



PÔLE DE FORMATION DES PROFESSIONNELS DE SANTE

CHU de RENNES

**Centre de Formation des
Assistants de Régulation Médicale**

**PROJET PEDAGOGIQUE
ANNEE 2025-2026**



SOMMAIRE

1. LA FORMATION CONDUISANT AU DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE	
Définition du métier.....	5
Finalité et utilisation du référentiel de formation.....	7
2. LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU DIPLÔME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE ET SES CARACTERISTIQUES	
En cursus complet.....	8
En cursus partiel.....	13
En formation par la voie de l'apprentissage.....	13
Formation continue des ARM en poste.....	14
3. LES ORIENTATIONS DU PROJET PÉDAGOGIQUE	
Les objectifs pédagogiques.....	15
Les principes pédagogiques.....	15
Les valeurs professionnelles.....	16
Développer des méthodes pédagogiques pour améliorer les compétences.....	17
Les nouvelles technologies de l'information et de la communication au CFARM.....	18
Le développement de l'inter professionnalité.....	20
La démarche qualité.....	21
Le règlement intérieur du CFARM.....	21
Les instances réglementaires.....	21

Contexte

Le groupement HUGO

Le Groupement de Coopération Sanitaire HUGO, créé en 2013, à partir d'une collaboration démarrée en 2005, regroupe les CHU-CHR de trois régions : la Bretagne, les Pays-de-Loire, et le Centre-Val de Loire. Fort de ce partenariat et des compétences de ses équipes, HUGO a décidé en 2019 de porter sa candidature et a obtenu l'agrément d'ouverture d'une filière de formation conduisant à l'obtention de la certification d'Assistant de Régulation Médicale.

La nécessité de professionnaliser la formation des ARM repose sur deux axes importants :

- Offrir une formation initiale certifiante garante de l'acquisition des compétences
- La formation continue des ARM en poste.

L'agrément reçu en 2019 et renouvelé en 2024 a ainsi permis d'ouvrir en janvier 2020 60 places au sein du groupement HUGO. L'agrément porté par le CHU d'Angers a été réparti dans trois Centres de Formation des ARM au sein des hôpitaux d'Angers, d'Orléans et de Rennes. Chaque site ayant ainsi une capacité d'accueil de 20 élèves.

Inscrits dans une dynamique de co-construction et d'harmonisation, les CFARM du groupement HUGO collabore ainsi, depuis leur création à répondre aux besoins territoriaux de recrutement mais également aux enjeux nationaux de refonte générale des urgences dans la perspective d'ouverture des Systèmes d'Accès aux Soins (SAS).

Le partenariat régional

Depuis sa création, le CFARM du CHU de Rennes a eu à cœur d'asseoir son positionnement au sein de la région Bretagne. Il a ainsi acté, dès 2019, un partenariat avec le CH de Saint-Brieuc et également le CHRU de Brest qui porte en premier lieu sur l'accueil des élèves ARM en stage. Cette collaboration a également permis de donner aux SAMU 22 et 29 l'opportunité d'être inclus dans la réflexion pédagogique et de faire valoir leurs spécificités (notamment maritimes), aux côtés du SAMU 35 dans la formation de leurs futurs ARM. Enfin, le partenariat porte sur la certification et la formation continue des ARM en poste au sein des 3 CRRA¹.

¹ Centre de Réception et de Régulation des Appels

INTRODUCTION

Inscrits dans la mouvance induite par la loi HPST de 2009, les instituts et centre de formation paramédicales du CHU de RENNES se sont regroupés au sein d'un Pôle de Formation des Professionnels de Santé (PFPS).

L'élaboration d'un projet constitutif de ce pôle a permis de fédérer les énergies autour d'une vision collective pour répondre aux enjeux des évolutions de nos formations professionnelles.

Ce travail commun des différents instituts de formation a ainsi permis de construire un projet² et d'identifier plusieurs axes à développer :

-  Le développement de la qualité de l'offre de formation
-  L'intégration universitaire de certaines filières
-  La promotion de la recherche en soins
-  Le rapprochement avec les équipes des services cliniques
-  Le renforcement du GHT Haute Bretagne sur le volet des formations
-  La consolidation de la démocratie étudiante et en santé

Au cœur de ce projet du Pôle de formation, la promotion du numérique et des pédagogies innovantes permet :

- de promouvoir une offre de service aux filières dans la réalisation de leurs projets pédagogiques,
- de garantir une aide dans le développement de projets innovants et collaboratifs,
- de promouvoir l'analyse des pratiques et de la réflexion pédagogique,

Le projet pédagogique de la filière ARM s'inscrit dans cette dynamique et dans les axes de développement posés dans ce projet de pôle et tient compte des mutations et des changements structurels qui sont engagés dans tous les secteurs de la formation professionnelle sanitaire et sociale.

LE PROJET DE FORMATION

Tous les centres de formation préparant à la certification des Assistants de Régulation Médicale agréés par le ministère de tutelle sont tenus d'appliquer le même programme de formation conformément à l'arrêté du 19 juillet 2019 (et aux modifications apportées par l'arrêté du 18 juillet 2023) relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale. Le projet pédagogique est également conforme aux règles fixées par l'arrêté du 21 avril 2007 modifié relatif aux conditions de fonctionnement des instituts de formation paramédicaux.

² Projet Visyo 1 et 2

1. LA FORMATION CONDUISANT AU DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

Définition du métier

L'assistant de régulation médicale participe à l'acte de régulation médicale sous la responsabilité d'un médecin régulateur. Un appel de régulation médicale est défini comme une communication par téléphone (ou au moyen de tout dispositif de télécommunication) entre un centre de régulation médicale et un patient ou un tiers, en réponse à une demande de soins ou de secours. Cet appel, qui peut intervenir 24h/24, est réceptionné par l'ARM dont le rôle est d'assister le médecin régulateur. Celui-ci est responsable des réponses apportées à tous les appels. Il peut ne pas prendre l'appelant en ligne, mais la décision mise en œuvre par l'assistant de régulation médicale est soumise à la validation du médecin.

La régulation médicale est exercée dans un environnement équipé de façon appropriée et sécurisée. L'accès y est réglementé et les données y sont protégées.

Exerçant ses missions dans la fonction publique hospitalière, l'assistant de régulation médicale intègre le corps des assistants médico-administratifs.

Réparties en 4 grandes catégories, ses missions sont les suivantes :

1. Réception et traitement des appels adressés aux SAMU-centre 15

- Réception des appels provenant de différents canaux de communication : appels téléphoniques, mails, sms, radio, fax, flux vidéo et tout outil numérique de transmission
- Ouverture du dossier de régulation et recueil des informations permettant la localisation de l'appelant, l'identification de la situation, la qualification du niveau d'urgence et l'orientation de l'appel
- Saisie et codage des informations
- Hiérarchisation des appels et orientation vers le médecin régulateur de spécialité si nécessaire, à partir de protocoles définis
- Transmission au médecin régulateur des informations sur les caractéristiques de la situation par les outils d'information appropriés
- Si nécessaire, guidage par téléphone des gestes d'urgence à réaliser à partir de protocoles médicaux pré-établis
- Echange par moyens radiophonique et informatique avec différents interlocuteurs et en particulier les partenaires du SAMU-centre 15

2. Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale
 - Recherche et suivi des informations utiles sur la disponibilité des effecteurs
 - Mobilisation des ressources pour traiter les appels non francophones
 - Déclenchement et ajustement des moyens opérationnels en fonction de la nature de l'intervention
 - Mobilisation de moyens complémentaires si nécessaire dont la géolocalisation
 - Transmission d'informations aux effecteurs et guidage vers les lieux d'intervention si nécessaire
 - Réception des bilans et information / transfert au médecin régulateur
 - Suivi de l'intervention et de l'orientation du patient
 - Recherche des informations utiles sur les capacités d'accueil
 - Transmission des informations à la structure d'accueil
 - Vérification de l'opérationnalité des matériels liés à la régulation médicale, y compris ceux de gestion de crise, maintenance de premier niveau et alerte en cas de dysfonctionnement

3. Activités liées à la gestion administrative, la qualité, la sécurité et la vie du service
 - Gestion des dossiers de régulation à l'aide de logiciels métier
 - Mise à jour de la base de données informatiques sur les ressources liées aux interventions
 - Veille sur les différentes informations susceptibles d'impacter l'activité
 - Réception et traitement des informations reçues de la part des interlocuteurs du SAMU-centre 15
 - Contribution aux déclarations d'événements indésirables
 - Participation à des réunions de travail liées à la démarche qualité
 - Accueil et accompagnement de nouveaux arrivants et stagiaires

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
 - Déclenchement et application des procédures relatives à ces situations
 - Activation de la cellule de crise
 - Recensement et suivi des informations utiles sur les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations : capacités d'accueil, moyens humains et matériels, transports, ...
 - Activation du poste de commandement, recensement et suivi des patients au poste médical avancé
 - Recueil et tri des informations spécifiques à ces situations
 - Transmission des informations aux différents interlocuteurs
 - Appui logistique et technique à la coordination médicale sur le terrain, aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles
 - Suivi de traçabilité des informations liées aux patients et aux opérations sanitaires

Finalité et utilisation du référentiel de formation

Les éléments constitutifs du diplôme d'assistant de régulation médicale sont :

- Le référentiel d'activités du métier ciblées par le diplôme ;
- Le référentiel de compétences du diplôme ;
- Le référentiel de certification conforme aux recommandations de bonnes pratiques publiées par la Haute Autorité de Santé : les compétences, les critères, les modalités et les outils d'évaluation ;
- Le référentiel de formation du diplôme.

Le référentiel de formation décrit, de façon organisée, les savoir-faire, savoir-être et les connaissances associées qui doivent être acquis au cours de la formation conduisant au diplôme. Il est élaboré à partir du référentiel d'activités du métier et du référentiel des compétences exigées pour la certification.

Ce référentiel comprend des modules d'enseignement proposés au sein du centre de formation qui sont regroupés en 4 blocs de compétences et des stages pratiques. Chaque compétence est constituée d'un ensemble de savoir-faire et de connaissances mobilisées pour réaliser des activités et comporte un niveau d'exigence identifié.

Le référentiel de formation précise, pour chaque bloc de compétences : les objectifs de formation, les savoirs associés (théoriques, procéduraux et pratiques) et leurs modalités d'acquisition en centre de formation et en stage, les critères et les modalités d'évaluation et de validation.

Les objectifs de formation décrivent les savoir-faire de chacune des compétences du référentiel de certification du diplôme. Ils correspondent à l'exigence minimum requise en formation pour délivrer le diplôme en vue de l'exercice des activités du métier d'assistant de régulation médicale. Ils sont centrés sur un apprentissage professionnel qui correspond au « cœur » du métier.

Les critères d'évaluation de la compétence permettent d'en mesurer la maîtrise. Ils sont établis en fonction des objectifs de formation. Les indicateurs, modalités et outils d'évaluation et de validation sont élaborés par les centres de formation en fonction des objectifs pédagogiques fixés.

2. LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU DIPLÔME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE ET SES CARACTERISTIQUES

En cursus complet

Le référentiel de compétences

Au regard de l'arrêté du 19 juillet 2019, modifié par l'arrêté du 18 juillet 2023, les compétences des ARM sont définies, réparties en 4 blocs de compétences :

Bloc 1 – Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-Centre 15

- Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale
- Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel
- Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant
- Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation
- Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication
- Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions
- Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément
- Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé
- Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies
- Hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes...)
- Guider l'appelant pour une mise en œuvre des gestes d'urgence, dans le cadre de protocoles établis, dans l'attente de la régulation médicale
- Transmettre au médecin régulateur les informations caractérisant la situation par les outils d'information appropriés

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

- Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil
- Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention
- Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil
- Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur
- Vérifier le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale, identifier les anomalies, alerter et intervenir dans son champ de compétences
- Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions
- Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures appropriées dans son champ de compétences

Bloc 3 – Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service

- Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale
- Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers
- Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication
- Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions
- Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité
- Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du SAMU-centre 15
- Organiser sa propre activité en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge émotionnelle et la nécessité de réactivité
- Transmettre les données utiles pour la continuité du service
- Repérer les événements indésirables et les non-conformités et transmettre les informations appropriées
- Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation
- Proposer des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité du service dans son champ de compétences

Bloc 4 – Appui à la gestion des moyens lors de la mise en oeuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle

- Repérer ces situations dans son champ de compétences et appliquer les procédures appropriées en intra et en extra hospitalier
- Identifier les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations
- Collecter en continu les informations liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires pour en assurer la traçabilité
- Collecter et actualiser en continu les informations appropriées sur la situation au bon interlocuteur
- Utiliser les outils d'information et de communication spécifiques à ces situations
- Apporter un appui logistique et technique à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles

Le référentiel de formation

- La formation théorique

La formation se déroule sur une durée totale de 1 470 heures. Elle comprend des enseignements théoriques et pratiques organisés au CFARM ou à distance et des périodes immersives en milieu professionnel. La formation théorique et pratique est d'une durée totale de 735 heures ou 21 semaines. La formation en milieu professionnel comprend 735 heures correspondant à un total de 21 semaines de 35 heures.

L'enseignement théorique peut être réalisé à distance en fonction des modules concernés. Il est réalisé sous forme de cours magistraux, de travaux dirigés ou de travaux pratiques en petits groupes d'apprenants permettant l'apprentissage progressif des techniques nécessaires à l'acquisition des compétences. Les enseignements théoriques et pratiques peuvent être mutualisés entre classes d'apprenants (GSU). Les outils de simulation sont utilisés pour favoriser les apprentissages pratiques. L'inter professionnalité est recherchée.

➤ *Les modalités d'évaluation et de validation des modules théoriques*

Le dispositif d'évaluation est communiqué aux élèves ; chaque évaluation est présentée avec ses critères et ses indicateurs.

L'évaluation des compétences acquises par l'élève est assurée par le centre de formation tout au long de la formation selon les modalités d'évaluation définies dans le référentiel de formation. En fonction des modules concernés, l'évaluation peut être réalisée en situations simulées.

- La formation en milieu professionnel

La formation pratique d'une durée totale de 21 semaines comprend des stages de découverte et des stages métier.

Les **stages de découverte** représentent 5 semaines et sont organisés dans les lieux suivants :

- 1- Un CRRA installé dans un SAMU. D'une durée d'une semaine ce stage est réalisé au cours du premier mois de formation. Il est destiné à appréhender et visualiser les missions de l'ARM et à confirmer le projet professionnel de l'élève;
- 2- Une structure mobile d'urgence et de réanimation (SMUR) en lien avec un service d'accueil des urgences. D'une durée d'une semaine, ce stage permet à l'élève de découvrir les modalités de prise en charge d'un patient en urgence, de l'extra hospitalier à l'intra hospitalier, les transferts inter-hospitaliers et la collaboration entre les services d'urgences ;
- 3- Un établissement de santé, public ou privé. D'une durée d'une semaine, ce stage comprend deux jours en santé mentale et permet de découvrir et connaître l'organisation d'un service de soins, les patients accueillis et les modalités de prise en charge ;
- 4- Un établissement médico-social public ou privé. D'une durée de 2 à 3 jours, ce stage vise à découvrir et connaître l'organisation d'un établissement médico-social, les patients accueillis et les modalités de prise en charge ;
- 5- Une structure agréée, publique ou privée, réalisant des transports de malades, blessés et parturientes. D'une durée de 2 à 3 jours, ce stage permet de découvrir et connaître les missions des effecteurs
- 6- Des structures institutionnelles recevant des appels d'urgence et des structures privées recevant des appels. D'une durée globale d'une semaine, ces stages visent à découvrir le traitement des appels d'urgence dans d'autres contextes

Les **stages métier** sont organisés sur un total de 16 semaines de la manière suivante :

1. Un total de 15 semaines dans un minimum de 2 centres de réception et de régulation des appels au sein de SAMU (recevant au moins 40 000 puis 80 000 appels/an). Au cours de ces stages, l'élève réalise au moins une expérience de travail de nuit et une expérience de travail le week-end. Ces stages sont effectués en travail posté sous la supervision d'un encadrant ARM expérimenté ou permanencier auxiliaire de régulation médicale et sous la responsabilité du cadre de proximité.
2. Une semaine de stage d'approfondissement réalisée au cours des 3 derniers mois de formation. Ce stage vise à approfondir des compétences ciblées et individualisées en fonction du parcours de formation de l'élève. Les objectifs et le lieu du stage sont déterminés entre le CFARM et l'élève.

➤ *Les modalités d'évaluation et de validation des compétences en stage*

Un livret de stage permet d'assurer le suivi des périodes de formation en milieu professionnel effectuées par l'apprenant et d'évaluer l'acquisition progressive de ses compétences. Il comporte des éléments inscrits par le stagiaire et par le référent de stage. L'évaluation des compétences acquises au cours de chaque période de formation réalisée en milieu professionnel est prise en compte pour la validation de chaque bloc de compétences.

Le responsable de la structure d'accueil désigne un référent de stage qui assure l'encadrement du stagiaire. Pour les stages métier, le référent de stage désigne un ou plusieurs ARM chargé(s) de l'encadrement quotidien du stagiaire.

Le formateur référent pédagogique assure le suivi du stagiaire au sein du CFARM. En cas de difficulté, un entretien entre le référent de stage, le référent pédagogique et l'apprenant est préconisé. Les objectifs de stage, le cas échéant, sont réajustés. A l'issue de chaque période de formation en milieu professionnel le référent de stage évalue les compétences acquises sur la base des critères mentionnés dans le livret de stage. Une feuille d'évaluation de chaque période de formation en milieu professionnel est remise à l'apprenant avant chaque départ en stage.

Le formateur référent pédagogique effectue la synthèse de l'acquisition des blocs de compétences validés par l'apprenant, à partir des résultats d'évaluation obtenus à l'ensemble des périodes réalisées en milieu professionnel ainsi qu'aux modules de formation.

L'accès à la certification est ouvert aux élèves n'ayant pas cumulé plus de dix pour cent d'absence justifiée, non rattrapée, sur l'ensemble de la formation. Le diplôme d'assistant de régulation médicale s'obtient par la validation de l'ensemble des blocs de compétence acquis en formation théorique et pratique en milieu professionnel, selon les critères d'évaluation définis dans le référentiel de certification. Le CFARM s'assure que l'élève a acquis l'ensemble des compétences métier.

En cursus partiel

Sous réserve d'être admis à suivre la formation des dispenses de suivi et de validation de certains enseignements théoriques ou pratiques sont accordés aux candidats suivants :

1° Les personnes titulaires d'un diplôme, certificat ou autre titre permettant l'exercice d'une des professions visées au livre III de 4^e partie du Code de la santé publique (infirmiers, auxiliaires médicaux, aides-soignants, auxiliaires de puériculture, ambulanciers, assistants dentaires)

2° Les personnes titulaires d'un diplôme ou certificat mentionné aux articles D.451-88 et D.451-92 du code de l'action sociale et des familles (AMP>AES) régulation médicale ;

3° Les assistants médico-administratifs appartenant à la branche secretariat médical et les adjoints des cadres hospitaliers de la fonction publique hospitalière, ayant suivi une formation d'adaptation à l'emploi dans les conditions prévues par voie réglementaire

4° Les permanenciers auxiliaires de régulation médicale régis par le décret n 2016-1704 du 12 décembre 2016 portant statut particulier des corps des personnels administratifs de la catégorie C de la fonction publique hospitalière.

En formation par la voie de l'apprentissage

La formation par la voie de l'apprentissage se déroule pendant une durée équivalente à celle de la formation hors apprentissage, en alternance entre plusieurs périodes en milieu professionnel réalisées chez l'employeur avec lequel le contrat d'apprentissage a été conclu, et des périodes de formation au centre de formation. Durant les périodes en milieu professionnel, l'apprenti peut être mis à disposition d'un autre employeur dans les conditions répondant à la réglementation en vigueur, afin de satisfaire aux exigences de progression de l'apprenti, conformément aux compétences attendues citées dans le référentiel de formation. L'organisation pédagogique définie vise à répondre au projet professionnel de l'apprenti et aux besoins de l'employeur. Les périodes en milieu professionnel sont effectuées en travail posté sous la supervision d'un encadrant ARM expérimenté.³

³ Arrêté du 18 juin 2023. Art. 10 bis

Formation continue des ARM en poste

Pour les ARM en poste, deux types de parcours ont été créés en 2019 :

- Les candidats à la validation des acquis de l'expérience, visés à l'article 3-30, adressent au centre de formation agréé une demande de recevabilité conforme à la réglementation en vigueur (livret 1) accompagnée le cas échéant des attestations d'activités salariées ou bénévoles. En cas de décision favorable, les candidats remettent au centre de formation le livret 2 de présentation de leurs acquis de l'expérience avec les éventuels justificatifs.

L'évaluation des compétences acquises et non acquises par le candidat est assurée par un jury organisé par le centre de formation, sur la base du dossier complet renseigné par le candidat et d'un entretien d'une durée d'une heure portant sur les activités réalisées lors de son parcours professionnel. Cette évaluation, porte sur l'ensemble des compétences requises pour l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale. A l'issue de l'évaluation, le jury propose la validation partielle ou totale des blocs de compétences. Le jury est composé d'un assistant de régulation médicale titulaire ou d'un permanencier auxiliaire de régulation médicale, en activité et expérimenté, et d'un médecin urgentiste pratiquant régulièrement la régulation médicale dans un centre de réception et de régulation des appels d'un service d'aide médicale urgente.

La proposition du jury d'évaluation et le dossier du candidat sont transmis au jury de certification, qui se réunit et se prononce.

- A titre transitoire, les personnes occupant un emploi de permanencier auxiliaire de régulation médicale ou d'assistant de régulation médicale ou faisant fonction d'assistant de régulation médicale réalisent un entretien de positionnement de leurs compétences au sein de leur établissement de santé, en vue de l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale. Un parcours individualisé de formation est défini si nécessaire pour l'acquisition des compétences à développer au sein d'un CFARM.

A ces deux dispositifs, et en vue de répondre le plus efficacement et rapidement possibles aux besoins des CRRRA, s'est ajouté par arrêté un dispositif temporaire visant à faciliter le parcours de formation des ARM déjà employés au sein des SAMU.⁴

⁴ Arrêté du 18 juillet 2023. Art.9 bis

3. LES ORIENTATIONS DU PROJET PÉDAGOGIQUE

Les objectifs pédagogiques

- ✚ Favoriser le développement personnel de chacun et l'estime de soi
- ✚ Développer l'attention à l'autre, la tolérance, le droit à la différence,
- ✚ Ouvrir à la confrontation des idées, à l'argumentation et au positionnement professionnel,
- ✚ Préparer à la collaboration et au travail en équipe interprofessionnelle,
- ✚ Identifier le rôle et la responsabilité de l'assistant de régulation médicale,
- ✚ Acquérir des compétences professionnelles pour assurer la qualité du traitement des appels,
- ✚ Permettre l'acquisition d'une posture professionnelle,

Les principes pédagogiques

L'équipe pédagogique prend en compte les besoins individuels de l'élève, ses expériences et son projet professionnel pour proposer un parcours de formation. Ce dispositif doit préparer l'élève à une vie professionnelle active et constructive.

Les élèves ARM sont des adultes en formation avec des parcours et des expériences diverses. Ce qui est une opportunité à l'échange, à la confrontation des idées et à la remise en question.

« Personne ne peut apprendre seul ni grandir seul, c'est toujours un travail en interaction avec les autres »⁵

Les méthodes pédagogiques variées servent à mobiliser les connaissances, à développer des aptitudes et à adapter des attitudes professionnelles afin de pouvoir répondre aux besoins des usagers avec efficacité et bienveillance.

⁵ « L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique. » Maela PAUL. Recherche en soins infirmiers 3 /2012 N°112 pages 16-17

Les valeurs professionnelles

Reconnues comme fondamentales par l'équipe pédagogique et attendues chez l'élève en formation, elles sont déclinées comme suit :

+ **Respect - Dignité - Intégrité**

- Être tolérant : accepter l'autre pour ce qu'il est et dans ce qu'il fait quelle que soit sa couleur de peau, sa religion, sa culture,
- Être à l'écoute et respecter les valeurs de chacun,
- Respecter le secret, la discrétion, la confidentialité et l'éthique professionnelle.

+ **Solidarité**

- Négocier et s'impliquer pour une collaboration dynamique,
- S'entendre et s'entraider au sein d'une équipe professionnelle,
- Faire évoluer l'identité professionnelle.

+ **Authenticité**

- C'est être soi-même avec ses défauts et ses qualités, c'est faire preuve d'humilité, de franchise, sans intrusion, ni contrainte.

+ **Rigueur**

- C'est faire preuve de précision dans son travail, respecter les délais, les procédures, les protocoles, les bonnes pratiques.
- Être ponctuel

+ **Responsabilité- Conscience professionnelle- Autonomie**

- Être responsable dans ses actes et dans ses paroles
- Assurer ses missions dans le développement continu de la qualité
- Prendre des initiatives dans la limite des compétences reconnues
- Actualiser ses connaissances.

Développer des méthodes pédagogiques pour améliorer les compétences

L'analyse de situation de soin pour développer la réflexivité

L'assistant de régulation médicale doit être un professionnel réflexif qui sait interroger sa pratique et accepte de se remettre en cause.

Il doit être capable d'argumenter ses actions c'est-à-dire de décrire comment et pourquoi il agit, pour dans un second temps, transférer ses savoirs dans des situations nouvelles.

Il sait porter un regard critique sur son fonctionnement, mettre en évidence ses points forts, rechercher de nouvelles pistes, dans un souci d'amélioration continue.

Le dispositif d'accompagnement à la réussite des apprenants

L'accompagnement des apprenants s'appuie sur deux modalités d'intervention :

- Suivi pédagogique individualisé des apprenants (SP)
- Le cas échéant, l'appui du référent handicap du pôle de formation

Suivi pédagogique :

Considérant que l'apprentissage s'effectue au travers d'une relation interpersonnelle entre formateur et élève, cette pratique de formation est fondée sur la réciprocité.

Le formateur adopte une posture bienveillante à la fois réflexive, apprenante et motivante. L'élève doit préparer cet échange à partir de son portfolio.

Ces dispositifs ont pour finalité de permettre à l'apprenant de s'inscrire dans le modèle socioconstructiviste ce qui signifie qu'il est auteur et acteur dans la construction de son savoir et de sa pratique professionnelle.

La relation de confiance est la base essentielle à la qualité de ce suivi pédagogique. Un contrat peut être proposé à l'élève lors de difficultés particulières.

Soutien du référent handicap

Le pôle de formation dispose de formateurs qui ont développé des compétences dans le champ de l'accompagnement du handicap et plus généralement de tous les troubles qui engendrent un impact dur le parcours de formation.

Les élèves sont informés dès la rentrée de la possibilité d'être ainsi suivi de façon plus rapprochée sur ce type de difficultés ou pour tout aménagement de la scolarité.

En coordination avec le médecin traitant des élèves, des Plans d'Aménagement Personnalisés (P.A.P.) peuvent ainsi être proposés pour faciliter et mener à bien le parcours de formation.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication au CFARM

L'impact des nouvelles technologies sur les pratiques professionnelles

" La rencontre entre le numérique et la santé est une promesse pour les patients, les professionnels et le système de santé dans son ensemble. »⁶

Face à cet objectif affiché, les formations des professionnels de santé doivent créer les conditions de l'adaptabilité et de l'agilité.

Les formateurs doivent s'employer à préparer les professionnels à l'emploi des NTICS en les intégrant à leur pédagogie.

La formation des ARM s'est inscrite dans ce dispositif par l'utilisation de logiciels qui assurent outre la gestion administrative, la possibilité pour chaque personne en formation de se connecter à un environnement de travail.

L'équipe pédagogique propose des cours, des vidéos, des articles, des TD, des Quizz afin de guider l'élève dans son apprentissage.

L'idée étant de déployer un modèle pédagogique centré sur la personne en formation et d'utiliser le potentiel des nouvelles technologies pour favoriser l'apprentissage de chacun.

Au sein du Pôle de formation, une cellule d'appui (constituée de formateurs mais aussi de techniciens, webdesigner...) dédiée à la pédagogie innovante apporte son aide à l'élaboration d'outils créatifs et interactifs

⁶ Décret n°2017-382 du 22 mars 2017 relatif aux parcours de formation

Développer le @ Learning sur chaque module

L'utilisation du e-learning apporte une flexibilité d'accès aux contenus qui favorise l'autonomie et le respect du rythme de chacun. Il permet à l'élève de se former de façon autonome, d'individualiser son parcours, de s'évaluer et de réajuster régulièrement ses acquisitions.

Ces temps sont inclus dans la programmation des enseignements et font l'objet d'un accompagnement et d'un suivi par les référents pédagogiques.

Apporter des contenus sur le numérique en santé

Par arrêté du 5 juillet 2024⁷, la formation des ARM prévoit de former spécifiquement les élèves ARM au numérique en santé. La formation au numérique en santé est intégrée dans des modules de formation déjà existants (dont notamment le Module 3. a : “ *Traitement des informations et informatique* ” du Bloc de compétences 3). L'évaluation de ces enseignements est intégrée dans l'évaluation des modules concernés. Une attestation de validation de la formation au numérique en santé, sera délivrée à l'élève par le directeur de l'institut de formation, en complément du diplôme.

La simulation

Les activités de simulation d'appel sont centrales au CFARM de Rennes qui s'est dès son ouverture doté d'une salle dédiée. Equipée au plus près de la réalité des postes de travail des ARM, avec les mêmes logiciels métier, cette salle est un outil pédagogique indispensable à la formation des assistants de régulation médicale.

Les séquences de simulation d'appel se réalisent dans un environnement entièrement reconstitué et sécurisé. Les appels reçus sont issus de situations réelles, anonymisées et l'animation de ces séquences de simulation est toujours réalisée par un binôme de formateurs (ARM + formateur / formateur + médecin régulateur...).

Ces séquences visent à développer le raisonnement clinique, à mobiliser les procédures et tous les outils nécessaires à la régulation médicale, à rendre plus efficiente sa communication, aident au positionnement et instaurent la collaboration avec le médecin régulateur au service de l'appelant.

⁷ Arrêté du 5 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 19 juillet 2019 relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale

Le développement de l'inter professionnalité

Le CFARM de Rennes situé au cœur d'un CHU permet aux élèves ARM d'effectuer leur stage de découverte au sein de diverses filières de soins pourvoyeuses d'appels au SAMU-centre15. Des parcours ont ainsi été élaborés pour découvrir spécifiquement les urgences cardiologiques, neurologiques. Ces stages permettent aux élèves également de connaître ce qui suit la mission de régulation, une fois le patient admis dans un parcours de soins. Ils découvrent ainsi l'ensemble des métiers du soin présent au sein d'un établissement hospitalier.

Le Pôle de formation regroupant 10 filières de formation permet aussi aux élèves ARM de découvrir les métiers du soin et de repérer ceux avec lesquels ils seront en contact régulier et direct (ambulancier, IDE, AS etc.).

Afin de valoriser la collaboration régulière des ARM et des ambulanciers, l'élaboration de séquences pédagogiques communes sur le champ des transmissions est une réelle volonté au sein des deux équipes pédagogiques de l'IFA et du CFARM.

La démarche qualité

Au-delà des enjeux de la certification des instituts du pôle de formation, le CFARM s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la formation apportée aux élèves.

Le but est de satisfaire aux attentes des tutelles (DGOS, ARS, Conseil régional) mais également de mettre à disposition, sur le marché de l'emploi et donc au service des personnes soignées, des assistants de régulation médicale dont les compétences et le professionnalisme seront reconnus.

Les formateurs ont la volonté de développer cette culture qualité auprès des apprenants en les formant à la gestion des risques et à l'analyse de leurs pratiques.

Le projet pédagogique du CFARM s'inscrit dans cette dynamique en s'engageant plus particulièrement à :

- ✚ Répondre aux exigences réglementaires,
- ✚ Développer l'esprit qualité chez tous les protagonistes intervenant dans la formation des futurs professionnels ARM,
- ✚ S'assurer du respect des procédures établies,
- ✚ Favoriser un dispositif d'évaluation et d'échange avec les personnes en formation,
- ✚ S'inscrire dans la démarche qualité proposée par le pôle.

Il vise également la valorisation et le développement des compétences de l'équipe pédagogique.

Le règlement intérieur du CFARM

Ce règlement intérieur est élaboré conformément à l'arrêté du 21 avril 2007 relatif aux conditions de fonctionnement des instituts de formation paramédicaux. Il est présenté aux élèves lors des activités de rentrée. Il est harmonisé avec les deux autres instituts de formation des filières de niveaux 3 et 4 (IFA et IFAS).

Les instances réglementaires

Le Conseil Technique

Cette instance est présidée par le directeur général de l'agence régionale de santé ou son représentant. La composition de l'instance est validée par le directeur général de l'agence régionale de santé.

Le conseil technique émet un avis sur les sujets suivants :

- Les orientations générales du centre de formation ; budget de l'institut, dont les propositions d'investissements ;
- Les ressources humaines : l'effectif et la qualification des différentes catégories de personnels ;
- La mutualisation des moyens avec d'autres instituts ;
- L'utilisation des locaux, de l'équipement pédagogique et numérique ;
- Le budget dont les propositions d'investissement ;
- Le rapport annuel d'activité pédagogique ;
- La cartographie des stages ;
- L'intégration du CFARM dans le schéma régional de formation.

Il valide :

- Le projet pédagogique du CFARM et les projets innovants notamment sur les outils numériques et la simulation en santé ;
- Le développement de l'apprentissage ;
- La certification de l'institut et la démarche qualité.
- Le règlement intérieur.

Les décisions et avis sont pris à la majorité. Tous les membres ont voix délibérative, sauf les membres invités.

Enfin, les représentants présents au conseil technique exceptionnel et de discipline sont élus durant le conseil technique parmi les professionnels et les représentants des élèves.

La commission de vie des élèves

Cette commission organisée par la responsable pédagogique se déroule sous sa responsabilité en présence de toute l'équipe pédagogique et des représentants élus des élèves.

Cette commission émet un avis sur les sujets relatifs à la vie de l'élève au sein de l'institut, notamment :

- L'utilisation des locaux et du matériel ; les conditions de vie au sein du Pôle de formation ;
- L'organisation des cours ;
- La mise en œuvre des parcours et le déroulement des stages.

L'équipe pédagogique du CFARM de Rennes participe également aux instances organisées pour les CFARM par le groupement HUGO (en particulier le comité stratégique mais aussi diverses réunions de concertations).

CONCLUSION

Ce projet pédagogique vise à répondre aux besoins individuels de chaque élève en formation pour l'acquisition des compétences nécessaires à son employabilité. Fondé sur le socioconstructivisme, il incite au développement de la réflexivité et incite chaque élève à co-construire sa formation.

Les parcours de formation sont aujourd'hui de plus en plus individualisés, le projet pédagogique du CFARM vise à offrir une formation de qualité, mais aussi respectueuse du parcours de vie de chaque apprenant afin de faire éclore chez chacun un professionnel compétent, rigoureux et surtout épanoui dans son futur métier.