RÉFÉRENTIEL MÉTIER

Coordinateur Assistant de Régulation Médicale *

MEDICAL REGULATION ASSISTANT COORDINATOR

2025

Société Française de Médecine d'Urgence
&
SAMU - Urgences de France

Corédigé avec
Association Française des Assistants de Régulation Médicale
Association Nationale des CESU

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

Coordonnateurs : Dr Catherine Pradeau, Madame Béatrice Clare, Monsieur Ludovic Radou

Auteurs : Caplette C, Cibien JF, Clare B, Decrouy N, Delelis-Fanien H, Desanlis C, Fouillet F, Giraud B, Lansiaux E, Maluga A, Pierre D, Pradeau C, Radou L, Rouet Y, Tentillier E

Auteurs pour correspondance :

- Catherine Pradeau, médecin urgentiste. SAMU 33, Hôpital Pellegrin, Centre Hospitalier Universitaire de Bordeaux, 33076 Bordeaux cedex, France. catherine.pradeau@chu-bordeaux.fr
- Béatrice Clare, Assistante de Régulation Médicale. SAMU 19, 3 Place du Docteur Maschat 19012 Tulle Cedex, France. beatrice.clare.sfmu@gmail.com
- Ludovic Radou, cadre administratif. SAMU 49, Centre Hospitalier universitaire d'Angers, 4 rue Larrey, 49100 Angers, France. radou.ludovic@gmail.com

Organisateur : Société française de médecine d'urgence (SFMU)

Organisations co-rédactrices : Association Française des Assistants de Régulation Médicale (AFARM), Association Nationale des CESU (ANCESU), Samu-Urgences de France (SUdF)

Liens d'intérêts des membres du Groupe de Travail Mixte au cours des cinq années précédant la date de validation par les conseils d'administration :

Catherine Pradeau : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Béatrice Clare : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Ludovic Radou : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Jean-François Cibien : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Nicolas Decrouy : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Henri Delelis-Fanien : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Cyril Desanlis : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Freddy Fouillet : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Brice Giraud : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Edouard Lansiaux : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Alexandre Maluga : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Delphine Pierre : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Yann Rouet : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Eric Tentillier : pas de lien d'intérêt en rapport avec ce présent référentiel

Auteurs et affiliations :

- Catherine Caplette, médecin urgentiste. SAMU 49, Centre Hospitalier Universitaire d'Angers, 4 rue Larrey, 49100 Angers, France. catherine.caplette@chu-anger.fr
- Jean-François Cibien, médecin urgentiste. SAMU 47, Centre Hospitalier d'Agen-Nérac, Route de Villeneuve-sur-Lot - Saint-Esprit 47923 Agen cedex 9, France. jf.cibien@sudf.fr
- Nicolas Decrouy, médecin urgentiste. SAMU 71, Centre Hospitalier Chalon sur Saône William Morey, 4 Rue Capitaine Drillien, 71100 Chalon-sur-Saône, France. nicolas.decrouy@ch-chalon71.fr
- Henri Delelis-Fanien, médecin urgentiste. SAMU 86, Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers, 2 rue de la Milétrie CS 90577 86000 Poitiers, France. henri.delelis-fanien@chu-poitiers.fr
- Cyril Desanlis, médecin urgentiste. SAMU 08, Centre Hospitalier Intercommunal Nord-Ardennes, 45 avenue Manchester, 08000 Charleville-Mézières, France. cyril.desanlis@ch-nord-ardennes.fr
- Freddy Fouillet, Cadre superviseur SAMU 44, Centre Hospitalier Universitaire de Nantes, Quai Moncousu, 44000 Nantes, France. freddy.fouillet@chu-nantes.fr
- Brice Giraud, coordinateur en assistance de régulation médicale. SAMU 79, Centre Hospitalier de Niort, 40 avenue Charles-de-Gaulle, 79000 Niort, France. brice.giraud79@gmail.com
- Edouard Lansiaux, interne en médecine d'urgence. SAMU 59, Centre Hospitalier Universitaire, 5, avenue Oscar-Lambret, 59000 Lille, France. edouard1.lansiaux@chu-lille.fr
- Alexandre Maluga, Assistant de Régulation Médicale. SAMU 69, Hôpital Edouard Herriot, Hôpitaux Civils de Lyon, 5 place Arsonval 69003 Lyon, France. alexandre.maluga@chu-lyon.fr
- Delphine Pierre, superviseur technique et logistique en assistance de régulation médicale. SAMU 45, Centre Hospitalier d'Orléans, 14, Avenue de l'Hôpital, 45067 Orléans, France. delphine.pierre@chu-orleans.fr
- Yann Rouet, Assistant de Régulation Médicale. SAMU 22, Centre Hospitalier de Saint-Brieuc, 10 Rue Marcel Proust, 22000 Saint-Brieuc, France. yann.rouet@armorsante.bzh
- Eric Tentillier, médecin urgentiste. SAMU 33, Hôpital Pellegrin, Centre Hospitalier Universitaire de Bordeaux, 33076 Bordeaux cedex, France. eric.tentillier@chu-bordeaux.fr

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre gratitude à toutes les personnes ayant contribué à l'élaboration de ce document. Leur expertise, leur engagement et leurs précieuses recommandations ont permis d'enrichir son contenu et d'en assurer la qualité.

Nous remercions particulièrement Yann Penverne pour la pertinence de relecture, ainsi que Gilles Bagou pour ses conseils juridiques.

Nous tenons également à exprimer notre profonde reconnaissance à Edouard Lansiaux pour sa contribution remarquable à la mise en page du document.

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

Liste des principales abréviations **5**
Préambule **6**
1 Introduction **7**
2 Rôles et missions **9**
2.1 Ressources opérationnelles 10
2.1.1 Coordonner l'activité opérationnelle courante de la salle. 10
2.1.2 Gérer l'absentéisme inopiné. 10
2.1.3 Participer à l'activité de la salle en cas de besoin 10
2.1.4 Vérifier l'ensemble des ressources opérationnelles de son territoire 10
2.2 Qualité 11
2.2.1 Permettre un respect de la qualité des réponses données 11
2.2.2 Désamorcer des réponses conflictuelles 11
2.2.3 S'assurer de la connaissance des informations importantes pour la salle 11
2.2.4 Participer à la réflexion sur l'amélioration de la qualité 11
2.2.5 Maintenir la traçabilité des informations 12
2.3 Formations 12
2.4 Ressource SSE 12
2.5 Ressource technique 12
3 Compétences- connaissances **13**
3.1 Capacité à la gestion et à l'animation un groupe 13
3.2 Capacité à la gestion des conflits 13
3.3 Être en soutien des équipes, conseiller et orienter 13
3.4 Être autonome et proactif et disposer du sens de l'organisation et de la méthode 14
3.5 Maîtriser son stress 14
3.6 Capacité à favoriser la collaboration inter-services - capacité à fédérer les différents professionnels de la salle de régulation et partenaires opérationnels 14
3.7 Être capable d'identifier son périmètre de responsabilité professionnelle 15
3.8 Disposer d'une aisance relationnelle, être communiquant. 15
3.9 Maîtriser les aspects opérationnels d'un SAMU-SAS 15
4 Potentiels à développer **16**
4.1 Gestion et Animation de Groupe 16
4.2 Gestion des Conflits 16
4.3 Soutien, Conseil et Orientation 16
4.4 Autonomie et Proactivité 16
4.5 Gestion du Stress 17
4.6 Collaboration Inter-services 17
4.7 Responsabilité Professionnelle 17
4.8 Aisance Relationnelle et Communication 17
4.9 Maîtrise des Aspects Opérationnels 18
5 Formation socle commune aux coordinateurs et superviseurs **18**
6 Les Liens hiérarchiques **19**
7 Conclusion **21**
Bibliographie **22**
Annexes **23**
Annexe 1- Indicateurs de téléphonie (SI-SAMU) en cours d'élaboration 23
Annexe 2 - contenu et durée de la formation coordinateur 24
Annexe 3- Etat des lieux en France des fonctions de coordinateur et superviseur (Août 2024) 25

Liste des principales abréviations

AMA	Assistant Médico-Administratif
ARM	Assistant de Régulation Médicale
ATSU	Association des Transports Sanitaires Urgents
BMPM	Bataillon de Marins-Pompiers de Marseille
BSPP	Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris
CESU	Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence
CFARM	Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale
CODIS	Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours
CRRA	Centre de Réception et de Régulation des Appels
CTA	Centre de Traitement des Appels
DR	Dossier de Régulation
DPS	Dispositif Prévisionnel de Secours
DRM	Dossier de Régulation Médicale
DGOS	Direction Générale de l'Offre de Soins
EI	Événement Indésirable
EPP	Evaluation des Pratiques Professionnelles
FPH	Fonction Publique Hospitalière
GTT	Gestion du Temps de Travail
HAS	Haute Autorité de Santé
OSNP	Opérateur de Soins Non Programmés
PDSA	Permanence des Soins Ambulatoires
QVT	Qualité de Vie au Travail
RMM	Revue Morbi- Mortalité
RPS	Risques Psycho-Sociaux
SAMU	Service d'Aide Médicale Urgente
SAS	Service d'Accès aux Soins
SFMU	Société Française de Médecine d'Urgence
SMUR	Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation
SSE	Situation Sanitaire Exceptionnelle
UF	Unité Fonctionnelle

PREAMBULE

Au sein d'un SAMU-SAS, plusieurs professionnels aux missions complémentaires assurent la gestion du CRRA.
Ces missions sont clairement définies. Elles peuvent être réparties ou regroupées entre plusieurs professionnels selon les protocoles locaux et la taille du SAMU-SAS, afin de promouvoir le travail en équipe.

- **Le cadre :**

Il occupe un rôle d'encadrement et de coordination des équipes paramédicales. Il assure la gestion administrative, le suivi des plannings, l'entretien d'évaluation annuel des ARMS et les demandes et besoins de formations. Il est l'interface entre l'équipe soignante et la direction du SAMU. Il est le validateur des décisions concernant la salle de régulation.

- **Le superviseur de salle de régulation SAMU-SAS (= Le superviseur technique et logistique en assistance de régulation médicale – appellation fiche de poste DGOS) :**

Il est chargé de la supervision et de l'anticipation des besoins nécessaires au bon fonctionnement de la salle de régulation du SAMU-SAS, et de l'équipe d'assistants de régulation médicale en anticipant les besoins humains. Il est l'expert métier et le conseiller du cadre. Il travaille en étroite collaboration avec le cadre et peut l'assister notamment sur la gestion de plannings, les évaluations des pratiques professionnelles. Il est le référent technique et organisationnel pour le SAMU-SAS.
Il est force de proposition en cas de situation sanitaires exceptionnelles. Il participe à des réunions institutionnelles.

- **Le coordinateur Assistant de Régulation Médicale (= Le coordinateur en assistance de régulation médicale – appellation fiche de poste DGOS) :**

Il a une fonction de coordination et d'accompagnement de proximité de la salle de régulation en temps réel. Il optimise l'activité opérationnelle de façon adaptée selon l'activité. Il est une ressource pour les ARM dans les situations opérationnelles difficiles. Pendant qu'il est en poste, il peut ponctuellement aider à la réponse téléphonique selon l'activité. Il travaille en collaboration avec le superviseur et/ou le cadre.

- **L'Assistant de Régulation Médicale :**

C'est le premier maillon de la chaîne d'urgence. Il reçoit les appels du SAMU-SAS, qualifie l'urgence, transmet les informations au médecin régulateur et engage les moyens de secours si nécessaire. Il assure un rôle central dans la gestion de la demande, en garantissant une écoute active, un questionnement structuré et une orientation adaptée du patient.

- **Autres missions des ARMS selon les SAMU-SAS**
  - **L'ARM tuteur :**

Deux niveaux de formation existent : Tuteur de proximité et tuteur référent. C'est un professionnel désigné pour accompagner un nouveau collègue (étudiant ou nouvel arrivant). Il assure la formation en situation, le suivi pédagogique et l'évaluation des compétences. Il veille à la progression de l'apprenant et sert de lien entre celui-ci et l'encadrement (superviseur et/ou cadre).

  - **L'ARM référent :**

Il peut participer à l'actualisation des procédures, à la formation continue de ses collègues, et joue un rôle de ressource en cas de difficultés techniques ou relationnelles.

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

1 Introduction

En France, les communications d'urgence relèvent principalement de demandes sanitaires [1]. Avec plus de 36 millions d'appels [2] annuels en 2023, les SAMU-SAS (Service d'Accès aux Soins) jouent un rôle essentiel dans la réponse à l'Aide Médicale Urgente et aux Soins Non Programmés.

Le SAS [3, 4] constitue désormais une évolution significative dans la réponse apportée aux patients. C'est une réponse sanitaire coordonnée et transversale apportée à la population, en lien avec les professionnels de santé libéraux tant en régulation que sur le terrain, en y associant si besoin des expertises complémentaires.

La mise en place des SAMU-SAS est liée à l'apparition de nouvelles méthodes de travail (le bi niveaux) et à l'arrivée de nouveaux professionnels en salle. Les demandes sanitaires se sont diversifiées avec une nécessité, pour toutes, de réponse médicale, urgentes ou non. De plus, l'évolution sociale des ambitions professionnelles voit augmenter un turn-over des intervenants au sein du SAMU-SAS. L'encadrement doit optimiser aussi bien le pilotage opérationnel des salles que l'accompagnement des professionnels. Chaque SAMU-SAS travaille à une nouvelle organisation de son pilotage, et crée de nouvelles fonctions en plus des fonctions d'ARM. Beaucoup de SAMU-SAS ont déjà mis en place ou sont en train de mettre en place des superviseurs techniques et logistiques en assistance de régulation médicale, des coordinateurs en assistance de régulation médicale ou des ARM référents avec des missions et des qualifications hétérogènes selon les centres.

Le but de ce travail est de définir les missions d'un coordinateur et son articulation entre les ARM et les superviseurs.

Aujourd'hui dans une volonté d'harmonisation et de structuration, la Société Française de Médecine d'Urgence (SFMU) et les représentations professionnelles en lien avec la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) ont pour objectif de proposer aux équipes et aux établissements de santé un référentiel métier qui puisse définir les rôles et missions du coordinateur et ses compétences attendues, la formation nécessaire et son cadre d'emploi.

Ainsi, les évolutions attendues sont importantes, elles concernent l'organisation, le pilotage opérationnel, l'accompagnement et la formation des professionnels. Afin de répondre à ces besoins nouveaux, les recommandations interministérielles relatives à l'amélioration des communications d'urgence en France et le guide qualité Samu publié par la Haute Autorité de Santé (HAS), appellent à mettre en œuvre le métier de coordinateur en assistance de régulation médicale. Aujourd'hui, si quelques SAMU-SAS disposent de coordinateurs, ce métier nouveau dans le domaine des urgences sanitaires est mis en œuvre de manière hétérogène.

Au regard de ses missions, il est souhaitable de positionner un coordinateur en salle de régulation H 24.

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

2 Rôles et missions

La structuration de cette nouvelle fonction en salle de régulation, nécessite de définir les rôles et missions attendues notamment vis-à-vis des ARM, et de préciser son positionnement fonctionnel et hiérarchique. Dans une salle de régulation, il y a plusieurs niveaux d'encadrement, dont il fait partie. La mission du coordinateur consiste à optimiser la réponse en temps réel. Il veille à la qualité de la prise en charge de l'appelant. Sa mission générale consiste à :

- Coordonner l'activité opérationnelle courante de la salle
- Accompagner ou suppléer si besoin des ARM dans des situations opérationnelles difficiles.
- Participer au suivi et à la mise en œuvre opérationnelle de la salle
- Coordonner et anticiper la mise en œuvre de ressources opérationnelles pour les SSE
- Permettre l'accès au respect des bonnes pratiques en salle et s'assurer de la bonne utilisation des protocoles de service
- Assurer le relai d'informations avec son encadrement et / ou le superviseur auprès du personnel présent en salle
- Transmettre le suivi de l'activité au superviseur

Le coordinateur constitue une référence métier par ses connaissances et son expérience professionnelle. Il est force de proposition auprès de ses collègues. Il peut suppléer un ARM confronté à la gestion d'un appel difficile et réorganiser la salle pour optimiser la réponse au 15 en cas d'absentéisme inopiné. Il s'assure de transmettre la continuité des informations à son encadrement. Il peut aider à la réponse téléphonique selon l'activité.

Le positionnement du coordinateur vis-à-vis du cadre de proximité du SAMU-SAS et du superviseur est à adapter localement afin de répondre à l'objectif d'une organisation concertée considérant les expertises, les rôles et missions de chacun. Le métier de coordinateur répond à un besoin opérationnel, il s'articule avec le cadre de proximité et le superviseur.

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

Dans le respect des organisations locales, le référentiel confère aux professionnels une liberté dans la mise en œuvre des missions de pilotage opérationnel et d'accompagnement des équipes d'ARM.

Le coordinateur est un métier qui associe une dimension opérationnelle et de proximité dans l'accompagnement journalier des équipes du SAMU-SAS

2.1 Ressources opérationnelles

2.1.1 Coordonner l'activité opérationnelle courante de la salle

Il est présent en salle de régulation. Il assure la coordination du suivi de l'activité opérationnelle de la salle de régulation des SAMU-SAS. Il veille à l'utilisation optimale des ressources humaines et logistiques. Il peut proposer si nécessaire une adaptation des postes pour optimiser la gestion des flux entrants immédiats. Il tient le rôle d'expert métier pour la fonction d'ARM.

2.1.2 Gérer l'absentéisme inopiné

Lors d'absentéisme inopiné et dans l'urgence de la situation, il adapte les ressources humaines en salle et organise l'activité des agents afin d'optimiser la réponse de première ligne. Si l'encadrement le demande, il peut faire du rappel de personnel. Il veille à maintenir les pauses réglementaires. Il est force de propositions auprès du superviseur et de l'encadrement du service ou de garde pour optimiser l'organisation de la salle et identifier du personnel rappelable.

2.1.3 Participer à l'activité de la salle en cas de besoin

Le coordinateur a une activité d'encadrement de proximité de tous les agents paramédicaux de la salle de régulation, il est présent en salle et peut si nécessaire, selon l'organisation locale, renforcer ponctuellement la prise d'appels.

2.1.4 Vérifier l'ensemble des ressources opérationnelles de son territoire

Il contrôle ou fait contrôler la disponibilité des effecteurs et veille à la mise à jour de leur recensement (par un ARM référent, une secrétaire…).

2.2 Qualité

2.2.1 Permettre un respect de la qualité des réponses données

Il est garant du bon respect des pratiques professionnelles et des procédures de service. Il s'assure de la pertinence de la réponse téléphonique des agents. Il suit les indicateurs en direct : indicateur de décroché (délai de décroché des appels à T0) mais aussi les indicateurs du nombre d'agents en ligne. Il s'assure de l'équité de répartition de la charge de travail entre tous (temps de pause). Lorsque l'activité est soutenue, il prévient et maîtrise les risques de dysfonctionnement ou d'erreur, et si nécessaire fait appliquer les procédures opérationnelles dégradées. Il s'assure de la continuité de l'information, de leur prise en compte et de leur traçabilité. Il suit les affaires longues et difficiles qui ne peuvent pas être traitées en temps différé (transfert par avionneur, organisation de transports exceptionnels…). Il accompagne les ARM dans des situations opérationnelles difficiles et peut les assister ou les suppléer si besoin.

2.2.2 Désamorcer des réponses conflictuelles

Les ARM informent le coordinateur de la survenue d'appels compliqués (difficulté relationnelle, agressivité…), ou des sources de tension avec des partenaires non médicaux (CODIS, ATSU…) ou des structures d'urgence. Il organise le suivi et la traçabilité de ces évènements.

2.2.3 S'assurer de la connaissance des informations importantes pour la salle

Il veille à la mise à jour et à l'application des procédures et des protocoles de service, en assure la promotion et leur diffusion en salle. Il recueille et partage les informations disponibles en temps réel.

2.2.4 Participer à la réflexion sur l'amélioration de la qualité [5]

Par son positionnement et sa connaissance de la salle, il est force de proposition d'amélioration auprès de son encadrement et / ou superviseur.

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

2.2.5 Maintenir la traçabilité des informations

Il informe systématiquement son encadrement de toutes les actions menées. Il veille au recensement et à la traçabilité des évènements indésirables ou inopinées.

2.3 Formations

2.3.1 Participer à l'intégration du personnel paramédical en formation

Il veille au bon encadrement du personnel en formation.

2.4 Ressource SSE

2.4.1 Anticiper la réponse aux SSE

Il s'assure régulièrement du bon fonctionnement opérationnel des ressources techniques SSE.

En cas d'événement exceptionnel, si besoin, il active la cellule de crise et initie la mise en œuvre des ressources ARM et est force de proposition auprès de l'équipe.

2.5 Ressource technique

2.5.1 Veiller aux ressources opérationnelles de la salle

Sa mission est de veiller au bon fonctionnement technique et organisationnel de la salle**.** En cas de dysfonctionnement non solutionné par l'ARM, il contrôle et appelle les services ressources.

Il veille à la mise à jour des données urgentes pour la continuité des soins (mise à jour sur le logiciel des coordonnées du médecin de garde, de l'équipe du SMUR…) Les mises à jour non urgentes sont faites sur un temps dédié administratif.

3 Compétences- connaissances

Le coordinateur ARM est issu du métier d'Assistant de Régulation Médicale.

Il est certifié [6], titulaire de la Fonction Publique Hospitalière (FPH) et dispose d'une expérience d'au moins deux années en poste d'ARM dans un SAMU-SAS.

Pour assurer l'ensemble des missions qui lui sont confiées, il doit disposer des compétences et connaissances suivantes :

3.1 Capacité à la gestion et à l'animation d'un groupe

Le coordinateur, en étroite collaboration avec le superviseur, est chargé d'accompagner les équipes de professionnels du SAMU-SAS et plus particulièrement les ARM. Il doit ainsi être en mesure de gérer et d'animer un groupe, afin d'initier une dynamique favorable et de promouvoir le travail en équipe pluri-professionnelle. Il a en charge l'organisation immédiate du travail en salle de régulation.

Le coordinateur doit maîtriser les techniques d'animation d'équipe et de gestion participative. Il coordonne les tâches, répartit les responsabilités et favorise le travail en équipe pluriprofessionnelle.

3.2 Capacité à la gestion les conflits

Le coordinateur est chargé d'accompagner un ARM qui se trouve en difficulté dans l'exercice de sa mission. Il doit ainsi faire preuve d'écoute, d'attention et de bienveillance afin de comprendre les difficultés rencontrées, pour ainsi lui apporter toute l'aide nécessaire. Par son attitude sécurisante, il fera en sorte de favoriser et d'encourager le travail sur les zones de vulnérabilités. Ce travail s'effectue en lien avec le superviseur.

Face à des situations complexes, le coordinateur doit savoir anticiper, identifier et résoudre les conflits. Il mobilise des techniques de médiation, d'écoute active et de gestion des émotions pour maintenir un climat de travail serein.

3.3 Être en soutien des équipes, conseiller et orienter

Il participe à l'optimisation du fonctionnement du SAMU-SAS, à l'amélioration des conditions de travail des ARM et des

médecins régulateurs en lien avec le superviseur. Sa maîtrise des procédures lui permet d'être en soutien pour apporter ses conseils à l'équipe pluri-professionnelle.

Il s'approprie les innovations des systèmes d'informations et de téléphonie avancée et est force de proposition pour faire progresser la qualité de la régulation médicale.

Son rôle de soutien technique repose sur la maîtrise des procédures internes et l'utilisation des systèmes d'information.

Il accompagne ses collègues par le conseil et l'orientation en cas de besoin.

3.4 Être autonome et proactif et disposer du sens de l'organisation et de la méthode

Le coordinateur dispose d'une autonomie dans la conduite de ses missions propres. Il est proactif et fait preuve d'initiative. Capable de prendre des initiatives et de gérer ses missions en toute autonomie, il démontre un sens aigu de l'organisation et de la planification stratégique.

3.5 Maîtriser le stress

Le stress est présent en salle de régulation, mais également dans la gestion de l'équipe. Le coordinateur devra être capable de gérer le stress en salle de régulation, mais également lors d'une SSE.

La gestion du stress est primordiale dans un environnement à haute pression. Le coordinateur adopte des stratégies de résilience et de relaxation, tout en sachant gérer les situations critiques et prévenir les risques psycho-sociaux (RPS).

3.6 Capacité à favoriser la collaboration inter-services - capacité à fédérer les différents professionnels de la salle de régulation et partenaires opérationnels

Le coordinateur par sa capacité à fédérer consolide le fonctionnement des relations au sein de la plateforme téléphonique et avec les partenaires opérationnels.

Il favorise la collaboration inter-service par le travail en réseau, la communication opérationnelle et les ateliers collaboratifs, contribuant ainsi à l'efficience globale du SAMU-SAS.

3.7 Être capable d'identifier son périmètre de responsabilité professionnelle

Le coordinateur devra être capable de connaître sa fiche de poste et d'en maîtriser tous les aspects avec en particulier :

1 – Produire (traiter des dossiers techniques propres à son métier)
2 – Gérer (prescrire, formaliser et contrôler le travail de son équipe)
3 – Innover (améliorer, optimiser et inventer de nouveaux processus)
4 – Animer (motiver, former).

3.8 Disposer d'une aisance relationnelle, être communiquant

Son aisance relationnelle lui permet d'établir un dialogue constructif et d'adopter une posture pédagogique adaptée aux situations rencontrées.

3.9 Maîtriser les aspects opérationnels d'un SAMU-SAS

Référent, il a un rôle important pour gérer et optimiser les ressources humaines dans l'immédiateté sur le flux des appels et de l'activité, tant en période d'activité normale, qu'en période de pointe. Il anticipe cette variabilité et permet une adaptation en temps réel pour assurer la qualité de la prise en charge des appels. Il sait anticiper sur la gestion des pauses au regard de l'activité et de la difficulté des appels. Il assure l'équité entre les professionnels au niveau de la charge de travail.

Il connaît les risques relatifs à l'activité en centre d'appels, identifie les spécificités et contraintes liées à cette activité.

Il est sensibilisé aux troubles musculosquelettiques, les psycho traumatismes et les RPS. Il pourra ainsi améliorer la qualité de vie au travail. Il pourra remonter l'information à l'encadrement pour favoriser la prévention et la prise en charge potentielle.

Il optimise les flux d'appels et la gestion des ressources humaines en temps réel, surtout en période de pointe. Il anticipe les besoins et ajuste l'organisation pour garantir une continuité de service optimale.

Ces compétences fondamentales assurent au coordinateur une maîtrise totale de son périmètre de responsabilité, dans le respect des procédures institutionnelles et des standards de qualité du SAMU-SAS.

4 Potentiels à développer

4.1 Gestion et Animation de Groupe

- **Objectif pédagogique :** Maîtriser les techniques d'animation de groupe et de gestion d'équipe.
- **Contenu :**
    - Techniques de dynamique de groupe
    - Méthodes de coordination et de répartition des tâches
    - Promotion du travail en équipe pluri-professionnelle

4.2 Gestion des Conflits

- **Objectif pédagogique :** Savoir anticiper, identifier et résoudre les conflits au sein de l'équipe.
- **Contenu :**
    - Techniques de médiation et de négociation
    - Écoute active et gestion des émotions

4.3 Soutien, Conseil et Orientation

- **Objectif pédagogique :** Devenir un soutien technique et organisationnel efficace.
- **Contenu :**
    - Maîtrise des procédures internes
    - Utilisation des systèmes d'information et de téléphonie

4.4 Autonomie et Proactivité

- **Objectif pédagogique :** Développer l'initiative et la gestion autonome des missions.
- **Contenu :**
    - Développement des compétences adaptées au projet et /ou à l'activité du service
    - Planification stratégique et opérationnelle

4.5 Gestion du Stress

- **Objectif pédagogique :** Développer la résilience face au stress professionnel.
- **Contenu :**
    - Techniques de gestion du stress et de relaxation
    - Simulation d'incidents critiques
    - Prévention des risques psycho-sociaux

4.6 Collaboration Inter-services

- **Objectif pédagogique :** Favoriser la coopération entre services.
- **Contenu :**
    - Travail en réseau et collaboration interdisciplinaire
    - Communication opérationnelle

4.7 Responsabilité Professionnelle

- **Objectif pédagogique :** Clarifier et maîtriser son périmètre de responsabilité.
- **Contenu :**
    - Analyse de la fiche de poste
    - Gestion administrative et opérationnelle

4.8 Aisance Relationnelle et Communication

- **Objectif pédagogique :** Développer des compétences relationnelles et pédagogiques.
- **Contenu :**
    - Communication interpersonnelle
    - Techniques pédagogiques de la formation Tuteur de proximité (niveau 1) pour la formation des ARM (formation formalisée par l'ANCESU)

4.9 Maîtrise des Aspects Opérationnels [7]

- **Objectif pédagogique :** Optimiser la gestion des appels et des flux d'activité.
- **Contenu :**
    - Organisation et gestion en temps réel
    - Gestion des ressources humaines en situation d'urgence

5 Formation socle commune au coordinateur [8] et superviseur [9]

La formation pour être coordinateur nécessite de renforcer des connaissances en management, de savoir gérer des conflits, de maîtriser le support technique et opérationnel, de savoir gérer son stress.

La formation permet de renforcer la collaboration interservices, de savoir optimiser la gestion opérationnelle, et d'améliorer l'aisance relationnelle.

Le contenu et la durée de cette formation sont en annexe 2.

A terme, la formation des coordinateurs pourra être dispensée au sein des CESU et/ou des CFARM.

Ces structures permettent de garantir une continuité entre la formation initiale des ARM, la formation continue, et celle des coordinateurs et des superviseurs.

6 Les Liens hiérarchiques

Le coordinateur est sous l'autorité hiérarchique du cadre du SAMU-SAS et sous l'autorité fonctionnelle du responsable de l'Unité Fonctionnelle SAMU-SAS, du chef de service et du chef de pôle. Uniquement lorsqu'il occupe le poste de coordinateur, le coordinateur exerce une autorité fonctionnelle sur l'ensemble des ARM.

Sous l'autorité du :

- Directeur Général de l'établissement de santé,
- Directeur des Ressources Humaines,
- Cadre Supérieur,
- Cadre de proximité,
- Superviseur

Les liens fonctionnels internes

- Chef de pôle
- Médecin Chef de Service.
- Médecin responsable de l'UF SAMU-SAS
- Médecin Régulateur Urgentiste
- Médecins Régulateurs Libéraux
- Personnel médical et paramédical du SMUR et du Département de Médecine d'Urgence
- Equipe ARM
- Autres intervenants dans la régulation médicale

Les liens fonctionnels externes (partenaires de l'AMU et du SAS)

- Tous les services techniques de l'établissement de santé siège du SAMU-SAS
- Tous les Prestataires extérieurs offrant une solution nécessaire à la régulation médicale
- Service Départementale d'Incendie et de Secours, BSPP et BMPM
- Association des transporteurs sanitaires
- Tous les effecteurs du SAMU-SAS

7 Conclusion

Le métier de coordinateur en Assistance de Régulation Médicale s'impose aujourd'hui comme un maillon essentiel du dispositif de régulation des SAMU-SAS. Par son rôle pivot entre les Assistants de Régulation Médicale (ARM), les superviseurs techniques et logistiques en assistance de régulation médicale et les cadres de proximité, il contribue activement à l'optimisation des réponses aux appels d'urgence et à la gestion efficace des ressources humaines et logistiques. Son positionnement en salle de régulation assure une coordination en temps réel, garantissant une continuité de service indispensable à la prise en charge des patients.

Face aux évolutions organisationnelles et technologiques, ce métier requiert des compétences approfondies en gestion de crise, en communication et en management d'équipe. La structuration de cette fonction, appuyée par une formation spécifique et un cadre défini, permet d'assurer une régulation plus fluide et efficace, tout en répondant aux enjeux de qualité et de sécurité des soins.

L'intégration croissante du coordinateur dans les CRRA reflète la nécessité d'une coordination de proximité adaptée aux nouveaux défis des services d'urgence. Son expertise et sa capacité à fédérer les équipes favorisent une meilleure gestion des situations complexes, qu'elles soient ordinaires ou exceptionnelles. Ainsi, le référentiel proposé vise à harmoniser et professionnaliser cette fonction, garantissant une réponse toujours plus efficiente aux besoins des patients et des professionnels de la régulation médicale.

Bibliographie

1 Moutard R, Penverne Y (2019) Mission de Modernisation de l'Accessibilité et de la Réception des Communications d'Urgence pour la Sécurité, la Santé et les Secours: Des défis à relever, des perspectives à concrétiser. http://www.urgences-113.fr/marcus/Rapport_MARCUS3.pdf (Dernier accès le 25 février 2025).

2 Bara W, Baraton M, Boisguérin B, et al (2024) 23. La médecine d'urgence. . In Les établissements de santé en 2022

3 République Française (2021) Loi n° 2021-502 du 26 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification (1). JORF n°0099 du 27 avril 2021 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043421566 (Dernier accès le 26 février 2025).

4 Direction générale de l'offre de soins (2021) Instruction N° DGOS/R4/2021/89 du 29 avril 2021 relative à l'accompagnement des établissements de santé autorisés en psychiatrie pour la mise en œuvre du nouveau cadre relatif aux mesures d'isolement et de contention. https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2021/2021.9.sante.pdf (Dernier accès le 19 janvier 2025).

5 Haute Autorité de Santé SAMU : amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. https://www.has-sante.fr/jcms/p_3211255/fr/samu-amelioration-de-la-qualite-et-de-la-securite-des-soins (Dernier accès le 2 avril 2025).

6 République Française (2019) Décret n° 2019-747 du 19 juillet 2019 relatif au diplôme d'assistant de régulation médicale et à l'agrément des centres de formation d'assistant de régulation médicale. JORF n°0168 du 2 juillet 2019 https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038793119 (Dernier accès le 23 février 2025).

7 Samu-urgences de France (2023) Rapport de la Mission d'Accompagnement à la Généralisation des SAS. https://www.samu-urgences-de-france.fr/medias/files/rapport_magsas.pdf (Dernier accès le 26 février 2025).

8 DGOS (2024) Coordinateur-trice en assistance de régulation médicale. https://sante.gouv.fr/metiers-et-concours/les-metiers-de-la-sante/le-repertoire-des-metiers-de-la-sante-et-de-l-autonomie-fonction-publique/soins/sousfamille/assistance-aux-soins/metier/coordinateur-trice-en-assistance-de-regulation-medicale (Dernier accès le 26 février 2025).

9 DGOS Superviseur-euse technique et logistique en assistance de régulation médicale. https://sante.gouv.fr/metiers-et-concours/les-metiers-de-la-sante/le-repertoire-des-metiers-de-la-sante-et-de-l-autonomie-fonction-publique/soins/sousfamille/assistance-aux-soins/metier/superviseur-euse-technique-et-logistique-en-assistance-de-regulation-medicale (Dernier accès le 26 février 2025).

Annexes

Annexe 1- Indicateurs de téléphonie (SI-SAMU) en cours d'élaboration

Indicateurs de téléphonie (SI-SAMU) en cours d'élaboration
Nombre total d'appels entrée Autocom par mois
Nombre total d'appels entrée Autocom par mois
Nombre total d'appels présentés / distribués par mois
Nombre total d'appels décrochés par mois
Taux d'accueil annuels : global 15, 116-117
QS 30 avant décroché ARM front office (Focus grand public)
QS médecins généralistes, par mois, selon l'horaire (PDSA, hors PDSA) *en cours d'élaboration*
QS médecins urgentistes, par mois, selon l'horaire (PDSA, hors PDSA) *en cours d'élaboration*
QS dentistes, par mois, selon l'horaire (PDSA, hors PDSA) *en cours d'élaboration*
QS IDE Psy, par mois, selon l'horaire (PDSA, hors PDSA) *en cours d'élaboration*
QS pédiatres, par mois, selon l'horaire (PDSA, hors PDSA) *en cours d'élaboration*
Durée moyenne de communication ARM N1, par mois, selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)
Durée moyenne de communication ARM N2, par mois, selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)
Durée moyenne de communication médecins généralistes, par mois selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)
Durée moyenne de communication médecins urgentistes, par mois selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)
Durée moyenne de communication pédiatres, par mois selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)
Durée moyenne de communication dentistes, par mois selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)
Durée moyenne de communication IDE psy, par mois selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)
Durée moyenne de communication OSNP, par mois selon l'horaire (PDSA, hors PDSA)

Annexe 2 - Contenu et durée de la formation de coordinateur

Le volume d'heures, est de **70 heures** de formation théorique en face à face pédagogique **OBLIGATOIRE**, complété de stages pratiques extérieurs d'une durée de quatre jours dans les centres suivants (liste indicative) :

● **CRRA différent de son lieu d'exercice où il existe déjà un coordinateur répondant aux critères du référentiel métier** : 2 jours

- Observer le positionnement et les missions du coordinateur

● **Structure institutionnelle ou structures privées recevant des appels d'urgences (si possible en lien avec le métier) (CTA, SOS MED, Mondial assistance, etc..)** : 2 jours

- Comprendre la gestion du personnel en fonction du flux d'appel
- Observer l'adaptation de la ressource humaine par rapport au flux

Contenu de la formation de coordinateur	Durée
UE 1 : Management communication coordination gestion stress leadership communication et coordination	1,5 jours
UE 2 : Animation/gestion de groupe/gestion des conflits/qualité de vie au travail	1,5 jours
UE 3 : Soutien technique et organisationnel ● Initiation aux statistiques, et aux outils métiers	1,5 jours
UE 4 : Connaître les réseaux ville/hôpital, différents partenaires, code du travail/éthique déontologie, Règles de GTT	1,5 jours
UE 5 : Formation tutorat de niveau 1	2 jours
UE 6 : Responsabilité professionnelle et maîtrise des aspects opérationnels. Connaître les référentiels métiers	1 jour
UE 7 : Organisation lors des SSE/plan de secours/annexes NRBCE : (module théorique 3h 30 et module pratique de 3h30)	1 jour

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

Annexe 3- Etat des lieux en France des fonctions de coordinateur et superviseur (Août 2024)

Dans le cadre de l'élaboration du référentiel, une enquête a été réalisée auprès des Samu de France en août 2024 afin de disposer d'un état des lieux actualisé relatif à l'activité, l'organisation, à la présence de coordinateurs, superviseurs et de cadres de santé. 59 Samu ont apporté réponse au questionnaire (57% de représentativité nationale).

Étiquettes de lignes	**Combien de DRM avez-vous par an ?**
< 50 000	1
Entre 50 000 et 100 000	9
Entre 100 000 et 150 000	11
Entre 150 000 et 200 000	10
Entre 200 000 et 250 000	5
Entre 250 000 et 300 000	3
Entre 300 000 et 350 000	2
Supérieurs à 350 000	1
Non renseigné	17
Total général	**59**

Étiquettes de lignes	**Combien d'appels décrochés par an ?**
Entre 50 000 et 100 000	2
Entre 100 000 et 150 000	3
Entre 150 000 et 200 000	5
Entre 200 000 et 250 000	7
Entre 250 000 et 300 000	2
Entre 300 000 et 350 000	4
Supérieurs à 350 000	21
Non renseigné	15
Total général	**59**

Étiquettes de lignes	**Avez-vous un cadre de proximité (de santé) pour le Samu - centre 15 ?**
Oui	49
Non	3
Non renseigné	7
Total général	**59**

*Référentiel Métier Coordinateur en Assistance de Régulation Médicale

Étiquettes de lignes	Avez-vous un superviseur ?
Oui	33
Non	26
Non renseigné	0
Total général	**59**

Étiquettes de lignes	Avez-vous un coordinateur ?
Oui	27
Non	32
Non renseigné	0
Total général	**59**

17 SAMU ont les 2 fonctions au sein de leur CRRA

Étiquettes de lignes	Etes-vous en mode SAS (Bi-niveaux) ?
Non	16
oui	36
Non renseigné	7
Total général	**59**