D1436
ASSISTANT / ASSISTANTE DE RÉGULATION MÉDICALE (ARM)

Emploi réglementé

Transition démographique

Autres emplois décrits

- Permanencier / Permanencière auxiliaire de régulation médicale

Définition

L'assistant de régulation médicale est une personne chargée de la réception et de la gestion des appels d'urgences médicales.

- Réceptionne et traite les appels téléphoniques pour les demandes d'intervention médicale urgente
- Évalue la situation médicale et détermine le niveau d'urgence pour prioriser les interventions
- Oriente les appels vers les médecins régulateurs ou les services compétents selon la nature de l'appel
- Assure la saisie des informations relatives aux appels dans un système informatique dédié
- Contribue à la coordination des moyens de transport sanitaire et des équipes médicales sur le terrain
- Participe à la gestion des situations de crise et assure un suivi des cas jusqu'à leur résolution

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un Diplôme d'Assistant de Régulation Médicale (DARM). Ce diplôme se prépare en deux ans et comprend des enseignements théoriques ainsi que des stages pratiques en milieu professionnel.

Certifications et diplômes :

- Diplôme d'assistant de régulation médicale

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants
- Identifier, analyser, prioriser selon le degré d'urgence
- Proposer une solution d'assistance (envoi de médecin, hospitalisation, rapatriement, ...)
- Reformuler une demande et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnelle

Management, Social, Soin

- Réceptionner les appels en centre de régulation de secours médical en évaluant le degré d'urgence
- Se coordonner avec les équipes médicales pour des interventions rapides

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur
- Organiser une opération logistique de transport

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Recueillir les informations nécessaires sur la situation du patient et les retransmettre à un médecin régulateur
- Relayer de l'information
- Hiérarchiser les appels et prioriser l'orientation vers le médecin régulateur concerné

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Former les nouveaux employés aux procédures opérationnelles

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Créer une relation de confiance
- Effectuer un reporting régulier à la hiérarchie
- Gérer des situations de crise ou d'urgence
- Alerter, demander un appui ou un arbitrage
- Assurer la confidentialité des informations des clients

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Etablir un rapport sur l'évolution d'une situation
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Respecter les règles d'éthique et de déontologie

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Avoir l'esprit d'équipe

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- Dispositifs médicaux d'urgence
- Lois sur la protection de la vie privée en santé
- Connaissance des protocoles d'escalade des appels
- Connaissance des réseaux de soins d'urgence locaux
- Connaissance des systèmes d'information hospitaliers — Transition numérique
- Procédures d'urgence et de premiers secours
- Terminologie médicale
- Capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire
- Bureautique et outils collaboratifs — Transition numérique
- **Système d'Information Géographique (SIG)** — Transition numérique

Techniques professionnelles

- Techniques de gestion du stress
- Méthodes de documentation médicale pour les appels d'urgence
- Techniques de gestion de l'angoisse des appelants
- Techniques de gestion des appels multiples simultanément
- Techniques de réassurance pour les appelants en détresse

Normes et procédés

- Principes de l'éthique médicale en situation d'urgence

Produits, outils et matières

- Utilisation de logiciels spécifiques

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Station assise prolongée

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

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

Publics spécifiques

- Tous types de public

Statut d'emploi

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

Types de structures

- Centres d'appels

Secteurs d'activité

- Santé