orientation
.ch

Opérateur de centrale d'appels d'urgence BF
Opératrice de centrale d'appels d'urgence BF

Économie, administration, sécurité

En tant qu'opératrice ou opérateur de centrale d'appels d'urgence, vous répondez aux appels passés aux numéros d'urgence. Vous êtes le premier point de contact pour les personnes en détresse. Vous initiez des mesures et déclenchez les interventions des forces de sécurité et de secours. En cas d'urgence, vous soutenez les équipes d'intervention et aidez à coordonner le travail de tous les participants.

Tâches

Réponse aux appels d'urgence

- Répondre aux appels, poser des questions aux personnes qui demandent de l'aide pour obtenir un aperçu de la situation d'urgence
- Évaluer la situation, prendre des mesures et alerter les services de secours compétents tels que pompiers, premiers secours, police ou secours aériens
- Donner des instructions aux personnes demandant de l'aide sur les mesures à prendre jusqu'à l'arrivée des forces d'intervention
- Utiliser des équipements techniques tels que systèmes de gestion des interventions, logiciels de recherche ou GPS
- Assurer la bonne circulation des informations avec les intervenants

---

Soutien aux interventions

- Évaluer les plans d'urgence d'interventions planifiables, par exemple à l'occasion d'événements importants, et préparer des mesures
- Rester l'interlocuteur des personnes concernées et des forces d'intervention
- Coordonner la collaboration des différentes forces d'intervention et, si nécessaire, affecter des ressources supplémentaires

---

Gestion de la qualité et maîtrise de soi

- Identifier les défaillances techniques, corriger les erreurs ou charger les personnes responsables d'y remédier
- Connaître d'autres outils d'intervention et les utiliser en cas de défaillances lors de situations d'urgence

- Garantir la qualité, mener une réflexion sur les interventions, discuter en équipe, en tirer des conclusions et les partager
- Effectuer des exercices avec les collègues, par exemple sur la base de scénarios d'urgence fictifs
- Connaître ses propres limites et appliquer des stratégies appropriées pour rester capable de gérer des interventions éprouvantes

Environnement de travail

En tant qu'opératrice ou opérateur de centrale d'appels d'urgence, vous assumez une grande responsabilité et vos décisions peuvent avoir des conséquences importantes. En règle générale, vous êtes responsable d'un secteur géographique clairement défini. Comme les centrales d'appels d'urgence fonctionnent 365 jours par an et 24 heures sur 24, vous travaillez la plupart du temps en équipe.

Vous êtes le premier point de contact pour les personnes en détresse, dont vous réceptionnez les appels aux numéros d'urgence tels que 144, 118 et 117.

Qualités requises et intérêts

Qualités requises

- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Empathie
- Équilibre affectif et psychique
- Esprit de décision
- Capacité à réagir dans l'urgence
- Résistance au stress
- Sens des responsabilités

Intérêts

- Diriger et assumer des responsabilités
- Travailler avec précision
- Avoir des contacts avec d'autres personnes
- Planifier, organiser

Formation

Cette formation est généralement modulaire et s'acquiert en emploi.

Offre d'études

Tout afficher
https://orientation.ch/fr/recherche/formations?profession=128768

Durée

- 1 an

Conditions d'admission

- Les conditions d'admission figurent dans le **règlement**

(https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/11125)

Titre obtenu

- Brevet fédéral d'opératrice ou d'opérateur de centrale d'appels d'urgence

Formations continues

Diplôme fédéral

- Cadre des organisations de secours DF

Professions voisines

Profession
Ambulancier-ière ES

https://orientation.ch/fr/professions/ambulancier-iere-es

Profession
Sapeur/euse-pompier/ière professionnel-le BF

https://orientation.ch/fr/professions/sapeur-euse-pompier-iere-professionnel-le-bf

Profession
Policier-ière BF

https://orientation.ch/fr/professions/policier-iere-bf

Autre information

Numéro Swissdoc

0.622.26.0

Liens utiles

Forum formation professionnelle du sauvetage: formation
(https://www.forum-bb-rw.ch/fr/Formation/Formation-professionelle/cont-21/navi-20)

Bases legales (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/45233?lang=de)