



COLLÈGE  
MONTMORENCY<sup>MD</sup>

# Contenu détaillé des cours offerts en répartition

## Programme court



Novembre 2007

Pour information  
450.975.6243

<http://www.cmontmorency.qc.ca/formation/repartiteurs.htm>

---



# Répartiteur de services d'urgence (cours de base)

## Objectif général

Permettre aux participants de répondre adéquatement et efficacement aux appels d'urgence.

## Objectifs terminaux et/ou spécifiques

Dans ce cours le participant apprendra :

- Les notions de base de la communication;
- Comment répondre aux appels d'urgence :
  - Questionnement du requérant;
  - Calmer le requérant;
  - Suivi des véhicules et de l'événement;
- Comment utiliser les bonnes techniques téléphoniques et radiophoniques;
- Comment rediriger les appels d'urgence aux bonnes ressources et aux bons endroits;
- Comment gérer son stress.

## Contenu détaillé du cours

### *Table des matières du manuel d'accompagnement*

#### **Section 1: Introduction**

- Rôles et responsabilités du répartiteur
- Ce que le répartiteur doit éviter
- Professionnalisme et carrière

#### **Section 2: La géographie**

- Géographie et cartographie
- Les parties d'une carte routière
- La recherche de localités sur la carte
- La carte de situation
- La documentation touristique
- Le temps de réponse des intervenants
- Exercice : recherche sur la carte

#### **Section 3: La communication**

- La communication
- Le répartiteur émetteur

- Le répartiteur récepteur
- L'écoute passive
- L'écoute active
- Le cadre de référence
- L'interprétation et ses obstacles
- La précision du langage verbal
- Le langage non-verbal
- La voix
- Modification d'habitudes de communication

#### **Section 4: Le questionnement**

- Les questions sont la clé
- Pour un appel médical
- Les différents genres de questions
- Les drapeaux rouges
- Les silences
- Le requérant ne répond pas aux questions
- Techniques pour reprendre la conversation
- La protection du requérant

- Un juste milieu
- Risques d'exposition
- Contenu de la scène
- Complexes ou grandes entreprises
- Informations pertinentes
- Incendie
- Véhicule incendié
- Accident de la route
- Accident nautique
- Bris de glace
- Fuite ou odeur de gaz
- Matières dangereuses
- Vol qualifié
- Vol de véhicule
- Violence contre la personne
- Trauma par arme blanche ou arme à feu
- Arrêt cardiaque ou respiratoire
- Trauma tête/cou/colonne
- Obstruction des voies respiratoires
- Brûlures
- Les alertes à la bombe

### **Section 5: Les techniques téléphoniques**

- Mauvaises attitudes au téléphone et l'image du service
- Préparation physique
- Préparation mentale
- Les « 4C »
- Les étapes de l'entretien téléphonique
- Le genre de requérants
- Les techniques professionnelles
- Multiples appels simultanés
- Chaque appel est important
- Ne dites jamais "voulez-vous?", dites "j'envoie!"
- Estimation du temps d'arrivée des secours
- Les médias

### **Section 6: Les techniques radiophoniques**

- Secret des communications
- Communications superflues, brouillage et faux signaux de détresse
- Techniques de transmission de la parole.
- Transmission de l'heure
- Alphabet phonétique international
- Transmission des nombres
- Transmettre toute l'information en restant bref

- Utilisation de codes radio
- Expressions conventionnelles
- Ordonner l'information
- Techniques: communications positives
- Suivi des véhicules
- Être attentif, professionnel et courtois
- Attention à ce qu'on dit sur les ondes
- Utilisation de l'équipement (casques, micros, radios portatives)

### **Section 7: La préparation aux désastres**

- Préparation préventive
- Protection des répartiteurs
- Liste des ressources
- Équipes spéciales d'intervention
- Les publications disponibles

### **Section 8: Le stress**

- Qu'est-ce que le stress
- Profil de personnalité du répartiteur
- Principales causes du stress
- Comment réduire le stress
- Survivre au travail de nuit

### **Section 9: En résumé**

- Révision des points importants de chaque section

### **Section 10: La technologie reliée à la répartition**

- La technologie au service du répartiteur
- La répartition assistée par ordinateur (RAO)
- Les différentes classes de RAO
- Les systèmes téléphoniques
- Les systèmes radio
- Les ondes radio
- Les caractéristiques des bandes radio
- Les modes de systèmes radio
- Les principaux sites Internet

### **Section 11: Annexes**

- Documents de référence
- Autorisation de transmission de renseignements



# Répartiteur incendie

## Objectif général

Permettre aux participants d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires pour répondre efficacement à des appels concernant les interventions reliées à des incendies.

## Objectifs terminaux et/ou spécifiques

Ce cours a pour but de :

- Familiariser le participant avec les procédures d'usage dans le milieu de la répartition incendie.
- Permettre au participant de recevoir et d'acheminer des appels spécifiques au milieu de la répartition incendie.
- Sensibiliser le participant au rôle de la technologie informatique dans la répartition des appels.
- Informer le participant des implications légales du travail du répartiteur.

## Contenu détaillé du cours

### *Table des matières du manuel d'accompagnement*

#### **Section 1 : Introduction au milieu de la sécurité incendie**

- Historique
- Les compétences d'un service de sécurité incendie
- La juridiction d'un service de sécurité incendie
- Le rôle du répartiteur incendie
- La structure d'un service de sécurité incendie
- Les membres d'un service de sécurité incendie
- Les équipes spécialisées
- Intervention pour feu de forêt

#### **Section 2 : Les normes et les références en sécurité incendie**

- Les responsabilités du répartiteur incendie
- Les normes applicables en sécurité incendie
- Les guides de référence

#### **Section 3 : Révision des notions de base**

- Retour sur les notions de base abordées dans le cours *Répartiteur de services d'urgence*.

#### **Section 4 : Initiation au comportement du feu**

- Les classes de feu et leurs méthodes d'extinction
- Les modes de propagation
- La différence entre un embrasement généralisé et une explosion de fumée
- Le monoxyde de carbone

#### **Section 5 : Les véhicules d'un service d'incendie**

- Les autopompes
- Les appareils d'élévation
- L'unité de secours (rescue)
- Les camions citerne
- Les appareils spécialisés
- Les différents outils

- L'équipement de combat

### **Section 6 : Gestion d'une intervention d'urgence**

- Les niveaux de commandement
- Les différents responsables
- Le processus de commandement
- Les modes de commandement
- Les secteurs géographiques
- Les modes d'attaque
- Qui peut communiquer avec la centrale
- Les types d'interventions
- Les catégories de bâtiments
- Les niveaux d'alarme
- Les entraides municipales
- Les périmètres et les zones
- Les codes radio

### **Section 7 : Les incidents à grand déploiement**

- Les mesures d'urgence d'aéroport

### **Section 8 : Les matières dangereuses**

- Canutec
- Simdut
- Symbole NFPA 704
- Environnement Québec
- Questions pertinentes pour ce type d'appel

### **Section 9 : En résumé**

- Révision des points importants

### **Section 10 : Annexes**

- Liste des documents de références
- Exemples de cartes d'appel

# Répartiteur police

## Objectif général

Permettre au participant d'acquérir les connaissances et les habilités nécessaires pour répondre efficacement à des appels concernant des interventions policières.

## Objectifs spécifiques

Ce cours a pour but de :

- Familiariser le participant avec les procédures d'usage dans le milieu de la répartition police.
- Permettre au participant de recevoir et d'acheminer des appels spécifiques au milieu de la répartition police.
- Sensibiliser le participant aux règles entourant la confidentialité des données.
- Informer le participant des implications légales du travail du répartiteur.

## Contenu détaillé du cours

### *Table des matières du manuel d'accompagnement*

#### **Section 1 : Révision des notions de base**

- Définition d'un répartiteur et d'une urgence
- Habitudes positives de communication
- Techniques professionnelles
- Les genres de requérants
- Les questions sont la clé
- Un juste milieu
- Chaque appel est important
- Drapeaux rouges
- Information pertinente
- Ordonner l'information
- Alphabet phonétique international

#### **Section 2 : Introduction**

- Le rôle du service de police
- Les corps de police municipaux
- Loi concernant l'organisation des services policiers
- Le rôle du répartiteur police
- Les attitudes et les habiletés essentielles

#### **Section 3 : Le répartiteur et la loi**

- Les possibilités de poursuites légales
- Importance des instructions

#### **Section 4 : Les questions spécifiques**

- Les phrases d'introduction
- Le questionnement à la prise d'appel
- La prise de données
- Les différents genres de questions
- Les transitions
- Les principes de l'écoute
- Questions spécifiques pour certains types d'appels
  - Tableau des questions types
  - Crimes contre la personne
  - Crimes contre la propriété
  - Autres infractions au code criminel
  - Lois régissant certaines drogues et autres substances (LRCIDAS)
  - Infractions aux autres lois fédérales
  - Infractions aux lois provinciales
  - Règlements municipaux

- Circulation
- Assistances
- Alarmes
- Accidents de la route
- Enquêtes
- Événements relatifs à la RACJ
- Mandats
- Objets perdus ou trouvés
- Interventions policières
- Véhicules remisés ou retrouvés
- Identification d'un suspect
- Évasion, fugue, disparition, enlèvement
- Reprise d'un véhicule volé
- Mandats
- Coroner
- Alerte AMBER du Québec
- Certificat de bonne conduite
- Les lois
- Colis ou enveloppes contaminés
- Intervention par repérage satellite GPS
- Rassemblement

### **Section 5 : Les procédés d'application**

- Déploiement des ressources
- Délais dans la répartition
- Priorités d'appels
- La crise suicidaire
- Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger
- La violence familiale
- SOS violence conjugale
- Programme SAUVER
- Récupération d'effets personnels
- Aide aux victimes d'actes criminels
- Les poursuites à haute vitesse
- Opération 100
- Accident maritime, ferroviaire, aérien ou aérien
- Garde côtière (équipe, recherche et sauvetage)
- Accident de la route
- 911 qui raccroche ou silencieux
- Intervention en matière de protection de la jeunesse
- Assistance à un huissier

### **Section 6 : Accès à l'information et SAAQ**

- Accès à l'information
- Accès aux documents
- Politique générale du réseau du C.R.P.Q.
- Confidentialité
- Principes généraux
- Responsabilité des usagers
- SAAQ – Les permis et les plaques

### **Section 7 : En résumé**

- Révision des points importants de chaque section

### **Section 8 : Annexes**

- Services d'entraide
- Carte d'appels
- Liste des documents de références

# Stress en situation d'urgence

## Objectif général

Le contexte de travail d'un répartiteur en situation d'urgence est unique. Isolé, loin de la scène, ce dernier doit composer avec le stress de l'appelant, la culture organisationnelle, les exigences du milieu de travail, ses propres exigences et le stress des intervenants. Tâches simples en apparence, ce qui ne favorise pas le soutien social. Cette formation propose de mieux comprendre les mécanismes du stress et permet d'explorer des moyens simples pour agir efficacement en situation de stress.

## Objectifs terminaux et/ou spécifiques

Dans ce cours, le participant :

- Explorera des modèles pour mieux comprendre l'émergence du stress professionnel.
- Développera une vision globale des différentes sources de stress.
- Connaîtra les conséquences du stress sur la globalité de l'individu.
- Explorera différentes stratégies pour éviter l'escalade verbale au téléphone.
- Découvrira les attitudes souhaitables et des moyens simples pour gérer son stress.

## Contenu détaillé du séminaire

- Modèles explicatifs du stress professionnel
- Les conséquences au plan physique, psychologique, émotionnel, comportemental et social
- Les facteurs prédisposant ou contribuant à un état de vulnérabilité au stress
- Les facteurs de protection
- Les sources de stress
- Prévenir l'escalade verbale
- Améliorer le climat de travail
- Améliorer son sommeil quand on travaille de nuit
- Stratégies de gestion de stress à utiliser avant, pendant et après les événements
- Plan d'action et engagement

# Appels suicidaires

## Objectif général

Ce cours vise à habilitier les répartiteurs dans leurs interactions avec les personnes en crise suicidaire.

## Objectifs terminaux et/ou spécifiques

Ce cours permettra au participant de :

- Mettre à jour ses connaissances cliniques et légales.
- Augmenter son aisance à répondre à ce type d'appel.
- Explorer diverses stratégies pour estimer l'urgence suicidaire et le maintien en ligne.

## Contenu détaillé du séminaire

- Accueil, attentes et appréhensions des participants
- État de situation
- Valeurs et suicide
- La crise suicidaire et ses particularités
- Stratégies pour désamorcer une crise suicidaire
  - Estimer le risque suicidaire
  - Maintenir en « ligne » une personne en crise suicidaire
- Les lois
- Les ressources
- Quelques mises en garde