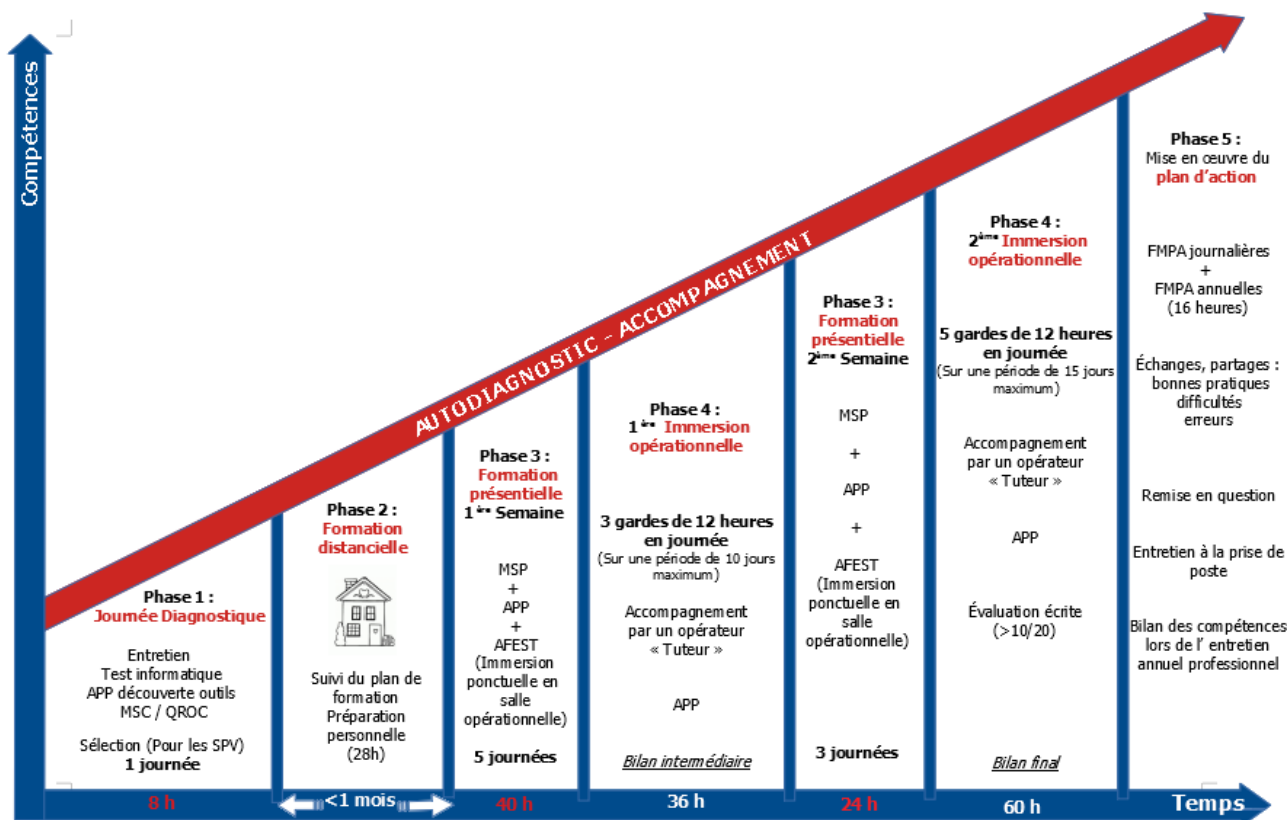


La professionnalisation se fonde sur la construction d’un parcours de formation personnalisé co-produit par l’équipe pédagogique et l’apprenant. Ce livret recense tous les éléments de ce parcours dans les différentes phases de la formation dont la finalité est le développement des 8 compétences de l’opérateur de salle opérationnelle.

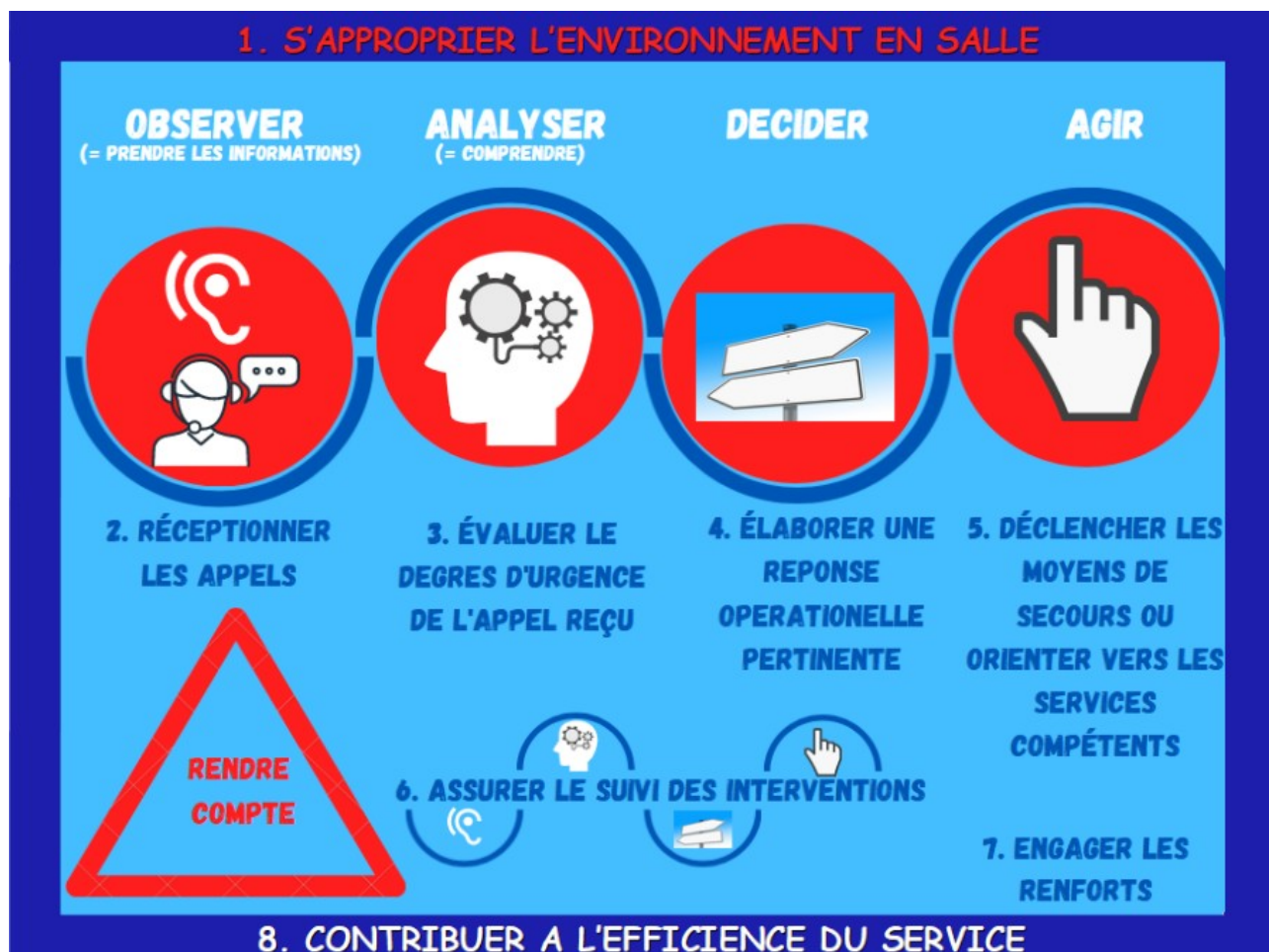
Sommaire

1/ CHRONOGRAMME.....	2
2/ LOGIGRAMME DES COMPÉTENCES.....	2
3/ TACHES A ACCOMPLIR ET RETROPLANNING.....	3
4/ OUTILS ORGANISATIONNELS.....	4
5/ ORGANISATION DE LA JOURNÉE DIAGNOSTIQUE.....	5
6/ CADRAGE DES MSP.....	6
7/ FICHE D’ÉVALUATION FORMATIVE CRITÉRIÉE.....	7
8/ SUIVI DES MSP.....	8
9/ SUIVI DES APP.....	9
10/ PROCÈS-VERBAL.....	17
11/ FORMATION DU PERSONNEL ARMANT LA SALLE DE DEBORDEMENT.....	18

1/ CHRONOGRAMME



2/ LOGIGRAMME DES COMPÉTENCES



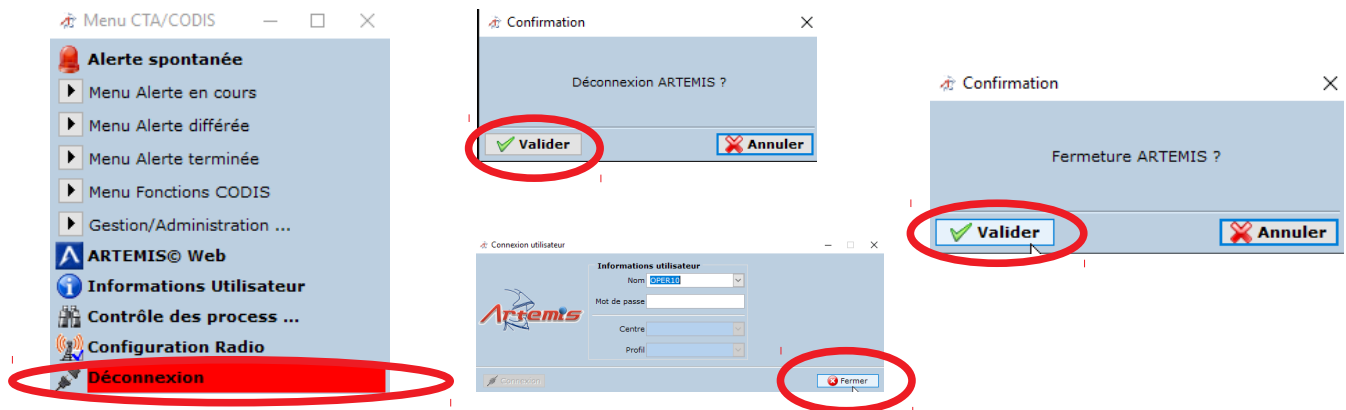
3/ TACHES A ACCOMPLIR ET RETROPLANNING

	J - 2 mois	J - 1 mois	J - 1 semaine	J	J + 1 mois
Planifier l'ensemble des dates					
Lancer l'appel à candidature (SPV)					
Demander l'ouverture de stage à l'organisateur					
Constitution équipe pédagogique : For acc et Acc pro (diagnostic + présentiel + doublure)					
Positionner toutes les dates sur l'agenda du CTA CODIS					
Contacteur pour prise de rendez-vous : - SAMU - CORG - PC autoroutier - SSSM					
Faire le point avec le service formation sur les formations de terrain en cours					
Imprimer les dossiers apprenants					
Échanger avec chaque membre de l'équipe (RIOFE, annexes, ...)					
Synchroniser la Base Formation					
Signature autorisation vidéo					
Suivi rigoureux du dossier de stage					
Demander aux apprenants de faire un retour sur l'organisation de la formation					
Apporter des correctifs, des axes d'amélioration aux supports					

4/ OUTILS ORGANISATIONNELS

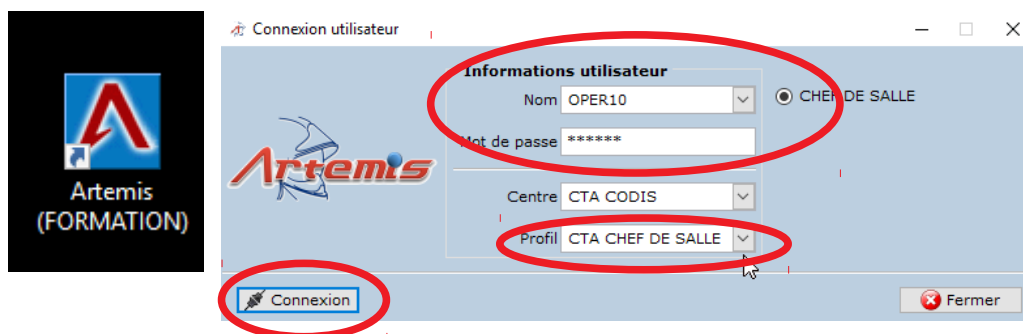
CONNEXION DES POSTES SUR ARTEMIS FORMATION

* Déconnecter ARTEMIS OPERATIONNEL



* Fermer la cartographie (Géophoenix)

* Connecter ARTEMIS FORMATION



Saisir le numéro du poste dans le Nom et le mot de passe
Exemple :
OPER 10 OPER 10
Taper « entrée »

NB : Les postes 1,2,3,4 et 5 ne peuvent pas basculer en formation

* Vérifier dans le synoptique des interventions que la bascule soit effective

* Relancer la cartographie (Géophoenix)

A l'issue de la journée de formation, déconnecter ARTEMIS FORMATION et reconnecter ARTEMIS OPERATIONNEL selon la même procédure.

5/ ORGANISATION DE LA JOURNÉE DIAGNOSTIQUE

1/ Briefing (15') :

Présentation de la journée, des attendus et des règles du jeu (droit à l'erreur, climat de confiance).

2/ Atelier découverte (45') :

Sur le PC Artemis formation, découverte en autonomie de la fenêtre d'alerte, création d'interventions et saisie de messages.

3/ Évaluation des prérequis :

*** Aisance informatique (en simultané, 15') :**

- Localisation sur la carte du SGI

Rechercher les éléments demandés : CIS d'affectation + SDIS + La saône + Domicile + Autoroute A40

Critère de réussite : temps < 5 min + 50 % de localisation

- Retranscription d'un message radio

Écouter un message radio (passé en temps réel) et le saisir dans l'historique de l'intervention.

Retranscrire verbalement ce qui a été compris.

Critère de réussite : temps < 5 min + 50 % de retranscription + compréhension de la demande.

- Traitement d'un appel téléphonique

Écouter un appel téléphonique (bande réelle), noter les informations importantes pour la saisie d'une alerte.

Engager les secours et retranscrire verbalement ce qui a été compris.

Critère de réussite : temps < 5 min + 50 % de retranscription+ compréhension de la demande.

*** Évaluation des connaissances (30') :**

Un QROC de 20 questions en lien avec le CTA/CODIS, IPOPS, procédures, secteur, transmission....

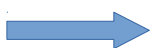
Critère de réussite : note > 10/20

Nom Prénom	Appel			Message			Cartographie		QROC	
	Temps	%	CR	Temps	%	CR	Temps	%	/20	
Résultats	Oui		Non	Oui		Non	Oui	Non	Oui	Non
	Temps	%	CR	Temps	%	CR	Temps	%	/20	
Résultats	Oui	Non		Oui	Non		Oui	Non	Oui	Non
	Temps	%	CR	Temps	%	CR	Temps	%	/20	
Résultats	Oui	Non		Oui	Non		Oui	Non	Oui	Non
	Temps	%	CR	Temps	%	CR	Temps	%	/20	
Résultats	Oui	Non		Oui	Non		Oui	Non	Oui	Non
	Temps	%	CR	Temps	%	CR	Temps	%	/20	
Résultats	Oui		Non	Oui		Non	Oui	Non	Oui	Non

4/ 2 mises en situations cibles (En simultané 20') + Autodiagnostic (10') + Debriefing (20' par apprenant)

Mettre l'apprenant en relation avec sa future activité et établir un état des compétences pour construire son parcours de formation. Actions simultanées de tous les apprenants. Autodiagnostic de l'apprenant à l'aide de ses outils puis debriefing avec le formateur pour co-construire le parcours et présentation de la formation distancielle (20').

Entretien individuel
avec le FOR ACC



Découverte
RIOFE

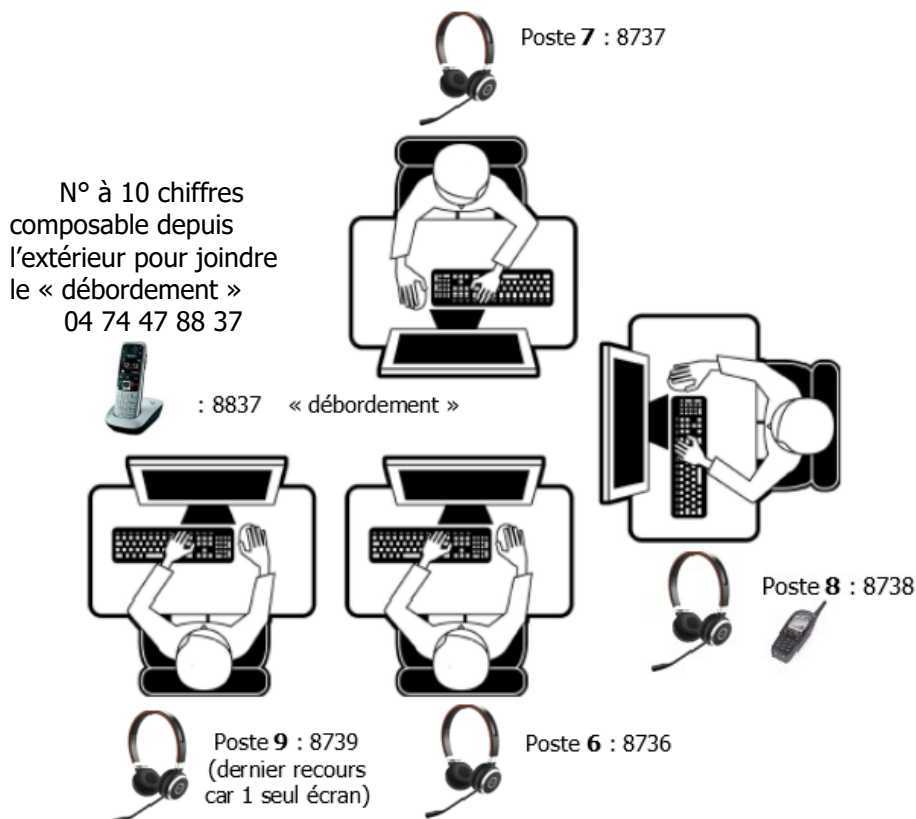


Découverte
livret apprenant



5/ Entretien de prise de poste (ou entretien de recrutement pour les SPV) et présentation du service

6/ CADRAGE DES MSP



8836 = Services publics
L'apprenant annonce
l'interlocuteur qu'il souhaite
contacter

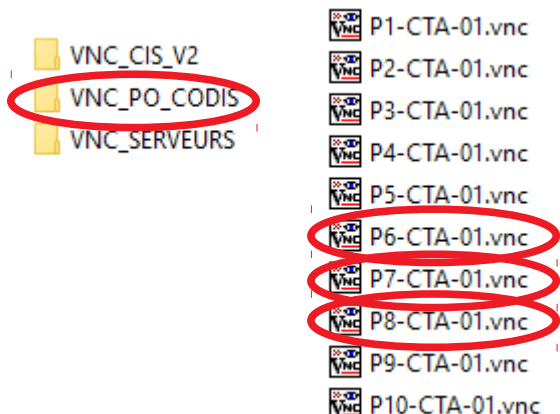
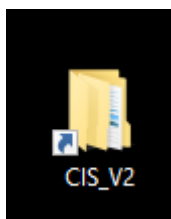
8835 = Chef de salle
En l'absence de chef ou
d'adjoint en salle,
l'apprenant contacte le chef
de salle pour rendre compte

Fréquence ANTARES : 243 (= opérationnelle 236)

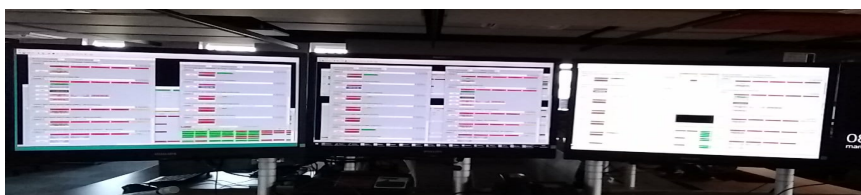
Préparation du poste de travail du formateur

(Les apprenants sont seuls en salle, le formateur peut observer à distance les actions des apprenants)

Depuis un poste ARTEMIS (par exemple celui de la salle de débordement)



Sélectionner les postes occupés par les apprenants
(il est possible de visualiser un poste par écran)



(Attention de n'utiliser que les curseurs verticaux et horizontaux pour ne pas perturber l'action des apprenants)

	7/ FICHE D'ÉVALUATION FORMATIVE CRITÉRIÉE
N°, thème et niveau de la MSP ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 :	Date :

Nom, prénom :

Formateur :

2/ RÉCEPTIONNER LES APPELS	Non réalisé/Non adapté	Inefficace	Efficace
Localisation Questionnement du requérant Retranscription des informations			
3/ ÉVALUER LE DEGRÉ D'URGENCE	Non réalisé/Non adapté	Inefficace	Efficace
Évaluation de l'urgence Détermination du motif d'appel			
4/ ÉLABORER UNE RÉPONSE PERTINENTE	Non réalisé/Non adapté	Inefficace	Efficace
Conseil au requérant Qualification de l'intervention Engagement ou décision de ne pas engager			
5/ DÉCLENCHER LES MOYENS OU RÉORIENTER	Non réalisé/Non adapté	Inefficace	Efficace
Vérification cohérence, liste de défense, manquants Vérification transmission alerte Sollicitation service partenaire			
6/ ASSURER LE SUIVI DES INTERVENTIONS	Non réalisé/Non adapté	Inefficace	Efficace
Surveillance départ et arrivée sur les lieux des engins Réceptionner, noter et retransmettre les informations			
7/ DÉCLENCHER DES MOYENS EN RENFORT	Non réalisé/Non adapté	Inefficace	Efficace
Vérification cohérence, liste de défense, manquants Vérification transmission alerte Rendre compte (chef de salle, terrain)			
8/ CONTRIBUER À L'EFFICIENCE	Non réalisé/Non adapté	Inefficace	Efficace
Réaction à un dysfonctionnement Analyse de ses pratiques professionnelles			
APPRÉCIATION GÉNÉRALE	INDICATEURS	COMPORTEMENT OBSERVÉ	
CONNAISSANCES	Techniques		
	Réglementaires		
ATTITUDES	Sollicitation, compte-rendu au chef		
	Communication et travail en équipe		
	Bienveillance et réassurance		
HABILETÉS	Utilisation de la téléphonie		
	Gestion du SGA SGO, outils annexes		
	Utilisation de la radio		
	Utilisation du SIG		
	Temps de traitement		

8/ SUIVI DES MSP

Apprenant :

2 - SUAP			3 - INC			4 - OD			5 - Interventions sur véhicules et moyens de transport			6 - Réseaux - Énergies			7 - Réseaux de transport			8 - Spécialités			9 – Planification ORSEC		
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Fiche N° 2.1			Fiche N° 3.1			Fiche N° 4.1			Fiche N° 5.1			Fiche N° 6.1			Fiche N° 7.1			Fiche N° 8.1			Fiche N° 9.1		
Fiche N° 2.2			Fiche N° 3.2			Fiche N° 4.2			Fiche N° 5.2			Fiche N°			Fiche N° 7.2			Fiche N° 8.2			Fiche N°		
Fiche N° 2.3			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N° 8.3			Fiche N°		
Fiche N° 2.4			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N° 8.4			Fiche N°		

9/ SUIVI DES APP

1. S'approprier l'environnement réglementaire, technique et administratif applicable en salle opérationnelle

Thèmes	Apprenants			
Organigramme SDIS, GPOS, CTA CODIS	Entretien de prise de poste avec le Chef du CTA CODIS et/ou son adjoint			
Rôle, missions, responsabilités de l'opérateur (de la réception de l'appel à l'arrivée sur les lieux du premier engin)				
Le règlement intérieur du SDIS partie CTA CODIS				
Le règlement intérieur de la plateforme				
Discretion professionnelle, déontologie, politesse, respect				
Les fiches de poste des agents du CTA CODIS				
Présentation des lieux GPOS, CTA CODIS, plateforme				
Organisation des salles (CTA, CODIS, chef de salle, débordement)				
Le PDAAU (Plan départemental d'acheminement des appels d'urgence)				
Les règles d'interconnexion 15/18/17/112				
Remontée d'information (comptes rendus)				
Circulation de l'information au sein de la structure				
Traçabilité échanges internes/externes du CTA CODIS				
L'association CT-RA				
La connaissance géographique du 01 :	Formation distancielle : GED Internet Clé USB			
* Départements limitrophes				
* Réseau routier, autoroutier, SNCF, fluvial				
* Relief				
* Communes principales, regroupement de communes				
IPOPS 1 : Abréviations CDG, CDC + secteurs				
RO : Abréviations CIS				
Architecture de la doctrine opérationnelle : schéma (IPOPS, fiches opérationnelles, CO, COT...)				
Communication avec la presse : Transfert chef de salle				
Astreinte SIC				
Rôle et mission du SAMU :				
Entretien avec le médecin-chef du SAMU				
Doublure avec un.e ARM				
Doublure avec un.e POP				
Doublure avec un.e permanencier.e ambulance				

 Thèmes	Apprenants			
Le poste de travail (Artémis, Prescom, Geophoenix)				
Connexion, menu Artémis				
La téléphonie :				
Les différents appareils (Artemis, débordement, secours, administratif)				
Casque (appairage d'un 2 ^{ème} appareil)				
Bandeau téléphonique (toutes les fonctions)				
Répertoire				
Annuaire (trad, experts, maire, etc.)				
PFLAU				
Règles d'accueil « Les pompiers de l'Ain je vous écoute » ou « Le CODIS 01 Bonjour », politesse, respect				
Origines possibles de l'appel : 18, 112, 114, ecall, téléalarme, télésurveillance, CODIS extérieur, SAMU, CORG, CIC, CROSS, COGC, commissariat, ETARE, barrage hydro-électrique, CNPE, SDD, CODIS 01, CPI, CIS, SP...				
Langue étrangère, traducteur				
Réécoute appel (Réglementation)	Chef du CTA CODIS et/ou son adjoint			
La localisation :				
PFLAU				
Pavé alerte Artémis : commune, quartier, voies, numéro, points remarquables, ETARE, loupe				
Autoroutes, voies rapides, sens, PK				
Réseau SNCF, PK, PN, ETARE Gare, gare				
Réseau fluvial				
Montagne, piste de ski, VTT				
Géolocalisation (Androïd, iphone) : https://geoloc.sdis28.fr spv.codis01 1818				
Sauvegarde de la vie humaine (chef de salle)				
Utilisation de la cartographie (onglets/outils/coordonnées)				
Incompatibilité logiciel SAMU				
CODIS Extérieur				
La communication :				
Communication avec le requérant (écoute active, questionnement, reformulation, conseils...)				
Pertinence du questionnement				
Gestion du facteur humain en situation de stress				
Entretien appel difficile (fiche guide du chef de salle)				
Communication en salle (opérateurs, chef)				
Plusieurs appels pour une même demande				

3. Évaluer le degré d'urgence de l'appel reçu

Thèmes	Apprenants			
Recherche de l'urgence ou de situation particulière PBE : personnes, biens, environnements				
SUAP :				
Détection d'une urgence vitale : départs réflexes	Formation distancielle : Clé USB GED			
Départ réflexes : arbres décisionnels SUAP				
Lieux sécurisés / non sécurisés				
Les codes sinistres liés au SUAP				
Organisation du SUAP dans le SDIS 01 (IPOPS 11)				
Intervention hostile : grille (excité, forcené, agression, pas de réponse à l'appel)				
Demande du SAMU : Assistance simple, circonstancielle, à 3 (mineurs), SAP : SAP, SAP grave, ACR, excité dangereux, personne ne répondant pas aux appels, relevage (porte ouverte, fermée), accident de circulation, TS au gaz, agression par arme blanche ou à feu...				
Les plans d'attaques avec SUAP ou assistance				
Doctrines NOVI (plans d'attaque tuerie de masse, RBC, nombreuses victimes)				
Aide à la décision SR, les codes sinistres liés au SR				
Aide à la décision feu de structure, codes sinistres				
Aide à la décision FDF, codes sinistres				
Gaz : grille aide à la décision PGR / PGC				
Gestion des animaux :				
Note avec tableau des compétences des différents services « M11 » (LANI, paroi rocheuse, etc.)				
Codes sinistres liés aux animaux, renforts d'aggravation				
Guêpes, frelons, abeilles (destruction / traitement, engagement CPI / CIS, intervention différée, etc.)				
Frelons asiatiques (GDS pour levée de doute, CIS spécialisés)				
Opérations diverses :				
Arbre sur la VP, chaussée sur RD, hors RD				
Ascenseur bloqué				
Ouverture de porte				
Inondation, Objet menaçant de tomber, Bâchage de toiture				
Transport d'eau				
Colis suspect ou alerte à la bombe				
Service de sécurité incendie, dispositif prévisionnel de secours				

4. Élaborer une réponse opérationnelle pertinente : « je décide d'engager ou non les secours »

Thèmes	Apprenants			
RO : Missions du SDIS 01	Formation distancielle : GED			
Conseils, accompagnement du requérant, prévention :				
* Mesures conservatoires en cas d'incendie				
* Gestes de 1 ^{er} secours pour le SUAP				
* Balisage pour les accidents sur VP				
* Conseils pour le DIV				
* Toutes autres mesures qu'un citoyen non formé peut réaliser				
Doctrine engagement des secours (phase réflexe)				
CODIS extérieur (secteur premier appel, liste de défense, communes référencées)				
Règles d'autorisation des assistances				
Doctrine d'engagement des secours (phase réflexe et réfléchie) et projet GDO engagement des secours				
Doctrine ICM (organisation, fiches réflexes)				
Doctrine attentat				
Violence urbaine				
Orientation de l'appel vers les services compétents :				
* Autres CODIS				
* Forces de l'ordre : GIE, police (visite du CORG)				
* ENEDIS				
* GRDF				
* APRR				
* COGC				
* DR				
* Service des pistes				
* Maire ou élu de permanence				
* ATHENAS, GDS, Lt de Louveterie				
* Préfecture				
Écobuage de végétaux à l'air libre (logigramme)				
Dans le doute ? Pas de doute				

5. Déclencher les moyens de secours ou orienter l'appel vers les services compétents

Thèmes	Apprenants			
1 Appel = 1 dossier				
Tous les codes sinistres	Formation distancielle : Clé USB			
Plan d'attaque des ETARE				
Plusieurs interventions à la même adresse				
Proposition/liste de défense/manquants/99 CIS				
Fonction Bip (seuls) puis OD par la suite				
Les consignes (acquittables ou non)				
GFO Armement				
Couverture opérationnelle, provenance des engins				
SUAP :				
Renforts d'aggravation (accident, avalanche, lac Nantua)				
SSSM : règles d'engagement (IPOPS 14) / particularités siège SMUR (IPOPS 11)	Formation distancielle : GED			
SM_AMU, SM_RENF (à proposer si pas de SM_AMU, SM_SSO et VSM)				
CO domaine skiable pendant la saison hivernale				
Expérimentation du pôle moyen				
Feu de structure et les aggravations :				
Par anticipation				
Locaux industriels				
Locaux agricoles				
Feux spéciaux				
Nombreux concernés				
Reconnaissance (DAAF, ecall)				
PGR, PGC, PGC et aggravation				
Feux de végétation : FRO, ETARE				
Les équipes spécialisées (99 CIS, les IPOPS)				
Nautique (SAV, SEV, PLG 30, PLG 50, SNL)				
Embarcation (BLS, BMS, BPS) et conducteurs				
SD, manœuvre de force				
GRIMP (MP, neige, canyon, spéléo)				
Cynotechnique				
NRBC – pollution				
Chaîne de commandement				
Code des spécialités et architecture des unités				

6. Assurer le suivi des interventions

Thèmes	Apprenants			
Vecteur d'alerte, RDA, Antarès, SVI, pied de sirène, alarme SP				
Défaut de transmission : lequel ?				
Rediffusion et/ou CR au chef de salle pour process RDA				
Acquittement CIS + Smartemis + SVI				
Sécurisation des départs :				
Délai de départ des engins écoulé				
Conduite à tenir SP non présent au bip				
Interdiction d'appeler sur le portable d'un agent (PPRR)				
Gestion des différents status des engins				
Onglets services publics (état, ajout...)				
Radio :				
Notion OBNSIC, OBZSIC	Formation distancielle : GED			
IPOPS 5 : OBDT, fréquences, RFGI, indicatifs, procédures radio, status, OPT, OCT				
Utilisation pavé radio : Prescom				
Exploitation des messages radios (saisie)				
Message BER				
Réécoute message radio				
Plusieurs interventions à la même adresse				
Transmission des informations aux engins au départ en transit ou sur les lieux (radio plutôt que TPH)				
Traçabilité des informations et décisions				
Les rondes				
Rendre compte :				
* Indisponibilité des engins				
* Dégradation couverture opérationnelle				
* Opération de longue durée				
Synoptique intervention / assistances / infos / transfert				
Synoptique moyens				

7. Engager les moyens en renfort

7. Engager les moyens en renfort				
		Apprenants		
Thèmes				
Renfort d'aggravations (99 CIS) : (lister ci-dessous toutes les aggravations)				
Renfort :				
Par point de transit ou au CRM				
Par « GFO » (lettres clés : C, F, I, L, M, S)				
Par « échelons et modules »				
Par « spécialités »				
Par échelon suivant				
Par synoptique des compteurs				
En modifiant le code sinistre sur la fenêtre de renfort				
Par « engins » uniquement COTEST et CATHE (absence d'aptitudes)				
Unité bariatrique : LEVAC (vecteur transport), LEXTR (Grimp)				
Les annulations d'engins :				
* Engins qui n'ont pas encore pris le départ				
* Engins en transit				
* Engins du CNPE				
* Engins sur les lieux				
* Engins des CPI sous RDA				

8. Contribuer à l'efficacité du SIC et du service

Thèmes	Apprenants			
Maintenance de 1 ^{er} niveau :				
Contrôle et détection des dysfonctionnements :				
* ARTEMIS				
* GEOPHOENIX				
* Téléphonie (pile casque, déconnexion casque, perte 18)				
* Radio (problème radio, Antares, status...)				
* Dossier SAMU non reçu				
* Chauffage, climatisation				
* Électricité				
Procédure de maintenance				
Maintenance (contrôle des process / Reboot PC Artémis CIS / transfert astreinte SIC (Réf DQG)				
Identification et exploitation des modes dégradés :				
Identification dysfonctionnements :				
* ARTEMIS				
* Transmission alerte				
* GEOPHOENIX				
* Téléphonie				
* Radio				
Remontée d'information au chef de salle				
Connaissance des modes dégradés adaptés :				
* Traiter une demande de secours				
* Alerte des secours (clairon, PDS, TPH garde postée)				
* Radio				
* Téléphonie				
* Suivi des engins				
Mise à jour bases de données				
Information sur les mises à jour des bases de données				
Connaissance de la documentation opérationnelle				
RETEX des erreurs commises, anomalies pour rectificatifs et formation				
Consignes provisoires				
Investissement dans la formation				
Contribution à l'amélioration du service				

10/ PROCÈS-VERBAL

	Procès verbal en date du OTAU / OCO		à CTA/CODIS	Service formation/sports
				PV de stage

NOM Prénom	CIS	Date de naissance	Évaluation théorique	Pratique APTE / INAPTE	Résultat final ADMIS/NON ADMIS

NOM(s) et signature(s) de(s) formateur(s)

Le responsable pédagogique

L'organisateur de formation

Service Départemental d'incendie et de secours de l'Ain
 200 avenue du Capitaine Dhonne – CS 80033 – 01001 Bourg-en-Bresse Cedex
 T : 04.37.62.15.00 – E : accueil.em@sdis01.fr
www.sdis01.fr



11/ FORMATION DU PERSONNEL ARMANT LA SALLE DE DEBORDEMENT

Finalité de la formation : Cette formation est à destination des personnels identifiés pour renforcer le CTA CODIS dans le cadre des Interventions à caractère multiple (ICM). Ils auront pour mission de traiter, en temps réel, des appels d'urgence liés aux ICM (après une action du requérant ou le tri d'un opérateur aguerris).

Conditions et organisation de la formation :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour accéder à la formation. Cette formation est :

- obligatoire pour les opérateurs CTA/CODIS (SPP et SPV),
- nécessaire pour les SPPNO du CIS Bourg désirant tenir la fonction,
- nécessaire pour les personnes qui se portent volontaires pour tenir cette fonction.

La stratégie pédagogique basée sur la compréhension du mode ICM (connaître son rôle et sa position en mode débordement) est construite sur la participation à des ateliers pédagogiques personnalisés (APP) réalisés en salle de débordement (SDD) de la plateforme du CTRA.

La durée de cette formation est estimée à 2 heures (temps compris dans la formation OTAU/OCO). Pour les agents du CIS Bourg, la formation se déroulera pendant le temps de garde lors des FMPA quotidiennes.

Le taux d'encadrement est de 1 formateur (Accompagnateur de proximité minimum) pour 6 apprenants. L'évaluation de la formation est formative.

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	RESSOURCES MOBILISÉES
Réceptionner et traiter les appels reçus en mode ICM	Traiter les appels non urgents	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 Rendre compte au chef SDD (consignes établies et/ou situation particulière) Habiletés : * <u>Qualification, traitement, orientation de l'appel</u> : Collecte des informations (identification de l'appelant : numéro de téléphone, adresse précise de l'intervention) * <u>Analyse et traitement de l'appel</u> : Analyse et qualification de la situation Réorientation de l'appelant * <u>Conseils, accompagnement du requérant et prévention</u> : Conseils pour le DIV et mesure conservatoire (confinement, évacuation...) * <u>Exploitation des outils</u> : Exploitation du SGO et des outils téléphoniques Connaissances : Procédures particulières Questionnement spécifique simplifié
	Apporter une réponse immédiate au requérant en le renseignant, en le conseillant ou en l'avisant de la prise en compte de son appel	
	Reformuler les informations ou la requête exprimée par le requérant	
	Diffuser les interventions	
	Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique	