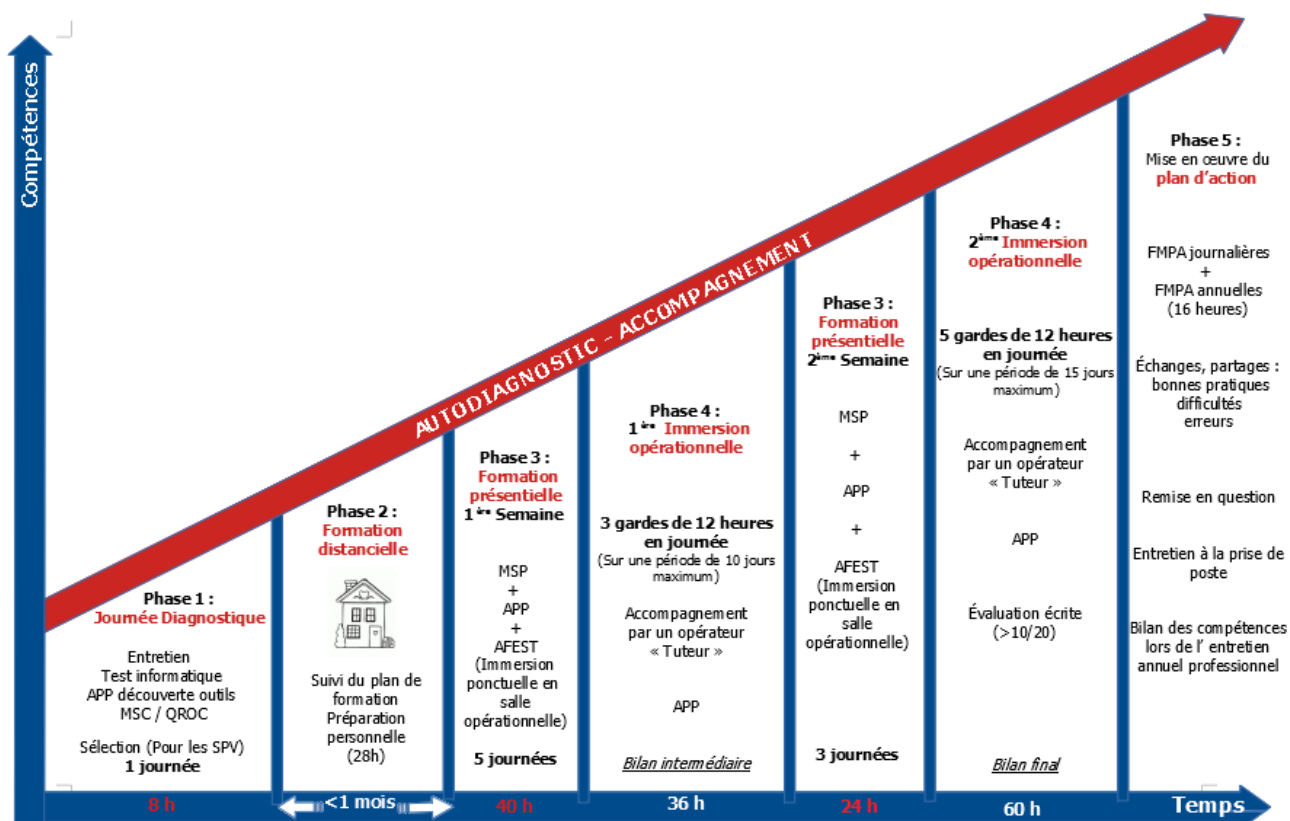


La professionnalisation se fonde sur la construction d'un parcours de formation personnalisé coproduit par l'équipe pédagogique et l'apprenant. Ce livret recense tous les éléments de ce parcours dans les différentes phases de la formation dont la finalité est le développement des 8 compétences de l'opérateur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

SOMMAIRE

1/ CHRONOGRAMME.....	1
2/ LOGIGRAMME DES COMPÉTENCES.....	1
3/ JOURNÉE DIAGNOSTIQUE.....	2
4/ CADRAGE MSP.....	2
5/ BILAN DE LA JOURNÉE DIAGNOSTIQUE.....	4
6/ LISTES DES APP.....	5
7/ SUIVI DES MSP.....	14
8/ AFEST.....	15
9/ BILAN DE LA 1 ^{ERE} IMMERSION OPÉRATIONNELLE.....	16
10/ ENTRETIEN INTERMÉDIAIRE.....	19
11/ BILAN DE LA 2 ^{EME} IMMERSION OPÉRATIONNELLE.....	23
12/ ENTRETIEN FINAL D'ACQUISITION.....	28
13/ OUTILS D'AUTODIAGNOSTIC.....	33
14/ FICHE D'ÉVALUATION FORMATIVE CRITÉRIÉE.....	34

1/ CHRONOGRAMME



2/ LOGIGRAMME DES COMPÉTENCES



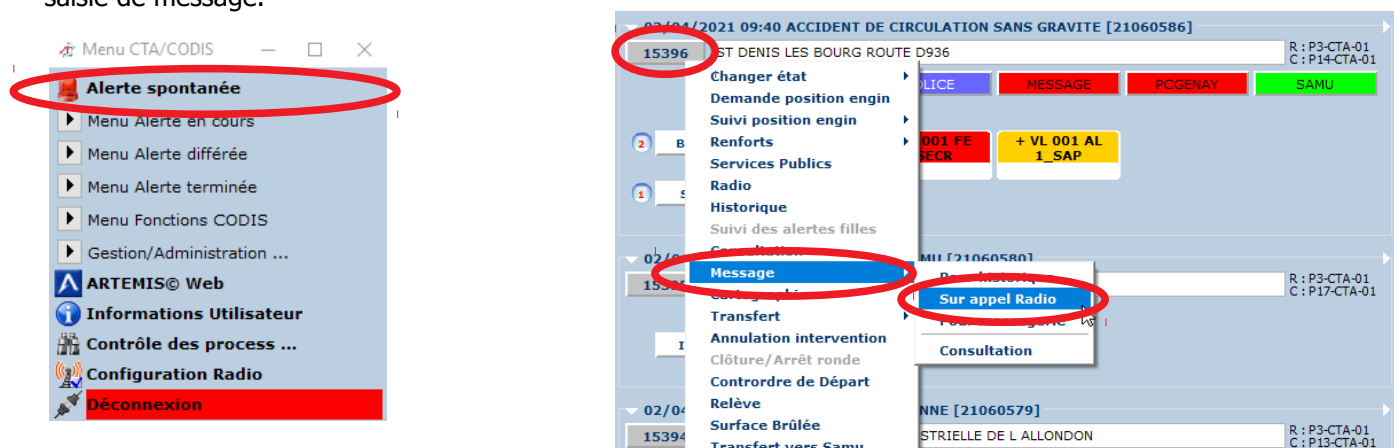
3/ JOURNÉE DIAGNOSTIQUE

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 message.



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 en simultané, 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 (commune, n° rue, nom de rue, nom et TPH requérant, code sinistre, sexe, âge, état de la victime, circonstances) + 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

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

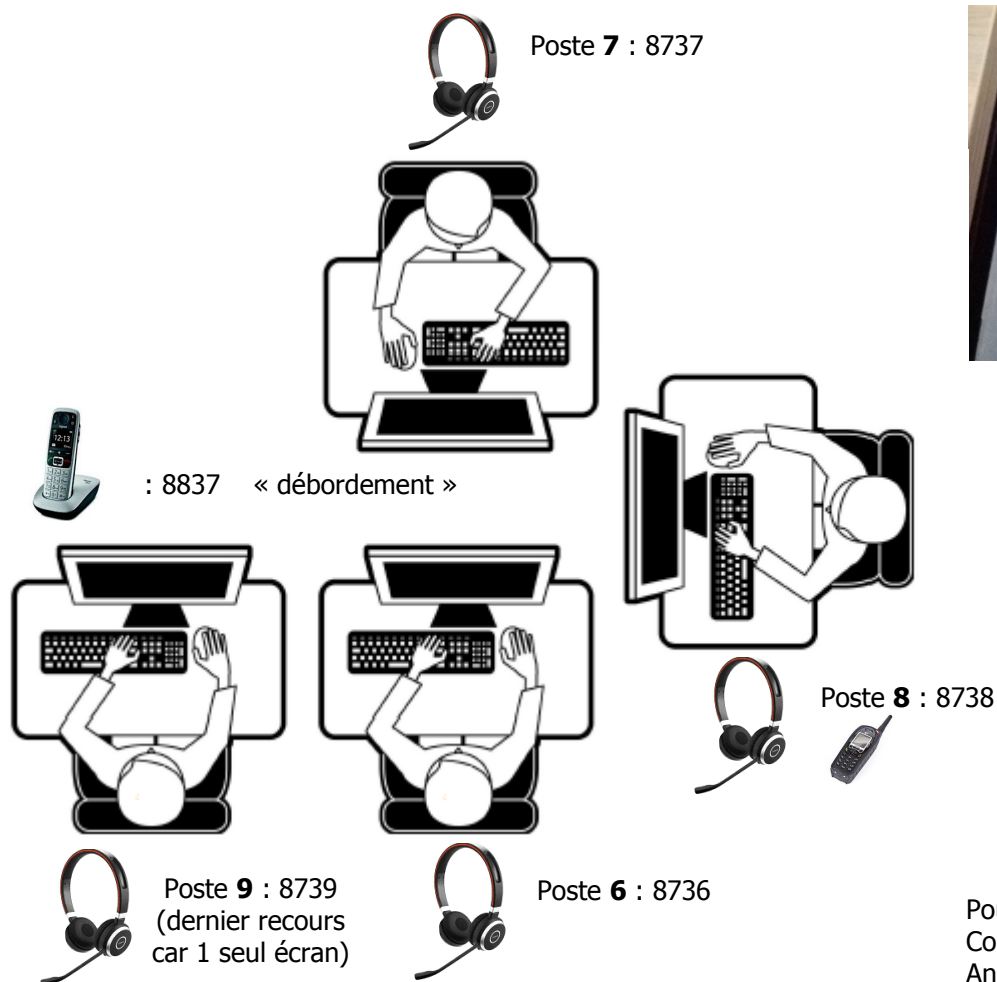
4/ 2 mises en situation cibles (En simultané 20') :

Mettre l'apprenant en relation avec sa future activité et établir un état des compétences pour construire son parcours de formation. MSC 1 : SUAP et MSC 2 : INC

Autodiagnostic de l'apprenant (10') puis debriefing avec le formateur pour la construction du plan d'action et présentation de la formation distancielle (20').

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

4/ CADRAGE MSP



Décrocher l'appel



Pour joindre les services partenaires :
Composer le 8836
Annoncer « SAMU, CORG, ENEDIS, GRDF, ... »
Transférer



Pour joindre le Chef de salle :
Composer le 8835

Fréquence ANTARES : 243 (= opérationnelle 236)

5/ BILAN DE LA JOURNÉE DIAGNOSTIQUE

Ce que j'ai fait :	Mes points forts :	Mes points d'efforts :

Mon sentiment général :

Observations :

Mon plan d'action :

6/ LISTES DES APP

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

Thèmes	Formateur	Date	Observations
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			
Discrétion 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 :		
* 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			

2. Réceptionner les appels reçus quelle qu'en soit la nature

Thèmes	Formateur	Date	Observations	
Le poste de travail (Artémis, Prescom, Geophoenix)				
Connexion, menu Artémis				
La téléphonie :				
Les différents appareils (Artemis, débordement, secours, administratif)				
Casque (appairage d'un 2 ^e 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, CORC, CIC, CROSS, COGC, commissariat, ETARE, barrage hydro-électrique, CNPE, SDD, CODIS 01, CPI, CIS, SP...				
Réécoute appel (Réglementation)	Chef CTA CODIS			
Langue étrangère, traducteur				
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)				
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	Formateur	Date	Observations
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			
Doctrine 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	Formateur	Date	Observations
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	Formateur	Date	Observations
1 Appel = 1 dossier			
Tous les codes sinistres	Formation distancielle : Clé USB		
Plan d'attaque des ETARE (liste ci-après)			
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)			
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	Formateur	Date	Observations
Transmission de l'alerte :			
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

Thèmes	Formateur	Date	Observations
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			

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

Thèmes	Formateur	Date	Observations
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			

7/ SUIVI DES MSP

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°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°		
Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°		
Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°		
Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°			Fiche N°		

8/ AFEST

(Action de formation en situation de travail)

Tâches à réaliser lors de l'immersion en salle pendant la formation en présentiel :

Par exemple :

Contacter les services partenaires (ENEDIS, GRDF, CORG...), répondre au CPI pour communiquer un départ en intervention, prendre les messages radio

et/ou réaliser un APP

9/ BILAN DE LA 1^{ERE} IMMERSION OPÉRATIONNELLE

Garde N° 1 : Date :			Chef de salle :			Opérateur « tuteur » :		
Ce que j'ai fait :			Mes points forts :			Mes points d'efforts :		
Mon sentiment général :								
Observations :								

Garde N° 2 : Date :

Chef de salle :

Opérateur « tuteur » :

Ce que j'ai fait :

Mes points forts :

Mes points d'efforts :

Mon sentiment général :

Observations :

Garde N° 3 : Date :			Chef de salle :			Opérateur « tuteur » :		
Ce que j'ai fait :			Mes points forts :			Mes points d'efforts :		
Mon sentiment général : Observations :								

10/ ENTRETIEN INTERMÉDIAIRE

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	A	ECA	NA	OBSERVATIONS
Bloc de compétences N° 1 : ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL					
1. S'approprier l'environnement réglementaire, technique et administratif applicable en salle opérationnelle	Maîtriser le cadre juridique et professionnel lié aux activités de l'opérateur				
	Maîtriser et appliquer les règles, consignes et procédures opérationnelles de la salle				
	Exploiter les outils techniques professionnels : radio, téléphonie, SGA, SGO, SIG				
	Communiquer au sein de l'équipe de la salle				
Bloc de compétences N° 2 : RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UN APPEL (OTAU)					
2. Réceptionner les appels reçus quelle qu'en soit la nature	Écouter la requête de l'appelant				
	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 classifier 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 particulières				

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	A	ECA	NA	OBSERVATIONS
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				
	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)					
6. Assurer le suivi des interventions	S'assurer du départ des moyens opérationnels				
	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				
	Assurer l'interface entre le COS, les moyens en transit, les autorités et les services extérieurs durant l'intervention				
	Transmettre toutes informations complémentaires au COS ou aux moyens en transit				
	S'assurer, en retour d'intervention, de la disponibilité ou non des moyens				
	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	A	ECA	NA	OBSERVATIONS
7. Déclencher des moyens en renforts	Envoyer les renforts opérationnels demandés par le COS				
	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 : MODE DÉGRADÉS, APPUI TECHNIQUE ET PERFORMANCE GLOBALE					
8. Contribuer à l'efficacité du SIC et du service	Mettre en œuvre les modes dégradés				
	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				

A : Acquis ; ECA : En cours d'acquisition ; NA : Non acquis

Plan de formation :

Quels sont mes besoins ? Qu'est-ce que je vais mettre en place ? (comment, avec qui, sous quel délai ?)

Nom et signature Apprenant :
Accompagnateur :

Date :

Nom et signature Formateur

11/ BILAN DE LA 2^{EME} IMMERSION OPÉRATIONNELLE

Garde N° 1 : Date :			Chef de salle :			Opérateur « tuteur » :		
Ce que j'ai fait :			Mes points forts :			Mes points d'efforts :		
Mon sentiment général :								
Observations :								

Garde N° 2 : Date :

Chef de salle :

Opérateur « tuteur » :

Ce que j'ai fait :

Mes points forts :

Mes points d'efforts :

Mon sentiment général :

Observations :

Garde N° 3 : Date :			Chef de salle :			Opérateur « tuteur » :		
Ce que j'ai fait :			Mes points forts :			Mes points d'efforts :		
Mon sentiment général : Observations :								

Garde N° 4 : Date :

Chef de salle :

Opérateur « tuteur » :

Ce que j'ai fait :

Mes points forts :

Mes points d'efforts :

Mon sentiment général :

Observations :

Garde N° 5 : Date :			Chef de salle :			Opérateur « tuteur » :		
Ce que j'ai fait :			Mes points forts :			Mes points d'efforts :		
Mon sentiment général : Observations :								

12/ ENTRETIEN FINAL D'ACQUISITION

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	A	NA	OBSERVATIONS
Bloc de compétences N° 1 : ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL				
1. S'approprier l'environnement réglementaire, technique et administratif applicable en salle opérationnelle	Maîtriser le cadre juridique et professionnel lié aux activités de l'opérateur			
	Maîtriser et appliquer les règles, consignes et procédures opérationnelles de la salle			
	Exploiter les outils techniques professionnels : radio, téléphonie, SGA, SGO, SIG			
	Communiquer au sein de l'équipe de la salle			
Bloc de compétences N° 2 : RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UN APPEL (OTAU)				
2. Réceptionner les appels reçus quelle qu'en soit la nature	Écouter la requête de l'appelant			
	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 classifier 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 particulières			

COMPÉTENCES	PERFORMANCES	A	NA	OBSERVATIONS
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			
	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)				
6. Assurer le suivi des interventions	S'assurer du départ des moyens opérationnels			
	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			
	Assurer l'interface entre le COS, les moyens en transit, les autorités et les services extérieurs durant l'intervention			
	Transmettre toutes informations complémentaires au COS ou aux moyens en transit			
	S'assurer, en retour d'intervention, de la disponibilité ou non des moyens			
	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	A	NA	OBSERVATIONS
7. Déclencher des moyens en renforts	Envoyer les renforts opérationnels demandés par le COS			
	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				
8. Contribuer à l'efficacité du SIC et du service	Mettre en œuvre les modes dégradés			
	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			

A : Acquis ; NA : Non acquis

OUI	NON

Validation de l'ensemble des compétences

	OUI	NON	OBSERVATIONS
Résultat de l'évaluation formative			
Résultat du QROC : /20			
Proposition de validation de la formation			

<u>Plan d'action :</u> Quels sont mes besoins ? Qu'est-ce que je vais mettre en place ? (comment, avec qui, sous quel délai ?)
NB : Une compétence non acquise entraîne la non-validation du bloc de compétences

Nom et signature Apprenant :
 Accompagnateur :

Date :

Nom et signature Formateur

<u>Suivi du Plan d'action :</u>

Date :

	OUI	NON	OBSERVATIONS
Proposition de validation de la formation			

Nom et signature Apprenant :
 Accompagnateur :

Nom et signature Formateur

13/ OUTILS D'AUTODIAGNOSTIC

Date et thème de la MSP (ou AFEST) :

				OBSERVATIONS
Je prends les renseignements :				
N° de téléphone, Nom du requérant				
Commune, N°, Nom de la rue, voie, RD, PK...				
Précisions dans l'adresse (étage, bat, code,...)				
Je note les observations :				
Nombre de victime, sexe, âge, état				
Risques particuliers (Propagation, suraccident, gaz, animaux, arme, foule, ...)				
Et les complète si nécessaire :				
Météo, surface brûlée, 2ème N° de tph, hauteur de chute, coordonnées GPS, carburant du véhicule ou N° immatriculation, durée de disparition, hauteur d'eau,...				
Je choisis un code sinistre et/ou plan d'attaque :				
Accident, SAP, assistance, transfert, ...				
Je conseille l'appelant :				
Geste de secourisme, fermeture des portes, mise en sécurité, gilets, économie batterie TPH ,...				
J'engage des moyens :				
Adéquation liste de défense et engins manquants				
Transmission alerte au CIS				
Engins au départs et arrivés sur les lieux				
Je rends compte :				
Information/sollicitation des services partenaires				
Remontée d'information au chef de salle si nécessaire				
J'assure le suivi de l'intervention :				
Je transmets toute information utile au terrain				
J'historise toute information liée à l'intervention				
Mon comportement. Je suis :				
Calme				
Organisé et précis (Mes actions sont priorisées et conformes)				
Rapide (Délai de traitement en adéquation avec la situation)				

Observations :

AUTODIAGNOSTIC POST-ACTION

Date, Thème de la MSP :

OBSERVER	Ce que j'ai observé :		
	Difficultés :		
	Personnes (SP, victimes, tiers)		
	Urgence vitale :	Traumatisme/Brûlures :	Agression :
	Intoxication/Asphyxie :	Panique :	Autres :
	Biens		
	Incendie/Explosion :	Effondrement :	Inondation :
	Propagation :	Électricité/Gaz :	Autres :
	Environnement		
	Météo :	Nucléaire :	Chimique :
	Suraccident :	Radiologique :	Autres :
	Pollution :	Biologique :	
ANALYSER	Ce que j'ai analysé :		
	Difficultés :		
DÉCIDER	Ce que j'ai décidé :	EFFICACITÉ DES ACTIONS ?	
	Difficultés :		
Mes axes de travail :			

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			