



# **PROCÉDURES ADMINISTRATIVES**

**ET**

## **DÉFINITION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **DU MAÎTRE-INSTRUCTEUR ET DE L'INSTRUCTEUR**

#### **SOINS AVANCÉS EN RÉANIMATION CARDIOVASCULAIRE**

**SARC**

**FONDATION DES MALADIES DU COEUR DU QUÉBEC**

Révisé le 11 août 2003



## TABLE DES MATIÈRES

1. Ouverture de dossier d'un nouvel instructeur
2. Renouvellement de carte d'instructeur
3. Transfert de maître-instructeur
4. Obtention de numéro de cours
5. Demande d'émission de cartes
6. Changement d'adresse
7. Commande de matériel didactique
8. Heures de bureau
9. Obligation des manuels de cours
10. Formation d'instructeur en soins avancés
11. Formations gratuites
12. Contenus de cours et normes de certification
13. Bureaux de la Fondation des maladies du cœur du Québec
14. Différents formulaires
15. Rôles et responsabilités du maître-instructeur et de l'instructeur
16. Formulaires

1. INTRODUCTION

1.1 Les Soins d'urgence cardiovasculaire au Québec

2. L'INSTRUCTEUR

Rôles  
Responsabilités

3. MAÎTRE-INSTRUCTEUR

Rôles  
Responsabilités

4. POLITIQUE DE DÉCERTIFICATION

4.1 Politique de décertification d'un instructeur ou d'un maître-instructeur

4.1.1 Administration

4.1.2 Technique

4.1.3 Médical

4.1.4 Fausse représentation

4.2 Processus de décertification d'un instructeur ou d'un maître-instructeur

4.2.1 Procédure de traitement des plaintes

5. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES CONCERNANT L'ENSEIGNEMENT



## PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

### 1. OUVERTURE DU DOSSIER D'UN NOUVEL INSTRUCTEUR

Vous devez faire parvenir à la FMCQ :

- le curriculum vitae
- l'évaluation du cours supervisé par le maître-instructeur, donné à l'intérieur des douze (12) mois suivant la date de fin du cours d'instructeur
- la cotisation biennale de 75\$ + 25\$ en frais administratifs (100\$)
- si applicable, les frais reliés à l'émission des cartes des participants (2\$ chacune) du cours sous supervision.

Seuls les dossiers complets seront traités. Les dossiers incomplets seront retournés au maître-instructeur. Un délai supérieur à douze (12) mois entre la fin de la formation et le cours supervisé entraînera le refus du dossier.

### 2. RENOUELEMENT (CERTIFICATION DE L'INSTRUCTEUR)

Tous les deux (2) ans le maître-instructeur doit revoir chacun de ses instructeurs. Le renouvellement de la carte d'instructeur est biennal (aux deux ans). La revue biennale ne doit pas nécessairement coïncider avec la date d'anniversaire de la carte d'instructeur.

Le maître-instructeur doit faire parvenir à la FMCQ :

- le formulaire de renouvellement dûment complété
- la cotisation biennale de 75\$

Le formulaire de renouvellement et la cotisation biennale doivent nous parvenir ensemble.

La FMCQ émettra la facturation de la cotisation biennale et il est de la responsabilité de l'instructeur de payer lors de la réception.

Quatre (4) semaines après l'échéance de la cotisation nous n'émettons plus les cartes de certification pour les participants. Après trois (3) mois de retard, si nous n'avons pas eu de réponse, le dossier est fermé.

Si on nous demande une réouverture de dossier dans la même année, des frais de 10\$ par mois de retard devront être défrayés en sus de la cotisation échue.



### 3. TRANSFERT DE MAÎTRE-INSTRUCTEUR

Tout instructeur a le droit de changer de maître-instructeur et ce, en tout temps. Il devra alors compléter le formulaire à cet effet, et le faire compléter et signer par les deux (2) maître-instructeurs concernés et le faire parvenir à la FMCQ le plus tôt possible. Tout maître-instructeur a le droit de refuser un instructeur dont il ne veut pas ou ne peut pas prendre la responsabilité.

### 4. OBTENTION D'UN NUMÉRO DE COURS

Vous devez communiquer par courriel, par télécopieur ou par téléphone avec le personnel du département des Soins d'urgence cardiovasculaire, à la FMCQ, avant le début de chaque cours afin d'enregistrer votre cours et obtenir un numéro de référence. Ce numéro doit apparaître sur votre formulaire de cours à l'endroit indiqué.

### 5. FORMULAIRE DE COURS – DEMANDES D'ÉMISSION DE CARTES

Les formulaires de cours doivent être écrits lisiblement en LETTRES MOULÉES.

Chaque envoi doit être accompagné d'un chèque payable à la FMCQ, au montant de 2\$ par participant pour l'émission des cartes.

Chaque formulaire 81/2 X 14 de cours doit être signé par le directeur de cours. Les noms de tous les instructeurs ayant participé à la formation doivent être inscrits sur le formulaire de rapport de cours à l'endroit indiqué. Aucun cours ne sera reconnu et aucune carte ne sera émise s'il n'y a pas de représentant de la FMCQ, un maître-instructeur en soins avancés, qui reconnaît la formation dispensée en étant présent pour une partie ou pour la totalité du cours ou en donnant son accord à la formation en reconnaissant le directeur de cours. Le directeur de cours doit obligatoirement être un médecin. Le maître-instructeur et le directeur de cours doivent tous les deux signer le formulaire de rapport de cours.

Les cartes de participation sont émises au nom du directeur de cours et postées à l'adresse indiquée sur le formulaire de rapport de cours et doivent être signées par le responsable du cours.

Les formulaires non réglementaires ne seront pas traités. Vous pouvez utiliser un format différent de formulaire de cours à la condition que toutes les informations requises apparaissent sur le formulaire de cours pour fin d'émission des cartes.

Pour la **réimpression** de cartes, les frais sont de 5\$ pour une carte à émettre et 2,50\$ par carte pour deux cartes et plus. Pour les cartes d'instructeur, nous vous demandons 5\$ par carte.

Le formulaire de cours transmis par télécopieur est accepté à condition que le paiement soit effectué par carte de crédit.



## **6. CHANGEMENT D'ADRESSE**

Il est très important de nous informer de tout changement d'adresse et de numéro de téléphone par écrit sur le formulaire approprié au maximum 30 jours après le changement.

## **7. COMMANDE DE MATÉRIEL DIDACTIQUE**

Pour se procurer les livres, veuillez communiquer avec **LAERDAL** au 1 800 567-9987 ou **EMRN** au 1 800 663-7828.

Pour toutes les autres fournitures, veuillez utiliser le bon de commande. Vous pouvez le transmettre par télécopieur au 514 871- 9385 ou le poster au :

FMCQ  
1434 rue Ste-Catherine Ouest Bureau 500  
Montréal, Québec H3G 1R4

Veuillez allouer deux (2) semaines pour la livraison. Nous vous rappelons que vous devez joindre le paiement au bon de commande. Seules les commandes payées par carte de crédit seront acceptées par télécopieur. Le paiement doit être du montant exact et correspondre uniquement à la commande que vous venez d'effectuer. Les commandes sont traitées par ordre d'arrivée, prévoir vos commandes à l'avance

## **8. HEURES DE BUREAU**

Le bureau du département des Soins d'urgence cardiovasculaire est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h.

No de téléphone : 514 871-3951 sans frais : 1 800 361-7650

No de télécopieur : 514 871-9385

## **9. OBLIGATION DE FOURNIR DES MANUELS DE COURS**

Pour qu'une formation de soins avancés (ACLS) soit certifiée par la FMCQ, chaque candidat doit recevoir un manuel de soins avancés (ACLS) de l'American Heart Association approprié au niveau des participants (Guidelines, Provider manuel, Textbook ACLS).



## 10. FORMATION D'INSTRUCTEUR EN SOINS AVANCÉS

La formation des instructeurs en soins avancés généraux (ACLS) est dispensée exclusivement sous la direction de la faculté, représenté par son président.

La formation est dispensée quand il y a suffisamment de demandes pour combler un cours, soit environ trente (30) candidats.

## 11. CONTENU DES COURS ET NORMES DE CERTIFICATION DE SOINS AVANCÉS EN RÉANIMATION (SAR).

Dispensateur (ACLS Provider)

Cette formation s'adresse essentiellement aux professionnels de la santé (médecins, infirmiers (ères), techniciens ambulanciers ou autre personnel médical autorisé) qui requièrent, pour leur principale obligation, professionnelle ou bénévole, de dispenser des soins avancés en réanimation. Ces personnes doivent être autorisées, de par la loi en vigueur dans leur province respective, à mettre en pratique leurs connaissances. Les participants au cours, NON MÉDECIN, doivent être recommandés par le médecin responsable de l'unité des soins avancés en réanimation de leur établissement. D'autres personnes que celles précitées pourraient se voir autorisées à suivre la formation en ACLS si le directeur du cours l'autorise.

**Pré-requis :** Avoir une certification de soins immédiats ou cardio-secours en SUC ou s'assurer de l'obtenir à l'intérieur des ateliers ou de la connaissance adéquate.  
Cette formation doit avoir été suivie il y a moins d'un an.

Être recommandé par le médecin responsable de l'unité des soins avancés en réanimation de leur établissement (seulement par le personnel non médical).

Durée du cours : 8 à 12 heures

Nombre maximal d'étudiants par instructeur : 6 – 8 étudiants

Pour chaque participant : un ``ACLS Textbook``, un guide de poche ``algorithmes``  
(Matériel obligatoire)

### Contenu minimal du cours

- Station 1 à 10, tel que décrit dans le guide de l'instructeur ACLS de l'American Heart Association.



## Normes de formation

Le candidat doit compléter l'évaluation écrite de même que tous les ateliers pratiques du cours.

## Mise à jour

Une mise à jour des connaissances est recommandée à tous les deux ans. Compte tenu du peu de cours offerts, une période de grâce de six (6) mois est automatiquement allouée. Lors de la mise à jour, le candidat doit refaire le cours en entier et répondre aux exigences minimales de certification. Une mise à jour ne devrait pas durer moins de huit (8) heures.

Note : La durée des cours ne comprend pas le temps alloué aux pauses santé et à la pause du midi.

## INSTRUCTEUR EN SOINS AVANCÉS EN RÉANIMATION CARDIOVASCULAIRE (SARC)

Cette formation s'adresse essentiellement aux professionnels de la santé (médecins, infirmiers (ères), techniciens ambulanciers ou autre personnel médical autorisé) qui requièrent, pour leur principale obligation professionnelle ou bénévole, de dispenser des soins avancés en réanimation. Ces personnes doivent être autorisées, de par la loi en vigueur dans leur province respective, à mettre en pratique leurs connaissances. Les participants au cours doivent être recommandés par le médecin responsable de l'unité des soins avancés en réanimation de leur hôpital.

- Pré-requis :**
- Avoir une certification valide en soins avancés en réanimation (ACLS Provider). Cette formation doit avoir été suivie il y a moins de deux (2) ans.
  - Être recommandé par un maître-instructeur en soins avancés comme étant un candidat potentiel à titre d'instructeur.
  - Avoir la capacité et le désir de communiquer et d'enseigner.

Durée du cours : 8 heures

Nombre maximal d'étudiants par maître-instructeur : 6 étudiants

Pour chaque participant (matériel obligatoire) :

Un ``ACLS Textbook``, un ``ACLS Instructor's guide``, un guide de poche ``algorithmes``, une affiche ``algorithmes de soins avancés``.



## Contenu du cours

- Aspects pédagogiques;
- Acquérir une connaissance adéquate des équipements utilisés lors de l'enseignement d'un cours de soins avancés (ACLS Provider);
- Acquisition d'habiletés pour l'enseignement et l'évaluation des différentes stations pratiques;
- Comment organiser un cours de soins avancés;
- Procédures administratives de la FMCQ;
- Contenu de cours et normes de certification et de mise à jour du cours de soins avancés;
- Rôles et responsabilités de l'instructeur.

## Normes de certification

Le candidat doit réussir l'évaluation écrite de même que tous les ateliers pratiques du cours. Dans les douze (12) mois suivant la fin de la formation d'instructeurs, l'élève instructeur devra donner un cours de soins avancés sous la supervision d'un maître-instructeur.

## Mise à jour

Une mise à jour des connaissances, avec un maître-instructeur, est recommandée à tous les deux (2) ans.

L'instructeur doit avoir enseigné un minimum de deux (2) cours de soins avancés et/ou mise à jour en deux (2) ans.

L'instructeur doit être recertifié **obligatoirement** lorsqu'il y a des changements importants de normes (lignes directrices) régissant l'enseignement des soins avancés en réanimation.

Note : La durée des cours ne comprend pas le temps alloué aux pauses santé et à la pause du midi.

## Directeur de cours / assistant-directeur

Le directeur de cours doit obligatoirement être un médecin ou un Maître-instructeur an ACLS et il doit être présent pendant toute la durée du cours de soins avancés (ACLS Provider).

Le directeur de cours doit aussi :

- Être un instructeur actif en soins avancés;
- Être identifié par un maître-instructeur;
- Être impliqué activement dans l'enseignement des soins avancés.

## Recertification

- Même que pour l'instructeur.



## **MAÎTRE-INSTRUCTEUR EN SOINS AVANCÉS EN RÉANIMATION CARDIOVASCULAIRE (SARC)**

### **Pré-requis :**

- Doit avoir été directeur de cours à deux (2) occasions;
- Doit être recommandé par un maître-instructeur et autorisé par le Président de la Faculté;
- Doit avoir participé à un minimum de six (6) cours en deux (2) ans;
- Les candidats doivent présenter une demande écrite au président de la Faculté.

### **Recertification**

- Même que l'instructeur plus :
- Avoir participé à un minimum de six (6) cours en deux (2) ans;
- Doit avoir participé à un minimum d'un (1) cours d'instructeur en trois ans, soit comme enseignant, soit comme invité.

## **MAÎTRE-INSTRUCTEUR EN SOINS AVANCÉS EN RÉANIMATION CARDIOVASCULAIRE (SARC) PARAMÉDICAUX**

### **Pré-requis :**

- Avoir participer comme instructeur ACLS à plus de 6 cours en 2 ans;
- Doit être actif et pro-actif au sens de ses activités cliniques ;
- Doit être recommandé par un Maître-instructeur et autorisé par le Président de la Faculté;
- Les candidats doivent présenter une demande écrite au président de la Faculté.

### **Recertification**

- Idem aux Maître-instructeurs ACLS

## **RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'INSTRUCTEUR, DU MAÎTRE-INSTRUCTEUR (M.-I.) ET M.-I. PARAMÉDICAUX EN SOINS AVANCÉS UN RÉANIMATION CARDIOVASCULAIRE (SARC)**

### **1. Introduction**

#### **1.1 Les Soins d'urgence cardiovasculaire au Québec**



La FMCQ est l'organisme responsable de l'adoption et de la diffusion des directives concernant l'enseignement des techniques de réanimation cardiorespiratoire (RCR) au Québec. Ces recommandations sont conformes aux directives canadiennes et à celles de l'American Heart Association.

Au Québec, le comité des Soins d'urgence cardiovasculaire est le seul Comité accrédité à prendre des décisions officielles, concernant les directives, au nom de la FMCQ. Le Comité SUC est aussi appelé à prendre position en ce qui concerne les actions à entreprendre dans le cas de non-respect des directives et des politiques internes de la FMCQ.

Le Comité SUC s'adjoit des membres directement impliqués dans l'enseignement de la RCR, mais aussi des membres reconnus pour leur neutralité afin d'assurer le caractère scientifique et l'objectivité qui découle de son mandat, indépendamment des pressions externes qui peuvent l'affecter.

## **1.4 L'instructeur de soins avancés en réanimation cardiovasculaire (SARC)**

L'instructeur ACLS est certifié par la Faculté des SUC et est sous la responsabilité d'un maître-instructeur ACLS de la FMCQ.

### **1.4.1 Rôles**

- Enseignement des soins avancés au niveau de :
  - "Provider" ACLS
- Certification et mise à jour de professionnels de la santé pour les niveaux précités, en accord avec les directives de la FMCQ.
- Promotion de la RCR dans son milieu.

### **1.4.2 Responsabilités**

Enseigne la RCR et fait la promotion de modes de vie sains, selon les directives de la FMCQ.

Maintient son savoir, son savoir-être et son savoir-faire au niveau défini et désigné par le Comité des Soins d'urgence cardiovasculaire de la FMCQ.

Enseigne un minimum de deux cours de RCR par deux ans.

Revoit à tous les deux (2) ans son maître-instructeur.

Participe à la promotion de la RCR dans son milieu.

Se recertifie lors d'un changement de lignes directrices.



S'inscrit à la FMCQ et s'acquitte de sa cotisation biennale, au plus tard dans les trente jours suivant la date d'échéance de sa certification.

Diffuse la mission et les objectifs de la FMCQ ainsi que ses programmes.

Assume ses fonctions de façon professionnelle, sans discrimination liée à l'âge, au sexe, à la religion, à la race, à un handicap physique ou mental, à l'orientation sexuelle, ou à une faute déjà pardonnée.

S'assure que même s'il prend une année sabbatique, il doit au préalable en faire la demande par écrit à son maître-instructeur qui l'autorisera et fera parvenir la copie conforme à la FMCQ.

Remet à chaque participant, pour tout cours certifié FMCQ, un manuel de cours de la FMCC ou de l'AHA correspondant au niveau du cours enseigné.

## **2. Maître-instructeur en Soins avancés en réanimation cardiovasculaire (SARC)**

Le maître-instructeur en soins avancés en réanimation est certifié par la Faculté des SUC et sous l'autorité du comité SUC et de la FMCQ.

Il est instructeur certifié par la FMCQ en ACLS depuis au moins un an.

### **2.1 Rôles**

- Enseignement des soins avancés en réanimation au niveau de :
  - Provider
  - Instructeur en tant qu'invité ....
  - Conférence
- Agit comme directeur de cours ou représentant de la Fondation lors de l'enseignement d'une formation en soins avancés.
- Certification et recertification des candidats sauveteurs pour les niveaux précités, en accord avec les directives de la FMCQ.
- Promotion de la RCR dans son milieu.

### **2.2 Responsabilités**

- Le maître-instructeur en soins avancés a les mêmes responsabilités qu'un instructeur.



### **EN PLUS :**

- Supervise, suit et guide ses instructeurs selon les directives de la FMCQ;
- Rencontre ses instructeurs au minimum une fois tous les deux (2) ans;
- Transmet à ses instructeurs les informations pertinentes au maintien de leur compétence et pouvant affecter la qualité des services qu'ils rendent à la population;
- S'assure que les certifications demandées correspondent au niveau de formation donnée;
- Enseigne un minimum de six (6) cours en deux ans;
- Recertifie ses instructeurs lors d'un changement de directives;
- Fait la promotion de la mission et des programmes de la FMCQ dans sa région;
- Aide au développement des Soins d'urgence cardiovasculaire;
- Se rend disponible (si possible) à la demande de la Fondation pour des activités de promotion ou des comités de préparation de documents ou d'évènements, et agit comme conférencier à la demande de la Fondation;
- A le droit et le devoir de refuser de certifier ou de recertifier un candidat instructeur qui refuse de se conformer aux directives de la FMCQ lors de l'enseignement de la RCR;
- A le droit et le devoir de ne pas recertifier un instructeur qui déroge à ses responsabilités administratives, médicales, techniques ou de représentation d'une façon grave et/ou répétée

Ex : doit s'assurer, avant d'autoriser un renouvellement, que l'instructeur a donné un minimum de deux cours en deux ans.

## **3. Maître-instructeur en Soins avancés en réanimation cardiovasculaire (SARC) paramédicaux**

Le maître-instructeur en soins avancés en réanimation est certifié par la Faculté des SUC et sous l'autorité du comité SUC et de la FMCQ.

Il est instructeur certifié par la FMCQ en ACLS depuis au moins un an.

### **3.1 Rôles**

Voir 2.1

### **3.2 Responsabilités**

Voir 2.2

### **3.3 Particularités**

#### **Évaluation :**

S'il y a présence de candidats médecins lors de cette formation, un Maître-instructeur ACLS devra être présent à l'évaluation pratique afin de supporter le Maître-instructeur ACLS paramédical pour la finalité du cours.



## 4. POLITIQUE DE DÉCERTIFICATION

La FMCQ est le « leader » dans la promotion de la santé cardiovasculaire et dans la diffusion de la RCR (réanimation cardiorespiratoire). La FMCQ a le droit et la responsabilité de décortifier un instructeur ou un maître-instructeur en réanimation cardiorespiratoire au Québec, en vertu de l'autorité qui lui est conférée par la Fondation des maladies du cœur du Canada. La FMCQ respecte en cela les directives énoncées ci-après.

La certification au titre d'instructeur et de maître-instructeur est un engagement, un privilège, non un droit acquis. À tout moment, un instructeur ou un maître-instructeur a le droit de mettre fin à son engagement de son plein gré.

Le comité SUC est le comité responsable des décisions concernant la suspension ou la décortification permanente d'un instructeur ou d'un maître-instructeur en RCR. **Ses décisions sont finales et sans appel.**

### 4.1 Politique de décortification d'un instructeur ou d'un maître-instructeur

Le processus de décortification peut être engagé si un instructeur ou un maître-instructeur ne s'est pas conformé aux politiques et aux procédures établies par la FMCQ dans les domaines suivants :

#### 4.1.1 Administration

- a. Accepte d'émettre des cartes de certification de la FMCQ, alors que le participant n'a pas maîtrisé les acquis minimum correspondant au niveau de cours accrédité.
- b. Ne respecte pas les politiques administratives de la FMCQ, telles que décrites dans les sections 2.1 et 2.2

#### Une première dérogation :

- entraîne une réprimande écrite indiquant que la faute devra être corrigée à une date spécifique. Si l'instructeur ou le maître-instructeur ne se conforme pas à cette démarche, il sera décortifié de façon permanente à la discrétion du comité SUC de la FMCQ.
- Les frais encourus par la FMCQ dus à un non-respect des mesures administratives ou à un manque de vigilance de la part d'un instructeur ou d'un maître-instructeur, peuvent lui être facturés, exemple : chèque sans provision, réouverture de dossier, etc...

#### Une deuxième dérogation :

- entraîne une décortification permanente automatique.



### 4.1.2 Techniques

N'arrive pas à démontrer :

- les techniques de réanimation au niveau avancé;
- ses connaissances du matériel didactique à un niveau d'instructeur ou de maître-instructeur;
- sa capacité de communiquer avec un groupe et de le motiver;
- sa capacité d'enseigner des habitudes de vie saines, les facteurs de risque et les signes avant-coureurs reliés aux accidents vasculaires cérébraux et aux maladies cardiovasculaires.

N'utilise pas le matériel d'enseignement obligatoire ou inclut du matériel non approprié lors des formations (quantité de mannequins, matériel imprimé non conforme, etc...)

Suscite des plaintes de la part des étudiants et/ou des collègues lorsque son comportement gêne le processus d'apprentissage des étudiants (savoir-être)

#### Une première dérogation

- entraîne une réprimande écrite et l'obligation de compléter un cours de recertification (cours supervisé complet) dans une période de six (6) mois. Ses privilèges d'enseignement sont retirés jusqu'à ce que cette recertification soit complétée et que le maître-instructeur et le représentant du SUC aient accepté la recertification.
- S'il s'agit d'un maître-instructeur, la recertification sera supervisée par un maître-instructeur désigné par le représentant du SUC.

#### Une deuxième dérogation :

- entraîne une décertification permanente.

### 4.1.3 Médical

Suscite des plaintes alors qu'il ou elle a mis la santé ou la vie d'un étudiant en danger de quelque façon que ce soit, y compris :

- négligence de nettoyer et d'entretenir convenablement les mannequins utilisés pour le cours selon les normes établies par la FMCQ;
- être porteur d'une maladie contagieuse dont la transmission est possible au cours de l'enseignement de la RCR.

#### Une première dérogation

- entraîne une décertification permanente automatique.



#### 4.1.4 Fausse représentation

a. Se présente sous de fausses représentations au public :

- en tant qu'instructeur ou maître-instructeur de la FMCQ afin d'obtenir des faveurs;
- prétend représenter la FMCQ ou agir comme membre de son personnel.

b. Enseigne en affirmant être certifié par la FMCQ alors que sa certification n'est pas valide ou sous le coup d'une suspension.

c. Permet en toute connaissance de cause à un instructeur ou à un maître-instructeur non certifié d'enseigner en prétendant être certifié par la FMCQ, alors que sa certification est sous le coup d'une suspension ou qu'il ne l'est pas du tout.

d. Ne respecte pas les droits d'auteurs relatifs à la documentation et au logo de la FMCQ.

e. Émet et/ou falsifie des cartes de certification émises par la FMCQ.

#### Une première dérogation

- entraîne une décertification permanente automatique.

#### 4.2 Processus de décertification d'un instructeur ou d'un maître-instructeur

**Au Québec, le processus de certification, tout comme celui de décertification, est de juridiction exclusive de la FMCQ, par l'intermédiaire du comité SUC .**

C'est au comité SUC qu'il appartient de modifier les politiques et procédures relatives à la certification et/ou à la décertification des instructeurs et maître-instructeurs. Ces procédures sont révisées périodiquement et sont acceptées en tenant compte de l'avis des intervenants au niveau du programme RCR et de la direction de la promotion de la santé du cœur.

Quiconque se sent lésé par un instructeur ou un maître-instructeur certifié par la FMCQ dans l'exercice de ses fonctions a le droit de porter plainte contre cet instructeur et/ou ce maître-instructeur. Il est cependant recommandé de traiter le différend directement entre les parties.

Les plaintes doivent être formulées par écrit et adressées au coordinateur des soins d'urgence cardiovasculaire du programme RCR de la FMCQ qui fera une première analyse :

Coordonnateur des Soins d'urgence cardiovasculaire  
Fondation des Maladies du Cœur du Québec  
1434 rue Ste- Catherine Ouest Bureau 500  
Montréal, Québec H3G 1R4



Seules les plaintes écrites et signées seront considérées.  
Toutes les plaintes écrites et signées seront considérées.

La confidentialité est assurée par la FMCQ qui ne nommera jamais un plaignant, à moins qu'il n'ait donné son consentement.

Le personnel du programme RCR de la FMCQ reçoit la plainte. Il a la responsabilité d'informer par écrit l'instructeur et/ou le maître-instructeur :

- de la nature de la plainte.
- du fait qu'une enquête a été initiée sur la validité de la plainte.
- qu'il sera informé des conclusions ou du progrès de l'enquête dans les 14 jours suivants.

#### 4.2.1 Procédure de traitement des plaintes

- Le personnel du programme RCR de la FMCQ mène l'enquête et consigne au dossier les témoignages écrits du ou des plaignants;
- Une décision sur la validité de la plainte sera prise par le personnel du programme RCR de la FMCQ, avec les conseils de la direction du département de la promotion de la santé du cœur et du président du comité SUC (s'il en est besoin)

a. Si la plainte n'est pas retenue, le plaignant, l'instructeur, le maître-instructeur et le président comité SUC en seront avisés par écrit et toute la documentation au dossier sera détruite; ( un plaignant peut faire appel, dans les 30 jours suivant la date de tombée de la décision, s'il n'est pas satisfait de la décision)

b. Si la plainte est jugée recevable, des recherches plus approfondies pourront être effectuées auprès de et/ou par :

- l'organisme pour lequel l'instructeur ou le maître-instructeur enseigne;
- le président du comité SUC;
- l'instructeur et/ou le maître-instructeur;
- toute autre personne pouvant amener des informations pertinentes au cheminement de l'étude.
- une plainte jugée recevable par les intervenants de la FMCQ, mais qui ne semble pas pour autant justifier une décertification, sera traitée localement par le personnel du programme RCR, en accord avec la direction de la promotion de la santé du cœur de la FMCQ selon le processus suivant :
  - a. avis est consigné au dossier, une copie conforme est adressée au maître-instructeur à titre informatif
  - b. **réprimande écrite** si la conduite n'a pas été corrigée suite à une réprimande verbale (indiquée comme telle)
  - c. **le processus de décertification** sera mis de l'avant si la réprimande écrite ne résout pas le problème.
- Une plainte jugée recevable et qui semble justifier une décertification ou tout autre mesure corrective spécifique sera référée au comité SUC pour révision, évaluation et possiblement, sanction.



- Au cours de cette période, les privilèges d'enseignement de l'instructeur ou du maître-instructeur pourront être suspendus jusqu'à ce que l'action relative à la plainte soit analysée et connue.
- Le comité SUC se garde le privilège d'adopter toute action ou intervention en-deça du processus de décertification qui pourrait aider un instructeur ou un maître-instructeur à rencontrer les objectifs de la FMCQ.
- La FMCQ se veut un organisme démocratique où chacun a le droit de s'exprimer; toute explication raisonnable, écrite de la part d'un instructeur ou d'un maître-instructeur, justifiant une action, une impulsion ou une inaction particulière sera étudiée.
- Le processus de décertification sera interrompu à n'importe quel moment si l'instructeur ou le maître-instructeur accepte de remédier au défaut ou démontre son intention sincère de le faire (une intention sincère se traduit en gestes concrets, à une date déterminée)
- Cette décision est prise par le comité SUC, à sa seule discrétion.
- La présente politique est sujette à une révision régulière par le comité SUC du Québec, en collaboration avec les intervenants au niveau du programme RCR et de la direction de la promotion de la santé du cœur de la FMCQ.
- Tout processus de décertification ne doit pas être interprété comme un empêchement à toute procédure judiciaire contre un instructeur ou un maître-instructeur, intentée par la FMCQ ou par un client de cet instructeur ou de ce maître-instructeur.

## **5. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES CONCERNANT L'ENSEIGNEMENT DE LA RCR AU QUÉBEC**

Voici des questions qui sont soumises régulièrement au personnel du programme RCR. Nous espérons que ces réponses vous aideront dans l'exercice de vos fonctions.

- Vous êtes encouragés à donner de l'information sur la RCR au grand public ou à vos proches, même s'il ne s'agit pas d'un cours structuré de la FMCQ, dans la mesure où vous le spécifiez à vos clients;
- Quand vous demandez une carte de certification de la FMCQ, vous vous engagez à ce que les acquis des participants correspondent au minimum requis pour ce niveau de cours. Vous avez l'obligation de refuser un certificat à quelqu'un qui n'a pas complété l'apprentissage désiré, que ce soit un instructeur ou un simple citoyen;
- Vous êtes responsable de la crédibilité accordée à la FMCQ à travers la population; la qualité de vos cours témoigne de la mission de l'organisme.
- Seuls les instructeurs ou les maître-instructeurs certifiés par la FMCQ peuvent nous demander une émission de certificat.
- L'attestation de la FMCQ a une valeur morale, elle ne confère aucun privilège d'ordre effectif; ainsi, il ne faut pas obligatoirement avoir une attestation en soins avancés pour faire une réanimation. Il faut savoir quoi faire.
- Chaque instructeur ou maître-instructeur est considéré comme un entrepreneur indépendant vis-à-vis la FMCQ. Il est implicitement reconnu qu'il agira de façon professionnelle envers ses clients, mais aussi envers ses confrères et consoeurs, de par son acceptation des rôles et responsabilités liés au titre qu'il assume. Il est attendu qu'un instructeur ou qu'un maître-instructeur certifié par la FMCQ trouve le moyen d'assister ses confrères et consoeurs dans le maintien d'un niveau d'enseignement supérieur.



- La FMCQ n'a aucun contrôle sur les clauses monétaires qui lient les instructeurs et leurs étudiants. Cependant, elle invite les formateurs à être juste et équitable dans leurs demandes, une de leur responsabilité d'instructeur étant la promotion de la santé cardiovasculaire et de la RCR.
- La FMCQ n'est pas un organisme de formation. Elle émet des directives et certifie les connaissances des instructeurs qui s'inscrivent à son programme RCR.
- Il est impossible de prédire le taux de survie des victimes d'arrêt cardiaque, même lorsque la formation reçue est excellente et que les techniques sont parfaitement appliquées.
- Quiconque peut se procurer le matériel éducatif disponible à la FMCQ.
- Il est interdit d'émettre des certificats de participation, à son nom, spécifiant que la formation donnée a rencontré les directives de la FMCQ. Les instructeurs et maître-instructeurs RCR certifiés par la FMCQ peuvent dire qu'ils enseignent la RCR selon les lignes directrices de la FMCQ, lorsque les cours dispensés sont enregistrés à la FMCQ.