N4207
RÉGULATEUR / RÉGULATRICE POSTE CENTRAL TRANSPORT SANITAIRE DE PERSONNES

Définition

Le Régulateur poste central transport sanitaire de personnes réceptionne les appels et demandes de transport sanitaire en ambulance de personnes blessées, malades, âgées ou en situation de handicap, et assure une coordination efficace et sécurisée des transports sanitaires.

- Coordonne les opérations de transport sanitaire pour garantir une réponse rapide et adaptée aux besoins des patients
- Gère les communications entre les différents acteurs du transport sanitaire pour optimiser les déplacements
- Assure le suivi des véhicules et du personnel en mission pour maintenir la qualité du service
- Analyse les situations d'urgence et prend les décisions appropriées pour la sécurité des patients
- Planifie les itinéraires en tenant compte des contraintes de temps et de distance
- Veille au respect des normes de sécurité et des protocoles médicaux durant les transports

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un Diplôme d'État d'ambulancier ou un Certificat de capacité d'ambulancier, tous deux obligatoires. Une formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) est également recommandée mais non obligatoire. Les diplômes proposés comme le DUT gestion logistique et transport peuvent être utiles mais ne sont pas obligatoires.

Certifications et diplômes :

- Formation aux premiers secours
- Diplôme d'Etat d'ambulancier

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Planifier et répartir les demandes de transport en fonction des ambulances et des équipes d'ambulanciers disponibles
- Assurer dans le système d'information de l'entreprise la traçabilité du transport jusqu'à la fin de la prise en charge du patient
- Gérer les plannings des ambulanciers, sur la base des prescriptions médicales et des sollicitations d'urgence
- Planifier, coordonner et optimiser les tournées dans le cadre du respect des règles légales et conventionnelles sur le temps de travail des ambulanciers

- Recueillir et enregistrer les informations ou demandes concernant les prestations de transports et leurs spécificités

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Travailler en interaction avec les ambulanciers auxquels sont transmises toutes les informations utiles sur les conditions de prise en charge de la personne à transporter

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels de gestion de transport sanitaire — Transition numérique

Développement économique

- Prioriser les demandes en fonction du degré d'urgence et des contraintes opérationnelles

Savoir-faire secondaires

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Affecter un parc de véhicules
- Analyser les flux de transport en temps réel
- Assurer la liaison avec les clients pour les services de transport
- Contrôler une opération de transport
- Organiser des itinéraires alternatifs en cas de perturbations
- Organiser une opération logistique de transport
- Planifier un transport sanitaire : ambulance ou Véhicule Sanitaire Léger (VSL)
- Informer, le cas échéant, le médecin régulateur, les services médicaux et les familles de la prestation de transport et le cas échéant, de l'état santé de la personne transportée
- Déployer et mettre en place les mesures palliatives en cas de situation perturbée (information voyageurs, transport de remplacement, sécurité du personnel, etc.)
- Gérer les priorités en situation de crise
- Surveiller l'état du matériel de transport utilisé
- Contrôler la validité de qualification des moyens et des personnes (habilitation, autorisation, agrément)

Management, Social, Soin

- Coordonner l'activité d'une équipe
- Participer à des réunions d'équipe régulières
- Communiquer avec les équipes sur le terrain pour coordonner les opérations
- Former les nouveaux employés aux procédures opérationnelles
- Evaluer les besoins en formation du personnel

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Optimiser les itinéraires en fonction des urgences

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

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les documents de bord et les formalités administratives
- Effectuer des rapports quotidiens d'activité
- Concevoir le planning d'affectation des conducteurs sur le réseau ou la zone d'intervention

Développement économique

- Assister techniquement les conducteurs (modifications d'itinéraires, de délais) en cas de panne, accident
- Gérer un parc de véhicules

Savoir-être professionnels

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

Savoirs

Techniques professionnelles

- **Capacité à gérer les imprévus et les situations d'urgence**
- Communication avec les équipes de transport
- Connaissance des itinéraires optimaux
- Gestion des horaires de transport
- **Planification stratégique des itinéraires**
- Procédures de rapport d'incident
- Techniques de planification

Domaines d'expertise

- Dispositifs médicaux d'urgence
- Données techniques et réglementaires
- Logiciel professionnel d'exploitation de transport de personnes — Transition numérique
- Systèmes de gestion des transports (TMS : Transport Management System) — Transition numérique
- Techniques de résolution de problèmes

Normes et procédés

- **Connaissance approfondie des procédures sanitaires**
- Normes sanitaires — Transition écologique
- Réglementation du transport de personnes
- **Réglementation Sociale Européenne adaptée au transport (Temps de conduite, temps de repos et temps de travail)**

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

Produits, outils et matières

- Maîtrise des équipements de transport médicalisé
- Utilisation d'équipements de communication Transition numérique
- Systèmes de navigation et de géolocalisation (GPS professionnels, applis mobiles) Transition numérique
- Utilisation d'outils de planification Transition numérique
- **Ambulance**

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels

Horaires et durée du travail

- Travail en astreinte
- Travail les week-ends et jours fériés

Lieux et déplacements

- Zone départementale

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises privées de transport sanitaire

Secteurs d'activité

- Logistique et transport

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