



REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE D'AMBULANCIER

Niveau V

VERSION : 2020

SOMMAIRE

1.	VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE	3
2.	FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE	3
2.1.	Références.....	3
2.2.	Autres appellations de l'emploi type	3
2.3.	Définition de l'emploi type.....	3
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.....	4
3.	ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI	5
3.1.	Liste des activités type	5
3.2.	Activité 1 : Assurer la prise en charge et le transport en sécurité d'un patient.....	5
3.3.	Activité 2 : Assurer la continuité dans la chaîne des soins	7
4.	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE	8
4.1.	Liste des compétences associées à l'emploi type	8
4.2.	Compétence 1 : Assurer le transport sanitaire en sécurité.....	9
4.3.	Compétence 2 : Respecter les règles d'hygiène et participer à la prévention de la transmission des infections 10	
4.4.	Compétence 3 : Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients	11
4.5.	Compétence 4 : Organiser son activité professionnelle dans le respect des règles et des valeurs de la profession	12
4.6.	Compétence 5 : Assurer les gestes adaptés à l'état du patient, dans toute situation d'urgence	13
4.7.	Compétence 6 : Apprécier l'état clinique d'un patient	14
4.8.	Compétence 7 : Etablir une communication adaptée au patient et à son entourage	15
4.9.	Compétence 8 : Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins	16
5.	GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI	17
6.	GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	19
7.	COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	23

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

ACTIVITE	COMPETENCES ASSOCIEES
AT 1 Assurer la prise en charge et le transport en sécurité d'un patient	C1 Assurer le transport sanitaire en sécurité
	C2 Respecter les règles d'hygiène et participer à la prévention de la transmission des infections
	C3 Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients
	C4 Organiser son activité professionnelle dans le respect des règles et des valeurs de la profession
AT 2 Assurer la continuité de la chaîne des soins	C5 Assurer les gestes adaptés à l'état du patient, dans toute situation d'urgence
	C6 Apprécier l'état clinique d'un patient
	C7 Etablir une communication adaptée au patient et à son entourage
	C8 Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins

2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

2.1. REFERENCES

Fiche ROME : J 1305 – Conduite de véhicules sanitaires

Code NSF : 331
Santé

Formacode® : 31815 – Conduite de véhicules sanitaires

Niveau de Qualification : V¹

2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Chauffeur ambulancier
Conducteur d'ambulance

2.3. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'ambulancier exerce son activité au sein d'une entreprise privée ou d'un établissement public ou privé de santé.

Il assure, sur prescription médicale ou en cas d'urgence médicale, la prise en charge et le transport de patients, de blessés, ou de parturientes dans des véhicules de transport sanitaire adaptés pour des raisons de soins ou de diagnostic.

Il est à la fois un auxiliaire médical et un conducteur expérimenté capable de dispenser des soins d'urgence. L'ambulancier est un maillon essentiel de la chaîne de soins.

Dans le cadre d'une urgence, l'ambulancier établit un bilan qu'il transmet au médecin régulateur puis selon les directives du médecin, il prend en charge la victime.

Dans le cadre d'un transport sur prescription médicale, il aide le patient à s'installer dans le véhicule adapté à son état et le surveille durant le trajet. L'ambulancier assure la surveillance et la sécurité du patient durant le transport et jusqu'à sa prise en charge par les services médicalisés.

Il assure l'entretien courant du véhicule. Le matériel qui lui est confié est vérifié et doit être opérationnel.

Il doit également remplir et tenir à jour les documents administratifs.

Lors du transfert du patient, il prend en charge son dossier médical.

¹ Nomenclature de 1969

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

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

En 2015, le territoire comptait 180 professionnels ambulanciers pour 54 entreprises agréées qui contribuent, chaque année, à la réalisation de plusieurs dizaines de milliers de transports sanitaires.

Le diplôme d'ambulancier créé en 2011 a succédé au certificat de capacité ambulancier (CCA).

Aujourd'hui, les ambulanciers interviennent dans plusieurs catégories de véhicules :

- les ambulances de catégorie A : ASSU : ambulance de secours et soins d'urgence,
- les ambulances de catégorie C : véhicules sanitaires destinés au transport de patients allongés,
- les véhicules de catégorie E : VSPMR : véhicule sanitaire de personnes à mobilité réduite,
- les véhicules de catégorie D : Le VSL : véhicule sanitaire léger.

2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

Cet emploi s'exerce au sein d'entreprises privées ou d'établissements de santé issus du secteur public ou privé.

Il s'exerce en journée, le week-end, les jours fériés ou la nuit.

Il nécessite une bonne condition physique.

2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

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

- Etre titulaire du permis de conduire de catégorie B, délivré depuis plus de deux ans,
- Etre titulaire d'un certificat médical d'aptitude à la conduite d'ambulance, en cours de validité, délivré par le service compétent de la Nouvelle-Calédonie dans les conditions définies à l'article R.118 du Code de la route de Nouvelle-Calédonie,
- Fournir un certificat médical de vaccination conforme à la réglementation en vigueur en Nouvelle Calédonie, fixant les conditions d'immunisation des professionnels de santé,
- Fournir un certificat médical de non-contre-indications à la profession d'ambulancier, délivré par la médecine du travail, en cours de validité,
- Participer tous les deux ans à une formation de recyclage des connaissances.

3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

- ➔ **ACTIVITE 1 (AT1) – Assurer la prise en charge et le transport en sécurité d'un patient**
- ➔ **ACTIVITE 2 (AT 2)- Assurer la continuité dans la chaîne des soins**

3.2. ACTIVITE 1 : ASSURER LA PRISE EN CHARGE ET LE TRANSPORT EN SECURITE D'UN PATIENT

3.2.1. Définition et description de l'activité

L'ambulancier assure, sur prescription médicale, le transport de patients à bord d'une ambulance qui doit être en parfait état de fonctionnement. Il connaît et respecte le code de la route et adapte sa conduite à l'état du patient.

L'ambulancier assure l'entretien du véhicule. Il est le garant des conditions de propreté et d'hygiène de la partie espace sanitaire.

Il installe le patient dans le véhicule, en s'assurant de son confort et de sa sécurité pendant le trajet. L'ambulancier est en bonne condition physique.

L'ambulancier est capable d'organiser son travail dans les limites de son champ d'intervention. Ce professionnel fait preuve de sang-froid et de qualités relationnelles, il exerce son métier dans le respect des bonnes pratiques.

3.2.2. Contexte de réalisation

Il exerce son activité au sein d'une entreprise privée de transport sanitaire ou d'un établissement de santé public ou privé.

Son intervention peut se dérouler dans différents contextes :

- Prise en charge et 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,
- Prise en charge et transport de patients effectués sur prescription médicale, en position couchée,
- Prise en charge et transport de patients programmés sur prescription médicale et effectués pour des personnes en position assise (VSL), ou pour personnes à mobilité réduite (VSPMR).

L'ambulancier travaille généralement en équipe. Il est amené à travailler la nuit, le week-end ou les jours fériés.

Ce travail le contraint 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.

3.2.3. Relations internes et externes

Lors de la prise en charge du patient, l'ambulancier communique avec les services compétents (SAMU, pompiers...) et rassure le patient et son entourage. Il se voit confié le dossier médical du patient. En cas d'urgence, il est assisté par une seconde personne. Un personnel de santé peut même prendre place dans l'ambulance si l'état du patient l'exige.

Il est également attentif aux préconisations des professionnels de santé (médecin régulateur, pompiers, infirmiers..) afin d'assurer un transport adapté et confortable pour le patient. Il rend compte à sa hiérarchie.

3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

Lors de son intervention, l'ambulancier est amené à utiliser un véhicule de transport adapté, pouvant être un véhicule sanitaire léger ou une ambulance équipée de matériels règlementaires destinés à garantir la sécurité du patient.

Il assure l'entretien courant du véhicule utilisé ainsi que tout le matériel sanitaire embarqué à l'aide de protocoles de nettoyage et de décontamination.

Il utilise tous les dispositifs d'alerte et/ou de transmission de message et de bilan grâce à différents matériels de transmission.

3.2.5. Compétences liées à l'activité

- C1 Assurer le transport sanitaire en sécurité
- C2 Respecter les règles d'hygiène et participer à la prévention de la transmission des infections
- C3 Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients
- C4 Organiser son activité professionnelle dans le respect des règles et des valeurs de la profession

3.3. ACTIVITE 2 : ASSURER LA CONTINUITE DANS LA CHAINE DES SOINS

3.3.1. Définition et description de l'activité

L'ambulancier surveille l'état de santé de la personne, sa sécurité et son confort pendant le trajet. Il est amené à dispenser les gestes de premier secours.

Attentif à l'état de santé du patient, il est chargé d'évaluer et de suivre son évolution tout au long du transport et d'en rendre compte au médecin régulateur.

En contact permanent avec la personne transportée et son entourage, l'ambulancier est disponible, à l'écoute, calme et fait preuve de patience.

Il récolte le maximum d'informations concernant le patient, l'assiste dans ses démarches administratives et fournit les données nécessaires à la continuité des soins.

3.3.2. Contexte de réalisation

L'ambulancier intervient dans toutes les situations sur prescription médicale à l'aide d'un véhicule adapté. Il procède alors à un bilan de l'état de santé du patient et assure le suivi de son état général jusqu'à sa prise en charge finale par un service médicalisé.

L'ambulancier exerce cette activité dans un espace réduit, il est parfois gêné par le bruit ambiant et les mouvements du véhicule qui évolue dans une circulation qui peut parfois être dense.

Le temps du transport pouvant être parfois très court il adapte ses questions afin de récupérer le plus d'informations utiles à la continuité des soins.

3.3.3. Relations internes et externes

Lors de son intervention, l'ambulancier communique avec le patient voire avec son entourage pour lui expliquer le déroulement du transport ainsi que les gestes réalisés.

Respectant son champ d'intervention et la chaîne des soins, il rend compte aux services médicalisés afin d'assurer le suivi du patient à l'issue du transport.

Il s'informe auprès de son équipier du temps de trajet restant afin d'adapter son intervention auprès du patient.

3.3.4. Moyens techniques et outils utilisés

Lors de son intervention, l'ambulancier est amené à utiliser des matériels et outils règlementaires équipant l'ambulance afin de réaliser des soins et des gestes de sécurité et de confort.

Lors des échanges avec l'entourage du patient et les professionnels de santé, il utilise des moyens de communication adaptés.

Afin de garantir la continuité des soins, il utilise également des supports écrits ou numériques pour recueillir et transmettre l'information à propos de l'état de santé du patient et ce de manière confidentielle.

3.3.5. Compétences liées à l'activité

- C5 Assurer les gestes adaptés à l'état du patient, dans toute situation d'urgence
- C6 Apprécier l'état clinique d'un patient
- C7 Etablir une communication adaptée au patient et à son entourage
- C8 Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins

4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Assurer le transport sanitaire en sécurité
Compétence 2	Respecter les règles d'hygiène et participer à la prévention de la transmission des infections
Compétence 3	Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des patients
Compétence 4	Organiser son activité professionnelle dans le respect des règles et des valeurs de la profession
Compétence 5	Assurer les gestes adaptés à l'état du patient, dans toute situation d'urgence
Compétence 6	Apprécier l'état clinique d'un patient
Compétence 7	Etablir une communication adaptée au patient et à son entourage
Compétence 8	Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins

4.2. COMPETENCE 1 : ASSURER LE TRANSPORT SANITAIRE EN SECURITE

4.2.1. Description de la compétence

L'ambulancier assure le transport d'un patient en toute sécurité. Pour cela, il adapte sa conduite aux conditions, aux règles de circulation et à l'état de santé du malade. Il respecte le code de la route. Il sait renseigner un formulaire de constat d'accident si besoin et à des connaissances de base en mécanique.

Organisé, il vérifie l'état de l'ambulance confié et assure l'entretien courant du véhicule. Il le prépare à sa prise de fonction. A chaque transport, il établit le meilleur itinéraire possible pour le confort du patient, le cas échéant à l'aide d'une carte.

Méticuleux, il s'assure du bon état des matériels et des équipements embarqués. Il les réapprovisionne si nécessaire.

4.2.2. Savoirs-faire

- Choisir l'itinéraire le plus adapté à la situation du patient,
- Adapter sa conduite en respectant les règles de circulation et de sécurité routière,
- Maîtriser les lectures de carte, plans et outils informatiques concordants, afin d'établir le meilleur itinéraire pour un transport efficient,
- Maîtriser les techniques et procédures de transmission,
- Etre capable d'établir un constat d'accident,
- Vérifier le bon état de marche du véhicule et en assurer l'entretien courant,
- Veiller au bon fonctionnement du matériel sanitaire embarqué et en assurer l'entretien courant,
- Vérifier avant d'embarquer la présence de tous les documents, matériels et équipements réglementaires et/spécifiques.

4.2.3. Connaissances associées

- Connaître le code de la route,
- Connaître les rudiments d'entretien courant d'un véhicule et de dépannage simple.

4.2.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- Fait preuve de rigueur dans la préparation et le déroulé du transport,
- Est précis dans les tâches à accomplir quel que soit la situation rencontrée,
- Est organisé dans le suivi de l'état des matériels nécessaire au transport,
- Est consciencieux.

4.2.5. Critères de performance

- Les règles de circulation et de sécurité routière spécifiques à l'ambulance sont connues et respectées,
- L'itinéraire choisi correspond aux conditions et à l'état de santé du patient,
- La personne est capable d'établir un itinéraire en s'aidant d'une carte,
- L'inspection de l'état du véhicule est réalisée en respectant les consignes,
- Le matériel embarqué est vérifié et est en nombre suffisant.

4.3. COMPÉTENCE 2 : RESPECTER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET PARTICIPER A LA PRÉVENTION DE LA TRANSMISSION DES INFECTIONS

4.3.1. Description de la compétence

L'ambulancier utilise différents matériels lui permettant la prise en charge de personnes souffrant de pathologies et maladies diverses. Afin de prévenir tous risques de transmission d'infections, il met en œuvre différents protocoles et techniques de nettoyage de ce matériel avant et après la prise en charge d'un patient. Il nettoie et décontamine l'ambulance en respectant le protocole en vigueur.

Rigoureux, il connaît et applique méthodiquement différentes opérations destinées à garantir l'hygiène et la sécurité pour ses patients et pour lui.

4.3.2. Savoirs-faire

- Identifier et choisir le matériel et les produits appropriés,
- Nettoyer et décontaminer le véhicule et les matériels utilisés selon les protocoles en vigueur,
- Doser et utiliser les produits en fonction des procédures et des fiches techniques,
- Utiliser les techniques de nettoyage appropriées, notamment pour lutter contre les infections liées aux soins, en appliquant les protocoles et les règles d'hygiène et de sécurité,
- Identifier et respecter les circuits d'entrée, de sortie et de stockage du linge, des matériels et des déchets,
- Utiliser les techniques de rangement et de stockage adaptées,
- Apprécier l'efficacité des opérations d'entretien et identifier toute anomalie,
- Repérer toute anomalie dans le fonctionnement des appareils médicaux et alerter.

4.3.3. Connaissances associées

- Connaître les mécanismes de l'infection,
- Connaître les techniques de nettoyage, de bio-nettoyage, de désinfection,
- Connaître la prévention des risques liés à l'infection en milieu hospitalier.

4.3.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- Est rigoureux dans l'application des protocoles de nettoyage et de décontamination,
- Se montre organisé dans l'enchaînement des différentes procédures et techniques afin de garantir les règles d'hygiène et de sécurité,
- Observe attentivement les opérations réalisées afin d'identifier toute anomalie liée aux règles d'hygiène et de sécurité.

4.3.5. Critères de performance

- La personne connaît et applique les protocoles de nettoyage adapté à chaque matériel,
- L'ambulance est nettoyée et décontaminée en respectant le protocole,
- Les techniques de nettoyage sont maîtrisées,
- Il connaît l'ensemble des opérations permettant de garantir l'hygiène et la sécurité.

4.4. COMPÉTENCE 3 : UTILISER LES TECHNIQUES PREVENTIVES DE MANUTENTION ET LES REGLES DE SECURITE POUR L'INSTALLATION ET LA MOBILISATION DES PATIENTS

4.4.1. Description de la compétence

L'ambulancier prend en compte les besoins et les spécificités du patient, selon la pathologie annoncée ou suspectée. Pour cela, lors de sa prise en charge et lors de tous ses déplacements, l'ambulancier choisit le bon matériel et utilise des techniques de manutention et des règles spécifiques de sécurité afin d'installer confortablement le patient et l'immobiliser dans les meilleures conditions. La bonne maîtrise de ces techniques permet à l'ambulancier de préserver son intégrité physique.

Pour cela, il est généralement assisté d'une seconde personne afin de l'aider lors de l'installation du patient.

Doté d'une bonne condition physique, il est à la fois précis dans ses gestes et applique rigoureusement les principes d'ergonomie.

4.4.2. Savoirs-faire

- Identifier et appliquer les principes d'ergonomie et de manutention lors des mobilisations, des aides à la marche et des déplacements,
- Identifier et appliquer les règles de sécurité et de prévention des risques, notamment ceux liés aux pathologies et à l'utilisation du matériel médical,
- Installer le patient en position de sécurité en tenant compte de ses besoins, de sa pathologie, de son handicap, de sa douleur et des différents appareillages médicaux,
- Assurer le conditionnement du patient en vue de son évacuation ou de son transport.

4.4.3. Connaissances associées

- Connaître le système locomoteur,
- Connaître les différentes méthodes de manutention,
- Connaître les techniques de prévention des accidents dorsolombaires.

4.4.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- Est en bonne condition physique pour mobiliser et déplacer ses patients,
- Est précis dans les techniques préventives de manutention,
- Est rigoureux dans l'application des principes d'ergonomie et d'utilisation des appareillages et du matériel médical.

4.4.5. Critères de performance

- Le candidat prend en compte la pathologie du patient pour le manipuler,
- Le matériel choisi est compatible avec la pathologie du patient,
- Les techniques de manutention du patient sont maîtrisées,
- Les règles de sécurité sont connues et maîtrisées,
- Le patient est manipulé et attaché conformément aux règles de sécurité,
- Les gestes sont précis et adaptés.

4.5. COMPETENCE 4 : ORGANISER SON ACTIVITE PROFESSIONNELLE DANS LE RESPECT DES REGLES ET DES VALEURS DE LA PROFESSION

4.5.1. Description de la compétence

L'ambulancier exerce son métier en respectant les règles de bonnes pratiques et de confidentialité. Il est un maillon indispensable aux côtés des autres acteurs de la chaîne des soins.

L'ambulancier est amené régulièrement à travailler en équipe avec les autres intervenants que sont les services d'urgence et de soins. Il connaît les limites de son champ d'intervention et intervient en respectant les protocoles concernant la prise en charge du patient.

4.5.2. Savoirs-faire

- Prendre en compte les différentes contraintes et responsabilités liées au travail en équipe,
- Organiser son travail au sein de l'équipe et de l'entreprise en fonction des besoins des patients pour optimiser la qualité de la prise en charge.

4.5.3. Connaissances associées

- Connaître l'organisation du système de santé : les établissements de soins, les services d'urgence, les alternatives à l'hospitalisation,
- Connaître l'organisation de l'aide médicale d'urgence,
- Connaître les différentes professions de santé et les limites de leur champ de compétences.

4.5.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- Fait preuve d'esprit d'équipe au cours de l'intervention,
- Est organisé afin de garantir une bonne qualité de prise en charge,
- Coopère avec l'ensemble de l'équipe intervenant directement ou indirectement auprès du patient,
- Se montre curieux afin de connaître l'organisation du système de santé,
- Est rigoureux dans le respect des règles de bonnes pratiques.

4.5.5. Critères de performance

- Les règles de bonnes pratiques sont connues et respectées,
- Le candidat connaît les contraintes et avantages du travail en équipe,
- Les protocoles de prise en charge des patients sont connus et respectés,
- Les limites de son champ de compétences sont connues et respectées.

4.6. COMPÉTENCE 5 : ASSURER LES GESTES ADAPTÉS À L'ÉTAT DU PATIENT, DANS TOUTE SITUATION D'URGENCE

4.6.1. Description de la compétence

L'ambulancier intervient dans des contextes très différents et notamment dans des situations d'urgence. Une fois arrivé sur place et après avoir pris en compte la situation d'urgence, il adopte une attitude adaptée selon l'état du patient durant le transport.

Calme et rigoureux, l'ambulancier est capable d'identifier un danger immédiat lors du transport et met en œuvre une protection adaptée. Il alerte le service d'urgence (SAMU), transmet les informations et suit les conseils données. La personne est capable de déceler l'inconscience et d'assurer la prise en charge d'un individu en détresse respiratoire, cardiaque. Il sait réaliser une réanimation cardio-pulmonaire avec et sans matériel.

L'ambulancier prend en charge des urgences potentielles. Il est en mesure d'identifier les signes de gravité d'un malaise, d'un traumatisme osseux, d'une brûlure et d'agir en conséquence. En l'absence de médecin, il informe les services d'urgence et applique les consignes dans le respect des règles de déontologie.

L'ambulancier est capable d'identifier un danger proche faisant courir un risque au patient et personnes situées à proximité et applique les consignes de protection adaptées.

4.6.2. Savoirs faire

- Réaliser un bilan complet et le transmettre au médecin régulateur du SAMU,
- Assurer la surveillance de l'évolution de l'état du patient,
- Mettre en œuvre les gestes de secours et d'urgence adaptés à la situation du patient, dans le respect des règles de sécurité et de confort,
- Protéger le patient face à son environnement.

4.6.3. Connaissances associées

- Connaître les différents états d'urgence des principales pathologies (détresse respiratoire, cardiovasculaire, traumatismes...),
- Connaître les différents gestes adaptés à mettre en œuvre et ceux à éviter selon les situations et l'état du patient,
- Connaître les bases sur la physiologie de l'accouchement,
- Connaître les principales caractéristiques et les besoins d'un nouveau-né,
- Connaître les procédures médico-légales,
- Connaître les bases des différents états d'agitation.

4.6.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- Se montre curieux dans la recherche d'éléments d'informations concernant le patient,
- Est calme et rigoureux dans la prise en charge du patient,
- Fait preuve de compréhension et de recul dans les situations rencontrées

4.6.5. Critères de performance

- Les dangers et risques lors du transport d'une personne sont identifiés selon sa pathologie,
- L'alerte est donnée et les informations fournies sont précises,
- Les soins prodigués au patient en détresse sont conformes aux gestes et soins d'urgence,
- Les risques liés à l'environnement sont identifiés,
- Les protections mises en œuvre sont adaptées aux risques,
- Les signes de gravités des différentes pathologies sont connus.

4.7. COMPÉTENCE 6 : APPRECIER L'ÉTAT CLINIQUE D'UN PATIENT

4.7.1. Description de la compétence

A partir du moment où le patient a été pris en charge et pendant toute la durée du transport, l'ambulancier est en contact permanent avec la personne. Il lui prête une attention particulière et évalue de façon régulière l'évolution de ses paramètres vitaux et consigne les données recueillies. Il explique au patient ce qu'il fait. Il est attentif aux différents signes de détresse pouvant survenir lors du transport.

Vigilant, il reste en alerte afin d'identifier les risques potentiels liés à la pathologie et à l'état de la personne, en fonction des informations délivrées par les services médicaux.

4.7.2. Savoirs faire

- Identifier les anomalies au regard des paramètres habituels liés aux âges de la vie,
- Evaluer la situation initiale,
- Observer l'état général et les réactions du patient,
- Identifier les signes de détresse et de douleur,
- Evaluer les paramètres vitaux en utilisant les outils spécifiques et identifier les anomalies,
- Identifier les risques liés à l'état du patient, à la pathologie annoncée et à la situation du patient,
- Recueillir les éléments d'un bilan et les transmettre de manière précise aux services médicaux,
- Veiller au bon fonctionnement des appareillages et dispositifs médicaux.

4.7.3. Connaissances associées

- Connaître l'anatomie et la physiologie du corps humain ainsi que le vocabulaire médical,
- Connaître les bases et avoir des notions de maladie (maladie chronique, maladie somatique, maladie psychique...).

4.7.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- est attentif à l'état général du patient et à son évolution,
- observe tous les signes fonctionnels de gravité de l'état du patient,
- fait preuve d'écoute auprès du patient.

4.7.5. Critères de performance

- L'évaluation des différents paramètres est réalisée en suivant le protocole,
- L'évaluation est faite de manière régulière conformément aux consignes,
- Les explications données suites aux gestes réalisés sont pertinentes et compréhensibles,
- Les données recueillies sont consignées de manière rigoureuse,
- Les risques liés à la pathologie du patient sont connus,
- Les notions de maladies et les bases de l'anatomie et de la physiologie du corps humain sont connues.

4.8. COMPÉTENCE 7 : ÉTABLIR UNE COMMUNICATION ADAPTÉE AU PATIENT ET A SON ENTOURAGE

4.8.1. Description de la compétence

L'ambulancier est amené à communiquer avec son patient ainsi qu'avec son entourage. Il rassure la personne prise en charge ainsi que ses proches et répond dans la mesure de ses connaissances et attributions aux questions. Il s'assure de la bonne compréhension des réponses apportées. L'ambulancier fait preuve de discernement et transmet les informations nécessaires à la bonne continuité des soins. Il respecte 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.

4.8.2. Savoirs-faire

- Écouter le patient et son entourage et prendre en compte les signes non verbaux de communication sans porter de jugement,
- S'exprimer et échanger en adaptant son niveau de langage, dans le respect du patient et avec discrétion,
- Expliquer le transport réalisé et apporter des conseils adaptés,
- Apporter des informations pratiques adaptées lors de l'accueil du patient,
- Identifier les limites de son champ d'intervention dans des situations de crise, de violence en prenant du recul par rapport au patient et à sa situation.

4.8.3. Connaissances associées

- Connaître les techniques de base de la communication,
- Connaître les bases du cadre réglementaire relatif aux droits du malade : de de la santé publique (chapitre 1^{er} : droits de la personne).

4.8.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- fait preuve d'aisance verbale,
- est observateur,
- fait preuve de discrétion,
- fait preuve de diplomatie.

4.8.5. Critères de performance

- Les principes d'une bonne communication sont connus et appliqués,
- Les réponses apportées au patient ou à son entourage sont pertinentes,
- La personne s'assure de la bonne compréhension de son interlocuteur,
- Les informations transmises pour la continuité des soins sont synthétiques et utiles,
- La personne maîtrise les techniques permettant de rassurer le patient et son entourage,
- La vie privée du patient est respectée,
- Les limites de son champ d'intervention sont connues.

4.9. COMPÉTENCE 8 : RECHERCHER, TRAITER ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DES SOINS

4.9.1. Description de la compétence

Avant chaque prise en charge d'un patient, l'ambulancier collecte, priorise et transmet les informations concernant le patient aux personnes concernées (médecin régulateur, infirmier, pompiers...) afin de garantir la continuité des soins.

Au cours du transport et une fois arrivé dans un établissement de soins, il échange en utilisant des termes techniques précis avec les professionnels de santé qui prennent en charge le patient, oralement ou par écrit.

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

4.9.2. Savoirs-faire

- Rechercher et organiser/hierarchiser l'information concernant le patient,
- Identifier et rechercher les informations nécessaires sur les précautions particulières à respecter lors de la prise en charge d'un patient et permettant de prendre en compte la culture du patient, ses goûts...,
- Transmettre les informations liées à la prise en charge et alerter en cas d'anomalie par oral, par écrit ou en utilisant les outils informatisés,
- S'exprimer au sein d'une équipe soignante en utilisant un langage et un vocabulaire professionnel,
- Renseigner des documents assurant la traçabilité des soins en appliquant les règles,
- Discerner les informations à transmettre dans le respect des bonnes pratiques et du secret professionnel.

4.9.3. Connaissances associées

- Connaître les bases de la bureautique et informatique

4.9.4. Attitudes et aptitudes

Pour réaliser sa mission, l'ambulancier :

- fait preuve de discernement dans la collecte des informations concernant le patient,
- est précis et discret dans la transmission des informations auprès des professionnels de la santé,
- est rigoureux et organisé dans la hiérarchisation des informations à transmettre aux professionnels de la santé

4.9.5. Critères de performance

- La technique de collecte des informations nécessaires à la poursuite des soins est adaptée et maîtrisée,
- Les informations sont hiérarchisées et priorisées,
- Les informations transmises aux professionnels de santé sont complètes et précises,
- Les termes techniques utilisés sont connus et maîtrisés,
- Les informations concernant le patient sont précises et exploitables,
- Les règles du secret professionnel et de la confidentialité des données sont respectées.

5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

A

ASSU

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

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).

Auxiliaire ambulancier

En métropole², cette personne assure la conduite du véhicule sanitaire léger ou est l'équipier de l'ambulancier. Il doit disposer d'une attestation de formation de 70 heures avec évaluation des compétences acquises. Cette formation porte sur l'hygiène, la déontologie, les gestes de manutention et les règles du transport sanitaire et inclut la formation permettant l'obtention de l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 2.

B

Bonnes pratiques

Les bonnes pratiques médicales, en grande partie rédigées par la Haute Autorité de Santé, constituent une référence afin de déterminer la conformité ou non de la prise en charge médicale.

C

Conditionnement

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

M

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)

S

SAMU

Service d'aide médical d'urgence. C'est le centre fixe de régulation des urgences.

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.

SMUR

Le service mobile d'urgence et de réanimation est composé d'une équipe médicale, d'un véhicule et de matériel chargé d'intervenir à la demande du SAMU. Une équipe mobile se compose d'un médecin « urgentiste », d'un infirmier ou anesthésiste et d'un ambulancier.

V

VSPMR

Véhicule sanitaire de personnes à mobilité réduite.

² Arrêté du 26 janvier 2006 relatif aux conditions de formation de l'auxiliaire ambulancier et au diplôme d'ambulancier

VSL

Véhicule sanitaire léger.

VSR

Véhicule de secours routier.

VSAV

Véhicule de secours et d'assistance aux victimes. Ambulance avec à son bord deux pompiers et un chef d'agrès.

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.

Allègement 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 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 formation**

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

Niveaux de qualification français	Niveaux de qualification européen	Niveau de formation
V	III	Formation de niveau BEP/CAP
IV	IV	Formation de niveau BAC
III	V	Formation de niveau égal à BAC +2
II	VI	Formation de niveau égal à BAC + 3
I	VII et VIII	Formation de niveau égal ou supérieur à BAC +4

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

- Christophe **JOLY**, DFPC, ingénieur en certification professionnelle

PROFESSIONNELS

EMPLOYEURS

- Laurence **ACITINO**, Azur Express, co-gérante
- Jacques **BEYNEY**, Etablissements ALIZE, gérant
- Rachelle **KABAR**, Azur Express, co-gérante

SALARIES

- Yvens **FUAPAU**, Etablissements ALIZE, ambulancier
- David **WIAKO**, Azur Express, ambulancier

EXPERTS CONSULTES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Jérôme **FAVREAU**, contrôleur des transports sanitaires terrestres, DASS NC
- Anne-Marie **VIDAL**, contrôleur technique et pédagogique, DASS NC