

# Les risques psychosociaux du métier d'ARM



Béatrice FOULQUIE-CLARE,  
ARM au SAMU 94



**UNARM**  
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

# Objectifs de l'étude

- Etude faite sur 2 mois en 2013 sur les 4 SAMU de l'APHP (130 ARM sollicités)
- 61% de réponses
- Evaluation des facteurs personnels et interpersonnels majorant le stress
- Evaluation des conséquences du stress
- Pistes à développer pour limiter et prévenir les RPS



# Quelques résultats (1)

- Facteur de stress identifiés:
  - Gestion du délai d'attente avant de parler à un médecin 84%
  - Relationnel ARM – Médecins 63%
  - Manque de formation 61%
  - Manque de reconnaissance 61%
  - Absence de soutien hiérarchique 46%
  - Tensions au sein de l'équipe ARM 41%

## Quelques résultats (2)

- Conséquences du stress sur la santé:
  - Troubles du sommeil 49%
  - Troubles musculo squelettiques 42%
  - Troubles anxieux 38%
  - Difficultés de concentration 30%
  - Désintéressement au travail 25%
  - Idées suicidaires 6%



# Limiter et prévenir les RSP

- Amélioration des conditions de travail
- Mise en place de protocoles de service, charte de fonctionnement des CRRA, guide d'aide à la régulation, espace d'analyse des pratiques
- Mise en place de poste comme le superviseur ou chef de salle
- Formation
- Valorisation de la fonction ARM



# Bibliographie

- Site Institut de gestion du stress
  - <http://www.institutdegestiondustress.com>
- HAS, modalités de prise en charge d'un appel de demande de soins, mars 2011
- Site de l'INVS: <http://www.invs.sante.fr>
- Rapport Meah (Mission nationale d'Expertise et des Audits Hospitaliers) Avril 2008

**Merci de votre attention**

**Mail:**

**beatrice.foulquie@hmn.aphp.fr**