

ASSISTANT DE RÉGULATION MÉDICALE

Le premier maillon de la chaîne des secours



Nicolas Tondellier
est assistant de régulation
médicale au Samu 35.

Acteur incontournable du service d'aide médicale d'urgence (Samu), l'assistant de régulation médicale répond aux appels passés au 15, hiérarchise les demandes et organise les interventions.

Pour les 2300 assistants de régulation médicale (ARM) qui se relaient 24 heures sur 24 pour assurer la chaîne de secours, la prise de poste au centre d'appels 15 débute toujours par un temps de transmission. « *Il faut faire le point sur l'état du plateau technique, sur les services mobiles d'urgence et de réanimation (Smur) et sur les personnels disponibles* », explique Nicolas Tondellier, ARM au

Samu 35 et chargé de mission communication de l'Union nationale des assistants de régulation médicale (Unarm). Puis, les téléphones sonnent. « *Il n'existe pas de routine, confie l'ARM. Chaque appel est unique.* »

90 secondes par appel

« *Dans un premier temps, nous laissons la personne nous expliquer la raison de son appel avec ses mots, puis nous lui posons des questions plus précises,* indique Nicolas Tondellier. *En parallèle, nous remplissons une fiche de suivi. Elle contient le numéro et l'identité de l'appelant, les nom, prénom, sexe et date de naissance du patient, l'adresse à laquelle il se trouve ainsi que les infor-*

mations sur son état de santé. » Cette phase se déroule très rapidement. « *En moyenne, elle dure 90 secondes* », constate l'ARM. Selon les situations, il peut transférer l'appel au médecin régulateur hospitalier ou libéral avec qui il travaille en binôme.

Prendre les bonnes décisions

Celui-ci reprend alors la fiche et peut décider d'envoyer le Smur, les pompiers, une ambulance ou bien de réorienter vers le médecin de garde, par exemple. « *L'ARM est lui aussi en mesure d'engager des moyens d'urgence quand la situation l'exige avant d'en référer au médecin* », précise Nicolas Tondellier. Mais le travail ne s'arrête pas dès que le téléphone est raccroché. Une fois l'intervention terminée, l'équipe dépêchée sur place recontacte le service pour faire un bilan de la situation. La fiche de suivi est alors complétée et transmise au service qui accueille le patient.

●
Léa Vandeputte



Devenir assistant de régulation médicale

Depuis la rentrée 2019, il faut étudier un an dans l'un des dix centres de formation d'assistant de régulation médicale (CFARM) pour exercer le métier. Accessible avec le baccalauréat, cette formation alterne périodes de cours et de stages et permet d'obtenir une certification. Celle-ci sera obligatoire pour tous les professionnels en poste à partir du 1^{er} janvier 2027.