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

CAHIER D'INFORMATION

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)

accueilcfc@cmontmorency.qc.ca
450 975-6222
fcontinue.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Point d'information 1

Le programme 1

Grille programme 5

Conditions d'admission 6

Processus d'admission 7

Dépôt de candidature du SRAM 8

Documents d'admission 9

Où s'adresser pour obtenir ces documents 10

Informations générales 11

Foire aux questions 12

POINT D'INFORMATION

FORMATION EN MODE HYBRIDE :

Dans le cadre de cette formation, il est nécessaire d'avoir accès à un ordinateur personnel pour effectuer vos travaux.

De plus, cette formation sera offerte en mode hybride. Certaines périodes de cours seront offertes à distance. Vous devez donc avoir accès à un ordinateur muni d'une caméra, d'un micro et d'une connexion internet haute vitesse. Le nombre d'heures de formation offertes à distance variera selon le cours et l'approche pédagogique de l'enseignant (e**). La majorité des cours seront toutefois offerts en présentiel au Centre de formation continue - Galeries Laval.**

Le mode d'enseignement hybride est une formule qui offre pour chaque cours du programme des séances de cours en présentiel ou à distance en mode synchrone. Votre présence est requise à chaque séance selon l'horaire établi par le Collège.

Le Collège Montmorency utilise l'environnement Windows et la suite Microsoft 365 vous est offerte gratuitement le temps de votre formation. Cependant, pour une utilisation optimale de ces outils, il est préférable d'avoir un ordinateur qui fonctionne sous ce même environnement. Les ordinateurs de type Chromebook et Apple ainsi que les tablettes et les cellulaires ne vous permettront pas d'utiliser adéquatement toutes les fonctionnalités de la suite Microsoft 365.

LE PROGRAMME

Programme

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

- AEC = formation collée à la réalité et aux besoins du marché du travail qui mène à un diplôme reconnu.

Durée : 765 heures – 32 semaines de formation

Début : 25 mars au 22 novembre 2024

Vacances : 3 semaines – 15 juillet au 2 août 2024 inclusivement

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 stage d'observation en milieu de travail

But 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 appropriées 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 pour 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 $ (et plus) 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).

Cependant, 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.

Formation RCR et allergie sévère

- Durée de la formation : 8 heures;
- Certification valide pour une période de 2 ans;
- Formation adaptée à la réalité des répartiteurs et répartitrices en appel d'urgence;
- Prévoir un frais de formation d'environ 50$.

Pourquoi est-il important pour les répartiteurs et répartitrices d'urgence d'obtenir cette certification ?

Formation RCR : Les AVC et les crises cardiaques peuvent toucher les gens de tous les âges. Malheureusement, même les enfants peuvent vivre un AVC pédiatrique. Sauriez-vous comment reconnaître quelqu'un qui en est victime et sauriez-vous réagir face à cette problématique importante? À quelle vitesse devons-nous administrer la RCR? La profondeur des compressions est-elle la même pour un bébé et un enfant? Grâce à la formation sur la RCR et l'AVC, nos futurs répartiteurs d'appels d'urgence sauront mieux reconnaître l'urgence et prodiguer les bons conseils afin d'aider les appelants à sauver des vies.

Formation allergie sévère : Pouvez-vous donner un auto-injecteur adulte à un enfant? Pouvez-vous donner un auto-injecteur expiré? Est-ce risqué d'utiliser l'auto-injecteur? À quel moment devriez-vous administrer l'auto-injecteur à une personne en crise d'allergie? Et le Benadryl lui, est-ce une bonne option?

En ajoutant l'allergie sévère à la formation, nous permettrons à nos futurs répartiteurs d'appels d'urgence de déceler plus rapidement des victimes en choc anaphylactique. Ils pourront plus rapidement orienter l'appel dans la bonne direction.

GRILLE PROGRAMME

Groupe 939

Durée de la formation

32 semaines (765 heures de formation + 3 semaines de vacances)
Du 25 mars au 22 novembre 2024

Session – Hiver 2024 — 164,34 $*

Bloc 1 – 25 mars au 14 juin 2024 — **12 semaines**

Congés fériés : 29 mars, 1er avril et 20 mai 2024

311-8L4-MO	Intro. à la profession de répartiteur en centre d'appels d'urgence	60 h
311-8R4-MO	Répartition assistée par ordinateur	60 h
311-9A3-MO	Traitement des appels d'urgence	45 h
350-8C4-MO	Communication en situation d'urgence	60 h
604-8S5-MO	Intro. à la communication en anglais en répartition d'appels d'urgence	75 h
	TOTAL	**300 h**
	Moyenne d'heures par semaine	25 h

Session – Été 2024 — 166,73 $*

Bloc 2 – 17 juin au 27 septembre 2024 — **12 semaines**

Congés fériés : 24 juin, 1er juillet et 2 septembre 2024
Vacances : 15 juillet au 2 août 2024 inclusivement

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
	TOTAL	**285 h**
	Moyenne d'heures par semaine	24 h

Session – Automne 2024 — 166,73 $*

Bloc 3 – 30 septembre au 22 novembre 2024 — **8 semaines**

Congé férié : 14 octobre 2024

311-8N4-MO	Répartition incendie	60 h
311-8U4-MO	Stage en milieu de travail	60 h
604-8U4-MO	Prise d'appels d'urgence en anglais	60 h
	TOTAL	**180 h**
	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

Pour être admissible à un programme menant à une attestation d'études collégiales (AEC), vous devez posséder un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou une formation jugée suffisante par le Collège.

Vous devez également répondre à l'une des conditions suivantes pendant au moins deux sessions consécutives (sauf si vous détenez un DEP) :

- Avoir interrompu vos études à temps plein;
- Avoir poursuivi des études postsecondaires à temps plein;
- 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

- Fournir un certificat de bonne conduite (certificat de police) :
  - Démarche à entreprendre rapidement (délais possibles)
    - Auprès du poste de police de votre ville*
    - En ligne :
      - iDentité Québec – www.identitequebec.ca
      - Identification Canada - www.idcanada.work
      - iD check Canada – www.idcheckcanada.com
  - Coûts : diffèrent d'un service de police à un autre.

** Certains postes de police n'émettent plus de Certificat de bonne conduite. Vous devez vous tourner vers des entreprises privées telles qu'Identité Québec.*

Frais de formation

- Ouverture de dossier : 30 $ (payable lors du dépôt de dossier au SRAM, non remboursable)
- Total des frais de programme* (excluant le matériel) : 497,80 $
- Matériel et volumes (approximativement) : 100 $

** Les prix sont sujets à changement sans préavis.*

PROCESSUS D'ADMISSION

Processus d'admission et d'inscription

- Lire le cahier d'inscription;
- Déposer votre dossier de candidature via le SRAM (procédure à la page suivante);
  - Joindre tous les documents requis
  - Joindre le paiement pour l'ouverture de dossier
- Entretien individuel téléphonique avec la conseillère pédagogique.

Suivi de votre demande d'admission

- Sélection des candidats : En continue
- Confirmation d'admission – lettre par courriel (candidatures retenues et non retenues);
- Inscription et paiement de la session – 164,34 $: au plus tard, le 20 mars 2024
- Début du programme : 25 mars 2024

DÉPÔT DE CANDIDATURE AU SRAM

Où?

Toute demande d'admission doit être faite en ligne par l'entremise du Service régional d'admission du Montréal Métropolitain (SRAM) pendant la période de demande d'admission prévue.

Quand?

Période de dépôt de votre demande d'admission au SRAM	Du 13 octobre 2023 au 20 mars 2024

Comment?

1. Assurez-vous de faire votre demande pendant la période de dépôt mentionné ci-haut;
2. Rendez-vous sur le site web de la formation continue du Collège Montmorency : **www.fcontinue.qc.ca**
3. Sélectionnez le programme d'**AEC Répartiteur en centre d'appels d'urgence;**
4. Cliquez sur le bouton **Demande d'admission** (vous serez automatiquement redirigé sur le site web du SRAM, prêt à faire votre demande d'admission au SRAM pour le programme de Répartiteur en centre d'appels d'urgence);
5. Suivez les directives afin de créer ou vous connecter à votre compte et suivez les indications pour compléter votre demande d'admission;
6. Une fois que votre demande aura été soumise au SRAM, un courriel de confirmation sera envoyé à votre compte courriel. Vous devrez ensuite compléter votre dossier dans les plus brefs délais en :
   - Fournissant les documents demandés. Il est recommandé de télécharger les documents numérisés directement dans le dossier en ligne, mais il est également possible de faire parvenir des copies claires et lisibles des documents au SRAM en utilisant les services postaux ou en venant déposer les documents en personne au bureau du SRAM.
   - Payant les frais de traitement de dossier de 30 $ (non remboursable)

     Les modes de paiement acceptés sont : payer en ligne directement dans votre dossier avec une carte de crédit Visa ou MasterCard, ou encore faire parvenir au SRAM ou venir déposer au bureau du SRAM une traite bancaire ou un mandat poste libellé à l'attention du SRAM).

Si votre dossier est incomplet, votre demande d'admission ne sera pas traitée!

Besoin d'aide pour votre dépôt de dossier?

N'hésitez pas à contacter nos collègues du SRAM pour toute problématique reliée à votre dépôt de dossier en ligne en écrivant un courriel à : service-admission@sram.qc.ca.

DOCUMENTS D'ADMISSION

Les documents qui vous seront demandés le seront selon votre situation. Lorsque vous aurez complété une demande d'admission, le système vous indiquera la liste des documents que vous devez fournir au SRAM.

Il peut s'agir :

- D'un acte de naissance
- De vos relevés de notes et diplômes des trois dernières années du secondaire et relevés et diplômes d'études supérieures le cas échéant *
- Du résultat d'un test de langue
- D'une évaluation comparative (qui peut être réalisée par le SRAM dans le cadre de la demande d'admission)
- Du paiement

*Seules les copies imprimées ou les numérisations couleurs effectuées à partir des relevés de notes et diplômes originaux seront acceptées. Les documents qui ne sont pas clairs ou illisibles ou qui présentent des traces d'altération seront rejetés.

Lorsque les documents originaux ne sont ni en français ni en anglais, ils doivent faire l'objet d'une traduction dans l'une ou l'autre de ces deux langues par un traducteur certifié.

Les copies des documents originaux ainsi que celles des traductions doivent être envoyées au SRAM. Envoyer une copie de l'original de chacun des documents exigés. Noter que les originaux ne seront pas retournés.

De plus, parmi les documents requis selon votre situation, vous devrez également fournir les documents suivants (exigés pour l'admission au programme d'AEC) :

- Certificat de bonne conduite
- Une lettre de motivation (expliquant votre intérêt pour le programme d'étude)
- Un C.V. (à jour)

OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER CES DOCUMENTS

Services Québec	**Services 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.emploiquebec.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
Certificat de sélection du Québec	**Ministère de l'Immigration, Francisation et Intégration** Direction de l'enregistrement et de l'évaluation comparative 285, rue Notre-Dame Ouest, 4e étage Montréal (Québec) H2Y 1T8 Tél.: 514 864-9191 Sans frais: 1 877 864-9191 www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
Attestation d'études obtenue au Québec	**Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur** 1035, rue De La Chevrotière Québec (Québec) G1R 5A5 Tél.: 418 643-7095 Sans frais: 1 800 747-6626 www.education.gouv.qc.ca
Équivalence de niveau secondaire	**Centre de services scolaire de Laval** Guichet-conseil 2100, rue Cunard, bureau C12 Laval (Québec) H7S 2G5 Tél.: 450 662-5784 www.cslaval.qc.ca
Évaluation comparative des études effectuées hors Québec	**Ministère de l'Immigration, Francisation et Intégration** Direction de l'enregistrement et de l'évaluation comparative 285, rue Notre-Dame Ouest, 4e étage Montréal (Québec) H2Y 1T8 Tél.: 514 864-9191 Sans frais: 1 877 264-6164 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.*

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nous joindre

Lieu de formation
Centre de formation continue - Galeries Laval
1545, boulevard Le Corbusier (2e étage)
Laval (Québec) H7S 2K6

Bureau de l'accueil
Local : G-2140
Téléphone : 450-975-6222
Site internet : www.fcontinue.qc.ca

Heures d'ouverture du bureau d'accueil
Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h

Agente de soutien administratif
Karell Cadoret

Conseillère pédagogique
Karine Dontigny

Nous joindre
repartiteur@cmontmorency.qc.ca

Aide financière aux études

- Informations sur le site du Collège : 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 (ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur).

Étudiants en difficulté d'apprentissage

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

FOIRE AUX QUESTIONS

Q : Quand la formation va-t-elle commencer ?

R : Le 25 mars 2024.

Q : Est-ce une formation offerte en mode hybride ?

R : Oui, absolument ! Cette formation sera offerte en mode hybride. Certaines périodes de cours seront offertes à distance. Vous devez donc avoir accès à un ordinateur muni d'une caméra, d'un micro et d'une connexion internet haute vitesse. Le nombre d'heures de formation offertes à distance variera selon le cours et l'approche pédagogique de l'enseignant (e). **La majorité des cours seront toutefois offerts en présentiel au Centre de formation continue - Galeries Laval.**

Q : Est-ce possible de suivre cette formation à temps partiel ?

R : Non, c'est une formation qui se donne à temps plein, de jour.

Q : Quelle est la durée de cette formation, le nombre d'heures total ?

R : 765 heures réparties sur 3 blocs.

Q : Si je n'ai pas mon DES, puis-je tout de même m'inscrire à cette formation ?

R : Si vous n'avez pas de DES mais que vous avez un DEP ou un TENS vous êtes admissible pour la formation. Si vous ne possédez aucun de ces diplômes, vous devez entreprendre une démarche rapidement pour terminer votre DES (ou équivalence) auprès d'un Centre pour adultes (communiquez auprès de votre centre de service scolaire pour voir les options qui s'offrent à vous).

Q : Quel diplôme vais-je obtenir lorsque j'aurai réussi tous les cours ?

R : Une Attestation d'études collégiales (AEC) – Répartiteur en centre d'appels d'urgence