

3^e rencontre nationale des ARM

Exercer à « ARM » égales

Le 15 mai 2014, l'Union nationale des assistants de régulation médicale (UNARM) organisait à Rennes sa troisième journée de rencontre nationale. L'occasion pour les participants d'échanger sur les difficultés de ce métier qui souffre d'un cruel manque de reconnaissance.

“
Le manque d'homogénéité sur le plan national joue en défaveur de la profession.”

“L e SAMU, bonjour. » Qui a un jour composé le 15 a déjà entendu ce refrain. C'est à cet instant précis que l'assistant de régulation médicale (ARM) entre en jeu. Premier maillon de la chaîne des secours, il occupe un poste clé au sein des centres de réception et de régulation des appels (CRRA) des SAMU. Son objectif : identifier et caractériser l'urgence, localiser l'intervention et envoyer, après régulation par un médecin, les secours. Cette profession souffre cependant de certains maux, à commencer par le manque de formation des agents. Employés au sein d'un SAMU, les ARM sont contraints de s'adapter à l'organisation de ce dernier, qui peut être très différente d'un département à l'autre. Le manque d'homogénéité sur le plan national joue en défaveur de la profession.

► Référent, superviseur, coordinateur...

Difficile de s'accorder sur le terme qui pourrait définir ce poste, qui n'existe pas officiellement



dans la fonction publique hospitalière. La volonté de hiérarchiser la profession, avec un ARM chargé d'encadrer et de superviser ses pairs, semble – à quelques exceptions près – faire l'unanimité. Mais

là encore, les disparités entre SAMU rendent difficile l'établissement d'une fiche de poste. De nombreux CRRA ont cependant mis en place cette fonction en interne, à l'image des SAMU 62, 92 ou 25 dont certains ARM étaient venus témoigner à Rennes du bien-fondé de cet emploi. Mais ces postes, honorés sur la base du volontariat et sans réelle compensation financière, n'attirent pas beaucoup de candidats.

▼ Trois questions à Patrice Beauvilain, secrétaire général de l'UNARM

« Notre métier n'est pas valorisé »

Quel est le rôle de l'UNARM ?

L'UNARM est une association professionnelle créée en 2010 qui a pour objectif de rassembler la profession, de promouvoir le métier, de comparer les expériences, mais aussi de former, car personne ne propose rien en ce sens aujourd'hui. En 2013, sept sessions de formation ont été organisées à destination d'une centaine d'ARM venant de trente SAMU différents. C'est la preuve que la demande existe.



Patrice Beauvilain, secrétaire général de l'UNARM

Quelles difficultés rencontrez-vous au quotidien ?

Nous rencontrons des réticences de la part de nos cadres qui avancent que ce n'est pas à nous de former. Mais personne d'autre ne le fait ! Nous remarquons également un manque de mobilisation de la part de nos collègues, un manque d'engagement. Cela s'explique en partie par le fait que notre profession n'offre pas aujourd'hui de perspectives d'évolution.

Quels sont vos principaux objectifs ?

Nous essayons de promouvoir une vraie formation et un diplôme à l'issue. L'idéal serait de monter un jour un institut national de formation, mais nous en sommes loin. Il y a un turn-over important dans la profession. N'importe qui peut y accéder en étant formé sur le tas. Beaucoup de candidats ne s'adaptent pas, car ce métier n'est pas valorisé.

► Risques psychosociaux

Directement et constamment confrontés à la souffrance humaine, les ARM sont sujets aux risques psychosociaux. Une étude menée au sein des quatre SAMU de l'assistance publique des hôpitaux de Paris (75, 92, 93, 94) a révélé par exemple que 49 % des sondés connaissent des troubles du sommeil, et 38 % des troubles anxieux. « Un soutien psychologique est nécessaire », affirme Marie-Claude Lestavel, psychologue de la cellule d'urgence médico-psychologique d'Arras (62). Une véritable formation de tronc commun permettrait de réduire considérablement ces risques, s'attache à défendre l'UNARM, et d'écarter les candidats incapables d'assumer psychologiquement les pressions induites par ce métier.

Sylvain Ley