



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE D'OPÉRATEUR DE CENTRE DE COMMANDEMENT, D'ASSISTANCE ET DE SECOURS - REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'ÉVALUATION -

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>I – ANALYSER TOUS LES APPELS REÇUS AU CENTRE DE COMMANDEMENT, D'ASSISTANCE ET DE SECOURS.</p> <p>I-A : Réceptionner les appels, quelle qu'en soit la nature, d'un ou plusieurs appelants.</p> <p>– Identifier l'appelant (enregistrer ses coordonnées dans le logiciel de gestion des demandes d'intervention).</p>	<p>– Écouter la requête de l'appelant en prenant en compte les demandes d'intervention quel que soit le canal de réception.</p> <p><i>Exemples :</i> Pour la PN : appel 17 ; depuis une station d'exploitation RAMSES, demandes relevant de partenaires, de services internes, du 114 et autres. Pour la GN : appel 17 avec remonter fiche de prise en compte (FPC) sur logiciel BDSP (Base de données de sécurité publique). Pour DGSCGC : appels 18, 112, demandes du SAMU ou autres partenaires.</p>	<p><u>Par la voie de la formation :</u></p> <p>1): Mise en situation par des exercices de simulation dans les conditions les plus proches du réel sur un poste d'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure équipé de l'ensemble des outils nécessaires</p>	<p>– Qualité de l'accueil et de l'écoute envers le requérant.</p> <p>– Clarté et pertinence dans les informations transmises par l'opérateur au requérant, qualité de la communication.</p> <p>– Précision des informations permettant la localisation de l'intervention.</p>

<ul style="list-style-type: none"> – Localiser le lieu de l'intervention dans le but d'engager au plus vite l'unité compétente ou l'unité à proximité (selon l'urgence). – Dégager les motifs de l'appel et identifier la nature de la demande (demande de renseignements, demande d'intervention, demande de dépannage). – Conduire l'échange pour favoriser le recueil de l'information. – Orienter si besoin l'appelant vers des services compétents. 	<ul style="list-style-type: none"> – Questionner le requérant sur l'objet de son appel afin d'analyser la nature de la demande ou de l'événement et d'apprécier la nécessité d'une intervention des secours (demandes de renseignements, appels fantaisistes, appels d'urgence nécessitant une intervention) et d'orienter le requérant le cas échéant vers le service compétent pour répondre à sa demande (mairie, préfecture...). – Diriger l'entretien avec méthode pour recueillir toutes les informations pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> *sur la nature des faits : (exemple : malaise, différend familial, etc.) ; *sur la nature des lieux (lieux sensibles, site seveso, voie publique ou domaine privé, établissement recevant du public, à proximité d'une école...); *sur le signalement des véhicules (modèle, carburation...) et personnes impliquées ; *sur le nombre de victimes ; *sur la description de l'environnement, l'évaluation des enjeux et des risques (présence d'enfants, d'animaux, d'armes). – Caractériser l'appel en prenant en compte les différents types d'intervention recensées dans le logiciel métier. 	<p>Pendant la mise en situation, le candidat est observé et évalué à partir d'une grille spécifique par des évaluateurs. À l'issue de cette épreuve, le candidat fait l'objet de questions ouvertes posées par les évaluateurs sur l'ensemble de sa prestation.</p> <p>2) : Période de mise en situation professionnelle de 9 mois évaluée par un opérateur-tuteur du candidat.</p> <p><u>Par la validation des acquis de l'expérience professionnelle (VAE):</u></p> <p>Réalisation d'un dossier de VAE dans lequel le candidat décrit, au travers d'exemples vécus, son expérience professionnelle en tant qu'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure en décrivant avec précision l'ensemble des phases professionnelles, à savoir :</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Comportement adapté à l'état émotionnel du requérant. – Prise en compte du facteur humain : accueil du stress de l'appelant, gestion de son propre stress. – Pertinence des questions posées au requérant. – Justesse des informations collectées nécessaires à la gestion de l'intervention. – Utilisation correcte des logiciels informatiques professionnels du centre opérationnel (Ramses, Artemis, Start...). – Capacité à adapter la réponse opérationnelle à ou aux événements. – Clarté dans la retranscription des informations. – Respect des protocoles établis.
--	---	---	---

	<p>– Utiliser les techniques de communication afin de faciliter l'échange :</p> <ul style="list-style-type: none"> * recentrer le dialogue avec l'appelant sur le motif de la saisine d'urgence ; * adapter son langage pour être compréhensible à tout interlocuteur ; * rester courtois et ferme ; * adopter un ton calme, apaisé et apaisant ; * adopter une attitude conforme à la déontologie ; * pratiquer une écoute active en instaurant un climat de bienveillance ; * utiliser la reformulation ; * canaliser et rassurer l'appelant pour obtenir toutes les informations nécessaires ; * garder son sang froid. <p>– Utiliser le logiciel métier : retranscrire simultanément au traitement de l'appel et classifier les informations recueillies par téléphone sur la fiche de suivi de l'évènement.</p>	<p>– la réception, la gestion et l'analyse des appels d'urgence</p> <p>– la procédure de déclenchement de la chaîne d'intervention</p> <p>– la coordination des moyens humains et matériels engagés sur site.</p>	
<p>I-B : Évaluer et dégager le niveau d'urgence de l'appel reçu.</p> <p>– Reformuler l'information ou la requête exprimée par le requérant.</p> <p>– Collecter les informations nécessaires à l'alerte et utiles aux équipes d'intervention.</p>	<p>– Identifier une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies.</p> <p>– Délimiter avec précision et pertinence la nature, la portée et les conséquences de l'évènement (trouble à l'ordre public, secours d'urgence aux personnes, acte de délinquance, intervention SAMU...).</p>		<p>– Précision et pertinence quant à la qualification et à la détermination du degré d'urgence de l'évènement</p> <p>– Pertinence des informations collectées.</p> <p>– Utilisation correcte des logiciels informatiques professionnels.</p>

<p>– Définir la nature précise de la mission et le degré d’urgence.</p>	<p>– Identifier les informations manquantes nécessaires à l’évaluation du caractère d’urgence par tout moyen (par le questionnaire mais également par la prise en compte de l’actualité du contexte : manifestations, évènements sportifs ; rapprochement avec les informations contenues dans les notes de service dont l’opérateur aura pris connaissance préalablement ...).</p> <p>– Utiliser le logiciel métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ retranscrire simultanément au traitement de l’appel et classifier les informations recueillies sur la fiche de suivi de l’évènement ; ◦ utiliser si besoin les fonctions avancées du logiciel (cartographie, base de données téléphoniques, Fiche opérationnelle spécifique liée à la nature ou au lieu de l’intervention...). 		<p>– Respect des protocoles établis.</p>
<p>I-C : Élaborer une réponse opérationnelle pertinente adaptée à l’urgence.</p> <p>– Préciser et analyser le lieu d’intervention des services de sécurité et de secours.</p> <p>– Appréhender l’intervention dans le respect des règles opérationnelles en vigueur.</p>	<p>– Visualiser sur un plan le lieu de l’évènement en s’aidant de l’ensemble des outils informatiques mis à disposition.</p> <p>– Déterminer la priorité de l’intervention au regard des informations collectées (informations communiquées par l’appelant, notes de service, topographie territoire).</p>		<p>– Juste définition de la nature et du degré d’urgence de la mission.</p> <p>– Pertinence de la décision d’engager une intervention.</p> <p>– Maîtrise des éléments et outils cartographiques afin de faciliter l’engagement et/ou le déplacement des moyens opérationnels.</p>

<ul style="list-style-type: none"> – Déterminer la nature des réponses opérationnelles possibles et les moyens mobilisables. – Qualifier l'intervention. – Aviser les autorités administratives et/ou judiciaires. 	<ul style="list-style-type: none"> – Dégager une réponse opérationnelle adaptée en croisant l'ensemble des éléments pertinents recueillis en : <ul style="list-style-type: none"> ◦ évaluant les moyens humains et matériels disponibles à engager sur l'intervention au regard des informations recueillies ; ◦ dégageant les enjeux majeurs liées à l'intervention (intervention dans un site particulier, établissement recevant du public, bâtiment institutionnel, stockage de matières dangereuses, grand rassemblement...); ◦ consultant et en utilisant la documentation opérationnelle adaptée à la nature de l'intervention (fiche réflexe, fiche d'aide à la décision, notes de service...). – Rendre compte à l'autorité hiérarchique de toutes situations particulières en déterminant : <ul style="list-style-type: none"> * les autorités administratives et/ou judiciaires à aviser ; * le moyen de communication à utiliser ; * le contenu. (déterminer « qu'est-ce que je communique », « à qui », « comment »). 		<ul style="list-style-type: none"> – Adéquation entre les moyens engagés et la nature réelle du sinistre. – Respect du formalisme prévu pour aviser les autorités. – Utilisation du vocabulaire adapté.
---	--	--	--

<p>II - PROVOQUER L'INTERVENTION DES SERVICES DE SECOURS ET/OU DES FORCES DE L'ORDRE SUR LES LIEUX EN COHERENCE AVEC LA NATURE DE L'ÉVÉNEMENT.</p> <p>II-A : Déclencher sur initiative la chaîne d'intervention conformément aux protocoles en vigueur (par radio/téléphone/ Système de gestion de l'alerte).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées. - Maîtriser l'environnement réglementaire, technique et administratif applicable au centre opérationnel. - Établir la communication opérationnelle de transmission de l'information. - Aviser les autorités administratives et/ou judiciaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre l'alerte aux unités opérationnelles concernées. - S'assurer de la transmission de l'alerte et de sa prise en compte par les unités opérationnelles. - Appliquer les règles, procédures opérationnelles, plans particuliers d'intervention en vigueur (plan de secours, plans SNCF, protocoles nationaux, européens...) adaptés à la nature de l'évènement. - Solliciter les services partenaires (Police, gendarmerie, pompiers, SAMU, SNCF, Engie...). - Mettre en place un réseau radio opérationnel pour garantir une bonne communication sur l'évènement et la sécurité des agents en intervention. - Faire respecter les règles de transmission de l'information conformément aux protocoles en vigueur. - Exploiter les logiciels métiers et outils informatiques (radio, téléphonie, système de gestion de l'alerte, système de gestion opérationnelle, système d'information géographique). - Aviser, conformément aux procédures en vigueur, la chaîne de commandement, les autorités administratives et judiciaires. 	<p><u>Par la voie de la formation :</u></p> <p><u>1)</u>: Mise en situation par des exercices de simulation dans les conditions les plus proches du réel sur un poste d'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure équipé de l'ensemble des outils nécessaires.</p> <p>Pendant la mise en situation, le candidat est observé et évalué à partir d'une grille spécifique par des évaluateurs. À l'issue de cette épreuve, le candidat fait l'objet de questions ouvertes posées par les évaluateurs sur l'ensemble de sa prestation.</p> <p><u>2)</u>: Période de mise en situation professionnelle de 9 mois évaluée par un opérateur-tuteur du candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Application / déclinaison appropriée des stratégies / procédures opérationnelles définies. - Choix du moment opportun pour déclencher la chaîne d'intervention. - Respect des protocoles nationaux et européens en vigueur. - Connaissance de la compétence territoriale des services opérationnels de sécurité intérieure. - Capacité à mettre en place et à gérer le réseau radiotéléphonique (station directrice). - Utilisation correcte des indicatifs, des termes de procédure et de l'alphabet OACI. - Clarté, pertinence et justesse des comptes-rendus (verbal ou écrit).
---	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Rendre compte à l'autorité hiérarchique de toutes situations particulières ou sensibles. 	<p><u>Par la validation des acquis de l'expérience professionnelle :</u></p>	
<p>II-B : Engager avec pertinence les moyens humains compétents et matériels disponibles sur le ou les évènements à gérer.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mobiliser les moyens humains et matériels pertinents. – Mobiliser si nécessaire des partenaires extérieurs (Samu, sapeurs-pompiers, Engie, SNCF, sociétés autoroutes...). – Aviser les autorités administratives et/ou judiciaires. 	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier et faire intervenir sur les lieux de l'intervention les moyens opérationnels nécessaires et disponibles. – Vérifier la cohérence et l'adéquation des moyens avec la nature de l'évènement afin d'adapter et/ou de renforcer ces moyens pour optimiser l'intervention. – S'assurer de la prise en compte de l'évènement par les moyens opérationnels engagés. – Vérifier la cohérence géographique et la disponibilité des moyens à engager (si un moyen est en transit et plus proche de l'intervention, il pourra être réengagé directement sur l'intervention au lieu de mobiliser le moyen prévu par le système de gestion opérationnelle). – Mobiliser des partenaires externes en fonction de la nature de l'évènement pour faciliter l'intervention et garantir la sécurité des unités intervenantes. – Identifier les éléments à communiquer à l'autorité hiérarchique. 	<p>Réalisation d'un dossier de VAE dans lequel le candidat décrit, au travers d'exemples vécus, son expérience professionnelle en tant qu'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure en décrivant avec précision l'ensemble des phases professionnelles, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> – la réception, la gestion et l'analyse des appels d'urgence – la procédure de déclenchement de la chaîne d'intervention – la coordination des moyens humains et matériels engagés sur site. 	<ul style="list-style-type: none"> – Réactivité dans le processus d'engagement des moyens humains et matériels. – Appréciation juste des moyens humains et matériels disponibles au moment du déclenchement de l'intervention. – Contrôle de la réalité de l'engagement des unités sollicitées. – Pertinence et qualité des comptes rendus à la hiérarchie.

<p>III – ASSURER LE SUIVI OPÉRATIONNEL ET ADMINISTRATIF DE L'ÉVÉNEMENT</p> <p>III-A : Coordonner et gérer en temps réel les moyens opérationnels engagés sur le site et les superviser dans le cadre de leur intervention.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Veiller à l'engagement des moyens humains et matériels en suivant leurs déplacements. – Répondre aux demandes de moyens en renfort sollicités en optimisant la couverture opérationnelle du territoire. – Assurer les liaisons entre les interventions et les intervenants durant toute l'intervention. – Veiller à la continuité du fonctionnement du système d'information et de communication. 	<ul style="list-style-type: none"> – S'assurer du départ des moyens engagés, de leur arrivée sur les lieux de l'intervention et de la bonne prise en compte des informations transmises. – S'informer en temps réel de l'évolution de la situation (par téléphone, radio...). – Veiller, réceptionner et exploiter les messages de remontée d'informations émanant des moyens opérationnels engagés sur l'intervention (<i>envoi de renforts, repli, mobilisation d'unités spécialisées</i>). – Assurer la transmission des informations aux autorités concernées. – Piloter et coordonner les unités d'intervention en temps réel. – Envoyer les moyens en renfort demandés et mobiliser des intervenants externes si besoin (Samu, pompiers de Paris, services Engie-GRDF...). – Diffuser les instructions opérationnelles ou les compléments d'informations utiles aux équipes engagées (communication du point de rassemblement des moyens défini le cas échéant, 	<p><u>Par la voie de la formation :</u></p> <p><u>1)</u>: Mise en situation par des exercices de simulation dans les conditions les plus proches du réel sur un poste d'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure équipé de l'ensemble des outils nécessaires.</p> <p>Pendant la mise en situation, le candidat est observé et évalué à partir d'une grille spécifique par des évaluateurs. À l'issue de cette épreuve, le candidat fait l'objet de questions ouvertes posées par les évaluateurs sur l'ensemble de sa prestation.</p> <p><u>2)</u>: Période de mise en situation professionnelle de 9 mois évaluée par un opérateur-tuteur du candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Respect des procédures. – Connaissance de l'organisation administrative et opérationnelle des services de sécurité intérieure. – Qualité de l'expression orale. – Qualité de la transmission radiotéléphonique. – Réactivité dans la réponse aux demandes de renfort ou de partenaires extérieurs. – Pertinence des informations données et du suivi de l'intervention des partenaires extérieurs au ministère de l'intérieur ; ENGIE GRDF, Direction Départementale des Territoires, service des eaux, etc. – Réactivité en cas d'incident.
---	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à la résilience des systèmes d'information et de communication (signaler tout dysfonctionnement, faire remonter les adaptations ou modifications de la cartographie à réaliser, proposer l'évolution du système suivant le besoin...). 	<p>application des mesures définies dans un plan particulier d'intervention...).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les dysfonctionnements des systèmes d'information et de communication. - Connaître et mettre en œuvre les procédures à appliquer en cas de dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication (modes dégradés). 	<p><u>Par la Validation des acquis de l'expérience professionnelle</u> Réalisation d'un dossier de VAE dans lequel le candidat décrit, au travers d'exemples vécus, son expérience professionnelle en tant qu'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure en décrivant avec précision l'ensemble des phases professionnelles, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la réception, la gestion et l'analyse des appels d'urgence - la procédure de déclenchement de la chaîne d'intervention - la coordination des moyens humains et matériels engagés sur site. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du stress. - Respect des règles concernant la mise en œuvre de plans opérationnels particuliers.
<p>III-B : Gérer la fin de l'évènement et son suivi administratif.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la traçabilité des informations et actions liées à l'intervention (retranscription des données et messages opérationnels...). - Favoriser la circulation de l'information et le partage d'expérience au sein du centre opérationnel. - Assurer une veille des données opérationnelles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger le compte-rendu de la fiche de l'intervention et clôturer l'évènement : <ul style="list-style-type: none"> ° en étant exhaustif en faisant le bilan de l'état des moyens matériels et humains utilisés (blessés, matériel dégradé). ° en respectant la loi informatique et libertés. - S'assurer de la disponibilité opérationnelle des moyens engagés. - Proposer la conduite d'un débriefing suivant la nature ou la particularité de l'évènement. - Participer au débriefing en communiquant les éléments utiles avec précision et clarté. 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance en temps réel, des moyens matériels et humains disponibles. - Capacité d'analyse. - Qualité de la gestion des documents et données opérationnels. - Pertinence et qualité des comptes rendus à la hiérarchie.

– Veiller au bon fonctionnement des réseaux de télécommunications et outils métier.

– Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles dans le but d'en améliorer la qualité.

– Signaler tout dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication aux autorités.