

Opérateur/-trice de centrale d'appels d'urgence BF

écouter, évaluer, aider, instruire, rassurer, disposer, coordonner

Les opérateurs et opératrices de centrale d'appels d'urgence sont les personnes de contact qui aident toutes les personnes qui composent un numéro d'urgence. Selon le type d'incident, ils coordonnent une opération d'ambulance ou de pompiers.

Ils ont l'attitude pour calmer les gens tout en se faisant une idée claire de la situation. Ils savent quelles questions poser et déclenchent l'alerte des forces d'intervention. Au téléphone, ils donnent aux personnes des instructions sur le comportement à adopter et sur les éventuelles mesures de sécurité à prendre avant l'arrivée des forces d'intervention.

Par ailleurs, ils sont également à la disposition des forces d'intervention en tant qu'interlocuteurs, par exemple lorsque d'autres informa-

tions importantes sur l'événement arrivent après l'alarme. Ils travaillent avec des aides techniques telles que les systèmes de contrôle de mission, l'enregistrement des appels ou les équipements radios. Ils utilisent l'identification de l'appelant ou le GPS pour la localisation et un logiciel d'interrogation pour les urgences spécifiques.

Pour que les mesures soient adaptées à la situation, l'autogestion a une grande priorité. Les situations d'urgence fictives ou la détection d'erreurs techniques sont pratiquées et des stratégies d'adaptation sont appliquées. En plus de la centrale d'alarme, ils sont aussi appelés à évaluer les concepts d'urgence lors de grands événements.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que l'opérateur de centrale d'appels d'urgence puisse évaluer le nombre de personnes qu'il doit déployer en cas d'incendie, il demande plus d'informations à l'appelant et clarifie l'étendue de l'incendie.
- ▶ Afin que l'opératrice de centrale d'appels d'urgence puisse envoyer une opération de sauvetage sur un terrain impraticable, elle envoie directement les forces de sauvetage aérien sur le lieu de l'accident.
- ▶ Afin que l'opérateur de centrale d'appels d'urgence puisse garantir que les personnes coincées peuvent être libérées de leur véhicule en cas de collision sur l'autoroute, il alerte également un véhicule de secours des pompiers.
- ▶ Afin que l'opératrice de centrale d'appels d'urgence puisse prendre les bonnes décisions pour chaque appel d'urgence, elle s'exerce à diverses situations d'urgence avec d'autres professionnels.

Les faits

Admission

Bei Prüfungsantritt:
a) Diplôme d'ambulancier/-ière ES ou brevet fédéral de technicien/ne ambulancier/-ière BF ou de sapeur/-euse-pompier/-ière professionnel/le BF et;

b) au moins 2 ans d'expérience professionnelle avec un emploi à 100% dans un centre d'appels d'urgence ou;

c) une formation professionnelle initiale avec CFC ou une autre qualification d'un niveau d'enseignement supérieur et 3 ans d'expérience professionnelle pertinente et;

d) preuve d'une formation pour devenir opérateur/-trice de centrale d'appels d'urgence et de toutes les compétences acquises dans le règlement d'examen.

Formation Cours d'un an à temps partiel.

Remarque: Les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

Les aspects positifs

Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence jouent un rôle central pour rassurer au téléphone les personnes traumatisées qui cherchent de l'aide et pour éviter la panique. Grâce aux mesures d'urgence qu'ils guident, des vies peuvent être sauvées.

Les aspects négatifs

Il y a aussi des situations dans cette profession où l'on ne peut aider qu'au prix de grands efforts et qui sont pesantes. Par exemple, lorsque les appelants sont à peine capables de donner leur localisation ou de décrire la situation.

Bon à savoir

Les opérateurs de centrale d'appels d'urgence n'ont pas un travail ordinaire. Chaque jour est différent parce qu'ils travaillent selon des horaires irréguliers et pour une région géographique dont ils sont responsables. Il s'agit souvent d'une question de secondes au cours desquelles les bonnes mesures doivent être prises.

Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité à s'imposer	■		
capacité de combinaison	■		
capacité de communiquer, expressivité	■	■	
capacité de décision	■	■	
connaissance de langues étrangères	■		
empathie	■	■	
pensée en réseau, orientation vers les solutions	■	■	
résilience, volonté de faire un effort	■	■	■
sens des responsabilités	■	■	■
talents organisationnels	■	■	

Plans de carrière

Economiste d'entreprise HES, infirmier/-ière HES (Bachelor)

Cadre des organisations de secours DF (diplôme fédéral)

Opérateur/-trice de centrale d'appels d'urgence BF

Ambulancier/-ière ES, technicien/ne ambulancier/-ière BF ou titre équivalent (voir admission)