



 **FPDS**<sup>®</sup>

**Priority  
Dispatch**

**FIRE PRIORITY DISPATCH SYSTEM<sup>™</sup>**

# “Avec ses cours de formation intensifs, le FPDS vous permet d’envoyer la bonne intervention à chaque appel”.



## LE FIRE PRIORITY DISPATCH SYSTEM INCLUT LES FONCTIONNALITÉS SUIVANTES :

- **Utilisation d’un système de Protocole d’Entrée** : Le Protocole du FPDS fournit une **méthode normalisée** pour répondre à chaque appel. Au Protocole d’Entrée, le lieu de l’événement ainsi que le numéro de rappel sont vérifiés et le **Problème Principal approprié est sélectionné**.
- **Identification et ordre des Questions Clé** : Le **protocole indique** au preneur d’appel de **poser les bonnes questions pour chaque Problème Principal**. Les questions et les directives sont ordonnées en considérant **d’abord la sécurité de la scène**, suivies ensuite par d’autres **informations essentielles**.
- **Sélection des codes d’envoi basée sur la logique** : Les recommandations des codes d’envoi sont **influencées par l’information provenant de la scène qui est fournie par l’appelant**. Les codes d’envoi assurent que les **appels passent à travers le processus du triage selon la politique définie par l’agence relative à la désignation des interventions**.
- **Directives Pré-Arrivée pour des situations mettant la vie en danger** : En se basant sur l’information fournie par l’appelant, le **protocole guide les preneurs d’appel vers des directives relatives à des situations mettant la vie en danger**, tels que les **PRODUITS DANGEREUX**, un véhicule qui coule (immersion) et coincé dans un incendie. Les preneurs d’appel peuvent **initier une intervention Zéro-Minute** en donnant des **Directives Pré-Arrivée étape par étape** et faciles à suivre à l’appelant afin qu’elles puissent être **données immédiatement en attendant l’arrivée des intervenants**.
- **Directives Post-Envoi pour les appelants** : Ces directives importantes aident le preneur d’appel à indiquer à l’appelant comment **améliorer la sécurité de la scène** ainsi que l’efficacité de l’**intervention en général**.
- **Information Critique pour le RUI pour les preneurs d’appel** : Ces rappels indiquent au preneur d’appel d’aviser des agences additionnelles, de communiquer avec les intervenants et de donner des informations spécifiques aux individus en route.

## LOGICIELS

Le logiciel de répartition **ProQA Paramount** combine le **pouvoir des Protocoles de l'IAED** avec la **fine pointe de la technologie informatique**, augmentant ainsi la **rapidité et la précision** de tout le processus de prise d'appel.

Le logiciel d'Amélioration de la qualité **AQUA Evolution** automatise le **processus de révision de cas** pour votre personnel en amélioration de la qualité. **L'entrée de données, la notation de la conformité, la tenue de registres, la création de rapports** et bien plus **peuvent être faits rapidement et avec grande précision**.



## FORMATION

### Cours de certification de RMU

Ce cours d'une durée de 24 heures fournit la **meilleure formation en répartition incendie sur la planète**. Les étudiants reçoivent de l'information contextuelle relative à la prise d'appel et aux fonctions de répartition incluant de la pratique détaillée avec le Protocole du **Fire Priority Dispatch System<sup>™</sup>** (FPDS<sup>®</sup>) en préparation à son **utilisation immédiate en directe**. Cette formation est applicable au personnel de la répartition, aux superviseurs et aux gestionnaires des centres de communications.

### Cours de certification en RUI-Q<sup>MC</sup>

Ce cours d'une durée de 16 heures souligne les **principes essentiels de la révision de cas pour les appels traités avec le FPDS**. Cette formation est applicable aux superviseurs et aux gestionnaires des centres de communications et s'avère **essentielle à tout le personnel en amélioration de la qualité**. **Lorsque combinée avec le logiciel d'amélioration de la qualité AQUA<sup>®</sup> Evolution**, cette certification peut grandement **réduire le temps passé à faire la révision de cas**. **De la formation sur place avec le logiciel est disponible**, fournissant ainsi l'expérience intensive requise pour des **résultats rapides**.

### Formation sur les logiciels

Ces cours offerts par Priority Dispatch Corp.<sup>™</sup> fournissent l'**expérience nécessaire** avec les **logiciels ProQA Paramount ou AQUA Evolution**. Cette formation est conçue pour les répartiteurs d'urgence, les superviseurs et les gestionnaires des centres de communications.

## LE FPDS OFFRE LES AVANTAGES SUIVANTS

**L'ÉTABLISSEMENT D'UN NORME UNIFIÉE** qui aide à assurer que chaque **appelant reçoive des niveaux de service comparables** sans égard au Problème Principal ou à l'expérience du preneur d'appel. **Une norme unifiée** facilite également les processus d'**amélioration de la qualité** car la **performance de chaque répartiteur est évaluée objectivement**.

**LA PRIORISATION SÉCURITAIRE DES INTERVENTIONS** permet aux agences de **classer les interventions** selon la gravité de l'incident et les besoins locaux. Ce processus **optimise l'utilité des ressources** tout en **minimisant** la possibilité de collisions de véhicules incendie et de **l'épuisement des ressources**.

**LA CERTIFICATION DE RÉPARTITEURS D'URGENCE INCENDIE (RUI)** renforce le sentiment de confiance au sein de la communauté ainsi que l'efficacité au centre de communications. La formation adéquate fournit toujours le **plus haut niveau de rendement** en utilisant le FPDS.

**LES PROCÉDURES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ** comparent la **performance individuelle** à une **norme définie**. L'AQ assure un **haut niveau de service pour chaque appel** sans égard à l'expérience du preneur d'appel.

**LA RÉDUCTION DE LA RESPONSABILITÉ** se produit lorsque les agences travaillent à partir de **normes de pratiques exemplaires reconnues**, d'interventions priorisées, de répartiteurs certifiés et **maintiennent un programme d'AQ solide**. Tout ceci est disponible lors de l'utilisation du FPDS, qui fournit l'ensemble le **plus complet de protection de responsabilité** pour la répartition incendie.

**LE CENTRE D'EXCELLENCE ACCRÉDITÉ** est une reconnaissance obtenue en maintenant le **plus haut niveau d'excellence** au niveau des opérations au centre de répartition et de communications. Cette accréditation par les International Academies of Emergency Dispatch est seulement attribuée aux **meilleurs centres de communications** et permet d'assurer à leur communauté qu'elle reçoive les **meilleurs services d'urgence possibles**.



**Tous les produits de PDC utilisent les protocoles Priority Dispatch System des International Academies of Emergency Dispatch. Ce système global a été utilisé, testé et éprouvé pendant plus de 35 ans. Ce système s'avère nécessaire pour chaque langue, dialecte ou pays et est adopté conjointement à votre professionnel local en services d'urgence via les Comités culturels de l'IAED. Vous pouvez vous assurer que ce système corresponde aux besoins spécialisés et uniques de votre communauté et de votre pays.**

**Priority  
Dispatch**

