



Questions exemplaires

Examen professionnel d'opératrice/opérateur de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral

Épreuve 1 de l'examen : Connaissances professionnelles

Il s'applique conformément au règlement d'examen du 14 avril 2017 :

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 (voir annexe des directives relatives au règlement d'examen).

Les questions peuvent être posées sous la forme de questions à choix multiple, de textes à compléter ou de questions ouvertes.

Indications

- Les réponses peu ou pas lisibles ne peuvent pas être évaluées.
- En cas de réponses multiples, les réponses en trop ne sont pas prises en compte. Par exemple, si 3 choses doivent être énumérées et que 4 sont citées, **les 3 premières réponses** seront évaluées.
- Pour les questions à choix multiples, plus d'une réponse peut être correcte. Des points partiels sont attribués pour chaque option de réponse correcte (réponses correctement cochées ou réponses correctement non cochées) et des points partiels sont retirés pour chaque option de réponse incorrecte. Il y a un minimum de 0 point.

Outils

aucun

L'examen est divisé selon les thèmes suivants :

- Disponibilité opérationnelle dans le centre d'appels d'urgence
- Application et utilisation des technologies
- Conception d'événements planifiables
- Conditions cadres et directives
- Evaluation de la situation
- Engagement des ressources et documentation
- Gérer l'intervention
- Communiquer et conseiller l'appelant
- Communication et collaboration au sein de l'équipe et avec les organisations partenaires
- Assurance qualité dans son propre champ d'activité professionnel
- Développement de la profession
- Situations de stress / méthodes adéquates pour les gérer et situations provoquant un stress émotionnel
- Principes éthiques et prescriptions juridiques

Ci-dessous, des exemples de questions issues de 5 de ces domaines.



Disponibilité opérationnelle dans la centrale d'appels d'urgence

1. Tu constates que l'emplacement affiché du moyen d'intervention n'est pas en corrélation avec le statut affiché dans le système d'aide à l'engagement. Quelles sont les mesures que tu prends? Note 3 (1.5 pts)

Conception d'événements planifiables

2. Quels sont les défis rencontrés par la centrale d'appels d'urgence lors d'événements planifiables? Cite 4 points. (2 pts)

Coche la/les affirmation(s) correcte(s):

- 1 cm sur la carte correspond à 2 500 cm dans la nature
- 4 cm sur la carte correspondent à 1 km dans la nature
- 1 cm sur la carte correspond à 25 000 cm dans la nature
- 1 mm sur la carte correspond à 25 000 cm dans la nature

Gérer l'intervention

3. Quels sont les éléments qui composent le rythme de gestion? Nomme-les tous dans l'ordre correct. (2 pts)

Communiquer et conseiller l'appelant

4. Si l'appelant est extrêmement agité, une insistance répétée est nécessaire. Quels sont les points essentiels de cette technique? (1 pt)

Coche la/les affirmation(s) correcte(s):

- Expliquer la raison d'une action
- Répéter toujours la même déclaration mot pour mot
- Utiliser le nom de l'appelant
- Convaincre l'appelant de t'écouter

Développement de la profession

5. La formation et le développement professionnels sont une tâche commune. Quels sont les 3 partenaires? (1 pt)

