Guide pour la partie 2 de l'examen « Simulations de situation » (et entretien consécutif)

1. Principes de base de la simulation de situation (y compris entretien consécutif)

L'épreuve « Simulations de situation » (y compris entretien consécutif) comprend environ 3 situations concrètes et pratiques qui seront réalisés sous forme de simulation à la centrale d'appels d'urgence. L'examen se déroule sur le lieu de travail des candidats. Par conséquent, les candidats doivent être employés (ou pouvoir garantir un poste de travail) par une centrale d'appels d'urgence (une organisation feux bleus) au moment de l'examen.

La partie 2 de l'examen « Simulations de situation » (et entretien consécutif) porte sur des sujets appartenant aux domaines de compétences 1 – 4, à savoir :

- Domaine de compétence 1 : Maintenir la disponibilité opérationnelle de la centrale d'appels d'urgence et respecter les conditions cadres
- Domaine de compétence 2 : Évaluer la situation et procéder à l'engagement des ressources
- Domaine de compétence 3 : Pendant l'intervention, soutenir les personnes concernées
- Domaine de compétence 4 : Communiquer et collaborer en fonction des acteurs et de la situation

2. Déroulement des simulations de situation et de l'entretien consécutif

Les simulations consistent à recréer différentes situations professionnelles se produisant en lien avec un appel d'urgence, quel que soit le type d'appel. Ces situations peuvent varier du point de vue de leur complexité et de leur durée.

Au début de la première simulation, les candidat-e-s s'installent à leur poste de travail et l'équipent pour pouvoir intervenir. Les candidat-e-s reçoivent l'appel téléphonique et prennent alors les mesures adaptées à la situation. Ces mesures peuvent consister à mettre en œuvre les ressources nécessaires, à soutenir les appelants et/ou à donner les instructions nécessaires à la mise en place des premiers secours. Ce faisant, les candidat-e-s utilisent les ressources dont elles / ils disposent également dans la pratique.

La situation est close lorsque l'expert-e, auteur-e de l'appel téléphonique, met fin à la simulation de situation (par ex. lors de l'arrivée fictive des forces d'intervention).

La situation elle-même, son degré de complexité et les mesures nécessaires varient selon le sujet. La commission d'examen procède au choix des trois situations (le nombre peut varier) lorsqu'elle organise l'examen.

Chaque simulation de situation est suivie d'un entretien avec les expert-e-s, qui est pris en compte dans l'évaluation de l'équipe d'expert-e-s. Les candidat-e-s procèdent à une auto-évaluation et réflexion, décrivent et motivent le mode d'intervention choisi.

3. Durée de la simulation de situation et de l'entretien consécutif

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 durée totale de l'examen est d'environ 2 heures. Il convient toutefois de noter qu'il y a des pauses d'environ 15 minutes entre les différentes simulations de cas ainsi qu'entre une simulation de cas et son entretien consécutif.

4. Évaluation

4.1 Précisions

Chaque simulation de situation est évaluée et notée sur la base des critères mentionnés ci-dessous.

Le critère 1 «Maintenir la disponibilité opérationnelle de la centrale d'appels d'urgence et respecter les conditions cadres» n'est évalué qu'une seule fois (au début de la 1ère simulation de situation).

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 Critères d'évaluation

Critères		**Expression**					**Motif de déduction**
		0	**1**	**2**	**3**	**4**	
1. Maintenir la disponibilité opérationnelle de la centrale d'appels d'urgence et respecter les conditions cadres *(*n'est évalué qu'une seule fois, au début de la 1ère simulation de situation)							
Système d'aide à l'engagement							
1.1	La disponibilité de tous les composants importants du système d'aide à l'engagement (par ex. téléphonie, Polycom, système de mise en page, système de localisation, etc.) est garantie.						
1.2	Le/la candidat(e) se déplace avec assurance dans le système d'aide à l'engagement rapport.						

Critères		Expression					Motif de déduction
		0	1	2	3	4	
Rapport							
1.3	Le rapport est réalisé de manière structurée.						
1.4	Les limitations du système sont mentionnées.						
1.5	Les moyens mis en œuvre sont expliqués et les moyens disponibles sont présentés.						
1.6	Les particularités liées au fonctionnement du service (p. ex. dans la planification du service et les événements planifiés) sont expliquées.						
2. Évaluer la situation et procéder à l'engagement des ressources							
Lieu							
2.1	Le lieu d'urgence est rapidement identifié.						
2.2	Le lieu d'urgence est correctement identifié.						
2.3	Les questions posées pour déterminer le lieu d'urgence sont judicieuses / pertinentes.						
2.4	Le lieu d'urgence est vérifié (double check).						
Accessibilité et accès							
2.5	L'accessibilité au lieu d'intervention (patient, objet) est clarifiée.						
2.6	L'accès est clarifié (guider ou diriger les secours, contournements, chantiers, chemin forestier, etc.).						
Aspects liés à la sécurité							
2.7	Les dangers pour les personnes concernées et pour les forces d'intervention sont interrogés en fonction de l'événement (p. ex. animaux, fumée,						

Critères		Expression					Motif de déduction
		0	1	2	3	4	
	circulation, risque d'effondrement, électricité, armes, etc.).						
Problème principal							
2.8	Le problème principal est identifié.						
2.9	L'interrogation (collecte d'informations) se fait de manière judicieuse selon l'évaluation de la situation "critique" ou "non critique".						
2.10	Les particularités du problème principal sont demandées (p. ex. plusieurs blessés).						
Disposition et alerte des ressources							
2.11	Le nombre et le type de moyens d'intervention adéquats sont alarmés ou engagés.						
2.12	Les organisations partenaires nécessaires sont alarmées ou engagées.						
2.13	La disposition (selon l'évaluation de la situation) se déroule de manière judicieuse dans le temps et dans l'ordre chronologique (ordre des alarmes, priorisation).						
Documentation							
2.14	La possibilité de contact avec le lieu d'urgence est assurée.						
2.15	Les informations et les mesures sont saisies directement et en continu dans le système d'aide à l'engagement. La documentation du système d'aide à l'engagement est complète (dispositions, horodatages).						
2.16	La documentation du système d'aide à l'engagement est complète (dispositions, horodatage).						

Critères		Expression					Motif de déduction
		0	1	2	3	4	
3. Pendant l'intervention, soutenir les personnes concernées							
Soutien à la personne qui appelle							
3.1	Les mesures de sécurité spécifiques au cas sont correctement instruites (p. ex. sécurisation du lieu de l'accident).						
3.2	L'aide à l'auto-assistance spécifique au cas pour le soutien des personnes concernées est correctement instruite (p. ex. mesures de premiers secours, comportement, auto-sauvetage).						
Conduire des interventions et soutenir les forces d'intervention pendant toute la durée de l'intervention							
3.3	Les décisions, les mesures et le comportement du/de la candidat(e) montrent une stratégie d'action claire.						
3.4	Le rôle du premier chef d'intervention est mis en œuvre.						
3.5	Les dangers identifiés et les aspects relatifs à la sécurité sont transmis en temps réel aux forces d'intervention.						
3.6	Les informations importantes pour la tactique d'intervention sont transmises aux forces d'intervention (p. ex. accessibilité, moyens/partenaires convoqués).						
Gérer les défis liés à la disposition							
3.7	La dynamique de l'intervention est prise en compte dans les décisions et les actions.						
3.8	Le/la candidat(e) est informé(e) en permanence des ressources disponibles et de la situation tactique, réévalue et réagit en conséquence.						

Critères		Expression					Motif de déduction
		0	1	2	3	4	
4. Communiquer et collaborer en fonction des acteurs et de la situation							
Communication avec la personne qui appelle							
4.1	Se comporte de manière empathique et respectueuse : le volume de la voix et le ton sont adaptés, adopte une attitude rassurante. Communique d'égal à égal, en tenant compte des besoins, utilise une formulation compréhensible, prend en considération les aspects linguistiques, psychosociaux et religieux, et communique de manière authentique (pas de fausses promesses)						
4.2	Communique de manière pertinente : Closed loop, paraphrases, questions ciblées et centrées sur l'appel d'urgence, les questions doubles et suggestives sont évitées.						
4.3	Utilise une structure de conversation sensée : Prendre le lead, questions directes, questions ouvertes et fermées, déroulement fluide de la conversation, éviter les pauses inutiles pour combler les lacunes/la conversation.						
Communication et collaboration avec les forces d'intervention							
4.4	Communique et collabore efficacement et correctement avec les forces d'intervention (p. ex. terminologie correcte, langage technique, formulation des textes de mission).						
5. Entretien consécutif							
Présentation des faits pertinents et justification des procédures							
5.1	Présente les faits pertinents (« red flags »).						
5.2	Les décisions prises et les mesures qui en découlent peuvent être présentées de manière compréhensible (p. ex. pourquoi pas de sauvetage en hauteur ou en profondeur, nombre/type de moyens d'intervention, pourquoi la police, écarts par rapport aux standards).						

Critères		Expression					Motif de déduction
		0	1	2	3	4	
Autocritique / réflexion							
5.3	Enumère les points positifs et négatifs pertinents de la manière dont il / elle a agi.						
5.4	Justifie de manière compréhensible ses points positifs et négatifs.						
5.5	Présente comment la méthode de travail future sera développée à partir de là (p. ex. propositions d'optimisation, maintien de méthodes de travail positives).						
Comportement en entretien							
5.6	Saisit correctement les questions/les impulsions, l'entretien consécutif est axé sur le sujet et constructif.						

5. Calcul des notes

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

$$\text{Note (arrondi aux dixièmes)} = \frac{\text{nombre de points obtenus x 5}}{\text{nombre de points maximum}} + 1$$

La valeur moyenne de toutes les simulations de situation (environ 3) donne la valeur de la note pour la partie 2 de l'examen.