



Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale

**Tour Marcel BROT - Nancy
2026-2027**

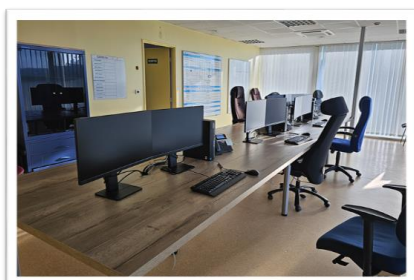


TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
I. PRÉSENTATION DU CENTRE DE FORMATION	5
1.1. L'ENVIRONNEMENT DU CFARM.....	5
1.1.1. Les locaux	6
1.1.2. Le matériel.....	7
1.2. LES MISSIONS DE L'EQUIPE	8
1.3. LES PARTENAIRES DU CFARM	8
1.4. LES INSTANCES DE COORDINATION ET DE TUTELLE	8
1.5. LA GOUVERNANCE	9
1.5.1 Instance Compétente pour les Orientations Générales du Centre : ICOGC.....	9
1.5.2 Section compétente pour le traitement pédagogique des situations individuelles des apprenants	10
1.5.3 Section compétente pour le traitement des situations disciplinaires.....	12
1.5.4 Section relative à la vie des apprenants	14
1.6. Démarche qualité	15
II. LA PROFESSION	16
2.1. DEFINITION.....	16
2.2. LE CONTEXTE	17
2.3. LES EXIGENCES PROFESSIONNELLES.....	18
2.4. L'ORGANISATION GENERALE	18
2.4.1. Dossier d'inscription	19
2.4.2. Entretien d'admission.....	19
2.4.3. Stages en milieu professionnel.....	19
2.4.4. Formation au Centre de Formation	20
III. VALEURS ET CONCEPTS DANS LA MISE EN OEUVRE DE LA PÉDAGOGIE	21
3.1. LES VALEURS ET PRINCIPES PARTAGES	21
3.2. LA CONCEPTION DE L'ALTERNANCE.....	22
3.3. LA CONCEPTION DU DISPOSITIF INCLUANT LA FORMATION PROFESSIONNELLE	22
3.4. LE LIVRET DE STAGE	23
3.5. LA CONCEPTION DE L'APPRENANT.....	24
IV. L'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE	24
4.1. DEFINITION.....	24
4.2. LE FORMATEUR REFERENT DU SUIVI PEDAGOGIQUE.....	25
4.3. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT	25
4.3.1. Suivi pédagogique : un parcours personnalisé	25
4.3.2. Soutien et la préparation aux évaluations.....	26
4.3.3 Préparation des périodes en milieu professionnel	26
4.3.4 Analyses de situations / de pratiques	26
4.3.5 Acquisition des compétences	27

V. LA FORMATION THÉORIQUE	28
5.1 LES PRINCIPES PEDAGOGIQUES	28
5.2 UNE METHODE PEDAGOGIQUE INNOVANTE : LA SIMULATION EN SANTE	29
5.2.1 Différents types de simulation.....	29
5.2.2 Objectifs de la simulation en santé.....	30
VI. LES PÉRIODES EN MILIEU PROFESSIONNEL	30
6.1. NOTRE POLITIQUE AUTOUR DES PERIODES EN MILIEU PROFESSIONNEL	30
6.1.1. Introduction – Aspects réglementaires	31
6.1.2. Valeurs partagées	31
6.1.3. Finalité des périodes en milieu professionnel	32
6.1.4. Rôle des acteurs	32
6.2. LA COORDINATION DES PERIODES EN MILIEU PROFESSIONNEL	34
6.3. LA PREPARATION ET LE SUIVI DES APPRENANTS EN MILIEU PROFESSIONNEL	34
6.3.1. Préparation des périodes en milieu professionnel	34
6.3.2. Suivi des périodes en milieux professionnel	35
VII. LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION	35
7.1. LES EVALUATIONS DES BLOCS DE COMPETENCES	35
7.2. LES OUTILS D'ÉVALUATION	36
7.3. LES EVALUATIONS DU PARCOURS EN MILIEU PROFESSIONNEL	37
7.4. LES DISPENSES DE SCOLARITE.....	38
7.5. LES EVALUATION DE LA QUALITE DE LA FORMATION	38
7.5.1. Évaluation auprès des apprenants	38
7.5.2. Évaluation auprès des professionnels	39
VIII. FINALITÉS	39
8.1. LES OBJECTIFS GENERAUX ET OPERATIONNELS	39
8.2. LES VALEURS ET LES PRINCIPES	39
ANNEXES	42
LISTE DES ABRÉVIATIONS	43

INTRODUCTION

Le programme de formation d'assistants 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 1), relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistants 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 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.

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

La Direction du CFARM du CHRU de Nancy est dirigé par un Directeur des Soins, assisté de :

- Une Cadre Supérieure de Santé ;
- Un médecin urgentiste expert en activité pratiquant régulièrement la régulation en centre de réception et de régulation des appels dans un service d'aide médicale urgente au SAMU 54 ;
- Un ETP Infirmière formatrice permanente responsable pédagogique du CFARM et de l'Institut Régional de Formation des Ambulanciers (IRFA) ;
- Deux 0,5 ETP formateurs ARM alternant entre formation et terrain ;
- 0.5 ETP secrétaire ;
- Environ une cinquantaine d'intervenants vacataires.

Directeur des Soins	Jean Joseph SCHALK		j.schalk@chru-nancy.fr
Cadre Supérieure de santé	Zarah VIGNEAUX	03.83.85.25.66.	z.vigneaux@chru-nancy.fr
Directeur scientifique	Dr Marie Hélène PHILIPPE		mh.philippe@chru-nancy.fr
Responsable pédagogique	Christine LACAQUE LIEGEOIS	03.83.85.25.65.	c.lacaque@chru-nancy.fr
ARM Formatrices bi-appartenantes (CFARM / SAMU 54)	Arielle MANNEVY Guilaine RIETHMULLER	03 83 85 21 54	a.mannevy@chru-nancy.fr g.riethmuller@chru-nancy.fr
Intervenants vacataires experts	ARM, Médecins urgentistes, psychologue, IDE, formateurs aux GSU, Ingénieur qualité, Juriste spécialisé en droit de la santé, CDS des SAMUS, représentants UNARM et AFARM, ...		
Secretariat	Laurane MARTINS	03.83.85.25.70	cfarm@chru-nancy.fr

Le CFARM de Nancy accueille chaque année des apprenants âgés de 18 et plus pour un quota de 30 apprenants par 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 (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 ;
- 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 9 écoles et instituts du CHRU de Nancy possédant 2 centres de documentation auxquels les apprenants peuvent accéder : un centre de documentation situé à la Tour Marcel BROT et celui situé à l'IFSI rue Lionnois à Nancy (prêt gratuit de livres pour une durée maximale de 15 jours).

1.1.1. Les locaux

Les locaux sont situés à la Tour Marcel BROT 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 m ²	OBJET	CAPACITÉ S	POINT D'EAU	PARTICULARITÉS
REZ DE CHAUSSEE	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)				
AMPHI	462.21		250	Non	
2 ^{ème} étage					
201	45.66	TP « APPART »	12	Non	2 ouvertures Armoires
203	47.99	TP salle de simulation d'appels	12	Non	Placards incorporés
209	29.22	TD- REUNION	15	Non	Salle commune à toutes les écoles et instituts
206	13.62	Salle détente Accueil formateurs et vacataires		Non	Point eau = WC ! Placards incorporés
204-212	15	BUREAUX FORMATEURS		Non	Placards incorporés
202	14.54	Réserve-archive		Non	Etagères incorporées
SALLES	SURFACES m ²	OBJET	CAPACITÉ	POINT D'EAU	PARTICULARITÉS

3 ^{ème} étage					
301 (+ 302 pour l'IRFA)	88.47	Salles cours	60	Non	Porte coupe-feu entre les 2
304	35.36	TP	12	Oui	Placards incorporés
305	43.32	TP	15	Oui	Placards incorporés
306	38.17	TP	12	Oui	Placards incorporés
307	41.08	TP	15	Oui	Placards incorporés
308	43.57	Salle de détente apprenants		Oui	Placards incorporés
303	23.44	Réserve		Non	Etagères incorporées

Au sein des locaux du CFARM nous y trouvons des salles d'enseignement théorique (301, 302 ou 402), 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 sont situés au deuxième étage et 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 (1er étage), une salle de détente pour les apprenants (3ème et 4ème 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.

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

- ✚ Une salle de simulation d'appels munie de postes informatiques équipés de logiciel métier identique à celui utilisé dans de nombreux SAMU en France dont le SAMU du CHRU de Nancy. Cette salle permet de former les apprenants dans des conditions proches de la réalité professionnelle ;
- ✚ Des salles de TP équipées de façon identique, permettent 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 ;
- ✚ Du matériel divers destiné à la mise en œuvre de cas de mises en situations professionnelles et d'urgences ;
- ✚ Une salle a été créée 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.

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 écoles et instituts du CHRU de Nancy.

Le centre assure une session de formation initiale par an, en septembre, d'une capacité d'accueil de 30 apprenants (1740h soit 10 mois).

Le Centre de Formation organise des sessions de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) en fonction des demandes pour les personnes justifiant d'au moins une année d'expérience professionnelle dans un centre d'appels d'urgences et suivant la réglementation en vigueur.

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 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 instances de coordination et de tutelle

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

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

L'Agence Régionale de Santé Grand Est, est garante de la conformité de la formation dispensée et représente la tutelle pédagogique des écoles et instituts.

1.5. La gouvernance

Les CFARM sont placés sous la supervision de la Direction Générale de l'Offre de Soins (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...).

Le bureau RH1 de la DGOS valide l'agrément à partir d'un dossier composé du : 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 rentre dans une démarche qualité QUALIOPI, celle-ci ayant 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.

Au sein du CFARM du CHRU de Nancy sont constituées une Instance Compétente pour les Orientations Générales du Centre et trois sections :

- Section compétente pour le traitement pédagogique des situations individuelles des apprenants ;
- Section compétente pour le traitement des situations disciplinaires ;
- Section relative à la vie des apprenants.

La coordination et l'information entre l'instance et les trois sections sont assurées par le directeur du Centre de Formation.

1.5.1 Instance Compétente pour les Orientations Générales du Centre : ICOGC

L'ICOGC, présidée par le Directeur Général de l'Offre de Soins de l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou son représentant, est une instance consultative. Elle est saisie par le directeur du CFARM pour avis ou information sur des sujets spécifiques :

➤ Pour avis de l'instance :

- Le budget du CFARM, dont les propositions d'investissements ;
- Le rapport annuel d'activité pédagogique ;
- Les ressources humaines : l'effectif et la qualification des différentes catégories de personnels ;
- La liste des apprenants en formation ;
- La mutualisation des moyens avec d'autres Centre de Formations ;
- Le montant des droits d'inscription acquittés par les candidats aux épreuves d'admission ;
- La cartographie des stages.

➤ **Pour validation par l'instance :**

- Le projet du CFARM, dont le projet pédagogique et les projets innovants notamment sur les outils numériques et la simulation en santé ;
- Les calendriers de rentrée conformément à la réglementation en vigueur ;
- Le règlement intérieur.

➤ **Le fonctionnement de l'instance :**

La composition de l'instance est validée par le Directeur Général de l'Offre de Soins de l'ARS. La durée du mandat des membres élus est de trois ans. Celle des membres représentant les apprenants est d'une année.

➤ **Lors de cette instance a lieu un tirage au sort pour :**

- La section pédagogique et la section disciplinaire ;
- Les représentants des apprenants sont élus à l'issue d'un scrutin proportionnel à un tour ;
- Les représentants des formateurs permanents sont élus, à l'issue d'un scrutin proportionnel à un tour ;
- En cas d'égalité des voix, le candidat le plus âgé est élu.

Le mandat électif des apprenants et des formateurs permanents se poursuit jusqu'aux élections suivantes.

L'ICOGC se réunit au moins une fois par an.

L'instance ne peut siéger que si le quorum est atteint.

Les membres de l'instance ont toujours un suppléant, ils sont convoqués dans un délai de quinze jours calendaires. L'ordre du jour est préparé par le Directeur du CFARM et est validé par le Président de l'instance.

Les décisions et avis sont pris à la majorité. Tous les membres ont voix délibérative, sauf les invités. Le directeur du CFARM fait assurer le secrétariat des réunions. Le compte rendu, validé par le président de l'instance, est adressé aux membres titulaires dans les 40 jours calendaires qui suivent la réunion.

Les membres titulaires peuvent formuler des observations au président de l'instance.

1.5.2 Section compétente pour le traitement pédagogique des situations individuelles des apprenants

La section compétente pour le traitement pédagogique des situations individuelles des apprenants rend, sans préjudice, des décisions sur les situations d'apprenants ayant accompli des actes incompatibles avec la sécurité des personnes prises en charge.

Elle est informée des situations individuelles suivantes :

- Demandes d'interruption de formation telles que prévues par l'arrêté du 19 juillet 2029 modifié relatif à la formation conduisant au diplôme d'assistant d régulation médicale ;
- Avertissements pédagogiques ;
- Aménagements spécifiques accordées en cas de grossesse ou de handicap ;
- Juges, arbitres et entraîneurs de haut niveau ;

- Sportives et sportifs inscrits sur les listes :
 - o Ministérielles dans les catégories Élite, Senior, Relève et Reconversion ;
 - o Ministérielles mais appartenant à des structures d'entraînement reconnues dans le Parcours de performance fédéral de la fédération dont ils ou elles relèvent et validées par le ministère des sports ;
 - o Des sportifs Espoirs et sur la liste des sportifs des collectifs nationaux ;
 - o Des centres de formation d'un club professionnel ainsi que les sportifs professionnels disposant d'un contrat de travail.

La section est présidée par le directeur du CFARM ou son représentant.

Les représentants des apprenants et des formateurs permanents sont élus lors de l'Instance Compétente pour les Orientations Générales du CFARM (ICOGC).

Cette section se réunit après convocation par le Directeur du Centre de Formation. Les membres de l'instance sont convoqués dans un délai de quinze jours calendaires.

Elle ne peut siéger que si le quorum est atteint. Si le quorum n'est pas atteint, la réunion est reportée.

Les membres de la section sont à nouveau convoqués dans un délai de maximum quinze jours calendaires. La section peut alors valablement délibérer, quel que soit le nombre de présents.

Le dossier de l'apprenant, accompagné d'un rapport motivé du directeur, est transmis au moins sept jours calendaires avant la réunion de cette section.

L'apprenant reçoit communication de son dossier dans les mêmes conditions que les membres de la section. La section entend l'apprenant, qui peut être assisté d'une personne de son choix. Il peut présenter, devant la section, des observations écrites ou orales. Dans le cas où l'apprenant est dans l'impossibilité d'être présent ou s'il n'a pas communiqué d'observations écrites, la section examine sa situation.

La section peut décider, à la majorité des membres présents, de renvoyer, à la demande de l'apprenant, l'examen de sa situation à une nouvelle réunion. Ce report n'est possible qu'une seule fois.

Lorsque l'apprenant a accompli des actes incompatibles avec la sécurité des personnes prises en charge, le directeur du Centre de Formation, en accord avec le responsable du lieu de stage, et le cas échéant la Direction des Soins, peut décider de la suspension du stage de l'apprenant dans l'attente de l'examen de sa situation par la section compétente pour le traitement pédagogique des situations individuelles des apprenants.

Cette section doit se réunir, au maximum, dans un délai d'un mois à compter de la survenue des faits. Lorsque la section se réunit, en cas de suspension ou non, elle peut proposer une des possibilités suivantes :

- Alerter l'apprenant sur sa situation en lui fournissant des conseils pédagogiques pour y remédier, ou proposer un complément de formation théorique et / ou pratique selon des modalités fixées par la section ;
- Exclure l'apprenant du Centre de Formation, de façon temporaire, pour une durée maximale d'un an, ou de façon définitive.

Les décisions de la section font l'objet d'un vote à bulletin secret. Elles sont prises à la majorité. Tous les membres ont voix délibérative, sauf les membres invités. En cas d'égalité de voix pour l'examen d'une situation individuelle, la décision est réputée favorable à l'apprenant.

Le Directeur notifie à l'apprenant, par écrit, la décision prise par la section dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après la réunion de la section. Elle figure dans son dossier pédagogique. La notification doit mentionner les voies de recours et les délais selon lesquels la décision peut être contestée.

Un avertissement peut également être prononcé par le directeur sans consultation de cette section. Dans ce cas, l'apprenant reçoit préalablement communication de son dossier. Il est entendu par le Directeur du Centre de Formation et il peut se faire assister d'une personne de son choix. Le Directeur du Centre organise l'entretien en présence d'un professionnel du CFARM. La sanction motivée est notifiée par écrit à l'apprenant dans un délai de cinq jours ouvrés et figure dans son dossier pédagogique. La notification doit mentionner les voies de recours et les délais selon lesquels la décision peut être contestée.

Le bilan annuel d'activité de cette section est présenté devant l'Instance Compétente pour les Orientations Générales du Centre (ICOGC).

Le Directeur du Centre de Formation fait assurer le secrétariat des réunions. Le compte rendu est adressé aux membres titulaires de cette section dans les 40 jours calendaires qui suivent la réunion. Les membres titulaires peuvent formuler des observations au président de la section.

Les membres de la section sont tenus au secret à l'égard des informations dont ils ont connaissance au cours des réunions de la section concernant la situation des apprenants.

1.5.3 Section compétente pour le traitement des situations disciplinaires

La section compétente pour le traitement des situations disciplinaires est garante du respect du cadre réglementaire au sein de l'établissement et en stage. Son rôle est d'instruire les situations pouvant justifier une sanction disciplinaire à l'encontre d'un apprenant ayant fait une faute disciplinaire. Elle rend un avis motivé à la Direction du Centre de Formation sur les suites à donner aux faits reprochés.

Avant toute présentation devant la section compétente pour le traitement des situations disciplinaires, l'apprenant est reçu en entretien par le directeur et / ou son représentant. Le Directeur du CFARM ou son représentant organise l'entretien en présence d'un membre de l'équipe pédagogique et / ou d'encadrement en stage ainsi que de l'apprenant qui peut se faire assister d'une personne de son choix. Dans le cas où l'apprenant souhaite se faire assister, il informe le Directeur du CFARM de l'identité et des qualifications de cette personne et ce, dans un délai minimum de 48h.

Au terme de cet entretien, le directeur détermine l'opportunité d'une présentation devant la section compétente pour les situations disciplinaires.

Lorsqu'il est jugé de l'opportunité d'une présentation devant la section compétente pour le traitement des situations disciplinaires, le Directeur du Centre de Formation saisit la section par une lettre adressée à ses membres, ainsi qu'à l'apprenant, précisant les motivations de présentation de l'apprenant.

Ce document mentionne le nom et la qualité de la personne faisant l'objet des poursuites ainsi que les faits qui lui sont reprochés. Il est accompagné de toutes pièces justificatives.

L'apprenant reçoit communication de son dossier à la date de saisine de la section. Le délai entre la saisine de la section et sa tenue est de minimum quinze jours calendaires.

Le président de la section compétente pour le traitement des situations disciplinaires est tiré au sort, parmi les représentants des enseignants lors de la première réunion de l'Instance Compétente pour les Orientations Générales du Centre (ICOGC).

Les représentants des apprenants et des formateurs permanents sont tirés au sort, à l'issue des élections et en présence des élus apprenants et des formateurs permanents parmi ceux élus au sein de l'ICOGC.

Les membres de la section ont un suppléant désigné dans les mêmes conditions que le titulaire.

La durée du mandat des membres élus est de trois ans. Celle des membres représentant les apprenants est d'une année. Le mandat électif des apprenants et des formateurs permanents se poursuit jusqu'aux élections suivantes.

La section ne peut siéger que si la majorité de ses membres sont présents.

Si le quorum requis n'est pas atteint, la réunion est reportée. Les membres de la section sont à nouveau convoqués dans un délai maximum de quinze jours calendaires. La section peut alors valablement délibérer, quel que soit le nombre de présents.

En cas d'urgence, le Directeur du Centre de Formation peut suspendre la formation de l'apprenant en attendant sa comparution devant la section.

Lorsque l'apprenant est en stage, la suspension du stage est décidée par le directeur du Centre de Formation, en accord avec le responsable du lieu de stage, et le cas échéant la Direction des Soins, dans l'attente de l'examen de sa situation par la présente section.

Celle-ci doit se réunir dans un délai maximum d'un mois à compter de la survenue des faits. La suspension est notifiée par écrit à l'apprenant.

Au jour fixé pour la séance, le directeur, ou son représentant, présente la situation de l'apprenant puis se retire. L'apprenant présente devant la section des observations écrites ou orales. Il peut être assisté d'une personne de son choix.

Dans le cas où l'apprenant est dans l'impossibilité d'être présent, ou s'il n'a pas communiqué d'observations écrites, la section examine sa situation.

Toutefois, la section peut décider à la majorité des membres présents de renvoyer à la demande de l'apprenant l'examen de sa situation à une nouvelle réunion. Un tel report n'est possible qu'une seule fois.

Des témoins peuvent être entendus à la demande de l'apprenant, du président de la section, ou de la majorité des membres de la section.

A l'issue des débats, la section peut décider d'une des sanctions suivantes : avertissement, blâme, exclusion de l'apprenant du centre de pour une durée d'un an, exclusion de l'apprenant de la formation pour une durée maximum de cinq ans.

Les décisions de la section font l'objet d'un vote à bulletin secret et sont prises à la majorité. Tous les membres ont voix délibérative. En cas d'égalité, la voix du président de section est prépondérante.

La décision prise par la section est prononcée de façon dûment motivée par celle-ci et notifiée par écrit, par le président de la section, au directeur du centre à l'issue de la réunion de la section.

Le directeur du centre notifie par écrit à l'apprenant cette décision, dans un délai de cinq jours ouvrés. Elle figure dans son dossier pédagogique et doit mentionner les voies de recours et délais selon lesquels la décision peut être contestée.

Un avertissement peut également être prononcé par le directeur du centre sans consultation de cette section. Dans ce cas, l'apprenant reçoit préalablement communication de son dossier. Il est entendu par le directeur du Centre de Formation et peut se faire assister d'une personne de son choix. Le directeur du centre organise l'entretien en présence d'un professionnel du CFARM.

La sanction motivée est notifiée par écrit à l'apprenant dans un délai de cinq jours ouvrés et figure dans son dossier pédagogique. La notification doit mentionner les voies de recours et les délais selon lesquels la décision peut être contestée.

Tout apprenant sollicitant une interruption de formation et devant être présenté devant cette section, le sera avant l'obtention de cette interruption.

Les membres de la section sont tenus au secret à l'égard des informations dont ils ont connaissance au cours des réunions concernant la situation des apprenants.

Le bilan annuel d'activité des réunions de la section est présenté par le directeur du centre devant l'instance compétente pour les orientations générales du Centre de Formation. Le compte rendu, après validation par le président de la section, est adressé aux membres de la section et à l'apprenant, pour la situation le concernant, dans les 40 jours calendaires qui suivent la réunion.

1.5.4 Section relative à la vie des apprenants

Cette section est un organe consultatif. Elle traite des sujets relatifs à la vie des apprenants au sein du centre. Elle se réunit au moins une fois par an sur proposition des apprenants ou de la Direction. Un compte rendu des réunions de la section de vie des apprenants est mis à disposition des apprenants, de l'équipe pédagogique et administrative du Centre.

Les membres de la section, délégués de la promotion, sont convoqués dans un délai minimum de quinze jours calendaires.

Cette section émet un avis sur les sujets relatifs à la vie de l'apprenant au sein du centre, notamment : l'utilisation des locaux et du matériel, les projets extra scolaires, l'organisation des échanges internationaux...

L'ordre du jour est préparé par le président de la section. Tout membre peut soumettre un point à l'ordre du jour au plus tard 7 jours calendaires avant la réunion.

Le bilan annuel d'activité des réunions de la section relative à la vie de l'apprenant est présenté devant l'instance compétente pour les orientations générales du centre par le directeur du Centre de Formation et mis à disposition des apprenants, de l'équipe pédagogique et administrative du CFARM.

Le compte rendu, après validation par le président de la section, est adressé aux membres de la section dans les 40 jours calendaires qui suivent la réunion.

Le directeur du Centre de Formation fait assurer le secrétariat des réunions.

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 QUALIOPi : un groupe référents qualité issus de chaque école et institut 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 écoles et instituts sur notre site Campus, les aspects veilles, notamment pédagogiques, l'aspect concernant la « commande » faite aux intervenants extérieurs.

A l'issue du second audit de surveillance, aucune recommandation ni réserve n'a été formulée par l'auditeur. La certification QUALIOPi est renouvelée jusqu'octobre 2026.

II. LA PROFESSION

2.1. Définition

Cette définition issue du site 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, jouent 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) :

- Assure une écoute médicale permanente ;
- Détermine et déclenchent la réponse la mieux adaptée à la nature des appels

- *S'assure de la disponibilité des moyens d'hospitalisation, publics ou privés, adaptés à l'état du patient ;*
- *Organise le cas échéant le transport dans un établissement public ou privé en faisant appel à un service public ou une entreprise privée de transports sanitaires*
- *Veille 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. Le 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 / 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.

L'apprenant 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. Les 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 d'inscription

La formation d'ARM est accessible aux bacheliers et aux non bacheliers. Le dossier administratif comprenant différents documents justifiant de l'identité du candidat :

- Pièce d'identité en cours de validité ;
- Lettre de motivation ;
- Curriculum vitae ;
- Extrait du casier judiciaire, bulletin n° 3 ;
- Selon le profil du candidat, s'il est :
 - Titulaire du Baccalauréat : Diplôme du Baccalauréat ;
 - En cours d'obtention du Baccalauréat l'année du concours : Attestation d'inscription au Baccalauréat ;
 - Non titulaire du Baccalauréat : Diplôme ou titre de niveau 4, ou une attestation de cotisation au régime français au titre d'une activité professionnelle d'une durée d'au moins 3 ans à temps plein ;
 - Ressortissant d'un état membre de l'Union Européenne ou d'un état qui fait partie de l'Espace Economique Européen autre que la France : Une attestation de niveau C2 en langue française et une copie du diplôme le plus élevé, traduit en français par un traducteur agréé des tribunaux français

2.4.2. Entretien d'admission

Les objectifs de l'entretien d'admission sont :

- Évaluer 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. Stages en milieu professionnel

La formation comporte 1470 heures réparti comme suit :

- 50% pour la formation théorique, c'est-à-dire 735h d'enseignement théorique et pratique en Centre de Formation ;
- 50% pour la formation pratique, c'est-à-dire 735h de stages. Ils constituent au sein de la formation un temps d'apprentissage privilégié d'une pratique professionnelle que nous développerons au chapitre VI. La répartition des stages est découpée ainsi :
 - 5 semaines de stages de découverte : En 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 : L'apprenant aura l'occasion d'expérimenter le travail de nuit et / ou de weekend durant ces périodes en immersion professionnelle.

2.4.4. Formation au Centre de Formation

L'enseignement au Centre de Formation comprend 4 blocs de compétences qui se déclinent 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 :

Bloc 1. – Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15 10 semaines / 350h	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
Bloc 2. – Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale 4 semaines / 140h	Module 2a. Parcours patients et ressources associées	1 semaine / 35h
	Module 2b. Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande	3 semaines / 105h
Bloc 3. – Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service 5 semaines / 175h	Module 3a. Traitement des informations et informatique	2.5 semaines / ≈ 87h
	Module 3b. Qualité – Sécurité – Gestion des risques	2.5 semaines / ≈ 88h
Bloc 4. – Appui à la gestion des moyens en situations dégradées exceptionnelles, et lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours 2 semaines / 70h	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)

Le responsable pédagogique 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. 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 BROT (salles équipées (décrit précédemment, personnel formé) en accord avec le centre d'enseignement de soins d'urgence ou CESU 54.

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

3.1. Les valeurs et les principes partagés

Notre philosophie pédagogique est fondée sur les orientations en matière de santé publique, les besoins des apprenants, et sur les attentes et valeurs institutionnelles qui reposent sur le respect, la bienveillance, l'engagement et le faire équipe.

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.

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...).

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. La 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. La 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 se 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)¹ 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.

¹ SALVIN, R.E., (2010) « Apprentissage coopératif : pourquoi ça marche ? » In DUMONT, H., ISTANCE, D. & BENAVIDES, F., (Eds.) : Éditions OCDE.360 pages, pp 171-189

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'objectif est donc de permettre l'acquisition de compétences :

- Le savoir permet la maîtrise d'un champ de la connaissance et des techniques ;
- Le savoir-faire s'acquiert par la pratique acquise dans le cadre de l'expérience professionnelle 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. Une fois acquises, elles 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.

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. La 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 du Centre de Formation.

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* » (MERIEU², CARRÉ³), 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.

La formation devra l'aider à faire face et 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* ». ⁴

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

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

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

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

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).⁵ 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. 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 au 1^{er} et 2^{ème} semestre de formation ;
- 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.

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

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. 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 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 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 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.

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)⁶ : 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

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

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 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* »⁷, 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)⁸.

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 et autour de travaux de groupe dirigés, travaux pratiques (études de cas ou situations professionnelles simulées et / ou réelles) où les formateurs accompagnent les apprenants.

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

⁸ 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.

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, 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)⁹. La salle de simulation APPART ainsi que la salle de traitement des appels 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 ;
- 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 détermine 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 Différents types de simulation

Dans le panel des techniques de simulation existantes et disposée dans le guide HAS 2012¹⁰, nous avons opté pour les suivantes :

- 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* ».

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

¹⁰ 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

5.2.2 Objectifs de la simulation en santé

La première période en milieu professionnel dans le cadre du SAMU-C15 est source de nombreux questionnements. 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 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.

L'identité professionnelle commence à se construire ensuite. 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.

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 la :

- 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. Elle 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 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 Centres de Formation 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. Elle 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 centres de formation et au projet de soins des établissements de santé, pour une déclinaison concrète auprès des acteurs.

6.1.2. 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, de l'engagement, de la bienveillance et du faire-équipe. Ces valeurs mobilisées au quotidien dans le processus d'apprentissage, s'appuient sur des valeurs humanistes.

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. 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 de professionnel, 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, 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'appropriier les différents champs de responsabilité dans les fonctions de « juste soin » et d'encadrement.

6.1.4. Rôle des acteurs

➤ Le Maître de stage/ Maître d'apprentissage :

Il s'agit d'un 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.

➤ Le Tuteur :

Il s'agit d'un 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 au Centre de Formation, les procédures...) et le « travail réel », une réalité à laquelle il faut s'adapter.

➤ **Le professionnel de proximité :**

Il s'agit de tout autre professionnel ARM qui accompagnent l'apprentissage et transmettent au tuteur ce qu'ils ont pu constater, observer... Il peut aussi être 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.

➤ **Le Formateur référent pédagogique**

Il a un 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 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 des nouveaux terrains professionnels ;
- Assurer le suivi administratif avec l'aide du secrétariat ;
- Être l'interface entre les différents professionnels de stage et la direction du CFARM, pour toute question règlementaire, 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 professionnel

Sur chaque période en milieu professionnel, a lieu un échange avec l'apprenant, pour s'assurer que le stage se déroule dans les meilleures conditions. La plateforme collaborative personnalisable « Teams » et des accompagnements 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 gestions 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. Les évaluations 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 et 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 se 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. Elles sont de formes variées et répondent aux attendus du l'arrêté du 19 juillet 2019 modifié au 18 juillet 2023.

Les évaluations pratiques comportent :

- 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).

Les évaluations théoriques comportent :

- 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 autour d'une étude de situation en stage.

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

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 Universitaire¹¹¹ 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.

¹¹¹ 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

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. Les évaluation 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 se 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 formulé.

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 Centre de Formation 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 :

- 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 ;
- 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 du Centre de Formation.

7.5. Les évaluation de la qualité de la formation

7.5.1. Évaluation auprès des apprenants

Il existe plusieurs types d'évaluation au cours de la formation. Les évaluations :

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

7.5.2. Évaluation auprès des professionnels

Des évaluations sont également effectuées auprès des professionnels afin de déterminer l'adéquation de la formation aux exigences professionnelles. Un questionnaire à l'issue de la formation auprès des employeurs est à prévoir. Il 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, qualité, sécurité et 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. Les valeurs et les 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 le CFARM :

- Progression ;
- Autonomie ;
- Responsabilisation.
- Initiative ;
- Réflexivité ;

Afin de répondre à ces principes, le CFARM s'inscrit dans :

- Le 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 ;
- La réflexion sur un projet professionnel en fonction des aspirations de l'apprenant et du projet pédagogique du Centre de Formation ;
- La cohérence entre les objectifs de formation, les principes pédagogiques et les pratiques professionnelles ;
- Le suivi pédagogique basé sur l'accompagnement et le développement personnel de l'apprenant ;
- L'actualisation régulière du programme de formation au terme de chaque fin de promotion avec le programme de 2023 ;
- Le 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 par mail et par téléphone si besoin). De plus :

- 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 le Directeur du Centre 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 » (Site 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



**JE SUIS PROFESSIONNELLE
DU SANITAIRE OU MÉDICO-SOCIAL**

J'AI AUSSI BESOIN D'ÊTRE SOUTENUE

J'APPELLE LE NUMÉRO VERT SPS 24H/7J

0 805 23 23 36

**Service & appel
gratuits**

100 psychologues de la plateforme



PROS-CONSULTE
Groupement d'intérêt



**JE TÉLÉCHARGE
L'APPLICATION
ASSO SPS**

**JE CONSULTE LE RÉSEAU
NATIONAL DU RISQUE
PSYCHOSOCIAL**

ET RETROUVE TOUTES
LES INFORMATIONS SUR :

www.asso-sps.fr

Un dispositif de

 **association**
SPS
Soins aux Professionnels de la Santé



CONTRAT DE COLLABORATION

IDENTITÉ	
L'apprenant	Le formateur référent
ILS S'ENGAGENT RESPECTIVEMENT À	
Être acteur de sa formation : ✓ Se positionner en tant que sujet pour construire son identité professionnelle ; ✓ Être capable d'initiative, de décision et d'implication dans son champ de compétence. Prendre connaissance et respecter ses droits et ses devoirs à savoir : ✓ Décider et être responsable de ses actions ; ✓ Reconnaître l'existence de la loi, de l'autorité (ex : règlement intérieur) ; ✓ Accepter les conséquences de ses actes.	• Responsabiliser l'apprenant dans sa formation ; • A favoriser l'émergence et le développement de professionnels autonomes et compétents.
• Avoir une relation pédagogique avec le formateur établi sur des valeurs de bienveillance, de respect, et de reconnaissance mutuelle ; • Utiliser le vouvoiement durant la formation ; • Rechercher et se donner les moyens pour acquérir des savoirs cognitifs, techniques et relationnels.	• Avoir une relation pédagogique avec l'apprenant, établie sur des valeurs de bienveillance, de respect, et de reconnaissance mutuelle ; • Être présent pour l'apprenant et faire preuve d'objectivité et d'empathie.
Faire preuve de : ✓ Réflexivité et de réajustement tout au long de sa formation tant au centre de formation et qu'en stage ; ✓ Auto-évaluation.	• Accompagner, guider dans l'apprentissage, initier à s'auto-évaluer, identifier les difficultés et acquisitions ; • Commenter et exploiter le suivi individuel de formation pour permettre une progression individualisée et personnalisée de l'élève ; • Rencontrer l'apprenant 2 fois par an sur les terrains de stage ; • Faire le lien entre le centre et le terrain de stage par le biais de la charte d'encadrement.

SIGNATURES	
Contrat conservé dans le dossier de l'apprenant. AIT AISSA Anissa demande une copie :	
	Oui ☐ Non ☐ Date : 01 ^{er} septembre 2026

Prise en compte des situations de handicap en formation CFARM- Septembre 2026

1. Contexte

La formation mise en œuvre au niveau du CFARM doit favoriser la participation des personnes en situation de handicap.

Il est donc important de lister les handicaps potentiels qui peuvent se présenter lors de cette formation, et de définir les adaptations possibles.

2. Natures des handicaps et adaptations potentielles

Nature du handicap	Formation	Commentaires
Moteur	Accès possible des Personnes à Mobilité Réduite dans l'établissement et les salles d'enseignement	Certaines situations peuvent faire l'objet d'une étude de faisabilité eu égard aux contraintes de certains terrains de stage.
Auditif	Accès possible pour des personnes bénéficiant d'un appareillage auditif.	Les personnes sourdes non appareillables ne peuvent pas assurer les prises d'appel en salle de régulation / simulation.
Visuel	Selon le niveau de déficience, la formation peut être adaptée de manière limitée	La pratique de la profession exige une acuité visuelle n'incluant pas d'handicap visuel important.
Cognitif	Absence de contre-indication. Dys (lexie, praxie, ...) => adaptation des modes d'évaluation (1/3 temps ...) au regard des recommandations des professionnels référents (médecins, orthophonistes...)	Tout handicap compatible avec l'exercice de la profession est compatible avec la formation
Psychique	Absence de contre-indication de principe. Adaptations mobilisables au cas par cas, sous réserve de l'avis de la section pédagogique : aménagement du rythme, des horaires et des temps de pause, fractionnement ou report d'évaluations, aménagement des séquences de simulation de prise d'appel et du poste de travail, choix concerté du terrain de stage et information du tuteur avec l'accord de l'apprenant. Un point de suivi est assuré par le référent handicap avec les membres de la section pédagogique.	L'aptitude à l'exercice professionnel relève de l'avis médical. L'institut n'apprécie pas l'aptitude médicale. Les adaptations sont définies lors d'un entretien avec le référent handicap et formalisées par écrit
Maladie invalidante	Absence de contre-indication	Adaptation du rythme aux contraintes liées aux soins.

Les éléments ci-dessus sont cités à titre informatif.

Pour tout renseignement, vous pouvez prendre contact avec le secrétariat cfarm@chru-nancy.fr, qui vous orientera vers le référent handicap.



Déclaration d'événement indésirable Ecoles et instituts CHRU NANCY

**Vous êtes témoin ou acteur d'un événement indésirable
ayant ou pouvant avoir un impact sur le bon déroulement
des activités.**

**Utilisez ce QR pour nous décrire la situation et nous
permettre éventuellement d'y remédier.**



<https://forms.office.com/e/MairnAApzG>

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AFGSU	Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence
AMU	Aide Médicale Urgente
ARM	Assistant de Régulation Médicale
ARS	Agence Régionale de Santé
CFARM	Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale
CPIAS	Centre de Prévention des Infections Associées aux Soins
CESU	Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence
CHRU	Centre Hospitalier Régional et Universitaire
DEAVS	Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
DEAMP	Diplôme d'Etat d'Aide Médico-Psychologique
DESC	Diplôme d'Etudes Spécialisées Complémentaires
DES	Diplôme d'Etudes Spécialisées
DGOS	Direction Générale de l'Offre de Soins
DPS	Dispositifs Prévisionnels de Secours
ETP	Equivalent Temps Plein
GHT	Groupement Hospitalier de Territoire
GSU N2	Gestes et Soins d'Urgence N2 = pour les professionnels et apprenants de santé
HAS	Haute Autorité de Santé
IRFA	Institut Régional de Formation des Ambulanciers
MR	Medecin Régulateur
NOVI	Nombreuses Victimes
PARM	Permanencier auxiliaire de régulation médicale
PU-PH	Professeur des Universités - Praticien Hospitalier
SAMU	Service d'Aide Médicale Urgente
SAS	Service d'Accueil aux Soins
SFMU	Société Française de Médecine d'Urgence
SSE	Situations Sanitaires d'Exceptionnelles
SMUR	Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation
TMB	Tour Marcel BROTH
USM	Unité Mobile Hospitalière
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience