Guide pour partie 3 de l'examen « Analyse de situation »

1. Principes de base de l'analyse de situation écrite

La partie de l'examen intitulée « Analyse de situation » comprend une réflexion écrite sur le traitement d'un appel d'urgence issu de sa propre pratique professionnelle et sur les activités de suivi qui en découlent. L'appel d'urgence ne doit pas dater de plus deux ans. L'actualité de l'appel d'urgence choisi doit être prouvée, par exemple par des procès-verbaux ou des journaux anonymisés (comme pièce jointe/annexe au travail).

L'objectif de cette analyse de situation est de se pencher de manière approfondie sur sa propre action et sur le comportement des personnes impliquées et de mener une réflexion personnelle à ce sujet. Avec la partie d'examen 3 « Analyse de situation », tous les domaines de compétences opérationnelles sont examinés.

Avec l'analyse écrite de la situation, les candidats documentent qu'ils sont en mesure de

- faire face à une tâche complexe ;
- représenter la situation et la problématique par écrit
- présenter d'autres solutions possibles ;
- les justifier de manière plausible et en s'appuyant sur des bases techniques ;
- réfléchir à sa propre approche et ses propres forces, faiblesses et limites

2. Critères formels et organisationnels

2.1 Remise, forme et présentation

Date de remise	L'analyse de situations est établie préalablement à l'examen. Le candidat dispose de 4 mois à compter de la décision d'admission pour élaborer l'analyse de situation. Le secrétariat d'examen fixe les délais, la date exacte de remise est communiquée sur le site web en même temps que l'annonce de l'examen. L'analyse de situation doit être envoyée **sous forme de fichier Word et de fichier PDF** à disponent@forum-bb-rw.ch La date de réception est considérée comme la date de soumission.	
Portée et structure	Minimum 24 000 et maximum 32 000 (texte courant) caractères, espaces compris (soit environ 10 à 15 pages). Le nombre de caractères, espaces compris, **sans** le titre, la table des	

	matières, les images, les tableaux, les sources et les annexes, est déterminant.	
	1. Introduction 2. Description de l'environnement (centre d'appels d'urgence) 3. Justification du choix de l'appel d'urgence actuel de son propre cabinet (complexité)	environ ¼ du travail
	4. Description de l'appel d'urgence : Présentation / description de la situation, du déroulement et de la complexité de l'événement	environ ¼ du travail
	5. Réflexion et propositions d'optimisation : Présentation d'autres solutions, réflexion à ses propres approche / forces / faiblesses et limites 6. Conclusion en rapport avec les questions et les objectifs mentionnés dans l'introduction	environ ½ du travail
Langue	• Le travail est rédigé dans la langue choisie par le/la candidat(e) pour l'examen (allemand / français / italien). • La syntaxe et l'orthographe sont faciles à lire et favorisent la compréhension. • L'orthographe respectueuse du genre est prise en compte, c'est-à-dire que les désignations de personnes tant féminines que masculines sont utilisées (exemple : les collaboratrices et les collaborateurs). En outre, il est possible de mentionner des désignations de personnes neutres (exemple : le personnel).	
Page de titre	La page de titre contient les informations suivantes : Titre de l'analyse de situation écrite + Analyse de situation écrite pour l'obtention du brevet professionnel « opératrice/opérateur de centrale d'appels d'urgence » • Nom, prénom • Soumis le (jour, mois, année)	
Table des matières	Structuré avec une classification décimale (1.1 ; 1.1.1 ; ...) et des indications sur la numérotation des pages	

Annexe	Comprend des éléments complémentaires tels que des tableaux, des formulaires, des questionnaires, des protocoles et d'autres documents liés à l'analyse de situation et nécessaires à la compréhension.
Références bibliographiques et Internet Citations	Les sources utilisées sont listées dans les références bibliographiques et Internet. Les règles de citation pour l'analyse de situation écrite sont présentées en annexe de ce guide.
Déclaration de l'utilisation de l'IA	Si des outils d'intelligence artificielle ont été utilisés, ceux-ci doivent être mentionnés dans une liste des outils d'IA utilisés, annexée à l'analyse de situation (outil, version, finalité de l'utilisation ; voir chapitre 6.1.2). Tout contenu généré par l'IA repris textuellement ou paraphrasé dans le texte courant doit être cité conformément au chapitre 6.1. Si seule une aide à la correction orthographique, grammaticale ou à la traduction a été utilisée, une mention dans la liste des outils d'IA suffit, sans obligation de citation dans le texte courant.
Notes typographiques	Police de caractères Arial Taille de la police Pt.11 Espacement des lignes 1.5 Marges de la page 2.5 Numérotation des pages En-tête et pied de page
Protection des données	Les données à caractère personnel doivent toujours être anonymisées. Les entreprises et organisations ne doivent être anonymisées que s'il ne s'agit pas de services d'urgence ou de pompiers. En cas d'utilisation d'outils d'IA, les règles suivantes s'appliquent également : les protocoles d'appels d'urgence, les journaux ou toute autre donnée personnelle ou particulièrement sensible (p. ex. données de santé, informations concernant des personnes concernées) ne peuvent être saisis dans des outils d'IA publics ou basés sur le cloud que sous une forme anonymisée. L'anonymisation doit être effectuée avant toute saisie dans un outil d'IA.
Déclaration d'autonomie	L'auteur(e) confirme par écrit que l'analyse de situation a été élaborée de manière autonome. Les travaux écrits déjà qualifiés ou rédigés dans un autre contexte ne peuvent pas être présentés. Un accompagnement méthodologique est

	autorisé. L'utilisation d'outils d'IA à titre d'assistance est autorisée, à condition qu'elle soit déclarée conformément aux dispositions du présent guide (chapitres 2.1 et 6.1). Toute utilisation d'outils d'IA non déclarée est considérée comme une violation de la déclaration d'autonomie. Les phrases suivantes doivent être insérées à la fin du travail et signées : *Je déclare par la présente avoir rédigé de manière autonome la présente analyse de situation. Le travail a été réalisé spécialement pour l'examen professionnel d'opératrice/opérateur de centrale d'appels d'urgence et n'a pas été qualifié ailleurs ou soumis précédemment. L'utilisation d'outils d'intelligence artificielle, le cas échéant, a été intégralement déclarée conformément aux exigences de l'analyse de situation (guide).*

3. Chapitres de contenu

3.1 Introduction
L'introduction décrit le motif de l'analyse de situation ainsi que la problématique et l'objectif de la réflexion sur l'analyse de situation soumise.

3.2 Description de l'environnement (centre d'appels d'urgence)
L'environnement ou le centre d'appel d'urgence sont brièvement expliqués. Les informations générales sur le centre d'appels d'urgence et la disponibilité opérationnelle pendant l'appel d'urgence sont décrites autant que nécessaire, mais l'accent est mis sur les conditions générales pertinentes pour le cas en question. La fonction de l'auteur(e) avec ses tâches dans le contexte du centre d'appels d'urgence est expliquée.

3.3 Justification du choix de l'appel d'urgence actuel de son propre cabinet
L'analyse de situation écrite décrit un appel d'urgence actuel issu de sa propre pratique. L'appel d'urgence ne doit pas remonter à plus d'un an. La candidate ou le candidat explique brièvement pourquoi elle/il a choisi ce cas.

3.4 Description de l'appel d'urgence : Présentation / description de la situation ainsi que de la complexité du déroulement de l'événement
La candidate / le candidat décrit
- la situation au centre d'appels d'urgence au moment de l'appel d'urgence,
- les faits de l'urgence au moment de l'appel,
- le déroulement de l'appel d'urgence et indique les délais d'intervention (disposition, information et documentation),
- le conseil et l'orientation des personnes impliquées pour faire face à la situation, et
- la conduite et le soutien des forces d'intervention.

Dans ce contexte, il convient également d'aborder les points suivants :

- Complexité : Qu'est-ce qui a rendu l'appel d'urgence complexe ? Quels ont été les défis ? Comment cela a-t-il été géré ?
- Soutien des personnes impliquées pendant l'intervention : Comment les personnes impliquées ont-elles été soutenues ?
- Communication et collaboration adaptées aux destinataires et à la situation : Comment la communication et la collaboration se sont-elles déroulées ?

3.5 Réflexion et propositions d'optimisation : Réfléchir à ses propres approches, forces, faiblesses et limites, montrer d'autres solutions et champs de développement

Le ou la candidat(e)

- évalue et réfléchit à l'appel d'urgence décrit conformément à ses propres objectifs (voir 3.1 Introduction),
- justifie la solution choisie et l'analyse de manière critique,
- décrit les forces, les faiblesses et les limites de l'approche choisie,
- décrit et justifie, si nécessaire, des solutions alternatives,
- traite et répond à la question introductive, si une telle question a été décrite dans l'introduction.

Il convient également d'aborder les points suivants :

- Sur la base de cette réflexion, il ou elle tire des conclusions et formule des propositions d'optimisation pour la suite de son travail professionnel.
- Les directives, les dispositions légales et les principes éthiques sont abordés, de même que l'assurance qualité et l'autogestion (gestion des situations de stress ou des situations à forte charge émotionnelle).

3.6 Conclusion

L'analyse de situation se termine par une conclusion concise qui se réfère à l'objectif mentionné dans l'introduction.

3.7 Critères formels

L'étendue et la structure de l'analyse de situation correspondent aux directives. Le langage technique est utilisé correctement. Les règles de citation sont respectées.

4. Évaluation

4.1 Expertise

Un avis est rédigé avec une évaluation globale. L'analyse de situation est considérée comme acceptée si une note d'au moins 4,0 est obtenue.
Un exemplaire de l'analyse de situation et un exemplaire du rapport d'expertise restent en possession de la commission d'examen.

4.2 Légende de la grille

Chaque critère est noté de 0 à 4 points.

4 = le critère est entièrement atteint et de haute qualité
3 = le critère présente des lacunes / défauts mineurs

2 = le critère présente des lacunes / défauts importants
1 = le critère présente des lacunes/défauts très importants et significatifs
0 = le critère n'est pas du tout rempli, pas visible

4.3 Appréciation globale du travail

Qu'est-ce que le candidat / la candidate a particulièrement réussi ?

4.4 Critères d'évaluation

Critères		Expression					Justification de la déduction
		0	1	2	3	4	
1. Introduction, description de l'environnement (centre d'appel d'urgence) et justification du choix de l'appel d'urgence et de sa propre pratique							
1.1	L'objectif et, le cas échéant, la problématique du travail soumis sont décrits de manière synthétique et cohérente.						
1.2	La description de l'environnement, des conditions-cadres pertinentes et de la disponibilité opérationnelle (centre d'appels d'urgence) est informative. Les ressources, les possibilités et les restrictions sont mentionnées.						
1.3	La fonction propre et les tâches qui y sont liées dans le contexte de l'événement sont décrites de manière compréhensible.						
1.4	Le choix de l'appel d'urgence est décrit de manière compréhensible.						
1.5	L'actualité de l'appel d'urgence est respectée.						
2. Description de l'appel d'urgence							
2.1	La situation et les faits de l'appel d'urgence sont décrits de manière compréhensible et cohérente.						
2.2	Le déroulement et la disposition de l'appel d'urgence sont décrits de manière compréhensible.						
2.3	Les actions personnelles et la documentation de l'événement font l'objet d'une discussion appropriée.						
2.4	La complexité de l'événement est reconnue et décrite.						
2.5	La communication et la collaboration avec la personne qui appelle, l'équipe et les partenaires sont présentées de manière compréhensible.						

Critères		Expression					Justification de la déduction
		0	1	2	3	4	
3. Analyse, réflexion et propositions d'optimisation (points forts, points faibles, limites, évolutions)							
3.1	Le/la candidat(e) porte un regard critique sur la démarche choisie.						
3.2	Le/la candidat(e) tire des conséquences et des inférences pour son propre travail professionnel ultérieur.						
3.3	Le/la candidat(e) décrit et justifie des propositions d'optimisation en fonction de la situation (p. ex. solutions et développements alternatifs).						
3.4	Le/la candidat(e) évalue de manière compréhensible la gestion de la charge de travail dans le cadre de l'autogestion.						
3.5	Les résultats de la réflexion sont clairs et appropriés en termes de contenu et de fonction propre (c'est-à-dire qu'ils sont congruents, cohérents et significatifs).						
3.6	Les résultats de la réflexion se réfèrent à l'objectif fixé dans l'introduction et, le cas échéant, à la problématique du travail soumis.						
3.7	Une réflexion sur les directives, les dispositions légales et les principes éthiques est thématisée.						
4. Critères formels							
4.1	Le travail est conforme aux directives.						
4.2	La structure est claire et logique.						
4.3	Le langage technique est utilisé correctement.						
4.4	Les règles de citation sont respectées (citations, indication des sources...).						

5. Calcul des notes

La note est calculée selon la formule ci-dessous. Les notes doivent être arrondies à la demi-note la plus proche, conformément aux règles d'arrondi reconnues.

$$\text{Note} = \frac{\text{nombre de points obtenus} \times 5}{\text{nombre de points maximum}} + 1$$

6. Annexe

6.1 Règles de citation pour l'analyse de situation écrite et schéma de base pour les références aux sources

La littérature scientifique ou les références peuvent être incluses dans le travail, mais ce n'est pas obligatoire. Il est toutefois important que toutes les sources utilisées dans l'analyse de situation soient mentionnées intégralement, tant dans le texte courant que dans les références bibliographiques et Internet, conformément aux règles de citation suivantes.

6.1.1 Indications dans le texte courant

Toutes les sources utilisées dans l'analyse de situation doivent être mentionnées de manière transparente et complète. Les textes spécialisés sont soit cités mot pour mot, soit le message est reproduit dans son sens. Une brève référence est faite dans le texte, tant pour la citation que pour le message / le résumé par analogie. Pour ces règles, nous nous inspirons du schéma de citation de Harvard.

Citation

Dans le cas d'une citation, le message est présenté dans son intégralité. La partie littérale de la phrase est marquée au début et à la fin par des « guillemets ». Une référence courte est placée entre parenthèses à la suite de la citation. La référence courte a la structure suivante : Nom de famille, année de publication, nombre de pages.
Exemple : «…» (Ziegenfuss, 2017, S. 126).
Les sources Internet sont référencées de manière analogue.

Message fidèle au sens

La source utilisée est reproduite en termes propres. L'origine du message est indiquée au moyen d'une courte référence « cf. » (= confer). La référence courte a également la structure suivante : Nom de famille, année de publication, nombre de pages.
Exemple : ... (cf. Ziegenfuss, 2017, p. 126).

Les sources Internet sont référencées de manière analogue.

Contenus générés par l'IA

Lorsqu'une affirmation provenant d'un outil d'IA est reprise mot pour mot, elle est traitée comme une citation : « … » (nom de l'outil, année de publication).

Exemple : « … » (ChatGPT, 2026).

Lorsqu'une affirmation provenant d'un outil d'IA est reformulée ou reprise dans son sens, la même règle que pour les paraphrases issues de la littérature s'applique : … (cf. nom de l'outil, année de publication).
Les contenus générés par l'IA ne constituent pas des sources scientifiques et ne peuvent être assimilés à la littérature spécialisée. Ils ne remplacent pas les références à la littérature spécialisée. L'auteur ou l'autrice demeure dans tous les cas responsables du contenu de l'analyse de situation.

6.1.2 Références bibliographiques et Internet

Toutes les sources utilisées dans l'analyse écrite du cas sont listées dans les références bibliographiques et Internet. Les références bibliographiques et Internet sont mentionnées en tant que chapitres dans la table des matières. Les sources sont présentées par ordre alphabétique des noms de famille des auteur(e)s. Le schéma de base du répertoire est le suivant :

Livre avec un(e) auteur(e)

Nom, prénom (année de publication) : Titre du livre. Sous-titre. Lieu de publication, éditeur, édition.

Exemple :

Ziegenfuss, Thomas (2017) : Médecine d'urgence. Berlin Heidelberg, Springer-Verlag, 7e édition.

Essai tiré d'un recueil (indication comme un livre dans un livre)

Nom, prénom (année de publication) : Titre de l'article : Nom, Prénom (éd.) : Titre du recueil. Lieu de publication, éditeur, édition, nombre de pages.

Exemple :

Leinisch Elke (2012) : Les céphalées chez l'adulte, Thomas Fleischmann (éd.) : Médecine d'urgence clinique. Services des urgences centraux et interdisciplinaires. Munich, Éditions Elsevier GmbH / Urban & Fischer, 1ère édition, p. 85.

Essai tiré d'une revue

Nom, prénom (année de publication) : Titre de l'essai. Titre de la revue, année (numéro), nombre de page(s).

Exemple :

Brühlmann, Daniel (2021) : La vitesse, ce n'est pas sorcier. Lumière bleue, 2021 (3), p. 15-19.

Publication d'une organisation

Organisation (année de publication) : Titre de la publication, lieu de publication.

Exemple :

Conseil allemand de réanimation - German Resuscitation Council GRC (2015) : Lignes directrices de l'ERC sur la réanimation (en allemand)

Sources Internet

Les indications de sources Internet sont analogues à celles d'un titre de livre, dans la mesure du possible, et sont complétées par le chemin et la date de consultation. Si aucune information sur l'auteur(e) n'est disponible, la source doit être identifiée par un mot-clé.
Les numéros de page ne sont souvent pas disponibles dans les documents Internet ; s'ils le sont (par ex. dans les documents Adobe), ils doivent être indiqués.

Exemple : http://www.chronik.ch/zitate.shtml ; 17.05.2021

Répertoire des outils d'IA utilisés
Tous les outils d'IA utilisés dans le cadre de l'élaboration de l'analyse de situation doivent être mentionnés dans un répertoire distinct, indépendamment de la bibliographie et de la webographie. Structure de base : Fournisseur (année de publication) : nom de l'outil (version). URL. – Finalité de l'utilisation.

Exemple :
OpenAI (2026) : ChatGPT (version 5).
https://chat.openai.com
- Aide à la formulation de l'introduction (pages 2 à 3)
- Contrôle orthographique (ensemble du document)

DeepL (2026) : DeepL Translator. https://www.deepl.com/translator
- Traduction de termes techniques spécifiques (ensemble du document)

6.2 Indication des sources pour les tableaux et les illustrations
La traçabilité ne concerne pas seulement les citations et les références bibliographiques, mais aussi les tableaux et les illustrations. Toutes les illustrations, graphiques, images, tableaux doivent être légendés, porter une numérotation indépendante et indiquer la source.

6.3 Plagiat
Par plagiat, on entend la reprise totale ou partielle d'une œuvre d'autrui sans indication des sources et de l'auteur. Le plagiat est une violation du droit d'auteur.
Si le plagiat est avéré, il peut entraîner l'exclusion de l'examen.

Est également considéré comme un plagiat l'utilisation de contenus générés par l'IA (texte, structure, argumentation) dans l'analyse de situation sans déclaration explicite. Étant donné que l'utilisation d'outils d'IA ne peut pas être démontrée avec une certitude absolue, la responsabilité d'une déclaration correcte et complète incombe à la candidate ou au candidat. Toute utilisation de l'IA non déclarée ou déclarée de manière trompeuse sera traitée comme un plagiat et peut entraîner l'exclusion de l'examen.