

**PROFIL DE POSTE**  
**ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE (ARM) 100% – SAMU SMUR**

Libellé de la fiche métier de rattachement : Assistant de régulation médicale  
([www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr](http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr))

Code métier:

SITE : Gabriel Montpied

SERVICE/POLE : Pôle URGENCE – SAMU SMUR

### IDENTIFICATION DU POSTE

N° de poste de travail (renseigné par la DRH):

Grade : Assistant de régulation médicale

Quotité de travail : 100%

Service : SAMU SMUR

Praticien responsable du pôle : Pr SCHMIDT

Chef de service : Dr PIC

Cadre supérieur de santé : Patrice EYMERE

Cadres de santé : Nathalie FAURITTE

### PRESENTATION DU SERVICE

Service assurant :

- La réception et l'orientation des appels téléphoniques du « 15 »
- Le suivi des opérations en cours

### FONCTIONS ET ACTIVITES

Fonctions conformes aux textes régissant la profession d'Assistant de Régulation Médicale.

L'assistant de Régulation Médicale :

- Assure la réponse aux appels téléphoniques
- Traite l'appel téléphonique (identification, localisation, tri)
- Évalue la gravité et l'urgence de l'appel téléphonique
- Oriente de façon adaptée l'appel téléphonique aux différents effecteurs
- Met en œuvre des décisions du médecin régulateur
- Assure un suivi des interventions en utilisant les différents moyens de transmissions et informatiques, en respectant les protocoles et procédures en vigueur dans le service
- Rend compte au médecin régulateur de l'évolution des affaires en cours
- Collabore et coordonne avec les autres membres de l'équipe et les médecins régulateurs
- Maintien des relations professionnelles avec les divers collaborateurs (pompiers, ambulances privées, médecins et paramédicaux...)

## CAPACITES REQUISES

L'Assistant de Régulation Médicale devra être capable de :

- Connaître parfaitement l'organisation du SAMU SMUR
- Avoir une bonne connaissance de l'organisation de l'aide médicale d'urgence, de l'organisation, de la structure hospitalière et des principes de secourisme
- Posséder des qualités relationnelles avec les appelants (assurer un excellent accueil téléphonique pour réaliser une bonne prise en charge psychologique)
- Avoir une maîtrise de soi (calme, politesse, diplomatie, et détachement en toutes circonstances)
- Faire preuve de maîtrise du stress et de stabilité émotionnelle
- Etre respectueux des personnes, de la hiérarchie institutionnelle et de l'environnement de travail
- Etre capable de rapidité de décision
- Etre organisé et rigoureux (mise à jour des fichiers, annuaires, protocoles et procédures)
- Faire preuve de disponibilité et de flexibilité pour les plannings de travail
- Respecter le secret professionnel
- Posséder une volonté de perfectionnement constante
- Avoir la maîtrise de l'informatique

## EXIGENCES ET CARACTERISTIQUES DU POSTE

- Etre titulaire du Diplôme d'ARM ou en cours d'acquisition
- Connaissance de langues étrangères appréciée
- Expérience de la fonction souhaitée
- Horaires en 12h avec alternance jour/nuit :
  - 7h / 19h
  - 8h / 20h
  - 9h / 21h
  - 19h / 7h
- Travail les weekends: 1 weekend / 3