D1428
SUPERVISEUR / SUPERVISEUSE TECHNIQUE ET LOGISTIQUE EN ASSISTANCE DE RÉGULATION MÉDICALE

Définition

Le superviseur technique et logistique en assistance de régulation médicale assure de manière opérationnelle le fonctionnement quotidien du centre de réception et de régulation des appels d'un service d'accès aux soins ou d'un service d'aide médicale d'urgence.

- Coordonne les opérations et les équipes lors des interventions d'urgence
- Assure la gestion logistique des ressources matérielles et humaines
- Optimise les processus pour améliorer l'efficacité des interventions
- Supervise la communication entre les différents acteurs de l'urgence
- Analyse les situations d'urgence pour une prise de décision rapide et efficace
- Maintient les standards de qualité et de sécurité dans toutes les opérations

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une formation d'assistant de régulation médicale.
De plus, une expérience de la relation clientèle ou du management d'équipe ainsi qu'une formation spécifique facilitent l'accès aux fonctions de superviseur.

Certifications et diplômes :

- Diplôme d'assistant de régulation médicale

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Participer à la planification, l'organisation, la répartition de la charge de travail et allouer les ressources pour garantir la réalisation
- Participer à la gestion et au dimensionnement des moyens à mettre en œuvre pour la continuité de service
- Participer à l'élaboration des plannings des personnels (ARM, ARM coordinateur, opérateurs de soins non-programmés et étudiants)
- Etre en appui à l'organisation et au pilotage opérationnel des activités et du fonctionnement du centre d'appels SAS ou SAMU
- Etre en appui à l'audit et à l'expertise des équipements, installations, systèmes spécifiques au domaine d'activité

Management, Social, Soin

- Valoriser et partager les bonnes pratiques
- Evaluer les performances des équipes de régulation

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Gérer des situations de crise ou d'urgence
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Assurer une communication claire et efficace avec l'équipe

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Evaluer la qualité des prestations et s'inscrire dans une démarche qualité
- Elaborer, mettre en place et exploiter des tableaux de bord spécifiques

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Manager son équipe à l'aide des indicateurs de performance
- Recruter et intégrer une personne
- Transmettre une technique, un savoir-faire
- Définir des besoins en développement des compétences
- Former le personnel aux procédures de régulation médicale

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Maintenir une communication claire et professionnelle
- Organiser les activités et coopérer avec les différents acteurs
- Participer à l'animation, et au management des équipes en environnement fonctionnel
- Effectuer un reporting régulier à la hiérarchie

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs

Développement économique

- Optimiser les processus de régulation pour réduire les temps de réponse

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de réactivité
- Avoir l'esprit d'équipe

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Techniques professionnelles

- Techniques de gestion d'équipe
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Accueil et accompagnement pédagogique (ARM, autres agents, étudiants, stagiaires, etc)
- Techniques de gestion du stress

Domaines d'expertise

- Bureautique et outils collaboratifs — Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation de logiciels spécifiques

Contextes de travail

Horaires et durée du travail

- Travail en astreinte
- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Tous types de public

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Types de structures

- Centres d'appels

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Secteurs d'activité

- Santé
- Service à la personne

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail