

Attestation d'études collégiales

Répartiteur en centre d'appels d'urgence

Cahier d'information



Gr. 983

Ouvert à tous

- Formation à temps plein de jour en mode hybride
- Laboratoire informatique adapté à la réalité du marché du travail
- Horaire de travail variable jour/soir/nuit

Formation continue et services aux entreprises

1545, boul. Le Corbusier (2^e étage)
Laval (Québec) H7S 2K6

repartiteur@cmontmorency.qc.ca

www.fcontinue.qc.ca

Table des matières

Conditions d'admission.....	7
Conditions générales d'admission	7
Conditions spécifiques d'admission.....	7
Processus d'admission.....	7
Processus d'admission et d'inscription.....	7
Suivi de votre demande d'admission.....	7
Où?	8
Quand?.....	8
Comment?.....	8
Besoin d'aide pour votre dépôt de dossier?.....	8
Documents d'admission	9
Frais de formation	9
Où s'adresser pour trouver ces documents	10
Informations générales.....	11
Nous joindre	11
Étudiants en difficulté d'apprentissage	11
Aide financière	11
Foire aux questions.....	13

Point d'information

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 majoritairement en présentiel au Centre de formation continue. Certaines périodes de cours seront offertes à distance. Vous devez donc avoir accès à un ordinateur muni d'une caméra et d'une connexion internet haute vitesse. Vous devrez également vous procurer un casque d'écoute avec micro tel que prescrit dans le programme (voir précision à la page 6).

Le nombre d'heures de formation offertes à distance variera selon le cours et l'approche pédagogique de la personne enseignante. Votre présence est requise à chaque séance selon l'horaire établi par le Collège.

La majorité des cours seront toutefois offerts en présentiel au Centre de formation continue - Galeries Laval.

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

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 : 22 mars au 19 novembre 2027

Vacances : 3 semaines – 19 juillet au 7 août 2027

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.

La profession

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.

Les 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.

Le salaire

Entre 20 \$ et 38,50 \$ de l'heure selon expérience et secteur.

L'horaire de travail

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.

Les 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.

Grille programme

Répartiteur en centre d'appels d'urgence [JCC.13]

Groupe 983 | Temps plein - Jour

¹Début de la formation : 22 mars 2027 **Fin de la formation :** 19 novembre 2027
Durée de la formation : 32 semaines : formation de 765 h – 3 blocs

BLOC 1		22 mars 2027	au	12 juin 2027	H-2027	(12 semaines)
Statut : Temps plein						² Coût : 171,65
No. du cours	Titre du cours				Pondération	Heures
311-8L4-MO	Introduction à la profession de répartiteur en centre d'appels d'urgence				2-2-2	= 60 h
311-8R4-MO	Répartition assistée par ordinateur				2-2-2	= 60 h
311-9A3-MO	Traitement des appels d'urgence				2-1-2	= 45 h
350-8C4-MO	Communication en situation d'urgence				2-2-2	= 60 h
604-8S5-MO	Introduction à la communication en anglais en répartition d'appels d'urgence				3-2-2	= 75 h
					TOTAL	= 300 h
					Moyenne d'heures par semaine	= 25 h
Congé(s) : 26 mars, 29 mars, 24 mai 2027						

BLOC 2		14 juin 2027	au	24 septembre 2027	É-2027	(12 semaines)
Statut : Temps plein						³ Coût : 171,65 \$
No. du cours	Titre du cours				Pondération	Heures
311-8M4-MO	Répartition santé				2-2-2	= 60 h
311-8P4-MO	Répartition police				2-2-2	= 60 h
311-9C3-MO	Géomatique				1-2-2	= 45 h
601-8B3-MO	Rédaction de cartes d'appel				1-2-2	= 45 h
604-8T5-MO	Communication en anglais en répartition d'appels d'urgence				3-2-2	= 75 h
					TOTAL	= 285 h
					Moyenne d'heures par semaine	= 24 h
Congé(s) :	24 juin, 2 juillet 2027 Pause estivale : 19 juillet au 7 août 2027 6 septembre 2027					

BLOC 3		27 septembre 2027	au	19 novembre 2027	A-2027	(8 semaines)
Statut : Temps plein						⁴ Coût : 171,65\$
No. du cours	Titre du cours	Préalables	Pondération			Heures
311-8N4-MO	Répartition incendie	311-8L4-MO 311-9A3-MO	2-2-2	=		60 h
604-8U4-MO	Prise d'appels d'urgence en anglais	311-8L4-MO 311-9A3-MO 604-8S5-MO 604-8T5-MO	1-3-2	=		60 h
311-8Q4-MO	Stage en milieu de travail	Tous les cours	1-3-2	=		60 h
				TOTAL	=	180 h
				Moyenne d'heures par semaine	=	22,5 h
Congé(s) : 11 octobre 2027						

¹ Ce calendrier peut être modifié

² Les frais sont sujets à changement sans préavis

³ Idem

⁴ Idem

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.

Conditions spécifiques d'admission

Fournir un certificat de bonne conduite (certificat de police)⁵. Il est recommandé d'entreprendre la démarche rapidement, puisque des délais peuvent s'appliquer.

En ligne :

- iDentité Québec – <https://identitequebec.ca/>
- Identification Canada – <https://identificationcanada.com/fr/accueil/>
- Commissionnaires du Québec – <https://commissionnairesquebec.ca/services-aux-particuliers/verification-antecedents/>
- Accès Identité et Investigation – <https://accesidentite.com/service/certificat-de-police/>

Auprès du poste de police de votre ville :

- Le processus peut être plus long et parfois plus coûteux.
- Certains postes de police n'émettent plus de certificats de bonne conduite. Vous devez alors vous tourner vers les entreprises privées mentionnées ci-dessus.
- Portez une attention particulière aux délais de traitement, qui peuvent être plus longs.

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 finale des candidats : Inscription en continue jusqu'à ce que la cohorte soit complète);
- Confirmation d'admission : Lettre par courriel (candidatures retenues et non retenues);
- Début du programme : 22 mars 2027
- Confirmation d'admission : Lettre par courriel (candidatures retenues et non retenues);

⁵ Date maximale de remise : le premier jour de la formation. Vous pouvez toutefois joindre la confirmation de paiement à titre de preuve que la demande est en cours. À défaut de fournir cette confirmation, votre demande sera jugée incomplète.
La vérification des absences d'empêchements (VAE) est également acceptée, puisqu'elle constitue une vérification plus poussée.

Demande d'admission

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?

Dès maintenant!

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 liée 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 échéant⁶
- 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.

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

Frais de formation

- 30 \$: Ouverture de dossier (payable lors du dépôt de dossier au SRAM, non remboursable)
- 514,95 \$: Frais afférents (171,65 \$⁷ par session, total de 3 sessions)
- ± 100 \$: Matériel et volumes
 - Prévoir l'achat d'un casque d'écoute (modèle fortement suggéré : H570e de Logitech, disponible chez Bureau en gros).
- Il est possible que, pour accéder à certains milieux de stage, une vérification des antécédents plus poussée soit exigée par les centres d'appels. Veuillez prévoir un montant approximatif de ± 100 \$ au bloc 2.
- Prévoir l'achat d'un casque d'écoute (modèle fortement suggéré : H570e de Logitech, disponible chez Bureau en gros).

⁶ 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.

⁷ Les frais sont sujets à changement sans préavis

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.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

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, 4^e 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, 4^e 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 (2^e étage)
Laval (Québec) H7S 2K6
Local : G-2140
-  Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h
-  450-975-6222
-  repartiteur@cmontmorency.qc.ca
www.fcontinue.qc.ca

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.

Aide financière

Mesure de formation de la main-d'œuvre (Emploi-Québec)

Cette formation est admissible à une aide financière de Service Québec dans le cadre de la mesure de formation de la main-d'œuvre. Consultez le lien suivant pour en savoir davantage :

<https://www.quebec.ca/emploi/perfectionner/formation/garder-trouver-emploi>

Aide financière aux études (programme de prêts et bourses)

Si vous n'êtes pas admissible à la Mesure de formation de la main-d'œuvre, vous pourriez bénéficier de l'aide financière aux études (programme de prêts et bourses)

Rendez-vous au <https://www.quebec.ca/education/aide-financiere-aux-etudes/prets-bourses-temps-plein> pour :

- Connaître les conditions d'admissibilité
- Connaître les démarches pour effectuer votre demande
- Pour faire une simulation de votre demande
- Pour faire votre demande de prêts et bourses
- Etc.

Information à avoir en main avant de débiter votre demande :

- Code du Collège Montmorency : **930 000**
- Code du programme: **JCC.13**

- Année scolaire à choisir pour la demande : **2026-2027**
- Votre code permanent (disponible sur vos relevés de notes du primaire, secondaire et collégial)⁸

À noter que le délai traitement d'une demande en ligne se fait habituellement entre 3 à 6 semaines pour permettre l'analyse des documents. Vous devez ajouter deux semaines de délai de traitement supplémentaire si la demande se fait version papier.

Pour obtenir de l'aide de l'équipe de l'Aide financière aux études du Collège, merci de remplir le formulaire de contact ici :

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=x5Wp_94QyE6V2yjtBXZFXTFYJOneGIIlNoWvFXSWx2-NUMDcwNIBCVzMzNDM0Q05OUIFKRU1LVjg2WC4u&route=shorturl

⁸ Si vous n'avez jamais eu de code permanent (c'est le cas si vous êtes résident permanent et n'avez jamais étudié dans le système scolaire au Québec), **faites votre demande d'aide financière en utilisant le formulaire papier**. Le ministère vous attribuera un code permanent au moment où votre demande sera traitée. Trouver le formulaire version papier à la section *Formulaire – Formulaires 2025-2026 (année en cours) – 1001 – Demande de prêts et bourses*

Foire aux questions

Quand la formation va-t-elle commencer ?

Le 22 mars 2027.

Est-ce une formation offerte en mode hybride ?

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 la personne enseignante. **La majorité des cours seront toutefois offerts en présentiel au Centre de formation continue - Galeries Laval.**

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

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

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

765 heures réparties sur 3 blocs.

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

Si vous ne détenez ni diplôme d'études secondaires (DES) du Québec ni diplôme d'études professionnelles (DEP) du Québec, vous pouvez également être admissible à un programme menant à une attestation d'études collégiales (AEC) ou à un cours crédité. Dans ce cas, votre formation suivie antérieurement ainsi que l'expérience de travail seront les éléments considérés par le Collège pour vous admettre sur la base d'une formation jugée suffisante.

Pour l'évaluation et l'analyse de votre dossier lors de la demande d'admission, vous devrez joindre les documents suivants :

- Diplômes, bulletins, relevés de notes, attestations de formation ou toute autre attestation d'équivalence;
- Curriculum vitæ ou description des expériences de travail.

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

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