



FORUM ARM

Ils répondent à l'appel

Proposé pour la première fois lors de la sixième édition de Secours Expo, le forum des corporations a été inauguré le 8 avril avec l'évènement dédié aux Assistants de régulation médicale (ARM) organisé en partenariat avec Exos. A cette occasion, les intervenants ont abordé la formation initiale et sa certification avant de traiter des thématiques liées à la responsabilisation des ARM et à la judiciarisation des appels.

Yann Bellon

“Il aura fallu attendre 30 ans pour obtenir la rédaction d'un référentiel de compétences qui est le socle d'une diplomation possible en France », rappelle en préambule Nicolas Tondellier, membre de l'Union nationale des assistants de régulation médicale (UNARM). Cadre de santé formatrice du centre de formation des ARM (CFARM) des huit SAMU d'Ile-de-France, Florence Pelletier souligne « l'évolution dynamique et constante de la profession liée aux progrès technologiques et à la redéfinition du concept de l'urgence préhospitalière ». Après un rappel des missions et des qualités requises dévolues aux ARM, Florence Pelletier revient sur l'arrêté du 19 juillet 2019 ouvrant l'accès à une formation diplômante qui a pour but d'harmoniser l'apprentissage au niveau national, de reconnaître l'ARM comme une profession, de renforcer la qualité et de sécuriser la régulation des appels, et définir les conditions d'accès à la formation. En matière d'équipements, les élèves ont à disposition plusieurs outils. Le CFARM d'Ile-de-France est ainsi doté d'une salle dédiée comprenant quatre postes ARM et deux postes médecins, et équipée de tous les matériels idoines : téléphonie avancée avec enregistrement des bandes, logiciel Centaure 15 et Simulphone, salle de régie et salle informatique. Des séances de simulation doivent permettre de donner aux apprenants les leviers et ressources pour faire face à des situations de crise.

Les intervenants

Nicolas Tondellier,
membre de l'UNARM

Florence Pelletier,
cadre de Santé du CFARM

Yves Segue,
cadre de santé du CFARM

Christophe Houzé,
directeur du CFARM

Aude Le Guilcher,
Vice-procureur au tribunal
judiciaire de Paris, et cheffe
de la section S1, pôle de santé
publique.

Germain Decroix,
juriste à la Mutuelle
d'assurances du corps de santé
français (MACSF)

Christian,
officier de police judiciaire de la
Direction de la sécurité de
proximité de l'agglomération
parisienne (DSPAP)

autres, par un suivi pédagogique individuel via la réalisation de rapports d'étonnements et de situation de stress afin de faciliter la prise de recul et l'analyse.

LA DIPLOMATION : ÇA URGE !

Trois voies sont aujourd'hui possibles pour obtenir le diplôme : la formation initiale, la validation des acquis de l'expérience (VAE) et les ARM en poste avant l'arrêté du 19 juillet 2019. « Le ministère avait initialement prévu dans l'arrêté que tous les ARM en poste devaient être certifiés diplômés avant le 31 décembre 2026 ; mais voyant qu'il n'y avait pas d'accélération du processus, le ministère a sorti un nouveau texte le 20 octobre 2020 qui impose la certification des ARM en poste avant le 31 décembre 2023. Il y a donc presque urgence à s'engager dans la voie de la diplomation pour les professionnels en poste avant le décret ».

PRÉVENIR LA CHARGE MENTALE

« La grande majorité des personnes qui interrompent leur formation le font parce qu'ils n'ont pas conscience de la charge mentale qui pèse sur les ARM, souligne Christophe Houzé, directeur du CFARM des huit SAMU d'Ile-de-France. C'est pourquoi nous avons mis en place un système de décharge émotionnelle de distanciation thérapeutique. » La formation prévoit ainsi un accompagnement spécifique sur la prise en compte de la charge mentale de l'ARM en devenir. Un accompagnement matérialisé, entre

QUELS RISQUES JURIDIQUES POUR LES ARM ?

« L'ARM est le seul personnel administratif à risquer des poursuites pénales », rappelle Nicolas Tondellier. Dans ce contexte, à quoi s'exposent les professionnels ? Et comment peuvent-ils protéger au mieux leurs intérêts ? Vice-procureur au tribunal judiciaire de Paris, et cheffe de la section S1, pôle de santé publique, Aude Le Guilcher se veut rassurante. « En matière de responsabilité pénale, et notamment en matière d'homicide involontaire en cas de décès de la personne, il faut

pouvoir démontrer que l'ARM a contribué de manière certaine au préjudice en ayant commis une faute. Il faut donc démontrer cette faute, et le lien de causalité certain entre la faute et le décès du patient. Ce sont donc des conditions restrictives et au final on constate qu'il y a très peu de dossiers qui aboutissent. » Juriste à la MACSF, Germain Decroix, rappelle que 95 % des procédures sont à visée indemnitaire et va concerner l'employeur de l'ARM : la victime s'adresse à la direction de l'établissement pour demander des dommages et intérêts. De fait, c'est l'assureur de l'établissement qui gère la procédure et l'ARM est simplement entendu lors de l'expertise. « La particularité pour les ARM, ce sont les enregistrements qui fournissent une traçabilité très précise des faits. La difficulté ? En écoutant les enregistrements, on sait quelles questions

“ Face à la charge mentale qui pèse sur les ARM, un système de décharge émotionnelle de distanciation thérapeutique a été mis en place lors de la formation. ”

auraient dû être posées. Et cette écoute a posteriori est très exigeante car l'ARM est jugé par rapport aux bonnes pratiques professionnelles. Or les pratiques sont très différentes, avec une autonomie plus ou moins importante par exemple, d'un établissement à un autre... » Face à la problématique de l'appel géré seul par l'ARM, deux documents font référence : les recommandations de la Haute autorité de santé (HAS) et le référentiel métier de la Société française de médecine d'urgence (SFMU) qui stipulent que l'ARM peut gérer seul des appels et déclencher immédiatement des secours s'il estime que la situation l'exige. Au final, face aux différents motifs de poursuite (faute personnelle détachable du service, conflit d'intérêt, violation du secret professionnel...), les ARM sont fortement encouragés à souscrire une assurance professionnelle. ■



Suite logicielle de régulation plébiscitée par les ARM au quotidien !



Ce sont nos SAMU qui en parlent le mieux !

Retrouvez les témoignages des utilisateurs Exos sur

www.exos.fr

