



# **REFERENTIEL PROFESSIONNEL**

## **DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE D'AMBULANCIER**

**Niveau 3**

**VERSION : 2024**

# SOMMAIRE

<b>1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE .....</b>	<b>4</b>
2.1. Références .....	4
2.2. Autres appellations de l'emploi type .....	4
2.3. Définition de l'emploi type .....	4
2.4. Contexte général d'exercice de l'emploi type .....	4
2.5. Conditions d'exercice de l'emploi type.....	4
2.6. Conditions d'accès à l'emploi .....	5
<b>3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI .....</b>	<b>6</b>
3.1. Liste des activités type .....	6
3.2. Activité 1 : Assurer le transport du patient dans le respect des règles de sécurité.....	7
3.3. Activité 2 : Prendre en charge le patient .....	8
<b>4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE.....</b>	<b>9</b>
4.1. Liste des compétences associées à l'emploi type.....	9
4.2. Compétence 1 : Réaliser la préparation, le contrôle et l'entretien de base du véhicule.....	10
4.3. Compétence 2 : Etablir une communication adaptée pour accompagner le patient et son entourage ....	12
4.4. Compétence 3 : Accompagner le patient dans ses déplacements et son installation en utilisant le matériel adapté.....	14
4.5. Compétence 4 : Conduire le véhicule de façon adaptée à l'état de santé du patient .....	16
4.6. Compétence 5 : Entretien et désinfecter le matériel et les installations du véhicule et repérer les anomalies 17	
4.7. Compétence 6 : Apprécier l'état clinique du patient.....	19
4.9. Compétence 7 : Mettre en œuvre les soins d'urgence et tous autres soins adaptés à l'état du patient...	21
4.10. Compétence 8 : Rechercher, traiter et transmettre les informations pertinentes pour assurer la continuité des soins .....	23
4.11. Compétence 9 : Organiser son activité et coopérer au sein d'une équipe pluri professionnelle .....	24
<b>5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI .....</b>	<b>26</b>
<b>6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>29</b>
<b>7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL .....</b>	<b>32</b>

**Notes au lecteur :**

- Pour faciliter la lecture de ce document, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination.
- Les termes en italique et suivi d'un astérisque \* sont définis dans le glossaire technique de l'emploi, à la fin de ce document.

**1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE**

ACTIVITES		COMPETENCES ASSOCIEES	
AT 1	Assurer le transport du patient dans le respect des règles de sécurité	C1	Réaliser la préparation, le contrôle et l'entretien de base du véhicule
		C2	Etablir une communication adaptée pour accompagner le patient et son entourage
		C3	Accompagner le patient dans ses déplacements et son installation en utilisant le matériel adapté
		C4	Conduire le véhicule de façon adaptée à l'état de santé du patient
		C5	Entretien et désinfecter le matériel et les installations du véhicule et repérer les anomalies
AT 2	Prendre en charge le patient	C6	Apprécier l'état clinique du patient
		C7	Mettre en œuvre les soins d'urgence et tous autres soins adaptés à l'état du patient
		C8	Rechercher, traiter et transmettre les informations pertinentes pour assurer la continuité des soins
		C9	Organiser son activité et coopérer au sein d'une équipe pluri professionnelle

## 2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

### 2.1. REFERENCES

Niveau de Qualification : 3<sup>1</sup>

Domaine : J - Santé

Spécialité : NSF 331 – santé

Fiche ROME : J 1305 – Conduite de véhicules sanitaires

Formacode® : 31815 – Transport sanitaire

### 2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Chauffeur ambulancier

### 2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'ambulancier est un professionnel de santé et du transport sanitaire.

Il transporte, accompagne et assiste, dans des véhicules affectés à cet usage, des personnes malades, blessées ou parturientes, pressentant une réduction de leur autonomie de déplacement partielle ou totale par le fait d'une incapacité physique ou psychique. Il assure également la prise en charge de patients à tout âge de la vie.

A ce titre, il effectue un bilan et réalise des soins d'urgence et tous autres soins dans son domaine d'intervention.

### 2.4. CONTEXTE GENERAL D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

En Nouvelle-Calédonie, les transports sanitaires terrestres constituent une activité particulièrement développée.

En 2023, le territoire compte 560 personnels dans le secteur des transports sanitaires terrestres dont 99 ambulanciers diplômés (*diplôme d'Etat d'ambulancier\**, *diplôme d'ambulancier de la Nouvelle-Calédonie* ou *certificat de capacité d'ambulancier\**) pour 56 entreprises agréées. Celles-ci réalisent, chaque année, plusieurs dizaines de milliers de transports sanitaires.

Aujourd'hui, les ambulanciers interviennent dans plusieurs catégories de véhicules spécialement adaptés aux transports sanitaires terrestres :

1° Véhicules spécialement aménagés :

- catégorie A : ambulance de secours et soins d'urgence « ASSU »,
- catégorie B : véhicule de secours et d'assistance aux victimes « VSAV »,
- catégorie C : ambulance (destinés au transport de patients allongés).

2° Autres véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres

- catégorie D : véhicule sanitaire léger « VSL », réservé au transport de trois patients au maximum, en position assise ;
- catégorie E : véhicule sanitaire de personnes à mobilité réduite « VSPMR » réservés au transport de trois patients au maximum, en fauteuil roulant.

### 2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

Cet emploi s'exerce au sein d'entreprises de transport sanitaire privées, d'établissements de soins publics ou privés, de services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR), en collaboration avec une équipe pluri professionnelle (médecins, infirmiers, sage-femme, auxiliaires ambulanciers ou tout autre professionnel de santé).

L'ambulancier exerce son activité en journée, le week-end, les jours fériés ou la nuit. Ainsi, des gardes ou des astreintes sont prévues dans son planning. L'activité s'exerce tous les jours de l'année, y compris pendant le passage

<sup>1</sup> Cadre des certifications professionnelles de 2019

de phénomènes naturels de type cyclone. Une période de repos hebdomadaire de 35 heures consécutives minimum est prévue par la convention collective<sup>2</sup>.

Les transports sanitaires terrestres se font au bénéfice de personnes malades, blessées ou parturientes, présentant une réduction de leur autonomie de déplacement partielle ou totale.

Ils sont mobilisés sur prescription médicale et donc réalisés de manière programmée

Ils peuvent être effectués au titre de l'urgence. Dans ce cas, ils sont mobilisés par le service de l'aide médicale urgente « SAMU\* ».

L'ambulancier peut être également mobilisé pour transporter une équipe médicale dans le cadre d'un besoin de soins urgents, une personne récemment décédée dans le cadre d'un prélèvement d'organe, un organe destiné à une greffe ou un futur greffé.

L'ambulancier peut travailler seul mais il est souvent en équipe, selon les cas de figure :

- Lors d'un transport programmé, il travaille soit seul, soit avec un auxiliaire ambulancier, selon la prescription médicale.
- Lors d'un transport urgent, régulé par le SAMU, il est obligatoirement accompagné d'une tierce personne ; auxiliaire ambulancier, sapeur-pompier, personnel médical ou paramédical (médecin, sage-femme, infirmier).

Ce travail contraint l'ambulancier à rester assis dans son véhicule durant plusieurs heures d'affilée. Les trajets s'effectuent, soit en ville où il peut subir les embouteillages, soit hors agglomération, par tous types de temps.

L'ambulancier porte une tenue professionnelle de travail, fournie par son employeur.

De par la possibilité d'assister des patients dans des situations d'urgence difficiles, l'ambulancier doit être en mesure de rester maître de lui tout en étant efficace dans sa prise en charge. La conduite d'urgence, sous avertisseur sonore et lumineux peut également engendrer un certain stress, qu'il faut maîtriser.

Du fait de ses contraintes horaires, des manutentions\* régulières de patients et de la station assise prolongée, l'emploi nécessite une bonne condition physique et un suivi médical régulier.

Sa responsabilité peut être engagée en cas de manquement aux obligations liées à sa fonction.

## 2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

Pour accéder à l'emploi d'ambulancier, les candidats doivent être titulaires :

- a. du permis de conduire de catégorie B, délivré depuis plus de deux ans ;
- b. de la carte professionnelle de transports sanitaires terrestres, conforme au modèle établi par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et délivrée dans les conditions fixées par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ;
- c. d'un certificat médical d'aptitude à la conduite d'ambulance, en cours de validité, délivré par les services compétents de la Nouvelle-Calédonie, après examen médical effectué dans les conditions définies à l'article R118 du code de la route de Nouvelle-Calédonie ;
- d. d'un certificat médical de non-contre-indication à la profession d'ambulancier ou d'auxiliaire ambulancier, délivré par la médecine du travail, en cours de validité ;
- e. d'un certificat médical de vaccinations attestant que les vaccinations sont à jour selon la réglementation en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

---

<sup>2</sup> Accords collectifs de branche ou d'entreprise, transport sanitaire terrestres, année 2022

### 3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

#### 3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

- ➔ ACTIVITE 1 (AT1) – Assurer le transport du patient dans le respect des règles de sécurité
- ➔ ACTIVITE 2 (AT2) – Prendre en charge le patient

#### CORRESPONDANCE AVEC LA VERSION ANTERIEURE DE LA CERTIFICATION

Ancienne version 2018	Nouvelle version 2024
Activité 1 Assurer la prise en charge et le transport en sécurité d'un patient	Activité 1 Assurer le transport du patient dans le respect des règles de sécurité
Activité 2 Assurer la continuité de la chaîne des soins	Activité 2 Prendre en charge le patient

## 3.2. ACTIVITE 1 : ASSURER LE TRANSPORT DU PATIENT DANS LE RESPECT DES REGLES DE SECURITE

### 3.2.1. Définition et description de l'activité

L'ambulancier prépare et contrôle le véhicule à chaque prise de poste afin de garantir la sécurité du transport. A chaque intervention, il établit une communication adaptée afin d'accompagner au mieux le patient qu'il prend en charge et s'assure d'avoir les documents administratifs et médicaux nécessaires. Selon les cas, il effectue les transferts du ou vers le véhicule à l'aide d'un brancard, d'un fauteuil roulant ou de tout autre matériel adéquat adapté à la situation du patient. Il l'installe en veillant à son confort et à sa sécurité. Après avoir choisi l'itinéraire le plus adapté à la pathologie du patient, au degré d'urgence et aux conditions de circulation, il conduit le véhicule en sécurité et en adéquation avec l'état clinique du patient. Il contrôle, entretient et désinfecte les matériels, équipements et installations du véhicule. Il identifie et signale les anomalies et dysfonctionnements constatés à sa hiérarchie.

### 3.2.2. Contexte de réalisation

Cette activité s'exerce principalement à la prise en main du véhicule sanitaire, autour et dans le véhicule, avant, pendant et après le transport des patients. Elle s'exerce soit seul, si les transports à effectuer ne nécessitent pas de travailler en équipe, soit en collaboration avec un collègue (auxiliaire ambulancier, ambulancier) ou un membre d'une équipe médicale ou paramédicale lors d'une urgence.

L'intervention de l'ambulancier peut se dérouler dans différents contextes :

- Transport rapide de patients effectués dans le cadre de l'urgence. Le déclenchement de l'intervention est alors réalisé par le centre 15 via un médecin régulateur
- Transport programmé de patients effectués sur prescription médicale, en position couchée
- Transport programmé de patients sur prescription médicale et effectué pour des personnes en position assise (VSL), ou pour personnes à mobilité réduite (VSPMR).

### 3.2.3. Relations internes et externes

L'ambulancier est en relation avec :

- Son responsable hiérarchique
- La régulation de sa structure
- L'auxiliaire ambulancier
- Ses homologues ambulanciers
- Les auxiliaires de régulation médicale (ARM) et les médecins régulateurs (SAMU)
- Les pompiers
- Les personnels paramédicaux ou médicaux (médecin, infirmier, sage-femme...) en cas de transport urgent
- Le patient, sa famille et les voisins
- Les forces de l'ordre
- Les milieux associatifs ou événementiels (société nationale de sauvetage en mer, croix rouge, protection civile...)
- Structures de soins publiques ou privées

### 3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Véhicule de transport adapté à la situation (catégorie A, B, C, D ou E)
- Matériel sanitaire réglementaire équipant chaque véhicule selon sa catégorie
- Matériels de transmission (radio, téléphone, tablette...)

### 3.2.5. Compétences liées à l'activité

- C1 Réaliser la préparation, le contrôle et l'entretien de base du véhicule et repérer les anomalies
- C2 Etablir une communication adaptée pour accompagner le patient et son entourage
- C3 Accompagner le patient dans ses déplacements et son installation en utilisant le matériel adapté
- C4 Conduire le véhicule de façon adaptée à l'état de santé du patient
- C5 Entretien et désinfecter le matériel et les installations du véhicule

### 3.3. ACTIVITE 2 : PRENDRE EN CHARGE LE PATIENT

#### 3.3.1. Définition et description de l'activité

L'ambulancier fait un bilan afin d'apprécier l'état clinique du patient à prendre en charge. Selon le bilan effectué, il met en œuvre les soins adaptés, notamment les soins urgents. Il effectue les soins d'hygiène nécessaire et la surveillance de l'état du patient lors de son installation et pendant le transport lorsque la situation l'exige. Il recherche toutes les informations utiles à la continuité des soins et transmet ces informations au personnel soignant. Il organise et contrôle son activité, coopère au sein d'une équipe pluri-professionnelle et améliore sa pratique dans le cadre d'une *démarche qualité\** ou de *gestion des risques\**.

#### 3.3.2. Contexte de réalisation

Cette activité s'exerce, seul ou en équipe, en contact direct avec la personne à transporter et éventuellement sa famille ou entourage proche. La prise en charge du patient se fait soit lors d'un transport programmé ou lors d'une urgence, avec une prise en charge à domicile, sur un lieu de soins (laboratoire, cabinets médicaux ou de soins, établissements de santé, dispensaires...) ou sur un lieu public

#### 3.3.3. Relations internes et externes

L'ambulancier est en relation avec :

- Son responsable hiérarchique
- La régulation de sa structure
- L'auxiliaire ambulancier
- Ses homologues ambulanciers
- Les auxiliaires de régulation médicale (ARM) et les médecins régulateurs du SAMU
- Les pompiers
- Les personnels paramédicaux ou médicaux (médecin, infirmier, sage-femme...) en cas de transport urgent
- Le patient, sa famille, ses voisins, les témoins d'accidents, personnel des EHPAD\*...
- Les forces de l'ordre
- Les milieux associatifs ou événementiels (société nationale de sauvetage en mer, croix rouge, protection civile...)
- Structures de soins publiques ou privées

#### 3.3.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Véhicule de transport adapté à la situation (catégorie A, B, C, D ou E)
- Matériel sanitaire réglementaire équipant chaque véhicule selon sa catégorie :
  - o Matériel de manutention et transport de personnes : brancard, fauteuil roulant...
  - o Matériel de surveillance et de soins urgents
  - o Equipements de protection individuel (gants, masques, surblouse...)...
- Matériels de transmission (radio, téléphone, tablette...)

#### 3.3.5. Compétences liées à l'activité

- C6 Apprécier l'état clinique du patient
- C7 Mettre en œuvre les soins d'urgence et tous autres soins adaptés à l'état du patient
- C8 Rechercher, traiter et transmettre les informations pertinentes pour assurer la continuité des soins
- C9 Organiser son activité et coopérer au sein d'une équipe pluri professionnelle

## 4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

### 4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Réaliser la préparation, le contrôle et l'entretien de base du véhicule
Compétence 2	Etablir une communication adaptée pour accompagner le patient et son entourage
Compétence 3	Accompagner le patient dans ses déplacements et son installation en utilisant le matériel adapté
Compétence 4	Conduire le véhicule de façon adaptée à l'état de santé du patient
Compétence 5	Entretien et désinfecter le matériel et les installations du véhicule et repérer les anomalies
Compétence 6	Apprécier l'état clinique du patient
Compétence 7	Mettre en œuvre les soins d'urgence et tous autres soins adaptés à l'état du patient,
Compétence 8	Rechercher, traiter et transmettre les informations pertinentes pour assurer la continuité des soins
Compétence 9	Organiser son activité et coopérer au sein d'une équipe pluri professionnelle

## 4.2. COMPÉTENCE 1 : RÉALISER LA PRÉPARATION, LE CONTRÔLE ET L'ENTRETIEN DE BASE DU VÉHICULE

### 4.2.1. Description de la compétence

A chaque prise de poste, l'ambulancier vérifie la conformité, le bon état et le bon fonctionnement du véhicule (état général, niveaux, feux, pneus, rétroviseurs,...), éventuellement à l'aide d'une *check liste*\*. Il vérifie également la présence de tous les documents administratifs obligatoires. Dans la cabine, il s'assure du bon état général du poste de conduite (visibilité, propreté, siège, ceinture de sécurité,...). Dans la cellule sanitaire, il vérifie la présence des matériels de soins et des équipements nécessaires à la prise en charge de la personne transportée.

Après le démarrage du véhicule, il vérifie son bon fonctionnement à partir des informations s'affichant sur le tableau de bord. Il effectue également l'ensemble des vérifications concernant les dispositifs d'aide à la conduite et de signalement (clignotants, gyrophare, sirène, bip de recul).

A la fin de sa vacation, il refait une vérification générale de l'état de l'ambulance, procède à son nettoyage et remplace les matériels à usage unique et les consommables utilisés dans la journée.

En cas de dysfonctionnement ou d'anomalie constatés, il le signale immédiatement à son responsable selon les procédures de l'entreprise.

### 4.2.2. Savoir-faire

- Vérifier la présence des documents obligatoires
  - o du véhicule : certificat d'immatriculation du véhicule, carnet de bord du véhicule, attestation d'assurance en cours de validité, carte professionnelle, contrôle technique à jour, visite sanitaire à jour...
  - o de l'ambulancier : permis de conduire en cours de validité, carte professionnelle
- Réaliser les opérations de contrôle visuel et fonctionnel à la prise en main de l'ambulance en vérifiant l'ensemble des points suivants :
  - o Avant le démarrage:
    - contrôles visuels de l'état général du véhicule,
    - feux de circulation,
    - rétroviseurs, vitres et pare-brise,
    - pneumatiques et jantes,
    - vérification des niveaux,
    - vérification de la partie d'accueil du patient,
    - état de la cabine et des poignées,
    - propreté et la visibilité de l'espace cabine, l'état du fauteuil, la ceinture de sécurité,
    - présence d'extincteur(s) en état de fonctionnement (non percuté, date valide),
    - fonctionnement de l'avertisseur sonore.
  - o Après le démarrage :
    - à la mise sous tension : la lecture et l'interprétation des pictogrammes du tableau de bord et l'absence de voyant d'alerte et/ou de défaut,
    - à la mise en route du moteur : le contrôle des témoins du tableau de bord, les feux de circulation, le bip de recul, le gyrophare, la sirène et les clignotants, le temps de chauffe du véhicule, la climatisation, et, le cas échéant, le contrôle du bon fonctionnement de l'électronique embarquée ; assistant de navigation (GPS), radio...
- Renseigner les documents dédiés
- Vérifier la présence et le bon état des matériels de soin (matériel de contention, défibrillateur, matériel de réanimation, compresses, flacons d'antiseptique, gants à usage unique...)
- Vérifier le bon état et le fonctionnement des équipements, installations et fixations (brancard, appareils de surveillance des paramètres vitaux...)
- Vérifier les dates de péremption des matériels stériles à usage unique
- Vérifier et compléter si besoin les matériels à usage unique utilisés à la fin de la vacation (compresses, bandages, antiseptiques...)
- Identifier les dysfonctionnements et les anomalies
- Traiter les anomalies selon son champ de compétence ou proposer les actions correctives adaptées
- Signaler les anomalies aux personnes ou services concernés.

### 4.2.3. Connaissances associées

- Différentes catégories de véhicule adapté au transport sanitaire terrestre et le matériel réglementaire selon la catégorie
- Points de contrôle du véhicule adapté au transport sanitaire terrestre :
  - o Conformité, périodicité et traçabilité des contrôles,
  - o fonctionnement du véhicule,

- dysfonctionnements et anomalies courantes (signification des pictogrammes du tableau de bord...),
- Opérations d'entretien courant du véhicule adapté au transport sanitaire terrestre

#### **4.2.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier est méthodique et rigoureux. Il est attentif (bruits, odeurs, vibrations...) et fait preuve de curiosité devant toute anomalie détectée. Il met en œuvre les mesures correctrices si nécessaire.

#### **4.2.5. Critères de performance**

- Le contrôle du bon fonctionnement du véhicule est réalisé à chaque prise de poste
- Le contrôle de l'ensemble des pictogrammes du tableau de bord, des différents éléments de signalisation et des dispositifs de sécurité est effectué systématiquement
- La check-list est renseignée de façon exacte et exhaustive
- L'état du matériel de soins, des équipements et les dates de péremption sont vérifiés
- Le matériel manquant est remplacé
- L'état de la cabine et de la cellule sanitaire sont maintenus en bon état de propreté
- Les anomalies et dysfonctionnements sont identifiés et signalés selon les procédures en place
- Une vérification générale du véhicule et de son état de propreté est faite en fin de vacation

### 4.3. COMPETENCE 2 : ETABLIR UNE COMMUNICATION ADAPTEE POUR ACCOMPAGNER LE PATIENT ET SON ENTOURAGE

#### 4.3.1. Description de la compétence

Dès son arrivée sur les lieux de prise en charge, l'ambulancier se présente rapidement et s'assure de l'identité du patient. Il établit le dialogue, si cela est possible avec le patient, à défaut son entourage proche, afin d'obtenir un maximum d'information. Il rassure la personne prise en charge ainsi que ses proches et répond dans la mesure de ses connaissances et de son champ de compétence aux questions posées. Il vérifie la bonne compréhension des réponses apportées. Il s'assure de récupérer tous les documents du patient nécessaires à sa prise en charge médicale et au transport. Compte tenu des informations qui peuvent lui être données, il est tenu au respect de la vie privée du patient et de son entourage. Il est capable de préserver une distance affective nécessaire à la bonne exécution de sa mission. En cas de situation difficile (propos déplacés, agressivité...), il fait preuve de sang-froid et réagit de façon adaptée.

#### 4.3.2. Savoir-faire

- S'assurer de l'identité du patient, de l'entourage présent et de la personne de confiance
- Ecouter le patient, la *personne de confiance*\* identifiée et son entourage en prenant en compte la communication verbale et non verbale, sans porter de jugement de valeur
- S'exprimer et échanger en adaptant sa communication à des publics diversifiés, dans le respect des personnes et des règles de confidentialité
- Adopter une attitude bienveillante, rassurante et respectueuse du patient et de son entourage afin de créer une relation de confiance
- Prendre en compte dans l'échange et dans les informations apportées la demande et l'expression du patient
- Expliquer l'action réalisée (installation du patient, mobilisation, lieu du transport...) et les raisons d'un geste professionnel de manière adaptée à la situation
- Apporter des conseils adaptés
- Faire exprimer les besoins et les attentes du patient au regard de l'action réalisée, les reformuler
- Vérifier que tous les documents administratifs et/ou médicaux soient présents
- Adapter sa communication à la situation du patient
- Adapter son langage et son mode de communication à la population et au contexte socio-culturel dans lequel elle s'inscrit

#### 4.3.3. Connaissances associées

- Cadre réglementaire relatif aux droits du malade (code de la santé publique, livre 1<sup>er</sup> : protection des personnes en matière de santé)
  - o Information et droits des patients:
  - o Notions législatives et réglementaires
  - o Cadre réglementaire relatif aux droits des patients
  - o Secret médical, secret professionnel, discrétion professionnelle
  - o Consentement des patients
  - o Rôle de l'ambulancier dans l'information du patient
  - o Bienveillance: identification des facteurs qui contribuent à la bienveillance, prévention, repérage des signes de maltraitance et transmission aux personnes compétentes
- Techniques de communication adaptées aux publics :
  - o Schéma de la communication
  - o Observation
  - o Entretien
  - o Ecoute active et reformulation
  - o Communication verbale, non verbale et *para verbale*\*
  - o Règles et procédures de communication dans un contexte professionnel
- Relation et communication au patient, à l'entourage et aux aidants :
  - o Développement psychosociologique de l'homme, relations humaines, insertion dans la société, lien social
  - o Valeurs et principes: respect, discrétion, écoute sans jugement, confidentialité
  - o Adaptation de la communication et de la relation dans des situations spécifiques: situations de violence, désorientation, situation de handicap dont les troubles du neurodéveloppement, fin de vie, pathologie chronique, urgence, annonce d'un diagnostic, ...
  - o Relation avec le patient atteint de pathologies psychiatriques
  - o Concept de mort, soins palliatifs et accompagnement du patient en fin de vie, démarche *éthique*\*

#### **4.3.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier est à l'aise avec la communication dans toutes ses dimensions. Il est bienveillant, rassurant et respectueux envers le patient et son entourage. Il est observateur et fait preuve de diplomatie. Il reste calme quelle que soit la situation.

#### **4.3.5. Critères de performance**

- L'ambulancier s'est assuré de l'identité du patient et de son entourage
- Les termes utilisés sont adaptés à la communication avec un patient et son entourage
- L'attitude de l'ambulancier est bienveillante, rassurante et respectueuse du patient et de son entourage
- Les besoins spécifiques de communication d'un patient et de son entourage en situation de détresse, de refus, de conflit et d'agressivité sont identifiés
- Les informations et conseils donnés sont adaptés au patient et à son entourage et s'inscrivent dans le champ de compétences de l'ambulancier
- La posture professionnelle est adaptée et intègre le contrôle et la prise de recul nécessaire à la gestion des situations de crise
- La compréhension par le patient et son entourage des informations données par l'ambulancier est vérifiée

#### 4.4. COMPÉTENCE 3 : ACCOMPAGNER LE PATIENT DANS SES DÉPLACEMENTS ET SON INSTALLATION EN UTILISANT LE MATÉRIEL ADAPTE

##### 4.4.1. Description de la compétence

Arrivé sur le lieu de la prise en charge du patient, l'ambulancier observe attentivement l'état du patient et les alentours afin de choisir le matériel de transport adapté à la fois à la situation du patient et aux contraintes du terrain, afin de le mener jusqu'à l'ambulance. Ainsi, il choisit le matériel adapté (matelas coquille, brancard, chaise roulante...) pour faciliter son transport. Il l'installe rapidement et le plus confortablement possible, quelle que soit la position (assise, allongée...) et l'immobilise afin de garantir son intégrité physique et sa sécurité. Il effectue ensuite le transfert dans le véhicule et installe le patient en pensant à assurer à nouveau sa sécurité et son confort pendant tout le temps du transport. Toutes ces manipulations sont effectuées en appliquant les méthodes de manutention afin de prévenir les accidents dorsolombaires.

Lors de transports urgents, l'ambulancier est assisté d'une seconde personne (auxiliaire ambulancier, collègue ambulancier) ou assiste le personnel médical, paramédical.

##### 4.4.2. Savoir-faire

- Repérer les situations à risque pour le patient et les coéquipiers, alerter et prendre les mesures appropriées dans le cadre de son champ de compétences
- Identifier les capacités du patient à réaliser les actions constitutives d'un déplacement
- Identifier et utiliser les dispositifs d'aide à la mobilisation dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie
- Identifier et appliquer les principes d'ergonomie, les gestes et postures adaptés, lors des mobilisations, des aides à la marche, des déplacements et des portages ou brancardages
- Identifier et appliquer les règles de sécurité et de prévention des risques en fonction de la situation et du lieu d'exercice
- Installer le patient en tenant compte de sa demande, de ses besoins, de sa pathologie, de sa situation de handicap, de sa douleur et des différents appareillages médicaux dans le respect de la sécurité
- Identifier les situations à risque pour le patient, pour ses coéquipiers et pour soi-même, et les mesures de prévention appropriées
- Utiliser les techniques et matériels d'aide à la manutention :
  - o Rehaussements : assis et couché
  - o Redressements : assis/debout et couché /assis
  - o Abaissements : debout/assis et assis/couché
  - o Translations couchées
  - o Roulements latéraux
  - o Transferts horizontaux assis et couchés
  - o Transferts dénivelés (brancard/chaise portoir, fauteuil ...)
  - o Transfert semi-verticalisé (chaise/chaise portoir...)
  - o Relevages au sol : *civière scoop\** ou brancard cuillère, *Matelas Immobilisateur à Dépression\** (MID) ou matelas coquille, portoir souple, plan dur ...
  - o Brancardage (brancard, chaise portoir...)
  - o Utilisation des aides techniques à la mobilisation des patients :
    - o Drap de glisse, *patslide®* \*et autres outils de transfert...
    - o Alèse portoir souple, drap...
    - o Béquilles, déambulateur...
- Utiliser les matériels complémentaires (unité de transport, couveuse, *matériel bariatrique\**, lève-malade...)

##### 4.4.3. Connaissances associées

- L'installation et le déplacement des patients
- L'anatomie du système locomoteur et la physiologie du mouvement (déplacements naturels et mouvements spontanés)
- Les éléments constitutifs d'une manutention: rehaussement, assis-debout, couché-debout ; les différents transferts
- L'évaluation des capacités de la personne à réaliser les éléments constitutifs d'un déplacement
- Le choix et l'utilisation d'un équipement ou la guidance verbale et non verbale adaptés aux capacités du patient, installation du patient en fonction de son degré d'autonomie et en tenant compte de ses besoins, de sa pathologie, de son handicap, de sa douleur et des différents appareillages médicaux
- La mobilisation, l'aide à la marche, les déplacements
- La prévention des *ankyloses\** et des *attitudes vicieuses\**
- La prévention des chutes

- Les techniques de mobilisation et la prévention des risques pour le patient à tout âge de la vie et pour le professionnel
- La législation et la déontologie concernant l'isolement, la contention, la limitation des mouvements et les droits des patients.
- Les risques liés aux mobilisations des patients et aux manutentions de matériels tant pour la personne aidée que pour le professionnel
- Le port de charge et ses conséquences sur l'anatomie du corps humain
- Les principes et règles d'*ergonomie\** concernant la manutention des patients
- Les accidents dorso-lombaires
- Les principes et techniques de prévention des accidents et troubles musculo-squelettiques
- Les principes et règles de sécurité concernant les patients : repérage des *positions algiques\** et *antalgiques\**
- Les techniques et matériels d'aides à la manutention

#### **4.4.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier est rigoureux dans l'application des principes d'ergonomie et d'utilisation des appareillages et du matériel médical. Il est à l'écoute du patient, attentif à sa sécurité et à son confort. Il respecte son intimité.

#### **4.4.5. Critères de performance**

- Les capacités du patient à réaliser les actions constitutives d'un déplacement sont identifiées
- Le choix du matériel et des dispositifs d'aide à la mobilisation est approprié
- Les activités d'installation sont réalisées de manière appropriée
- Les règles de sécurité et d'ergonomie pour le patient sont prises en compte et appliquées
- Les règles de sécurité et d'ergonomie pour l'ambulancier et ses coéquipiers sont prises en compte et appliquées
- Les gestes et postures sont adaptés à la situation (mobilisation, aide à la marche, portage et brancardage)
- Le patient est installé confortablement et son intimité est respectée
- L'état du patient et ses besoins sont pris en compte

## 4.5. COMPÉTENCE 4 : CONDUIRE LE VEHICULE DE FAÇON ADAPTEE A L'ETAT DE SANTE DU PATIENT

### 4.5.1. Description de la compétence

A sa prise de poste, l'ambulancier prend connaissance de sa feuille de route pour les transports programmés et prépare le transport de ses patients. Pour cela, il identifie l'itinéraire le plus adapté à la situation, le cas échéant, à l'aide d'une carte routière, papier ou numérique. Il se tient régulièrement informé de l'état des routes, des travaux, de la densité de la circulation et de la météorologie afin d'avoir à l'esprit tous ces paramètres pour faire le meilleur choix.

Il assure le transport en respectant le code de la route et en informant les usagers de la route de l'urgence du transport lorsque nécessaire. Il adapte sa conduite en tenant compte de l'état de santé du patient. Quelle que soit la situation (urgence ou transport programmé), il prend en compte l'état de la route, les éventuels travaux, les conditions météorologiques et le trafic routier.

Selon le type de transport et les consignes de la hiérarchie, l'ambulancier rend compte par oral et/ou par écrit du transport et de tout élément inhabituel survenu.

### 4.5.2. Savoir-faire

- Maîtriser les lectures de cartes routières, plans et outils numériques afin d'établir le meilleur itinéraire
- S'informer quotidiennement et selon toutes les voies possibles de tous les paramètres pouvant influencer sur la circulation routière (travaux, accidents sur la voie publique, embouteillage, météo défavorable...)
- Choisir l'itinéraire le plus adapté à la situation du patient, en tenant compte de sa pathologie, de l'urgence
- Conduire en respectant les règles de circulation et de sécurité routière
- Adapter sa conduite à l'état de santé du patient (pathologie, urgence...)
- Identifier les risques liés à la conduite d'une ambulance lors d'un *transport urgent\**
- Utiliser les dispositifs spéciaux lumineux et sonores (sirène, gyrophare) dans le respect de la réglementation
- Rédiger un compte-rendu bref et précis selon les recommandations du responsable hiérarchique
- Etablir un constat amiable en cas d'accident

### 4.5.3. Connaissances associées

- Réglementation et code de la route
- Réglementation concernant l'utilisation des dispositifs spéciaux lumineux et sonores
- Lecture de cartes routières, plans et outils informatiques
- Les effets du transport sur l'organisme du patient et de l'équipage
- Les règles de sécurité de la conduite d'urgence
- Les règles d'élaboration d'un constat d'accident
- Principaux canaux d'information (conditions météorologiques, état des routes, embouteillages...)
- Connaître les bases d'une bonne hygiène de vie.
- Connaître les effets de l'alcool, des médicaments, du Kava et des drogues sur l'organisme.

### 4.5.4. Attitudes et aptitudes

L'ambulancier a une hygiène de vie compatible avec l'activité de conducteur. Il fait preuve de rigueur dans la préparation et le déroulé du transport. Il est concentré et attentif à l'état de la route et du patient. Il fait preuve de souplesse et de précision dans sa conduite.

### 4.5.5. Critères de performance

- L'ambulancier établit un itinéraire en s'aidant d'une carte routière et de diverses informations routières et météorologiques
- Le choix de l'itinéraire est adapté à la situation
- Les risques liés à la conduite de véhicule adapté au transport sanitaire terrestre sont identifiés
- La conduite du véhicule est adaptée à la situation du patient et justifiée
- Les règles de circulation et de sécurité routière spécifiques au véhicule de transport sanitaire terrestre sont connues et sont respectées
- Les conditions météorologiques, l'état des routes et les conditions de trafic sont prises en compte

## 4.6. COMPÉTENCE 5 : ENTREtenir ET DESINFECTER LE MATÉRIEL ET LES INSTALLATIONS DU VÉHICULE ET REPERER LES ANOMALIES

### 4.6.1. Description de la compétence

Afin de garantir l'hygiène et la sécurité des patients et de prévenir tous risques de transmission d'infection, l'ambulancier met en œuvre les protocoles et techniques de nettoyage. Il prépare l'ambulance au nettoyage en la vidant et en organisant son espace de travail : il trie les déchets, les conditionne, évacue le linge sale et les poubelles selon les circuits prévus. Il prépare les produits décontaminant ou utilise des produits prêts à l'emploi. Il procède au nettoyage et à la décontamination des différents matériels, des surfaces et des équipements de l'ambulance après chaque prise en charge d'un patient en respectant les protocoles en vigueur. Il renseigne les documents de suivi des nettoyages et désinfections selon les procédures et consignes afin d'en assurer la traçabilité.

L'ambulancier remet en place des poubelles et du linge propre. Il réapprovisionne les consommables utilisés, notamment les *équipements de protection individuels règlementaires\**, en respectant les conditions de stockage. Il vérifie l'ensemble de l'habitacle de l'ambulance afin de s'assurer que tout est propre et prêt pour le prochain transport. Il recherche d'éventuels dysfonctionnements des différents appareils et équipements de l'ambulance. En cas d'anomalie identifiée, il en informe sa hiérarchie.

### 4.6.2. Savoir-faire

- Identifier et choisir le matériel de nettoyage et les produits appropriés
- Doser et utiliser les produits en fonction des procédures et des fiches techniques
- Utiliser les techniques de nettoyage et de désinfection
- Appliquer les protocoles et les règles d'hygiène et de sécurité
- Réaliser les opérations d'entretien des matériels et des installations :
  - o nettoyer et désinfecter les matériels et la cabine sanitaire du véhicule,
  - o appliquer les techniques d'entretien des matériels et installations afin de prévenir les infections nosocomiales.
- Apprécier l'efficacité des opérations d'entretien, identifier toute anomalie et alerter
- Assurer la traçabilité des désinfections sur le registre prévu à cet effet (date, heure, n° d'immatriculation...) selon la réglementation en vigueur
- Identifier et respecter les circuits d'entrée, de sortie et de stockage du linge, des matériels et des déchets
- Eliminer les déchets conformément à la réglementation en vigueur
- Utiliser les techniques de rangement et de stockage adaptées au véhicule
- Repérer toute anomalie dans l'intégrité, la péremption, le rangement, les conditions de stockage et l'approvisionnement des matériels et produits et alerter
- Repérer les anomalies apparentes dans le fonctionnement des appareils et installations et alerter
- Repérer toute anomalie et risque d'incident dans le circuit et le conditionnement du matériel stérile et alerter

### 4.6.3. Connaissances associées

- Infection, désinfection et prévention des risques :
  - o Mécanismes de l'infection ;
  - o Techniques de nettoyage, de bio nettoyage, de désinfection et de stérilisation.
- Prévention des risques liés à l'infection:
  - o Risques d'accident d'exposition au sang
  - o Infections associées aux soins (infections et maladies nosocomiales)
- Prévention des risques liés à la sécurité:
  - o Normes d'hygiène publique et de respect de l'environnement
  - o Risques liés à l'utilisation de produits chimiques et modalités de protection
  - o *Identitovigilance\**, *matérovigilance\**
  - o Formalités de déclaration d'accident
- Règles, bonnes pratiques et recommandations (*Haute Autorité de Santé\**, *sociétés savantes\**, ...) concernant l'hygiène et la santé environnementale en lien avec l'activité d'ambulancier
- Protocoles et règles d'hygiène et de sécurité
- Circuits des déchets en pré hospitalier et à l'hôpital :
  - o Les différents types de déchets et de contenants, et leur élimination
  - o Les obligations légales et réglementaires des entreprises
- Réglementation en vigueur concernant l'élimination des déchets : les contenants, les circuits, les délais.
- Règles d'identification et d'utilisation des matériels et des produits : fiches techniques, toxicité...
- Règles concernant le stockage des produits : principes et règles de rangement selon l'accès et le stockage des produits et matériels
- Règles de traçabilité
- Isolement des patients : règles, précautions et procédures à respecter

- Entretien, pré désinfection, nettoyage, désinfection du matériel destiné à effectuer des actes aseptiques
- Bases de calculs mathématiques (calculs de base, proportion, dilution, règle de trois...)
- Produits : différents types, modes d'emploi, modes d'action, précautions d'utilisation
- Montage, entretien et surveillance du matériel en lien avec le transport des patients, en lien avec le transport des produits et matériels

#### **4.6.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier est organisé et rigoureux dans l'application des protocoles de nettoyage et de décontamination. Il est observateur afin d'identifier d'éventuelles anomalies. Il est attentif à l'état de l'espace d'accueil des patients. Sa présentation et sa tenue professionnelle sont soignées. Il veille également à l'hygiène et à la propreté de l'équipage et des matériels.

#### **4.6.5. Critères de performance**

- Les produits de nettoyage choisis sont adaptés au matériel et aux surfaces à nettoyer
- Les produits sont dosés et utilisés en respectant les procédures et les fiches techniques
- Les techniques de nettoyage des matériels, équipements et installations sont mises en œuvre de manière appropriée
- Les déchets et le linge sale sont évacués dans le respect des protocoles établis
- Les risques associés au non-respect des techniques et des protocoles d'hygiène sont connus
- Les risques associés au non-respect des règles liés aux différents circuits sont connus
- Toute anomalie dans la péremption, le rangement, les conditions de stockage et l'approvisionnement des matériels et produits est identifiée
- La présentation et la tenue professionnelle de l'ambulancier sont soignées
- En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement, l'information est rapidement transmise au responsable

## 4.7. COMPÉTENCE 6 : APPRECIER L'ÉTAT CLINIQUE DU PATIENT

### 4.7.1. Description de la compétence

A son arrivée sur les lieux de la prise en charge d'une urgence, l'ambulancier fait immédiatement un bilan de l'état du patient qu'il transmet au médecin régulateur. Il met en œuvre les gestes d'urgence si besoin. Il observe, questionne et effectue une mesure des paramètres vitaux si nécessaire. Il évalue ainsi l'état initial du patient. Après l'avoir transféré et *conditionné\** pour le transport, et en l'absence d'une équipe médicale, il reste au côté du patient pendant le transport. Il est attentif à tout changement et évalue de façon régulière l'évolution de ses paramètres vitaux. Il reste en alerte afin d'identifier les risques potentiels liés à la pathologie et à l'état du patient, en fonction des informations délivrées par les services d'urgence, les proches et les renseignements fournis par le carnet de santé. Il identifie les signes de détresse pouvant survenir lors du transport. Dans le cas d'une urgence ou d'une dégradation de l'état du patient, il en informe systématiquement le médecin régulateur dès que possible.

### 4.7.2. Savoir-faire

- S'assurer de la sécurisation des lieux
- Identifier les signes de détresse et effectuer les gestes d'urgence
- Observer l'état général et les réactions du patient
- Rechercher les informations pertinentes permettant d'identifier l'état général du patient et utiles à sa prise en charge
- Identifier les signes permettant d'apprécier l'état général du patient et les changements de son état clinique
- Evaluer la douleur et mesurer les signes cliniques et les principales données paracliniques (actes protocolisés) dans le cadre de son domaine de compétences
- Mesurer les paramètres vitaux en utilisant les outils spécifiques et tracer la donnée avec exactitude :
  - o mesure de la température, des pulsations cardiaques, mesure de pression artérielle non invasive, de la fréquence respiratoire, du volume urinaire,
  - o observation de la respiration, de la conscience,
  - o recueil du taux de saturation en oxygène et monoxyde de carbone par voie non invasive,
  - o recueil de l'hémoglobinémie.
- Apprécier l'état clinique d'un patient et les changements de cet état clinique
- Réaliser des prélèvements non stériles (selles, urines, expectorations, vomissements)
- Evaluer la douleur et observer les manifestations de l'état de conscience
- Observer et évaluer le risque d'atteinte à l'intégrité de la peau, notamment les escarres
- Transcrire la mesure des paramètres vitaux : réalisation de courbes de surveillance
- Analyser une donnée par rapport à des normes
- Identifier les anomalies au regard des paramètres habituels liés aux âges de la vie
- Identifier une donnée anormale ou un risque, alerter et mettre en œuvre des actions de prévention, dans le cadre d'un travail en équipe pluri professionnelle
- Identifier les risques liés à l'état du patient et à la pathologie annoncée
- Assurer la surveillance de l'évolution de l'état du patient
- Adapter sa prise en charge en fonction de cette évolution
- Discerner le caractère urgent d'une situation et alerter
- Informer le médecin régulateur de façon claire, précise et exhaustive

### 4.7.3. Connaissances associées

- Concept de maladie : lien entre santé et maladie ; maladie somatique et maladie psychique ; les processus pathologiques ;
- Concept de soin
- Vocabulaire professionnel : signes, symptômes, syndrome, diagnostic, maladie
- Anatomie, physiologie des organes, appareils et systèmes
- Notions sur les pathologies *prévalentes\**
- Physiopathologie et *sémiologie\** des pathologies prévalentes
- Douleur physique et psychique
- Pathologies du vieillissement
- Pathologies liées à l'obésité
- Pathologies prévalentes en santé mentale et psychiatrie ; les conduites à risques à tout âge de la vie, addictions, notions sur les différents états d'agitation, connaissance des procédures médicales légales
- L'accouchement inopiné : notions sur la physiologie de la grossesse, de l'accouchement et sur les caractéristiques et les besoins du nouveau-né
- Méthodologie du raisonnement clinique partagé : recherche d'informations au regard de la situation, recueil des données, surveillance des signes cliniques liées aux différentes fonctions du corps humain, analyse des informations recueillies, notions d'*éthique\**

- Matériel et équipements de mesure quantitative et qualitative des paramètres permettant d'apprécier l'état de santé de l'adulte, de l'enfant, du nourrisson et du nouveau-né :
- Norme des paramètres vitaux selon les âges :
  - o température, des pulsations cardiaques, mesure de pression artérielle non invasive, de la fréquence respiratoire, du volume urinaire,
  - o respiration, conscience,
  - o saturation en oxygène et monoxyde de carbone,
  - o hémoglobinémie.
- Les outils de mesure de la douleur
- Contenus d'un message d'alerte et d'urgence

#### **4.7.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier est observateur et à l'écoute du patient et de son entourage. Il est attentif à la situation. Il est rigoureux. Il fait preuve de sang-froid quelle que soit la situation.

#### **4.7.5. Critères de performance**

- Les situations à risque, les situations de danger et leur caractère urgent sont identifiés
- Toutes les informations pertinentes et utiles à la prise en charge du patient sont recherchées (auprès de lui, de l'entourage, des aidants, des autres professionnels de santé, du carnet de santé...)
- Le recueil des informations (entretien, observation, échanges avec l'entourage...) est réalisé dans le respect des règles professionnelles
- Les connaissances de base d'anatomie et physiologie sont maîtrisées
- Les principales pathologies et les risques associés sont connus
- La mesure des différents paramètres et autres données de surveillance est fiable
- Le choix des outils et équipements permettant de mesurer la douleur et les paramètres vitaux est approprié
- Les anomalies au regard des références liées aux âges de la vie sont identifiées
- Les références et normes actualisées sont prises en compte pour identifier les anomalies et les risques
- Le message d'alerte auprès du service d'urgence est clair, précis, complet
- L'ambulancier garde son sang froid
- Il est attentif et bienveillant avec le patient et son entourage

## 4.9. COMPÉTENCE 7 : METTRE EN ŒUVRE LES SOINS D'URGENCE ET TOUS AUTRES SOINS ADAPTÉS A L'ÉTAT DU PATIENT

### 4.9.1. Description de la compétence

Dans le cas d'une situation grave inattendue ou d'une détérioration de l'état du patient, l'ambulancier met en œuvre les soins relevant de l'urgence. Selon les cas, cela peut être nécessaire soit dès son arrivée, soit pendant le transport. Il en informe rapidement le médecin régulateur et applique les consignes données.

Dans le cas où la vie de personne prise en charge est menacée (arrêt respiratoire, arrêt cardiaque...), ou en cas d'accouchement inopiné, l'ambulancier applique immédiatement les soins d'urgence et de réanimation, ou d'aide à l'accouchement.

A la prise en charge du patient, et une fois son état clinique évalué et stabilisé, l'ambulancier peut être amené à effectuer des soins d'hygiène et de confort. Il recherche le consentement du patient et/ou de son entourage. Il effectue les soins en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et en utilisant le matériel approprié.

### 4.9.2. Savoir-faire

- Prioriser les activités de soins en fonction de la situation
- Identifier les soins relevant de l'urgence à mettre en œuvre, dans le cadre de procédures en vigueur, adaptés à la situation du patient
- Appliquer le protocole *XABCDE*\* :
  - o X : eXsanguination, hémorragie
  - o A : Airway, libération des voies aériennes
  - o B : Breathing, ventilation pulmonaire
  - o C : Circulation, circulation sanguine
  - o D : Disability pour l'état neurologique
    - conscience, inconscience, mesuré par l'AVPU,
      - A : Awake = éveillé (état normal),
      - V : Voice = répond à la voix,
      - P : Pain = répond à la douleur,
      - U : Unresponsive = inconscient
    - pupilles : taille, symétrie,
    - déficit : face, membre.
  - o E : Environnement ou Expose en cas de blessures traumatiques.
- Réaliser les soins d'urgence adaptés à l'état de santé du patient (AFGSU)
- Utiliser le matériel de réanimation
- Vérifier l'état du patient à l'issue des soins notamment ceux relevant de l'urgence réalisés et prendre les mesures appropriées
- Installer le patient en position adaptée à son état et à la situation
- Surveiller des appareillages et dispositifs médicaux (sondes, *abords veineux*\*...)
- Effectuer une aspiration endotrachéale sur orifice trachéal cicatrisé et non inflammatoire
- Organiser et prioriser les activités de soin d'hygiène et de confort et adapter les modalités de réalisation de celles-ci en fonction de l'état clinique et de la situation du patient
- Mettre en œuvre des soins d'hygiène et de confort personnalisés à partir de l'évaluation de la situation, dans le respect des bonnes pratiques
- Réaliser des soins d'hygiène et de confort en ambulance dans le respect de la pudeur et de l'intimité (toilette, change sur brancard...)
- Evaluer la qualité des soins et réajuster

### 4.9.3. Connaissances associées

- Le protocole *XABCDE*
- Soins relevant de l'urgence
- Signes d'alerte (perte de connaissance, détresse respiratoire, arrêt cardiovasculaire, traumatismes, hémorragies...) et procédures d'urgence adaptées
- Aspirations *endotrachéales*\* sur orifice trachéal cicatrisé et non inflammatoire : contexte de réalisation, risques...
- Etats d'agitation
- Bases sur la physiologie de l'accouchement
- Caractéristiques et besoins d'un nouveau-né
- Spécificités liées aux dispositifs médicaux ou d'appareillage (par exemple: vidange d'une poche de colostomie ancienne et cicatrisée)
- Appareillages et dispositifs médicaux (sondes, *abords veineux*...) : risques, surveillance
- Soins d'hygiène et de confort: règles d'hygiène et de sécurité, prévention de la douleur, qualité des soins...

- Rôle de l'ambulancier dans les situations de soins d'hygiène et de confort
- Procédures médico-légales

#### **4.9.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier est consciencieux. Il reste calme et applique les gestes d'urgence ou de soins de façon rigoureuse, précise et ordonnée.

#### **4.9.5. Critères de performance**

- Les soins sont priorisés en fonction de l'état du patient
- Le protocole XABCDE est connu et appliqué systématiquement dès le début de la prise en charge
- L'évaluation de l'urgence est réalisée dans le champ de compétences de l'ambulancier
- Le choix des soins à réaliser, notamment ceux relevant de l'urgence, est pertinent et justifié au regard de la situation et des informations recueillies
- Les signes de gravité indiquant un risque pour le pronostic vital du patient sont identifiés
- Les risques liés aux soins notamment ceux relevant de l'urgence sont identifiés
- Les premiers soins notamment ceux relevant de l'urgence réalisés sont conformes aux procédures en vigueur
- L'installation du patient en position de sécurité est adaptée à son état et à la situation d'urgence
- Les soins d'hygiène et de confort sont réalisés dans le respect des bonnes pratiques
- Les règles d'hygiène, de sécurité et les précautions particulières sont appliquées
- Le choix du matériel est approprié
- L'ambulancier garde son sang froid

## **4.10. COMPÉTENCE 8 : RECHERCHER, TRAITER ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS PERTINENTES POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DES SOINS**

### **4.10.1. Description de la compétence**

A chaque prise en charge d'un patient, l'ambulancier collecte les informations utiles et les documents médicaux auprès des personnes ressources : le médecin, le personnel soignant, le patient, son entourage ...

Avant de procéder au transport, l'ambulancier transmet systématiquement un bilan au médecin régulateur.

Au cours du transport, il continue à rechercher auprès du patient d'autres informations utiles tout en poursuivant son bilan. Il est particulièrement attentif à toute évolution de la situation et de l'état du patient.

A son arrivée, il effectue auprès du personnel qui l'accueille un résumé de l'état du patient, ainsi qu'un bilan précis de sa prise en charge, de ses observations et de la mesure des paramètres vitaux.

Il renseigne les documents concernant le patient en utilisant un langage professionnel et en respectant la confidentialité et le secret professionnel.

### **4.10.2. Savoir-faire**

- Rechercher, organiser et hiérarchiser les informations nécessaires à la prise en charge du patient
- Discerner les informations utiles à la prise en charge du patient
- Faire une synthèse précise et pertinente de la situation
- Renseigner une fiche bilan de façon précise
- Transmettre un bilan oral complet et synthétique au médecin régulateur du SAMU et à l'équipe soignante
- Transcrire les données recueillies
- Analyser une situation et sélectionner les informations pertinentes
- Transmettre les informations et observations relatives au patient et aux situations rencontrées lors du transport
- Utiliser un vocabulaire professionnel et un langage adapté
- Saisir de façon manuscrite et/ou numérique un bilan ou une surveillance

### **4.10.3. Connaissances associées**

- Techniques de communication écrite et orale
- Méthode de traitement des informations
  - o Information et continuité des soins
  - o Dossier patient : composition, réglementation, responsabilité, modalités d'utilisation et logiciels dédiés
  - o Dossier de transport et pièces obligatoires pour la facturation et la prise en charge du transport
- Méthode et outils de transmission d'informations et de données:
  - o Recueil des éléments nécessaires pour élaborer le dossier de transport sanitaire
  - o Transmission de bilan d'urgence à une régulation médicale
  - o Transmission de bilan de surveillance lors de transports sanitaires
  - o Rédaction de rapport d'intervention, feuille de surveillance, fiche décharge
  - o Transmission de données à l'aide d'outils numériques (outils de télétransmission)
  - o Numérique : notions globales, application à la santé, règlement général sur la protection des données (RGPD\*)
- Bases du vocabulaire technique et médical
- Secret médical, secret professionnel, discrétion professionnelle

### **4.10.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier fait preuve de discernement dans la collecte des informations concernant le patient. Il est précis dans la transmission des informations auprès des professionnels de santé. Il est rigoureux et organisé dans la hiérarchisation des informations à transmettre aux professionnels de santé. Il a l'esprit synthétique. Il fait preuve de discrétion quant aux informations concernant le patient.

### **4.10.5. Critères de performance**

- Toutes les informations permettant une prise en charge personnalisée sont recueillies et prises en compte
- Toutes les informations utiles et nécessaires pour la continuité des soins sont transmises
- Le vocabulaire et le langage utilisés sont professionnels et adaptés
- Les termes techniques utilisés sont maîtrisés
- Toutes les données recueillies (observations et mesures) sont conformes et transmises avec exactitude
- Toutes les informations requises sont transmises aux professionnels concernés dans les délais appropriés
- Une synthèse précise et exhaustive de la situation du patient est restituée
- Les informations recueillies sont transmises avec discernement dans le respect de la réglementation, de la protection du patient et du secret professionnel

## 4.11. COMPÉTENCE 9 : ORGANISER SON ACTIVITÉ ET COOPÉRER AU SEIN D'UNE ÉQUIPE PLURI PROFESSIONNELLE

### 4.11.1. Description de la compétence

L'ambulancier travaille régulièrement en équipe avec l'auxiliaire ambulancier et les autres intervenants que sont les services d'urgence et les équipes soignantes médicales et paramédicales. Il organise et planifie son activité au sein d'un équipage. Il connaît les limites de son champ d'intervention et intervient en respectant les protocoles concernant la prise en charge du patient. Il échange activement avec ses équipiers lors de réunions. Il met en œuvre des actions d'amélioration continue. Il évalue sa pratique professionnelle afin d'améliorer la qualité et la sécurité des patients pris en charge et transportés. Il apporte également sa contribution dans la gestion des risques et la prévention des risques professionnels dans son champ de compétences.

### 4.11.2. Savoir-faire

- Identifier son propre champ d'intervention au regard des fonctions et activités de chaque professionnel de son équipe et du lieu d'exercice
- Organiser sa propre activité au sein de l'équipe en tenant compte de la planification de l'ensemble des activités et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Organiser et prioriser son activité pour répondre aux besoins de son équipe
- Apporter une contribution au travail d'équipe ou à tout projet collectif
- Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation
- Apporter une contribution à l'évaluation des pratiques en équipe (pluri-professionnelle), à la *démarche qualité\** et à la *gestion des risques\**
- Proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité dans son champ de compétences
- Actualiser régulièrement ses connaissances

### 4.11.3. Connaissances associées

- Organisation du système de santé
  - o L'organisation du système de santé: les établissements de soins, les services d'urgence, les alternatives à l'hospitalisation
  - o La chaîne des secours au quotidien et en cas d'urgence.
  - o Les plans de secours
  - o L'organisation du transport sanitaire et la place de l'ambulancier
  - o L'organisation des entreprises de transport sanitaire et des services hospitaliers en charge des transports sanitaires
  - o L'organisation de l'aide médicale d'urgence/Rôle et missions des SAMU et SMUR
  - o Les différentes professions de santé et les limites de leur champ de compétences
  - o Les couvertures sociales et leurs conséquences en termes du choix du lieu de prise en charge
- Travail en équipe pluri professionnelle
  - o Définition de l'équipe de soins et différentes responsabilités de chaque acteur
  - o Notions d'organisation du travail, organisation du travail collectif et individuel, législation du travail et du travail posté
  - o Outils de planification des transports
  - o Organisation de l'activité au sein d'une équipe pluri professionnelle
  - o Intégration et positionnement au sein d'une équipe de soin pluri professionnelle
  - o Dispositif de coordination, réunions de travail institutionnels et groupes projets
- Convention collective régissant les transports sanitaires terrestres
- Démarche qualité et gestion des risques:
  - o Démarche de certification et méthodes d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge, pour soi-même et en équipe pluri-professionnelle
  - o Indicateurs qualité: signification, utilisation
  - o Méthodes et outils d'analyses critiques sur les pratiques
  - o Prise en compte de l'*éthique\**, de la *bioéthique\** et de la santé environnementale dans son activité
  - o Événements indésirables: repérage, procédures, traçabilité, réglementation
  - o Risques sanitaires
  - o Différentes ressources d'informations valides indispensables à l'exercice du métier: réglementation, référentiels, recommandations, expertises...

#### **4.11.4. Attitudes et aptitudes**

L'ambulancier fait preuve d'esprit d'équipe. Il coopère avec l'ensemble de l'équipe intervenant directement ou indirectement auprès du patient. Il fait preuve de curiosité sur l'évolution de son métier. Il se remet en question afin d'améliorer sa pratique.

#### **4.11.5. Critères de performance**

- Les intervenants et interlocuteurs professionnels internes et externes et leurs missions respectives sont identifiés
- L'organisation des activités de l'ambulancier permet d'optimiser le travail en équipe
- Les activités sont hiérarchisées, priorisées et argumentées
- Les outils d'organisation individuelle du travail et de planification du travail de la structure sont utilisés à bon escient en respectant les règles professionnelles
- La contribution au travail en équipe ou à un projet collectif tient compte du champ de compétences de l'ambulancier
- Des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la gestion des risques dans son champ de compétences sont pertinentes
- La contribution à l'évaluation des pratiques pour soi-même et en équipe (pluri-professionnelle) est effective et pertinente

## 5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

### A

#### **Abord veineux**

L'abord veineux consiste à ponctionner une veine pour y laisser un cathéter (dispositif cylindrique souple permettant l'administration de divers produits directement dans la circulation sanguine).

#### **AFGSU (niveau 2)**

L'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 2 a pour objet l'acquisition de connaissances permettant l'identification d'une situation d'urgence à caractère médical et à sa prise en charge seul ou en équipe, dans l'attente de l'arrivée de l'équipe médicale (article 5 de l'arrêté du 30 décembre 2014 relatif à l'AFGSU).

#### **Ankylose**

Diminution ou impossibilité des mouvements d'une articulation naturellement mobile

#### **ASSU**

L'Ambulance de secours et de soins d'urgences est un véhicule ou l'équipage peut tenir debout dans la cellule sanitaire.

#### **Attitude vicieuse**

Position anormale d'un segment du corps ordinairement au niveau d'articulations des membres ou du rachis

#### **Auxiliaire ambulancier**

L'auxiliaire ambulancier assure la conduite du véhicule sanitaire léger et transporte seul les patients pour des transports programmés et non urgents. Dans le cas de transports urgents, il est l'équipier de l'ambulancier. Il doit disposer d'une attestation de formation délivrée dans les conditions définies par arrêté du gouvernement.

### B

#### **Bioéthique**

Etude des problèmes moraux soulevés par les avancées en matière de biologie et de médecine.

### C

#### **Cellule sanitaire de l'ambulance**

Partie arrière de l'ambulance, destinée à recevoir un brancard et tout le matériel d'urgence et de soins nécessaires à la prise en charge d'un patient.

#### **Certificat de capacité d'ambulancier (CCA)**

Créé en 1973, ce certificat permettait d'exercer la profession d'ambulancier. Le programme de formation, revu à plusieurs reprises, en permettait l'obtention après un temps de formation qui s'est allongé au fil du temps. Ce certificat a été remplacé en 2007 par le diplôme d'Etat d'ambulancier.

#### **Check list**

Une check-list, en français liste de vérifications, est un document construit dans le but de ne pas oublier les étapes nécessaires d'une procédure pour qu'elle se déroule avec le maximum de sécurité.

#### **Civière scoop ou brancard cuillère**

C'est une civière de relevage composée de 2 éléments longitudinaux séparables, qui se glissent sous la victime sans la déplacer ou la manipuler, respectant ainsi l'axe tête-cou-tronc.

#### **Conditionner**

Installer un patient dans une ambulance dans la bonne position en fonction de son état afin de garantir son confort et sa sécurité.

### D

#### **Démarche qualité**

Processus d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies. Il s'agit d'une démarche volontariste et collective, sur une longue durée, engagée par un établissement ou un service afin de conforter ses points forts et réduire progressivement ses points faibles.

Dans le domaine médico-social, cela correspond à l'aptitude d'une organisation (association, établissement, service, dispositif,...) à répondre aux besoins exprimés de l'utilisateur, de sa famille et des acteurs avec lesquels elle entre en coopération, en vue de maintenir ou d'améliorer l'état de santé, l'autonomie sociale et la dignité d'être humain des personnes qui lui sont confiées».

#### **Diplôme d'ambulancier de la Nouvelle-Calédonie (DA NC)**

Créé le 26 octobre 2010 par arrêté du gouvernement de la NC et révisé en 2018, ce diplôme répond à la fois aux besoins en transport sanitaire terrestre de la Nouvelle-Calédonie et est une conséquence du transfert de compétences prévus par la loi organique du 19 mars 1999 portant statut de la NC.

**Diplôme d'Etat d'ambulancier (DEA)**

Il remplace, en 2007, le certificat de capacité d'ambulancier. Le but était d'apporter un complément de formation pour former des ambulanciers plus qualifiés et surtout adapter l'enseignement à l'évolution concernant la prise en charge de patients dont les pathologies ont évolués.

**E****EHPAD**

Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

**Endotrachéale**

L'aspiration endotrachéale a pour but de libérer les voies aériennes des sécrétions bronchiques qui entravent le libre passage de l'air. Elle s'effectue à l'aide d'une sonde souple introduite dans la trachée et reliée à une source d'aspiration.

**Equipements de protection individuels (EPI) réglementaires**

Les EPI réglementaires sont constitués de matériel de protection contre l'infection (2 masques chirurgicaux, 1 sur blouse, 1 charlotte) et de 2 masques de type FFP2, par membre d'équipage (arrêté n°2022-2405/GNC du 19 octobre 2022)

**Ergonomie**

L'ergonomie consiste à adapter le travail à l'humain (et non l'inverse). Ce qui est ergonomique est donc ce qui est adapté. Un outil ergonomique est adapté à l'opérateur et à la situation de travail dans laquelle il est utilisé.

**Ethique**

L'éthique professionnelle définit ce qu'un individu particulier estime comme moralement correct dans sa profession. L'éthique fait référence aux valeurs (intégrité, impartialité, respect, compétence et loyauté) permettant de veiller à l'intérêt public.

**G****Gestion des risques**

Discipline visant à identifier, évaluer et hiérarchiser les risques liés aux activités d'une organisation, quelles que soient la nature ou l'origine de ces risques, puis à les traiter méthodiquement, de manière coordonnée et économique, afin de réduire et contrôler la probabilité des événements redoutés, et leur impact éventuel.

**H****Haute Autorité de Santé (HAS)**

La Haute Autorité de santé est une autorité publique indépendante à caractère scientifique. Elle a pour rôle de mesurer et d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients dans les établissements de santé et en médecine de ville, et la qualité des accompagnements dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

**I****Identitovigilance**

C'est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur afin de sécuriser ses données de santé à toutes les étapes de sa prise en charge.

**M****Matériel bariatrique**

Matériel adapté à la manutention et au transport de personnes obèses

**Matérovigilance**

La matérovigilance a pour objectif d'éviter que ne se (re)produisent des incidents et risques d'incidents graves mettant en cause des dispositifs médicaux (DM), en prenant les mesures préventives et/ou correctives appropriées.

**Manutention**

La manutention des patients consiste à lever, abaisser, tenir, pousser ou tirer les patients. Les méthodes de manutention des patients peuvent être classées en trois catégories suivant les différentes manières de procéder :

- Méthode de transfert manuel (à l'aide de la force musculaire et la capacité de mouvement résiduelle du patient),
- Méthode de transfert utilisant de petits équipements (draps de transfert, ceintures ergonomiques, marchepieds tournants),
- Méthode de transfert utilisant de gros équipements (équipement de levage électromécanique)

**MID : Matelas Immobilisateur à Dépression**

Le matelas immobilisateur à dépression, également appelé matelas « coquille », est utilisé en prompt secours pour maintenir en position immobile le corps entier d'une victime tout en respectant l'axe tête-cou-tronc.

**P****Para-verbal**

Le para verbal est une composante de la communication non verbale qui permet d'envisager ce qui est relatif à la voix, tout en excluant une analyse du sens. Les études traitant de la communication paraverbale s'intéressent au ton, à l'intonation, au rythme d'un énoncé.

**Patslide®**

Planche de transfert à surface glissante permettant le transfert d'un patient du brancard au lit et vice versa.

**Personne de confiance**

Personne choisie par le patient, qui peut l'accompagner lors des entretiens médicaux, l'aider dans ses décisions et être consultée s'il se trouve dans l'incapacité de recevoir des informations sur son état de santé et d'exprimer sa volonté.

**Position algique**

Position qui va provoquer une douleur chez le patient.

**Position antalgique**

Position qu'adopte un patient pour éviter la douleur liée à un mouvement.

**Prévalent**

Ce qui domine.

**R****RGPD : règlement général sur la protection des données**

Règlement de l'Union Européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Ce règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. Ce texte est applicable en NC (ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018).

**S****SAMU**

Service d'aide médical urgente. C'est le centre fixe de régulation des urgences. Il a pour mission de répondre par des moyens exclusivement médicaux aux situations d'urgence. Il n'intervient pas sur le terrain.

**Secret médical**

Droit d'un patient au respect de sa vie privée et au secret des informations le concernant. Le secret médical s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé.

**Sémiologie**

Discipline médicale qui étudie les signes (symptômes) des maladies.

**SMUR**

Le service mobile d'urgence et de réanimation a pour mission d'apporter 24 heures sur 24, sur décision du médecin régulateur, en tous lieux et sur l'ensemble du territoire, la médicalisation des interventions auprès des patients dont l'état nécessite une surveillance ou des soins médicaux d'urgence et de réanimation. Il est composé d'une équipe médicale, d'un véhicule et de matériel chargé d'intervenir à la demande du SAMU.

**Sociétés savantes**

Association d'experts d'une discipline. Les sociétés savantes favorisent les relations entre spécialistes, le développement des recherches et la diffusion de l'information scientifique par l'organisation de colloques ou de publications.

**X****XABCDE**

Le sigle mnémotechnique XABCDE sert à décrire la procédure d'intervention pour les urgences médicales extrahospitalières et hospitalières

- X : eXsanguination, hémorragie
- A : Airway, libération des voies aériennes
- B : Breathing, ventilation pulmonaire
- C : Circulation, circulation sanguine
- D : Disability pour l'état neurologique
  - conscience, inconscience, mesuré par l'AVPU
    - A : Awake = éveillé (état normal),
    - V : Voice = répond à la voix,
    - P : Pain = répond à la douleur,
    - U : Unresponsive = inconscient
  - pupilles : taille, symétrie
  - déficit : face, membre
- E : Environnement ou Expose en cas de blessures traumatiques.

## 6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

### A

#### **Activité type**

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

#### **Allégement de formation**

Possibilité pour un stagiaire de ne pas suivre les enseignements ou de ne pas réaliser un stage pratique obligatoire mais celui-ci a cependant l'obligation de subir les épreuves de certification.

#### **Attitude**

L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.

#### **Aptitude**

Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.

### C

#### **Certificat**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Certificat de Compétences Essentielles (CCE)**

C'est un certificat délivré par la Nouvelle-Calédonie qui valide la maîtrise des compétences essentielles qui constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes nécessaires à une intégration dans le monde professionnel. Elles sont également nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à une citoyenneté active.

#### **Certificat professionnel unitaire (CPU)**

Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. A l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.

#### **Certification professionnelle**

Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

#### **Compétence professionnelle**

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

#### **Connaissance**

La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.

#### **Critère de performance**

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

#### **Compétence transversale**

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

**D****Diplôme**

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

**E****Emploi type**

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

**Epreuve**

Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury...

Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.

**Equivalence de CPU**

L'équivalence est accordée à un candidat qui justifie d'avoir obtenu un diplôme ayant des contenus équivalents ou très proches de la certification visée. Le candidat de la voie formation ne suit pas les enseignements ou ne réalise pas les stages pratiques obligatoires et ne subit les épreuves de certification.

**Evaluation**

Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.

**F****Formacode®**

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

- d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications...
- de gérer des bases de données sur l'offre de formation
- d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation
- d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)

**J****Jury**

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification. Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

**N****Niveau de certification ou de formation**

Il sert à indiquer le niveau de qualification nécessaire pour occuper un métier ou un poste dans le monde professionnel.

Cadre 2019	Nomenclature 1969	Niveau de formation
1		
2		
3	V	niveau BEP/CAP
4	IV	niveau baccalauréat ou brevet professionnel
5	III	niveau BTS / DUT
6	II	niveau Licence
7	I	niveau Master
8		niveau Doctorat

**Nomenclature des spécialités de formation - NSF**

La nomenclature des spécialités de formation en usage actuellement est celle de 1994. Elaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations, quel qu'en soit le niveau :

- initiales ou continues,
- secondaires ou supérieures,
- professionnelles ou non.

**P****Plateau technique**

Il s'agit de l'ensemble des locaux, équipements, outillages individuels ou collectifs, matières d'œuvre ou documentations nécessaires pour l'organisation des épreuves de certification.

**Q****Questionnaire à choix multiple (QCM)**

Un questionnaire à choix multiples (QCM) est un outil d'évaluation dans lequel sont proposées plusieurs réponses pour chaque question. Une ou plusieurs de ces propositions de réponse sont correctes. Les autres sont des réponses erronées, également appelées « distracteurs ». Le QCM permet de voir qu'un candidat a bien compris et retenu une réponse juste et qu'il est capable d'identifier les erreurs.

**R****Référentiel de certification (RC)**

Le référentiel de certification est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté de création du diplôme) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Le référentiel de certification est établi à partir des activités et compétences professionnelles détaillées dans le référentiel professionnel

Il décrit notamment :

- les modalités et procédures d'évaluation et notamment la nature des évaluations,
- leur durée,
- la composition du jury et la qualité des évaluateurs,
- la description du plateau technique,
- les voies d'accès à la certification,
- les éventuelles conditions particulières d'obtention.

**Référentiel Professionnel (RP)**

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

**Répertoire de la certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC)**

Il s'agit d'un site Internet qui répertorie l'ensemble des certifications professionnelles reconnues par la Nouvelle-Calédonie qu'elles soient délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'Etat, les branches professionnelles ou tout autre certificateur public ou privé.

**Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)**

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois est géré par Pôle Emploi. Il est constitué de fiches métiers qui font le lien avec le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

**S****Savoir (voir connaissance)**

Le savoir est une donnée, un concept, une procédure ou une méthode qui existe à un temps donné hors de tout sujet connaissant et qui est généralement codifié dans des ouvrages de référence.

**Savoir-faire**

Le savoir-faire est constitué de l'ensemble des tâches et des pratiques de travail qui y est associé mis en œuvre dans le cadre des situations de travail rencontrées dans l'emploi visé par la certification.

**Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, la capacité à opérer et à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

**Savoir-faire relationnel (savoir être)**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

**Savoir-faire organisationnel (savoir être)**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

**V****Validation des acquis de l'expérience**

Reconnue depuis 2010 par le code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue) selon des dispositions définies par chaque certificateur.

## 7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

### ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

- Catherine **CATALDO**, DTEFP, ingénieure en certification professionnelle

### DIRECTION TECHNIQUE

- Jérôme **FAVREAU**, DASS, contrôleur des transports sanitaires terrestres
- Carole **PERRAUDEAU**, DASS, cheffe du bureau des professions de santé

### PROFESSIONNELS

#### REPRESENTANTS LE CORPS MEDICAL

- Christian **DECANLERS**, direction de la sécurité civile et de la gestion des risques DSCGR, médecin chef
- Guillaume **DUREAU**, centre hospitalier territorial, SMUR, médecin urgentiste
- Claire **HEYDENREICH**, centre hospitalier territorial, médecin responsable UF SAMU

#### REPRESENTANTS LES EMPLOYEURS

- Georges **CHANTREAU**, centre hospitalier territorial, cadre de santé urgences et SMUR
- Yannick **TARGE**, Abeilles SOS ambulances, gérant

#### REPRESENTANTS LES SALARIES

- Cédric **DABOME**, centre hospitalier territorial, ambulancier urgences et SMUR
- Eric **HINGREZ**, société d'ambulance « azur express », ambulancier