

REFERENTIEL INTERNE D'ORGANISATION DE FORMATION ET D'EVALUATION OPERATEUR DE SALLE OPERATIONELLE

MAI 2020

Table des matières

Table des matières	2
1 - Glossaire	3
2 - Finalité de la formation	5
2.1 - Documents de références	5
3 - Conception du parcours de la formation	6
3.1 – Inscription	6
3.2 – Dispense de formation	7
3.3 – Préparation	7
3.4 – Parcours FOAD	7
4 - Organisation de la formation	8
5 - Mise en œuvre de la formation	9
5.1 – Les moyens logistiques et techniques	9
6 - Les évaluations	10
7 - La certification	11
8 - Fiches par activités	12
8.1 - « Blocs de compétences liés au domaine d’activités d’opérateur de traitement des appels d’urgence »	13
8.2 - « Blocs de compétences liés au domaine d’activités d’opérateur de traitement des appels d’urgence et d’opérateur de coordination opérationnelle »	17
8.3 - « Blocs de compétences liés au domaine d’activités d’opérateur de coordination opérationnelle »	21
9 - Annexes	23
Annexe 1 - Programme type « formation OTAU / OCO »	24
Annexe 2 - Objectif de l’évaluation	30
Annexe 7 - Attestation et diplôme	36

1 - Glossaire

- **ACCPRO :** ACCompagnateur de PROximité
- **APP :** Atelier Pédagogique Personnalisé
- **CASDIS :** Conseil d'Administration du Service Départemental d'Incendie et de Secours
- **CGCT :** Code Général des Collectivités Territoriales
- **CIS :** Centre d'Incendie et de Secours
- **CODIS :** Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours
- **COMSIC :** COMmandant des Systèmes d'Information et de Communication
- **COS :** Commandant des Opérations de Secours
- **CTA :** Centre de Traitement de l'Alerte
- **DGSCGC :** Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises
- **ENSOSP :** Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers
- **ETARE :** ETAbblissement REpertorié
- **FMPA :** Formation de Maintien et de Perfectionnement des Acquis
- **FOAD :** Formation Ouverte A Distance
- **FORACC :** FORmateur ACCompagnateur
- **GDO :** Guide des Doctrines Opérationnelles
- **GI :** Gestion de l'Intervention
- **GNR :** Guide National de Référence
- **GTO :** Guide des Techniques Opérationnelles
- **GVR :** Gestionnaire des Voies Radios
- **MSP :** Mise en Situation Professionnelle
- **OBNSIC :** Ordre de Base National des Systèmes d'Information et de Communication
- **OCO :** Opérateur de Coordination Opérationnelle
- **OCO PCTAC :** Opérateur de Coordination Opérationnelle en Poste de Commandement TACtique
- **ODFDF :** Ordre Départemental Feu De Forêt
- **OFFSIC :** OFFicier des Systèmes d'Information et de Communication
- **OTAU :** Opérateur de Traitement des Appels d'Urgence
- **PEX :** Partages d'EXpériences
- **PIO :** Partages d'Informations Opérationnelles
- **PFLAU :** PlateForme de Localisation des Appels d'Urgence
- **PNRS :** Portail National des Ressources et des Savoirs

- **POJ :** Potentiel Opérationnel Journalier
- **PPI :** Plan Particulier d'Intervention
- **QCM :** Questionnaire à Choix Multiples
- **QROC :** Questionnaire à Réponses Ouvertes et Courtes
- **RI :** Règlement Intérieur
- **RIOFE :** Référentiel Interne d'Organisation de Formation et d'Evaluation
- **RO :** Règlement Opérationnel
- **SAMU :** Service d'Aide Médicale d'Urgence
- **SDACR :** Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques
- **SDIS 04 :** Service Départemental d'Incendie et de Secours des Alpes de H^{te}-Provence
- **SGA :** Système de Gestion de l'Alerte
- **SGO :** Système de Gestion Opérationnelle
- **SIC :** Système d'Information et de Communication
- **SIG :** Système d'Information Géographique
- **SUAP :** Domaine d'activité du Secours d'Urgence Aux Personnes

2 - Finalité de la formation

Ce Référentiel Interne d'Organisation de Formation et d'Évaluation (RIOFE) a pour finalité la structuration du parcours de professionnalisation des opérateurs de salle opérationnelle dans leur emploi d'Opérateur de Traitement des Appels d'Urgence (OTAU) et d'Opérateur de Coordination Opérationnelle (OCO) du Service Départemental d'Incendie et de Secours des Alpes de Haute Provence (SDIS 04). C'est le document de référence en matière de conception pédagogique. Il prend appui sur les Référentiels de Compétences, de Formation et de Certification publiés par la Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises (DGSCGC) en 2016.

2.1 - Documents de références

- Arrêté du 22 août 2019 relatif aux formations des sapeurs-pompiers professionnels et volontaires
- Règlement formation du SDIS 04, validé par le Conseil d'Administration du Service Départemental d'Incendie et de Secours (CASDIS) en mars 2020.

3 - Conception du parcours de la formation

Le RIOFE reprend l'ensemble des compétences issues de l'analyse du travail des OTAU, des OCO ainsi que celles qui figurent dans les 3 référentiels Système d'Information et de Communication (SIC) (Compétence/Formation/Certification). L'organisation de ce parcours est conçue par le bureau de l'ingénierie pédagogique ainsi que les référents pédagogiques « SIC » du SDIS 04. Cependant, il est convenu que les formateurs chargés de la formation SIC doivent avant tout tenir compte des compétences précédemment acquises par les apprenants.

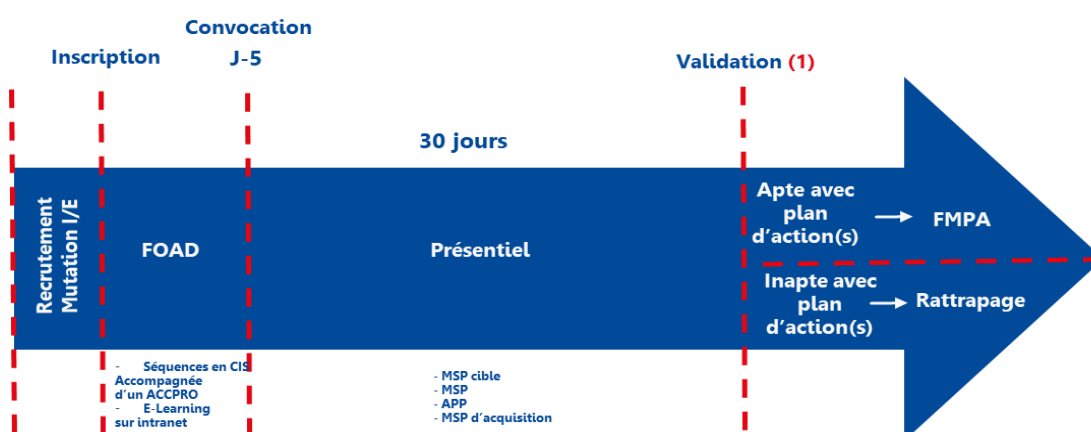
Ce diagnostic de compétences est réalisé en amont de la formation par l'équipe pédagogique.

L'équipe pédagogique doit créer des parcours de professionnalisation individualisés, centrés sur une mixité de techniques pédagogiques.

Les Mises en Situation Professionnelle (MSP) doivent représenter la majorité du temps pédagogique et permettre de diagnostiquer l'acquisition ou non des compétences par le stagiaire. Le temps restant est consacré à la mise en œuvre d'Ateliers Pédagogiques Personnalisés (APP).

Certains apports pédagogiques plus théoriques sont assurés en enseignement à distance (plateforme de Formation Ouverte A Distance (FOAD) / E-Learning).

Ci-dessous le parcours type d'une formation SIC.



1 – Les modalités de certification sont détaillées dans le référentiel interne d'évaluation « dispositions générales »

3.1 – Inscription

L'inscription se fait par le biais du logiciel métier « WEBFOR », un mois au moins avant le début de la formation en présentiel. La convocation à la formation sera alors réalisée si les conditions suivantes sont réunies :

- Le circuit de validation de la participation du stagiaire est complet ;
- Le nombre de places est suffisant au regard des priorités fixées par les commandants de compagnie ;
- Les prérequis sont vérifiés.

Les sapeurs-pompiers accèdent à la formation en fonction des prérequis suivants :

- Titulaire de la formation d'intégration/initiale de sapeur-pompier ;
- Etre du grade de caporal à sergent-chef ;
- Inscription validée par le chef de centre et le commandant de compagnie.

La vérification de ces prérequis doit être organisée par le groupement de la gestion des risques en relation avec le service formation avant l'entrée en formation.

3.2 – Dispense de formation

L'arrêté du 22 août 2019, suscité, prévoit, dans ses articles 7 à 9, les modalités de dispense de formation. Aussi, une commission, conforme à celle définie en partie 7 du présent document, se réunira systématiquement avant le début du parcours de formation. En fonction des titres, diplômes et expériences détenus par chacun, elle pourra valider des blocs de compétence.

A la suite de cette commission, l'apprenant pourra assurer en propre la ou les activités correspondantes aux blocs de compétences validés.

3.3 – Préparation

Un tuteur est désigné par le chef de Centre d'Incendie et de Secours (CIS). Il aura une compétence formation si possible d'ACCompagnateur de PROximité (ACCPRO) ou de FORMateur ACCompagnateur (FORACC). A défaut le chef du CIS désignera la personne la plus à même d'accompagner l'apprenant dans sa préparation à la formation.

Cette préparation s'effectuera dans le CIS d'affectation de l'apprenant ou si nécessaire dans d'autres CIS de sa compagnie après validations des chefs de CIS concernés et du commandant de la compagnie.

Les préparations se font sur la base technique des doctrines opérationnelles départementales, à défaut sur les Guides de Doctrine Opérationnelle (GDO), Guides de Technique Opérationnelle (GTO), Partage d'Expérience (PEX), Partage d'Information Opérationnelle (PIO) disponibles sur le site intranet du SDIS ou tout autre support validé par le service formation.

3.4 – Parcours FOAD

Dès la validation de la participation du stagiaire à la formation par le bureau de la mise en œuvre des formations du service formation, l'apprenant reçoit par e-mail ses identifiants et codes d'accès à la plateforme de Formation Ouverte A Distance (FOAD).

Il doit alors réaliser son parcours de FOAD dont le contenu est nécessaire pour débiter la phase « présentielle » de sa formation.

Cette formation à distance est composée de :

- D'autodiagnostic ;
- D'apports pédagogiques et de mises en situation ;
- D'une autoévaluation finale composée d'un questionnaire à choix multiples.

4 - Organisation de la formation

Le RIOFE comporte les compétences et éléments de compétences nécessaires à la tenue des activités dans les domaines opérationnels suivants :

- Opérateur de Traitement des Appels d'Urgence (OTAU) ;
- Opérateur de Coordination Opérationnelle (OCO).

L'organisation pédagogique sur 200/220 heures maximum de présence du stagiaire est déterminée selon le groupe d'apprenants. Cette organisation incombe de fait à l'équipe pédagogique selon le programme type (annexe 1).

Les MSP sont adaptées aux apprenants et à leur environnement professionnel.

Après chaque MSP une fiche d'autoévaluation est renseignée par l'apprenant (annexe 6).

5 - Mise en œuvre de la formation

Les formations sont dirigées par un cadre responsable de la formation, titulaire du diplôme suivant :

- Chef de salle, OFFicier des Systèmes d'Information et de Communication (OFFSIC) ou COMmandant des Systèmes d'Information et de Communication (COMSIC) pour les formations OTAU-OCO, OCO en Poste de Commandement TACTique (OCO PCTAC), et chef de salle.

L'équipe pédagogique assurant la formation est composée de formateurs détenant les compétences requises (OCO PC TAC à COMSIC) et en tant que besoin, d'intervenants spécialisés (techniciens SIC, intervenants extérieurs...)

La formation est dispensée en présentiel par une équipe de formateurs composée d'un responsable de formation, FORACC obligatoirement et de formateurs ACCPRO selon les principes rappelés ci-dessous.

Le responsable de la formation dispose d'un catalogue de MSP (annexe 4) relatif à la formation permettant de vérifier l'acquisition de l'ensemble des compétences définies dans ce référentiel. Ce catalogue n'est pas exhaustif. Les formateurs peuvent adaptés librement d'autres thèmes selon les besoins des apprenants.

Les fiches d'auto-évaluations MSP et les livrets de professionnalisation (annexe 3) seront également fournis. Le responsable de la formation devra prendre connaissance de ces documents au moins un mois avant le début de la phase présentielle.

Il s'assure que tous les moyens humains et logistiques définis ci-dessous seront à sa disposition pendant la phase présentielle.

Il a en charge de déterminer les sites où se dérouleront les MSP, en s'assurant que les conventions d'exercices soient réalisées et respectées. Pour cela il devra se renseigner auprès du service ingénierie du SDIS 04 en charge du suivi et de la gestion des conventions de sites de manœuvres.

Les APP doivent s'appuyer obligatoirement sur les documents de doctrines départementales ou à défaut aux GDO ou GTO.

Les besoins d'encadrement générique sont listés dans le tableau ci-dessous. Ils sont adaptés au cas par cas en fonction des thématiques prévus sur les journées de MSP telles que présentées en annexe 1.

Apprenants	Responsable du stage	Formateurs	Assistants	Conducteurs	Logisticiens
De 1 à 3	1 FOR ACC parmi les formateurs	1 pour 3 apprenants	Sans objet	Sans objet	Sans objet

5.1 – Les moyens logistiques et techniques

Matériel opérationnel de formation :

- 3 ordinateurs Systel interface Formation (salle de crise / débordement)
- 3 ordinateurs Systel interface Production (salle Ops)

Autre

- Ensemble de documents (Fiche Réflexe / Note de Service / Carte et Plan ETARE / Classeur PPI / ...)

6 - Les évaluations

La formation d'opérateur de salle opérationnelle fait l'objet d'une évaluation certificative.

Elle comporte :

- Une épreuve écrite sous la forme d'un QROC et/ou d'un QCM de 10 questions minimum ;
- Au moins deux MSP, réparties judicieusement au cours de la formation.

Une MSP consiste au traitement d'un appel simulé et à la coordination opérationnelle d'une intervention simulée.

Dans le cas d'une formation par activités dissociées, l'évaluation ne portera que sur le domaine d'activité concerné (OTAU ou OCO).

La grille d'évaluation précisant les critères de validation de l'ensemble des compétences requises sera communiquée à l'apprenant dès son entrée en formation.

Dès lors qu'une compétence est acquise, celle-ci est considérée comme validée. La somme des évaluations pratiques permettra au jury compétent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des compétences définies pour un opérateur de salle opérationnelle. A l'issue des MSP, toutes les compétences doivent être acquises.

Une note supérieure ou égale à 10/20 est requise pour valider l'évaluation écrite.

Il est rappelé que des évaluations formatives sont réalisées tout au long de la formation et pourront être prises en compte par le jury validant la formation.

Les objectifs de l'évaluation sont rappelés dans le livret de professionnalisation.

Les modalités d'évaluations devront comporter a minima les autoévaluations (auto-évaluation accompagnée diagnostique, auto-évaluation accompagnée intermédiaire, auto-évaluation accompagnée périodique et auto-évaluation accompagnée d'acquisition).

Elles seront obligatoirement consignées dans le livret individuel de professionnalisation. L'ensemble de ces documents devront être retournés au service formation.

7 - La certification

Selon que le stagiaire soit déclaré « apte » ou « inapte », il suit les modalités définies dans le référentiel interne d'évaluation « dispositions générales ».

La certification est un acte administratif réalisé par une commission qui vise à certifier que le niveau requis est atteint.

Cette commission se compose :

- D'un président : Le directeur de l'organisme de formation ou son représentant ;
- Du responsable pédagogique du stage, chef de salle, OFFSIC ou COMSIC ;
- D'un formateur ayant participé au stage ;
- D'un OFFSIC ou COMSIC n'ayant pas participé au stage.

8 - Fiches par activités

Chaque fiche d'activité précise le minimum de ressources et de références à utiliser pour construire les connaissances nécessaires aux compétences.

L'article 3 du décret n°90-850 portant dispositions communes à l'ensemble des sapeurs-pompiers professionnels, prévoit que « *la doctrine opérationnelle définie par le ministre chargée de la sécurité civile s'applique à l'ensemble des sapeurs-pompiers professionnels* ».

L'article L723-6 du code de la sécurité intérieure précise que « *le sapeur-pompier volontaire...exerce les mêmes activités que les sapeurs-pompiers professionnels* ».

De fait, la doctrine opérationnelle s'applique à l'exercice des missions des sapeurs-pompiers volontaires.

En ce sens, les guides de doctrines, les guides de techniques sont des ressources incontournables tant à la formation qu'à l'exercice des missions.

Les activités et les compétences du présent référentiel doivent se construire en intégrant les documents de références suivants :

- Guide de doctrine opérationnelle (GDO) ;
- Guide de techniques opérationnelles (GTO) ;
- Règlement d'instructions et de manœuvres (parties non abrogées) ;
- Guides Nationaux de Références (GNR) ;
- Partages d'Informations Opérationnelles (PIO).

Ces documents sont disponibles sur le site internet du ministère de l'Intérieur et sur le site internet PNRS ENSOSP

<https://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Les-sapeurs-pompiers>

<http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/Operationnel/Documents-techniques>

<https://www.sdis04.fr/> (onglet « formation »)

8.1 - « Blocs de compétences liés au domaine d'activités d'opérateur de traitement des appels d'urgence »

Bloc de compétences 1
Activité : Réceptionner et traiter les appels reçus quelle qu'en soit la nature.
Compétences : ➤ 1 - Ecouter la requête de l'appelant. ➤ 2 - Identifier le requérant et localiser l'intervention. ➤ 3 - Diriger l'entretien : Questionner / canaliser / calmer / accompagner / rassurer l'appelant. ➤ 4 - Déterminer le motif de l'appel. ➤ 5 - Apporter une réponse immédiate au requérant en le renseignant, en le conseillant ou en l'avisant de la prise en compte de son appel. ➤ 6 - Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classifier les informations recueillies suivant le protocole défini. ➤ 7 - Orienter l'appel vers les services compétents, le cas échéant, en s'assurant de la prise en compte de l'appel. ➤ 8 - Traiter les appels non urgents (différés ou multiples).
Savoir-agir : ➤ 1 - Savoir s'identifier (Pompier/CODIS) - Savoir-faire une écoute active - Savoir reformuler ➤ 2 - Savoir l'origine de l'appel (qui/où) ; - Connaître les centres opérationnels des autres services et leurs secteurs de compétences. ➤ 3 - Savoir accompagner le requérant dans sa requête : • Questionner • Canaliser • Rassurer ➤ 4 - Savoir analyser et qualifier l'appel - Savoir rechercher une situation particulière - Reconnaître les missions du SDIS, les missions partagées et les missions des autres services ➤ 5 - Savoir mettre en sécurité le requérant - Savoir lui faire prendre des mesures conservatoires - Savoir-faire réaliser des actions de secours ➤ 6 - Savoir renseigner les champs du Système de Gestion Opérationnelle (SGO) en menant les autres actions ➤ 7 - Savoir orienter le requérant dans sa requête - Orienter vers les services compétents en regard des secteurs de compétence - Mettre en conférence sur les missions partagées avec les autres services ➤ 8 - Apporter une réponse immédiate et pertinente - Signaler la prise en compte de l'appel
Eléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ Communication. ➤ Diriger et mener un appel. ➤ Analytique. ➤ Ecoute active. ➤ Reformulation. ➤ Prise de décision. ➤ Qualifier, traiter et orienter. ➤ Rester dans son cadre de compétence. ➤ Attitudes : - Calme. - Réfléchi. - Actif.

Bloc de compétences 1 (suite)

Éléments des compétences : (suite)

- **Attitudes :** (suite)
 - Curiosité.
 - Bienveillant.
 - Empathie.
 - Directif.
- **Connaissances :**
 - Cadre juridique et statutaire
 - Géographique
 - Départementale
 - Délibération CASDIS
 - Note de service
 - Arrêté préfectoraux

Ressources à minima :

- Règlement Opérationnel (RO)
- Article 1424-2 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT)
- Secours d'Urgence Aux Personnes (SUAP)
- Convention tripartite

Bloc de compétences 2
Activité : Evaluer le degré d'urgence de l'appel reçu.
Compétences : ➤ 1 - Identifiez une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies. ➤ 2 - Reformuler les informations ou la requête exprimée par le requérant. ➤ 3 - Délimiter avec précision et pertinence la nature de la demande. ➤ 4 - Collecter les informations nécessaires au traitement de l'appel et utiles ou déroulement de l'intervention le cas échéant. ➤ 5 - Evaluer le degré d'urgence. ➤ 6 - Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classifier les informations recueillies suivant le protocole défini.
Savoir-agir : ➤ 1 - Savoir reconnaître ou détecter une détresse ou une urgence vitale entraînant un départ immédiat selon la doctrine opérationnelle ➤ 2 - Faire, par le questionnement et la reformulation, approfondir les informations recueillies, apporter et/ou manquante par le requérant ➤ 3 - Savoir reconnaître les limites de la demande face aux actions à mener - Savoir analyser la balance enjeux/risques ➤ 4 - Prendre en compte toutes les informations déterminant une éventuelle évolutions possibles de l'intervention (en service/moyens/personnels) ➤ 5 - Savoir distinguer les missions prioritaires des missions pouvant nécessiter un temps d'attente (engin pouvant être dérouté de sa première mission) ➤ 6 - Savoir renseigner les champs du SGO en menant les autres actions
Eléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ Diriger et mener un appel ➤ Analytique ➤ Ecoute active ➤ Reformulation ➤ A l'exploitation des outils techniques et professionnels ➤ Attitudes : ➤ Calme ➤ Réfléchi ➤ Active ➤ Bienveillant ➤ Empathie ➤ Directif ➤ Connaissances : ➤ Référentiel PS ➤ Système de Gestion de l'Alerte (SGA), SGO, Téléphonie ➤ Services partenaires et leur secteur de compétence ➤ Doctrine opérationnelle
Ressources à minima : ➤ RO ➤ Fiche SUAP ➤ Fiches Réflexes ➤ Arborescence des sinistres

Bloc de compétences 3
Activité : Elaborer une réponse opérationnelle pertinente, adaptée à l'urgence.
Compétences : ➤ 1 - Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées. ➤ 2 - Qualifier l'intervention en respectant les protocoles définis. ➤ 3 - Apprécier la nature des réponses opérationnelles possibles et les moyens mobilisables. ➤ 4 - Evaluer et adapter les moyens humains et matériels disponibles à engager sur l'intervention au regard des informations recueillies. ➤ 5 - Solliciter, suivant la nature de l'appel, les services partenaires. ➤ 6 - Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique. ➤ 7 - S'assurer de la réception de l'alerte par l'OCO.
Savoir-agir : ➤ 1 - Savoir exploiter la doctrine opérationnelle départemental (départs flash, réflexes...) ➤ 2 - Savoir exploiter le SGO (Catégories/Familles/Nature de Sinistre) ➤ 3 - Savoir analyser la cohérence de la réponse proposée par le SGO - Savoir analyser la réponse opérationnelle départementale (Personnels/Moyens/Specialistes) ➤ 4 - Rendre compte et proposer une réponse adaptée au Chef de Salle - Savoir modifier ou compléter les trains de départ dans le SGO ➤ 5 - Demander l'engagement des services partenaires - Informer et/ou faire une conférence avec les services partenaires ➤ 6 - Savoir partager les informations avec la salle - Rendre compte au chef de salle, suivant les consignes établis, des actions menées, des problèmes rencontrés, des informations complémentaires. ➤ 7 - S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme
Eléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ Prise de décision ➤ Réactif ➤ Anticipation ➤ Communication ➤ Rendre Compte ➤ Partage ➤ Attitudes : ➤ Calme ➤ Réfléchi ➤ Active ➤ Connaissances : ➤ SGA, SGO ➤ Géographique des secteurs de compétence. ➤ Implantation des moyens spécialisés. ➤ Procédure opérationnelle
Ressources à minima : ➤ Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques (SDACR) ➤ RO ➤ Règlement Intérieur (RI) ➤ Notes de Services (P/T) ➤ Conventions ➤ Ordres de conduites (P/T)

8.2 - « Blocs de compétences liés au domaine d'activités d'opérateur de traitement des appels d'urgence et d'opérateur de coordination opérationnelle »

Bloc de compétences 4
Activité : S'approprier l'environnement réglementaire, technique et administratif applicable en salle opérationnelle.
Compétences : ➤ 1 - Maîtriser le cadre juridique et professionnel lié aux activités de l'OTAU et/ou l'OCO. ➤ 2 - Maîtriser et appliquer les règles, consignes et procédures opérationnelles de la salle. ➤ 3- Exploiter les outils techniques professionnels (radio, téléphonie, SGA, SGO, logiciel, système d'information géographique...). ➤ 4 - Communiquer au sein de l'équipe de la salle.
Savoir-agir : ➤ 1 - Savoir le rôle et responsabilités de l'OTAU et de l'OCO - Connaître les différents numéros d'urgence - Connaître la convention SAP-AMU - Connaître les RI/RO ➤ 2 - Appliquer le règlement intérieur du CTA-CODIS - Appliquer le Règlement Opérationnels Départemental - Appliquer la doctrine opérationnelle (NDS, NO) - Connaître le rôle des opérateurs OTAU, OCO - Connaître le rôle du chef de salle ➤ 3 - Savoir utiliser la téléphonie - Savoir utiliser le SGO / SGA / Système d'Information Géographique (SIG) / Gestionnaire des Voies Radios (GVR) - Savoir utiliser le portail-web ; - Savoir utiliser les outils annexes (Adélie, La Valette, GéoLoc, Bon Samaritain...) ➤ 4 - Partager au sein de la salle - Assurer les passations de consignes - Rendre compte au chef de salle
Éléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ Rester dans son cadre d'emploi ➤ Respecter la déontologie de la fonction publique et des fonctionnaires ➤ Respecter le règlement interne du SDIS et du CTA-CODIS ➤ A l'exploitation des outils techniques et professionnels ➤ Attitudes : ➤ Rigoureuse ➤ Professionnel ➤ Curieuse ➤ Connaissances : ➤ RI ➤ RO ➤ Loi/Décret/Article régissant l'emploi et l'activités ➤ Ensembles des documents régissant l'activités opérationnelles (P/T)
Ressources à minima : CTA-CODIS-SDIS : ➤ Décret n°88-623 du 6 mai 1988 relatif à l'organisation des SDIS ➤ Circulaire du 24 juillet 1991 relatif à la création, à l'organisation et au fonctionnement des CODIS et CTA ➤ Article L.1424-44 ➤ Article R.1424-45

Bloc de compétences 4 (suite)

Ressources à minima : (suite)

CTA-CODIS-SDIS :

- Le référentiel commun du 25 juin 2008/ SAP-AMU.
- Circulaire interministérielle N° DGOS/R2/DGSCGC/2015/190 du 5 juin 2015

Le code des postes et communication électroniques, partie réglementaire, livre 2, titre 1er, chapitre 2, section 1 :

- Article D.98-8 modifié par le décret n°2012-488 du 13 avril 2012 art.4 règle portant sur l'acheminement et la localisation des appels d'urgence.

PFLAU :

- Instruction DGOS/R2 n°2015-184 du 2 juin 2015 relative à la mise en service de la PlateForme de Localisation des Appels d'Urgence (PFLAU).
- Décret n°2005-862 du 26 juillet 2005 article D.98.8 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et à la fourniture des services de communications électronique.

E-CALL 112 :

- Règlement (UE) 2015/758 du parlement européen et du conseil du 29 avril 2015.

Les numéros d'urgence :

- Décision de l'Autorité n°2016-0172 du 9 février 2016 Autorité de régulation des communications électronique et des postes.

Les SIC :

- Décret 2006-106 du 3 février 2006 fixant les règles et normes techniques relatives à l'interopérabilité des réseaux de communication radioélectrique des services publics qui concourent aux missions de sécurité civile.
- Arrêté ministériel du 23 décembre 2009 relatif à l'Ordre de Base National des Systèmes d'Information et de Communication de la sécurité civile (OBNSIC).
- Glossaire
- Fiches Réflexes
- Notes de Services (P/T)
- Arrêtés (P/T)
- Conventions
- Ordres de conduites (P/T)

Bloc de compétences 5
Activité : Contribuer à l'efficacité du SIC.
Compétences : ➤ 1 - Mettre en œuvre les modes dégradés. ➤ 2 - Signaler tout dysfonctionnement des SIC au chef de salle ou selon les consignes établies. ➤ 3 - Participer à la mise à jour de la documentation ou des données opérationnelles nécessaire à l'activité du service. ➤ 4 - Participer à la maintenance du premier niveau.
Savoir-agir : ➤ 1 - Connaître et savoir mettre en œuvre les modes dégradés - Savoir activer le débordement - Savoir attribuer une compétence en mode dégradé à un personnel (après accord du chef de salle) - Savoir affecter un personnel temporairement dans un centre de secours (après accord du chef de salle) ➤ 2 - Repérer et identifier tout dysfonctionnement des SIC - Rendre compte de tout dysfonctionnement au chef de salle - Signaler les actions menées ➤ 3 - Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles et de la documentation ➤ 4 - Contrôler l'ensemble des outils SGO/SIG/Téléphonie/GVR/Annexes afin de voir le fonctionnement ou dysfonctionnement (prise de garde)
Éléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ A l'exploitation des outils techniques et professionnels ➤ A trouver des solutions palliatives ➤ Attitudes : ➤ Calme ➤ Réfléchi ➤ Connaissances : ➤ SGA ➤ SIG ➤ SGO ➤ Téléphonie ➤ GVR ➤ Outils opérationnelle annexes
Ressources à minima : ➤ Glossaire ➤ Fiches réflexes

Bloc de compétences 6
Activité : Déclencher les moyens de secours.
Compétences : ➤ 1 - Savoir exploiter les outils (SGO/SIG) - Savoir contrôler le volume des moyens engagés (personnels et matériels) en regard de la situation et/ou de la nature du sinistre - Valider l'engagement ➤ 2 - Savoir exploiter les outils (SGO/SIG) - Contrôler la cohérence de l'origine des moyens et des renforts - Engager les moyens humains et matériels en prenant en compte la Gestion de l'Intervention (GI) (Potentiel Opérationnel Journalier (POJ)) ➤ 3 - S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme - S'assurer du départ des moyens ➤ 4 - Assurer la transmission et/ou retransmission des informations - S'assurer de la réception des informations conformément aux protocoles définis - Assurer l'interface entre le COS, les moyens en transit, les autorités et les services extérieurs ➤ 5 - Partager au sein de la salle - Rendre compte au chef de salle, suivant les consignes établis, des actions menées, des problèmes rencontrés, des informations complémentaires - Rendre compte au Chef de Salle des engagements multiples et/ou complexe (dégradé, complété...) pouvant avoir une incidence ou pas sur la couverture opérationnelle ➤ 6 - Assurer l'engagement des opérations différés/multiples - Assurer la prise en compte par les centres
Savoir-agir : ➤ Contrôler l'origine des moyens proposés par le SGO ; ➤ Valider l'engagement ; ➤ S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme. ➤ S'assurer du départ des moyens. ➤ Rendre compte au Chef de Salle des engagements multiples et/ou complexe (dégradé, complété...) pouvant avoir une incidence ou pas sur la couverture opérationnelle. ➤ Engager les moyens humains et matériels en prenant compte la GI (POJ)
Eléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ Respecter les procédures en vigueur ➤ A partager et rendre compte ➤ Attitudes : ➤ Rigoureuse ➤ Réfléchie ➤ Calme ➤ Active ➤ Réactive ➤ Connaissances : ➤ Fiches réflexes ➤ Doctrine opérationnelle ➤ SGO, SGA ➤ RO
Ressources à minima : ➤ RO ➤ Convention interdépartemental (CIAM) ➤ Ordre Départemental Feu De Forêt (ODFDF) ➤ Fiches réflexes ➤ Notes de Services (P/T) ➤ Ordres de conduites (P/T)

8.3 - « Blocs de compétences liés au domaine d'activités d'opérateur de coordination opérationnelle »

Bloc de compétences 7
Activité : Gérer et coordonner les moyens de secours engagés sur l'intervention.
Compétences : ➤ 1 - Recevoir et traiter les données relatives aux opérations venant de l'OTAU (si fonction OTAU/OCO distincte et suivant l'organisation de la structure).
Savoir-agir : ➤ 1 - Veiller, réceptionner et exploiter les messages et remontée d'information et assurer la retransmission conformément aux protocoles définis - Assurer la traçabilité des informations et décisions - Veillez au respect des procédures opérationnelles (status, messages radios...) - Communiquer les informations nécessaires au déroulement de l'opération (météo, risque, renfort, éléments de gravités et d'évolutions connu...) - Envoyer les renforts opérationnels demandés par le COS - Savoir exploiter les remontées opérationnelles - Renseigner le SGO - Partager les remontées d'informations importante - Rendre compte au chef de salle - Savoir être boucle de récupération.
Eléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ Retranscription ➤ Transmission ➤ Respecter les procédures en vigueur ➤ A partager et rendre compte ➤ Attitudes : ➤ Rigoureuse ➤ Professionnelle ➤ Active ➤ Connaissances : ➤ GVR ➤ Téléphonie ➤ SGO ➤ SIG
Ressources à minima : ➤ RO ➤ RI

Bloc de compétences 8
Activité : Gérer la fin de l'intervention et son suivi administratif.
Compétences : ➤ 1 -Assurer la traçabilité des informations, actions, décisions liées à l'intervention.
Savoir-agir : ➤ 1 - Informer le chef de salle de la fin d'intervention ; - Veuillez au respect relatif à la fin d'intervention des véhicules et des personnels ; - S'assurer, en retour d'intervention, de la disponibilité ou non des moyens humains et matériels - Savoir extraire les informations nécessaires au suivi administratif ; - Renseigner la main courante
Éléments des compétences : ➤ Habiletés : ➤ Transmission ➤ Retranscription ➤ Recherche des informations ➤ A partager et rendre compte ➤ Attitudes : ➤ Professionnelle ➤ Rigoureuse ➤ Réfléchie ➤ Connaissances : ➤ SGO ➤ PortailWeb
Ressources à minima : ➤ Glctionnaire

9 - Annexes

- Annexe 1 Programme type
- Annexe 2 Objectif de l'évaluation
- Annexe 3 Livret de professionnalisation
- Annexe 4 Catalogue MSP
- Annexe 5 Ticket de départ
- Annexe 6 Fiches d'auto-évaluation
- Annexe 7 Attestations et diplôme

Annexe 1 - Programme type « formation OTAU / OCO »

J1	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Accueil / présentation cursus formation			Cadre juridique / doctrine opérationnelle	

J2	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Fonctionnement des salles opérationnelles			Réception des appels et technique de communication	

J3	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Réception des appels et technique de communication			Réception des appels et technique de communication	

J4	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	MSP / réception des appels et technique de communication			MSP / réception des appels et technique de communication	

J5	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Traitement d'un appel pour risques courants			Traitement d'un appel pour risques courants	

J6	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Traitement d'un appel pour risques courants			Traitement d'un appel pour risques courants	

J7	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Traitement d'un appel pour risques courants			Traitement d'un appel pour risques courants	

J8	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Traitement d'un appel pour risques courants			Traitement d'un appel pour risques particuliers	

J9	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Traitement d'un appel pour risques particuliers			Traitement d'un appel pour risques particuliers	

J10	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Traitement d'un appel pour risques particuliers			Traitement des appels multiple et débordement Déclenchement des premiers moyens Otau	

J11	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des premiers moyens OTAU			Déclenchement des premiers moyens OTAU	

J12	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des premiers moyens OTAU			Déclenchement des premiers moyens OTAU	

J13	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des premiers moyens OTAU			MSP en salle opérationnelle	

J14	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	MSP en salle opérationnelle			MSP en salle opérationnelle	

J15	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	MSP en salle opérationnelle			MSP en salle opérationnelle	

J16	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des premiers moyens OCO			Déclenchement des premiers moyens OCO	

J17	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des premiers moyens OCO			Déclenchement des premiers moyens OCO	

J18	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des premiers moyens OCO			Déclenchement des premiers moyens OCO	

J19	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des moyens de renfort			Déclenchement des moyens de renfort	

J20	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Déclenchement des moyens de renfort			Suivi des interventions	

J21	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Suivi des interventions			Suivi des interventions	

J22	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Suivi des interventions			Suivi des interventions	

J23	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Suivi des interventions			Suivi des interventions	

J24	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Réception des appels opérationnels non urgent			Gestion et traitement des opérations multiples et/ou différées	

J25	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	MSP en salle opérationnelle OCO			MSP en salle opérationnelle OCO	

J26	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	MSP en salle opérationnelle OCO			MSP en salle opérationnelle OCO	

J27	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	MSP en salle opérationnelle OCO			MSP en salle opérationnelle OCO	

J28	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Maintenance de premier niveau			Identification et exploitation des modes dégradés	

J29	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Identification et exploitation des modes dégradés			Mise à jour des données nécessaires à l'activité du service	

J30	08h00	12h00	Repas	14h00	18h00
	Evaluation finale			Colloque fin de stage	

* Programme modifiable au regard des disponibilités des plateaux techniques

Annexe 2 - Objectif de l'évaluation

L'évaluation permet de mesurer, d'apprécier, à l'aide de critères et d'indicateurs adaptés, l'atteinte par le stagiaire, de niveaux de compétences lui permettant d'assurer avec autonomie les activités données. L'évaluation doit permettre de :

- Mesurer la performance en évaluant l'efficacité de l'atteinte de l'objectif ;
- Mesurer la concordance en évaluant le respect des doctrines (« règles de l'art ») ;
- Mesurer la singularité en évaluant la capacité d'adaptation.

L'auto-évaluation favorise la prise de conscience du stagiaire sur son évolution.

2.2.1 - Compétences des domaines d'activités opérationnels de l'Opérateur de Traitement des Appels d'Urgence

ACTIVITÉS / Blocs de compétences	COMPÉTENCES ASSOCIEES	SAVOIRS-AGIR	Pondération des compétences
1. Réceptionner et traiter les appels reçus qu'elle qu'en soit la nature	Ecouter la requête de l'appelant	Savoir s'identifier (Pompier/CODIS) Savoir-faire une écoute active Savoir reformuler	
	Identifier le requérant et localiser l'intervention	Savoir l'origine de l'appel (qui/où)	
	Diriger l'entretien : Questionner / canaliser / calmer / accompagner / rassurer l'appelant	Savoir accompagner le requérant dans sa requête • Questionner • Canaliser • Rassurer	
	Déterminer le motif de l'appel	Savoir analyser et qualifier l'appel Savoir rechercher une situation particulière Reconnaître les missions du SDIS, les missions partagées et les missions des autres services	
	Apporter une réponse immédiate au requérant en le renseignant, en le conseillant ou en l'avisant de la prise en compte de son appel	Savoir mettre en sécurité le requérant Savoir lui faire prendre des mesures conservatoires Savoir faire réaliser des actions de secours	
	Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classer les informations recueillies suivant le protocole défini	Savoir renseigner les champs du SGO en menant les autres actions	
	Orienter l'appel vers les services compétents, le cas échéant, en s'assurant de la prise en compte de l'appel	Savoir orienter le requérant dans sa requête Orienter vers les services compétents en regard des secteurs de compétence Mettre en conférence sur les missions partagées avec les autres services	
	Traiter les appels non urgents (différés ou multiples)	Apporter une réponse immédiate et pertinente Signaler la prise en compte de l'appel	

ACTIVITÉS / Blocs de compétences	COMPÉTENCES ASSOCIEES	SAVOIRS-AGIR	Pondération des compétences
2. Evaluer le degré d'urgence de l'appel reçu	Identifiez une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies	Savoir reconnaître ou détecter une détresse ou une urgence vitale entraînant un départ immédiat selon la doctrine opérationnelle	
	Reformuler les informations ou la requête exprimée par le requérant	Faire, par le questionnement et la reformulation, approfondir les informations recueilli, apporter et/ou manquante par le requérant	
	Délimiter avec précision et pertinence la nature de la demande	Savoir reconnaître les limites de la demande face aux actions à mener Savoir analyser la balance enjeux/risques	
	Collecter les informations nécessaires au traitement de l'appel et utiles ou déroulement de l'intervention le cas échéant	Prendre en compte toutes les informations déterminant une éventuelle évolutions possibles de l'intervention (en service/moyens/personnels)	
	Evaluer le degré d'urgence	Savoir distinguer les missions prioritaires des missions pouvant nécessiter un temps d'attente (engin pouvant être dérouté de sa première mission)	
	Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classer les informations recueillies suivant le protocole défini	Savoir renseigner les champs du SGO en menant les autres actions	
3. Elaborer une réponse opérationnelle pertinente, adaptée à l'urgence	Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées	Savoir exploiter la doctrine opérationnelle départemental (départs flash, réflexes...)	
	Qualifier l'intervention en respectant les protocoles définis	Savoir exploiter le SGO (Catégories/Familles/Nature de Sinistre)	
	Apprécier la nature des réponses opérationnelles possibles et les moyens mobilisables	Savoir analyser la cohérence de la réponse proposée par le SGO Savoir analyser la réponse opérationnelles départementale (Personnels/Moyens/Spécialistes)	
	Evaluer et adapter les moyens humains et matériels disponibles à engager sur l'intervention au regard des informations recueillies	Rendre compte et proposer une réponse adaptée au Chef de Salle Savoir modifier ou compléter les trains de départ dans le SGO	
	Solliciter, suivant la nature de l'appel, les services partenaires	Demander l'engagement des services partenaires Informé et/ou faire une conférence avec les services partenaires	
	Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique	Savoir partager les informations avec la salle Rendre compte au chef de salle, suivant les consignes établis, des actions menées, des problèmes rencontrés, des informations complémentaires	
	S'assurer de la réception de l'alerte par l'OCO	S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme	

Principes :

- Case(s) grisée(s) = compétences devant être « acquises »
- Case(s) blanche(s) = a minima compétence « en cours d'acquisition »

2.2.2 - Compétences des domaines d'activités opérationnels de l'Opérateur de Traitement des Appels d'Urgence et l'Opérateur de Coordination Opérationnelle

ACTIVITÉS / Blocs de compétences	COMPÉTENCES ASSOCIEES	SAVOIRS-AGIR	Pondération des compétences
4. S'approprier l'environnement réglementaire, technique et administratif applicable en salle opérationnelle	Maîtriser le cadre juridique et professionnel lié aux activités de l'OTAU et/ou l'OCO	Savoir le rôle et responsabilités de l'OTAU et de l'OCO Connaître les différents numéro d'urgence Connaître la convention SAP-AMU Connaître les RI/RO	
	Maîtriser et appliquer les règles, consignes et procédures opérationnelles de la salle	Appliquer le règlement intérieur du CTA-CODIS Appliquer le Règlement Opérationnels Départemental Appliquer la doctrine opérationnelle (NDS, NO) Connaître le rôle des opérateurs OTAU, OCO Connaître le rôle du chef de salle	
	Exploiter les outils techniques professionnels (radio, téléphonie, SGA, SGO, logiciel, système d'information géographique...)	Savoir utiliser la téléphonie Savoir utiliser le SGO/SIG/SGA/GVR Savoir utiliser le portail-web ; Savoir utiliser les outils annexes (Adélie, La Valette, GéoLoc, Bon Samaritain...)	
	Communiquer au sein de l'équipe de la salle	Partager au sein de la salle Assurer les passations de consignes Rendre compte au chef de salle	
5. Contribuer à l'efficacité du système d'information et de communication	Mettre en œuvre les modes dégradés	Connaître et savoir mettre en œuvre les modes dégradés Savoir activer le débordement Savoir attribuer une compétence en mode dégradé à un personnel (après accord du chef de salle) Savoir affecter un personnel temporairement dans un centre de secours (après accord du chef de salle)	
	Signaler tout dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication au chef de salle ou selon les consignes établies	Repérer et identifier tout dysfonctionnement des SIC Rendre compte de tout dysfonctionnement au chef de salle Signaler les actions menées	
	Participer à la mise à jour de la documentation ou des données opérationnelles nécessaire à l'activité du service	Consigner et transmettre les besoins de mise à jours des données opérationnelles et de la documentation	
	Participer à la maintenance du premier niveau	Contrôler l'ensembles des outils SGO/SIG/Téléphonie/GVR/Annexes afin de voir le fonctionnement ou dysfonctionnement (prise de garde)	

ACTIVITÉS / Blocs de compétences	COMPÉTENCES ASSOCIEES	SAVOIRS-AGIR	Pondération des compétences
6. Déclencher les moyens de secours	Vérifier la cohérence et l'adéquation entre les moyens proposés et la nature du sinistre	Savoir exploiter les outils (SGO/SIG) Savoir contrôler le volume des moyens engagés (personnels et matériels) en regard de la situation et/ou de la nature du sinistre Valider l'engagement	
	Vérifier la cohérence géographique et la disponibilité des moyens engagés sur le lieu du sinistre (provenance des engins, couverture opérationnelle)	Savoir exploiter les outils (SGO/SIG) Contrôler la cohérence de l'origine des moyens et des renforts Engager les moyens humains et matériels en prenant en compte la GI (POJ)	
	S'assurer de la transmission de l'alerte vers les centres d'incendie et de secours et de sa prise en compte	S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme S'assurer du départ des moyens	
	S'assurer de la réception des informations par la chaîne de commandement et par les services extérieurs engagés sur l'intervention	Assurer la transmission et/ou retransmission des informations S'assurer de la réception des informations conformément aux protocoles définis Assurer l'interface entre le COS, les moyens en transit, les autorités et les services extérieurs	
	Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur	Partager au sein de la salle Rendre compte au chef de salle, suivant les consignes établis, des actions menées, des problèmes rencontrés, des informations complémentaires Rendre compte au Chef de Salle des engagements multiples et/ou complexe (dégradé, complété...) pouvant avoir une incidence ou pas sur la couverture opérationnelle	
	Traiter les interventions mises en différé ou à caractère multiple	Assurer l'engagement des opérations différés/multiples Assurer la prise en compte par les centres	

Principes :

- Case(s) grisée(s) = compétences devant être « acquises »
- Case(s) blanche(s) = a minima compétence « en cours d'acquisition »

2.2.3 - Compétences des domaines d'activités opérationnels de l'Opérateur de Coordination Opérationnelle

ACTIVITÉS / Blocs de compétences	COMPÉTENCES ASSOCIEES	SAVOIRS-AGIR	Pondération des compétences
7. Gérer et coordonner les moyens de secours engagés sur l'intervention	Recevoir et traiter les données relatives aux opérations venant de l'OTAU (si fonction OTAU/OCO distincte et suivant l'organisation de la structure)	Veiller, réceptionner et exploiter les messages et remontée d'information et assurer la retransmission conformément aux protocoles définis Assurer la traçabilité des informations et décisions Veillez au respect des procédures opérationnelles (status, messages radios...) Communiquer les informations nécessaires au déroulement de l'opération (météo, risque, renfort, éléments de gravités et d'évolutions connu...) Envoyer les renforts opérationnels demandés par le COS Savoir exploiter les remontées opérationnelles Renseigner le SGO Partager les remontées d'informations importante Rendre compte au chef de salle Savoir être boucle de récupération.	
8. Gérer la fin de l'intervention et son suivi administratif	Assurer la traçabilité des informations, actions, décisions liées à l'intervention	Informé le chef de salle de la fin d'intervention Veillez au respect relatif à la fin d'intervention des véhicules et des personnels S'assurer, en retour d'intervention, de la disponibilité ou non des moyens humains et matériels Savoir extraire les informations nécessaires au suivi administratif Renseigner la main courante	

Principes :

- Case(s) grisée(s) = compétences devant être « acquises »
- Case(s) blanche(s) = a minima compétence « en cours d'acquisition »

Annexe 7 - Attestation et diplôme

Attestation de suivi de la formation d'Opérateur de Traitement des Appels d'Urgence

L'attestation de fin de formation doit préciser :

- l'identité du stagiaire
- la nature de la formation (formation d'intégration...) dont les références réglementaires (arrêté du ...)
- le nom de la formation (formation d'équipier)
- la date
- la durée de la formation (jours ou heures)

Elle doit être signée par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant.

Elle doit être délivrée dès la fin de la formation.

SPECIMEN

Elle peut synthétiser l'ensemble des blocs de compétences suivis durant la formation.

Le modèle, les logos sont à la charge de l'organisme de formation.

Attestation de suivi de la formation d'Opérateur de Coordination Opérationnelle

L'attestation de fin de formation doit préciser :

- l'identité du stagiaire
- la nature de la formation (formation d'intégration...) dont les références réglementaires (arrêté du ...)
- le nom de la formation (formation d'équipier)
- la date
- la durée de la formation (jours ou heures)

Elle doit être signée par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant.

Elle doit être délivrée dès la fin de la formation.

SPECIMEN

Elle peut synthétiser l'ensemble des blocs de compétences suivis durant la formation.

Le modèle, les logos sont à la charge de l'organisme de formation.



Liberté - Egalité - Fraternité

REPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTRE DE L'INTERIEUR

DIRECTION GENERALE DE LA SECURITE CIVILE ET DE LA GESTION DES CRISES

DIPLOME D'OPERATEUR DE SALLE OPERATIONNELLE

LE DIRECTEUR DEPARTEMENTAL DES SERVICES D'INCENDIE ET DE SECOURS DES ALPES DE HAUTE-PROVENCE

VU L'ARRETE DU 13 DECEMBRE 2016 RELATIF A LA FORMATION AUX SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION,

VU LE PROCES-VERBAL DE N° EN DATE DU,

Déclarant que Madame«PRENOM» «NOM» née le «datenais» à «LIEUNAIS» («CP_NAIS»), a validé les épreuves certifiant l'acquisition de l'ensemble des compétences de l'opérateur de salle opérationnelle, définies dans les référentiels de compétences, de formation et de certification des systèmes d'information et de communication, dans les domaines d'activités suivants :

- ☒ opérateur de traitement des appels d'urgence,
- ☒ opérateur de coordination opérationnelle.

délivre à **Madame«PRENOM» «NOM»**, le présent diplôme.

Fait à DIGNE LES BAINS, le

N° «NUMDIPL»





SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DES ALPES DE HAUTE-PROVENCE

95, avenue Henri Jaubert - CS 39008 - 04990 DIGNE-LES-BAINS cedex 9
04.92.30.89.00 - contact@sdis04.fr - www.sdis04.fr

R

