



RÉFÉRENTIEL MÉTIER

Superviseur de salle de régulation SAMU-SAS *

SAMU-SAS CONTROL ROOM SUPERVISOR

2025

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

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



AFARM
Association Française des Assistants 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.sfm@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

Catherine Caplette : 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-angers.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
- Béatrice Clare, Assistante de Régulation Médicale. SAMU 19, 3 Place du Docteur Maschat 19012 Tulle Cedex, France. beatrice.clare.sfm@gmail.com
- 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-Ardenne, 45 avenue Manchester, 08000 Charleville-Mézières, France. cyril.desanlis@ch-nord-ardennes.fr
- Freddy Fouillet, Cadre Supérieur 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
- Catherine Pradeau, médecin urgentiste. SAMU 33, Hôpital Pellegrin, Centre Hospitalier Universitaire de Bordeaux, 33076 Bordeaux cedex, France. catherine.pradeau@chu-bordeaux.fr
- Ludovic Radou, cadre administratif. SAMU 49, Centre Hospitalier universitaire d'Angers, 4 rue Larrey, 49100 Angers, France. radou.ludovic@gmail.com
- 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 Yann Penverne, Patrice Beauvilain, Guillaume Briand, Delphine Briand, Béatrice Clare, James Couvreur, Sandra Deleule, Brice Giraud, Christophe Lenoble, Alexandre Maluga, Didier Michel, Eric Perret, Delphine Pierre, Catherine Pradeau, Ludovic Radou et Yann Rouet qui avaient travaillé sur les fondamentaux du métier de superviseur. Merci également à Gilles Bagou pour ses précieux conseils juridiques, et à Yann Penverne pour sa relecture très pertinente de ce document.

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

Liste des principales abréviations	5
Préambule	6
Introduction	7
1 Rôles et missions	9
1.1 Ressources opérationnelles	10
1.2 Statistiques et qualité	13
1.3 Qualité	13
1.4 Formations	16
1.5 Qualité de vie au travail	17
1.6 Situations Sanitaires Exceptionnelles	18
2 Compétences – connaissances	19
2.1 - Capacité à gérer et animer un groupe	19
2.2 Capacité à gérer les conflits	20
2.3 Etre en soutien des équipes, conseiller et orienter	20
2.4 Être autonome et proactif et disposer du sens de l'organisation et de la méthode	21
2.5 Professionnaliser, dynamiser et savoir monter l'équipe en compétence	21
2.6 Mobiliser les équipes pour atteindre un objectif	21
2.7 Disposer de connaissances sur la législation du travail appliquée aux établissements de santé.	21
2.8 Maîtriser son stress	22
2.9 Capacité à favoriser la collaboration inter-services - capacité à fédérer les différents professionnels de la salle de régulation et partenaires opérationnels	22
2.10 Être capable d'identifier son périmètre de responsabilité professionnelle	22
2.11 Disposer d'une aisance relationnelle, être communicant.	22
2.12 Disposer de connaissances en terme d'activité de recherche et publication scientifique	23
2.13 Maîtriser les aspects opérationnels d'un SAMU-SAS	24
2.14 Maîtriser les systèmes d'information dédiés à l'activité opérationnelle	24
2.15 Maîtriser les outils de reporting opérationnel	24
2.16 Organiser le fonctionnement et l'aide à la maintenance du matériel en lien avec tous les services techniques	24
2.17 Analyser les pratiques, organiser les RETEX, faire appliquer les procédures	25
2.18 Participer à la mise en place de la qualité de vie au travail	25
2.19 Élaborer un plan de formation	25
3 Formation	26
3.1 Les compétences à développer :	26
3.2 Besoins en formation :	29
3.3 Formation Pratique	34
4 Cadre d'emploi	35
4.1 Les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles du superviseur	35
Conclusion	37
Bibliographie	38
Annexes	39
Annexe 1 : Contenu et durée de la formation dédiée Superviseur	39
Annexe 2. Etat des lieux en France des statuts ou grades des professionnels en fonction de superviseur	40

Liste des principales abréviations

AMA	Assistant Médico-Administratif
ARM	Assistant de Régulation Médicale
ATSU	Association des Transports Sanitaires Urgents
BMPM	Bataillon des 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	Évaluation des Pratiques Professionnelles
FPH	Fonction Publique Hospitalière
GTT	Gestion du Temps de Travail
HAS	Haute Autorité de Santé
OSNP	Opérateur de Soins Non Programmés
PMA	Poste Médical Avancé
PDSA	Permanence des Soins Ambulatoires
QVT	Qualité de Vie au Travail
RMM	Revue Morbi- Mortalité
RPS	Risque 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
VPC	Véhicule de Poste de Commandement

Préambule

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 via l'ANCESU : 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.

Introduction

En France, les communications d'urgence relèvent principalement de demandes sanitaires [1]. Avec plus de 36 millions d'appels annuels en 2023[2], 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.

La coordination sanitaire et la mise en œuvre des parcours de soins et filières spécialisées telles que, par exemple, les urgences neuro-vasculaires, les syndromes coronariens aigus, les traumatisés graves, ont largement contribué à l'amélioration de la prise en charge des patients et de leur pronostic. Plus récemment la crise sanitaire COVID 19 a imposé aux SAMU de repenser leur modèle organisationnel afin de répondre aux demandes de soins de nos concitoyens en lien avec la médecine de ville et les établissements de santé publics et privés. Au cœur de ce dispositif, les professionnels des SAMU puis des SAMU-SAS accueillent, priorisent et répondent sur l'ensemble du territoire, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'ensemble des situations de besoins de soins .

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

Les demandes de soins urgents ou non programmés appellent à être pris en charge dans des délais adaptés à la réalité du besoin et à obtenir un accueil de qualité et une réponse sanitaire conforme aux recommandations. Les enjeux sont multiples, ils concernent en premier lieu les patients.

L'accessibilité de la population à une réponse sanitaire graduée est un enjeu qui constitue un facteur clé pour celles et ceux qui sont confrontés à un problème urgent de santé. Ainsi, conformément aux principaux standards internationaux, c'est 90% et 99% des appels qui doivent être décrochés respectivement à 15 et 30 secondes afin d'identifier et traiter les situations d'urgence. Les SAMU-SAS s'inscrivent aujourd'hui dans une volonté constante d'amélioration du service rendu à la population et contribuent sur le territoire à une gestion raisonnée et adaptée des ressources sanitaires et des moyens opérationnels.

Ainsi, les évolutions attendues sont importantes, elles concernent l'organisation, le pilotage opérationnel, l'accompagnement et la formation des professionnels. L'organisation des SAMU-SAS évolue afin d'optimiser à la fois le pilotage opérationnel des salles et l'accompagnement des professionnels. Conformément à l'instruction de généralisation des SAS de décembre 2022 [4], le rôle du superviseur technique et logistique en assistance de régulation médicale est explicitement mentionné comme un maillon essentiel du dispositif. Chaque SAMU-SAS repense ainsi son organisation en intégrant cette fonction, aux côtés d'autres postes complémentaires tels que le coordinateur en assistance de régulation médicale ou l'ARM référent. Ces nouvelles responsabilités, dont les missions et qualifications varient selon les centres, visent à renforcer l'efficacité et la fluidité des processus de régulation.

Le rôle du superviseur technique et logistique en assistance de régulation médicale répond aux besoins apparus en lien avec l'augmentation de l'activité, la complexité des situations médicales gérées, la présence de nombreux professionnels dans les salles de réception et de régulation des appels.

Sur le territoire national, les équipes se sont organisées localement au regard des enjeux et de l'impératif de réponse à apporter par les SAMU-SAS.

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 superviseur, les compétences attendues, la formation nécessaire et son cadre d'emploi.

Au regard de ses missions, il est souhaitable de positionner un superviseur en salle de régulation 7j/7.

1 Rôles et missions

La structuration de ce métier nouveau, nécessite de parfaitement définir les rôles et missions attendus et de préciser son positionnement fonctionnel et hiérarchique vis-à-vis des professionnels déjà présents et principalement vis-à-vis des Assistants de Régulation Médicale (ARM), des coordinateurs en assistance de régulation médicale et des cadres de proximité.

Dans une volonté d'articulation et de synergie avec les autres professionnels, le superviseur a pour missions générales de :

- Gérer et optimiser le fonctionnement quotidien du centre d'appels du SAMU-SAS et lors de situations de crises sanitaires ou d'urgences collectives
- Accompagner le suivi et l'évaluation des compétences professionnelles ARM en lien avec le responsable d'UF et le cadre de proximité du SAMU-SAS
- Garantir la diffusion et l'application des bonnes pratiques professionnelles
- Améliorer la qualité de la prestation et rendre opérationnels les objectifs qualité définis par le service
- Assurer le relai d'informations
- Collaborer avec les partenaires intra et extra hospitaliers
- Contribuer aux évolutions de l'ensemble des activités du SAMU-SAS
- Participer aux projets institutionnels rattachés au SAMU-SAS

Le métier de superviseur est spécifique et différent du rôle confié au coordinateur en assistance de régulation médicale défini dans le référentiel métier Coordinateur de 2025 et dans la fiche métier DGOS 2023.

Le positionnement du superviseur vis-à-vis du cadre de proximité du SAMU-SAS est adapté localement afin de répondre à l'objectif d'une organisation concertée considérant les expertises, les rôles et missions de chacun. Le métier de superviseur répond à un besoin opérationnel, il s'articule avec le cadre de proximité qui dispose de responsabilités de validation et assure l'interface avec la direction de l'établissement en lien avec le médecin

responsable de l'unité. Sans volonté de prescription ou d'ingérence dans les 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 superviseur est un métier qui associe une dimension opérationnelle en lien avec le pilotage du Centre de Réception et Régulation des Appels et une dimension managériale au travers de l'accompagnement et la montée en compétence des professionnels du SAMU-SAS.

Il ne participe pas directement à la prise d'appel.

Au regard des fonctions opérationnelles assurées par le superviseur, il inscrit ses actions de manière transversale auprès des différents métiers du centre de régulation médicale, indépendamment de leurs rattachements administratifs.

1.1 Ressources opérationnelles

1.1.1 – Déterminer et analyser les besoins en ressources humaines en adéquation à l'activité de salle. Anticiper l'activité, pour adapter les ressources.

Le superviseur dispose des indicateurs d'activité et de performance du centre de régulation médicale. Il produit grâce à ces données des tableaux de bord qui permettent de mener une analyse de l'activité opérationnelle. Il détermine le nombre de ressources nécessaires au bon fonctionnement du centre d'appels. Sur la base des données historiques et de l'évolution de l'activité, il prévoit l'activité à venir.

1.1.2 - Participer à l'élaboration des plannings du personnel paramédical présents au CRRA (ARM, coordinateur(s), élèves CFARM ...), savoir exprimer les besoins au regard de l'activité prévisionnelles. Si besoin, participer à l'élaboration du planning des OSNP, coordonnateurs ambulanciers...

Le superviseur peut participer à l'élaboration des plannings, en lien avec le cadre de proximité. La finalisation et la validation appartiennent au cadre de proximité. Selon les organisations locales, la taille de la structure et le nombre de personnels à encadrer, le superviseur peut être chargé de la gestion des plannings des ARM.

Grâce à un accès au logiciel planning local, il propose les plannings des ARM et OSNP (selon les organisations locales). Il gère également celui des étudiants afin d'optimiser au mieux leur accueil en lien avec des référents identifiés et formés au tutorat. Il s'aide des rapports d'activités afin d'adapter au mieux les personnels en fonction de l'activité (renfort en soirée, le week-end...).

1.1.3 - Analyser et piloter les flux téléphoniques et autres canaux en régulation médicale, réaliser un pilotage temps réel de l'activité et un pilotage historique.

Dans un objectif de pilotage opérationnel en temps réel, le superviseur adapte en fonction du flux d'appels les effectifs et les organisations des activités synchrones de 1^{ère} ligne et des activités asynchrones. Il peut également anticiper, sur la base des données historiques d'activité, l'organisation des journées (jonction d'équipe, administratif à faire...).

Le superviseur a accès à l'ensemble des éléments de mesures de l'activité des centres de régulation médicale ; le nombre d'appels, le taux d'occupation des lignes, les DR et DRM afin d'établir un tableau complet de l'activité de la régulation en temps réel et faire des statistiques au long cours. Cela lui permet une certaine réactivité dans l'adéquation de ses moyens ARM et de cibler des périodes plus soutenues.

1.1.4 - Assurer la gestion et le management des ARM et coordinateurs.

Le superviseur détermine la liste des coordinateurs afin que leur nombre permette une présence quotidienne sur la plateforme téléphonique. Le cadre de proximité valide la planification des ressources selon les organisations locales.

Le superviseur s'assure quotidiennement auprès des coordinateurs des problèmes en lien avec la salle de régulation, qu'ils soient techniques, humains ou liés aux pratiques professionnelles des personnels en salle de régulation. Ils assurent ensemble la stratégie de mise en place et du respect des procédures.

Le superviseur organise avec le responsable médical d'UF du CRRA, des formations internes régulières de courte durée (écoute de bandes, pratique professionnelle, échange en petit groupe sur les situations difficiles).

Le superviseur liste les besoins de formations de ses collègues ARM et coordinateurs. Lorsque cela est nécessaire, il les accompagne dans la déclaration des événements indésirables (EI).

1.1.5 - Participer aux recrutements des ARM, à la nomination des coordinateurs.

Il contribue à l'intégration et l'accompagnement des nouveaux professionnels. Il participe à l'élaboration et l'actualisation des profils de poste des personnels ARM. Selon les organisations locales, il peut également participer au recrutement des OSNP et coordonnateurs ambulanciers.

Le superviseur propose au cadre de proximité et au responsable de l'UF du CRRA, les ARM pour le poste de coordinateur. Le superviseur participe aux entretiens de sélection en tant que référent métier afin de pouvoir répondre aux éventuelles questions sur le métier en lien avec l'équipe encadrante. Il s'assure du bon accueil et de la présentation de la structure aux nouveaux arrivants. Il met à jour les fiches de poste en lien avec l'encadrement. Le superviseur sera force de proposition pour la diffusion des postes à pourvoir.

1.2 Statistiques et qualité

1.2.1 - Produire les tableaux de bord, les rapports d'activités et les statistiques à partir des indicateurs d'activité et de performance.

Le superviseur, grâce aux outils à disposition, génère les rapports d'activité du CRRRA (nombre d'appels reçus, DR, DRM, nombre de moyens engagés...). Il s'assure de la performance du taux de décroché afin de respecter les indicateurs de performance d'accessibilité au centre de régulation médicale.

1.3 Qualité

1.3.1 - Veiller à la qualité et à la sécurité de la réponse apportée au sein du SAMU-SAS. Contribuer à l'assurance qualité de la réponse grâce à un accompagnement en salle de régulation. Veiller à l'application des procédures de régulation médicale par les professionnels en activité dans le CRRRA en lien avec le coordinateur.

Le superviseur soutient le coordinateur dans la conduite de ses missions préalablement définies dans le référentiel du coordinateur en assistance de régulation médicale de 2025. Il assure la conformité de la réponse tant sur le fond que sur la forme (courtoisie et professionnalisme) auprès des ARM et OSNP.

1.3.2 - Recenser les difficultés opérationnelles et les dysfonctionnements liés à l'activité opérationnelle du CRRRA, procéder à leurs analyses et réaliser la remontée d'information.

Le superviseur est le lien direct avec l'ensemble des partenaires du CRRRA. Dans ce contexte, il participe à la réunion avec les partenaires afin de partager des problématiques organisationnelles et des éventuels dysfonctionnements.

Selon l'organisation locale, le superviseur collige toutes les problématiques exprimées par les ARM, les analyse et les synthétise. Une fois l'analyse effectuée, le superviseur et l'encadrement de proximité mettent en place une fiche action, validée par le responsable médical de l'unité, auprès des partenaires concernés afin de résoudre la difficulté.

D'une manière générale, la gestion des difficultés opérationnelles et/ou dysfonctionnements est réalisée en lien avec l'encadrement de proximité.

1.3.3 - Participer à l'analyse des événements indésirables (EI) en lien avec le responsable médical de l'unité, l'encadrement de proximité et la Direction de l'établissement de santé.

Le superviseur procédera à l'extraction et à la mise à disposition au responsable médicale de l'unité des supports d'enregistrement bruts dans le respect des recommandations professionnelles [5].

Il participe à l'analyse de la situation objet de l'évènement indésirable et apporte sa contribution en qualité d'expert métier. Il assurera la diffusion auprès des professionnels de la plateforme téléphonique des mesures correctives, ainsi que le suivi de leur mise en œuvre effective.

En cas de réquisition judiciaire, le superviseur peut participer à l'analyse de la situation en lien avec le responsable médical de l'unité et la Direction de l'établissement de santé.

1.3.4 - Organiser des retours d'expériences, staff avec les professionnels de la régulation médicale.

Il organise de façon régulière, en lien avec le responsable médical UF CRRA, les RMM du service. Suite à des déclenchements d'événements, prévus ou non, il collaborera aux RETEX afin d'améliorer les pratiques futures.

1.3.5 - Élaborer, mettre à jour les procédures et protocoles. Participer aux réflexions de l'évolution des organisations opérationnelles du service.

Le superviseur élabore et met à jour avec le responsable de l'UF CRRA, les procédures métiers afin que les pratiques soient homogènes sur la plateforme téléphonique. Il propose également ses réflexions pour l'évolution organisationnelle du service.

Le superviseur veille à ce que les procédures soient diffusées et comprises de tous les ARM en perspective de leur application par l'ensemble des personnels médicaux et non médicaux qui seraient concernés.

Le champ d'application concerne tant la pratique métier que les aspects techniques au travers du bon usage des applicatifs métier.

1.3.6 - Participer aux projets et aux groupes de travail ou réunions institutionnelles du SAMU-SAS

Le superviseur, en apportant son expertise métier, participe aux groupes de travail du service ainsi qu'aux réunions institutionnelles relatives aux aspects opérationnels de la salle de régulation (exercice préfectoral, événements de grande ampleur...), en lien avec le cadre de proximité.

1.3.7 – Relations avec les partenaires

Le superviseur participe à des temps d'échanges avec les différents partenaires du SAMU-SAS afin d'améliorer la communication, comprendre les enjeux de chacun et pouvoir échanger sur les difficultés remontées.

1.4 Formations

1.4.1 - Participer au développement des compétences et à l'évaluation des pratiques professionnelles des ARM dans le cadre d'évaluations périodiques.

Le superviseur organise, dans le cadre de la qualité, des formations afin d'évaluer avec un regard critique les pratiques professionnelles. La présence des autres acteurs du CRRA peut être sollicitée pour un échange plus fructueux. Il soutient son évaluation par l'utilisation d'outils validés en interne (grille d'évaluation par exemple).

Il veille à ce que les ARM fassent remonter les dossiers « sensibles » (appels difficiles, problème de régulation, perte de chance pour le patient...).

Il participe, avec le cadre, aux évaluations annuelles et aux besoins de formations des agents. Le cadre de proximité peut ainsi s'appuyer sur les évaluations périodiques réalisées par le superviseur auprès des ARM en perspective de l'évaluation individuelle annuelle.

1.4.2 - Participer à l'accueil des élèves CFARM et au bon déroulement de leur stage.

En lien avec le cadre de proximité, le superviseur établit le planning de formation des stagiaires et récupère les objectifs de stages. Il est en lien direct avec le CFARM. Il est l'interlocuteur privilégié avec les CFARM et il peut participer à la formation, et s'assure du bon accueil des stagiaires dans son CRRA.

Il veille au bon déroulement du stage par des entretiens courts. Il participe aux évaluations des stagiaires.

1.5 Qualité de vie au travail

1.5.1 - Veiller aux conditions de travail des ARM, coordinateur, OSNP et coordonnateur ambulancier.

Le superviseur assure le bon fonctionnement de l'ensemble des systèmes d'informations (outils téléphonique, informatique...). Il est informé par le coordinateur de tout dysfonctionnement qui nécessiterait son intervention en lien avec la Direction des Systèmes d'Information de l'établissement ou le support technique de l'éditeur de l'application.

Le superviseur remonte les demandes de matériels des professionnels de la salle de régulation pour que chaque poste soit opérationnel et contribue au confort de travail (ergonomie).

Le superviseur, doit s'assurer que toutes les conditions de travail et de confort soient réunies pour chaque professionnel de la salle de régulation. Cela peut être sur un plan logistique, organisationnel ou humain.

D'une manière générale, la gestion des conditions de vie au travail est réalisée en lien avec l'encadrement de proximité.

1.6 Situations sanitaires exceptionnelles

1.6.1 - Organiser la salle de régulation lors d'événements exceptionnels afin de déterminer la répartition et le positionnement de chacun, en incluant le renfort et la gestion des rotations du personnel. Il peut contribuer en cas de dispositif prévisionnel de secours (DPS), à la mise en œuvre d'une régulation délocalisée, et à l'accompagnement des nouveaux professionnels.

1. **DPS** : le déplacement du superviseur sur site est possible afin de répondre au besoin d'anticipation et d'analyse et contexte et des enjeux. L'objectif est de contribuer sur la base de ses compétences au bon fonctionnement de l'organisation.
2. **SSE** : le caractère inopiné de l'événement impose une gestion réactive de la situation afin de garantir la poursuite de la gestion des dossiers courants tout en répondant à la situation de crise. Le superviseur participe à l'ensemble des actions pour assurer la mise en œuvre de cette répartition.

En fonction de la taille des SAMU et selon la présence de coordinateurs, le superviseur peut avoir comme rôle la supervision de la cellule de crise (par exemple : gestion des ressources humaines, ouverture d'un événement SI-SAMU, relation inter services...).

Il peut également être présent sur le terrain pour superviser la gestion administrative du PMA, du VPC....

En amont et pendant l'événement, il anticipe et joue un rôle proactif dans les vérifications nécessaires et veille à une mise en place conforme aux besoins prévisionnels.

2 Compétences – connaissances

Le superviseur en centre d'appels d'urgence santé est issu du métier d'Assistant de Régulation Médicale. Il est certifié [6], titulaire du diplôme d'ARM, titulaire de la Fonction Publique Hospitalière (FPH) et dispose, si possible, d'une expérience d'au moins cinq années en poste d'ARM dans un SAMU-SAS. Il peut également être issu des métiers des centres d'appels, sous réserve qu'il soit titulaire d'une formation diplômante de superviseur en centre d'appels avec un complément de formation sur le métier d'ARM à minima le bloc C1 du bloc 1 et le Bloc 4 de la formation ARM.

Seuls les superviseurs déjà en poste à la date de publication du référentiel pourraient être dispensés de cette obligation. Cependant pour les superviseurs déjà en poste, toute ou une partie de cette formation peut être proposée.

Pour assurer l'ensemble des missions qui lui sont confiées il doit disposer des compétences et connaissances décrites dans les paragraphes suivants.

2.1 Capacité à gérer et animer un groupe

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 et a en charge l'organisation du travail en salle de régulation. Il veille à la mise en place de groupes de travail dans une organisation sereine pour favoriser le développement continu des compétences et la bonne mise en pratique des procédures du service. Le superviseur effectue ce management de proximité, en lien avec le cadre (de santé ou administratif) du service et le médecin responsable de la structure.

2.2 Capacité à gérer les conflits

Le superviseur 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 médecin responsable de l'unité et le cadre de proximité.

Il a connaissance, aux côtés du cadre du service et du médecin responsable de la structure, des plaintes et réclamations (externes et internes), ainsi que l'évaluation et la prise en compte de la satisfaction des usagers, et participe au processus de leurs gestions. Le superviseur dispose de capacités dans la gestion des conflits. A la demande de sa hiérarchie, il sait créer un espace sécurisé entre ARM, propice à la prise de parole en groupe, dans le respect de la confidentialité et de la bienveillance.

2.3 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. Il coordonne le planning des élèves CFARM et organise au mieux leur formation. Il sait développer, dans une démarche d'amélioration, l'intégration des nouveaux ARM. 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 (Intelligence artificielle, Visio régulation...) et de téléphonie avancée pour faire progresser la qualité de la régulation médicale.

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

Le superviseur dispose d'une autonomie dans la conduite de ses missions propres. Il est proactif et fait preuve d'initiative.

2.5 Professionnaliser, dynamiser et savoir faire monter l'équipe en compétence

Le superviseur renforce les compétences individuelles des ARM et coordinateurs. Il propose des objectifs concrets et mesurables en renforçant les compétences professionnelles éprouvées des ARM.

2.6 Mobiliser les équipes pour atteindre un objectif

Devant tout nouveau projet, nouveau processus, le superviseur devra être attentif à mobiliser toute son équipe afin de répondre aux objectifs qualitatifs, quantitatifs et sécuritaires

2.7 Disposer de connaissance sur la législation du travail appliquée aux établissements de santé.

Selon les organisations, le superviseur peut avoir la charge d'établir les plannings. De ce fait, il doit maîtriser les règles de gestion du temps de travail de son établissement de santé. Il devra maîtriser la législation du travail au regard de ces missions.

2.8 Maîtriser le stress

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

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

Le superviseur par sa capacité à fédérer consolide le fonctionnement des relations au sein de la plateforme téléphonique et avec l'ensemble des partenaires.

2.10 Être capable d'identifier son périmètre de responsabilité professionnelle

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

1. Produire (traiter et superviser 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, accompagner, récompenser ou recadrer).

2.11 Disposer d'une aisance relationnelle, être communicant.

Le superviseur devra être capable d'animer une réunion, un groupe de travail voire de participer à des formations initiales dans un CFARM et formations continues au sein de son équipe, dans un CESU ou un CFARM. Il devra avoir des notions de pédagogie et également une certaine aisance en communication.

2.12 Disposer de connaissances en termes d'activité de recherche et publication scientifique

Le superviseur doit connaître les grandes étapes d'une recherche scientifique et pouvoir valoriser le travail des agents du service. Il pourra s'inscrire dans la dynamique portée par son établissement de santé au travers de travaux scientifiques.

2.13 Maîtriser les aspects opérationnels d'un SAMU-SAS [7]

Expert et référent, il a un rôle crucial pour gérer et optimiser les ressources humaines 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 et 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 et sait identifier les spécificités et contraintes liées à cette activité.

Il connaît également les règles et la législation du travail en centre d'appel afin d'améliorer les risques professionnels, (les troubles musculosquelettiques, auditifs ou visuels, les psycho traumatismes) et ainsi optimiser la qualité de vie au travail.

Le superviseur est compétent dans la relation "patient à distance" ; il maîtrise l'empathie, l'implication et le détachement émotionnel, et pratique :

- une écoute active. La communication est claire et sans ambiguïté.
- la congruence, c'est-à-dire l'alignement entre ce que l'on est, ce que l'on fait et ce que l'on dit.
- le non-jugement qui implique d'accepter le patient tel qu'il est.

Le superviseur maîtrise la guidance par téléphone des gestes et soins d'urgence pour la réalisation de mesures conservatoires du patient.

Le superviseur, en collaboration avec le médecin responsable, organise des ateliers de simulation pour former les ARM et tous les répondants du SAMU-SAS à la communication à distance. Ces formations sont dispensées avec l'aide du CESU et/ou du CFARM et/ou des centres de simulation pour entretenir les compétences des différents professionnels

2.14 Maîtriser les systèmes d'information dédiés à l'activité opérationnelle

Le superviseur devra maîtriser les différents logiciels présents en salle de régulation. Il devra être capable d'en maîtriser l'usage, il pourra faire évoluer et faire les mises à jour de la base de données du logiciel de régulation médicale.

2.15 Maîtriser les outils de reporting opérationnel

La plupart des logiciels de régulation possèdent un outil de reporting soit par un logiciel spécifique soit par le logiciel intégré à la solution informatique.

Le superviseur maîtrise les outils métier d'extraction des données d'activité de son SAMU-SAS. Il peut ainsi apporter une réponse aux demandes institutionnelles et au besoin de pilotage de l'activité de régulation médicale.

2.16 Organiser le fonctionnement et l'aide à la maintenance du matériel en lien avec tous les services techniques

Le superviseur possède une grande connaissance des services techniques de son établissement et des partenaires ressources.

2.17 Analyser les pratiques, organiser les RETEX, faire appliquer les procédures [8]

Le superviseur dispose de compétences pédagogiques visant à faciliter la mise en place des nouvelles procédures ou des protocoles pour l'amélioration de la qualité dans les SAMU-SAS. Il veille à l'application des procédures et des protocoles. Il sait agir dans un environnement complexe avec l'intervention de nombreux partenaires. Il est capable de varier ses méthodes pour répondre aux différents modes d'apprentissage du groupe.

Il maîtrise les indicateurs et les tableaux de bord, permettant à son équipe de progresser dans une démarche qualité constructive, et organise des réécoutes de bandes selon la procédure de service. Il apprécie et cherche à objectiver, avec une grille de compétences, et en présence du cadre du service, l'état des connaissances et des compétences des agents dans leur pratique professionnelle permettant ainsi de faire le bilan de l'année écoulée, et apporte son aide pour définir les objectifs d'évolutions. Il est force de proposition pour planifier et organiser la formation des agents.

Il est force de proposition de formation pour les agents.

2.18 Participer à la mise en place de la qualité de vie au travail

Le superviseur met en place, pour les professionnels de la plateforme téléphonique, une organisation du travail et une politique relative à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques psycho-sociaux en tenant compte de la pénibilité liée aux multiples contraintes. Il veille au maintien des bonnes conditions de travail. Il alerte au besoin le cadre de proximité.

2.19 Élaborer un plan de formation

Le superviseur organise et anime les groupes d'ARM dans le cadre du maintien et d'optimisation des compétences. Il sait élaborer un plan de formation continue en lien avec le cadre de proximité.

3 Formation

3.1 Les compétences à développer sont :

3.1.1 Gestion des ressources humaines

- **Analyse des besoins en personnel :**
 - Renforcer les compétences en gestion prévisionnelle des ressources humaines pour anticiper les besoins en fonction de l'activité.
 - Maîtriser les outils de modélisation des flux et de répartition des effectifs.
- **Planification avancée :**
 - Développer des compétences sur les outils numériques de planification (logiciels spécifiques).
 - Comprendre les méthodes d'optimisation des plannings pour garantir une répartition efficace des ressources.
- **Leadership relationnel :**
 - Améliorer les compétences en écoute active et négociation pour gérer les attentes des équipes.
 - Renforcer la gestion des conflits et la prise de décision en situations sensibles.

3.1.2 Analyse et pilotage de l'activité

- **Traitement des données opérationnelles :**
 - Acquérir une expertise en analyse de données et tableaux de bord pour suivre les indicateurs clés (nombre d'appels, DR, DRM, etc.).
 - Développer une capacité d'interprétation statistique avancée pour croiser les données historiques et en temps réel.

- **Gestion opérationnelle :**

- Développer les compétences en pilotage en temps réel pour ajuster les effectifs selon les flux téléphoniques.
- Apprendre à gérer les pics d'activité et crises opérationnelles.

3.1.3 Leadership et management

- **Encadrement et motivation des équipes :**

- Renforcer les compétences en management participatif pour favoriser l'engagement des ARM et des coordinateurs.
- Améliorer la capacité à mobiliser les équipes autour d'objectifs communs.

- **Formation et accompagnement :**

- Développer des aptitudes en pédagogie et mentorat pour accompagner les stagiaires CFARM et les nouveaux arrivants.
- Acquérir des compétences en Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

- **Gestion du changement :**

- Renforcer la capacité à accompagner les équipes dans l'intégration des évolutions technologiques et organisationnelles.

3.1.4 Qualité et sécurité

- **Gestion des événements indésirables (EI) :**

- Maîtriser les méthodes d'analyse approfondie pour identifier et corriger les causes des EI.
- Développer une expertise en mise en œuvre des actions correctives et suivi de leur efficacité.

- **Assurance qualité :**

- Renforcer les compétences en élaboration et mise à jour des procédures métiers.
- Développer une approche proactive pour veiller au respect des normes de qualité dans les réponses apportées.

* Référentiel Métier Superviseur Technique et Logistique en Assistance de Régulation Médicale

3.1.5 Gestion des conditions de travail

- **Amélioration des conditions de travail :**

- Développer une expertise en ergonomie des postes de travail pour améliorer le confort et la productivité.
- Renforcer la capacité à diagnostiquer et résoudre les problèmes logistiques.

- **Suivi des outils et systèmes :**

- Acquérir des compétences techniques pour assurer le bon fonctionnement des systèmes téléphoniques et informatiques.

3.1.6 Gestion des situations exceptionnelles

- **Gestion de crise :**

- Développer des compétences en prise de décision rapide dans un environnement inhabituel à forte dangerosité potentielle et à une éventuelle pression médiatique.
- Renforcer la capacité à organiser et mobiliser les ressources lors d'événements imprévus.

- **Coordination interservices :**

- Améliorer les compétences en collaboration avec les partenaires institutionnels pour gérer les situations sanitaires exceptionnelles.

3.1.7 Collaboration et partenariats

- **Négociation et communication :**

- Renforcer les compétences en communication institutionnelle pour échanger avec les partenaires.
- Organisation et participation aux réunions institutionnelles.
- Études de cas sur des problématiques organisationnelles partagées.

- Développer une aptitude à présenter et défendre des propositions d'amélioration lors de réunions.

- **Participation stratégique :**

- Acquérir des compétences en gestion de projet pour participer activement aux groupes de travail
- Élaboration de documents métiers (fiches réflexes, documents de régulation).
- Ateliers de rédaction et réflexion collaborative.

3.1.8 Expertise métier

- **Amélioration continue :**

- Développer des compétences en analyse des besoins organisationnels pour proposer des évolutions pertinentes.
- Apprendre à créer des "référentiels" métiers (fiches actions, documents métiers, etc.).

- **Innovation organisationnelle :**

- Développer une aptitude à anticiper les évolutions du métier et adapter les pratiques.

3.1.9 Développement personnel et transversal

- **Résilience et gestion du stress :**

- Acquérir des techniques de gestion émotionnelle et de résilience face aux responsabilités élevées.
- Améliorer les compétences en gestion du temps et des priorités.

- **Vision stratégique :**

- Développer une compréhension globale des enjeux stratégiques du SAMU-SAS pour intégrer une perspective élargie dans la gestion quotidienne.

3.2 Besoins en formation :

3.2.1 Gestion des ressources humaines

Objectifs : Développer les compétences en analyse des besoins, planification des ressources, et gestion des équipes.

Analyse des besoins en personnel :

- Identification des besoins en fonction de l'activité (flux d'appels, historiques, etc.).
- Techniques de gestion prévisionnelle des ressources humaines (GPEC).
- Cas pratiques d'analyse des besoins en période normale et en situation exceptionnelle.

Planification des effectifs :

- Utilisation d'outils numériques pour créer et ajuster des plannings.
- Techniques d'optimisation des plannings selon les contraintes organisationnelles.
- Simulations pratiques pour ajuster les plannings en fonction des pics d'activité.

Communication interpersonnelle :

- Techniques d'écoute active pour recueillir les besoins des équipes.
- Gestion des conflits et prise de décision dans des situations sensibles.
- Études de cas sur des problématiques de gestion d'équipe.

3.2.2 Analyse et pilotage de l'activité

Objectifs : Renforcer les compétences en pilotage opérationnel et exploitation des données.

Analyse des données opérationnelles :

- Introduction aux indicateurs de performance (KPI) : taux d'appels, DRM, DR, etc.
- Formation à l'utilisation d'outils d'analyse et de création de tableaux de bord.

- Études de cas réels pour interpréter les données et ajuster les stratégies.

Pilotage en temps réel :

- Techniques d'ajustement des ressources en fonction des flux téléphoniques.
- Gestion des activités synchrones (appels) et asynchrones (administratif).
- Simulations de gestion en temps réel sous contrainte.

Gestion des périodes critiques :

- Anticipation des pics d'activité sur la base des données historiques.
- Études de scénarios pour gérer les périodes de surcharge opérationnelle.

3.2.3 Leadership et management

Objectifs : Développer les compétences en encadrement et accompagnement des équipes.

Encadrement des équipes :

- Rôles et responsabilités du superviseur.
- Techniques de management participatif pour fédérer les équipes.
- Études de cas sur le leadership en situation de crise.

Formation et accompagnement :

- Méthodes pédagogiques pour transmettre des compétences.
- Organisation et évaluation des pratiques professionnelles.
- Ateliers pratiques : création de grilles d'évaluation et simulations d'accompagnement.

Gestion du changement :

- Stratégies pour accompagner les équipes lors des évolutions organisationnelles.
- Gestion des résistances au changement.

* Référentiel Métier Superviseur Technique et Logistique en Assistance de Régulation Médicale

- Études de cas sur l'intégration des innovations technologiques.

3.2.4 Qualité et sécurité

Objectifs : Assurer la qualité et la sécurité des réponses en régulation médicale.

Analyse des événements indésirables (EI)[9] :

- Introduction aux méthodologies d'analyse des EI (méthode ALARM, RETEX).
- Étapes de mise en œuvre des mesures correctives.
- Simulations d'analyse d'un EI.

Normes et procédures :

- Introduction aux normes de qualité applicables en régulation médicale.
- Techniques de rédaction et mise à jour des procédures métiers.
- Exercices pratiques : élaboration de fiches réflexes.

Suivi de la qualité :

- Utilisation d'indicateurs pour mesurer la performance et la qualité.
- Études de cas sur l'amélioration des pratiques professionnelles.

3.2.5 Gestion des conditions de travail

Objectifs : Garantir des conditions de travail optimales pour les équipes.

Ergonomie et confort au travail :

- Identification des besoins ergonomiques pour les postes de travail.
- Techniques d'aménagement des espaces de travail pour optimiser le confort.
- Études de cas sur l'amélioration des conditions de travail.

Suivi des outils et systèmes :

- Gestion des outils téléphoniques et informatiques en régulation.
- Résolution des dysfonctionnements techniques en lien avec les services concernés.
- Simulations de résolution de problèmes techniques courants.

Qualité de vie au travail (QVT) :

- Introduction aux concepts de QVT et bien-être au travail.
- Identification des facteurs de stress et gestion des demandes des équipes.
- Ateliers de résolution de problématiques organisationnelles.

3.2.6 Gestion des situations exceptionnelles

Objectifs : Former à la gestion des crises et des événements imprévus.

Gestion de crise :

- Prise de décision dans un contexte de situation exceptionnelle ou de crise.
- Techniques de communication et coordination en situation exceptionnelle.
- Simulations pratiques : organisation de la gestion de crise, si besoin au long cours, tout en assurant la gestion courante des appels au CRRA.

Dispositifs prévisionnels de secours (DPS) :

- Rôles et responsabilités du superviseur en situation de secours anticipés.
- Études de cas sur la gestion d'un DPS.

Gestion des SSE :

- Réactivité face à des événements imprévus (SSE).
- Stratégies pour maintenir la continuité des activités.

- Exercices de scénarios SSE avec analyse post-crise.

3.2.7 Expertise métier et innovation

Objectifs : Développer une expertise métier et anticiper les évolutions organisationnelles.

Amélioration continue :

- Techniques d'identification des besoins organisationnels.
- Proposition et mise en œuvre d'innovations dans les pratiques métiers.
- Études de cas sur l'amélioration continue des processus.

Élaboration de référentiels :

- Création et mise à jour des profils de poste.
- Techniques de rédaction de référentiels métiers.
- Exercices pratiques : rédaction de documents opérationnels.

Anticipation des évolutions :

- Analyse des tendances et innovations technologiques.
- Réflexion sur l'adaptation des pratiques aux évolutions futures.

3.3 Formation Pratique

Le superviseur [10] doit disposer de la certification d'Assistant de Régulation Médicale (ARM), du prérequis de formation socle de Coordinateur [11] de 70h de formation , et disposer si possible d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en qualité d'ARM.

Seuls les superviseurs déjà en poste à la date de publication du référentiel pourraient être dispensés de cette obligation. Cependant pour les superviseurs déjà en poste, toute ou une partie de cette formation peut être proposée.

* Référentiel Métier Superviseur Technique et Logistique en Assistance de Régulation Médicale

La formation des superviseurs, peut être dispensée au sein des Centres d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU) et/ou des CFARM. Cela offre un cadre structuré et spécialisé qui s'appuie sur l'expertise régionale en régulation et permet de garantir une continuité essentielle entre la formation initiale des ARM, la formation continue, et celle des Coordinateurs et des Superviseurs.

Le tableau en annexe 1 résume le contenu des formations à acquérir.

4 Cadre d'emploi

4.1 Les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles du superviseur

Le superviseur 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. Par ses missions qui portent sur le fonctionnement du SAMU-SAS et en raison de ses changements d'affectation entre les postes ARM, coordinateur et superviseur, le superviseur exerce une autorité fonctionnelle sur l'ensemble des ARM mais uniquement au moment où il occupe le poste de superviseur.

Les liens hiérarchiques

Sous l'autorité du :

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

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 et les coordinateurs
- 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 BPPM
- Association des transporteurs sanitaires
- Tous les effecteurs du SAMU-SAS

Conclusion

Le superviseur technique et logistique en assistance de régulation médicale joue un rôle essentiel dans l'organisation et la gestion opérationnelle des SAMU-SAS. À la croisée des responsabilités managériales et techniques, il assure le bon fonctionnement du centre d'appels, garantit l'application des procédures et veille à la qualité de la prise en charge des patients.

Face aux enjeux croissants de la régulation médicale, ce métier structurant permet une meilleure optimisation des ressources humaines et techniques, et favorise l'efficacité des réponses apportées. Il intervient aussi bien dans la gestion quotidienne des équipes que face aux Situations Sanitaires Exceptionnelles.

L'intégration du superviseur dans les SAMU-SAS répond à une volonté d'harmonisation et de professionnalisation, visant à assurer une prise en charge toujours plus fluide et sécurisée des patients. Par ses compétences techniques (analyse des données, pilotage des flux d'activité...) et managériales, il contribue à renforcer la performance globale du service.

Ainsi, ce référentiel définit un cadre structuré pour ce métier, en précisant les compétences requises, les missions spécifiques et les formations nécessaires. Il constitue une avancée majeure pour la reconnaissance et l'optimisation de cette fonction primordiale dans l'organisation des urgences médicales en France.

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 Ministère de la santé et de la prévention, Direction générale de l'offre de soins (2023) INSTRUCTION N° DGOS/R2/PF5/2022/270 du 23 décembre 2022 relative aux attendus pour la mise en place du Service d'accès aux soins (SAS) dans les territoires dans le cadre de la généralisation progressive du dispositif. Bulletin Officiel n°2023/1 du 16 janvier 2023 https://www.apta-idf78.org/wp-content/uploads/2023/05/Ordonnance_gouvernementale_SAS_D%C3%A9cembre2022.pdf
- 5 Samu-urgences de France (2021) Recommandations professionnelles: Gestion des enregistrements sonores de régulation médicale. https://www.samu-urgences-de-france.fr/medias/files/Enregistrement_C15_SUdF_2021.pdf (Dernier accès le 26 février 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 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).
- 9 Samu-urgences de France (2019) Recommandations professionnelles: Gestion des événements indésirables au Samu-Centre 15. https://www.samu-urgences-de-france.fr/medias/files/De%CC%81clarer%20un%20EIAS%20au%20Samu_%20SUdF_VF_1903.pdf (Dernier accès le 26 février 2025).
- 10 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).
- 11 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/coordonateur-trice-en-assistance-de-regulation-medicale> (Dernier accès le 26 février 2025).

Annexes

Annexe 1 : Contenu et durée de la formation dédiée Superviseur

UE 1 : approfondissement management communication et animation d'une réunion
Durée : 2 jours
UE 2 : Formation théorique et statistiques au codage et analyse qualité performance/rapport d'activité/recherche
• Formation théorique + formation pratique liée aux outils et applicatifs locaux
• Objectif complémentaire => restitution du reporting et argumentation
Durée : 3 jours
UE 3 : Animation des EPP, Gestion des plaintes, des Retex, initiation à la recherche
Durée : 2 jours
UE 4 : tutorat niveau 2 / accueil nouveau collaborateurs et stagiaires / évaluation collaborateurs/entretien individuels/conseil-plan de formation
Durée : 1 jour
UE 5 : Approfondissement des règles RH (GTT, entretien d'embauche, entretien d'évaluation)
Durée : 1,5 jours
UE 6 : organisation lors des SSE/plan de secours/annexes NRBCE :
Durée : 0,5 jour

Le volume d'heures est de **70 heures** de formation théorique en face à face pédagogique **OBLIGATOIRE** et en complément des stages pratiques extérieurs d'une durée de quatre jours.

Exemples non exhaustifs de lieux de stage:

- CRRRA différent de celui où le professionnel exerce, si possible avec superviseur répondant aux critères du référentiel métier
- Centre de relation client
- Service informatique d'un hôpital
- Pôle logistique d'un établissement de santé
- Service qualité ou service juridique d'un établissement de santé

Annexe 2. Etat des lieux en France des statuts ou grades des professionnels en fonction de superviseur

Dans le cadre de l'élaboration du référentiel, une enquête a été réalisée auprès des Samu de France en septembre 2021 afin de disposer d'un état des lieux actualisé relatif à l'activité, l'organisation, à la présence de superviseurs et de cadres de santé.

56 Samu ont apporté réponse au questionnaire (56% de représentativité nationale).

Étiquettes de lignes	Combien de DRM avez-vous par an ?
< 50 000	5
Entre 100 000 et 150 000	9
Entre 150 000 et 200 000	17
Entre 200 000 et 250 000	5
Entre 250 000 et 300 000	6
Entre 300 000 et 350 000	1
Entre 50 000 et 100 000	8
Supérieurs à 350 000	4
Non renseigné	1
Total général	56

Étiquettes de lignes	Combien d'appels décrochés par an ?
Supérieurs à 350 000	20
Entre 100 000 et 150 000	1
Entre 150 000 et 200 000	8
Entre 200 000 et 250 000	6
Entre 250 000 et 300 000	8
Entre 300 000 et 350 000	4
Entre 50 000 et 100 000	6
Non renseigné	3
Total général	56

Étiquettes de lignes	Avez-vous un cadre de proximité (de santé) pour le Samu - centre 15 ?
non	5
oui	51
Total général	56

Étiquettes de lignes	La validation du planning des ARM est assurée par :
cadre de proximité	50
superviseur	6
Total général	56

Étiquettes de lignes	Nombre de superviseurs (dont le statut)
Adjoint des cadres	4
ARM	27
Technicien Supérieur Hospitalier	2
Total général	33

91% des Samu disposent d'un cadre de proximité. Il réalise près de 9 fois sur 10 la validation du planning des personnels paramédicaux. 58% des Samu disposent d'une fonction de superviseur assurée principalement par un ARM dans des centres qui dénombrent principalement plus de 150 000 DRM annuels et plus de 300 000 appels décrochés par an.

Étiquettes de lignes	Etes-vous en mode SAS (Bi-niveaux) ?
Non	42
oui	14
Total général	56

14 Samu sont organisés en mode SAS dans le cadre des pilotes nationaux.

