

## FILIÈRE DE FORMATION

# OPÉRATEUR DE CENTRALE D'APPELS D'URGENCE

*Avec Brevet fédéral*

**ASUR FORMATION**  
Tél. 021'614'00'60  
formation144@asur-formation.ch  
www.asur-formation.ch

En Budron C8  
1052 Le Mont-sur-Lausanne

<b>ASUR Formation</b>	<b>03</b>
<b>Profil professionnel</b>	<b>04</b>
<b>Participants</b>	<b>05</b>
<b>Structure de la formation</b>	<b>06</b>
<b>Descriptif des modules</b>	<b>07</b>
<b>Système d'enseignement</b>	<b>08</b>
<b>Déroulement des examens</b>	<b>09</b>
<b>Informations pratiques</b>	<b>10</b>

Par souci de lisibilité, nous avons fait le choix d'éditer ce document au masculin.  
Bien entendu, il se réfère aussi bien aux femmes qu'aux hommes.  
Sauf erreur ou omission, sous réserve de modifications et d'évolutions.

**ASUR Formation est le centre de formation spécialisé de la plus importante école supérieure d'ambulancier de Romandie : ES ASUR.**

## NOTRE HISTOIRE

Dès ses débuts en 1983, celui qui s'appelait alors le Centre Fernand Martignoni (CFM) a entrepris, en parallèle à la formation de centaines d'entreprises et de privés, la formation des ambulanciers, jusque-là assurée par le Service de la santé publique du canton de Vaud.

Devenu le Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU), il s'est adapté continuellement aux besoins des partenaires de la chaîne des urgences, en proposant, dès 1994, une formation d'ambulancier professionnel reconnue par l'Interassociation de sauvetage (IAS), et en étant actif dans le domaine de la formation des médecins dès 1998.

En collaboration avec l'École de soins infirmiers de Bois-Cerf, le CESU a mis sur pied, en avril 2000, la formation de technicien ambulancier. Après la fusion Bois-Cerf – CESU en 2006, le déménagement des locaux en 2012 a marqué un virage important dans l'histoire de l'école avec une nouvelle identité, École Supérieure d'Ambulancier et Soins d'Urgence Romande (ES ASUR).

Aujourd'hui, ASUR Formation est devenu le centre de formation spécialisé de la plus importante école supérieure d'ambulancier de Romandie : ES ASUR.

L'expérience acquise depuis 1983 fait de ASUR Formation un centre de formation axé sur la compétence et l'innovation. Une innovation qui s'exprime par une formation de haute qualité, adaptée à la réalité du terrain et à la pointe des nouvelles technologies en matière de santé.

## NOS VALEURS

La collaboration qui s'exprime par une approche pluridisciplinaire, interpersonnelle et interinstitutionnelle dans le but de penser ensemble aux solutions de demain. Nous nous assurons que les personnes, professionnelles et non professionnelles, que nous formons savent travailler dans cet esprit de collaboration positive, d'entraide et de solidarité.

Le secret professionnel, le secret médical, le code de déontologie, l'éthique et le droit d'auteur sont des principes appliqués dans notre centre de compétences. Nous nous efforçons de les transmettre, et travaillons avec équité et confidentialité envers chacun.

Notre équipe s'engage dans l'amélioration constante de la qualité des prestations et d'enseignement, afin de viser l'excellence dans notre spécialité. Cet engagement est également présent dans la politique de ressources humaines : égalité de traitement, écoute et approche humaniste.

La formation continue joue un rôle important dans la vie des individus, la société et l'économie. Les évolutions sociétales et économiques, toujours plus rapides, requièrent une adaptation et une extension constantes de nos qualifications et de notre savoir. La formation continue offre cette opportunité de mise à jour de nos connaissances de manière permanente ; elle contribue au développement de la personne, tant au sein de sa sphère professionnelle que privée

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. *(Forum de la formation professionnelle du sauvetage)*

## PROFIL DE LA PROFESSION

Les opérateurs en centrale sont les personnes ressources pour tous les acteurs engagés/impliqués dans l'intervention (patient, public, force d'intervention, organisations partenaires...). Ils agissent en tant que responsables du soutien et de la coordination pendant toute la durée de l'opération. Après avoir questionné les appelants, ils forment une évaluation systémique de la situation et envoient les secours adaptés à l'appelant.

Ils agissent toujours dans le respect des principes éthiques et juridiques. Ils sont également les pierres angulaires lors d'événements planifiés tels que de grandes manifestations.

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. *(Forum de la formation professionnelle du sauvetage)*

## QUALITÉS DE L'OPÉRATEUR-TRICE

- ▶ Excellente maîtrise de soi
- ▶ Bonnes capacités d'analyse et de synthèse
- ▶ Capacité à gérer le stress
- ▶ Excellent sens de l'organisation
- ▶ Bonne communication

## TÂCHES CLÉS

Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence donnent leur aide auprès d'appelants de tous âges et de tout état de stress :

- ▶ Réception des appels d'urgence,
- ▶ Évaluation du degré de gravité,
- ▶ Soutien des personnes pendant l'intervention,
- ▶ Communication avec les intervenants,
- ▶ Participation à l'assurance qualité.

Dans la gestion d'appels, ils établissent une relation et une communication de nature à accompagner et à soutenir les appelants et leurs proches. Ils 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.

Les participants à la filière de préparation à l'examen fédéral d'opérateurs en centrale désirent obtenir le brevet fédéral attestant de compétences étendues. Ils sont soit des personnes qui souhaitent parfaire leurs connaissances, soit des professionnels des secours désireux d'entrer dans le métier de la régulation.

### **PUBLIC CIBLE**

- ▶ Régulateurs en activité en centrale d'urgence police, pompier ou en santé, désireux de parfaire leurs connaissances et obtenir un titre fédéral.

### **BÉNÉFICES ET AVANTAGES**

La formation vise à amener un complément au développement des capacités opérationnelles de base. La formation a pour but l'acquisition des compétences définies dans le règlement d'examen.

L'opérateur en centrale d'urgence se perfectionne de façon continue dans sa spécialité, et veille à son développement personnel. Il agit dans le respect des directives internes ainsi que dans les principes éthiques et juridiques. Pour garantir une bonne collaboration intra et interprofessionnelle, il fait preuve de souplesse et sait communiquer.

Les candidats ayant réussi l'examen professionnel de brevet d'opérateur en centrale d'urgence sont encouragés à poursuivre leur formation pour le titre d'Expert en régulation d'urgence diplômé EPD ES.

### **CONDITIONS D'ADMISSION**

La Commission de formation choisit les candidats selon les critères définis dans les conditions d'admission mentionnées ci-après. Pour être admis, les candidats doivent remplir les conditions suivantes :

- ▶ Posséder un titre ES ou un brevet fédéral dans le domaine du secours et démontrer deux ans d'expérience dans une centrale d'appel d'urgence ou
- ▶ Avoir accompli une formation professionnelle initiale (CFC) ou une formation du niveau tertiaire et posséder au moins trois ans d'expérience professionnelle dans une centrale d'appels d'urgence (service de sauvetage)

*Seule la Commission d'examen peut décider si les conditions d'accès à l'examen final sont respectées ou non.*

*En cas de doute sur votre admission, vous avez la possibilité de soumettre votre dossier pour approbation.*

Les modules découlent d'étapes définies de progression dans la pratique professionnelle. L'enchaînement modulaire 1, 2, 3, 4 est fortement recommandé. Le module transversal est réparti sur l'ensemble de la durée de formation.

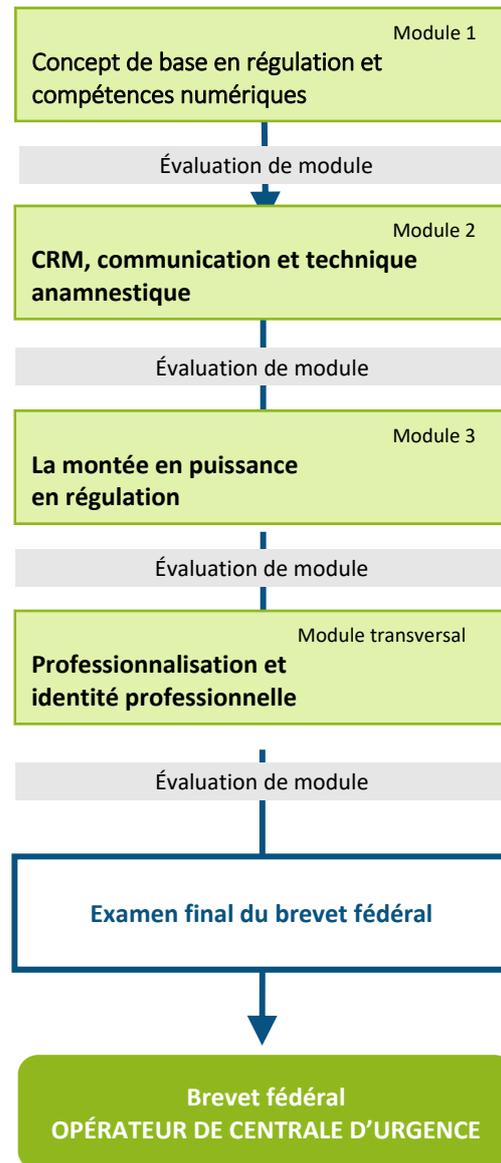
### CONCEPT DIDACTIQUE

La filière de préparation à l'examen d'opérateur en centrale d'urgence avec brevet fédéral est organisée en modules, répartis sur une année. Ces modules recouvrent à la fois la formation en institution, des périodes de formation pratique, des stages complémentaires et un travail personnel de module.

Module	Heures de formation	Jours de formation
Module 1	40 h	5 jours
Module 2	40 h	5 jours
Module 3	40 h	5 jours
Module transversal	58 h	8 jours
Formation pratique	100% activité	En entreprise

### ÉVALUATION DE MODULE

L'évaluation des prestations se fait de manière continue et modulaire, elle est répartie tout au long de la formation. Elle combine des évaluations, des périodes de formation théorique et pratique, des tests théoriques et pratiques, ainsi que des évaluations formatives.



Les contenus de formation au sein des modules sont définis en rapport avec les étapes organisées dans le programme.

### MODULE 1

Maintenir la disponibilité opérationnelle et de la centrale d'appels d'urgence et respecter les conditions cadres. Évaluer la situation et procéder à l'engagement des ressources.

#### Compétences clés :

- ▶ Concept de la régulation
- ▶ Communication et moyens de communication
- ▶ Directives opérationnelles et documentation

### MODULE 3

Collaborer avec toutes les personnes en contact avec la situation. Communiquer et collaborer en fonction de la situation avec des forces d'intervention et les organisations partenaires.

#### Compétences clés :

- ▶ Principes tactiques en situation exceptionnelle
- ▶ Dynamique de groupe et gestion d'équipe
- ▶ Missions et compétences des partenaires

### MODULE 2

Conseiller, instruire et soutenir l'appelant de manière adéquate pour l'aider à faire face à la situation d'urgence. Gérer l'intervention.

#### Compétences clés :

- ▶ Écoute, négociation et gestion de conflit
- ▶ Gestion des appels complexes
- ▶ Approche structurée de l'entretien téléphonique

### MODULE transversal

Participer à l'assurance qualité. Se perfectionner régulièrement et participer au développement de la profession. Travailler à la maîtrise de soi.

#### Compétences clés :

- ▶ Stress et connaissance de soi
- ▶ Management de la qualité
- ▶ Développement des compétences et portfolio

**Les moyens didactiques utilisés en école dépendent d'abord des niveaux de formation, et surtout, des stratégies ou des buts à atteindre en formation.**

## NOTRE MÉTHODE

ASUR Formation place le participant au centre du dispositif et lui assure l'efficacité de son approche pédagogique. Notre méthode est basée sur un échange interactif entre nos participants et nos formateurs. Des exemples et des exercices concrets sont régulièrement traités, donnant ainsi un cadre réaliste aux connaissances théoriques.

En parallèle aux périodes de formation théorique, chaque participant effectue des périodes de formation pratique (stages complémentaires). Ces allers-retours avec la formation en institution garantissent le développement d'une activité réflexive sur la pratique opérationnelle.

## LES FORMATEURS

Les formateurs de ASUR Formation sont des spécialistes de l'urgence préhospitalière et des secours. Tous ambulanciers ou infirmiers au bénéfice de formations pédagogiques diplômantes. Ils mettent en commun leurs expertises, dans un désir partagé de répondre aux attentes des personnes en formation, des besoins de terrain et des partenaires.

## LES OUTILS PÉDAGOGIQUES

La structure de cette formation a été aménagée dans le but d'accompagner les participants tout au long de leur démarche d'apprentissage. ASUR Formation s'appuie sur l'utilisation des didactiques suivantes :

- ▶ Cours magistraux interactifs
- ▶ Travaux dirigés de groupes
- ▶ Ateliers de résolution de problèmes
- ▶ Ateliers de prise en charge en simulation
- ▶ Exposés et présentations de situations professionnelles, analyse de situations.

*L'évaluation formative est favorisée. Elle permet aux formateurs et aux participants de faire le point. Elle permet aux formateurs et aux participants de faire le point sur les acquisitions, de diagnostiquer ses difficultés, d'identifier ses ressources et de proposer des moyens pour les dépasser.*

### Votre engagement

- ▶ Pour réussir cette formation, vous devrez faire preuve d'organisation et d'autonomie.
- ▶ La pédagogie mise en place nécessite que vous ayez de l'intérêt pour la lecture et que vous puissiez prendre en charge votre démarche d'apprentissage.
- ▶ La réussite aux examens implique une fréquentation régulière et assidue des séances d'enseignement, et un investissement personnel pour assimiler la matière de cette formation.

Les examens sont organisés une fois par année par la « Commission pour l'organisation des examens officiels » qui établit également les règlements et directives d'examens. Les dates précises des examens sont généralement publiées six mois avant la date officielle.

### INSCRIPTION AUX EXAMENS

La validation des modules 1, 2, 3 et transversal est un pré requis pour s'inscrire à l'examen.

La taxe d'examen est en sus selon la documentation du Forum de la formation professionnelle du sauvetage.

### TITRE OFFICIEL

**Opératrice / opérateur de centrale d'appels d'urgence avec Brevet fédéral**

### EXAMEN FINAL

L'examen final est disponible sur le site suivant :

► <https://www.forum-bb-rw.ch/fr/Home>

### RECONNAISSANCES



#### Certifié EduQua

Certification suisse de qualité pour les institutions de formation continue



#### Certifié ISO 9001

Certification suisse de qualité pour les institutions



#### Entreprise Citoyenne™

Certification suisse de qualité pour les institutions reconnues dans l'engagement dans le développement durable et l'amélioration continue



#### Certifié ISO 45'001

Certification suisse de qualité pour les institutions reconnues en préservation de l'environnement.



#### Certifié ISO 14'001

Certification suisse de qualité pour les institutions reconnues en santé et sécurité au travail

L'expérience acquise depuis 1983 fait de ASUR Formation un centre de formation axé sur la compétence et l'innovation. Une innovation qui s'exprime par une formation de haute qualité, adaptée à la réalité du terrain et à la pointe des nouvelles technologies en matière de santé.



### DURÉE ET HORAIRE

Les cours sont organisés sur une durée d'environ 12 mois, en tenant compte des vacances scolaires du canton d'enseignement.

Les cours débutent à 8h00 et se terminent à 16h00.



### LIEU DE FORMATION

#### ► ASUR FORMATION

En Budron C8  
CH-1052 Le Mont-sur-Lausanne  
Tél. 021 614 00 60  
formation144@asur-formation.ch



### FRAIS DE FORMATION

CHF 9'500.--

Ce prix comprend :

- la formation
- les frais de dossier
- un accès à la plateforme
- les supports de cours
- les évaluations des modules
- un suivi individuel et personnalisé
- la préparation à l'examen final.
- Le portfolio pour toute la carrière

***Vous travaillez dans une entreprise du canton de Vaud? La fondation FONPRO vous rembourse jusqu'à CHF 2'500.-- sur le prix de cette formation !***

***Le SEFRI vous rembourse également 50% des frais de formation et d'examen !***



### DATES ET INSCRIPTIONS

Les dates de cours sont disponibles sur demande.

- formation144@asur-formation.ch

*(Le nombre de places étant limité, les inscriptions seront prises en compte dans leur ordre d'arrivée)*



### CONDITIONS DE PAIEMENT

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- **Chaque module** : net pour paiement à 30 jours, dès réception de la facture.
- **Par mensualités** : financement sur la durée de la formation (le 1<sup>er</sup> acompte est généralement de 30 %).