forum
berufsbildung rettungswesen

Organisation der Arbeitswelt Feuerwehr (OdAFW)
Organisation du Monde du Travail des Sapeurs-Pompiers (OMTSP)
Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)

DIRECTIVES

relatives au règlement d'examen

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 11.05.2021

avec adaptions du
- 12.09.2022
- 10.07.2024
- 15.09.2026

Secrétariat d'examen BF opérateur/opératrice de centrale d'appels d'urgence
c/o bfb Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
8800 Thalwil

Téléphone: 043 3883 400
E-Mail: disponent@forum-bb-rw.ch

Sommaire

1 Introduction 3

1.1 Buts des directives 3
1.2 Bases légales 3
1.3 Organes 3
1.3.1 Organe responsable (ch. 1.3 RE) 3
1.3.2 Commission d'examen (ch. 2.1 RE) 3
1.3.3 Direction de l'examen et expert-e-s (ch. 4.4 RE) 3
1.3.4 Secrétariat d'examen et interlocuteur (ch. 2.22 RE) 4

2 Conditions d'admission 4

2.1 Expérience professionnelle selon le ch. 3.31 RE 4
2.2 Formation structurée selon le ch. 3.31 RE 5

3 Examen final 5

3.1 Objet de l'examen 5
3.2 Épreuves (ch. 5.1 RE) 5
3.3 Évaluation des épreuves 8
3.4 Possibilités de répétition en cas d'échec (ch. 6.5 RE) 8
3.5 Consultation du dossier 8
3.6 Recours (ch. 7.3 RE) 8

4 Organisation de l'examen 8

4.1 Publication et inscription (ch. 3.1 et 3.2 RE) 8
4.2 Compensation des inégalités 9
4.3 Convocation et moyens auxiliaires 9
4.4 Demande de récusation (ch. 4.14 RE) 9
4.5 Frais 9
4.5.1 Taxe d'examen 10
4.5.2 Retrait, absence, interruption de l'examen, échec 10

5 Édiction 10

6 Annexes 11

6.1 Profil professionnel 11
6.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des opératrices / opérateurs de centrale d'appels d'urgence 13

1 Introduction

La commission d'examen arrête les présentes directives conformément au chiffre 2.21, let. a du règlement d'examen concernant l'examen professionnel d'opératrice de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral / opérateur de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral du 14 avril 2021, sous réserve de leur approbation par l'organe responsable. Les directives sont réexaminées périodiquement par la commission d'examen et adaptées selon les besoins. Les adaptations sont également approuvées par l'organe responsable.

1.1 Buts des directives

Les directives relatives au règlement d'examen s'adressent en premier lieu aux candidates et candidats à l'examen. Elles précisent le règlement d'examen et renferment toutes les informations importantes pour la préparation et la réalisation de l'examen professionnel.

1.2 Bases légales

- Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr) ; RS 412.10
- Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) ; RS 412.101
- Règlement d'examen 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 avril 2021

1.3 Organes

1.3.1 Organe responsable (ch. 1.3 RE)

L'organe responsable de l'examen professionnel d'opératrice / opérateur de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral est constitué des organisations suivantes :

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

1.3.2 Commission d'examen (ch. 2.1 RE)

L'organe responsable confie toutes les tâches liées à l'examen à une commission d'examen. Elle se compose de 5 à 7 membres. L'organe responsable désigne la présidente ou le président de la commission d'examen. Pour le reste, la commission se constitue elle-même ; elle est responsable de la réalisation de l'examen.

1.3.3 Direction de l'examen et expert-e-s (ch. 4.4 RE)

La commission d'examen engage une personne chargée de la direction de l'examen.

La commission d'examen nomme et engage les expert-e-s ; elle les forme à l'accomplissement de leurs tâches (ch. 2.21, let. f RE).

Au moins deux expert-e-s évaluent les épreuves écrites et pratiques. Au moins deux expert-e-s font passer les épreuves orales.

1.3.4 Secrétariat d'examen et interlocuteur (ch. 2.22 RE)

Sur mandat de la commission d'examen, le secrétariat d'examen exécute les tâches administratives liées à l'examen et fait office d'interlocuteur pour toute question à ce sujet.

Pour toute information complémentaire, s'adresser au secrétariat d'examen :

Secrétariat d'examen BF opérateur/opératrice de centrale d'appels d'urgence
c/o bfb Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
8800 Thalwil

Téléphone: 043 3883 400
E-Mail: disponent@forum-bb-rw.ch

2 Conditions d'admission

Est admise à l'examen, toute personne qui remplit les conditions fixées par le règlement concernant l'examen professionnel d'opératrice / d'opérateur de centrale d'appels d'urgence (cf. ch. 3.31 RE).

2.1 Expérience professionnelle selon le ch. 3.31 RE

Les candidat-e-s doivent justifier d'au moins deux ou respectivement trois ans d'expérience professionnelle dans la centrale d'appels d'un service d'urgence (organisation des feux bleus[1]). La preuve peut être fournie sous la forme de certificats de travail.

Sont considérées comme une expérience professionnelle pertinente au sens du chiffre 3.31 du règlement d'examen exclusivement les activités exercées au sein d'une centrale d'appels d'urgence d'une organisation de secours et d'intervention, correspondant au profil professionnel d'opératrice en centrale d'appels d'urgence ou d'opérateur en centrale d'appels d'urgence. L'activité doit notamment comprendre la réception régulière des appels d'urgence, le questionnement structuré des appelants, l'évaluation de la situation ainsi que la mise en œuvre des mesures d'alarme et de coordination nécessaires. [2]

L'expérience professionnelle exigée doit être fournie et attestée jusqu'au moment de la clôture des inscriptions. Les interruptions telles que les congés règlementaires, les congés de maternité, les services militaires [3], la protection civile et les formations continues professionnelles comptent comme expérience professionnelle. Les autres interruptions, telles que les congés non payés, ne sont, par principe, pas considérées comme appartenant à la pratique requise et ne sont donc pas prises en compte.

L'expérience professionnelle mentionnée au ch. 3.31 RE correspond à un taux d'emploi de 100%. L'expérience professionnelle peut aussi être acquise dans le cadre d'un emploi à temps partiel, auquel cas la durée de l'expérience professionnelle exigée se prolonge proportionnellement.

Conformément au ch.°3.31, let. a RE, la commission d'examen offre une admission « sur dossier » aux candidat-e-s issus d'une autre branche et désirant exercer la profession d'opératrice / d'opérateur de centrale d'appels d'urgence. Toutefois, ces personnes doivent remplir au moins les conditions suivantes :

---

[1] Adaptations selon la décision de la Commission d'examen du 12.09.2022
[2] Adaptations selon la décision de la Commission d'examen du 15.09.2026
[3] Un service militaire accompli d'une seule traite (service long) ne peut pas être pris en compte à titre d'expérience professionnelle.

- avoir accompli une formation professionnelle initiale (CFC) ou une formation du niveau tertiaire
- posséder au moins trois ans d'expérience professionnelle dans une centrale d'appels d'urgence (d'une organisation des feux bleus)[4].

2.2 Formation structurée selon le ch. 3.31 RE

L'organe responsable accrédite les organismes offrant les formations structurées. Les organismes accrédités sont enregistrés et inscrits sur le site Internet de l'organe responsable.
Depuis 2018, il est possible d'obtenir des contributions de la Confédération pour la participation à une formation structurée servant à préparer l'examen. Le secrétariat d'examen fournit de plus amples informations à ce sujet.
Les candidat-e-s qui ont déjà acquis les compétences opérationnelles figurant dans l'annexe en accomplissant d'autres formations et qui, pour cette raison, ne suivent pas la formation, doivent fournir un dossier apportant la preuve (documents, diplômes) qu'elles ou ils possèdent ces différentes compétences.

3 Examen final

3.1 Objet de l'examen

A l'aide de différentes épreuves, l'examen professionnel vérifie si les candidat-e-s ont acquis toutes les compétences opérationnelles décrites dans l'annexe 6.2. L'examen accorde en outre une importance particulière à la capacité de combiner ces compétences.

3.2 Épreuves (ch. 5.1 RE)

L'examen professionnel comprend les épreuves suivantes :

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

Les épreuves ne sont pas subdivisées en points d'appréciation et sont pondérées de manière égale.[5]

Épreuve : Connaissances professionnelles

L'épreuve « Connaissances professionnelles » dure trois heures.

[4] Adaptations selon la décision de la Commission d'examen du 12.09.2022
[5] Adaptations selon la décision de la Commission d'examen du 10.07.2024

Les questions posées peuvent se rapporter à des sujets issus des six domaines de compétences, 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 : Evaluer 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
- Domaine de compétence 5 : Participer à l'assurance de la qualité
- Domaine de compétence 6 : Travailler à la maîtrise de soi

Les questions peuvent exiger la combinaison de plusieurs compétences opérationnelles. L'annexe aux présentes directives décrit les différents domaines de compétence ainsi que les compétences opérationnelles qui en font partie.

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 ».

L'épreuve écrite 1 « Connaissances professionnelles » est évaluée par au moins deux expert-e-s qui fixent la note conjointement.

Épreuve 2 : Simulations de situations (y compris entretien consécutif)

L'épreuve « Simulations de situation (y compris entretien consécutif) » dure au total deux heures. Elle comprend 3 situations concrètes, pratiques, ayant pour cadre la centrale d'appels d'urgence. L'examen se déroule sur le lieu de travail des candidats. C'est pourquoi les candidats doivent être employés par une centrale d'appels d'urgence (d'une organisation des feux bleus) au moment de l'examen[6].

L'épreuve 2 « Simulations de situation y compris 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 : Evaluer 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

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 chaque 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.

[6] Adaptations selon la décision de la Commission d'examen du 12.09.2022

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-. Les candidat-e-s procèdent à une autoévaluation, décrivent et motivent le mode d'intervention choisi.

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 : la candidate ou le candidat analyse en profondeur l'action qu'elle ou il a entreprise à la suite d'un appel d'urgence et le comportement des personnes impliquées ; elle ou il et mène une réflexion approfondie à ce sujet. L'analyse de situation doit être accompagné d'une déclaration dans laquelle la candidate ou le candidat atteste qu'elle ou il a rédigé son analyse elle-même ou lui-même. L'épreuve 3 « Analyse de situation » porte sur tous les domaines de compétence, 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 : Evaluer 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 Domaine de compétence 5 : Participer à l'assurance de la qualité
- Domaine de compétence 6 : Travailler à la maîtrise de soi

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

En effectuant une analyse de situation, les candidat-e-s attestent qu'elles ou 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.

L'analyse de situation est rédigée et remise avant l'examen, dont le cas décrit ne doit pas dater de plus de deux ans à compter de l'admission[7].
Pour rédiger l'analyse de situation, les candidat-e-s disposent de 4 mois à compter de la notification de l'admission à l'examen.

[7] Adaptations selon la décision de la Commission d'examen du 12.09.2022, 10.07.2024

3.3 Évaluation des épreuves

Les différentes épreuves sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 1 à 6 ; seules les notes entières ou les demi-notes intermédiaires sont admises (ch. 6.3 RE). Dans l'épreuve 2 (simulation de cas), une note est attribuée pour chaque simulation de cas (y compris entretien consécutif), arrondie à la première décimale. La moyenne des trois notes de simulation de cas est arrondie à une demi-note et donne la note d'épreuve.[8]

L'examen est réussi lorsqu'aucune note d'épreuve n'est inférieure à 4.0 (ch. 6.41 RE).

3.4 Possibilités de répétition en cas d'échec (ch. 6.5 RE)

Les candidat-e-s peuvent répéter deux fois au maximum les épreuves dans lesquelles leurs prestations se sont avérées insuffisantes. Lorsque la répétition porte sur l'épreuve 3, l'analyse de situation présentée peut être remaniée une fois. Ce remaniement compte comme première répétition.
Si, après son remaniement, l'analyse de situation est encore considérée comme insuffisante, la candidate ou le candidat doit rédiger une nouvelle analyse, portant sur un autre sujet. L'analyse initiale ne peut plus être remaniée.

3.5 Consultation du dossier

Les candidat-e-s ont le droit de consulter leur dossier. En cas d'échec, les résultats de l'examen communiqués à la candidate ou au candidat sont accompagnés de la mention de la date, de l'heure et du lieu où elle ou il peut consulter les pièces de son dossier. Voir aussi à ce sujet la notice explicative « Droit de consulter les pièces du dossier » du SEFRI. Cette notice peut être obtenue auprès du secrétariat d'examen ou téléchargée sur le site Internet du SEFRI : https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html

3.6 Recours (ch. 7.3 RE)

Les candidat-e-s 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 de la recourante ou du recourant. La notice « Recours contre la non-admission à un examen et contre la non-délivrance du brevet fédéral ou du diplôme fédéral » du SEFRI fournit de plus amples informations à ce sujet. Cette notice peut être obtenue auprès du secrétariat d'examen ou téléchargée sur le site Internet du SEFRI :
https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html

4 Organisation de l'examen

4.1 Publication et inscription (ch. 3.1 et 3.2 RE)

L'examen est annoncé publiquement dans les trois langues officielles, sept mois au moins avant le début des épreuves, sur le site Internet de l'organe responsable. La publication indique les dates de l'examen, les taxes d'examen, l'adresse d'inscription, le délai d'inscription et le déroulement de l'examen (ch. 3.11 et 3.12 RE).

[8] Adaptations selon la décision de la Commission d'examen du 10.07.2024

Un examen a lieu si, après sa publication, 10 candidat-e-s au moins remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans (ch. 4.11 RE).

Le règlement d'examen, les directives relatives au règlement d'examen, le formulaire d'inscription et tous les autres documents importants peuvent être téléchargés sur le site Internet de l'organe responsable ou obtenus auprès du secrétariat d'examen.

Les candidat-e-s doivent utiliser le formulaire officiel et envoyer leur inscription par courrier postal au secrétariat d'examen. Elle doit être remise à la poste au plus tard à la date indiquée sur le formulaire d'inscription. En ce qui concerne la date de l'inscription, le cachet d'un office postal en Suisse fait foi.

Selon le ch. 3.2 RE, l'inscription doit comporter :

a) un résumé de la formation et des activités professionnelles de la candidate ou 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) [9].

4.2 Compensation des inégalités

Les personnes en situation de handicap ont droit à une compensation des inégalités. La demande doit être présentée à la commission d'examen, au plus tard en même temps que l'inscription à l'examen. Voir à ce sujet la notice du SEFRI « Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées ». Elle est disponible auprès du secrétariat d'examen et peut être téléchargée sur le site Internet du SEFRI :
https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html

4.3 Convocation et moyens auxiliaires

Les candidat-e-s sont convoqué-e-s six semaines au moins avant le début de l'examen. La convocation indique le lieu et la date des épreuves et renferme la liste des expert-e-s (ch. 4.13 RE). La convocation ne précise pas si la candidate ou le candidat a réussi l'analyse de situation.

La convocation indique tous les moyens auxiliaires dont les candidat-e-s sont autorisé-e-s ou invité-e-s à se munir.

4.4 Demande de récusation (ch. 4.14 RE)

Toute demande de récusation d'un-e expert-e doit être motivée et adressée à la commission d'examen 30 jours au moins avant le début de l'examen.

4.5 Frais

[9] 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.

4.5.1 Taxe d'examen

Les frais d'examen sont fixés par le ch. 3.4. RE. La taxe d'examen ne renferme ni les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de sa ou son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets, ni une éventuelle contribution pour frais de matériel.

La facture de la taxe d'examen est envoyée aux candidat-e-s avec la confirmation de l'admission à l'examen. L'annonce publique de l'examen indique le montant des frais d'examen. Pour être admis-e-s à l'examen, les candidat-e-s doivent avoir payé la taxe d'examen en temps voulu (voir ch. 3.31 RE).

Pour la candidate ou 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 (ch. 3.44 RE).

4.5.2 Retrait, absence, interruption de l'examen, échec

En cas de retrait, d'absence ou d'interruption de l'examen, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Les candidat-e-s ont la possibilité d'annuler leur inscription sans frais jusqu'à quatre semaines avant le début de l'examen (ch. 4.21 RE).
- Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie (voir ch. 4.22 RE). Il doit se faire par écrit et fournir les preuves nécessaires. Dans ce cas, les candidat-e-s ne doivent pas régler les frais d'examen mais s'acquitter de frais de traitement d'un montant de CHF 300.-.
- Lorsque le retrait a lieu ultérieurement sans reposer sur l'une des raisons valables énumérées au ch. 4.22 RE, les candidat-e-s doivent verser la totalité des frais d'examen. Les frais d'examen déjà payés ne sont pas remboursés.
- Lorsque la candidate ou le candidat ne se présente pas à l'examen sans avoir annoncé son retrait par écrit, elle ou il doit verser la totalité des frais d'examen. Les frais d'examen déjà payés ne sont pas remboursés.
- Lorsque la candidate ou le candidat interrompt l'examen sans raison valable, elle ou il doit verser la totalité des frais d'examen. Si elle ou il les a déjà payés, elle ou il n'a pas droit à leur remboursement.
- En cas d'interruption de l'examen motivée par une raison valable, les candidat-e-s doivent s'acquitter de frais de traitement d'un montant de CHF 300.-.
- La candidate ou le candidat qui ne réussit pas l'examen n'a pas droit au remboursement des frais.

5 Édiction

Les directives ont été édictées par la Commission d'examen le 15.09.2026

La Présidente : .....

6 Annexes

6.1 Profil professionnel

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.
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 telles 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.

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.

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 né-cessaires 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 rapide-ment et de manière ciblée, ils contribuent notablement à protéger l'environnement et à ménager les ressources et l'énergie.

6.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des opératrices / opérateurs de centrale d'appels d'urgence

↓ Domaines de compétence		Compétences opérationnelles →			
1	**Maintenir la disponibilité opérationnelle de la centrale d'appels d'urgence et respecter les conditions cadres**	1.1 Maintenir en tout temps la disponibilité opérationnelle de la centrale d'appels d'urgence et déceler les dérangements	1.2 Contribuer à concevoir et à aménager l'utilisation des technologies et leurs effets sur la centrale d'appels d'urgence	1.3 Participer à la conception d'événements planifiables	1.4 Mettre les conditions cadres et les directives correctement en application dans le contexte professionnel
2	**Evaluer la situation et procéder à l'engagement des ressources**	2.1 Evaluer correctement la situation décrite par l'appelant et prendre les décisions appropriées	2.2 Procéder à l'engagement des ressources pour l'intervention et informer les personnes concernées	2.3 Ouvrir le dossier de l'intervention et le tenir régulièrement à jour	
3	**Pendant l'intervention, soutenir les personnes concernées**	3.1 Conseiller, instruire et soutenir l'appelant de manière adéquate pour l'aider à faire face à la situation d'urgence	3.2 Gérer l'intervention et soutenir les intervenants	3.3 Répondre de manière professionnelle aux défis liés à l'engagement des ressources	
4	**Communiquer et collaborer en fonction des acteurs et de la situation**	4.1 Communiquer avec les appelants en fonction des destinataires du message	4.2 Communiquer et collaborer en fonction de la situation, au sein de l'équipe de la centrale d'appels d'urgence	4.3 Communiquer et collaborer en fonction de la situation avec les forces d'intervention et les organisations partenaires	
5	**Participer à l'assurance de la qualité**	5.1 Collaborer à l'assurance de la qualité dans son propre champ d'activité professionnel	5.2 Se perfectionner régulièrement en suivant les cours offerts et en recourant à l'étude personnelle	5.3 Participer au développement de la profession	
6	**Travailler à la maîtrise de soi**	6.1 Percevoir les situations de stress et appliquer des méthodes adéquates pour les gérer	6.2 Dans le quotidien professionnel, gérer les situations provoquant un stress émotionnel	6.3 Respecter les principes éthiques et les prescriptions juridiques dans le cadre professionnel	

Niveau d'exigence (critères de performance)
Opératrice / opérateur de centrale d'appels d'urgence

Ci-après, les compétences sont décrites en détail en utilisant le cycle d'action complet (IPRE). Cette méthode énumère les compétences opérationnelles sous la forme d'interventions effectuées avec compétence dans des situations concrètes. IPRE est une abréviation qui correspond aux étapes suivantes : s'informer, planifier/décider, réaliser, évaluer. Ces étapes composent un cycle d'action complet. Elles sont ensuite formulées sous la forme de critères de performance.

Domaine de compétence 1 : Maintenir la disponibilité opérationnelle de la centrale d'appels d'urgence et respecter les conditions cadres

1.1	**Maintenir en tout temps la disponibilité opérationnelle de la centrale d'appels d'urgence et déceler les dérangements**
Situation : Les opératrices/opérateurs prennent leur service à la centrale d'appels d'urgence en tenant compte de toutes les informations importantes, des ressources disponibles et des activités du jour. Ce faisant, elles/ils respectent les prescriptions et directives de l'entreprise et décèlent les problèmes et les obstacles qui peuvent s'opposer à leur travail (par ex. dysfonctionnements techniques, manifestations, manque de moyens d'intervention, manque de personnel).	
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...	
Critères de performance	**I :** ... prennent connaissance de toutes les informations importantes pour leur activité (par ex. rapport, activités du jour, ressources mises en œuvre et disponibles) ... décèlent les obstacles ou les problèmes dans le système d'aide à l'engagement des interventions et dans les systèmes subordonnés et constatent leurs effets sur leur propre travail ... se renseignent sur les alternatives dans le cas de dysfonctionnements, (procédures, formulaires...) et sur leurs effets
	P : ... évaluent l'importance des problèmes ou obstacles et établissent une priorité entre ceux-ci ... en tirent des conclusions au sujet des facteurs exerçant une influence décisive sur le travail et la capacité d'intervention ... fixent en conséquence des stratégies d'action constituant une alternative et définissent la marche à suivre concrète ... ce faisant, tiennent compte des prescriptions et directives de l'entreprise
	R : ... à l'aide des directives de l'entreprise préparent ou mettent en œuvre les mesures de rechange nécessaires ... garantissent continuellement le flux de l'information et la coordination avec les forces d'intervention ... confirment qu'elles ou ils sont prêt-e-s à intervenir.
	E : ... contrôlent l'efficacité des décisions et mesures prises.

1.2	**Contribuent à concevoir et à aménager l'utilisation des technologies ainsi que leurs effets sur la centrale d'appels d'urgence**	
Situation : Dans leur activité professionnelle quotidienne, les opératrices/opérateurs sont amenés à utiliser des technologies nouvelles et évolutives qui peuvent avoir une influence sur l'accomplissement de leurs tâches. Elles/ils prennent connaissance des changements et les évaluent afin d'y réagir par anticipation. Pour ce faire, elles/ils démontrent qu'elles/ils sont prêt-e-s à s'adapter et à innover.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… s'informent pour savoir dans quels domaines de nouvelles technologies apparaissent ou sont prévues … s'informent pour savoir quelle est l'utilité des nouvelles technologies et quels projets et changement opérationnels elles permettent de réaliser … s'informent sur les fonctions des nouvelles technologies
	P :	… évaluent l'impact des nouvelles technologies sur la mission de la centrale d'appels d'urgence … décrivent les facteurs pouvant avoir un impact et planifient les mesures nécessaires à ce sujet … tiennent compte des innovations potentielles découlant de l'utilisation des nouvelles technologies
	R :	… mettent en œuvre les nouvelles technologies avec assurance … orientent leur activité professionnelle en fonction des nouvelles technologies, tout en tenant compte de leur impact, de leur potentiel et de leurs limites … représentent les intérêts de la centrale d'appels d'urgence dans les organes responsables, en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles technologies … présentent les innovations techniques et leur utilisation potentielle aux instances décisionnelles de l'entreprise
	E :	… mènent une réflexion sur les nouvelles technologies et donnent un feedback à ce sujet à leurs supérieur-e-s hiérarchiques. … utilisent leurs réflexions et les connaissances acquises pour mettre en train de nouvelles évolutions

1.3	Participer à la conception d'événements planifiables	
Situation : Les opératrices/opérateurs font en sorte que, pour les événements planifiables, la centrale d'appels d'urgence dispose des informations nécessaires et que les besoins de celle-ci en la matière soient pris en compte. Pour ce faire, elles/ils analysent les concepts d'intervention d'urgence et d'intervention de grande envergure pour les événements planifiables, identifient les défis potentiels et font part de leurs éventuels besoins et réactions au service compétent.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… lisent et analyse les documents relatifs à l'événement planifiable … s'informent au sujet des défis posés à la centrale d'appels d'urgence lors d'événements planifiables
	P :	… effectuent une analyse critique de l'application du concept, du point de vue de la centrale d'appels d'urgence …choisissent la forme de feedback (correspondance, séance, etc.) et fixent les étapes suivantes de cette démarche
	R :	… expriment des questions, réactions ou remarques critiques dans l'intérêt de la centrale d'appels d'urgence et les transmettent au service compétent … représentent les intérêts de la centrale d'appel d'urgence et veillent à ce qu'ils soient pris en compte
	E :	… contrôlent la plausibilité et la faisabilité des modifications éventuellement proposées pour le concept … évaluent la mise en œuvre du concept et en tirent des conséquences pour d'autres événements planifiables.

1.4	Mettre les conditions cadres et les directives correctement en application dans le contexte professionnel	
Situation : Le travail des opératrices/opérateurs est influencé par des conditions cadres et des directives régulatoires. Les opératrices/opérateurs font en sorte que ces règles soient en tout temps mises en œuvre en fonction de la situation qui se présente dans le contexte professionnel (SwissDRG, directives sur l'engagement des ressources)		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… à partir de différentes sources, s'informent sur les conditions cadres et sur les directives importantes pour l'engagement des ressources
	P :	… font le tri des messages d'alerte et établissent une priorité entre eux … décident quelles conditions cadres et directives doivent être observées … déterminent les partenaires à informer et le moment de le faire
	R :	… procèdent à l'engagement des ressources, compte tenu des conditions cadres et des directives … peuvent motiver et exposer leurs décisions afin de déceler leurs éventuelles conséquences en temps utile et par anticipation
	E :	… contrôlent régulièrement si les conditions cadres et les directives sont observées.

Domaine de compétence 2 : Evaluer la situation et procéder à l'engagement des ressources

2.1	**Evaluer correctement la situation décrite par l'appelant et prendre les décisions appropriées**
Situation : Les opératrices/opérateurs répondent à un appel adressé à la centrale. Elles/ils analysent la situation de manière systématique, décèlent les dangers existants et potentiels et les évaluent par rapport aux ressources nécessaires. A partir de cette évaluation de la situation, elles /ils décident de la marche à suivre.	
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...	
Critères de performance	**I :** ... répondent à l'appel dans le délai prescrit ... déterminent la situation de l'appelant en procédant à une interrogation standardisée et structurée (par ex. lieu, incident, personnes impliquées) et en utilisant des outils techniques (par ex. GÉOinformation, informations enregistrées, etc.) ... déterminent le rôle de l'appelant, son niveau de connaissance et la situation générale sur place ... déterminent l'état mental et physique des personnes impliquées
	P : ... enregistrent et traitent dans le système toutes les informations nécessaires à l'évaluation de la situation (géographiques, médicales, relatives à la sécurité, etc.) ... pondèrent les informations reçues en vue de l'engagement des ressources et leur attribuent un rang de priorité ... anticipent une escalade potentielle de la situation, due au fait que différentes organisations et d'autres ressources sont associées à l'intervention ... prévoient des ressources de rechange pour la zone d'intervention
	R : ... déterminent les forces d'intervention nécessaires sur place (urgence, intervention demandée à l'avance, intervention secondaire, etc.) et organisent les interventions correspondantes ... déterminent si des dispositions ont déjà été prises pour une intervention sur ce site ... évaluent la situation d'urgence médicale des personnes impliquées selon certains critères (triage) ... décident, dans le délai utile, de la prise en charge adéquate de la patiente/du patient et des ressources à convoquer ... adaptent la façon de mener l'entretien à leur interlocutrice/interlocuteur
	E : ... vérifient si elles/ils sont en possession de toutes les informations nécessaires aux décisions relatives à l'engagement des ressources.

2.2	2.2 Procéder à l'engagement des ressources pour l'intervention et informer les personnes concernées	
Situation : Les opératrices/opérateurs procèdent à l'engagement des ressources selon l'évaluation de la situation et selon la disponibilité de celles-ci. Elles/ils engagent les ressources appropriées de manière efficiente, en établissant les priorités correctement. Elles/ils convoquent les forces d'intervention nécessaires et les informent sur la situation.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... se représentent l'urgence de l'intervention et les ressources nécessaires, à partir de l'évaluation de la situation ... s'informent sur les forces d'intervention disponibles
	P :	... en se basant sur l'urgence de l'intervention, fixent les ressources à convoquer (police, ambulance, hélicoptère, first responder (premier répondant), sapeurs-pompiers, service de remorquage, services de protection de l'environnement, etc.) ... ce faisant, tiennent compte des critères d'efficience tels que la proximité ou les compétences des forces d'intervention
	R :	...procèdent à l'engagement des ressources adéquates, selon la décision prise ... convoquent les forces d'intervention nécessaires de manière structurée et informent les services/organisations partenaires concernés, selon les directives
	E :	... vérifient que les ressources convoquées ont reçu leur message ... s'informent auprès de l'appelant pour savoir s'il existe de nouvelles informations sur l'intervention en question ... mènent une réflexion au sujet de l'efficience des mesures exécutées.

2.3 Ouvrir le dossier de l'intervention et le tenir régulièrement à jour		
Situation : Pendant leur service, les opératrices/opérateurs documentent les différentes phases de l'intervention de manière compréhensible, exhaustive, véridique et objective. Les indications contenues dans les dossiers servent aussi bien à comprendre le déroulement des interventions qu'à garantir la qualité du travail.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… demandent à l'appelant les informations importantes pour l'intervention (par ex. lieu, incident, personnes impliquées) et recueillent d'autres renseignements clés (par ex. dangers sur le lieu d'intervention, allergies) … réunissent d'autres informations auprès des organisations partenaires (police et sapeurs-pompiers) … se procurent des informations sur la situation (données géographiques, météorologiques, etc.) par des canaux appropriés
	P :	… pondèrent les informations recueillies et établissent une priorité entre elles … en procédant de manière structurée, fixent le contenu et l'ampleur des informations nécessitées pour la documentation (dossier)
	R :	… documentent toutes les informations importantes sur la situation d'urgence et sur la communication avec les organisations partenaires. Ces informations sont réunies pour faciliter la compréhension des faits et pour l'exécution des travaux de clôture du dossier … documentent les contenus de manière compréhensible, exhaustive, pertinente et objective, en employant le langage professionnel, dans le système d'aide à l'engagement, conformément aux directives … utilisent les possibilités de documentation de façon pertinente et efficiente
	E :	… contrôlent si la documentation est complète et pertinente. La corrigent et/ou la complètent si besoin est … demandent un feedback aux collègues, organisations partenaires, etc. impliqués, au sujet de la documentation qu'elles/ils ont constituée.

Domaine de compétence 3 : Pendant l'intervention, soutenir les personnes concernées

3.1	Conseiller, instruire et soutenir l'appelant de manière adéquate pour l'aider à faire face à la situation d'urgence	
Situation : Les opératrices/opérateurs font face à des situations aigües pour lesquelles il faut prendre des mesures immédiates (premiers secours, sécurisation du site de l'accident, soutien psychologique à l'appelant). Elles/ils instruisent l'appelant au sujet des mesures immédiates, en fonction de la situation et des destinataires, afin d'éviter d'autres dommages ou encore de protéger et de sauver des vies.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... identifient la nécessité de mesures immédiates ... demandent à l'appelant toutes les informations nécessaires
	P :	... choisissent la procédure adéquate, selon le rôle de la personne à instruire ... choisissent les directives adéquates (par ex. guidelines basic life support (BSL), etc.), selon la situation d'urgence
	R :	... mettent en œuvre des mesures d'urgence en utilisant un langage adapté au destinataire jusqu'à l'arrivée des forces d'intervention ... instruisent la personne compte tenu du type d'intervention, du rôle de cette personne ainsi que des directives en vigueur (par ex. sécurisation du lieu de l'accident, réanimation de base, protection contre les zones de danger) ... informent la personne sur les mesures prises par la centrale d'appels d'urgence (par ex. que les forces d'intervention sont en route) ... à partir de l'évaluation de la situation, déterminent le moment approprié pour mettre fin à la conversation téléphonique
	E :	... contrôlent l'effet des mesures mises en œuvre en posant des questions appropriées ... effectuent une réévaluation continue de la situation ... demandent un feedback à l'équipe des intervenants au sujet des mesures mises en œuvre.

3.2 Gérer l'intervention et soutenir les intervenants		
Situation : Les opératrices/opérateurs gèrent l'intervention jusqu'à ce que les forces d'intervention soient sur place (gestion de l'intervention). Elles/ils coordonnent les ressources engagées pendant la totalité de l'intervention. Dès que les forces d'intervention sont arrivées sur place, les opératrices/opérateurs continuent à gérer l'intervention sur le plan interne et soutiennent les forces d'intervention jusqu'à la fin de l'opération (soutien à l'intervention). Cette règle vaut pour tous les types d'intervention.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… évaluent l'envergure de la situation sur place à partir des indications de l'appelant … s'informent sur la disponibilité générale des ressources dans la zone d'intervention. … prennent connaissance des indications des secours sur la situation et d'autres feedbacks
	P :	… à l'aide des informations reçues, décident des mesures immédiates à prendre … décident de quels éléments il faut tenir compte pour l'intervention et informent les forces d'intervention en conséquence (par ex. barrages, organisations partenaires disponibles) … disposent d'un plan de rechange pour réagir de manière appropriée aux modifications de la situation
	R :	**Gestion de l'intervention** … alertent les forces d'intervention et les informent au sujet de la situation sur place … mettent en œuvre d'autres mesures et assurent la circulation des informations avec les forces d'intervention sur place **Soutien à l'intervention** … prennent connaissance des missions ou des alertes supplémentaires émises par les forces d'intervention et y répondent (informer l'Office de l'environnement, approvisionner en mousse extinctrice, etc.) … notent régulièrement les informations et les mesures mises en œuvre … le cas échéant, ordonnent des adaptations de la tactique … en cas d'événements imprévus, réagissent selon les directives internes en vigueur
	E :	… vérifient si les mesures préparées et les informations ont été mises en œuvre correctement et ont abouti aux effets escomptés … contrôlent l'exhaustivité et la clarté de la documentation … mènent une réflexion sur l'intervention, en tirent les conclusions nécessaires et, en cas d'anomalies ou d'écarts, informent les services compétents.

3.3	**Répondre de manière professionnelle aux défis liés à l'engagement des ressources**	
Situation : Les opératrices/opérateurs gèrent de manière adéquate les changements qui se manifestent dans la disponibilité des ressources ou dans la situation tactique. Elles/ils gardent en tout temps à l'esprit les conséquences que l'engagement des ressources qu'elles/ils ont décidé a pour la disponibilité opérationnelle et préparent, si nécessaire, des mesures de rechange. Elles/ils prennent des décisions tactiques et sont conscient-e-s de leurs conséquences pour tous les domaines du plan d'engagement des ressources.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... s'informent continuellement sur la disponibilité des ressources et sur la situation tactique ... décèlent de manière précoce les changements affectant la disponibilité des ressources ... identifient la nécessité de prendre de nouvelles décisions tactiques
	P :	... prennent des décisions tactiques en se basant sur l'évolution de la situation initiale ... en cas de changement de la disponibilité des ressources ou de la situation tactique, décident de la suite des opérations ... déterminent quelles personnes sont concernées et doivent être informées
	R :	... mettent en œuvre la procédure de rechange de manière professionnelle et informent toutes les personnes concernées
	E :	... contrôlent les effets des décisions et mesures tactiques et les adaptent en conséquence ... font un inventaire des procédures et stratégies de rechange et en tirent des conséquences pour d'autres engagement des ressources.

Domaine de compétence 4 : Communiquer et collaborer en fonction des acteurs et de la situation

4.1 Communiquer avec les appelants en fonction des destinataires du message		
Situation : Les opératrices/opérateurs parviennent à communiquer avec l'appelant, également lorsque celui-ci a des difficultés à s'exprimer ou ne maîtrise que des langues étrangères. En utilisant différents outils de communication, tels que des listes de mots-clés dans les langues nationales et en anglais ou des questionnaires standardisés, elles/ils parviennent à obtenir les informations nécessaires à la prise de décisions, également dans les situations où la communication est difficile.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... prennent note des informations de l'appelant ... s'aperçoivent que l'appelant n'est peut-être pas en mesure de communiquer de manière objective ... constatent qu'une barrière linguistique ou une langue étrangère complique la communication avec l'appelant
	P :	... en concluent qu'il faut utiliser des formes de communication permettant un échange constructif ... pour surmonter les barrières linguistiques, prévoient de recourir à des outils de communication adéquats dont dispose la centrale (par ex. mots-clés dans plusieurs langues, interrogation réduite et simplifiée, limitée à la localisation et basée sur une fiche technique)
	R :	... aménagent la communication de telle manière qu'elle réponde aux besoins urgents de l'appelant, même dans les situations où la communication est difficile ... utilisent les outils de communication de manière ciblée ... utilisent des formes de communication adéquates ... ce faisant, tiennent compte des facteurs et besoins psychosociaux, culturels et religieux ... prennent l'appelant toujours au sérieux et font preuve d'objectivité
	E :	... veillent à ce que, au moins, le lieu et le type d'événement soient enregistrés ... adaptent leur communication à la réaction de l'appelant ... mènent une réflexion sur la qualité de la communication.

4.2	**Communiquer et collaborer en fonction de la situation, au sein de l'équipe de la centrale d'appels d'urgence**	
Situation : La communication au sein de l'équipe est l'un des principaux facteurs qui déterminent le succès des interventions. Les opératrices/opérateurs assurent la circulation correcte des informations, aussi bien avec leurs collègues de l'équipe et les chefs d'équipe de la centrale d'appels d'urgence qu'avec les forces d'intervention impliquées. Cette façon de procéder doit permettre d'éviter les malentendus ou les conflits dans l'équipe.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	.... s'informent au sujet des facteurs favorisant une communication efficace et efficiente avec leurs collègues ou les forces d'intervention ... identifient la nécessité d'une coopération ou d'une concertation au sein de l'équipe ...s'informent au sujet de l'influence des facteurs humains sur le travail en équipe
	P :	... déterminent les informations qui doivent être transmises et leurs destinataires ... réfléchissent à la façon d'organiser la collaboration de manière optimale
	R :	... collaborent de manière efficiente avec les collègues de leur équipe et les forces d'intervention ... ce faisant, tiennent compte de l'importance de la communication et utilisent des techniques de communication appropriées ... anticipent les problèmes qui peuvent apparaître dans l'équipe et appliquent des stratégies pour les empêcher ou y remédier ... organisent le travail en équipe selon les aspects du crew-ressource-management ... influent consciemment sur les interactions au sein de l'équipe et y participent
	E :	... mènent une réflexion sur la communication et la collaboration au sein de l'équipe et les adaptent le cas échéant ... vérifient si les problèmes peuvent être résolus au sein de l'équipe ou s'ils doivent être discutés à un niveau plus élevé de la hiérarchie.

4.3	**Communiquer et collaborer en fonction de la situation, avec les forces d'intervention et les organisations partenaires**	
Situation : Les opératrices/opérateurs assurent une collaboration efficiente et ciblée avec les organisations partenaires. Ce faisant, elles/ils respectent les rôles, droits et devoirs de celles-ci.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… identifient les situations complexes qui exigent une collaboration particulière avec les parties prenantes (ou les organisations partenaires). … s'informent sur les ressources, possibilités et besoins des organisations partenaires. … réunissent les informations nécessaires à la collaboration.
	P :	… effectuent une évaluation du problème et décident quelles mesures supplémentaires (par ex. coopération avec les organisations partenaires) sont nécessaires. … planifient la répartition des tâches.
	R :	… mettent les informations nécessaires à la disposition des personnes impliquées et, ce faisant, utilisent un langage professionnel clair et précis, aussi bien oralement que par écrit. … collaborent et se concertent avec elles de manière critique et efficiente. … en cas de problèmes de communication, prennent les mesures adéquates.
	E :	… mènent une réflexion avec les forces d'intervention et les organisations partenaires sur la qualité de la coopération et de la communication et l'adaptent si nécessaire.

Domaine de compétence 5 : Participer à l'assurance de la qualité

5.1 Collaborer à l'assurance de la qualité dans son propre champ d'activité professionnel		
Situation : Les opératrices/opérateurs analysent en particulier les interventions qui se sont avérées exigeantes et leur ont posé un défi, mènent une réflexion à ce sujet et en discutent de manière appropriée. Elles/ils utilisent les conclusions de la réflexion et de la séance d'équipe pour leur développement personnel et pour améliorer continuellement le travail. Les opératrices/opérateurs profitent des possibilités qui leur sont données, par ex. les temps d'attente sans appels, pour s'exercer à des interventions complexes et difficiles afin d'y être préparé-e-s si elles se produisent effectivement.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... se remémorent leurs interventions et cernent les opérations qui se sont avérées exigeantes et leur ont posé un défi. ... transmettent les interventions ainsi sélectionnées à leur supérieur-e hiérarchique et leur suggèrent d'en discuter en équipe. ... dressent une liste des interventions qui se produisent rarement afin de s'y exercer et de se les remémorer régulièrement.
	P :	... mènent une réflexion sur les interventions sélectionnées (tactique employée, communication et documentation) et décident des points qui sont importants pour le management de la qualité et qui devraient être analysés. ...fixent des critères de qualité permettant d'obtenir une amélioration continue de celle-ci ... notent sous une forme appropriée les conclusions tirées de l'analyse des événements afin de les rendre accessibles aux collègues de leur équipe ... prévoient la discussion des situations au sein de l'équipe et en préparent la présentation en recourant à outils adéquats. ... déterminent de quelle manière leurs conclusions personnelles pourront influer sur la pratique.
	R :	... présentent au sein de l'équipe la réflexion qu'elles/ils ont menée sur leurs interventions (engagement des ressources), en discutent les conclusions et notent les améliorations proposées. ... déduisent de ces résultats des mesures d'amélioration pour de telles situations. ... recourent à des possibilités d'entraînement, telles que des simulations de situation, afin de s'exercer aux stratégies proposées, de les vérifier et d'identifier leurs anomalies ou les possibilités de les optimiser.
	E :	... vérifient l'effet des mesures d'optimisation mises en œuvre. ... déduisent des simulations de situation des mesures applicables à leur développement personnel. ... analysent continuellement le travail accompli afin d'exploiter le potentiel d'optimisation.

5.2	**Se perfectionner régulièrement en utilisant les cours offerts et en recourant à l'étude personnelle**	
Situation : Les opératrices/opérateurs mènent une réflexion sur leur travail d'un point de vue critique. Elles/ils reconnaissent leurs points faibles ainsi que leur besoin concret de se former ou de se perfectionner. Elles/ils complètent leur formation en suivant des cours ou en recourant à l'étude d'ouvrages spécialisés.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… s'informent activement sur les nouveautés dans leur champ d'activité professionnel. … tiennent compte des réactions provenant des entretiens avec le personnel ou du coaching. … s'informent sur les possibilités de perfectionnement et de formation continue. … définissent leur propre besoin de formation continue.
	P :	… se basent sur les réactions ou sur une réflexion autocritique au sujet de leur travail pour déterminer leur propre besoin en perfectionnement et formation continue professionnels et personnels. … planifient leur perfectionnement et leur formation continue en tenant compte des ressources personnelles et matérielles.
	R :	… veillent régulièrement à leur formation continue et à leur perfectionnement. … veillent au transfert des connaissances dans leur travail quotidien.
	E :	… vérifient l'utilité des cours de formation continue et de perfectionnement qu'elles/ils ont suivis. … le cas échéant, envisagent des mesures de formation continue supplémentaires.

5.3 Participer au développement de la profession		
Situation : La profession d'opératrice/d'opérateur est prise dans un processus rapide de professionnalisation et de développement. Les opératrices/opérateurs peuvent s'orienter dans ce processus de développement et y prendre part activement.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... prennent conscience de l'évolution de la profession et de la politique professionnelle en Suisse et à l'étranger et s'informent à ce sujet. ... se basent sur ces informations pour cerner des possibilités d'influer sur l'évolution de la profession.
	P :	... se mobilisent pour défendre les intérêts de la profession. ... planifient leur participation au développement de la profession.
	R :	... s'engagent pour le développement de la profession, en s'appuyant sur leur professionnalisme et sur la déontologie.
	E :	... mènent une réflexion sur leur engagement dans le développement de la profession et, le cas échéant, l'accentuent et/ou l'améliorent.

Domaine de compétence 6 : Travailler à la maîtrise de soi

6.1	**Percevoir les situations de stress et appliquer des méthodes adéquates pour les gérer**	
Situation : Les opératrices/opérateurs passent par des phases pendant lesquelles la charge de travail est extrêmement lourde ; la pression du temps est importante et affecte le travail en équipe, l'engagement efficient des ressources ou la santé des opératrices/opérateurs. Elles/ils utilisent des mesures adéquates pour faire face au stress.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils…		
Critères de performance	**I :**	… envisagent des scénarios et des réactions possibles en rapport avec les situations de stress. … décèlent chez elles/eux-mêmes et chez les autres des réactions typiques au stress ou des dysfonctionnements liés au stress. … identifient les facteurs personnels de stress et les ressources à disposition.
	P :	… prévoient des mesures apportant une détente ou un soutien pour maîtriser la situation de stress. … se concertent avec leur supérieur-e ou avec une personne de confiance au sujet des mesures contribuant à la maitrise de la situation. … fixent le moment où les mesures apportant une détente ou un soutien seront mises en œuvre.
	R :	… mettent en œuvre les mesures contribuant à la maîtrise de la situation. … informent leurs supérieur-e-s sur leur situation et ses conséquences pour elles/eux-mêmes et/ou leurs collègues. … gèrent consciemment leurs situations de stress et leurs ressources personnelles afin de parvenir à un équilibre.
	E :	… vérifient continuellement l'effet des mesures prises. … observent l'évolution des situations de stress potentielles et, le cas échéant, prennent des mesures de correction.

6.2	Dans le quotidien professionnel, gérer les situations provoquant un stress émotionnel	
Situation : Le travail des opératrices/opérateurs est caractérisé par l'imprévisibilité et l'urgence des appels adressés à la centrale. Elles/ils répondent à des appels qui provoquent un stress émotionnel particulièrement important et les touchent directement (par ex. menace de suicide).		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... s'informent sur le stress émotionnel provoqué par les appels d'urgence. ... reconnaissent qu'après un entretien téléphonique provoquant un stress émotionnel, elles/ils ont besoin de stratégies pour le surmonter.
	P :	... élaborent et planifient des stratégies qui les aident à surmonter le stress émotionnel provoqué par certaines situations éprouvantes. ... demandent si nécessaire un soutien.
	R :	... pendant un entretien émotionnellement éprouvant, font appel aux stratégies préparées à l'avance afin de rester capables d'agir dans cette situation. ... pendant l'entretien avec l'appelant, restent toujours au niveau rationnel.
	E :	... mènent une réflexion sur l'intervention et sur les mesures exécutées et préparent d'autres mesures possibles. ... si besoin est, demandent le feedback de leur entourage professionnel.

6.3	Respecter les principes éthiques et les prescriptions juridiques dans le cadre professionnel	
Situation : Dans leur quotidien professionnel, les opératrices/opérateurs doivent souvent faire face à de réels défis. Ce faisant, elles/ils agissent en fonction de la situation selon des principes éthiques et juridiques et respectent la dignité de l'appelant.		
Dans cette situation, les opératrices et opérateurs agissent avec compétence, lorsqu'elles ou ils...		
Critères de performance	**I :**	... s'informent au sujet des principes éthiques et des prescriptions juridiques (par ex. protection des données). ... dans une situation donnée, se remémorent que certaines possibilités d'agir selon des principes éthiques et conformes au droit leur sont données mais qu'il existe aussi des limites à leur action. ... identifient les dilemmes éthiques découlant de cette situation.
	P :	... se basent sur ces informations pour cerner des modes d'intervention adéquats. ... tout en tenant compte de la portée de leur action.
	R :	... agissent selon des principes éthiques et juridiques. ... adoptent une attitude guidée par l'estime, l'acceptation et le respect des autres.
	E :	... évaluent leurs actions selon des principes éthiques et juridiques. ... mènent une réflexion sur les normes juridiques et professionnelles ainsi que sur les principes éthiques.