

ATTESTATION D'ÉTUDES COLLÉGIALES
(programme long et crédit)

Répartiteur et répondant en centre d'appels d'urgence

LCA.A0



COLLÈGE
MONTMORENCY_{MD}

Service de la formation continue
Secteur Répartition de services d'urgence

AEC programme long

Objectif du programme

À la fin de sa formation, l'étudiant sera capable de :

- communiquer efficacement en situation d'urgence;
- évaluer et prioriser une situation d'urgence;
- coordonner les intervenants appropriés à la situation d'urgence;
- appliquer les protocoles et les procédures appropriés selon les lois et les règlements en vigueur.

Conditions d'admission

Pour être admise dans le programme de *Répartiteur et répondant en centre d'appels d'urgence*, la personne doit :

- Détenir un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent.
- Avoir interrompu ses études pendant au moins deux sessions consécutives ou une année scolaire OU avoir complété au moins une année d'études postsecondaires.
- Démontrer un niveau intermédiaire en anglais.
- Fournir un certificat de bonne conduite.

Contenu du programme

Le programme d'une durée totale de 720 heures est composé des cours suivants :

410-724-BA	Introduction à la profession	60 h
420-712-BA	Introduction à l'informatique	45 h
420-713-BA	Répartition assistée par ordinateur	45 h
410-732-BA	Télécommunication et géomatique	75 h
410-733-BA	Prise d'appels dans un centre primaire	45 h
410-736-BA	Protocoles et procédures en répartition incendie	45 h
410-734-BA	Protocoles et procédures en répartition santé	45 h
410-737-BA	Protocoles et procédures en répartition policière	45 h
350-703-BA	Communication efficace	60 h
601-700-BA	Français écrit	45 h
604-708-BA	Anglais au travail I	45 h
604-709-BA	Anglais au travail II	45 h
410-735-BA	Stage en milieu de travail	120 h

Sanction

Attestation d'études collégiales (AEC).

Horaire et déroulement des cours

Cette formation est offerte en classe de façon intensive. Les cours s'échelonnent sur une période de 7 mois à raison d'environ 25 heures de cours par semaine.

Avis : Ce programme s'adresse à des personnes qui n'ont pas d'expérience.

Qualifications minimales pour exercer la profession

Outre certaines exigences de scolarité et d'expérience de travail demandées par les employeurs, les critères suivants sont reconnus comme étant des qualifications minimales pour agir à titre de répartiteur de services d'urgence ou de répondant en centre d'appels d'urgence :

Connaissances

- Maîtrise de la langue française parlée et écrite.
- Bonne connaissance de la langue anglaise parlée et écrite.
- Maîtrise d'une méthode de doigté (25 mots à la minute.)
- Connaissance de la géographie du territoire desservi.
- Maîtrise des outils informatiques ou bureautiques.

Habilités

- Communication orale et écoute active.
- Analyse et synthèse des éléments d'une situation d'urgence.
- Précision et rigueur.
- Assimilation rapide des connaissances nouvelles.
- Sens de l'orientation permettant la localisation précise d'un événement.

Qualités personnelles

- Tolérance au stress.
- Persistance et ténacité.
- Jugement.
- Souplesse interpersonnelle, tact et courtoisie.
- Empathie.
- Autonomie.
- Esprit d'équipe.
- Bonne acuité auditive et visuelle (des tests peuvent être demandés à l'embauche).
- Capacité à travailler dans un contexte très réglementé.
- Capacité d'adaptation à un horaire rotatif.
- Personnalité permettant de composer avec divers statuts sociaux, préjugés, sujets tabous, etc.
- Stabilité émotionnelle permettant de gérer les appels à fort niveau émotionnel.

Les enseignants

Tous les enseignants qui interviennent dans les cours spécialisés en répartition proviennent du milieu de la répartition. Ils sont actifs sur le marché du travail et occupent des postes de répartiteur ou de superviseur. Ils ont plusieurs années d'expérience à leur actif, tant dans le domaine de la répartition que dans l'enseignement.



Description des cours

INTRODUCTION À LA PROFESSION

410-724-BA

60 h

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant de comprendre le rôle et les responsabilités des centres de communication; de décrire la nature et la fonction des différents centres de communication d'urgence; d'énumérer les différentes fonctions de travail d'un centre de communication d'urgence; d'expliquer les compétences, habiletés et attitudes requises nécessaires à l'exercice de cette fonction de travail; de distinguer les concepts de droits et de responsabilités en lien avec cette fonction de travail; d'observer un répartiteur dans l'exercice de ses fonctions en milieu de travail.

Contenu

- Système de répartition dans son ensemble.
- Centres de communication d'urgence : centre primaire (9-1-1), centre secondaire (incendie, police, santé), fonctionnement, rôle et responsabilité des centres de communication 9-1-1, incendie, police, santé et autres (alarme, environnement, SOPFEU, etc.), diversité des services offerts par les différents centres au Québec.
- Chaîne des services d'urgence, ainsi que le rôle et les responsabilités de chacun.
- Réseaux d'urgence : rôle et responsabilités des services d'incendie, de police et de santé.
- Fonctions de travail : contexte de travail, environnement physique, conditions de travail, accréditation en lien avec la fonction de travail.
- Lois et règlements : éthique de la profession, lois et règlements régissant les lieux physiques des centres de communication, les lois relatives à la divulgation des renseignements, les règles de fonctionnement des centres de communication 9-1-1, incendie, police et santé et les communications radio.

INTRODUCTION À L'INFORMATIQUE

420-712-BA

45 h

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant de se familiariser avec son poste de travail afin de personnaliser son environnement informatique; de maîtriser la méthode de doigté d'un clavier; d'utiliser la messagerie électronique; d'utiliser les fonctions de base du traitement de texte; d'effectuer de la saisie de données dans la base de données et en comprendre son fonctionnement.

Contenu

- Composantes d'un micro-ordinateur.
- Ergonomie d'un poste d'informatique.
- Système d'exploitation.
- Suite Microsoft Office.
- Méthode de doigté du clavier.
- Saisie et mise en forme d'un document avec un logiciel de traitement de textes.

- Utilisation d'une messagerie électronique.
- Fonctionnement d'une base de données.
- Entrée de données dans une base de données.
- Environnement technologique en lien avec le poste de travail.

RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR

420-713-BA

45 h

Préalable : Introduction à l'informatique

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant d'utiliser les différentes interfaces téléphoniques, ainsi que les différents systèmes de répartition assistée par ordinateur.

Contenu

- Système de répartition assistée par ordinateur : incendie, police, santé.
- Appareils de télécommunication pour malentendant.
- Systèmes de la matrice de répartition : interface téléphonique et cartes d'appels informatisées.
- Questionnaire de priorisation.
- Statut des véhicules et priorisation des véhicules.
- Historiques d'appels.

TÉLÉCOMMUNICATION ET GÉOMATIQUE

410-732-BA

75 h

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant de connaître et d'utiliser les différents outils de télécommunication; d'identifier le lieu géographique de l'appelant; de guider les ressources appropriées à la destination et ce, dans les meilleurs délais possibles.

Contenu

- Nature et fonctionnement des réseaux de télécommunication (ADF, VHF, UHF), mode de transmission, radio amateur, réseau sans fil, filé et par satellite).
- Techniques de communication radio (origine des codes radio, alphabet international, phonétique, code radio, transmission de la parole et des nombres).
- Limitations techniques relatives au transfert d'appel.
- Langage des malentendants.
- Procédures et protocoles de communication.
- Outils de télécommunication.
- Outils géographiques courants dans les centres d'appels.
- Organisation territoriale, physiographique et administrative.
- Géographie du Québec.
- Nomenclature des routes et des territoires du Québec.
- Géomatique et géolocalisation.
- Lecture des cartes et utilisation des données cartographiques numériques.
- Notions de positionnement, système de coordonnées, latitude et longitude, GPS.
- Données géographiques, fonctionnalités et limites.



PRISE D'APPELS DANS UN CENTRE PRIMAIRE

410-733-BA

45 h

Cours associé : 420-713-BA

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant d'appliquer les protocoles et les procédures reliés à la prise d'appels dans un centre primaire.

Contenu

- Protocoles et procédures de prises d'appels et de transferts d'appels 9-1-1.
- Mesures d'urgence.
- Méthode de triage.
- Cueillette d'information.
- Traitement à la demande.
- Codification.

PROTOCOLES ET PROCÉDURES EN RÉPARTITION INCENDIE

410-736-BA

45 h

Préalable : 420-713-BA 410-733-BA

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant d'appliquer les protocoles et procédures en répartition incendie.

Contenu

- Protocoles et procédures reliés à la prise d'appels et à la répartition incendie.
- Gestion de sites avec ou sans contamination.
- Physiologie du feu.
- Principes en sécurité incendie.
- S.I.M.D.U.T. (système d'identification des matières dangereuses utilisées au travail).

PROTOCOLES ET PROCÉDURES EN RÉPARTITION SANTÉ

410-734-BA

45 h

Préalable : 420-713-BA 410-733-BA

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant d'appliquer les protocoles et procédures reliés à la prise d'appels santé, d'évaluer la situation décrite par le demandeur et de guider le demandeur dans les interventions afin d'intervenir rapidement auprès des victimes d'urgence vitale ou de traumatisme, en attendant l'arrivée des intervenants en santé.

Contenu

- Protocoles et procédures de prise d'appels reliés à la répartition santé.
- Terminologie médicale.
- Introduction au comportement humain.

PROTOCOLES ET PROCÉDURES EN RÉPARTITION POLICIÈRE

410-737-BA

45 h

Préalable : 420-713-BA 410-733-BA

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant d'appliquer les protocoles et procédures en répartition policière.

Contenu

- Protocoles et procédures de prises d'appels et à la répartition policière.
- Principe de sécurité en interventions policières.

COMMUNICATION EFFICACE

350-703-BA

60 h

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant de communiquer adéquatement en situation d'urgence; de gérer son stress, de s'initier au travail d'équipe et à la gestion d'une équipe de travail.

Contenu

- Accueil téléphonique et éthique.
- Principes de la communication : mythes et réalités
- communication verbale (débit, ton, volume, articulation et Intonation).
- Trois habiletés de la communication : l'écoute, le questionnement et la rétroaction.
- Gestion du stress.
- Gestion des clients difficiles.
- Travail d'équipe.
- Types de leadership.

FRANÇAIS ÉCRIT

601-700-BA

45 h

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant de rédiger des textes en français, tels que : carte d'appels, rapport, mémo, etc.

Contenu

- Construction de phrases.
- Construction d'un texte.
- Accord des verbes.
- Accord des adjectifs qualificatifs.
- Accord des noms.
- Déterminants.
- Ponctuation.
- Carte d'appels : nature, contenu, fonction.
- Rapport : nature, contenu, fonction.
- Mémo : nature, contenu, fonction.



ANGLAIS AU TRAVAIL I

604-708-BA

45 h

Objectifs du cours

À la fin du cours, l'étudiant devra communiquer en anglais avec une certaine aisance, au téléphone sans le support visuel du langage non-verbal.

Contenu

- Pronoms.
- Prépositions.
- Temps de verbes.
- Cas d'articles.
- Conditionnels.
- Auxiliaires.
- Structure des phrases.
- Vocabulaire approprié.
- Expressions idiomatiques.
- Voix passive/active.
- Protocole téléphonique en langue seconde.

ANGLAIS AU TRAVAIL II

604-709-BA

45 h

Préalable : 604-708-BA

Objectifs du cours

À la fin de ce cours, l'étudiant devra communiquer en anglais avec une certaine aisance, en utilisant des expressions sur des thèmes spécifiques, au téléphone, sans le support visuel du langage non-verbal.

Contenu

- Auxiliaires.
- Mots-questions.
- Temps de verbes.
- Expressions de politesse.
- Conditionnels.
- Vocabulaire approprié.
- Expressions appropriées.
- Structure des phrases.

STAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

410-735-BA

120 h

Préalables : Tous les cours du programme

Objectifs du cours

Ce cours permettra à l'étudiant d'intégrer les acquis théoriques et pratiques des autres cours du programme et leur réinvestissement dans des situations plus complexes au niveau du stage en entreprise.

Contenu

- Présentation des documents liés au stage.
- Préparation du curriculum vitae, processus d'entrevue et recherche d'emploi.
- Explication des démarches de recherche de stage.
- Élaboration d'objectifs personnels et professionnels à rencontrer pendant le stage.
- Application des éléments des compétences acquises tout au long du programme auprès d'une clientèle variée desservie par l'entreprise choisie.



Procédure d'inscription

1. Documents à fournir

Votre demande doit contenir les documents suivants :

- Le formulaire d'inscription de la page suivante. Compléter les parties 1, 2, 3 et 6 du formulaire.
- Une photocopie de votre certificat de naissance.
- Une photocopie de votre Diplôme d'études secondaires (DES).
- Une photocopie de votre dernier relevé de notes du secondaire.
- Une photocopie de votre dernier bulletin d'études collégiales si vous avez déjà étudié dans un cégep.
- Un curriculum vitæ.
- Un certificat de bonne conduite (contactez le corps de police municipal de votre territoire ou la Sûreté du Québec).
- Une photo format passeport.

NOTE : Le formulaire peut être photocopié si nécessaire.

2. Paiement

Droits d'admission

Des droits d'admission de 30 \$ sont exigés pour l'ouverture de dossier pour tout nouvel étudiant qui n'a jamais suivi de cours offerts par le Collège Montmorency ou qui n'a pas été inscrit au cours des cinq dernières années.

Droits afférents

Des droits afférents de 88 \$ par session sont exigés pour les étudiants à temps plein. Les droits afférents couvrent les coûts reliés à l'admission et à l'inscription. Le programme est échelonné sur deux sessions.

Mode de paiement

Vous pouvez payer par chèque (au nom du Collège Montmorency) ou par carte de crédit (inscrire le numéro et la date d'expiration à la partie 4 du formulaire) :

- Un montant de 118 \$ si vous n'avez jamais suivi de cours offerts par le Collège Montmorency ou si vous n'avez pas été inscrit au cours des cinq dernières sessions.

OU

- Un montant de 88 \$ si vous avez déjà un dossier actif au Collège Montmorency.

Note : Les chèques postdatés ne sont pas acceptés.

3. Envoi de la demande d'admission

Envoyez votre dossier complet avant le 1^{er} février 2008 à l'adresse suivante :

COLLÈGE MONTMORENCY

SFC, Secteur Répartition des services d'urgence

Att. Liette Bellemare

475, boul. de l'Avenir

Laval (Québec) H7N 5H9

4. Entrevue et confirmation d'inscription

Après le 1^{er} février, date limite des inscriptions, les personnes retenues à la suite de l'étude des dossiers seront convoquées à une entrevue d'admission et à passer un test d'évaluation de leur niveau d'anglais. Cette entrevue a pour but de sélectionner les candidats qui feront partie du programme. Les personnes non retenues en seront avisées par écrit.

Une confirmation d'inscription sera acheminée aux personnes retenues avant le début du cours. Cette confirmation indique le local, la date, l'heure de début du cours et les frais encourus.

Si la formation est annulée par manque d'inscriptions, nous communiquerons avec vous par téléphone au moins une semaine avant le début de la formation.

5. Reçus pour fin d'impôt

Le Collège émet des reçus d'impôt pour les frais de scolarité au début de l'année suivante (février ou mars). Les frais de scolarité peuvent réduire l'impôt à payer des étudiants s'ils excèdent 100 \$ par année.

Pour toute information supplémentaire, veuillez composer le 450 975-6100 poste 6227



S.V.P. NE RIEN INSCRIRE DANS LES ZONES OMBRÉES

Archives Code permanent Dossier

Nom de famille (à la naissance) Prénom

Sexe F M

Date de naissance Année / Mois / Jour

ADRESSE PERMANENTE

Numéro Rue App.

Ville Code postal Province

Téléphone résidence () Téléphone au travail () Poste

Cellulaire () Téléavertisseur ()

Télécopieur () Courriel

LIEU DE RÉSIDENCE PERMANENTE

Québec Hors du Canada Ailleurs au Canada Province

STATUT LÉGAL DE RÉSIDENCE AU CANADA

Citoyen canadien Précisez :

Canadien Amérindien Inuk Autre

Précisez :

Membre de famille diplomatique Résident permanent

Réfugié Permis de séjour pour études

Permis de séjour (travailleur) Autre Aucun visa

Vous devez joindre le document attestant de votre statut légal au Canada.

Nom de famille de votre père Prénom de votre père

Nom de famille de votre mère (à la naissance) Prénom de votre mère

Province si né(e) au Canada ou pays de naissance si né(e) à l'étranger

Votre ville de naissance

3 AVEZ-VOUS DÉJÀ SUIVI DES COURS OFFERTS AU COLLÈGE MONTMORENCY? OUI NON

Numéro du programme L C A . A O - - - - -

Emploi Québec Régime Session A = Automne - H = Hiver E = Été puis l'année en cours

Référé EQ

N° du cours	N° de groupe	Titre du cours	Code Boutique	Coût de la formation
			676-3	
			676-3	
			676-3	
			676-3	
			676-4	88,00 \$
			676-5	30,00 \$
Total des coûts				118,00 \$

Droits afférents : Droits d'admission seulement pour les nouveaux étudiants ou pour tous ceux qui ont un dossier inactif depuis 5 ans :

Composante

PERCEPTION

Total

Note crédit

Chèque

MasterCard

VISA

N° de carte

Date émission

Date expiration

Caissier

Date

Facturer à l'employeur Déjà facturé

Nom de l'employeur

Adresse complète

Important : Autorisation de l'employeur :

Montant

Pas de taxes

Taxes incluses

Droits afférents et droits d'inscriptions inclus

Droits d'admission inclus

Poste budgétaire : 676-9090-53-861

6 JE DÉCLARE QUE LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSUS SONT EXACTS. J'AUTORISE LE COLLÈGE À TRANSMETTRE CES RENSEIGNEMENTS ET MES RÉSULTATS SCOLAIRES AUX MINISTÈRES CONCERNÉS.

Signature de l'étudiant(e) : Date

Pour le SFC Autorisé par : Date