



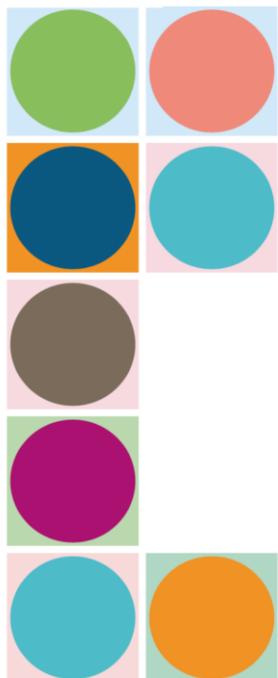
# RECRUTEMENT ARM SAMU 33

POLE URGENCES SAMU SMUR

Eva Griffouil, Superviseure

Sandra Chaumet, ARM Coordinatrice RH

Sylvaine Comte de Luzy, Cadre de Santé IADE



# Complexité des recrutements

- Perception de l'entretien / Intuition du recruteur
  - Qualité et validité de l'entretien
- Echec de recrutement

Fin XIXe siècle,

*« les méthodes de sélection à l'embauche étaient rudimentaires. Le contremaître jugeait à l'œil si un candidat manoeuvre était musculairement bâti pour faire face à la tâche. [...] Dans les banques, on sollicitait, avant l'embauche, l'opinion des maires et des curés sur les références morales des candidats »*

FOMBONNE Jean, Ressources Humaines, Les Editions d'Organisation, 2000



# Fondement du projet

## AVP ARM

Importance de poser des critères de sélection

- Nouvel encadrement
- Gestion du temps complexe
- Volonté de travailler avec le service recrutement
- Volonté de faire participer les ARM (et les médecins)

« *Etre recruteur ne correspond à aucun titre, c'est une fonction que n'importe qui peut exercer* » (Laberon et Bruchon-Schweitzer, 2009).

→ **Réflexion collective**



Mise en place d'une **journée de recrutement**



### ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

SAMU 33 - Centre 15

CHU BORDEAUX

L'ARM accueille les appelants du SAMU – Centre 15, localise et accompagne les appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse. Il analyse et priorise l'orientation des appels vers le médecin régulateur en fonction du degré d'urgence évalué. Il accompagne le déclenchement et le suivi des moyens engagés.  
Dans le cadre du projet SAS, nous recherchons des ARM.

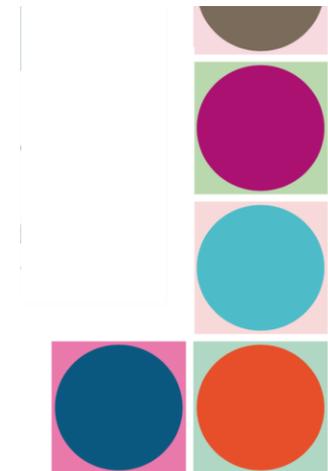


Amplitude de 12 h

- Jour  
- Nuit  
- Week-end  
- Férie



- ✓ Baccalauréat validé obligatoire ou CFARM
- € CDD de 3 mois renouvelable dans le cadre du projet SAS
- 🏠 Accompagnement pour le logement
- 📧 CV et lettre de motivation à envoyer :  
Cadre supérieur de Santé : [angelique.fresard@chu-bordeaux.fr](mailto:angelique.fresard@chu-bordeaux.fr)  
Cadre de Santé : [sylvaine.comte-de-luzvy@chu-bordeaux.fr](mailto:sylvaine.comte-de-luzvy@chu-bordeaux.fr)



# Processus de recrutement

- Selon Lethielleux (2013) « *Le recrutement a pour fonction principales de répondre aux besoins en ressources humaines de l'organisation* »
- *Recrutement collaboratif : impliquer au maximum les collaborateurs dans le processus de recrutement. Expérience humaine qui vise à limiter les erreurs de recrutement*
  - *Pertinence sur les profils et compétences recherchées*
  - *Meilleure intégration du candidat*



# Schéma selon Labéron

Démarches méthodiques en plusieurs phases :

- Besoin et préparation du recrutement
- Recherche des candidats
- Sélection des candidats
- Accueil et Intégration des candidats



Il est à noter qu'« *Etre recruteur ne correspond à aucun titre, c'est une fonction que n'importe qui peut exercer* » (Labéron et Bruchon-Schweitzer, 2009).

# Mise en œuvre

- **Entretien téléphonique** : recherche de critère CV, disponibilité (Création d'une candidathèque, fiche de recueil d'information)

→ Validation de la participation a la JDR

- **Evaluation écrite** : film sur le Centre 15 en support, puis questionnaire sur la connaissance du métier et QCM
- **Evaluation pratique** : séance de simulation ( pas de thématique médicale )
- **Evaluation sur échange oral** avec ARM / Médecin : parcours, motivation, projets
- +/-Test de personnalité avec un **psychologue du travail**



**Bilan avec service de recrutement**



# Evaluation écrite



1<sup>e</sup> phase de recrutement

Mercredi 16 juin 2021

Nom :

N° d'anonymat

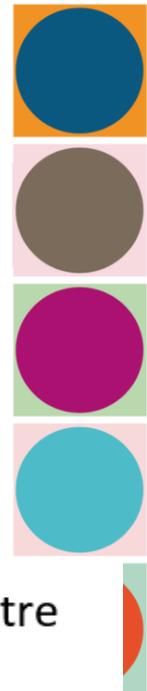
Prénom :

● L'environnement du Samu – Centre 15 est en open-space. Il peut exposer les professionnels à des contraintes multiples susceptibles d'avoir un effet néfaste pour leur santé physique et mentale en connaissez-vous quelques-unes ?

● La régulation médicale du Samu – Centre 15 a pour objectif d'apporter une réponse médicale adaptée à tout appel venant d'une personne en détresse.

Quels sont les moyens qui peuvent être adressés par le Samu – Centre 15 ?

● Quelles questions poseriez-vous pour faire préciser une adresse et permettre à l'équipe de trouver rapidement la destination



# Evaluation pratique



## Scénario :

- Vous êtes dans le centre d'appel du Service Après-Vente (SAV) de Darty. Vous répondez à l'appel d'une femme en colère car son lave-vaisselle est tombé en panne 1 semaine après installation.
- A l'issue de la conversation, vous contacterez votre chef de poste pour lui relater de façon synthétique la situation.
- Tel un appel de régulation, vous devez demander et sélectionner les informations qui vous paraissent pertinentes et indispensables pour la prise en charge de cet appel.



## Recrutement ARM

Exercice de simulation

Date : / /

Nom:.....

Prénom: .....

### Evaluation de la simulation

	Très bien	Bien	Satisfaisant	Peu satisfaisant
Se présente				
Gestion du stress personnel				
Calme le client et se montre disponible				
Apporte une solution et la fait valider				
Ecoute le client mécontent				
Reformule la demande du client				
Présente ses excuses s'il est en tort				
Place laissée à l'appelant				
Questionne son interlocuteur:	Questions ouvertes			
	Question fermées			
L'intonation est adaptée à la situation				
Qualité des informations retenues				
Synthétisation des informations				
Priorisation des informations				
Remercie la personne				
Raccroche en dernier				

# Grilles d'évaluation et résultats

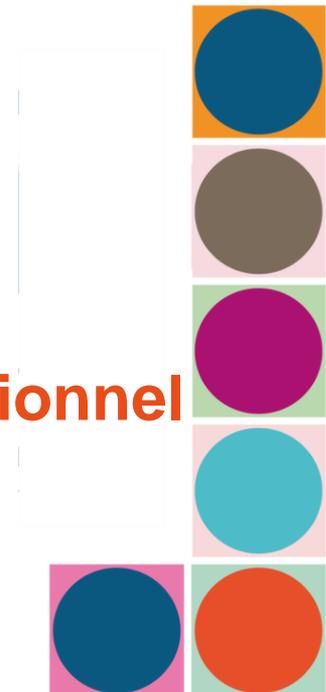


Ecrit	scénario	Echange	moyenne	Observations	Décision
31,5/40	Ton calme Ne recherche pas les informations	8/20	13,1/20	Peu de connaissance sur le métier et diplôme d'ARM Pas de curiosité	Pas de recrutement
34/40	Rassurant dans les propos et son ton	18/20	17,3/20	Rigueur Double écoute au CTA	Disponible de suite Recrutement

# Les avantages

- Participation pluridisciplinaire = vision globale, validation collégiale
- Implication des ARM = meilleure compréhension sur les choix faits par rapport aux candidatures
- Hiérarchisation par un système de point / note
- Professionnalisation du parcours ARM

→ Première étape de l'**accueil du futur professionnel**

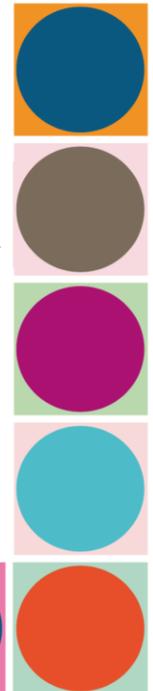


# Présence d'ARM au recrutement

- Responsabilisation
  - Implication ( se préparer, travailler sur les questionnaires, les mises en situations...)
  - Développement de compétences
- Mission différente du quotidien

## Pour le cadre de santé

- Sortir de la relation de face à face
- Meilleure qualité du recrutement
- Moins de stress / enjeu du recrutement
- Engagement des professionnels
- Processus plus transparent



# Les inconvénients

- Nécessité d'attendre un « lot » de candidature / pas de recrutement au fil de l'eau

5 sessions en plus d'un an

- Chronophage car temps de présentiel (mobilise 4 professionnels) et temps de correction des copies et finalisation des notes.



**Pas de certitude à 100 %  
d'un « bon » recrutement**

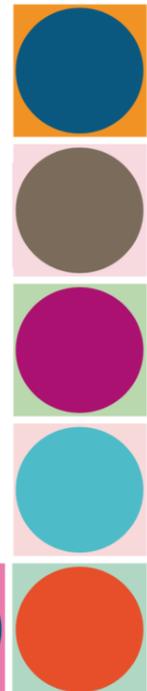


# Les ajustements

Discussion sur les prérequis

- Pas de BAC : **pas de participation**
- BAC validé : participation
- Expérience ARM : participation discutée
- CFARM = recrutement sans participation

Puis au final : **Tout candidat doit être intégré au parcours de recrutement**



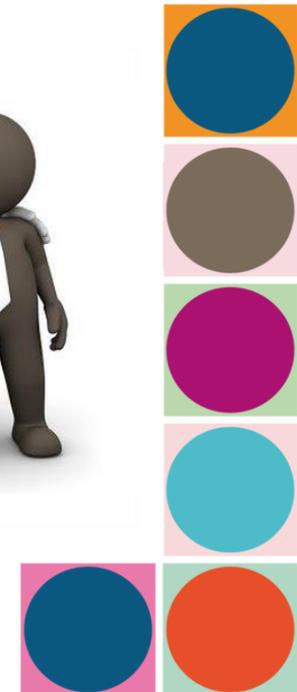
# Accueil des recrutés

## De ARM recruté à nouveau professionnel ARM

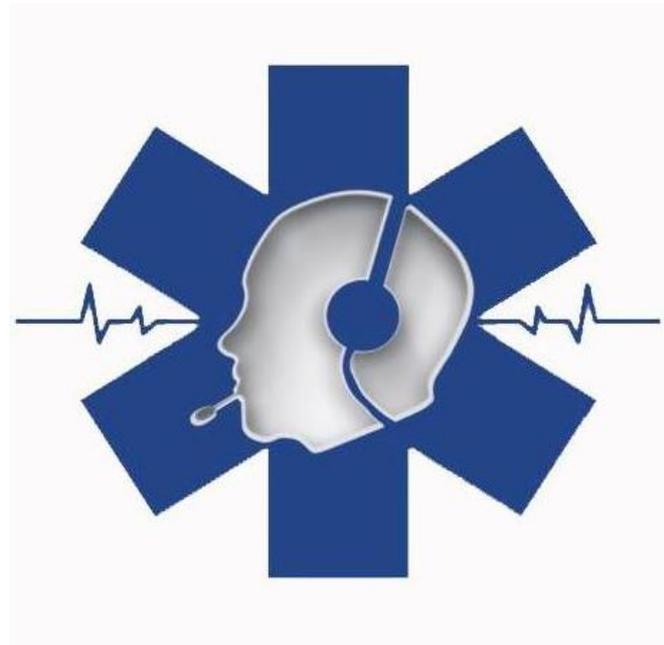
- Présentation du pôle et de l'unité avec remise du livret d'accueil
- Visite de la salle de régulation et du SMUR
- Planning de formation : cours théorique et enseignement pratique (double écoute)
- Tuteur de formation
- Evaluation



**Perspective** : Favoriser la simulation +++



# Merci de votre attention



# Des questions ?

