



RÈGLEMENT

concernant

l'examen professionnel d'opératrice de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral / d'opérateur de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral*

du **14 AVR. 2021**

Vu l'art. 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch. 1.3 arrête le règlement d'examen suivant :

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 But de l'examen

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidats ont acquis les compétences nécessaires pour exercer de manière responsable une activité professionnelle exigeante.

1.2 Profil de la profession

1.21 Domaine d'activité

Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence travaillent dans des centrales d'appels d'urgence qui sont responsables d'une zone géographique clairement définie. Ils répondent aux appels des personnes qui demandent de l'aide aux numéros d'urgence et leur posent des questions pour pouvoir prendre ensuite des mesures appropriées. En plus de l'alerte primaire des ressources, les opérateurs de centrale d'appels d'urgence sont également disponibles comme personnes de contact pour tous les acteurs engagés/impliqués dans l'intervention (par ex. patients, forces d'intervention, cadres responsables sur le terrain, organisations partenaires, etc.). En cas de demandes complémentaires, en particulier lorsque des ressources supplémentaires sont nécessaires, ils sont informés et prennent toutes les mesures appropriées. Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence agissent donc en tant que responsables du soutien et de la coordination pendant toute la durée de l'opération. Ils travaillent en étroite collaboration avec des partenaires tels que les services de secours, les pompiers, la police, les secours aériens, les premiers répondants et les médecins.

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence posent des questions ciblées à l'appelant afin d'obtenir des informations pertinentes permettant d'évaluer la situation et d'obtenir un aperçu systématique de la situation globale. Sur la base de cette évaluation, ils alertent les forces d'intervention responsables du lieu de l'événement et donnent à l'appelant des instructions sur les mesures qu'il peut prendre lui-même jusqu'à l'arrivée des forces d'intervention d'urgence sur les lieux. Ils agissent toujours dans le respect des principes éthiques et juridiques. Ils identifient tous les défis que soulève l'engagement des ressources et réagissent en conséquence afin d'assurer la disponibilité opérationnelle. Dans le cas d'événements planifiables, les opérateurs de centrale d'appels d'urgence analysent le concept d'urgence ou de grande manifestation, évaluent la faisabilité de sa mise en œuvre par la centrale d'appels d'urgence et transmettent les souhaits, questions critiques et réactions au service compétent.

La communication joue un rôle déterminant dans le travail des opérateurs de centrale d'appels d'urgence. D'une part, ils doivent savoir communiquer avec l'appelant et adapter leur style de conversation en conséquence afin d'obtenir les informations nécessaires à la prise de décisions. D'autre part, la communication au sein de l'équipe est également l'une des clés de la réussite d'une intervention, car les opérateurs doivent veiller à ce que les informations circulent sans problème entre eux et leurs collègues de la centrale d'une part et les forces d'intervention en alerte d'autre part.

Dans leur travail, les opérateurs de centrale d'appels d'urgence utilisent divers outils tels que le système d'aide à l'engagement (système informatique pour soutenir l'engagement des ressources et enregistrer les modalités de l'intervention), le logiciel de recherche, le système de reconnaissance des appels, les systèmes d'information géographique, les équipements GPS et radio. Ils connaissent ces outils et décèlent les pannes techniques afin de les éliminer eux-mêmes ou de charger le responsable d'y remédier. En d'autres termes, les opérateurs de centrale d'appels d'urgence doivent disposer de bonnes connaissances techniques et comprendre tous les programmes et applications. Ils doivent également pouvoir travailler dans des conditions difficiles en cas de défaillance du système et savoir utiliser d'autres procédures et systèmes.

Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence participent également à l'assurance de la qualité de la manière suivante : ils mènent une réflexion sur les interventions, discutent en équipe et tirent les conclusions qui s'imposent ou s'exercent en participant à des interventions fictives complexes. Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence font face à des appels éprouvants sur le plan émotionnel ainsi qu'à des épisodes où la charge de travail est exceptionnelle et où les contraintes de temps sont élevées. Ils appliquent des stratégies appropriées pour rester capables de gérer de telles situations et pour conserver leur santé à long terme.

Les opérateurs se mobilisent activement pour les intérêts de leur domaine professionnel ainsi que pour le développement de leur profession.

1.23 Exercice de la profession

Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence travaillent de façon indépendante et sont responsables de l'engagement des ressources par la centrale. Ils doivent être capables de réagir rapidement à des situations urgentes et présentant un risque particulièrement élevé pour les personnes, les animaux, l'environnement et les biens matériels. Ils prennent des décisions professionnelles qui peuvent avoir de graves conséquences. Ils jouent ainsi le rôle d'interface entre la personne qui demande de l'aide et les forces d'intervention et donnent des instructions jusqu'à l'arrivée de celles-ci. Comme le fonctionnement de la centrale doit être assuré 24 heures sur 24 et 365 jours par an, les opérateurs de centrale d'appels d'urgence travaillent en équipes.

1.24 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Pour remplir le mandat de la Confédération et des cantons en matière de santé et de protection, les organisations de sauvetage et leurs centrales d'appel d'urgence sont nécessaires dans toute la Suisse.

A la jonction entre les différents groupes d'acteurs, les opérateurs de centrale d'appel d'urgence assurent par leur travail une aide rapide dans les situations urgentes ainsi que la meilleure protection et sécurité possibles à la population. En intervenant rapidement et de manière ciblée, ils contribuent notablement à protéger l'environnement et à ménager les ressources et l'énergie.

1.3 Organe responsable

1.31 Les organisations du monde du travail suivantes constituent l'organe responsable :

- Forum formation professionnelle du sauvetage (Forum FP DS)
- Organisation du Monde du Travail des Sapeurs-Pompiers (OMTSP)

1.32 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2. ORGANISATION

2.1 Composition de la commission d'examen

2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission d'examen. Celle-ci est composée de 5 à 7 membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de quatre ans.

2.12 L'organe responsable désigne le président de la commission d'examen. Pour le reste, la commission se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix.

2.2 Tâches de la commission d'examen

2.21 La commission d'examen :

- a) arrête les directives relatives au présent règlement d'examen après leur approbation par l'organe responsable et les met à jour périodiquement ;
- b) fixe la taxe d'examen, après approbation par l'organe responsable ;
- c) fixe la date et le lieu de l'examen ;
- d) définit le programme d'examen ;
- e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen ;
- f) nomme et engage les experts, et les forme pour accomplir leurs tâches ;
- g) décide de l'admission à l'examen ainsi que d'une éventuelle exclusion de ce dernier ;
- h) décide de l'octroi du brevet ;
- i) traite les requêtes et les recours ;
- j) s'occupe de la comptabilité et de la correspondance ;
- k) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations ;
- l) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) ;
- m) veille au développement et à l'assurance de la qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail.

2.22 La commission d'examen peut déléguer des tâches administratives à un secrétariat.

2.3 Publicité et surveillance

2.31 L'examen est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission d'examen peut autoriser des dérogations à cette règle.

2.32 Le SEFRI est invité suffisamment tôt à assister à l'examen et reçoit les dossiers d'examen.

3. PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

3.1 Publication

3.11 L'examen est annoncé publiquement dans les trois langues officielles, sept mois au moins avant le début des épreuves.

3.12 La publication informe au moins sur :

- a) les dates des épreuves ;
- b) la taxe d'examen ;
- c) l'adresse d'inscription ;
- d) le délai d'inscription ;
- e) le déroulement de l'examen.

3.2 Inscription

L'inscription doit comporter :

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat ;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission ;
- c) la mention de la langue d'examen ;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- e) la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS) ¹.

3.3 Admission

3.31 Sont admis à l'examen les candidats qui :

- a) possèdent une formation d'ambulancier diplômé ES, de technicien ambulancier avec brevet fédéral ou encore de sapeur-pompier professionnel avec brevet fédéral et peuvent justifier d'au moins deux ans de pratique dans une centrale d'appel d'urgence, avec un taux d'emploi de 100% ;

ou

possèdent un autre titre du degré tertiaire et peuvent justifier d'au moins trois ans d'expérience professionnelle dans le domaine concerné, acquise dans une centrale d'appel d'urgence, avec un taux d'emploi de 100% ;

ou

possèdent une formation professionnelle initiale (CFC) et peuvent justifier d'au moins trois ans d'expérience professionnelle dans le domaine concerné, acquise dans une centrale d'appel d'urgence, avec un taux d'emploi de 100% .

¹ La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

- b) a suivi une formation structurée, accréditée par l'organe responsable, d'opérateur de centrale d'appels d'urgence et a réussi tous les contrôles de compétences ;

ou

peut prouver à l'aide d'un dossier qu'il a acquis les compétences figurant dans l'annexe à la directive relative au règlement d'examen.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen, dans les délais impartis, selon le ch. 3.41 et de la remise de l'analyse situation complète en temps voulu.

- 3.32 Les décisions concernant l'admission à l'examen sont communiquées par écrit aux candidats au moins cinq mois avant le début de l'examen. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit.

3.4 Frais

- 3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.
- 3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou pour des raisons valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.
- 3.43 L'échec à l'examen ne donne droit à aucun remboursement.
- 3.44 Pour le candidat qui répète l'examen, la taxe d'examen est fixée dans chaque cas par la commission d'examen, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.
- 3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen sont à la charge du candidat.

4. ORGANISATION DE L'EXAMEN

4.1 Convocation

- 4.11 L'examen a lieu si, après sa publication, dix candidats au moins remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans.
- 4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen dans l'une des trois langues officielles : le français, l'allemand ou l'italien.
- 4.13 Les candidats sont convoqués six semaines au moins avant le début de l'examen. La convocation comprend :
 - a) le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés ou invités à se munir ;
 - b) la liste des experts.
- 4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission d'examen 30 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait

- 4.21 Les candidats ont la possibilité d'annuler leur inscription jusqu'à quatre semaines avant le début de l'examen.
- 4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables :
- a) la maternité ;
 - b) la maladie et l'accident ;
 - c) le décès d'un proche ;
 - d) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.
- 4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission d'examen, assorti de pièces justificatives.

4.3 Non-admission et exclusion

- 4.31 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations ou tente de tromper la commission d'examen d'une autre manière n'est pas admis à l'examen.
- 4.32 Est exclu de l'examen quiconque :
- a) utilise du matériel ou des documents non autorisés ;
 - b) enfreint gravement la discipline de l'examen ;
 - c) tente de tromper les experts.
- 4.33 La décision d'exclure un candidat de l'examen incombe à la commission d'examen. Le candidat a le droit de passer l'examen sous réserve, jusqu'à ce que la commission d'examen ait arrêté une décision formelle.

4.4 Surveillance de l'examen et experts

- 4.41 Au moins une personne compétente surveille l'exécution des travaux d'examen écrits et pratiques. Elle consigne ses observations par écrit.
- 4.42 Deux experts au moins évaluent les travaux écrits et les travaux pratiques. Ils fixent en commun la note à attribuer.
- 4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.
- 4.44 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récuse en tant qu'experts. Dans des cas exceptionnels et justifiés, tout au plus un des experts à l'examen peut avoir été enseignant aux cours préparatoires suivis par le candidat.

4.5 Séance d'attribution des notes

- 4.51 La commission d'examen décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance mise sur pied après l'examen. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance.
- 4.52 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récuse lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet.

5. EXAMEN

5.1 Épreuves d'examen

5.11 L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes :

Épreuve	Forme d'examen	Durée
1 Connaissances professionnelles	Écrit	3 h
2 Simulations de situation (y compris entretien consécutif)	Pratique / oral	2 h
3 Analyse de situation	Écrit	Rédigée au préalable
Total		5 h

Épreuve 1 : Connaissances professionnelles

L'épreuve « Connaissances professionnelles » dure trois heures. Les questions peuvent se rapporter à tous les domaines de compétences opérationnelles et requièrent la combinaison de plusieurs compétences opérationnelles, comme le prévoit l'annexe des directives. Les questions peuvent être posées sous la forme de questions à choix multiple, de textes à compléter ou de questions ouvertes.

Pour chaque examen, la commission d'examen fixe les contenus précis (questions d'examen) et la forme (choix multiple, textes à compléter, questions ouvertes) de l'épreuve « Connaissances professionnelles ».

Épreuve 2 : Simulations de situation (y compris entretiens consécutif)

L'épreuve « Simulations de situation (y compris entretiens consécutif) » dure au total deux heures. Elle comprend 3 situations pratiques, concrètes, réalisées sous forme de simulation de cas avec pour cadre la centrale d'appels d'urgence. Chaque simulation de situation est suivie d'un entretien avec l'équipe d'experts. L'appréciation des experts tient compte des résultats de cet entretien. L'épreuve « Simulations de situation (y compris entretien consécutif) » porte sur des sujets appartenant aux domaines de compétences opérationnelles 1 à 4.

Une simulation de situation prend entre 10 et 25 minutes ; sa durée dépend du sujet traité. L'entretien qui suit chaque simulation de situation dure de 15 à 20 minutes.

La commission d'examen fixe les critères d'examen détaillés. Ils sont communiqués avec la publication de l'examen.

Épreuve 3 : Analyse de situation

L'épreuve « Analyse de situation » consiste en une réflexion écrite sur la façon de gérer un appel d'urgence dans la pratique et sur les activités en résultant. Le but de cette démarche est la suivante : le candidat analyse en profondeur l'action qu'il a entreprise et le comportement des personnes impliquées et mène une réflexion approfondie à ce sujet. L'épreuve 3 « Analyse de situation » porte sur tous les domaines de compétences opérationnelles.

La commission d'examen fixe les critères d'examen détaillés. Ils sont communiqués avec la publication de l'examen.

L'analyse de situation est rédigée et remise avant l'examen. Avec l'analyse de situation, les candidats attestent qu'ils sont en mesure :

- de maîtriser une situation complexe ;
- de décrire la situation et la problématique par écrit ;
- de suggérer d'autres solutions possibles ;
- de formuler pour ces solutions des motifs plausibles, professionnellement fondés ;
- de mener une réflexion sur leur façon de procéder ainsi que sur leurs points forts, leurs points faibles et leurs limites.

5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission d'examen fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation dans les directives relatives au présent règlement d'examen.

5.2 Exigences

5.21 La commission d'examen arrête les dispositions détaillées concernant l'examen dans les directives relatives au présent règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. a).

5.22 La commission d'examen décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves correspondantes du présent règlement d'examen. Les candidats ne peuvent être dispensés des épreuves qui portent, conformément au profil de la profession, sur les compétences principales.

6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

6.1 Généralités

L'évaluation des épreuves et de l'examen est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 sont applicables.

6.2 Évaluation

6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.

6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.

6.23 La note globale de l'examen correspond à la moyenne des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

6.3 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

6.4 Conditions de réussite de l'examen et de l'octroi du brevet

6.41 L'examen est réussi si aucune note d'épreuve n'est inférieure à 4,0.

6.42 L'examen est considéré comme non réussi, si le candidat :

- a) ne se désiste pas à temps ;
- b) ne se présente pas à l'examen ou à une épreuve, et ne donne pas de raison valable ;
- c) se retire après le début de l'examen sans raison valable ;
- d) est exclu de l'examen.

6.43 La commission d'examen décide de la réussite de l'examen uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.

6.44 La commission d'examen établit un certificat d'examen pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes :

- a) les notes des différentes épreuves d'examen et la note globale de l'examen ;
- b) la mention de réussite ou d'échec à l'examen ;
- c) les voies de droit, si le brevet est refusé.

6.5 Répétition

6.51 Le candidat qui échoue à l'examen est autorisé à le repasser à deux reprises.

6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante.

6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen s'appliquent également aux examens répétés.

7. BREVET, TITRE ET PROCÉDURE

7.1 Titre et publication

7.11 Le brevet fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission d'examen et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission d'examen.

7.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de :

- **Opératrice de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral / Opérateur de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral**
- **Disponentin Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis / Disponent Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Operatrice di centrale d'allarme con attestato professionale federale / Operatore di centrale d'allarme con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais :

- **Emergency Dispatcher, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 Les noms des titulaires de brevet sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

7.2 Retrait du brevet

7.21 Le SEFRI peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.

7.22 La décision du SEFRI peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

7.3 Voies de droit

- 7.31 Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission d'examen dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.
- 7.32 Le SEFRI statue en première instance sur le recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

8. COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

- 8.1 Sur proposition de la commission d'examen, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission d'examen et aux experts.
- 8.2 L'organe responsable assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.
- 8.3 Conformément aux directives en la matière², la commission d'examen remet au SEFRI un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, le SEFRI définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

9. DISPOSITIONS FINALES

9.1 Dispositions transitoires

Les personnes qui, avant l'entrée en vigueur du présent règlement d'examen, ont passé l'examen d'«opérateur de centrale d'appel d'urgence» et obtenu le certificat octroyé par le Forum formation professionnelle du sauvetage et l'Interassociation de sauvetage, peuvent demander, dans un délai de 5 ans à compter de l'entrée en vigueur du présent règlement d'examen, à passer un examen professionnel réduit. Dans ce cas, les candidats passent uniquement l'épreuve 3 « Analyse de situation ».

9.2 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur à la date de son approbation par le SEFRI.

² Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr.

10. ÉDICTION

Forum formation professionnelle du sauvetage (Forum FP DS)

Zoug, *10. März 2021*

Le président : Andreas Müller *Müller*

Organisation du Monde du Travail des Sapeurs-Pompiers (OMTSP)

Saint-Gall, *10. März 2021*

Le président : Benno Högger *B. Högger*

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, **14 AVR. 2021**

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI



Rémy Hübschi
Vice-directeur
Chef de la division formation professionnelle et continue