

# RÉPARTITEUR EN CENTRE D'APPELS D'URGENCE

*Attestation d'études collégiales*

Formation à temps  
plein de jour

Laboratoire  
informatique adapté  
à la réalité du  
marché du travail

Horaire de  
travail variable  
jour/soir/nuit



*Groupe ouvert à tous (926)*

## CAHIER D'INSCRIPTION



**COLLÈGE  
MONTMORENCY**

Direction de la formation continue  
et des services aux entreprises

**NOUS JOINDRE**

475, boul. de l'Avenir  
Laval (Québec) H7N 5H9  
Local A-1940 (accès par la porte 4 ou 5)

[www.fcontinue.qc.ca](http://www.fcontinue.qc.ca)

450 975-6222

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Le programme .....                             | 3  |
| Grille programme .....                         | 5  |
| Conditions d'admission .....                   | 6  |
| Processus d'admission .....                    | 7  |
| Informations générales .....                   | 8  |
| Documents d'admission .....                    | 9  |
| Où s'adresser pour obtenir ces documents ..... | 11 |

# LE PROGRAMME

## **Programme**

Niveau de sanction : Attestation d'études collégiales (AEC)

Durée : 765 heures – 32 semaines de formation – Vacances des fêtes : 3 semaines

Début : 24 septembre 2018      Fin : 24 mai 2019

Formation offerte de jour en intensif – 3 sessions à temps plein

Horaire : du lundi au vendredi – être disponible de 8 h à 18 h

Nombre de cours : 12 cours crédités + 1 cours non-crédité + 1 stage d'observation en milieu de travail

## **Buts du programme**

La formation technique vise à :

- Rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire de lui permettre d'exercer avec un niveau de performance exigé à l'entrée sur le marché du travail, les rôles, les fonctions, les tâches et les activités de la profession ;
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, notamment par une connaissance du marché du travail ainsi qu'une connaissance du contexte particulier de la spécialité choisie ;
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement des savoirs professionnels ;
- Favoriser la mobilité professionnelle de la personne en lui permettant, entre autres, de se donner des moyens pour gérer sa carrière.

## **Buts spécifiques**

À la fin de sa formation, le répartiteur en centre d'appels d'urgence sera capable de :

- Communiquer efficacement en situation d'urgence ;
- Évaluer et prioriser une situation d'urgence ;
- Appliquer les protocoles et les procédures appropriés à la situation d'urgence ;
- Répartir les intervenants appropriés à la situation d'urgence.

## **Description de la profession**

Le répartiteur en centre d'appels d'urgence aura pour tâches de :

- Traiter les appels en français et en anglais reçus à la centrale ;
- Effectuer une cueillette complète d'informations ;
- Prioriser les appels selon les critères préétablis et les protocoles ;
- Déterminer, selon le délai prescrit, le niveau d'intervention requis ;
- Aviser les intervenants requis ;
- Transmettre les informations recueillies aux bonnes ressources ;
- Assurer le suivi et l'encadrement des intervenants ;
- Assurer la sécurité des lieux de l'événement ;
- Assurer une couverture minimale du territoire ;
- Remplir les cartes d'appels ;
- Rédiger les rapports ;
- Le répartiteur aura également à fournir du soutien et du réconfort à l'appelant en attendant les premiers intervenants d'urgence ;
- En de rares occasions, le répartiteur pourrait être appelé à témoigner à la cour.

### ***Qualités requises par la profession***

Le savoir-être constitue une composante essentielle du seuil d'entrée sur le marché du travail et de la vie en société. Sept aptitudes sont particulièrement importantes pour travailler dans le domaine de la répartition des appels d'urgence :

- **Expression orale** : adopter un style et un ton adaptés à la personne et aux circonstances ;
- **Maîtrise de soi** : être capable de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid, capacité à gérer son stress ;
- **Jugement** : décider, face à un ensemble de faits, des actions appropriées à poser ;
- **Vigilance** : observer avec attention et de façon soutenue le déroulement de ses tâches de travail de façon à en contrôler le résultat attendu ;
- **Autonomie** : se prendre en charge selon ses responsabilités de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé ;
- **Esprit d'équipe** : travailler avec les autres de manière à être un support pour ses collègues de travail lors de l'exercice de la profession ;
- **Respect** : respecter ses collègues, la clientèle, les règles d'éthique, l'horaire de travail et les règles de fonctionnement ;
- **Et aussi, la ponctualité, l'assiduité, la capacité d'écoute, la diplomatie et le tact, tenue professionnelle adéquate, etc.**

### ***Perspectives professionnelles***

Le répartiteur en centre d'appels d'urgence peut occuper un poste de répartiteur ou de répondant dans :

- Une centrale d'appels d'urgence primaire (9-1-1) ;
- Ou secondaire (police, santé, incendie), municipale ou privée.

Le répartiteur peut aussi œuvrer dans les secteurs publics et parapublics :

- Tels les universités, les installations aéroportuaires, les compagnies de transport ferroviaire, etc.

### ***Salaire***

Environ 20 \$ à 27 \$ de l'heure selon expérience et secteur.

### ***Horaire***

Jour/soir/nuit – 365 jours/année

Au terme de votre formation, vous occuperez un poste de répartiteur ou de répondant dans une centrale d'appels d'urgence primaire qui assure les services 9-1-1 ou secondaire : les services de police, de santé, incendie.

### ***Exigences professionnelles***

À l'embauche, l'employeur vous demandera :

- Une maîtrise de la langue française parlée et écrite ;
- Une bonne connaissance de la langue anglaise, plusieurs centrales exigent un niveau d'anglais avancé ;
- La maîtrise d'une méthode de doigté (25 mots à la minute) ;
- Une connaissance de la géographie du territoire desservi ;
- La maîtrise des outils informatiques et bureautiques ;
- Tests médicaux ;
- Tests d'acuité auditive et/ou visuelle ;
- Toutes les centrales exigent un certificat de bonne conduite. (exigé aussi par le Collège Montmorency) ;
- Par contre, si vous souhaitez travailler au niveau de la sécurité publique – services de police – vous devrez aussi présenter le résultat de la vérification des antécédents judiciaires.

# GRILLE PROGRAMME

## Groupe ouvert à tous (926)

### Durée de la formation

32 semaines (765 heures de formation + 3 semaines de vacances)

Du 24 septembre 2018 au 24 mai 2019

### Session – Automne 2018

157,00 \$\*

#### Bloc 1 – 24 septembre au 21 décembre 2018

13 semaines

Congé férié : 8 octobre 2018

|            |  |              |
|------------|--|--------------|
| 311-8L4-MO | Introduction à la profession de répartiteur en centre d'appels d'urgence     | 60 h         |
| 311-8R4-MO | Répartition assistée par ordinateur  | 60 h         |
| 350-8C4-MO | Communication en situation d'urgence   | 60 h         |
| 311-9A3-MO | Traitement des appels d'urgence  | 45 h         |
| 604-8S5-MO | Introduction à la communication en anglais en répartition d'appels d'urgence | 75 h         |
| 412-812-99 | Mise à niveau – environnement Windows  | 6 h          |
|            | <b>TOTAL</b>   | <b>306 h</b> |
|            | Moyenne d'heures par semaine   | 23,5 h       |

*Congé des fêtes : 24 décembre 2018 au 11 janvier 2019 (3 semaines)*

### Session – Hiver 2019

157,00 \$\*

#### Bloc 2 – 14 janvier au 29 mars 2019

11 semaines

|            |  |              |
|------------|--|--------------|
| 311-8M4-MO | Répartition santé  | 60 h         |
| 311-8P4-MO | Répartition police   | 60 h         |
| 311-9C3-MO | Géomatique   | 45 h         |
| 601-8B3-MO | Rédaction de cartes d'appel                                | 45 h         |
| 604-8T5-MO | Communication en anglais en répartition d'appels d'urgence | 75 h         |
|            | <b>TOTAL</b>   | <b>285 h</b> |
|            | Moyenne d'heures par semaine                               | 26 h         |

### Session – Hiver 2019

Gratuit

#### Bloc 3 – 1<sup>er</sup> avril au 24 mai 2019

8 semaines

Congés fériés : 19 avril, 22 avril et 20 mai 2019

|            |                                     |              |
|------------|-------------------------------------|--------------|
| 311-8N4-MO | Répartition incendie                | 60 h         |
| 604-8U4-MO | Prise d'appels d'urgence en anglais | 60 h         |
| 311-8Q4-MO | Stage en milieu de travail          | 60 h         |
|            | <b>TOTAL</b>                        | <b>180 h</b> |
|            | Moyenne d'heures par semaine        | 22,5 h       |

\* Prix approximatif de la session n'incluant pas les frais de matériel. Les prix sont sujets à changement sans préavis.

# CONDITIONS D'ADMISSION

## Conditions générales d'admission

- Être âgé de 18 ans ou plus
- Détenir un diplôme d'études professionnelles (DEP)  
OU
- Détenir un diplôme d'études secondaires (DES) ou une formation jugée suffisante par le collège ET :
  - Pendant au moins deux sessions consécutives :
    - avoir interrompu ses études à temps plein, ou
    - avoir poursuivi des études postsecondaires à temps plein, ou
    - avoir interrompu ses études à temps plein pendant une session et poursuivi des études postsecondaires à temps plein pendant une session.

## Conditions spécifiques d'admission

- Réussir le test de français (test écrit).
- Démontrer un niveau intermédiaire en anglais (test écrit).
- Réussir l'entrevue de sélection.
- Fournir un certificat de bonne conduite.  
Démarche à entreprendre auprès du poste de police de votre ville.
  - Coûts : différent d'un service de police à un autre.
  - Pièces d'identité à fournir : avec preuve de résidence et une 2<sup>e</sup> avec photo.

## Frais de formation

- Ouverture de dossier : 30 \$ (non remboursable)
- Total des frais de programme (excluant le matériel) : 314 \$ (157 \$ par bloc)
- Matériel et volumes (approximativement) : 100 \$

# PROCESSUS D'ADMISSION

## Processus d'admission et d'inscription

- Participer à la séance d'information. (Inscription via le site Formation continue – [www.fcontinue.qc.ca](http://www.fcontinue.qc.ca)) ;
- Faire le test de français et d'anglais (tests écrits) : lors de la séance d'information ;
- Remplir et signer le formulaire d'inscription ;
- Joindre le formulaire de paiement pour l'ouverture de dossier ;
- Remettre tous les documents requis pour l'admission (photocopies uniquement) ;
- Entrevue de sélection (sur convocation seulement) ;

Vous devez faire parvenir vos documents d'admission selon une des méthodes suivantes :

- Par courriel : [repartiteur@cmontmorency.qc.ca](mailto:repartiteur@cmontmorency.qc.ca)
- En personne à l'adresse suivante : **À l'attention de Karell Cadoret**  
**Centre de formation continue**  
**1545, boulevard Le Corbusier – 2e étage**  
**Laval (Québec) H7S 2K6**  
**Bureau de l'accueil : G-2140**

## Déroulement du processus d'admission

### **Test de français : 60 minutes**

- 1<sup>ère</sup> partie : grammaire, orthographe ;
- 2<sup>e</sup> partie : compréhension de texte ;
- 3<sup>e</sup> partie : production d'un texte de 250 mots – sujet imposé ;
- Aucune documentation permise ;
- Note de passage : 60%.

### **Test d'anglais : 60 minutes**

- 5 sections – questions à choix multiples ;
- Accord de verbes, grammaire, orthographe, vocabulaire, compréhension de texte ;
- Aucune documentation permise ;
- Évaluation du degré de connaissance.

### **Entrevue individuelle : environ 20 minutes**

- Seules les personnes ayant réussi le test de français seront convoquées à l'entrevue (appels pour résultats : semaine prochaine) ;
- Convocation par téléphone – sur rendez-vous – sous réserve de remise de vos documents d'admission ;
- Entrevues : **semaine du 10 septembre 2018 - entre 8 h et 17 h** ;
- Questions et mises en situation ;
- Objectifs :
  - Présenter votre profil scolaire et professionnel ;
  - Évaluer votre capacité à suivre la formation en intensif et votre motivation ;
  - Évaluer si vous avez le profil recherché en tant que répartiteur dans un centre d'appels d'urgence.

# INFORMATIONS GÉNÉRALES

## Nous joindre

### *Lieu de formation*

#### **Centre de formation continue - Galeries Laval**

1545, boulevard Le Corbusier (2<sup>e</sup> étage)

Laval (Québec) H7S 2K6

### *Bureau de l'accueil*

Local : G-2140

Téléphone : 450-975-6100, poste 6222

Courriel : [accueilcfc@cmontmorency.qc.ca](mailto:accueilcfc@cmontmorency.qc.ca)

Site internet : [www.fcontinue.qc.ca](http://www.fcontinue.qc.ca)

### *Heures d'ouverture*

Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h

### *Agente de soutien administratif*

Karell Cadoret

Téléphone : 450-975-6100, poste 7363

Courriel : [karell.cadoret@cmontmorency.qc.ca](mailto:karell.cadoret@cmontmorency.qc.ca) ou [repartiteur@cmontmorency.qc.ca](mailto:repartiteur@cmontmorency.qc.ca)

### *Conseillère pédagogique*

Louise Allaire

Téléphone : 450-975-6100, poste 6232

Courriel : [louise.allaire@cmontmorency.qc.ca](mailto:louise.allaire@cmontmorency.qc.ca)

## Aide financière aux études

- Informations sur le site du Collège : [www.cmontmorency.qc.ca](http://www.cmontmorency.qc.ca) – zone étudiante – services d'aide – aide financière.
- Vous pouvez faire une simulation d'aide financière à l'adresse suivante : [www.afe.gouv.qc.ca](http://www.afe.gouv.qc.ca) (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur).

## Étudiants en difficulté d'apprentissage

- Important d'avoir déjà un diagnostic établi par un professionnel de la santé.
- Rencontre avec une conseillère en services adaptés afin de déterminer les mesures d'aide – au Collège.

# DOCUMENTS D'ADMISSION

Pour chacune des sections, veuillez cocher votre statut et annexer les documents requis.

## 1- Statut légal au Canada

| Statut   | Documents à fournir (photocopies uniquement)   |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Citoyen canadien né au Canada.    | Certificat de naissance.   |
| <b>OU</b>  |  |
| <input type="checkbox"/> Citoyen canadien né à l'étranger. | Carte ou certificat de citoyenneté canadienne (recto verso) <b><u>ET</u></b> votre certificat de naissance (traduit s'il y a lieu).<br><b>OU</b><br>Certificat de commémoration de citoyenneté canadienne <b><u>ET</u></b> votre certificat de naissance (traduit s'il y a lieu).  |
| <b>OU</b>  |  |
| <input type="checkbox"/> Résident permanent.               | Carte de résident permanent (recto verso) <b><u>ET</u></b> votre certificat de naissance (traduit s'il y a lieu).<br><b>OU</b><br>Formulaire IMM1000 <b><u>OU</u></b> IMM5292 <b><u>OU</u></b> IMM5617 (relatif à la confirmation de statut de résident permanent) <b><u>ET</u></b> votre certificat de naissance (traduit s'il y a lieu). |

## 2- Statut de Résident du Québec

| Statut  | Documents à fournir (photocopies uniquement)   |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Né ou adopté au Québec.  | Certificat de naissance.   |
| <b>OU</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Titulaire d'un certificat de sélection du Québec (CSQ).                  | Le certificat de sélection du Québec (CSQ).<br><b>OU</b><br>Le formulaire IMM1000 ou IMM5292 ou IMM5688 ou IMM5617 sur lequel il y a un numéro de CSQ.<br><b>OU</b><br>Une lettre officielle du ministère de l'Immigration attestant qu'il y a eu délivrance d'un CSQ à votre nom (appeler au 514 864-9191 pour l'obtenir si CSQ perdu). |
| <b>OU</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Domicilié au Québec depuis plus d'un an sans avoir étudié à temps plein. | Votre carte d'assurance maladie (d'autres documents pourraient vous être demandés, voir note à la page suivante).  |

### 3- Autres documents requis

-  Frais de 30\$ pour étude de dossier (chèque à l'ordre du Collège Montmorency) sauf si vous avez étudié au Collège Montmorency dans les 5 dernières années.
-  Une lettre de motivation (expliquant votre intérêt pour le programme d'étude).
-  Un C.V. (à jour).
-  Une photo format passeport.
-  Un certificat de bonne conduite (à se procurer auprès du poste de police de votre quartier).
-  Photocopie du dernier relevé de notes du secondaire (avec mention diplôme obtenu).

#### **OU**

Photocopie des diplômes originaux de votre pays d'origine **ET**

Photocopie des diplômes originaux de votre pays d'origine traduit en français (par un traducteur agréé) **ET**

Photocopie des relevés de notes originaux de votre pays d'origine **ET**

Photocopie des relevés de notes originaux de votre pays d'origine traduit (par un traducteur agréé) **ET**

Photocopie de l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, s'il y a lieu.

-  Copie du dernier relevé de notes du collégial et de l'université, s'il y a lieu.

#### **Note**

Si le code d'émission de la carte d'assurance maladie est 01, vous devez fournir 1 document parmi les suivants, à votre nom, dont les dates prouvent la résidence au Québec pendant les 12 mois de référence:

- Relevé de taxes municipales ou scolaires.
- Relevé hypothécaire sur lequel figurent l'adresse de la propriété et votre nom.
- Bail de location. Si celui-ci n'indique pas votre nom, une lettre du propriétaire déclarant que vous demeurez bien à cette adresse, accompagnée de la copie du bail peut également être accepté comme preuve.

#### **ET**

- Deux documents différents à votre nom prouvant la réception du courrier à l'adresse pendant la période visée (ex. facture de services publics, permis de conduire, correspondances officielle d'une administration municipale, provinciale ou fédérale, d'une institution financière ou d'un établissement d'enseignement).

Si vous avez eu plus d'un domicile au cours des 12 mois concernés, vous devez fournir une preuve de réception du courrier par lieu de résidence.

# OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER CES DOCUMENTS

## *Emploi Québec*

## **Emploi Québec**

Référez-vous à votre centre local d'emploi (CLE) de votre région  
Centre de communication avec la clientèle  
Tél.: 514 873-4000      Sans frais: 1 877 767-8773  
[www.emploi.quebec.gouv.qc.ca](http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca)

## *Certificat de naissance du Québec*

## **Directeur de l'état civil**

Comptoir de services  
1438, boulevard Daniel-Johnson, bureau RC  
Laval (Québec) H7V 4B5  
Tél.: 514 644-4545      Sans frais: 1 877 644-4545  
[www.etatcivil.gouv.qc.ca](http://www.etatcivil.gouv.qc.ca)

## *Certificat de sélection du Québec*

## **Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'inclusion**

Direction de l'enregistrement et de l'évaluation comparative  
285, rue Notre-Dame Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1T8  
Tél.: 514 864-9191      Sans frais: 1 877 264-6164  
[www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)

## *Attestation d'études obtenue au Québec*

## **Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur**

Direction de la sanction des études  
600, rue Fullum, 10<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2K 4L1  
Tél.: 514 864-3325      Sans frais: 1 800 747-6626  
[www.education.gouv.qc.ca](http://www.education.gouv.qc.ca)

## *Équivalence de niveau secondaire*

## **Commission scolaire de Laval**

Service de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle  
Guichet-conseil  
2100, rue Cunard, bureau C12  
Laval (Québec) H7S 2G5  
tél.: 450 662-5784  
[www.cslaval.qc.ca](http://www.cslaval.qc.ca)

## *Évaluation comparative des études effectuées hors Québec*

## **Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'inclusion**

Direction de l'enregistrement et de l'évaluation comparative  
285, rue Notre-Dame Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1T8  
Tél.: 514 864-9191      Sans frais: 1 877 264-6164  
[www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)

## *Évaluation comparative des études effectuées hors Québec via le SRAM*

## **S'informer auprès du Service de la Formation continue du Collège Montmorency pour plus de détails.**

Tél.: 450 975-6222

\*Des frais peuvent s'appliquer.

\*\*Il est important de noter que l'évaluation comparative n'est jamais remise au candidat et ne sert que pour l'admission au cégep.

