

SAPEURS-POMPIERS DE L'AIN

RÉFÉRENTIEL INTERNE D'ORGANISATION DE LA FORMATION ET DE L'ÉVALUATION

OPÉRATEUR DE SALLE OPÉRATIONNELLE

SERVICE FORMATION-SPORT

Service départemental d'incendie et de secours de l'Ain
200 avenue du Capitaine Dhonne – CS 80033 - 01001 Bourg-en-Bresse Cedex



Dans cette rubrique, vous trouvez l'ensemble des modifications apportées dans le document depuis sa création.

[illegible]

Le lecteur ayant relevé des erreurs dans ce document, ou ayant des remarques ou des suggestions à formuler, peut, afin d'améliorer son contenu, en informer le service formation à l'adresse mail suivante :

fs.em@sdis01.fr

Partie I - Objectif et finalité de la formation.....	5
1 – Finalité de la formation.....	5
1.1 - Objectif du référentiel.....	5
1.2 - À qui s'adresse le référentiel ?.....	5
1.3 - La formation visée par le référentiel.....	5
1.4 - Conditions d'accès à la formation.....	5
- Être apte médicalement à la fonction d'opérateur.....	5
2 – Conception de la formation.....	6
2.1 - Stratégie pédagogique.....	6
2.2 - Durée et lieux.....	6
2.3 - Chronogramme.....	6
2.4 - Phases de la formation.....	8
2.5 - Logigramme des compétences.....	9
.....	9
2.6 - Compétences et performances associées.....	10
3 – Conception de l'évaluation.....	16
3.1 - Objectif et modalités d'évaluation.....	16
3.2 - Gestion des compétences validées / non validées.....	18
3.3 - Composition du jury.....	18
3.4 - Diplômes.....	19
Partie II - Modalités liées à la mise en œuvre de la formation.....	20
1 – Recommandations pédagogiques.....	20
1.1 - Former aux activités, développer les compétences, mettre en situations.....	20
1.2 - Modalités de réalisation des MSP.....	20
1.3 - Modalités de réalisation des APP.....	20
1.4 - Guide d'accompagnement des équipes pédagogiques.....	21
2 – Gestion de la formation : Ressources humaines et matérielle.....	21
2.1 - Responsable de l'organisation de la formation.....	21
2.2 - Nombre et qualité des acteurs de la formation.....	21
2.3 - Présence éventuelle d'experts, de spécialistes.....	22
2.4 - Nombre et qualité des assistants pédagogiques.....	22
2.5 - Outils pédagogiques.....	22
3 – Gestion administrative et financière.....	22
3.1 - Gestion restauration et hébergement.....	22
3.2 - Gestion administrative des stagiaires et de l'équipe pédagogique.....	22
3.3 - Coût de la formation.....	23
3.4 - Partenariats.....	23
4 – Annexes.....	23
5 – Glossaire.....	23

Partie I - Objectif et finalité de la formation

1 – Finalité de la formation

1.1 - Objectif du référentiel

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, sapeurs-pompiers professionnels et volontaires du Service départemental d'incendie et de secours de l'Ain (SDIS 01). Il est la déclinaison, au niveau du SDIS de l'Ain, des référentiels (compétences, formation et évaluation) annexés à l'arrêté du 13 décembre 2016 relatif à la formation aux Systèmes d'information et de communication (SIC).

1.2 - À qui s'adresse le référentiel ?

Il s'adresse à l'ensemble des personnes impliquées dans cette formation :

- Équipe pédagogique (concepteurs, formateurs, experts)
- Apprenants
- Organismes de formation
- Accompagnateurs de proximité (AccPro)
- Chefs de salle
- Chefs de Centre d'incendie et de secours (CIS) ou de service

1.3 - La formation visée par le référentiel

Le RIOFE reprend l'ensemble des compétences issues de l'analyse du travail des opérateurs de salle opérationnelle au sein du SDIS de l'Ain, affectés au Centre de traitement des appels et Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours (CTA/CODIS), qui ont pour mission :

- **de traiter en temps réel tous les appels d'urgence**
- **d'assurer le suivi opérationnel et administratif des opérations**

Ces missions se déclinent en deux domaines d'activités :

- le traitement des appels d'urgence : Opérateur de traitement d'appels d'urgence (OTAU),
- la coordination opérationnelle : Opérateur de coordination opérationnelle (OCO).

Au sein du SDIS de l'Ain, les opérateurs sont formés et assurent les deux fonctions (OTAU OCO).

1.4 - Conditions d'accès à la formation

- Être apte médicalement à la fonction d'opérateur.
- Pour les sapeurs-pompiers volontaires (SPV), être titulaire du grade de sergent et de la formation de chef d'agrès une équipe.
- Pour les sapeurs-pompiers professionnels (SPP), être titulaire du grade de sapeur et de la formation d'équiper de sapeurs-pompiers. Les sergents auront la fonction de « Chef opérateur » (la formation est identique pour les opérateurs et chefs opérateurs).

2 – Conception de la formation

2.1 - Stratégie pédagogique

La formation se fonde sur la construction d'un parcours personnalisé co-produit par l'équipe pédagogique et l'apprenant afin de permettre à celui-ci de progresser et d'atteindre un niveau de compétence minimal.

Cela représente un contrat bilatéral entre les formateurs et l'apprenant. Les premiers s'engagent dans le soutien et l'accompagnement, et le second s'engage à travailler pour réussir.

L'apprenant acquiert une autonomie et devient auteur de sa formation.

La logique de développement des compétences se centre sur l'apprenant et sur sa capacité à mobiliser des ressources internes et externes, les trier, les hiérarchiser, les coordonner, pour mener à bien les missions qui lui sont confiées. Pour mémoire, la compétence est la manière d'atteindre la performance. Il s'agit donc d'une combinaison des ressources cognitives, des connaissances, des habiletés, des attitudes et émotions, qui permet à une personne d'agir et d'atteindre une performance en situation professionnelle et en autonomie.

2.2 - Durée et lieux

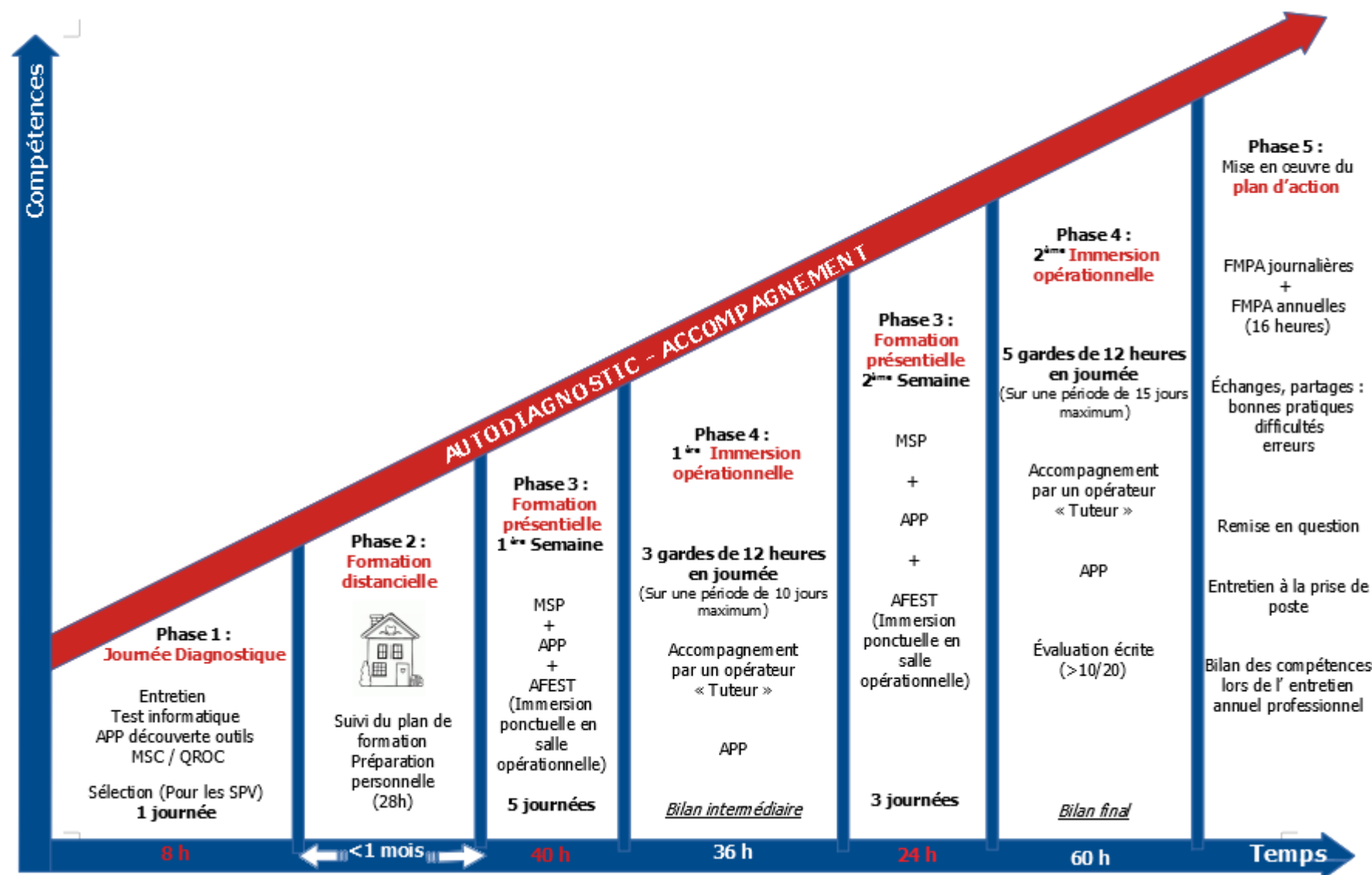
Le parcours de formation est construit sur la base de 196 heures minimum (évaluations comprises) décomposées comme suit :

- 28 heures de formation en distanciel (préparation personnelle),
- 72 heures de formation en présentiel (journée diagnostique comprise),
- 96 heures d'immersion opérationnelle réparties en 8 gardes de 12 heures en journée.

Les sites pouvant être utilisés au sein du CTA/CODIS, après information du chef de salle et du chef de service ou son adjoint sont : la salle CODIS, la salle de débordement, le bureau chef de salle, la salle opérationnelle. Des visites sur des sites extérieurs peuvent être organisées (PC APRR, CORG...).

2.3 - Chronogramme

Le chronogramme illustre la coordination des différentes phases du parcours de formation :



2.4 - Phases de la formation

➤ Phase 1 : Journée diagnostique

Idéalement, cette journée, dont l'organisation est détaillée dans l'annexe 1, a lieu un mois avant le stage mais elle dépend de la date d'affectation au CTA/CODIS pour les SPP.

Les mises en situations cibles (MSC) reproduisent des situations opérationnelles de référence qui permettent :

- de mettre en relation l'apprenant avec ses futures activités, et par conséquent de donner du sens à ses actions au cours de son parcours de formation,
- d'établir un diagnostic des compétences déjà détenues, partiellement ou non détenues, en vue de construire son parcours de formation.

Des ateliers et un Questionnaire à réponses ouvertes et courtes (QROC) sont réalisés par l'apprenant. Ils lui permettent d'appréhender l'outil opérationnel et d'évaluer ses savoirs et savoir-agir.

À l'issue de cette journée :

- une sélection est opérée entre les SPV (rapport entre le nombre de candidats et le nombre de postes disponibles),
- un plan de formation est établi afin que l'apprenant poursuive le développement de ses compétences avant la prochaine phase de formation en présentiel.

Un report de la formation peut être prononcé par l'organisateur de formation dans le cas d'un apprenant ayant un niveau de compétence initial trop insuffisant.

➤ Phase 2 : Formation distancielle

Une préparation active de l'apprenant, en amont de la formation présentielle, est indispensable. La durée est estimée à 28 heures. L'apprenant s'engage à s'investir de façon autonome afin de réaliser les recherches demandées. Les supports qui permettent d'acquérir et/ou de développer des savoirs essentiels sont mis à disposition via les outils du SDIS. Un membre de l'équipe pédagogique est désigné « tuteur » de l'apprenant ; il accompagne l'apprenant. Le binôme réalise des bilans régulièrement. Les thèmes abordés sont détaillés dans l'annexe 2.

➤ Phase 3 : Formation présentielle

À partir du diagnostic réalisé et de la préparation de l'apprenant, l'équipe pédagogique alterne les Mises en situation professionnelle (MSP) et les Ateliers pédagogiques personnalisés (APP).

Ponctuellement, des Actions de formation en situation de travail (AFEST) sont proposées à l'apprenant. Celui-ci est positionné en salle opérationnelle pour réaliser certaines tâches qui lui sont confiées sous la responsabilité d'un opérateur « tuteur ». Ce dernier est un opérateur désigné par l'équipe pédagogique.

Un recueil de MSP, la liste non exhaustive des APP et les actions pouvant être réalisées en salle sont à la disposition de l'équipe pédagogique dans l'annexe 1.

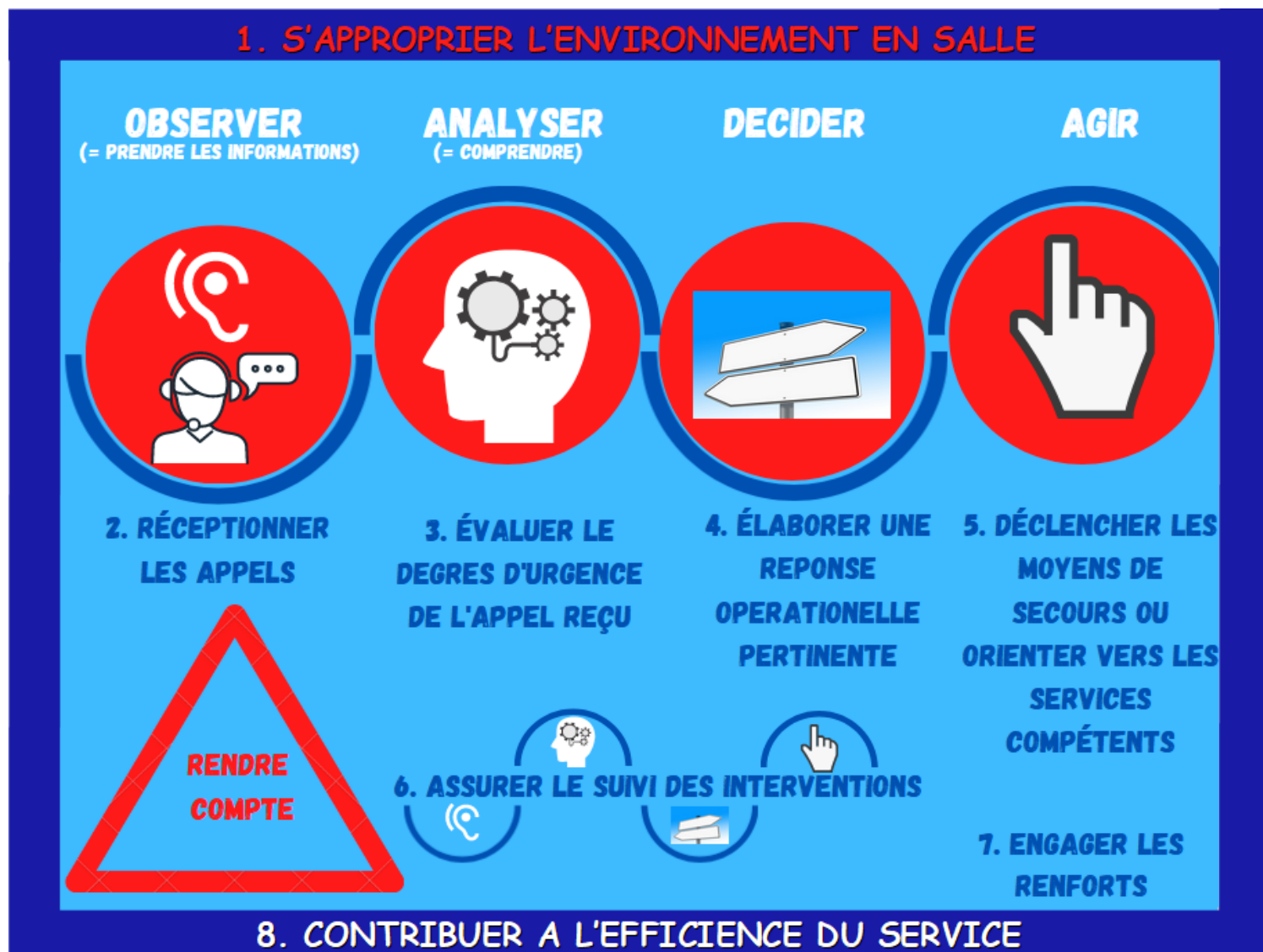
➤ Phase 4 : Immersion opérationnelle

Cette phase comprend 8 gardes de 12 heures en salle opérationnelle. L'apprenant est supervisé par un opérateur « tuteur » qui accompagne chaque action et reste en double écoute sur tous les appels. Il conserve la responsabilité de l'ensemble des actions menées par l'apprenant.

➤ Phase 5 : Plan d'action

À l'issue de la phase d'immersion opérationnelle, un plan d'action peut être établi conjointement entre l'apprenant et l'équipe pédagogique. Il permet à l'apprenant de poursuivre le développement de ses compétences au sein du CTA/CODIS de manière accompagnée. Les modalités de mise en œuvre de ce plan d'action, élaborées au cours de l'entretien final, sont notées sur le livret de suivi de l'apprenant (annexe 2).

2.5 - Logigramme des compétences



2.6 - Compétences et performances associées

Bloc de compétences N° 1 : ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL		
COMPÉTENCES	PERFORMANCES	RESSOURCES MOBILISÉES
1. 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 de l'OCO	Connaissances : * <u>Cadre juridique</u> : Le Règlement intérieur du SDIS, de la plateforme. Le Règlement opérationnel départemental Doctrines opérationnelles (notes de service, notes opérationnelles, guides opérationnels...) * <u>L'organisation opérationnelle</u> : L'organisation des salles selon les différentes configurations opérationnelles (CTA-CODIS, commandement, débordement) Rôle, mission et responsabilités de l'OTAU OCO, du chef de salle * <u>Fonctionnement du centre opérationnel</u> : Circulation de l'information au sein de la structure (échange d'information) Remontée d'information (compte-rendu) Consignes opérationnelles * <u>Partenariat avec les acteurs des appels d'urgence</u> : Les numéros d'urgence et les règles d'interconnexion avec les numéros 15/17/18 et 112 (circulaire 112, convention SAP-AMU) Notions sur le Plan départemental d'acheminement des appels d'urgence (PDAAU)
	Maîtriser et appliquer les règles, consignes et procédures opérationnelles de la salle	Habiletés : * <u>Présentation des outils techniques à disposition de l'opérateur</u> : L'environnement professionnel technique nominal Supports de traçabilité des échanges internes et externes Présentation des outils de téléphonie et exploitation des terminaux en mode normal Présentation et exploitation du Système de gestion opérationnelle (SGO)
	Exploiter les outils techniques professionnels : radio, téléphonie, SGA, SGO, SIG	Attitudes : Déontologie Règles de discrétion professionnelle (loi 83-634 du 13 juillet 1983) Dispositions réglementaires applicables Communication
	Communiquer au sein de l'équipe de la salle	

Bloc de compétences N° 2 : RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UN APPEL (OTAU)

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	RESSOURCES MOBILISÉES
2. Réceptionner les appels reçus quelle qu'en soit la nature	Écouter la requête de l'appelant	Attitudes : * <u>Accueil de l'appelant et reformulation</u> : Présentation lors du décroché, procédure d'accueil des appelants Gestion du facteur humain en situation de stress (opérateur/requérant) Questionnement et reformulation * <u>Rendre compte</u> : Communication entre opérateurs Compte-rendu à son supérieur hiérarchique en fonction des consignes locales établies Habiletés : * <u>Qualification, traitement, orientation de l'appel</u> : Collecte des informations (identification de l'appelant : numéro de téléphone, adresse) Origines possibles des appels (18-112 / CNR 114 / eCall / Téléalarme / Télésurveillance / Centres opérationnels (CRRA, CORG, CIC, CROSS...) / Établissements répertoriés...) Aide à la localisation de l'intervention Prise d'appel en langue étrangère / Contact avec un service de traduction * <u>Analyse et traitement de l'appel</u> : Analyse et qualification de la situation Pertinence du questionnement Recherche d'une situation particulière et questionnement spécifiques à la situation Recherche de l'urgence et détection d'une urgence vitale (départ réflexe) Utilisation de fiches, guides ou autres outils (arbre de décision, PGR...) Réorientation de l'appelant Mise en conférence du requérant avec un autre service dans le cadre des missions partagées * <u>Conseils, accompagnement du requérant et prévention</u> : Mesures conservatoires en cas d'incendie Gestes de 1 ^{er} secours pour le SUAP Balisage pour les accidents sur voie publique Conseils pour le DIV Toutes autres mesures qu'un citoyen non formé peut réaliser Mesures spécifiques adaptées à la situation
	Identifier le requérant et localiser l'intervention	
	Diriger l'entretien : questionner/canaliser/calmer/accompagner/rassurer l'appelant	
	Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classer les informations recueillies suivant le protocole défini	
	Reformuler les informations ou la requête exprimée par le requérant	
	Collecter les informations nécessaires au traitement de l'appel et utiles au déroulement de l'intervention, le cas échéant	
3. Évaluer le degré d'urgence de l'appel reçu	Délimiter avec précision et pertinence la nature de la demande	
	Identifier une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies	
	Évaluer le degré d'urgence	
	Déterminer le motif de l'appel	
4. Élaborer une réponse opérationnelle pertinente, adaptée à l'urgence	Apporter une réponse immédiate au requérant en le renseignant, en le conseillant ou en l'avisant de la prise en compte de son appel	
	Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées	
	Qualifier l'intervention en respectant les protocoles définis	
	Apprécier la nature des réponses opérationnelles possibles et les moyens mobilisables	
	Décider de ne pas engager	
	Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte au chef de salle de toutes situations opérationnelles particulières	

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	RESSOURCES MOBILISÉES
5. Déclencher les moyens de secours ou orienter l'appel vers les services compétents	Vérifier la cohérence et l'adéquation entre les moyens proposés et la nature du sinistre	Habiletés : * <u>Exploitation des outils (SGO, SIG, portail ORSEC, téléphonie...) :</u> Exploiter le SGO (saisie et/ou acquittement des messages...) Exploiter les outils téléphoniques Engager les moyens cohérents Transmettre les opérations et engager les moyens désignés en utilisant les procédures spécifiques du SGO Réorienter l'appelant Alerter les services S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme S'assurer du départ des moyens Assurer la traçabilité des informations et décisions Connaissances : * <u>Cohérence géographique des moyens humains et matériels entre le lieu du sinistre et leur provenance :</u> Connaissance géographique du secteur de compétences Connaissance de l'implantation des centres de secours Connaissance de l'implantation des moyens spécialisés * <u>Réception, analyse, traitement et réorientation de l'appel :</u> Connaissance des procédures opérationnelles Identification et connaissance des différents appelant et types d'appels Traitement des appels multiples et du débordement Confirmation de la situation particulière (non urgente, liée à un événement) et mesures conservatoires pour les personnes (confinement, évacuation...) Attitudes : * <u>Rendre compte :</u> Rendre compte à son supérieur hiérarchique suivant les consignes établies et/ou suivant la situation rencontrée (problème d'alerte, problèmes d'engagement des moyens...) Rendre compte de l'information et/ou de l'action des autres services Communication
	Évaluer et adapter les moyens humains et matériels disponibles à engager sur l'intervention au regard des informations recueillies	
	Vérifier la cohérence géographique et la disponibilité des moyens engagés sur le lieu du sinistre (provenance des engins, couverture opérationnelle)	
	Solliciter, suivant la nature de l'appel, les services partenaires	
	Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte au chef de salle de toutes situations opérationnelles particulières	
	S'assurer de la transmission de l'alerte vers les CIS et de sa prise en compte	
	S'assurer de la réception des informations par la chaîne de commandement et par les services extérieurs engagés sur l'intervention	
	Orienter l'appel vers les services compétents, le cas échéant, en s'assurant de la prise en compte de l'appel	
	Traiter les appels non urgents ; interventions différées ou multiples	

Bloc de compétences N° 3 : COORDINATION OPÉRATIONNELLE (OCO)

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	RESSOURCES MOBILISÉES
6. Assurer le suivi des interventions	S'assurer du départ des moyens opérationnels	Connaissances : * <u>Organisation et exploitation des transmissions :</u> Découverte et maîtrise des procédures radios (notion d'alternat...) Notions OBNSIC, OBZSIC Connaissance OBDSIC et déclinaisons locales des procédures radio Exploitation des OPT et OCT Habiletés : * <u>Exploitations des outils (Radio, SGO, SIG...) :</u> Exploiter les équipements radio Présenter et exploiter le SGO (saisie et/ou acquittement des messages...) S'assurer du départ des moyens Assurer la traçabilité des informations et décisions Attitudes : * <u>Rendre compte :</u> Rendre compte à son supérieur hiérarchique des demandes du COS et des difficultés opérationnelles Rendre compte des situations particulières (dégradation de la couverture opérationnelle, indisponibilités d'engins, opération de longue durée...) Communication
	S'assurer de l'arrivée des moyens sur les lieux	
	Veiller, réceptionner et exploiter les messages de remontée d'informations émanant des moyens engagés et en assurer la retransmission conformément aux protocoles définis	
	Assurer l'interface entre le COS, les moyens en transit, les autorités et les services extérieurs durant l'intervention	
	Transmettre, le cas échéant, toutes informations complémentaires au COS ou aux moyens en transit	
	S'assurer, en retour d'intervention, de la disponibilité ou non des moyens humains et matériels	
	Assurer la traçabilité des informations, actions, décisions liées à l'intervention	
	Exploiter la documentation opérationnelle (plans...)	
	Rendre compte au chef de salle de toutes situations opérationnelles particulières	
	Communiquer au sein de l'équipe de la salle	
	Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles	

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	RESSOURCES MOBILISÉES
7. Déclencher des moyens en renforts	Envoyer les renforts opérationnels demandés par le COS	Connaissances : * <u>Cohérence géographique des moyens humains et matériels entre le lieu du sinistre et leurs provenances :</u> Connaissance géographique du secteur de compétences Connaissance de l'implantation des centres de secours Connaissance de l'implantation des moyens spécialisés Habiletés : * <u>Exploitation des outils (SGO, SIG, portail ORSEC, téléphonie...)</u> : Ajouter les moyens en renforts demandés Alerter les services S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme S'assurer du départ des engins Assurer la traçabilité des informations et décisions Attitudes : * <u>Rendre compte :</u> Rendre compte à son supérieur hiérarchique suivant les consignes établies et/ou suivant la situation rencontrée (problème d'alerte, problèmes d'engagement des moyens...) Rendre compte de l'information et/ou de l'action des autres services Communication
	Apprécier la nature des réponses opérationnelles possibles et les moyens mobilisables	
	Évaluer et adapter les moyens humains et matériels disponibles à engager sur l'intervention au regard des informations recueillies	
	Exploiter les outils techniques professionnels (radio, téléphonie, SGA, SGO, logiciel, système d'information géographique...)	
	Vérifier la cohérence et l'adéquation entre les moyens proposés et la nature du renfort	
	Vérifier la cohérence géographique et la disponibilité des moyens engagés sur le lieu du sinistre (provenance des engins, couverture opérationnelle)	
	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 réception des informations par la chaîne de commandement et par les services extérieurs engagés sur l'intervention	
	Exploiter la documentation opérationnelle (plans...)	
	Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique	
	Communiquer au sein de l'équipe de la salle	

Bloc de compétences N° 4 : MODES DÉGRADÉS, APPUI TECHNIQUE ET PERFORMANCE GLOBALE

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	RESSOURCES MOBILISÉES
8. Contribuer à l'efficacité du SIC et du service	Mettre en œuvre les modes dégradés	Connaissances : Connaissance des procédures de maintenance Connaissance des modes dégradés adaptés (SGO, téléphonie, alerte, radio) Connaissance, champs et limites de compétences au sein de la structure * <u>Mise à jour des bases de données opérationnelles du système d'information :</u> Processus du circuit d'information relatif à la mise à jour des données du SGO Connaissances des menus de gestion des bases de données du SGO Initiation à la structure du SGO * <u>Mise à jour de la documentation nécessaire à l'activité du service :</u> Connaissance de la documentation opérationnelle Processus du circuit d'information relatif à la mise à jour de la documentation opérationnelle Habiletés : * Maintenance de premier niveau sur les outils suivants (contrôle, détection du dysfonctionnement) : SGO, SIG, téléphonie, radio (GVR...) Enregistreur, périphériques (imprimantes...) Identification des dysfonctionnements (SGO, téléphonie, alerte, radio) Mise en œuvre des modes dégradés (téléphonie, traitement et transmission de l'alerte, radio) Attitudes : * <u>Rendre compte :</u> Rendre compte à son supérieur hiérarchique des dysfonctionnements constatés et de l'action menée, le cas échéant Remise en question permanente Participation active au FMPA Analyse des pratiques professionnelles
	Signaler tout dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication au chef de salle ou selon les consignes établies	
	Participer à la mise à jour de la documentation ou des données opérationnelles nécessaires à l'activité du service	
	Participer à la maintenance de premier niveau	
	S'engager dans une démarche d'amélioration continue	

Niveau de compétence minimal attendu en fin de formation :

À l'issue de la formation, l'opérateur doit être capable de traiter **en autonomie** et dans **le respect des doctrines opérationnelles** :

- tout appel d'urgence nécessitant l'engagement de secours,
- le suivi opérationnel et administratif d'une intervention.

L'ensemble de ses actions doit s'intégrer dans un **travail d'équipe**.

3 – Conception de l'évaluation

3.1 - Objectif et modalités d'évaluation

La finalité de l'évaluation est d'apporter les éléments factuels permettant de confirmer que le degré d'autonomie de l'apprenant dans la réalisation de ses activités est conforme au référentiel et ce, en vue de la délivrance du diplôme.

L'apprenant est évalué de manière continue et individuelle. La mesure des compétences se réalise tout au long de la formation, lors de mises en situations correspondant aux activités et aux compétences décrites dans le RIOFE.

L'évolution de l'acquisition de la compétence est inscrite sur le livret de suivi individuel (Annexe 2). Ce livret est complété régulièrement tout au long de la formation par l'apprenant et l'équipe pédagogique. En fin de formation, une copie de ce livret est envoyée à l'apprenant et à son supérieur hiérarchique ; l'original est archivé dans le dossier administratif.

4 temps d'évaluations sont présents dans la formation des opérateurs :

➤ **Évaluation diagnostique :**

Réalisée lors de la journée diagnostique, environ un mois avant le stage, elle permet :

- de s'assurer que l'apprenant détient les prérequis nécessaires pour suivre la formation ;
- de sélectionner les apprenants (lorsque le nombre de candidats est supérieur au nombre de places disponibles) ;
- d'établir un état des compétences de l'apprenant afin de construire son parcours de formation individuel.

Un report de la formation peut être prononcé par l'organisateur de formation dans le cas d'un apprenant ayant un niveau de compétence initial trop insuffisant en raison :

- d'un résultat inférieur à 10/20 au QROC,
- d'une grande difficulté à appréhender l'outil informatique.

Cette décision ne peut intervenir qu'après que l'apprenant ait été avisé par l'équipe pédagogique de ce constat. Après un échange visant à identifier les difficultés rencontrées par l'apprenant, le binôme apprenant-formateur formalise l'arrêt de la formation sur le livret de suivi individuel. L'organisateur de formation avise, dans les plus brefs délais, le supérieur hiérarchique de l'apprenant.

➤ **Auto-évaluation accompagnée :**

Chaque MSP réalisée par l'apprenant est suivie d'un temps d'auto-évaluation. Ce temps peut être accompagné par un formateur. Le formateur indique à l'apprenant les compétences en jeu dans chaque MSP et l'accompagne dans son auto-évaluation. Une fiche d'auto-évaluation post-action facilite cette évaluation. L'apprenant réfléchit à ses actions et verbalise les raisons de ses décisions. Cette verbalisation permet au formateur de centrer la réflexion sur les besoins individuels.

À l'issue de cette réflexion partagée :

- l'apprenant renseigne son livret de suivi individuel (annexe 2). Pour chacune des compétences, l'apprenant peut se positionner selon trois critères : Acquis, En cours d'acquisition, Non acquis.
- Le formateur renseigne le tableau récapitulatif des MSP réalisées.

Ces outils permettront au binôme apprenant-formateur de comparer leurs points de vue lors des entretiens intermédiaire et final d'acquisition. Une compétence non évaluée lors d'une MSP est notée « NE = Non évaluée ».

L'équipe pédagogique analyse les pratiques à l'aide d'outils d'observation de son choix (vidéos, enregistrements audios, grilles d'observations critériées, prise de note, carnet de bord...). Ces éléments sont pris en compte tout au long de la formation et portés à connaissance de l'apprenant pour l'accompagner dans ses autoévaluations.

➤ Évaluation formative critériée :

Le contrôle des connaissances et des habiletés peut être réalisé à partir de QCM, QROC, interrogations orales, ou Ateliers pédagogiques personnalisés (APP).

Les évaluations formatives liées aux performances techniques et procédurales peuvent être effectuées lors de MSP en s'appuyant sur des fiches d'évaluation formative critériée (annexe 1).

Ces fiches d'évaluation n'ont pas vocation à être utilisées systématiquement. Elles sont ponctuellement utilisées par l'équipe pédagogique pour révéler le degré de performance de l'apprenant. Au moins 2 MSP, réparties judicieusement au cours de la formation, feront l'objet d'une évaluation critériée.

Les indicateurs (critères) portent sur :

- la qualité de la réponse : exactitude, précision, rigueur...
- le process utilisé pour y répondre : habileté, adéquation, adaptation...
- les normes applicables : connaissances, respect, conformité...
- le comportement : attitudes, autonomie, initiative, aptitude, rapidité, cohérence, pertinence...

➤ Évaluations sommative et certificative :

Les évaluations sommative et certificative des compétences sont réalisées à partir de l'ensemble des éléments qui permettent d'apprécier le niveau d'acquisition des compétences de l'apprenant :

- une épreuve écrite dont la note doit être supérieure ou égale à 10/20 (QROC et/ou QCM de minimum 10 questions),
- une analyse du livret de suivi individuel qui comprend toutes les évaluations (questionnaire diagnostique, auto-évaluations, QCM, QROC, fiches d'évaluations critériées et comptes-rendus d'entretiens intermédiaire et d'acquisition).

Deux temps sont consacrés à la formalisation des évaluations sommative et certificative :

* L'entretien intermédiaire :

L'entretien intermédiaire intervient au cours de la première immersion opérationnelle. Il constitue un point d'étape obligatoire dans le parcours de l'apprenant. Détaché de l'action, il permet à l'apprenant d'évaluer ses besoins en définissant avec le formateur les choix à venir. Le formateur, centré sur l'apprenant, doit favoriser les échanges et si besoin, guider l'apprenant dans ses pratiques tout en veillant à son épanouissement, au développement de son autonomie et de ses compétences. La liberté de parole participe activement au développement du sentiment d'efficacité personnelle.

Trois critères d'évaluation (Acquis / En cours d'acquisition / Non acquis) permettent au binôme apprenant-formateur de formaliser, sur le livret de suivi individuel (annexe 2), l'atteinte totale, partielle ou la non-atteinte des compétences lors des MSP. À ce moment de la formation, les MSP sont adaptées à la zone proximale de développement de l'apprenant et peuvent ne pas être en correspondance avec le niveau attendu en fin de formation décrit au chapitre 2.6.

L'apprenant peut solliciter d'autres entretiens intermédiaires.

* L'entretien final d'acquisition :

L'entretien final d'acquisition est réalisé en fin de deuxième immersion opérationnelle. Il consiste en un échange entre l'apprenant et le formateur :

- l'apprenant détermine s'il a acquis ou non l'ensemble des compétences définies dans le RIOFE ;
- le formateur consulte le livret de suivi individuel contenant l'ensemble des évaluations et accompagne l'apprenant dans l'analyse de sa progression et dans la décision d'acquisition ou non des compétences.

Le binôme apprenant-formateur :

- renseigne le tableau de validation des compétences dans le livret de suivi individuel. Deux critères d'évaluation sont identifiés (Acquis / Non acquis).

- détermine l'aptitude finale de l'apprenant à exercer la fonction d'opérateur de salle opérationnelle à l'issue de la formation.

Pour valider la formation, toutes les compétences doivent être « **acquises** ». À la fin de la période de formation, une « non-acquisition » d'une compétence entraîne la non-validation d'un bloc de compétences et donc de la formation.

Les blocs de compétences validés restent acquis dans la limite de trois ans à compter de la date de l'entretien final d'acquisition. Passé ce délai, l'apprenant qui n'a pas validé l'ensemble des blocs de compétences doit suivre l'intégralité d'une formation.

Un Procès-verbal (PV) (annexe 1) est établi par le jury en fin de formation. Il précise, pour chacun des apprenants, la validation ou non des blocs de compétences et les modalités de mise en œuvre du plan d'action.

3.2 - Gestion des compétences validées / non validées

- **SITUATION 1 (S1) :** L'apprenant ayant validé les compétences se voit délivrer le diplôme décrit au chapitre 3.4, et peut assurer les missions d'opérateur de salle opérationnelle en autonomie. Toutefois, un plan d'action visant à poursuivre le développement de ses compétences peut lui être proposé par l'équipe pédagogique. Ce plan d'action, suivi au sein du CTA/CODIS, est accompagné localement par les AccPro, ForAcc et chef de service ou adjoint, lors des FMPA ou par tout autre moyen mis à leur disposition (FOAD, sites internet institutionnels).

- **SITUATION 2 (S2) :** La non-validation d'une compétence entraîne de facto la non-validation du bloc de compétences correspondant. L'apprenant ne peut pas assurer les missions d'opérateur de salle opérationnelle. Dans ce cas, un plan d'action doit obligatoirement être formalisé sur le livret de suivi individuel, lors de l'entretien d'acquisition par le binôme apprenant-formateur. L'apprenant s'engage à faire preuve d'autonomie pour progresser. Il doit se rapprocher des personnes ressources pour travailler. Il inscrit, sur son livret de suivi individuel, toutes les actions réalisées pour développer ses compétences. L'apprenant bénéficie d'une période de trois ans pour se préparer et se représenter à une évaluation organisée par le service formation. Seuls les blocs de compétences non validés sont évalués.

Cette disposition est également valable pour les agents ayant une dispense partielle de formation validée par la commission compétente.

- **SITUATION 3 (S3) :** L'apprenant n'a validé aucun bloc de compétences et les exigences minimales pour tenir l'emploi ou l'activité d'opérateur de salle opérationnelle ne sont pas atteintes. Dans ce cas, l'apprenant doit faire acte de candidature auprès du service formation pour suivre l'intégralité d'une formation.

Remarques :

En cas de désaccord entre l'apprenant et le formateur sur la non-acquisition d'une compétence, le formateur doit apporter des justifications sur sa prise de position (exemple : problème de sécurité, techniques opérationnelles et/ou conduites à tenir dangereuses ou inappropriées...). Ces justifications sont fondées sur l'ensemble des évaluations décrites au chapitre 3.1.

L'apprenant dispose d'un délai de quinze jours après la fin de la formation présentielle pour porter une réclamation auprès du service formation du SDIS de l'Ain, en adressant une demande écrite, sous couvert de la voie hiérarchique, précisant les motifs de sa contestation. Le service formation veillera à rechercher tous les éléments nécessaires à un arbitrage. Il peut solliciter l'avis de personnes ressources telles que :

- chef du GPOS,
- officier SIC,
- chef de service CTA/CODIS ou son adjoint,
- chef de salle,
- expert (concepteur de formation, ForAcc...),
- équipe pédagogique présente sur la formation.

Le service formation veille à apporter une réponse écrite à l'agent dans un délai d'un mois à réception de la demande écrite de l'apprenant.

3.3 - Composition du jury

La délivrance de la certification est assurée par le directeur de l'organisme de formation, après délibération d'une commission qui analyse la conformité de l'organisation et les résultats des évaluations transmis par l'équipe pédagogique.

La commission se compose :

- du responsable du CFD, ou son représentant, président,
- du responsable de l'action de formation, chef de salle, OFFSIC ou COMSIC,
- d'un formateur ayant participé à la formation,
- d'un OFF SIC ou COMSIC n'ayant pas participé à la formation.

Tous les membres du jury ont voix délibérative. Le jury prend ses décisions à la majorité. En cas d'égalité des voix, la voix du président est prépondérante. Le jury peut, en tant que de besoin, s'appuyer sur les évaluations formatives et auto-évaluations accompagnées réalisées tout au long de la formation ainsi que sur les observations du cadre chargé de la formation et des formateurs.

3.4 - Diplômes

L'apprenant ayant validé les épreuves de la formation d'opérateur de salle opérationnelle se voit délivrer, par le directeur de l'établissement organisateur de la formation, un diplôme de portée nationale avec la mention « opérateur de salle opérationnelle », précisant les activités pour lesquelles il a été formé :

- Opérateur de traitement des appels d'urgence
- Opérateur de coordination opérationnelle

DIPLOME D'OPERATEUR DE SALLE OPERATIONNELLE

Le

Vu l'arrêté du XXXXXX,

Vu le procès verbal du jury d'examen en date du.....déclarant que M.
..... né(e) le, 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 M. le présent diplôme.

Fait à, le

Le

SDIS XX – SIC – 20XX – N°XX

Partie II - Modalités liées à la mise en œuvre de la formation

1 – Recommandations pédagogiques

1.1 - Former aux activités, développer les compétences, mettre en situations

Les équipes pédagogiques créent des parcours individualisés centrés sur une mixité de techniques pédagogiques. Cependant, les mises en situations professionnelles (MSP) doivent représenter 70 % du temps pédagogique, et permettre de diagnostiquer l'acquisition ou non de la compétence par l'apprenant. Les 30 % restants sont consacrés à la mise en œuvre d'ateliers pédagogiques personnalisés (APP). Toutes les techniques et méthodes pédagogiques peuvent être mises en œuvre pour atteindre les compétences du RIOFE (présentiel, distanciel, immersion, tutorat, MSP, APP, FOAD...).

Les outils d'évaluation sont élaborés par les concepteurs de formation, en lien avec les référents des différents domaines d'activité exercés. Ils sont actualisés en fonction de l'évolution des doctrines, des techniques et matériels.

1.2 - Modalités de réalisation des MSP

Une mise en situation pratique consiste en le traitement d'un appel simulé le plus proche de la réalité (requérant, victime, adresse, stress, cris, pleurs, langues étrangères, conditions astro météo, partenaires institutionnels, etc.) et en la coordination opérationnelle d'une intervention simulée. Il peut, à ce titre, obtenir le concours de toute personne afin d'émettre des appels.

Les MSP sont élaborées de manière à cibler les compétences définies dans ce RIOFE. Le niveau de difficulté est adapté de manière individuelle aux zones proximales de développement de l'apprenant. Il est augmenté progressivement jusqu'à ce que ce dernier puisse, en autonomie et dans le respect des doctrines, répondre à une situation opérationnelle correspondant au niveau minimal attendu décrit au chapitre 3.5.

À l'issue de chaque MSP, l'apprenant effectue un auto-diagnostic ; il peut être accompagné par un formateur. Il exprime ses besoins, auxquels l'équipe pédagogique répondra par la mise en place d'APP, ou de nouvelles MSP ciblant les compétences à développer.

Le responsable de l'action de formation prend contact avec l'organisateur du CFD de l'Ain pour coordonner la formation des opérateurs et les formations sur le terrain (chef d'agrès, FDF, chef de groupe). Le formateur de terrain contacte la salle opérationnelle de formation, via un numéro communiqué à l'avance, pour transmettre une alerte. L'apprenant engage les secours et assure le suivi des interventions. Les MSP de terrain risquant de générer de vrais appels sur la ligne 18/112 (MSP avec feu réel, AVP sur route fréquentée, odeur de gaz...) sont communiquées à la salle opérationnelle. Les apprenants « terrain » transmettent leur message radio sur une fréquence décidée à l'avance (Annexe 1). Les interventions créées sur la base Artémis formation sont exploitables sur WebArtemis formation.

1.3 - Modalités de réalisation des APP

Les APP répondent à des besoins individuels identifiés lors des mises en situations professionnelles.

L'équipe pédagogique adapte les techniques et outils pédagogiques en recherchant la participation active de l'apprenant. Le travail en sous-groupes, la discussion et la recherche de solutions, l'animation d'APP par l'apprenant, sont autant de solutions qui favorisent son implication.

NB : il est conseillé que l'animation d'un APP par un apprenant se fasse en présence d'un membre de l'équipe pédagogique afin de s'assurer que la teneur des propos réponde aux éléments de doctrine en vigueur au SDIS de l'Ain.

La liste non exhaustive des APP à réaliser se trouve en Annexe 1 ; certains ont un caractère obligatoire. La durée de chaque APP est modulée en fonction de l'appropriation du sujet par l'apprenant.

1.4 - Guide d'accompagnement des équipes pédagogiques

Un guide d'accompagnement des équipes pédagogiques est disponible en annexe 1. Il permet une gestion de qualité de l'articulation de la formation, qualité qui repose sur l'implication, la communication et la coordination des membres de l'équipe pédagogique.

2 – Gestion de la formation : Ressources humaines et matérielles

2.1 - Responsable de l'organisation de la formation

La gestion administrative de la formation est assurée par un organisateur de formation (CFD). Autant que faire se peut, il fait un lien entre la formation dispensée au CTA/CODIS et les formations dispensées au CFD ou dans les groupements territoriaux. Il met en relation les différents ForAcc (CTA/CODIS/Terrain) pour une collaboration entre les formations.

L'ingénierie pédagogique est réalisée par une équipe constituée de concepteurs, officier SIC, commandant SIC, ForAcc, AccPro, experts.

2.2 - Nombre et qualité des acteurs de la formation

Les formations sont planifiées par un cadre responsable de la formation titulaire à minima de la formation Chef de salle opérationnelle. Il délègue l'organisation de la formation à une équipe pédagogique.

L'équipe pédagogique est composée de ForAcc et AccPro titulaires à minima de la formation d'opérateur de salle opérationnelle et à jour de FMPA dans le domaine SIC.

Sur chacune des phases en présentiel, un responsable de l'équipe est désigné. Il doit être présent durant toute la phase de formation afin de suivre le développement des compétences des apprenants. En cas d'absence et afin de ne pas porter préjudice aux apprenants, l'organisateur de formation peut tolérer, à titre exceptionnel, une absence pour des motifs importants (arrêt maladie, obligations professionnelles...). Il s'assure de la continuité du développement des compétences des apprenants en remplaçant cet agent. Un report de formation peut être prononcé par l'organisateur qui proposera d'autres dates.

En vue d'évaluer le dispositif de formation et d'accompagner l'équipe pédagogique, un concepteur de formation peut assister à tout ou partie de la formation. L'organisateur et le responsable de l'équipe sont avisés dans les plus brefs délais.

La formation peut être intégrée, c'est-à-dire mettre en situation de manière simultanée des apprenants ayant un niveau d'emploi/activité différent. L'apprenant chef de salle évolue avec l'apprenant opérateur.

Le tableau définit le ratio formateurs/Apprenant :

Apprenant	Effectif	ForAcc	AccPro ou assistant
Opérateur	1 à 2	1*	0
	3 à 4		1
Chef de salle (si formation intégrée)	1 à 2	1*	0
	3		1

* Un ForAcc est désigné coordinateur afin d'organiser la cohérence entre la formation des opérateurs et chefs de salle opérationnelle.

2.3 - Présence éventuelle d'experts, de spécialistes

L'équipe pédagogique peut solliciter :

- des « experts » dans un domaine particulier (agent du service SIC, préventionniste, opérateur ou chef de salle confirmé, officier CODIS, conseiller technique de spécialités, expert SNCF, membre du SSSM...) ;
- des « spécialistes » des différents services concourant aux missions de sécurité civile (forces de l'ordre, SAMU, ENEDIS, GRDF, services des eaux, des routes...).

L'intervention de ces experts et spécialistes, dont le nombre n'est pas limité, doit être placée utilement dans le parcours de formation de l'apprenant.

2.4 - Nombre et qualité des assistants pédagogiques

Les agents souhaitant développer leurs compétences (plan d'action, FMFA...) dans le domaine d'activité de la formation (concepteur, ForAcc, AccPro) ou des SIC, peuvent faire acte de candidature auprès de l'organisateur de formation pour intégrer, en complément, l'équipe pédagogique. Un accord devra être recherché auprès de l'équipe pédagogique. Le nombre d'assistants est limité à 1 pour 3 apprenants.

2.5 - Outils pédagogiques

Les structures pédagogiques de la plateforme opérationnelle peuvent être utilisées dans le respect des règles établies par le règlement intérieur. Chaque apprenant doit pouvoir bénéficier :

- d'un poste informatique opérationnel équipé réglementairement logué en mode formation,
- d'un casque téléphonique,
- d'un poste informatif administratif.

Le responsable de l'équipe pédagogique transmet à l'organisateur de formation les besoins en fournitures et consommables nécessaires à la mise en œuvre de la formation au moins quinze jours avant le début de celle-ci.

3 – Gestion administrative et financière

3.1 - Gestion restauration et hébergement

Les repas et l'hébergement des agents du SDIS de l'Ain sont pris en charge par le service formation-sport, sous réserve que les intéressés aient rendu réponse de leur participation dans les délais prescrits. Le service formation-sport ne saurait être rendu responsable de tout manquement d'un agent sur ce point (formateurs, apprenants, assistants). Les capacités d'hébergement n'étant pas extensibles, le service formation-sport ne saurait être dans l'obligation d'héberger un agent lorsque ses ressources sont dépassées.

3.2 - Gestion administrative des stagiaires et de l'équipe pédagogique

Les apprenants sont convoqués par une note de stage, adressée dans un délai minimum de deux mois avant le début de la formation. Cette note rédigée par l'organisateur est adressée de manière dématérialisée aux personnes concernées (apprenant, formateur, assistant, correspondant local de formation, chef de service et CIS). Les intéressés doivent s'assurer de leur disponibilité et retourner, dans les meilleurs délais, un accusé de participation à l'organisateur. En cas d'empêchement, ils doivent immédiatement en informer l'organisateur. L'indemnisation des différents acteurs identifiés (formateur, assistant formateur, apprenant, expert) est conforme au règlement départemental en vigueur.

3.3 - Coût de la formation

Les coûts directs et indirects liés à cette formation sont identifiés dans le plan de formation et de développement des compétences du SDIS de l'Ain.

Les heures effectuées au titre de la formation distancielle ne font pas l'objet d'indemnisation ou de décompte du temps de présence et de travail.

Durant les autres phases de la formation définies dans ce référentiel, les agents du SDIS sont en activité de service. Ils sont indemnisés ou bénéficient de leur rémunération, conformément à la réglementation en vigueur et aux délibérations du Conseil d'administration du SDIS de l'Ain. À ce titre, ils ne peuvent prétendre à aucun dédommagement pour des dépassements horaires indépendants du service et générés par des trajets plus longs que prévus, des incidents techniques etc..

L'équipe pédagogique peut bénéficier d'un forfait d'indemnités complémentaires (conformément au taux arrêté par délibération du CASDIS) et dans la limite de quatre heures à répartir entre les intéressés pour les actions suivantes :

- recherche de requérants ;
- réunion de préparation ;
- développement de compétences d'un ou plusieurs apprenants.

Les sapeurs-pompiers professionnels qui perçoivent mensuellement une prime de spécialité de concepteur, formateur accompagnateur ou d'accompagnateur de proximité ne peuvent prétendre à des indemnités complémentaires.

3.4 - Partenariats

Des partenariats peuvent être recherchés ; ils font l'objet de conventions avec le SDIS. Un modèle de convention relatif à un accord de coopération de formation est téléchargeable sur l'outil de Gestion électronique des documents (GED) (page 26 du Guide de gestion documentaire). Les partenariats peuvent concerner les PSC 1 dans les collèges, les exercices d'évacuation dans les entreprises ou ERP, les exercices attentat dans les sites scolaires, les formations « apprendre à porter secours dans les écoles », les PSC 1 de l'UDSP01, etc..

4 – Annexes

1. Guide d'accompagnement des équipes pédagogiques ↗
2. Livret de suivi individuel de l'apprenant ↗
3. Arrêté du 13 décembre 2016 relatif à la formation aux systèmes d'information et de communication ↗

5 – Glossaire

ACCPRO : Accompagnateur de proximité
AFEST : Action de formation en situation de travail
APP : Atelier pédagogique personnalisé
CFD : Centre de formation départemental
CIS : Centre d'incendie et de secours
CODIS : Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours
COS : Commandant des opérations de secours
DIV : Opérations diverses
FMPA : Formation de maintien et de perfectionnement des acquis
FORACC : Formateur accompagnateur
GED : Gestion électronique des documents
QCM : Questionnaire à choix multiples
QROC : Questionnaire à réponse ouverte et courte
SUAP : Secours d'urgence aux personnes

**DOCUMENT RÉALISÉ PAR
LES MEMBRES DU CTA/CODIS
LE SERVICE FORMATION-SPORT DES SAPEURS-POMPIERS DE L'AIN
LES CONCEPTEURS DE FORMATION**

**SDIS DE L'AIN
200 avenue du Capitaine Dhonne
CS 80033
01001 BOURG-EN-BRESSE CEDEX**

T : 04.37.62.15.00 www.sdis01.fr