
  - 1 obus d'O2 vide
  - 1 mannequin adulte + 1 enfant + 1 nourrisson
  - 1 tapis de sol
  - 1 Défibrillateur Automatisé Externe de formation + 1 grand public type Lifepak®
  - 1 coupe de tête + classeur de transparents + 8 adresses
- 2 chariots d'urgences + 1 scope multiparamétrique avec E.C.G est disponible en réserve

**B) : Equipement pour les 2 salles de cours (60 places assises)**

Outils pédagogiques : 1 rétro à lampe + 1 paperboard + 1 tableau « Velléda » + 1 meuble pour ordi avec sono + 1 vidéo projecteur + 1 squelette + 2 écorchés + 14 Planches d'anatomie du corps humain.

- 32 tables + 1 table bureau + 1 fauteuil de bureau réglable + 60 chaises
- Ordinateurs portables et vidéo projecteurs, sonorisation dans chaque salle, rétroprojecteur (à la demande)

A noter qu'il existe un ensemble de matériel onéreux en partage : un dispositif d'extraction KED pour extraction des traumatismes, des tensiomètres automatiques et des stéthoscopes, des oxymètres de pouls, 1 défibrillateur opérationnel (au 2<sup>ème</sup> étage) en plus de celui qui est disponible dans hall de la TMB, ....

Du matériel spécifique pour les enseignements en ergonomie et autour de la traumatologie :

- Tapis de sol
- Déambulateurs
- Cannes simples de marche et jeux de cannes
- Écharpes



- Casques de moto
- Diverses attelles pour membres inférieurs et supérieures : à dépression et aluformes
- Corsets
- Colliers cervicaux réglables ou non de différentes tailles : stilneck ; short ; tall ; régular
- Colliers en mousse
- 2 housses de portage
- Des sangles sans clip
- Différentes planches ou disques de transfert pour faciliter la translation de patients alités ou assis : 1 « Glide bord » appelé « banane » ; 1 « Easy glide », 2 ROLLBOARD®

**C) : Matériel informatique :**

1 salle informatique avec 30 postes (à mutualiser avec les instituts et écoles du CHRU) au sous-sol

**D) : Matériel pédagogique spécifique**

- 2 mannequins de secourisme de type « Brayden® »
- 1 hemocue
- 1 Bras à tension
- 1 mannequin trachéotomisé et du matériel d'aspiration endotrachéale
- 1 mannequin adulte polytechnique
- Logiciel « Surewash » (unité de formation et d'évaluation offrant une solution mobile de formation interactive et flexible à l'hygiène des mains qui forme à la technique de désinfection des mains recommandée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Mise à disposition par APFORIASE (association pour la prévention et la recherche sur les infections associées aux soins du Grand Est) et le Centre de Prévention des Infections Associées aux Soins (CPIAS) Grand Est.

## 1.2. Les missions de l'équipe

Le centre de formation a pour mission d'assurer la formation initiale des assistants de régulation médicale et de favoriser la collaboration avec les autres instituts et écoles du CHRU de Nancy.

Le centre organise et forme par an :

- **Formation initiale** une session par an (1740h soit 10 mois) d'une capacité d'accueil de 30 apprenants à laquelle s'ajoute la **formation professionnelle** (ARM en poste qui suivent la formation initiale) et depuis la rentrée de septembre 2023, la **formation en dispositif temporaire** (cf. page 11 chapitre le contexte).
  - 1 rentrée en septembre 2023 (sortie août 2024)
  - 1 rentrée en septembre 2024 (sortie août 2025)
- **Formation continue** (dispositif transitoire, VAE) sur l'année en cours.

## 1.3. Les partenaires du CFARM

Le centre de formation compte de nombreux partenaires qui participent à la formation des apprenants.

Les **partenaires en milieu professionnel dans le cadre des « stages découverte »** et les **SAMU dans le cadre des « stages métier »** : ils accueillent les apprenants en stage dans les différentes disciplines comme précisé dans l'arrêté.

Les **intervenants professionnels** : ils participent aux enseignements en apportant leur expertise dans les différents domaines du référentiel de formation et certains des médecins urgentistes participants aux enseignements (Professeur des Universités ou PU, Praticiens Hospitaliers ou PH, Assistants chefs de clinique, et experts dans divers domaines divers : Diplôme d'études spécialisées complémentaires (DESC) de médecine d'urgence, de spécialités : Diplôme d'Etudes Spécialisées ou DES de médecine générale, Capacité Nationale de Médecine de Catastrophe, ...) sont jurys pour l'admission en formation comme pour la certification.

#### **1.4. Les administrations de contrôle et de tutelle**

Le Centre Hospitalier Régional et Universitaire de Nancy ou CHRU : il est l'établissement gestionnaire du CFARM, gère son budget et valide ses projets.

Le Groupement Hospitalier de Territoire ou GHT : il définit les modalités de mutualisation des projets pédagogiques et des moyens des écoles et instituts qui en font partie.

L'agence Régionale de Santé ou ARS Grand Est : elle est garante de la conformité de la formation dispensée et représente la tutelle pédagogique des écoles et instituts.

#### **1.5. Les instances de gouvernance**

L'instance compétente pour les orientations générales du CFARM sont le Ministère du Travail, de la Santé et de la Solidarités et la Direction Générale de l'Offre de soins ou DGOS comme définit par l'Arrêté au 19 juillet 2019 modifié au 18 juillet 2023 relatif aux conditions de fonctionnement des centres de formation des assistants de régulation médicale qui émet un avis sur différents sujets (budget du centre de formation, ressources humaines, rapport annuel d'activité pédagogique...).

Elle valide l'agrément, le projet de l'institut, son projet pédagogique et les projets innovants notamment sur les outils numériques et la simulation en santé ; le développement de l'apprentissage, les calendriers de rentrée conformément à la réglementation en vigueur, le règlement intérieur ainsi que tout avenant à celui-ci, la certification du centre de formation dans une démarche qualité : celle-ci a pour but de sécuriser le parcours de formation, en assurant pour tous et dans tous les domaines pédagogique, administratif et logistique, une équité de prise en charge et d'accompagnement.

Elle tend à harmoniser les pratiques de toute nature entre les différents CFARM au niveau national afin de faciliter les organisations et les rendre claires et transparentes pour tous.

#### **1.6. La démarche qualité**

Assurer une qualité de formation pour contribuer à la qualité des prises en soins est notre préoccupation majeure. C'est à cette fin que nous nous sommes engagés, depuis quelques années maintenant, dans une démarche d'amélioration continue.

L'apprenant occupe une place essentielle et centrale au cœur de ce dispositif.

Dans cette optique nous avons orienté l'un des axes forts de notre politique qualité autour de l'accompagnement de l'apprenant.

Nous proposons un accompagnement personnalisé tout au long du parcours de formation, voire au-delà, à savoir jusqu'à l'employabilité.

Notre politique de formation est orientée vers la pédagogie de la réussite. Les engagements dans notre politique qualité s'articulent autour du développement de méthodes d'apprentissage réflexives et novatrices par le déploiement de l'approche par la simulation.

La contribution de l'apprenant à la qualité de sa formation nous est indispensable. De ce fait, ses avis, remarques et suggestions, sources d'amélioration continue, sont régulièrement recherchés par le biais d'enquêtes de satisfaction.

La reconnaissance de notre investissement dans la qualité de la formation a été reconnue comme pour les autres écoles et instituts du CHRU de Nancy en décembre 2021 et nous sommes certifiés QUALIOP1 : un groupe référents qualité issus de chaque école et institut/centre a fortement contribué à cette réussite et maintient cette démarche d'amélioration continue collective par des réunions mensuelles :

- Création, échange et partage de documentation professionnelle,
- Travail autour d'axes d'amélioration tels que la communication avec l'harmonisation des informations des instituts sur notre site Campus, les aspects veilles, notamment pédagogiques, l'aspect concernant la « commande » faite aux intervenants extérieurs.

De plus, aujourd'hui, il nous faut nous préparer à notre 2<sup>ème</sup> audit de surveillance qui devrait avoir lieu lors du deuxième semestre 2024 : un travail intense, mais qui a le mérite d'avoir impulsé un travail collaboratif au sein de l'ensemble des écoles et instituts/centre du CHRU de Nancy.

## **II. LA PROFESSION**

### **2.1. Définition**

Cette définition issue du site [santé.gouv.fr](http://santé.gouv.fr), du Ministère du travail, de la santé et des Solidarités, reconnaît ce professionnel comme :

*[...L'assistant de régulation médicale (ARM) assure le premier décroché des appels reçus par le service d'accès aux soins (SAS) : service universel, accessible à tous et sur tous les territoires, qui permet à chacun d'accéder aux soins urgents et aux soins non-programmés (qui nécessitent une prise en charge sous 48h).*

*Premiers interlocuteurs des appelants, les ARM, ont donc un rôle primordial dans la chaîne de soins. Ils écoutent, analysent et mettent en place le dispositif le plus adapté pour chaque appel (vers le SAMU pour les situations urgentes et vers la régulation de médecine générale pour un besoin de soins non-programmés), et cela dans les plus brefs délais.*

*Dans ce cadre, l'assistant de régulation médicale a plusieurs missions :*

*Prendre en charge les appels : avec le traitement des appels reçus ainsi que leur priorisation, l'orientation vers le médecin régulateur, et, si nécessaire, le guidage par téléphone de l'appelant dans la réalisation des gestes d'urgence ;*

*Mobiliser les moyens : la mobilisation et le suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande, le suivi de l'intervention et de l'orientation du patient ainsi que la transmission des informations relatives au patient à la structure d'accueil ;*

*Gérer les situations exceptionnelles : l'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 avec l'activation de la cellule de crise, appui logistique et technique à la coordination médicale sur le terrain...]*

L'assistant de régulation médicale (ARM) exerce au sein d'un SAMU rattaché à un établissement de santé public.

Le SAMU est, quant à lui défini sur le même site, *un centre d'appels répondant 24h/24 aux besoins de santé de la population. Il intervient pour les prises en charges pré-hospitalière, notamment en amont du recours à un établissement de santé.*

*La régulation médicale effectuée par le SAMU a pour objectif d'apporter une réponse médicale adaptée aux besoins du patient. Elle permet d'orienter les patients vers la juste prestation médicale que requiert son état en disposant d'un éventail de réponses correspondant à différents niveaux de gravité et d'urgence.*

*Les SAMU participent à la prise en charge sanitaire des victimes impliquées dans une situation exceptionnelle, suivant les plans d'organisation des secours définis dans l'Article R-6311-3 du code de la Santé Publique.*

*Ils assurent aussi la régulation médicale des situations d'urgence et pour atteindre cet objectif (Article R-6311-2 du code de la santé publique) :*

- *« assurent une écoute médicale permanente ;*
- *déterminent et déclenchent la réponse la mieux adaptée à la nature des appels ;*
- *s'assurent de la disponibilité des moyens d'hospitalisation, publics ou privés, adaptés à l'état du patient ;*
- *organisent le cas échéant le transport dans un établissement public ou privé en faisant appel à un service public ou à une entreprise privée de transports sanitaires ;*
- *veillent à l'admission du patient. »*

Le métier d'ARM est unique et existe uniquement au sein de la fonction publique hospitalière : il est donc soumis à la responsabilité et au secret professionnel liée à son activité professionnelle qui évolue et se complexifie tant sur le plan des connaissances que sur l'utilisation de nouveaux outils et de nouvelles pratiques et qui par ailleurs, intègre la dynamique d'adaptation des SAMU-Centre 15.

## **2.2. Contexte**

Le Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale délivre une formation conduisant à la certification.

Cette nouvelle ingénierie de formation a pour objectif de renforcer la qualité de la régulation médicale au sein des centres régulant les appels d'urgence médicale (SAMU- centre 15) en favorisant l'émergence d'un nouveau profil professionnel en meilleure adéquation avec les fonctions actuelles.

L'Assistant de Régulation Médicale doit être doté d'une grande capacité d'écoute et être capable à la fois de gérer son stress mais aussi celui de son interlocuteur : il doit pouvoir rassurer des personnes qui peuvent être paniquées.

De plus, un rôle important est donné à l'Assistant de Régulation Médicale lui permettant d'exercer son métier en-dehors de l'hôpital, en participant activement aux Situations Sanitaires d'Exception (SSE) (ex : les attentats) ou aux Dispositifs Prévisionnels de Secours (DPS). (Ex : les grands concerts).

***Il s'agit donc, pour l'apprenant, d'acquérir un ensemble de compétences permettant d'assurer ses fonctions d'autant que cette profession est vouée à une évolution perpétuelle pour s'adapter et répondre aux exigences tant attendues des SAMU-centre 15. L'ARM doit qualifier et trier les demandes, adapter la réponse médicale au niveau des soins requis pour le patient, lui assurer une orientation adaptée au bon moment, au quotidien comme en situation exceptionnelle. Tout cela souligne l'importance du binôme ARM/MR (médecin régulateur), tant pour la coordination de la réponse sanitaire que pour le « juste soin » ou encore pour pouvoir faire face à l'augmentation du nombre d'appels.***

Devant ces changements fondamentaux intervenus dans cette profession et l'implication nécessaire de tous les professionnels de terrain, il nous est apparu important de formaliser notre projet pédagogique et le soumettre à la lecture de nos différents partenaires.

Les différents enseignements de la formation visent à la construction de l'identité professionnelle du futur ARM.

Il devra démontrer un esprit d'ouverture pour développer son potentiel, renforcer les dimensions réflexives de l'action et ainsi favoriser l'acquisition de ses compétences. Pour ce faire, des outils de travail, des connaissances théoriques et pratiques vont lui être apportées afin de mener à bien sa future fonction d'ARM qu'engendre un appel, tant en « *front office* » (ARM Accueil, ARM Gestion, ARM Coordinateur) qu'en « *back-office* » (Rôle opérationnel (rappel, suivi...); Rôles administratifs) comme le précise le référentiel métier Assistant de régulation Médicale (Juin 2016, Société Française de Médecine d'Urgence ou SFMU).

L'exigence, toujours croissante, de qualité en matière de santé s'applique aussi en matière de régulation des patients au sein d'un SAMU.

Elle nécessite un personnel formé, impliqué dans sa mission, priorisant une prise en soin personnalisée et singulière, s'intéressant aux nouveautés de sa profession et capable de répondre pleinement et avec compétences à toutes les missions requises par sa fonction. **(Procédures des moyens disponibles tels que hélicoptères, prise en charge bariatrique, pédiatrique, personnes agitées, âgées, détenues, présentant un handicap mental et /ou des troubles psychiatriques, en fin de vie, en état d'urgence vitale, pluritechniques, ...).**

## 2.3. Exigences professionnelles

Comme nous l'avons déjà souligné, l'Assistant de régulation Médicale est un acteur fondamental dans la prise en soin de la personne tant en milieu hospitalier, qu'extrahospitalier.

Il joue un rôle actif et devra faire appel à des savoir-faire communicationnels et relationnels pour répondre à tout appel ou « décroché » avec professionnalisme et empathie tout en étant parfois directif.

L'exercice de cette profession nécessite tout d'abord des **compétences physiques** (contraintes posturales en lien avec la posture assise et rythme de travail en 12h de jour comme de nuit ou horaires aménagés, week-end, jours fériés, ...) ainsi que des **prédispositions psychologiques** (confrontation quotidienne avec la détresse psychologique, vitale, la mort, la violence...).

**Le CFARM valorise la collaboration et la participation avec les partenaires du terrain et les experts de chaque domaine enseigné, afin de maintenir et de réajuster si nécessaire, les besoins réels de ces professionnels du SAMU-Centre 15.**

L'ARM doit donc être un professionnel disponible et polyvalent mais aussi réactif et calme. Investi par sa mission, il aura à cœur de maintenir son niveau de connaissances et de faire évoluer ses pratiques selon les bonnes pratiques professionnelles en vigueur.

## 2.4. L'organisation générale

Les épreuves de sélection s'effectuent sur la base d'un dossier d'inscription et un entretien individuel que nous privilégions (selon l'arrêté il peut aussi être collectif), permettant d'apprécier la motivation et les aptitudes des candidats.

### 2.4.1. Dossier :

- Bacheliers ou non bacheliers :

Tout dossier administratif comprenant différents documents justifiant de son identité avec :

- ✚ Copie du diplôme du baccalauréat ou attestation d'équivalence ou autre diplôme ou titre de niveau 4
- ✚ Copie d'une pièce d'identité en cours de validité
- ✚ Lettre de motivation
- ✚ Curriculum vitae
- ✚ Extrait du casier judiciaire, bulletin n° 2
- ✚ Pour les candidats non titulaires du baccalauréat ou d'une attestation d'équivalence, d'un diplôme ou titre de niveau 4, une attestation de cotisation au régime français au titre d'une activité professionnelle d'une durée de trois ans minimum, à temps plein
- ✚ Pour les candidats ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, autre que la France, une attestation de niveau de langue française C2 et une copie de leur diplôme ou titre le plus élevé traduit en français par un traducteur agréé auprès des tribunaux français.

## 2.4.2. Admission

Entretien d'admission : objectifs

- Evaluer la capacité du candidat à s'exprimer et à ordonner ses idées pour argumenter de façon cohérente ;
- Apprécier les aptitudes et la capacité du candidat à suivre la formation ;
- Apprécier le projet professionnel du candidat et sa motivation

## 2.4.3. Les stages en milieu professionnel

La formation comporte 1470 heures 50% pour la formation théorique et 50% pour la formation pratique soit

735h d'enseignement théorique et pratique en centre de formation

735h de stages découpés comme suit :

- **5 semaines de stages de découverte** (centre de réception et de régulation médicale installé dans les SAMU, structure mobile d'urgence, établissements de santé, établissements médico-sociaux, structures de transport de patients, structures d'appel d'urgence...)
- **16 semaines de stages de formation métier** avec des expériences de travail de nuit et/ou de weekend durant ces périodes en immersion professionnelle.

Ces stages constituent au sein de la formation un temps d'apprentissage privilégié d'une pratique professionnelle que nous développerons au chapitre VI.

## 2.4.4. La formation au centre de formation

L'enseignement au centre de formation comprend 4 blocs de compétences qui se déclinent pour chacun en modules qui permet de les dispenser sous forme de cours magistraux, de travaux dirigés, de travaux de groupe et de séances d'apprentissages pratiques.

Ces enseignements pratiques permettent d'utiliser et d'optimiser la structure, les matériels existants sans surcoût. Toutefois, depuis l'ouverture du CFARM, pour la simulation d'appels nous faisons appel pour compléter et renforcer nos séances pratiques d'apprentissage en simulation, à un prestataire, AnthroPi® qui est une Entreprise de Services Numériques (ESN) qui propose des prestations de simulation destinées à tous types de centres d'appels. Plus riche et immersive, cette simulation digitale d'appels sensibles place les apprenants au cœur de la situation dans un environnement haute-fidélité que nous développerons page 21.

Chaque bloc de compétences est sous la responsabilité de l'équipe pédagogique, en lien avec son expertise, définit en accord avec la direction : gestion des cours, des intervenants extérieurs, des évaluations formatives et certificatives.

Ci-après le descriptif du référentiel de formation avec les 4 blocs de compétences et des modules qui s'y rattachent :



<b>Bloc 1. – Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15</b>  <b>10 semaines / 350h</b>	Module 1a. Rôle et cadre d'exercice de l'ARM	1 semaine / 35h
	Module 1b. La situation d'urgence	4.5 semaines/ ≈158h Dont 21h pour les gestes et soins d'urgence
	Module 1c. Communication et gestion des réactions comportementales	4.5 semaines/ ≈157h dont 35h d'anglais
<b>Bloc 2. – Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale</b>  <b>4 semaines / 140h</b>	Module 2a. Parcours patients et ressources associées	1 semaine / 35h
	Module 2b. Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande	3 semaines / 105h
<b>Bloc 3. – Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service</b>  <b>5 semaines / 175h</b>	Module 3a. Traitement des informations et informatique	2.5 semaines / ≈ 87h
	Module 3b. Qualité – Sécurité – Gestion des risques	2.5 semaines / ≈ 88h
<b>Bloc 4. – Appui à la gestion des moyens en situations dégradées exceptionnelles, et lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours</b>  <b>2 semaines / 70h</b>	Module 4a. Gestion des moyens en situation exceptionnelle	1 semaine / 35h
	Module 4b. Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle	1 semaine / 35h

Référentiel de formation – Annexe II – arrêté de formation du 19 juillet 2029 modifié au 18 juillet 2023– (Annexes p 36)

Autre point intéressant : le responsable pédagogique permanent du CFARM est également formateur aux gestes et soins d'urgence (GSU) ce qui ne génère pas de coût supplémentaire pour assurer la formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 2 et il peut aisément faire appel à ses collègues de l'IRFA pour assurer en autonomie celle-ci.

La formation aux GSU de niveau 2 inscrit dans le dispositif de formation dans le bloc de compétences 1, module 1b, est un enseignement de 3 jours qui se réalisera dans les locaux de la tour Marcel BROU (salles équipées (décrit précédemment, personnel formé) en accord avec le centre d'enseignement de soins d'urgence ou CESU 54.

### III. VALEURS ET CONCEPTS DANS LA MISE EN OEUVRE DE LA PÉDAGOGIE

#### 3.1. Valeurs et principes partagés

Notre philosophie pédagogique est fondée sur les besoins des apprenants, les attentes institutionnelles ainsi que sur les orientations en matière de santé publique.

Nous souhaitons promouvoir un dispositif de formation qui permet à la fois aux apprenants de s'approprier les exigences professionnelles et de s'inscrire dans une dynamique de réussite. L'objectif est de professionnaliser le parcours de l'apprenant qui construit progressivement les éléments de ses compétences à travers l'acquisition de connaissances, d'habiletés et de savoirs relationnels.



Dans notre projet pédagogique la démarche réflexive occupe une place prépondérante au travers de différents travaux de réflexion (réalisation de fiches techniques, de cartes mentales, de lecture et d'analyse de situations professionnelles autour du « juste soin » comme de la clinique, mais aussi autour de la qualité, de SSE, etc ...).

L'initiation à la démarche réflexive doit encore être renforcée, face à l'évolution des technologies et des connaissances techniques en lien avec la santé. Cette culture réflexive est essentielle dans l'amélioration de la qualité des soins. Dans ce contexte, les formateurs mettent en avant, dans les différents blocs de compétences, l'usage de documents professionnels en lien avec la gestion d'un appel, le « juste soin », et la pratique professionnelle d'assistant de régulation médicale dans un contexte classique et/ou dégradé.

Notre stratégie pédagogique guide le futur professionnel ARM vers un positionnement positif et constructif en développant ses capacités de coopération et collaboration dans sa pratique quotidienne. Elle a pour ambition de fédérer les acteurs autour de valeurs partagées dans une culture d'équipe qui définit sa conception de la formation des futurs professionnels.

### **3.2. Conception de l'alternance**

Pour l'équipe pédagogique, l'alternance est un moyen de relier les connaissances et les savoir-faire de l'apprenant à des situations professionnelles lui permettant de se confronter à la réalité de l'exercice du métier. L'équipe pédagogique s'engage dans un véritable partenariat avec les professionnels du terrain en valorisant le savoir pratique nécessaire à la construction identitaire et professionnelle de l'apprenant. L'intention est de développer une réelle alliance apportant une dynamique complémentaire, indispensable au processus d'apprentissage.

### **3.3. Conception du dispositif incluant la formation professionnelle**

Devenir ARM en poste et apprenant est une occasion d'entrer rapidement en action ! Cette action emporte le professionnel dans la découverte du monde du travail par l'immersion dans la vie d'un SAMU-centre 15, dans une organisation de travail avec une équipe de professionnels : ARM en poste, médecins régulateurs, mais aussi coordinateurs ambulanciers, ....

L'expérientiel est aussi un moyen de se connaître dans l'action et de s'y préparer graduellement. La construction professionnelle, construction émotionnelle et construction technique sont parmi les nombreux avantages de l'apprentissage.

Pour ce faire, ce mode d'apprentissage repose sur des méthodes socioconstructivistes basées sur la réflexion, l'analyse des pratiques, la recherche, les travaux dirigés, associés à l'enseignement de contenus disciplinaires et méthodologiques.

Un accent particulier est mis sur le travail d'exploitation des expériences faites sur le terrain afin d'amener l'apprenant à produire du savoir et à trouver les ressources nécessaires à la construction des compétences.

Dans ce cadre d'apprentissage, le formateur est un accompagnateur qui favorise les échanges, la prise de parole et le questionnement de l'apprenant au travers de situations emblématiques, rencontrées en stage ou de situations de recherche.

Ce mode d'apprentissage permet à l'apprenant de développer sa réflexivité en se questionnant sur le sens de l'action tout en tenant compte du contexte. Il construit ainsi son Savoir au travers de ses propres expériences.

L'hétérogénéité au sein de chaque promotion d'apprenants ARM conciliant cursus initiaux et cursus professionnels favorise les interactions sociales propices aux apprentissages dans les processus d'apprentissage en situation de groupe et doit être vue comme une richesse pour le formateur. Slavin (2010)<sup>1</sup> explique justement que l'apprentissage coopératif peut aider à faire de la diversité une ressource plutôt qu'un problème à condition toutefois d'aménager les formes de travail en pensant cette hétérogénéité.

Le travail en groupe ici offre des interactions sociales où l'apprentissage est double : apprendre des autres et apprendre de soi-même. Cette dynamique multiplie les échanges interindividuels, offre plus d'occasions de s'exprimer, valable en milieu clinique où la collaboration et le travail en groupe sont fondamentaux dans une pratique professionnelle de qualité et dans des conditions optimales.

Travailler en groupe c'est donc collaborer, partager, échanger et dialoguer avec les pairs dans un contexte d'apprentissage. Cette dynamique a des effets positifs sur plusieurs plans, entre autres, le développement cognitif et la réussite.

La formation s'appuie aussi sur un processus de professionnalisation fondée et articulée sur l'alternance intégrative. L'expérience est partie intégrante de la formation. Elle devient le support et le vecteur central à l'organisation du processus de formation. Elle repose sur l'articulation de l'expérience professionnelle précédemment vécue et/ou celle en cours sur les lieux de stage avec les éléments théoriques et méthodologiques proposés en formation. L'objectifs est donc de permettre l'acquisition de compétences :

- le savoir permet la maîtrise d'un champ de la connaissance et des techniques qui s'y réfèrent
- le savoir-faire relève plus de pratiques acquises dans le cadre des expériences professionnelles et des mises en situations au centre de formation.
- le savoir être relève de ce que l'on peut nommer d'une aptitude à entrer en relation avec d'autres, à se situer, à s'adapter aux situations, aux changements, aux innovations.

Les compétences se construisent en permanence de l'interaction entre formation et terrain professionnel.

Les compétences acquises, sont des ressources mobilisant ces trois registres de la pratique : il s'agit alors de savoir agir avec les compétences que l'apprenant ARM pourra partager avec ses pairs en formation initiale et ainsi les enrichir sur leurs futures pratiques professionnelles

### **3.4. Le livret de stage**

Le livret de stage mis en place dans cette ingénierie est un véritable outil de communication qui favorise le lien entre terrain et formation.

---

<sup>1</sup> SALVIN, R.E., (2010) « Apprentissage coopératif : pourquoi ça marche ? » In DUMONT, H., ISTANCE, D. & BENAVIDES, F., (Eds.), Comment apprend-on ? La recherche au service de la pratique, Paris, France : Éditions OCDE.360 pages, pp 171-189

À tout moment de la formation ou en milieu professionnel, il est à la disposition de l'ensemble des professionnels qui participent à l'encadrement et l'accompagnement de l'apprenant stagiaire (maître de stage, tuteur, professionnels de proximité, formateur référent de suivi pédagogique). Il sert également à coordonner les interventions de chaque accompagnateur de l'apprenant stagiaire et à comptabiliser les compétences acquises.

Pour l'apprenant il sert non seulement à visualiser le fil conducteur de ses apprentissages, à faire ses choix et à les argumenter mais encore à renforcer son potentiel. Le fait qu'il y ait traçabilité et valorisation de sa progression ne peut qu'aider l'apprenant dans son développement tant professionnel que personnel.

### **3.5. Conception de l'apprenant**

L'apprenant est au cœur du dispositif pédagogique comme adulte en formation ayant des acquis et des expériences. Il joue un rôle actif dans la construction de ses savoirs, de ses compétences grâce à sa pratique réflexive.

Il s'implique et mobilise tous les moyens à sa disposition pour être acteur dans sa formation et devenir un praticien autonome, responsable qui s'inscrit dans un processus de professionnalisation. Il fait part de ses difficultés et de ses besoins qu'il est en droit d'exprimer librement pour obtenir une aide pédagogique. Considéré comme un véritable partenaire dans l'amélioration continue de la qualité de la formation, l'équipe recueille le degré de satisfaction de l'apprenant quant à la formation dispensée.

Un accompagnement pédagogique et un suivi de l'apprenant sont assurés par un maître d'apprentissage et/ou un tuteur ARM. Tout au long de sa formation l'apprenti bénéficiera également d'un suivi personnalisé par un formateur de l'équipe pédagogique de l'institut.

## **IV. L'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE**

### **4.1. Définition**

Une des principales caractéristiques de l'accompagnement est la relation d'influence réciproque qui se joue entre au minimum deux personnes. L'accompagné est un individu avec ses projets, parcours et objectifs influencés par ses expériences vécues et construites dans l'interaction avec les autres, dans son environnement social, familial, culturel et professionnel.

Face à ces apprenants « *sujets* » (Mérieu<sup>2</sup>, Carré<sup>3</sup>), ayant de l'expérience et des attentes spécifiques liées à leur cadre de travail, le dispositif de formation ne sera donc plus le même.

Le formateur sera davantage considéré comme un facilitateur et le groupe de formation comme un terrain de jeu d'expérimentations, d'essais, d'erreurs et de belles réussites, stimulant le développement d'un apprenant motivé ! Les connaissances et apprentissages ne seront plus les mêmes. Ils se devront d'être en lien avec la pratique de terrain de l'apprenant, chaque jour confronté à des situations-problèmes auxquelles il doit apporter une réponse adéquate.

---

<sup>2</sup> MEIRIEU, P. (1987). « *Apprendre... oui, mais comment ?* » pp 59-60, Paris : ESF

<sup>3</sup> CARRÉ, P (2016). « *Autour de l'apprenance* », Éducation permanente, N° 207- p2.

La formation devra l'aider à faire face/répondre de manière adaptée à ces situations. Knowles nous indique à ce propos « *que ce sont les adultes eux-mêmes qui constituent la plus riche ressource de l'apprentissage* ». <sup>4</sup>

En plaçant l'apprenant au centre de ses apprentissages, l'accompagnement pédagogique tel qu'il est formalisé lui procure un maillage personnalisé et sécurisé favorisant sa construction professionnelle et identitaire, l'aidant à surmonter ses difficultés et à apprécier ses réussites.

C'est pourquoi le CFARM propose des ateliers de travaux dirigés encadrés par l'équipe pédagogique, qui sont susceptibles d'aider l'apprenant à gérer son stress et ses émotions.

La pratique d'accompagnement doit viser le développement du pouvoir d'agir de l'accompagné (Paul, 2010). <sup>5</sup>

Cette démarche s'inscrit tout au long de la formation et engage une relation de confiance progressive plaçant l'apprenant dans une situation dynamique de développement individuel.

Les valeurs communes et la vision partagée au sein de l'équipe de formateurs ainsi que la coordination avec les partenaires de terrain offrent des conditions favorables aux apprentissages et permettent de répondre aux exigences de la formation.

## **4.2. Le formateur référent du suivi pédagogique**

Chaque apprenant a un formateur référent qui l'accompagne dans sa progression tout au long du dispositif de formation. Ce formateur, garant d'une vision globale de son parcours, est une personne ressource pour celui-ci grâce à la relation de confiance instaurée. Cet interlocuteur privilégié guide l'apprenant à chaque étape de sa progression et peut quelquefois revêtir le rôle de médiateur dans des situations complexes.

Les encouragements et l'aide à la professionnalisation, apportés par le formateur référent lors des différentes rencontres, amènent l'apprenant à évoluer dans ses représentations et participent à la construction de son identité professionnelle en donnant du sens au vécu en milieu professionnel / stage et en développant sa réflexivité.

## **4.3. Les modalités d'accompagnement**

### **4.3.1. Le suivi pédagogique : un parcours personnalisé**

Le suivi pédagogique est un temps de rencontre individualisé ou collectif entre le formateur référent et les apprenants. Il permet au formateur référent d'être au plus proche du groupe d'apprenants dont il a la responsabilité afin de leur communiquer de l'information mais aussi de les guider au mieux par rapport aux attentes propres à chaque étape de la formation.

Nous avons fait le choix de le formaliser à différents moments de la formation : un entretien individuel auquel l'apprenant doit se préparer à l'aide d'un guide de préparation

---

<sup>4</sup> KNOWLES, M. (1990), « *L'apprenant adulte, vers un nouvel art de la formation* », Paris, Édition d'organisation, p 72

<sup>5</sup> PAUL, M. (2010). « *L'accompagnement : une posture professionnelle.* » Les Carnets de la Persagotière (N°22), pp 1-21.

au 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> semestre de formation et des suivis en distanciel et en présentiel à chaque stage métier.

Le suivi individuel, temps fort de partage, permet à l'apprenant de mesurer sa progression. Le formateur référent favorise son questionnement pour lui permettre de s'autoévaluer et d'atteindre ses objectifs.

Le suivi pédagogique permet de :

- ✚ Analyser et valoriser la progression dans la formation
- ✚ Inciter l'apprenant à devenir un acteur responsable de sa formation
- ✚ Développer l'autonomie dans la progression et l'auto-évaluation
- ✚ L'aider à s'engager dans son projet professionnel
- ✚ Individualiser le parcours de l'apprenant

Par ailleurs, la direction reçoit individuellement les apprenants pour toutes les problématiques ne relevant pas du suivi pédagogique avec le formateur référent.

#### **4.3.2. Le soutien et la préparation aux évaluations**

De nombreuses modalités d'évaluation sont mises en œuvre pour valider les acquisitions des différents blocs de compétences. Les apprenants peuvent bénéficier, outre la présentation de chaque bloc de compétences, d'accompagnements variés afin de les préparer au mieux à la réussite.

Cet accompagnement se fait soit en individuel, soit en petits groupes, soit sur demande des apprenants (après les cours), soit sur proposition des formateurs.

Il peut se décliner comme suit :

- Révisions pratiques de techniques professionnelles en simulation en groupe et/ou individuelles
- Révisions théoriques des connaissances (QCM, questions ouvertes, quizz, ...) individuelles et/ ou en groupe
- Travaux réflexifs individuels et/ ou en groupe sur des études de cas d'appels individuels et/ ou en groupe

L'objectif de l'ensemble de ces évaluations formatives est de préparer chaque apprenant à l'évaluation certificative de chaque bloc de compétences évalué au centre de formation.

#### **4.3.3 La préparation des périodes en milieu professionnel**

Toutes les modalités d'accompagnement pour préparer et suivre l'apprenant stagiaire sont déclinées dans le chapitre VI relatif aux périodes en milieu professionnel

#### **4.3.4 Les analyses de situations/de pratiques**

Développer la posture réflexive est une de nos priorités.

C'est pourquoi, nous avons fait le choix d'organiser pour chaque retour de stage et en lien avec les blocs de compétences, des échanges et /ou travaux de groupes pour favoriser l'émergence de l'analyse réflexive autour de situations réelles vécues durant leurs périodes en milieu professionnel et/ou des situations simulées.

Animées par les formateurs du centre de formation et ARM vacataires, ces séquences ont pour finalité d'accompagner les apprenants ayant vécu une situation d'appel au SAMU

(appel simulé et appel réel anonymisé) pour qu'elle se transforme en une véritable expérience. Ainsi, les échanges menés en groupe permettent non seulement à chaque participant de cheminer dans sa propre réflexion, mais surtout de favoriser l'émergence de leur questionnement de futur professionnel.

De plus, afin de prévenir et diminuer les erreurs professionnelles, nous accompagnons ces futurs professionnels de santé lors du retour sur expérience (séances de simulation / atelier retour de stage/ travaux de groupes).

Les échanges sont centrés sur le contexte de survenue de l'erreur, l'intention étant de :

- Développer chez l'apprenant la culture de l'erreur.
- Réaliser un travail d'analyse réflexive sur l'erreur et non la faute sans porter de jugement.
- Sensibiliser les autres apprenants quant à la survenue d'erreurs et à leurs circonstances.
- Tirer un enseignement afin de s'en servir à posteriori et ainsi améliorer et sécuriser la prise en soin et charge des patients.
- Favoriser une démarche d'amélioration continue dans leur future pratique professionnelle et la transmettre.

#### **4.3.5 L'acquisition des compétences**

Le référentiel de formation est basé sur 4 blocs de compétences et pour chacun d'eux des modules ciblés déclinant les compétences à acquérir par chaque apprenant durant sa formation (p 14).

L'accompagnement se réalisera dès le premier jour de formation (présentation du dispositif de formation, signature d'un contrat de collaboration nominatif avec un référent pédagogique) et avant de débiter les stages « découverte » et « métier » (présentation du livret de stage et son utilité : il a pour but de faciliter l'appropriation de ces compétences et d'en comprendre les enjeux pour le futur professionnel) avec pour chacune de ces périodes de stages les objectifs institutionnels et les travaux réflexifs à mener qui seront exploités à leur retour en collectif.

En effet, l'analyse des situations d'appels comme de son activité est de ce fait « *savoir agir en situation* » (Le Boterf, 2011)<sup>6</sup> : cela implique la capacité de pouvoir combiner des connaissances théoriques, pratiques et relationnelles.

L'alternance formation-périodes en milieu professionnel permet à l'apprenant de construire et consolider ses compétences. L'accompagnement dont il bénéficie lui permet de découvrir les liens entre les différents éléments constitutifs de la compétence.

Les périodes en milieu professionnel, quant à elles, jouent un rôle central dans l'acquisition et le développement des compétences des apprenants.

Elles favorisent la transformation des ressources acquises au centre de formation en compétences professionnelles. Autrement dit, elles « ancrent » dans l'action des « savoirs », des « savoir-faire » ou des attitudes, mais elles permettent aussi l'acquisition

---

<sup>6</sup> LE BOTERF, G (2011) « *Apprendre à agir et à interagir en professionnel compétent et responsable* » Education permanente n°188 – pp 97-111, p101

de ressources spécifiques nouvelles (“savoirs” ou “savoir-faire” qui lui sont propres en raison de la spécificité de son activité par exemple).

Elles favorisent ainsi l'actualisation et le développement du capital-compétences de l'individu.

De ce fait, pour que l'apprenant puisse en complémentarité développer la gestion de l'action, il doit être non seulement acteur de sa formation, mais être en capacité d'agir face aux éventuels problèmes professionnels rencontrés en démontrant des stratégies cognitives. Plus les contextes d'environnements et les situations de travail sont riches, avec pour « *objectif le développement des compétences générales à partir du traitement de situations professionnelles* »<sup>7</sup>, plus il pourra développer des compétences d'action. Ainsi toutes situations professionnelles expérientielles vécues quotidiennement par l'apprenant sont sources d'apprentissage. Celui qui a de l'expérience est un « *expert* » (Courtois, 1989)<sup>8</sup>.

## V. LA FORMATION THÉORIQUE

### 5.1 Les principes pédagogiques

Le référentiel de formation est le support sur lequel s'appuie la formation. Les 4 blocs de compétences sont organisés dans une progression pédagogique afin de favoriser la construction des compétences. Elles sont sous la responsabilité des formateurs en fonction de leur expertise professionnelle. Sur sollicitation de ces derniers, des intervenants extérieurs et professionnels de santé, participent aux interventions selon les domaines d'expertise.

Ces blocs de compétences sont la pierre angulaire du projet pédagogique. Chaque bloc représente le fil conducteur et permet de mettre en lien les différents savoirs théoriques mobilisés afin de structurer et formaliser les trois étapes du processus de formation : comprendre, agir, transférer.

La pédagogie ou plus exactement l'andragogie est essentiellement basée sur des méthodes dites actives (inductives) où les apprenants mobilisent les différents savoirs abordés en formation.

Les interventions sont organisées en cours magistraux mais surtout autour de travaux de groupe dirigés, travaux pratiques (études de cas ou situations professionnelles simulées et/ou réelles) où les formateurs accompagnent les apprenants.

### 5.2 Une méthode pédagogique innovante : la simulation en santé

Pouvoir et savoir agir en situation impliquent pour l'apprenant de mobiliser des ressources théoriques, pratiques et relationnelles. Pour l'accompagner vers la professionnalisation,

---

<sup>7</sup> PASTRE, P. MAYEN, P. et VERGNAUD, G., (2006) « La didactique professionnelle », Revue Française de Pédagogie, N° 154, janvier-février mars, pp 14-198

<sup>8</sup> COURTOIS, B. (1989) « L'apprentissage expérientiel : une notion et des pratiques à défricher » Education permanente, 100/101, pp 7-12 : A trop s'intéresser à la formation dispensée dans les institutions et aux méthodes pédagogiques sans cesse réinventées, on oublie deux choses : d'abord, qu'une part majeure du savoir des adultes leur vient d'une confrontation personnelle avec la réalité ; ensuite, que le désir de savoir est la condition de tout apprentissage significatif pour le sujet. Ce numéro L'Education Permanente, épuisé à ce jour, cherche à cerner la notion complexe et multiforme de formation expérientielle déjà très présente aux Etats-Unis, et que l'on trouve au principe de démarches actuelles telles que l'alternance, la pédagogie du projet ou la reconnaissance des acquis.



nous développons depuis quelques années l'approche par simulation sous différentes formes que nous déclinons tout au long de l'apprentissage (jeux de rôle, Simul'accouchement, exercice pluri professionnel autour des bilans ARM/ADE, ...).

Parallèlement, un autre axe de travail est actuellement en réflexion autour du référentiel de compétences numériques en santé les ARM.

La simulation entre dans le champ de pensée de la didactique professionnelle qui se propose « *d'apprendre des situations* ». (Pastré, 1999) ;<sup>9</sup>

Afin d'étendre le champ des possibles en matière de simulation en santé, le CFARM de Nancy a pu créer en 2023, sur un projet mis en place dès 2019, une salle de simulation qui favorise de façon permanente la mise en situation professionnelle des apprenants. Elle est constituée de matériel informatique et téléphonique qui sera prochainement réactualisé par la dernière version du logiciel métier AppliSAMU V6 « test » via « Appligons® » dont nous attendons la nouvelle licence.

Comme précédemment évoqué, nous associons, et ce depuis 2019, Antropi® en complément des séances de simulations programmées régulièrement dans le programme de formation pour renforcer les pratiques professionnelles. Dans l'avenir nous avons le souhait d'être en autonomie en bénéficiant de cette licence par le biais du chef de service des urgences du CHRU de Nancy.

En complément a été créé en 2023 « L'APPART » ou APprendre et PARTager un appartement qui reproduit un « *réalisme physico-environnemental* » d'un environnement de travail proche de la réalité professionnelle pour les professionnels de santé tels que les ambulanciers.

Ces 2 salles couplées, et prochainement équipées d'un dispositif vidéo commun permettent de favoriser la collaboration entre futurs partenaires professionnels. Avec cette méthode pédagogique et grâce à la qualité et la diversité des équipements, l'apprenant :

- Est mis en immersion totale dans la situation professionnelle. L'erreur est « *admise* » et les circonstances de l'erreur sont analysées en groupe lors du débriefing afin de progresser dans les apprentissages.
- Est impliqué activement dans le processus d'apprentissage pour l'amener progressivement à prendre des décisions, endosser les responsabilités inhérentes à la profession et en adéquation avec son niveau de formation.
- Fait un bilan de ses acquisitions dans tous les domaines et voit où sont les axes d'amélioration en vue de progresser dans l'acquisition des compétences.
- Partage entre apprenants (par ex : CFARM / IRFA) sur leurs pratiques professionnelles et évaluation entre pairs.

### **5.2.1 Les différents types de simulation**

Dans le panel des techniques de simulation existantes et disposée dans le guide HAS 2012<sup>10</sup>, nous avons opté pour les suivantes :

---

<sup>9</sup> PASTRÉ, P. (1999), « *Apprendre des situations* » « Éditorial », Éducation Permanente, n° 139, p. 7-11.

<sup>10</sup> Evaluation et amélioration des pratiques -Guide de bonnes pratiques en matière de simulation en santé, HAS, décembre 2012, p11 [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2013-01/guide\\_bonnes\\_pratiques\\_simulation\\_sante\\_guide.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2013-01/guide_bonnes_pratiques_simulation_sante_guide.pdf)



- ✚ La simulation procédurale : « *Les simulateurs procéduraux permettent un apprentissage par la répétition de gestes dans une procédure, le plus souvent technique, et cela sans risque pour le patient.* »
- ✚ Le jeu de rôles : « *Technique pédagogique des habiletés relationnelles. Il s'agit de simuler une situation vraisemblable et en partie imprévisible dans un environnement fictif spécifique* »
- ✚ La simulation hybride : « *L'association de plusieurs techniques de simulations. Par exemple, la combinaison d'un patient standardisé (un formateur ou un apprenant joue le rôle de patient) et d'une partie de mannequin (...) contextualisée dans un environnement adéquat apporte du réalisme aux scénarios* ».

## **.2.2 Les objectifs de la simulation en santé**

La première période en milieu professionnel dans le cadre du SAMU-C15 - est source de nombreux questionnements, et l'apprenant confronte ses représentations mentales à la réalité du terrain. C'est pourquoi, nos objectifs sont en lien avec les ressources à mettre en œuvre pour s'adapter aux situations professionnelles « emblématiques » notamment en mobilisant les concepts de communication et les enseignements vus en théorie.

L'apprenant doit s'approprier les codes, les règles inhérentes à la profession autour de la gestion d'un appel (posture générale au téléphone et découverte d'un logiciel métier) et du dossier de régulation médicale, tout en développant l'approche relationnelle avec l'appelant ou requérant. Par le biais de la simulation, nous souhaitons également l'accompagner dans sa capacité à raisonner d'un point de vue clinique lors de la prise de bilans (secouriste ou ambulancier) ou lors de téléguidage.

Ensuite l'identité professionnelle commence à se construire. Il doit y avoir une prise de conscience que l'ensemble des savoirs (théoriques, cliniques, relationnels, pratiques...) nécessaires à l'exercice professionnel sont à mobiliser en fonction des appels reçus.

Les professionnels attendent une implication constante et des capacités à faire des liens de plus en plus complexes. Les objectifs sont portés sur l'acquisition d'habiletés techniques (procédures nationales et internes), l'organisation de la salle telle une « *tour de contrôle* » et le tutorat en milieu professionnel dans Les SAMU-Centre 15. L'accent est également mis sur la gestion des risques et la responsabilité professionnelle.

Elle s'articule ensuite autour de situations sanitaires exceptionnelles et de la gestion des appels en mode dégradé.

Enfin le projet professionnel s'affine et le professionnel en devenir doit être un praticien responsable, autonome et réflexif. Cette consolidation des savoirs au sens large et de leur mobilisation dans l'agir s'articule autour du dernier stage métier appelé « approfondissement » et le place dans une perspective de projection d'embauche.

Nos objectifs pédagogiques visent à développer la posture professionnelle sur les versants :

- ✚ Responsabilité dans les décisions prises
- ✚ Qualité des informations transmises et conséquences sur les actions à mener
- ✚ Travail en collaboration dans le respect du champ de compétences

## **VI. LES PÉRIODES EN MILIEU PROFESSIONNEL**

### **6.1. Notre politique autour des périodes en milieu professionnel**

Afin d'harmoniser les pratiques d'encadrement des apprenants stagiaires, cette politique de périodes en milieu professionnel dans les établissements de soins publics et privés a été élaborée avec la coordinatrice des stages paramédicaux du Groupement Hospitalier de territoire (GHT) Sud Lorraine. Pour autant, une autonomie de gestion des stages nous est donnée devant la spécificité des stages prévus dans l'arrêté de formation.

**Pour renforcer le tutorat et l'accompagnement de l'apprenant une chartre d'encadrement a été mise en place, testée dans 2 SAMU et qui sera amenée à être déployée avec nos autres partenaires SAMU qui sont demandeurs.**

### **6.1.1. Introduction – aspects réglementaires**

La formation conduisant à la certification d'ARM vise l'acquisition de compétences pour répondre aux besoins de santé des personnes, dans le cadre d'une pluri professionnalité, tel que le pose l'arrêté du 19 juillet 2019 modifié au 18 juillet 2023 relatif au diplôme assistant de régulation médicale.

La formation ARM repose sur l'alternance entre les périodes en milieu professionnel et la formation théorique, ce qui suppose l'élaboration d'une politique de stage concertée entre centre de formation / instituts et établissements de santé, dans un partenariat structuré.

Les préconisations pour élaborer et mettre en œuvre cette politique de stage sont décrites dans l'instruction DGOS du 24/12/2016 relative aux stages.

Le décret du 27 avril 2016 relatif aux groupements hospitaliers de territoire étend à l'échelle du GHT, l'élaboration d'une politique de stage coordonnée entre les instituts et les établissements hospitaliers faisant partis du groupement.

La politique de stage à l'échelle du GHT vise à offrir aux apprenants un parcours en milieu professionnel diversifié et professionnalisant. Elle permet également de développer une culture d'amélioration continue du dispositif de formation.

La politique de stage a pour ambition de fédérer les acteurs autour de valeurs communes, et d'harmoniser les pratiques d'encadrement. Les stages en formation d'assistant de régulation médicale se conçoivent comme un enrichissement mutuel entre apprenants, tuteurs et encadrants, qui favorise à la fois le développement de la qualité et de la sécurité des soins et l'évolution de la profession.

La politique de stage est intégrée au projet pédagogique des instituts de formation et au projet de soins des établissements de santé, pour une déclinaison concrète auprès des acteurs.

### **6.1.2. Les valeurs partagées**

Les valeurs partagées et véhiculées par l'ensemble des acteurs du dispositif d'encadrement, doivent permettre de créer un véritable esprit d'encadrement qui repose sur la notion de respect mutuel des personnes.

Les valeurs mobilisées au quotidien dans le processus d'apprentissage, s'appuient sur des valeurs humanistes, telles que le respect, la bienveillance, l'engagement, valeurs fondatrices de la relation de confiance.

Les professionnels contribuant à l'encadrement de l'apprenant souhaitent également développer chez ce dernier la rigueur professionnelle, la remise en question ainsi que le

sens des responsabilités, afin qu'il réponde de ses actes et prenne des décisions assumées, dans son champ de compétences, tout en discernant les règles sociales et professionnelles. L'apprenant doit être acteur de sa formation.

Ces valeurs partagées ont pour finalité d'améliorer les conditions d'encadrement. Elles guident l'ensemble des acteurs vers un positionnement positif et constructif en développant des capacités de coopération dans la pratique quotidienne.

### 6.1.3. La finalité des périodes en milieu professionnel

L'alternance met en place un espace réflexif, centré sur l'analyse des pratiques.

Dans la formation cela représente une plus-value permettant à l'apprenant de questionner sa pratique, de découvrir les différents modes d'exercice de la profession, et de développer ses compétences à travers les objectifs suivants :

- ✚ Acquérir des compétences professionnelles et une posture réflexive avec l'aide des professionnels, en questionnant sa pratique et en faisant des liens avec la théorie.
- ✚ S'inscrire dans un dispositif progressif de prise d'initiatives et de responsabilités tout en se confrontant à la réalité du métier. Faire preuve d'adaptabilité aux situations, à leur complexité et leur diversité.
- ✚ Faciliter le passage vers la vie professionnelle, l'emploi, en développant ses habiletés gestuelles et relationnelles. Prendre conscience de l'utilité des acquis techniques et théoriques en lien avec la situation d'appel, dans l'esprit d'une prise en charge globale en collaboration et dans ses limites de compétences.
- ✚ Valoriser les savoirs pratiques nécessaires au développement de la construction identitaire et professionnelle de l'apprenant.
- ✚ Mesurer les risques liés à l'exercice professionnel et s'approprier les différents champs de responsabilité ARM dans les fonctions de « juste soin » et d'encadrement.

### 6.1.4. Le rôle des acteurs

- ✚ **Maître de stage/ Maître d'apprentissage** = Cadre de Santé d'un Etablissement de Santé responsable de l'organisation de cette période de stage en milieu professionnel

Il est garant de la mise à disposition des ressources, notamment de la présence de professionnels qualifiés et des activités permettant un réel apprentissage.

- ✚ **Tuteur** = ARM certifié responsable de l'encadrement pédagogique de l'apprenant

Le tuteur représente la fonction pédagogique, en assurant l'accompagnement de l'apprenant sur la base d'une relation de confiance. Il le considère comme un apprenant, un futur collègue potentiel. Il dispose de compétences pédagogiques et maîtrise les outils d'encadrement.

En référence à l'instruction de la DGOS « *Afin de garantir aux étudiants un accompagnement en stage de qualité, il convient de professionnaliser la fonction de tuteur de stage et d'assurer aux professionnels concernés une formation adaptée et harmonisée sur l'ensemble du territoire* ».

La relation tutorale permet à l'apprenant de diminuer la distance qu'il peut appréhender initialement entre le « travail prescrit » (ce que vous avez appris à l'institut – procédures...) et le « travail réel », une réalité à laquelle il faut s'adapter.

✚ **Professionnels de proximité** = autres professionnels ARM qui accompagnent l'apprentissage et transmettent au tuteur ce qu'ils ont pu constater, observer..... Il peut parfois être aussi tuteur.

Ces professionnels qualifiés assurent l'encadrement de l'apprenant au quotidien, en concertation avec le tuteur.

Ils sont présents avec l'apprenant lors des séquences de travail de celui-ci, le guident de façon proximale, lui expliquent les actions, nomment les savoirs utilisés, rendent explicites leurs actes.

Ils l'accompagnent dans sa réflexion et facilitent l'explicitation des situations et du vécu en milieu professionnel, ils l'encouragent dans ses recherches et sa progression.

Plusieurs personnes peuvent assurer ce rôle sur un même lieu de travail en fonction de l'organisation des équipes. Ils ont des contacts avec le tuteur qui vient en soutien et en appui afin de faire le point sur l'encadrement de l'apprenant de manière régulière.

✚ **Formateur – référent pédagogique** = lien privilégié pendant les périodes en milieu professionnel et assure un contact selon nécessité avec le maître de stage/ maître d'apprentissage et /ou le tuteur

Le formateur référent est responsable du suivi durant les périodes en milieu professionnel en se déplaçant sur les terrains de stages, il vient en appui et en soutien des équipes encadrantes.

Il accompagne les tuteurs en proposant son aide dans la gestion des difficultés. Il peut planifier des temps d'échanges entre encadrant, tuteur et apprenant selon leur besoin respectif.

Une complémentarité est nécessaire entre le formateur et les tuteurs pour la co-construction de la formation professionnelle.

✚ **L'apprenant** : il joue un rôle actif dans la construction de son projet durant les différentes périodes en milieu professionnel. Il doit conjuguer la réalité d'une expérience en milieu professionnel et celle d'une situation de formation.

Cette situation d'apprenant doit lui permettre de se projeter en tant que futur professionnel, et travailler à la construction de son identité professionnelle.

Il doit se sentir responsable de ses actes, et opérer les liens avec ses connaissances théoriques.

Il acquiert une posture réflexive, en questionnant la pratique avec l'aide des professionnels, il s'inscrit dans une démarche volontaire de recherche et de curiosité professionnelle nécessaire au développement de ses compétences. Il fait preuve de respect face aux professionnels qui l'encadrent et s'inscrit dans un processus de valorisation du métier.

Responsabilités respectives des directions : La direction des établissements de santé ainsi que la direction du CFARM s'engagent à faciliter la mise en œuvre de cette politique de stage. Pour ce faire, en complément, la responsable pédagogique peut être sollicitée pour présenter le dispositif de formation, le livret de stage afin de favoriser les échanges et l'accompagnement de l'apprenant stagiaire.

## 6.2. La coordination des périodes en milieu professionnel

Elle est assurée par délégation, et en partenariat de la Direction du centre de formation, par la responsable pédagogique et la coordinatrice des stages paramédicaux en concertation collective d'équipe.

Elle est chargée de :

- Assurer l'affectation des apprenants, en fonction du parcours et des modalités pédagogiques
- Proposer une affectation, au choix de l'apprenant, pour les périodes en milieu professionnel stages « découverte » et « métier » sauf pour le parcours ciblé en établissement de santé et parcours médico-social.
- Assurer la gestion de l'offre de stage en veillant à la notion de stage qualifiant
- Participer à la prospection et au développement des nouveaux terrains professionnels
- Assurer le suivi administratif avec l'aide du secrétariat
- Représenter l'interface entre les différents professionnels de stage et la direction du CFARM, pour toute question d'ordre réglementaire, administrative et d'organisation.

## 6.3. La préparation et le suivi des apprenants en milieu professionnel

### 6.3.1. Préparation des périodes en milieu professionnel

Avant le départ en milieu professionnel, une préparation est assurée par les formateurs et des objectifs institutionnels sont donnés.

De plus un suivi pédagogique entre formateur référent et apprenant est formalisé. Au cours de ce suivi, l'apprenant formule ses objectifs personnels en fonction des ressources du terrain, de son niveau d'acquisition, et de ses besoins de progression. L'apprenant fait figurer l'ensemble de ses objectifs « opérationnels » dans le livret de stage.

L'apprenant peut dans les milieux professionnels accéder au « livret d'accueil » ou « guide de suivi d'apprentissage » qui peut l'aider à formuler des objectifs ciblés.

Sur le terrain professionnel, l'apprenant présente ses objectifs à l'encadrement et/ou au tuteur de stage (ou aux professionnels de proximité si le tuteur n'est pas nommé sur le terrain de stage), afin de les réajuster et de les adapter aux ressources de la structure de soins.

### 6.3.2. Suivi des périodes en milieux professionnels

Sur chaque période en milieu professionnel, a lieu un suivi qui correspond à un contact avec l'apprenant, pour s'assurer que le stage se déroule dans les meilleures conditions. La plateforme collaborative personnalisable Teams® et des **visites sur sites** ou visioconférence du formateur référent sont réalisées pour chaque stage métier et ainsi qu'à la demande de l'apprenant stagiaire et/ou de l'encadrement.

Ce suivi personnalisé a pour but d'accompagner l'apprenant et de faire le point avec lui sur l'ensemble des objectifs pédagogiques à atteindre, ainsi que de questionner son parcours d'apprentissage professionnel.

L'apprenant a également la possibilité de solliciter un suivi ou une rencontre avec le formateur référent, lorsqu'il en ressent le besoin, et en cas de difficultés.

L'ensemble des échanges, RDV de suivi sera tracé dans un logiciel de gestion des formations sanitaires et sociales « Formeis » ® des écoles et instituts du CHRU de Nancy. Cette plateforme permet ainsi un suivi efficace de la progression de l'apprenant sur l'ensemble de son parcours : depuis la sélection jusqu'à l'obtention du diplôme.

## VII. LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION

### 7.1. Evaluation des blocs de compétences

Les principes d'évaluation et de validation des blocs de compétences sont déclinés dans le référentiel de formation.

Dans ce référentiel sont mentionnés les recommandations et modalités pédagogiques ainsi que les critères d'évaluations au regard des différents modules s'y rattachant.

L'orientation du Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale de Nancy est de faire de l'évaluation une activité d'apprentissage au service de la réussite.

Pour chaque évaluation une réflexion pédagogique est menée entre les formateurs et la direction, permettant de préciser l'intention pédagogique de l'évaluation.

Les évaluations font l'objet de préparation aux épreuves dans un processus d'accompagnement collectif : travaux pratiques en groupe ou individuel (Suivi Pédagogique), dans le but de favoriser la réussite des apprenants, leurs capacités à répondre aux exigences réglementaires et aux attentes du centre de formation.

Il s'agit d'instaurer un climat de confiance et de doter l'évaluation d'une orientation formative en y intégrant l'autoévaluation dans un objectif de progression de l'apprenant.

Pour ce faire des évaluations écrites autour des connaissances, des mises en situations professionnelles simulées et des études de cas sont déployées en amont des évaluations certificatives.

Les évaluations sont planifiées dans le dispositif de formation à la fin de chaque bloc de compétences.

Ces évaluations sont de formes variées et répondent aux attendus de l'arrêté du 19 juillet 2019 modifié au 18 juillet 2023 :

- Evaluations pratiques comportant :
  - Situations professionnelles simulées et/ou réelles anonymisées ciblant des prises d'appels « emblématiques »
  - Validation de l'attestation à la formation GSU 2
  - Mises en situations simulées exploitant l'apprentissage de l'anglais le « *Face to face* » téléphonique en groupe restreint avec une évaluation pratique en E-Learning et « face to face » téléphonique
  - Situations professionnelles simulées et/ou réelles anonymisées en situations dégradées exceptionnelles et lors de la mise en œuvre de DPS (participation à des plans NOVI, déploiement de l'Unité Sanitaire Mobile (USM) dans le dispositif de formation et /ou durant leur stage métier)

- Evaluations théoriques comportant
  - Evaluation des connaissances des modules 1a et 1b
  - Exploitation sous forme d'étude de cas de situations professionnelles simulées et/ou réelles anonymisées de situations d'appels « emblématiques » mais aussi « complexes » et en SSE
  - Exploitation sous forme d'étude de cas avec application de procédure en cas d'évènement indésirable

Tous les sujets d'évaluations sont soumis à la Direction et discutés en équipe pour validation.

Tous les blocs de compétences font l'objet d'une première session d'évaluation, puis d'une session de rattrapage pour les apprenants qui n'ont pas obtenu la validation du bloc de compétence à l'issue de la première session.

L'ensemble des sessions d'évaluation certificatives initiales figurent sur le planning de formation transmis aux apprenants dès le début du dispositif de formation. Les épreuves écrites de rattrapage sont programmées dans la même semaine que les épreuves initiales avec un délai suffisant pour une double correction et peuvent être plus espacées en fonction du planning établi et de la programmation des stages.

## 7.2. Les outils d'évaluation

Nous avons fait le choix d'utiliser les grilles critériées pour évaluer les candidats depuis 2019 suite à un travail de recherche mené dans le cadre d'un Diplôme Inter Universitaire<sup>11</sup> autour de l'évaluation certificative : l'utilisation d'une fiche critériée a pour objectif de permettre d'affiner l'observation et donc de limiter la subjectivité des évaluateurs, de l'encadrer et de renforcer l'objectivité.

Avec le nouveau référentiel du 18 juillet 2023 et la mise en place du dispositif de formation en septembre 2023 pouvant accueillir différents types de profils (dispositifs temporaires, dispositifs en apprentissage, dispenses de scolarité) nous avons établi une formation dite « bloculaire » : nous poursuivons l'usage de cet outil qui permet d'apporter des réponses pertinentes, ciblées et factuelles au candidat ajourné à chaque bloc de compétences évalué afin qu'il comprenne où il doit réajuster pour l'épreuve de rattrapage.

## 7.3. Evaluation du parcours en milieu professionnel

Au cours de chaque période en milieu professionnel, l'apprenant bénéficie avec le tuteur d'un bilan mi - stage qui lui permet de faire le point sur ses acquisitions et de mesurer le niveau attendu.

Pour ce faire l'apprenant stagiaire à l'aide du livret de stage s'autoévalue sur sa pratique professionnelle (analyse de ce qu'il a appris, compris, ce qui lui reste à acquérir, à réajuster...) et comment il a répondu aux objectifs opérationnels, institutionnels et/ou de terrain formulés.

---

<sup>1111</sup> LACAQUE LIEGEOIS, C. (Promotion 2013-2014) « Démarche d'amélioration de l'objectivité lors des épreuves finales du Diplôme d'Etat d'Ambulancier - Travail axé sur la validation de 4 modules : urgence, appréciation clinique, hygiène et transmissions lors d'une mise en situation simulée en salle ». Université de Lorraine, Faculté de Médecine, Brabois



Ensuite, un échange avec le tuteur lui permettra de connaître son avis, son constat, ses conseils et/ou remarques pour faciliter sa progression et ainsi de confirmer ses acquis professionnels, mais aussi les axes d'amélioration, d'identifier les difficultés à prendre en compte pour la fin de la période de stage et ainsi pouvoir réajuster.

En fin de période l'apprenant stagiaire réalise de nouveau une auto-évaluation avec le tuteur et un bilan fin de stage qui a pour objectif l'évaluation sur sa montée en compétences, ses axes d'amélioration, voire les points qu'il lui reste à acquérir => cela lui permet de cibler les prochains objectifs à fixer pour la prochaine période en milieu professionnel.

L'évaluation sur le terrain est organisée par les professionnels ARM au travers d'un regard croisé d'un point de vue professionnel et pédagogique.

Le tuteur va s'appuyer sur leur échange au bilan de mi période, sur ses attitudes et ses aptitudes durant toute la période de stage pour l'évaluer le plus souvent avec l'encadrement autour de l'« Acquisition des compétences ».

Le formateur référent en institut effectue la synthèse de l'acquisition des blocs de compétences validés par l'apprenant à partir des résultats obtenus lors des périodes réalisées en milieu professionnel et des évaluations théoriques de chaque bloc de compétences.

Quelle que soit l'évaluation, une traçabilité permet un suivi de l'apprenant tout au long du dispositif de formation.

#### **7.4. Les dispenses de scolarité**

Certains apprenants peuvent bénéficier d'une dispense de scolarité en regard de leur cursus d'études et/ou professionnel précédent.

Certains peuvent être dispensés de suivre certains enseignements ciblés (ex : dispense totale de la FGSU si valide dans les 2 ans à venir à l'entrée de la formation pour les DEAS des référentiels de 2005 et 2021 et les DEA de 2006 ; dispense du module 3.b : Qualité-sécurité -gestion des risques pour le DEAS et DEAP des référentiels de 2021) Ces dispenses sont inscrites dans l'annexe de l'arrêté du 18 juillet 2023 et concernent les personnes titulaires d'un des diplômes énumérés ci-après de niveau 3 et 4 :

- Le diplôme d'Etat d'aide-soignant référentiel 2005 niveau 3
- Le diplôme d'Etat d'aide-soignant référentiel 2021 niveau 4
- Le diplôme d'Etat d'auxiliaire de puériculture référentiel 2005 niveau 3
- Le diplôme d'Etat d'auxiliaire de puériculture référentiel 2021 niveau 4
- Le diplôme d'Etat d'ambulancier référentiel de 2006, niveau 3
- Le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social spécialisée 2016 niveau 3 (DEAVS-DEAMP)
- Permanenciers auxiliaires de régulation médicale (cf. 4° de l'article 13 de l'arrêté du 19/07/2009 relatif à la formation conduisant au diplôme d'ARM et à l'agrément des CFARM)

Afin d'adapter au mieux le parcours de ces apprenants à leurs besoins, et d'optimiser le temps dispensé à l'apprentissage, une rencontre entre les apprenants et la direction du CFARM est planifiée en amont du dispositif de formation.



Concernant les modules et/ou blocs de compétences dispensées, ces apprenants ont la possibilité de :

- ✚ Suivre sur une plateforme collaborative les supports de cours dématérialisés des enseignements dispensés s'ils souhaitent remettre à jour leurs connaissances précédemment acquises.
- ✚ Avoir à disposition des ordinateurs portables pour ceux qui n'en seraient pas pourvus durant la formation
- ✚ Opter pour consacrer le temps libéré à un approfondissement de connaissances dans des domaines qui leur paraissent plus difficilement accessibles. Le centre de documentation reste à leur disposition, le cas échéant, ainsi que les formateurs de l'institut.

## 7.5. Evaluation de la qualité de la formation

### 7.5.1. Evaluation auprès des apprenants

- Evaluation du degré de satisfaction du terrain de stage à chaque retour de période en milieu professionnel
- Evaluation du degré de satisfaction en fin de session de formation.
- Evaluation après chaque fin de bloc de compétences
- Evaluation auprès des nouveaux diplômés au terme d'une année d'exercice.

### 7.5.2. Evaluation auprès des professionnels

- Adéquation de la formation aux exigences professionnelles. Un questionnaire à l'issue de la formation auprès des employeurs est à prévoir.
- Ce questionnaire permettra également au centre de formation de s'adapter aux probables évolutions à venir de l'exercice professionnel.

## VIII. Finalités

La formation des assistants de régulation médicale a pour finalité de permettre au futur professionnel un « juste soin » humanisé et sûr dans le respect des règles éthiques et juridiques, assumant pleinement ce rôle d'interface entre les différents professionnels concernés par la prise en soins de patient.

### 8.1. Les objectifs généraux et opérationnels

En fin de formation, l'apprenant doit être en capacité de répondre aux missions et activités inhérentes au métier d'ARM défini dans le référentiel de formation et de certification et dans le référentiel métier ARM de juin 2016- SFMU : **en application des recommandations de bonnes pratiques établies par la Haute autorité de santé, l'assistant de régulation médicale 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.**

Réparties en quatre grandes catégories, ses missions sont les suivantes et sont définies autour de 4 domaines d'activités décrites dans ce référentiel métier :

1 - Réception et traitement des appels adressés aux SAMU – Centre 15

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

3 – Activités liées à la gestion administrative, la qualité, la sécurité et la vie du service

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

## 8.2. Valeurs et principes

L'intégrité englobe des notions comme l'équité, l'honnêteté, la rigueur professionnelle mais aussi personnelle. Le respect des règles éthiques et déontologiques avec lequel les soins doivent s'effectuer. La dignité de la personne, que ce soit dans la relation de soin ou dans toute autre situation de travail, se doit d'être préservée.

Les principes pédagogiques développés par l'institut :

- ✚ Progression
- ✚ Initiative
- ✚ Autonomie
- ✚ Réflexivité
- ✚ Responsabilisation

Afin de répondre à ces principes :

- Développement de la créativité et de la faculté d'adaptation de l'apprenant futur professionnel ARM en adéquation avec la diversité des lieux d'exercice et avec l'évolution des sciences, des techniques et des besoins de santé.
- Réflexion sur un projet professionnel en fonction des aspirations de l'apprenant et du projet pédagogique du centre de formation.
- Cohérence entre les objectifs de formation, les principes pédagogiques et les pratiques professionnelles.
- Suivi pédagogique basé sur l'accompagnement et le développement personnel de l'apprenant.
- Actualisation régulière du programme de formation au terme de chaque fin de promotion avec le programme de 2023.
- Développement d'une stratégie de communication interne avec les apprenants.

De plus nous sommes vigilants à faciliter la communication entre les apprenants et le centre de formation.

Le secrétariat est accessible à tous en cas de besoin. (24h/24h : mail et répondeur si besoin)

- Des tableaux d'affichage sont à la disposition des apprenants à proximité de leur salle de cours et dans le couloir du secrétariat. Ils servent de trait d'union entre l'équipe administrative et pédagogique et les apprenants.
- Des délégués de promotion, élus en début de formation, font le lien entre le secrétariat l'équipe et les collègues de promotion, 2 fois par jour.
- Chaque apprenant à un formateur référent dont les rencontres sont formalisées (contrat de suivi et de collaboration) dans le cadre du suivi pédagogique, mais

également à la demande, en fonction des besoins, par l'un ou l'autre, ou sur demande de la direction.

- Le règlement intérieur validé, signé et approuvé en amont de la rentrée par chacun des apprenants, est rappelé le 1er jour par la Directrice de l'Institut de Formation qui est responsable de l'ordre et de la sécurité dans les enceintes et locaux affectés à titre principal à l'établissement dont elle a la charge.
- Création d'un site intranet « campus CHRU NANCY » - Sites des écoles et instituts du CHRU- permettant de véhiculer des informations mises à jour, de télécharger les dossiers d'inscription pour les postulants, de mettre en ligne les résultats de concours ou examens.
- Mise en lien (sécurisée) de l'ensemble des supports pédagogiques pour les apprenants en formation, avec mise à disposition d'ordinateurs et d'imprimantes.

# **ANNEXES**

## LISTE DES ABREVIATIONS

<b>AFGSU</b>	Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence
<b>AMU</b>	Aide Médicale Urgente
<b>ARM</b>	Assistant de Régulation Médicale
<b>ARS</b>	Agence Régionale de Santé
<b>CFARM</b>	Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale
<b>CPIAS</b>	Centre de Prévention des Infections Associées aux Soins
<b>CESU.</b>	Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence
<b>CHRU</b>	Centre Hospitalier Régional et Universitaire
<b>DEAVS-</b>	Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
<b>DEAMP</b>	Diplôme d'Etat d'Aide Médico-Psychologique
<b>DESC</b>	Diplôme d'Etudes Spécialisées Complémentaires
<b>DES</b>	Diplôme d'Etudes Spécialisées
<b>DGOS</b>	Direction Générale de l'Offre de Soins
<b>DPS</b>	Dispositifs Prévisionnels de Secours
<b>ETP</b>	Equivalent Temps Plein
<b>GHT</b>	Groupement Hospitalier de Territoire
<b>GSU N2</b>	Gestes et Soins d'Urgence N2 = pour les professionnels de santé et élèves/étudiants en santé
<b>HAS</b>	Haute Autorité de Santé
<b>IRFA</b>	Institut Régional de Formation des Ambulanciers
<b>MR</b>	Medecin Régulateur
<b>NOVI</b>	Nombreuses Victimes
<b>PARM</b>	Permanencier auxiliaire de régulation médicale
<b>PU-PH</b>	Professeur des Universités - Praticien Hospitalier
<b>SAMU</b>	Service d'Aide Médicale Urgente

<b>SAS</b>	Service d'Accueil aux Soins
<b>SFMU</b>	Société Française de Médecine d'Urgence
<b>SSE</b>	Situations Sanitaires d'Exceptionnelles
<b>SMUR</b>	Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation
<b>TMB</b>	Tour Marcel BROT
<b>USM</b>	Unité Mobile Hospitalière
<b>VAE</b>	Validation des Acquis de l'Expérience