

RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

**RELATIF AUX SYSTEMES D'INFORMATION
ET DE COMMUNICATION**

SOMMAIRE

Formation opérateur de salle opérationnelle	Page 4
Formation chef de salle opérationnelle	Page 29
Formation opérateur de coordination opérationnelle en PC tactique	Page 45
Formation OFFSIC	Page 54
Formation COMSIC	Page 76

Finalités de la formation

Le référentiel de formation a pour objet de professionnaliser le parcours du sapeur-pompier, lequel construit progressivement les éléments de sa compétence à travers l'acquisition de savoirs et savoir-faire, attitudes et comportements.

Conception de la formation

Le référentiel de formation est articulé autour de l'acquisition des capacités requises pour l'exercice des différentes activités liées à son emploi. Il est organisé pour mettre en relation les connaissances à acquérir et le développement des compétences requises.

Les équipes pédagogiques des services d'incendie et de secours ou des institutions militaires investies à titre permanent de missions de sécurité civile sont chargées, sous l'autorité d'un cadre responsable de la formation, de la construction du parcours de formation, décliné dans un référentiel interne de formation. La construction de ce parcours doit être cohérente en termes d'emplois et peut conduire à regrouper des activités, des tâches et des notions transversales.

Le référentiel interne de formation est élaboré sous l'autorité du directeur des services d'incendie et de secours ou du commandant de la formation militaire concernée. Les enseignements peuvent comporter des apports de connaissances théoriques générales ou techniques mais la priorité doit être donnée aux exercices d'application pratique et mises en situation professionnelle.

Les apports de connaissances théoriques peuvent être assurés en enseignement à distance.

Organisation de la formation

Le référentiel de formation est construit en modules de formation.

Il est dispensé sur la base de 40 heures par semaine, dont les modalités peuvent être aménagées et sont prévues par le responsable du stage.

Le nombre d'apprenants est défini par le directeur de l'établissement ou de l'organisme chargé de la formation en fonction du nombre de formateurs et des moyens pédagogiques dont il dispose. Les volumes horaires des unités de valeur de formation sont élaborés sur la base d'un stage comptant 10 à 12 apprenants.

Mise en œuvre de la formation

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

- Chef de salle, OFFSIC ou COMSIC pour les formations OCO PC TAC, OTAU-OCO et chef de salle,
- COMSIC pour les formations OFFSIC et COMSIC.

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

Les mises en situation pédagogiques seront privilégiées.

Les candidats accèdent aux formations en fonction des pré-requis définis pour chacune d'entre elles dans le référentiel de compétences.

La vérification de ces pré-requis doit être organisée par le directeur de l'établissement chargé de la formation avant l'entrée en formation. L'acquisition de ces pré-requis peut être réalisée par le dispositif de validation des acquis de l'expérience ou de reconnaissance des attestations, titres et diplômes.

Cas particulier du candidat à la formation de chef de salle ne présentant pas d'expérience professionnelle sur un emploi d'opérateur en salle opérationnelle :

Le chef de salle opérationnelle doit avoir appréhendé l'ensemble des compétences demandées à un opérateur. Aussi, préalablement au stage « chef de salle opérationnelle », il devra suivre un module de compréhension des emplois d'opérateurs et de leurs outils. Le contenu et la durée de ce module sont définis par chaque SIS et s'appuient sur la formation des opérateurs. L'évaluation de ce module est formative.

FORMATION OPÉRATEUR DE SALLE OPÉRATIONNELLE

(200 heures)

La répartition des volumes horaires entre unités de valeur au sein d'un même module peut être adaptée suivant l'organisation et les risques identifiés sur le département et les équipes spécialisées, sans pour autant modifier le volume global du module.

MODULE 1 : ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	8 heures
UV 1.1 : Cadre juridique et doctrine opérationnelle	4 h
UV 1.2 : Fonctionnement des salles opérationnelles	4 h

MODULE 2 : RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UN APPEL (OTAU)	108 heures
UV 2.1 : Réception des appels et techniques de communication	21 h
UV 2.2 : Traitement d'un appel pour risques courants	28 h
UV 2.3 : Traitement des appels pour risques particuliers	16 h
UV 2.4 : Traitement des appels multiples et du débordement	2 h
UV 2.5 : Déclenchement des premiers moyens*	21 h*
UV 2.6 : Mise en situation opérationnelle	20 h

MODULE 3 : OPÉRATEUR DE COORDINATION OPÉRATIONNELLE (OCO)	89 heures
UV 3.1 : Déclenchement des premiers moyens*	21 h*
UV 3.2 : Déclenchement des moyens de renfort	12 h
UV 3.3 : Suivi des interventions	28 h
UV 3.4 : Réception des appels opérationnels non urgents	4 h
UV 3.5 : Gestion et traitement des opérations multiples et/ou différées	4 h
UV 3.6 : Mise en situation en salle opérationnelle	20 h

MODULE 4 : MODES DÉGRADÉS ET APPUI TECHNIQUE	16 heures
UV 4.1 : Maintenance de premier niveau	4 h
UV 4.2 : Identification et exploitation des modes dégradés	8 h
UV 4.3 : Mise à jour de données nécessaires à l'activité du service **	4 h

* En fonction de l'organisation du SIS, l'UV 2.5 et l'UV 3.1 (Déclenchement des premiers moyens), identique, sera dispensée dans le module 2 ou le module 3.

** : unité de valeur optionnelle suivant l'organisation du service d'incendie et de secours

MODULE 1 : ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

(8 heures évaluations comprises)

MODULE COMMUN OTAU OCO

Unité de valeur 1.1 : Cadre juridique et doctrine opérationnelle
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le cadre juridique et professionnel lié aux activités de l'OTAU et/ou de l'OCO • Maîtriser et appliquer les règles, consignes et procédures opérationnelles de la salle
Éléments de la compétence
<p>Cadre juridique : Rôle et responsabilités de l'OTAU et de l'OCO Le Règlement Intérieur Le Règlement Opérationnel Départemental Doctrine opérationnelle (notes de service, notes opérationnelles, guides opérationnels ...)</p> <p>Déontologie : Déontologie Règles de discrétion professionnelle (loi 83-634 du 13 juillet 1983) Dispositions réglementaires applicables</p> <p>Partenariat avec les acteurs des appels d'urgence : Les numéros d'urgence – notion sur le Plan Départemental d'Acheminement des Appels d'Urgence (PDAAU) Les règles d'interconnexion avec 15/17/18 et 112 (circulaire 112, convention SAP-AMU).</p>
Recommandations pédagogiques
<p>La partie relative au cadre juridique correspond à une découverte globale des documents qui encadrent l'activité de l'opérateur. Il ne s'agit pas de détailler le contenu de ces documents, qui sera décliné lors des mises en situation professionnelle.</p> <p>Les exemples et mises en situation professionnelles sont à privilégier.</p> <p>L'application des notes opérationnelles est intégrée aux mises en situation professionnelle.</p>

Unité de valeur 1.2 : Fonctionnement des salles opérationnelles
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser et appliquer les règles, consignes et procédures opérationnelles de la salle
Éléments de la compétence
<p>L'organisation opérationnelle : Les organisations des salles selon les différentes configurations opérationnelles (CTA-CODIS, débordement, crise, commandement ...) Rôle et missions des opérateurs OTAU, OCO Rôle et missions du chef de salle</p> <p>Fonctionnement du centre opérationnel : Règlement intérieur, déclinaisons spécifiques au centre opérationnel Circulation de l'information au sein de la structure (échanges d'information) Remontée d'information (compte-rendus) Consignes opérationnelles</p> <p>Présentation des outils techniques à disposition de l'opérateur : L'environnement professionnel technique nominal et modes dégradés de la salle opérationnelle Supports de traçabilité des échanges internes et externes dont dispose le centre opérationnel</p>
Recommandations pédagogiques
Les exemples et mises en situation professionnelle sont à privilégier.

MODULE 2 : RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UN APPEL (OTAU)

(108 heures évaluations comprises)

Unité de valeur 2.1 : Réception des appels et techniques de communication
Volume Horaire : 21 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Écouter la requête de l'appelant • Identifier le requérant et localiser l'intervention • Diriger l'entretien : questionner/canaliser/calmer/accompagner/rassurer l'appelant • Déterminer le motif de l'appel • Apporter une réponse immédiate au requérant en le renseignant, en le conseillant ou en l'avisant de la prise en compte de son appel • Orienter l'appel vers les services compétents, le cas échéant, en s'assurant de la prise en compte de l'appel • Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique • Communiquer au sein de l'équipe de la salle
Éléments de la compétence
<p>Accueil de l'appelant et reformulation : Présentation lors du décroché – Procédure d'accueil des appelants Gestion du facteur humain en situation de stress (opérateur / requérant) Questionnement et reformulation</p> <p>Qualification – traitement – orientation de l'appel : Collecte des informations (identification de l'appelant : numéro téléphone, adresse ...) Origines possibles de l'appel (18-112 / CNR 114 / eCall / Téléalarme / Télésurveillance, autres...) centres opérationnels (CRRA, CORG, CIC, CODIS ...), CROSS, établissements répertoriés ...). Aide à la localisation de l'intervention Prise d'appel en langue étrangère / contact avec un service de traduction</p> <p>Rendre compte : Communication entre opérateurs Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des consignes locales</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Dans le cadre de la gestion de stress, il est préconisé de faire appel à des intervenants spécialisés. Une attention particulière sera portée sur la reformulation.</p> <p>Les exemples et mises en situation professionnelle sont à privilégier.</p> <p>Il est recommandé de rester sur des techniques de communication et de ne pas faire appel à des connaissances particulières dans le domaine de la téléphonie et du SGO.</p>

Unité de valeur 2.2 : Traitement d'un appel pour risques courants**Volume Horaire : 28 heures****Pré-requis : Unité de valeur 2.1****Compétences visées :**

- Diriger l'entretien : questionner/canaliser/calmer/accompagner/rassurer l'appelant
- Déterminer le motif de l'appel
- Apporter une réponse immédiate au requérant en le renseignant, en le conseillant ou en l'avisant de la prise en compte de son appel
- Identifier une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies
- Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classifier les informations recueillies suivant le protocole défini
- Orienter l'appel vers les services compétents, le cas échéant, en s'assurant de la prise en compte de l'appel
- Reformuler les informations ou la requête exprimée par le requérant
- Délimiter avec précision et pertinence la nature de la demande
- Collecter les informations nécessaires au traitement de l'appel et utiles au déroulement de l'intervention, le cas échéant
- Évaluer le degré d'urgence
- Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées
- Qualifier l'intervention en respectant les protocoles définis
- Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique
- Communiquer au sein de l'équipe de la salle
- Solliciter, suivant la nature de l'appel, les services partenaires

Éléments de la compétence**Les outils :**

Présentation des outils de téléphonie et exploitation des terminaux en mode normal

Présentation et exploitation du système de gestion opérationnel (SGO)

Analyse et traitement de l'appel

Analyse et qualification de la situation

Pertinence du questionnement

Recherche d'une situation particulière (traitement adapté UV 2.3 thématiques particulières)

Recherche de l'urgence (traitement adapté UV 2.4 appels non urgents...)

Détection d'une urgence vitale (engagement réflexe)

Réorientation de l'appelant

Mise en conférence du requérant avec un autre service dans le cadre des missions partagées

Conseils, accompagnement du requérant et prévention :

Mesures conservatoires en cas d'incendie

Gestes de premiers secours pour le SAP

Balisage pour les AVP

Conseils pour le DIV

Et toutes autres mesures qu'un citoyen non formé peut réaliser.

Rendre compte :

Communication entre opérateurs

Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des consignes locales

Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des situations particulières

Recommandations pédagogiques

Les mises en situation professionnelle sont privilégiées.

Les mises en situation professionnelle intègrent à partir de cette UV l'utilisation des outils opérationnels à disposition de l'opérateur en fonctionnement nominal.

Unité de valeur 2.3 : Traitement des appels pour risques particuliers**Volume Horaire : 16 heures****Pré-requis : UV 2.2****Compétences visées :**

- Diriger l'entretien : questionner/canaliser/calmer/accompagner/rassurer l'appelant
- Déterminer le motif de l'appel
- Apporter une réponse immédiate au requérant en le renseignant, en le conseillant ou en l'avisant de la prise en compte de son appel
- Identifier une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies
- Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classifier les informations recueillies suivant le protocole défini
- Orienter l'appel vers les services compétents, le cas échéant, en s'assurant de la prise en compte de l'appel
- Reformuler les informations ou la requête exprimée par le requérant
- Délimiter avec précision et pertinence la nature de la demande
- Collecter les informations nécessaires au traitement de l'appel et utiles au déroulement de l'intervention, le cas échéant
- Évaluer le degré d'urgence
- Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées
- Qualifier l'intervention en respectant les protocoles définis
- Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique
- Communiquer au sein de l'équipe de la salle
- Solliciter, suivant la nature de l'appel, les services partenaires

Éléments de la compétence**Analyse et traitement de l'appel**

Analyse de la situation particulière ;

Application des procédures particulières :

- questionnement spécifique à la situation ;
- utilisation de fiches, guides ou autres outils particuliers (PGR, arbre de décision...) ;
- recherche de l'urgence (traitement adapté UV 2.4 appels non urgents...)

Détection d'une urgence vitale (engagement réflexe) ;

Réorientation de l'appelant ;

Mise en conférence du requérant avec un autre service dans le cadre des missions partagées.

Conseils au requérant et prévention :

Mesures conservatoires en cas d'incendie

Gestes de premiers secours pour le SAP

Balisage pour les AVP

Conseils pour le DIV

Toutes autres mesures qu'un citoyen non formé peut réaliser.

Mesures spécifiques adaptées aux situations

Rendre compte :

Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des consignes locales;
Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des situations particulières;

Recommandations pédagogiques

Les mises en situation professionnelle sont privilégiées.

Unité de valeur 2.4 : Traitement des appels multiples et du débordement
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : UV 2.2
Cette unité de valeur peut-être proposée par le service d'incendie et de secours aux sapeurs-pompiers identifiés pour renforcer le CTA dans ces circonstances. Aucun pré requis n'est alors exigé mais le volume horaire est évalué à 4h.
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les appels non urgents (différés ou multiples) • 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
Éléments de la compétence
<p>Analyse et traitement de l'appel : Confirmation de la situation particulière (non urgent et lié à l'événement) ; Réorientation de l'appelant ; Application des procédures particulières :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ questionnement spécifique simplifié ; ◦ utilisation de fiches particulières ; <p>Conseils au requérant et prévention : Mesure conservatoire pour les personnes (confinement, évacuation...)</p> <p>Rendre compte Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des situations particulières</p>
Recommandations pédagogiques
Les mises en situation professionnelle réaliste sont privilégiées.

Unité de valeur 2.5 : Déclenchement des premiers moyens
Volume Horaire : 21 heures
Pré-requis : U.V 1.1 et 1.2
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • 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 sinistre • Vérifier la cohérence géographique 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 • S'assurer de la réception de l'alerte par l'OCO (<i>si fonction OTAU/OCO distincte et suivant l'organisation de la structure</i>) • Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique
Éléments de la compétence
<p>Exploitation des outils (SGO, SIG, Portail ORSEC, téléphonie...) : Engager les moyens cohérents ; Alerter les services ; S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme ; S'assurer des départs des moyens ; Assurer la traçabilité des informations et décisions ;</p> <p>Vérifier la cohérence géographique des moyens humains et matériels entre le lieu du sinistre et leurs provenances : Connaissance géographique du secteur de compétence Connaissance de l'implantation des centres de secours Connaissance de l'implantation des moyens spécialisés</p> <p>Rendre compte : Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes d'alerte ; Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes d'engagement des moyens ; Rendre compte de l'information et/ou de l'action des autres services.</p>
Recommandations pédagogiques :
<p>Réaliser une présentation des outils et des circuits de transmission d'alerte et d'alarme.</p> <p>Les mises en situation professionnelle intègrent l'utilisation des matériels de communication et du SGO en fonctionnement normal.</p>

Unité de valeur 2.6 : Mise en situation en salle opérationnelle
Volume Horaire : 20 heures minimum
Pré-requis : UV 2.1 à 2.5
Compétences visées : Toutes les compétences de l'OTAU
Éléments de la compétence Cette unité de valeur reprend l'ensemble des éléments des compétences de l'OTAU
Recommandations pédagogiques L'apprenant sera en mis en situation réelle en salle opérationnelle sur un poste d'opérateur, sous la responsabilité d'un opérateur expérimenté ou d'un chef opérateur. Les mises en situation professionnelle proposées sont réalisées prioritairement sur des périodes d'activité opérationnelle dense et comprennent au moins une période de nuit.

MODULE 3 : OPÉRATEUR DE COORDINATION OPÉRATIONNELLE

(89 heures évaluations comprises)

Unité de valeur 3.1 : Déclenchement des premiers moyens**Volume Horaire : 21 heures****Pré-requis : U.V 1.1 et 1.2****Compétences visées :**

- Recevoir et traiter les données relatives aux opérations venant de l'OTAU (*si fonction OTAU/OCO distincte et suivant l'organisation de la structure*)
- 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 sinistre
- 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 de secours...)
- Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique

Éléments de la compétence**Exploitation des outils (SGO, SIG, portail ORSEC, téléphonie...) :**

Engager les moyens cohérents ;

Alerter les services ;

S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme ;

S'assurer des départs des moyens ;

Assurer la traçabilité des informations et décisions ;

Vérifier la cohérence géographique des moyens humains et matériels entre le lieu du sinistre et leur provenance :

Connaissance géographique du secteur de compétence

Connaissance de l'implantation des centres de secours

Connaissance de l'implantation des moyens spécialisés

Rendre compte :

Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes d'alerte ;

Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes d'engagement des moyens ;

Rendre compte de l'information et/ou de l'action des autres services ;

Recommandations pédagogiques

Réaliser une présentation des outils et des réseaux de transmission d'alerte et d'alarme pour l'opérateur uniquement formé à l'activité de coordination opérationnelle.

Les mises en situation professionnelle intègrent l'utilisation des outils opérationnels à disposition de l'opérateur en fonctionnement nominal.

Unité de valeur 3.2 : Déclenchement des moyens de renfort**Volume Horaire : 12 heures****Pré-requis : U.V 1.1/ 1.2/3.1****Compétences visées :**

- Veiller, réceptionner et exploiter les messages de remontée d'information émanant des moyens engagés et en assurer la retransmission conformément aux protocoles définis
- Envoyer les renforts opérationnels demandés par le commandant des opérations de secours
- 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 sinistre
- 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 de secours...)
- Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique

Éléments de la compétence**Exploitation des outils (SGO, SIG, portail ORSEC, téléphonie...) :**

Ajouter les moyens en renfort ;

Alerter les services ;

S'assurer de la bonne transmission de l'alerte et de l'alarme ;

S'assurer des départs des engins ;

Assurer la traçabilité des informations et décisions ;

Vérifier la cohérence géographique des moyens humains et matériels entre le lieu du sinistre et leur provenance :

Connaissance géographique du secteur de compétence

Connaissance de l'implantation des centres de secours

Connaissance de l'implantation des moyens spécialisés

Rendre compte :

Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes d'alerte ;

Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes d'engagement des moyens ;

Rendre compte de l'information et/ou de l'action des autres services ;

Recommandations pédagogiques

Réaliser une présentation des outils et circuits de transmission d'alerte et d'alarme pour l'opérateur

uniquement formé à l'activité de coordination opérationnelle.

Cette unité de valeur s'appuiera essentiellement sur des exemples et des mises en situation professionnelle intégrant l'utilisation des outils opérationnels à disposition de l'opérateur en fonctionnement nominal.

Unité de valeur 3.3 : Suivi des interventions
Volume Horaire : 28 heures
Pré-requis : U.V 1.1 et 1.2
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer du départ des moyens opérationnels • S'assurer de l'arrivée des moyens sur le lieu de l'intervention • Veiller, réceptionner et exploiter les messages de remontée d'information émanant des moyens engagés et en assurer la retransmission conformément aux protocoles définis • Assurer l'interface entre le commandant des opérations de secours, les moyens en transit, les autorités et les services extérieurs durant l'intervention • Transmettre le cas échéant toutes informations complémentaires au commandant des opérations de secours 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 de secours...) • Rendre compte au chef de salle de toutes situations opérationnelles particulières
Éléments de la compétence
<p>Vérifier la cohérence géographique des moyens humains et matériels entre le lieu du sinistre et leur provenance : Connaissance géographique du secteur de compétence Connaissance de l'implantation des centres de secours</p> <p>Organisation et exploitation des transmissions : Découverte et maîtrise des procédures radio (notion d'alternat...); Notions OBNSIC, OBZSIC ; Connaissance OBDSIC et déclinaisons locales des procédures radio ; Exploitation des OPT et OCT</p> <p>Exploitation des outils (Radio, SGO, SIG...) : Exploiter les équipements radio ; Présentation et exploitation du SGO (saisie et/ou acquittement des messages...) S'assurer des départs des moyens ; Assurer la traçabilité des informations et décisions ;</p> <p>Rendre compte : Rendre compte à son supérieur hiérarchique des demandes du COS ; Rendre compte à son supérieur hiérarchique des difficultés opérationnelles ; Rendre compte des situations particulières (dégradation de la couverture opérationnelle, indisponibilité d'engins, opération de longue durée, etc.)</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Cette unité de valeur s'appuiera essentiellement sur des exemples et des mises en situation professionnelle intégrant l'utilisation des outils opérationnels à disposition de l'opérateur en fonctionnement nominal.</p>

Unité de valeur 3.4 : Réception des appels opérationnels non urgents
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : U.V 1.1 et 1.2
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les appels non urgents (différés ou multiples)
Éléments de la compétence
<p>Réceptionner, analyser, traiter et réorienter l'appel : Connaissance des procédures opérationnelles ; Identifier et connaître les différents appelants et types d'appels.</p> <p>Exploitation des outils (Radio, SGO, SYNERGI, SIG...) : Exploitation du SGO (saisie et/ou acquittement des messages...) Exploitation des outils téléphoniques ; Assurer la traçabilité des informations et décisions ;</p> <p>Rendre compte : Rendre compte à son supérieur hiérarchique ; Rendre compte à son supérieur hiérarchique des difficultés opérationnelles ; Rendre compte des situations particulières (dégradation de la couverture opérationnelle, indisponibilité d'engins.)</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Les exemples et mises en situation professionnelle sont à privilégier.</p> <p>Les mises en situation professionnelle intègrent l'utilisation des outils opérationnels à disposition de l'opérateur en fonctionnement nominal.</p> <p>Des évaluations formatives de l'ensemble des compétences devront être réalisées tout au long de la formation.</p>

Unité de valeur 3.5 : Gestion et traitement des opérations multiples et/ou différées
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : U.V 1.1 et 1.2
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les interventions mises en différé ou à caractère multiple • Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique
Éléments de la compétence
<p>Identifier les types d'opérations : Connaissance des procédures spécifiques aux opérations multiples ; Connaissance des procédures spécifiques aux opérations différées ; Connaissance des procédures spécifiques de réorientation vers les services extérieurs.</p> <p>Exploitation des outils (SGO, SIG, portail ORSEC, téléphonie...) : Transmettre les opérations et/ou engager les moyens désignés en utilisant les procédures spécifiques du SGO ; Alerter les services ; Assurer la traçabilité des informations et décisions ;</p> <p>Rendre compte : Rendre compte à son supérieur hiérarchique; Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes d'engagement des moyens ; Rendre compte de l'information et/ou de l'action des autres services ;</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Les exemples et mises en situation professionnelle sont à privilégier.</p> <p>Les mises en situation professionnelle intègrent l'utilisation des outils opérationnels à disposition de l'opérateur en fonctionnement nominal.</p>

Unité de valeur 3.6 : Mise en situation en salle opérationnelle
Volume Horaire : 20 heures minimum
Pré-requis : U.V 3.1 et 3.5
Compétences visées :
Toutes les compétences de l'OCO
Éléments de la compétence
Cette unité de valeur reprend l'ensemble des éléments des compétences de l'OCO.
Recommandations pédagogiques
L'apprenant sera en mis en situation réelle en salle opérationnelle sur un poste d'opérateur, sous la responsabilité d'un opérateur expérimenté ou d'un chef opérateur.
Les mises en situation professionnelle proposées sont réalisées prioritairement sur des périodes d'activité opérationnelle dense et comprennent au moins une période de nuit.

MODULE 4 : MODES DÉGRADÉS ET APPUI TECHNIQUE

(16 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 4.1: Maintenance de premier niveau
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : Module 2 et/ou Module 3
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaler tout dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication au chef de salle ou selon les consignes établies • Participer à la maintenance de premier niveau
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <p>Maintenance de premier niveau sur les outils suivants (contrôle, détection du dysfonctionnement):</p> <ul style="list-style-type: none"> • SGO ; • SIG ; • Téléphonie ; • Radio (GVR...); • Enregistreur ; • Périphériques (imprimantes...); <p>Connaissance des procédures de maintenance</p> <p>Rendre compte : Rendre compte à son supérieur hiérarchique en fonction des problèmes constatés ; Rendre compte à son supérieur hiérarchique de l'action menée.</p> <p style="text-align: center;">Recommandations pédagogiques</p> <p>Les exemples et mises en situation professionnelle sont à privilégier.</p>

Unité de Valeur 4.2 : Identification et exploitation des modes dégradés
Volume Horaire : 8 heures
Pré-requis : Module 2 et/ou Module 3
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les modes dégradés
Éléments de la compétence
<p>Mettre en œuvre les modes dégradés dans le domaine de la téléphonie. Identification des dysfonctionnements (SGO, téléphonie, etc.) Remontée d'information au supérieur hiérarchique Connaissance des modes dégradés adaptés (SGO, téléphonie, etc.)</p> <p>Mettre en œuvre les modes dégradés dans le domaine du traitement et de la transmission de l'alerte : Identification des dysfonctionnements (SGO, téléphonie, alerte, etc.) Remontée d'information au supérieur hiérarchique Connaissance des modes dégradés adaptés pour traiter une demande de secours Connaissance des modes dégradés adaptés pour alerter les secours</p> <p>Mettre en œuvre les modes dégradés dans le domaine de la radio : Identification des dysfonctionnements (SGO, radio, téléphonie, alerte, etc.) Remontée d'information au supérieur hiérarchique Connaissance des modes dégradés adaptés (SGO, radio, téléphonie, alerte, etc.)</p> <p>Solliciter l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique : Champs et limites de compétences au sein de la structure Connaissance de la structure (avis, conseils) Compte rendu verbal</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Les formateurs s'appuieront sur les documents de procédures dégradés.</p> <p>Les exemples et mises en situation professionnelle sont à privilégier.</p> <p>Les mises en situation de l'apprenant devront s'appuyer sur des cas concrets de modes dégradés « courants » et progressivement se diriger vers des modes dégradés totaux.</p>

Unité de Valeur 4.3*: Mise à jour des données nécessaires à l'activité de service
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : Module 2 et/ou Module 3
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles • Participer à la mise à jour de la documentation ou des données opérationnelles nécessaires à l'activité du service
Éléments de la compétence
<p><i>Renseigner les bases de données opérationnelles du système d'information :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus du circuit d'information relatif à la mise à jour des données. • Connaissance des menus de gestion des bases de données du SGO. • Initiation à la structure du SGO. <p><i>Participer à la mise à jour de la documentation nécessaire à l'activité du service :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de la documentation opérationnelle. • Processus du circuit d'information relatif à la mise à jour de la documentation opérationnelle.
Recommandations pédagogiques
<p>Les formateurs s'appuieront sur les fiches de procédures existantes pour effectuer les tâches de mise à jour.</p> <p>Des exemples concrets et réels seront effectués à partir de données à mettre à jour lors de la formation.</p> <p>Les documents devant être mis à jour durant la garde seront mis à jour en parallèle par les stagiaires.</p>

*** : cette unité de valeur est optionnelle suivant l'organisation du centre opérationnel.**

FORMATION CHEF DE SALLE OPÉRATIONNELLE

(120 heures)

Le volume horaire global des modules est fixé par le présent référentiel de formation et constitue un minimum. Toutefois, la répartition horaire au sein du module (volume horaire des unités de valeur le composant) est donnée à titre indicatif et peut être ajustée suivant l'organisation et/ou les moyens de la salle opérationnelle, sans pour autant modifier le volume global du module.

MODULE 1 : LE CHEF DE SALLE ET SON ENVIRONNEMENT	18h
UV 1.1 : l'environnement professionnel réglementé	7h
UV 1.2 : l'encadrement des personnels de la salle opérationnelle et la gestion de son effectif	4h
UV 1.3 : Gestion du facteur humain	7h

MODULE 2 : SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION ET RÉSILIENCE	50h
UV 2.1 : Radio	14h
UV 2.2 : Téléphonie/Enregistreur de communication	14h
UV 2.3 : Gestion informatisée de l'alerte (SGO) / SIG	18h
UV 2.4 : Sécurisation bâtementaire	4h

MODULE 3 : GESTION OPÉRATIONNELLE	52h*
UV 3.1 : La maîtrise de l'environnement et des outils opérationnels	10h
UV 3.2 : Gestion de l'activité opérationnelle de la salle	24h
UV 3.3 : Circulation de l'information opérationnelle	4h
UV 3.4 : Gestion spécifique des appels multiples	2h
UV 3.5 : Mise en situation en salle opérationnelle	12h*

* le volume horaire de l'UV 3.5 est un minimum, il peut être augmenté suivant le profil du chef de salle apprenant, l'organisation et l'activité de la salle opérationnelle.

MODULE 1 : LE CHEF DE SALLE ET SON ENVIRONNEMENT

(18 heures évaluations formatives comprises)

Unité de Valeur 1.1 : l'environnement professionnel réglementé
Volume Horaire : 7 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Agir dans un environnement professionnel réglementé
Éléments de la compétence
<p>Organisation générale de la sécurité civile : (COGIC-COZ-CODIS-COS), Dispositif ORSEC et chaîne de commandement (Code de la sécurité intérieure), Conditions Générales d'Urgence (CGU) – Plateforme de localisation des appels d'urgence (PFLAU)</p> <p>Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) SDACR – Contrat territorial de réponses aux risques et aux menaces (COTRIM) Règlement opérationnel (RO) Règlement intérieur (RI) et règles internes à la structure (notes de service...)</p> <p>Référentiel commun « secours à personne », convention départementale bipartite SAMU/SIS Ordre d'opération zonal ou national, renforts zonaux ou nationaux (colonne de renfort...) Convention interdépartementale et transfrontalière d'assistance mutuelle</p> <p>Présentation des numéros d'urgence (décision de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques)</p>
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 1.2 : L'encadrement des personnels de la salle opérationnelle et la gestion de son effectif
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : aucun
<p>Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diriger le personnel de la salle opérationnelle • Gérer les situations impactant les effectifs de la garde • Organiser et répartir les tâches entre le personnel de la salle opérationnelle pendant la période de garde • Contrôler l'activité des opérateurs et chefs opérateurs • Encadrer la formation de maintien des acquis du personnel de la salle opérationnelle, • Participer à l'évaluation du personnel de la salle opérationnelle.
<p>Éléments de la compétence</p> <p>Règlement de fonctionnement de la salle opérationnelle (planning, composition, renfort, organisation de la garde, répartition du travail, etc.) Les différents emplois de la salle opérationnelle et les qualifications requises</p> <p>Rappel sur les droits et devoirs du fonctionnaire (notamment confidentialité liée à l'emploi)</p> <p>Organisation de la formation des personnels (formation de maintien des acquis) : rôle du chef de salle.</p> <p>Compte-rendu et rédaction administrative</p> <p>Évaluation des personnels</p>
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 1.3 : Gestion du facteur humain
Volume Horaire : 7 heures
Pré-requis : aucun
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diriger le personnel de la salle opérationnelle, • Gérer les situations impactant les effectifs de la garde, • Favoriser la cohésion de l'équipe.
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <p>Gestion du stress Gestion du facteur humain Gestion des conflits pouvant intervenir en salle opérationnelle Hygiène, sécurité et conditions de travail</p>
<p style="text-align: center;">Recommandations pédagogiques</p> <p>Cette formation peut être externalisée</p>

MODULE 2 : Système d'information et de communication et résilience

(50 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 2.1 : Radio
Volume Horaire : 14 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer du fonctionnement des SIC • Faire respecter les règles d'exploitation des SIC • Identifier les dysfonctionnements des SIC et les signaler à la hiérarchie et/ou aux services compétents • Pallier les défaillances des réseaux pour assurer une continuité opérationnelle.
Éléments de la compétence
<p>l'INPT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'INPT (termes de la convention, architecture INPT et fonctionnement) • Connaître les acteurs de l'INPT (opérateur, SGAMI, STSI², etc.) • Connaître les services de l'INPT (ANTARES, ACROPOL, etc.) et les utilisateurs de ces services. • Connaître le raccordement des salles opérationnelles à l'INPT • connaissance des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de PFLAU <p>ANTARES et configuration opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les différents modes de transmissions et leurs particularités (par INPT, par RIP, en mode direct) • les COM nationales • les COM départementales du SIS (EBOT du SIS) • les canaux mode direct et canaux RIP (configuration opérationnelle du SIS) • l'appel de détresse • l'appel individuel • la notion d'identifiant RFGI • la notion de statut • notion de cryptopériode <p>Architecture radio SIS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système de gestion de la phonie (SGP ou GVR) • Connaître les pupitres et terminaux radio de la salle opérationnelle, leur fonctionnement en mode normal et en mode secours <p>Modes dégradés et sécurisation radio :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les modes dégradés INPT (MD1, MD2, MD3.1, MD3.2, HS) et leurs conséquences • Connaître les consignes opérationnelles à mettre en œuvre en fonction du mode dégradé de l'INPT • Connaître les éléments de sécurisation radio des salles opérationnelles et les consignes opérationnelles à mettre en œuvre en fonction du mode dégradé du dispositif de gestion de voies radio • Présentation du contrat de maintenance <p>Règles d'exploitation des SIC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les ordres de base des systèmes d'information et de communication : OBNSIC, OBZSIC, OBDSIC • Les Ordres Particuliers des Transmissions et les Ordres Complémentaires des Transmissions
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 2.2 : Téléphonie/Enregistreur de communication**Volume Horaire : 14 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- S'assurer du fonctionnement des SIC
- Faire respecter les règles d'exploitation des SIC
- Identifier les dysfonctionnements des SIC et les signaler à la hiérarchie et/ou aux services compétents
- Pallier les défaillances des réseaux pour assurer une continuité opérationnelle.

Éléments de la compétence**Architecture téléphonique :**

- Les raccordements téléphoniques des salles opérationnelles sur le réseau opérateur (*T0, T2, etc.*)
- L'installation privée téléphonique des salles opérationnelles
- Cas spécifique en cas d'appels multiples
- Les enregistreurs de communication
- Les indicateurs téléphoniques de qualité de traitement de l'appel (supervision)

Les modes dégradés et la sécurisation téléphonique :

- Les dispositifs de sécurisation téléphonique de la salle opérationnelle (de la partie raccordement des abonnés et de la partie installation privée téléphonique)
- Les conséquences et consignes opérationnelles en cas d'activation de la sécurisation téléphonique
- Les essais périodiques de sécurisation
- Les procédures liées aux modes dégradés
- Présentation du contrat de maintenance

Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 2.3 : Gestion informatisée de l'alerte (SGO) / SIG**Volume Horaire : 18 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- Maîtriser l'environnement opérationnel
- Identifier les dysfonctionnements des SIC et les signaler à la hiérarchie et/ou aux services compétents
- Pallier les défaillances des réseaux pour assurer une continuité opérationnelle

Éléments de la compétence**Principe de l'architecture et les modes dégradés de la gestion informatisée de l'alerte :**

- Principe de l'architecture du SGO et interopérabilités (SGO-SGO, SGO-SRM, SGO-SGA)
- les fonctionnalités du SGO spécifiques à l'emploi de chef de salle (si nécessaire)
- Les modes dégradés du SGO
- Le déclenchement et le suivi opérationnel en cas de panne du SGO
- Présentation des fonctionnalités du SGO spécifique au chef de salle, le cas échéant
- Présentation du contrat de maintenance

Les systèmes d'informations opérationnelles spécifiques du chef de salle :

- Le portail ORSEC (SYNERGI)
- Les outils SIG liés au SGO
- Les outils : SITAC...
- La gestion de la liste des victimes
- Les outils système d'information SIS
- Le SAIP (Système d'alerte et d'information des populations)
- INTEROPS
- MSGU

Recommandations pédagogiques

On privilégiera les mises en situation pour les systèmes d'informations spécifiques du chef de salle

Unité de Valeur 2.4 : Sécurisation bâtementaire
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer du fonctionnement des SIC • Respecter et faire respecter les règles de sécurité des systèmes d'information • Rendre compte à la hiérarchie de toute situation pouvant impacter le fonctionnement nominal de la salle
Éléments de la compétence
<p>Principe de l'alimentation électrique de la salle opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principe de l'alimentation électrique de la salle opérationnelle et de sa sécurisation (groupe électrogène, onduleurs, etc.) • Les essais périodiques de sécurisation <p>Les alarmes techniques de la salle opérationnelle, résilience et continuité d'activité de la salle opérationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principe des alarmes techniques • La SSI • La gestion technique centralisée • Consignes associées • Les contrôles d'accès • Les dispositifs d'extinction automatique des locaux techniques
Recommandations pédagogiques
Le volume horaire de ce module pourra être adapté en fonction des équipements du site

MODULE 3 : GESTION OPÉRATIONNELLE

(52 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 3.1 : La maîtrise de l'environnement et des outils opérationnels
Volume Horaire : 10 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Exploiter les banques de données opérationnelles • Identifier les mises à jour nécessaires des bases de données opérationnelles et rendre compte à la hiérarchie et/ou aux services compétents
Éléments de la compétence
<p>Chaîne de commandement (les différents COS, le DOS) Doctrines opérationnelles (RO, notes, consignes, fiches...) Interaction VPC en cas d'activation SITAC La documentation opérationnelle (Plan ORSEC, les plans de secours, traitement des ETARE, la défense incendie)</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Cette unité de valeur sera principalement illustrée lors des mises en situation de l'unité de valeur 3.5.</p>

Unité de Valeur 3.2 : Gestion de l'activité opérationnelle de la salle**Volume Horaire : 24 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- Agir dans un environnement professionnel réglementé
- Maîtriser l'environnement opérationnel
- Gérer l'activité de la salle opérationnelle
- Garantir la veille des SIC au sein des salles opérationnelles
- Gérer les priorités, les flux et les délais de traitement des informations
- Contrôler l'activité des opérateurs et chefs opérateurs
- Superviser le traitement des appels
- Superviser et adapter le cas échéant l'engagement des moyens
- Arbitrer si nécessaire sur le déclenchement et l'engagement des moyens
- Veiller à la satisfaction des besoins exprimés
- Assister et diriger le personnel en cas de difficulté
- Veiller au maintien de la couverture opérationnelle
- Veiller la situation des moyens et des interventions en cours au moyen du SGO
- Organiser et répartir les tâches entre le personnel de la salle opérationnelle durant la période de garde
- Veiller au respect de la confidentialité des informations traitées
- Pallier les défaillances des réseaux pour assurer une continuité opérationnelle
- Assurer la continuité du service par le passage des consignes et des informations et les compléter au besoin

Éléments de la compétence**Les mises en situation professionnelle peuvent porter sur les thèmes suivants :**

- Fondamentaux du SGO et ses bonnes pratiques
- Utilisation du portail ORSEC (Synergi) dans le cadre d'une intervention
- Exploitation des outils et logiciels métier à disposition du chef de salle dans le cadre d'une intervention (SITAC, tableaux, outils de gestion de la liste des victimes, interprétariat, etc.)
- Exploitation de système d'information géographique (les coordonnées de géolocalisation...) dans le cadre d'une intervention
- Couverture et anticipation opérationnelle (disponibilité opérationnelle des personnels, spécialités...)
- Montée en puissance des salles opérationnelles (chaîne de commandement ...)

Recommandations pédagogiques

Les mises en situation professionnelle pour l'ensemble de ce module sont à privilégier.

Unité de Valeur 3.3 : Circulation de l'information opérationnelle
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Rendre compte à la hiérarchie de toute situation pouvant impacter le fonctionnement nominal de la salle • Assurer le suivi et le traitement des messages à caractère opérationnel et administratif • Établir des points de situation en cours d'opération • Rendre compte à la hiérarchie • Informer les autorités • Rédiger des synthèses • Répondre aux sollicitations des médias en fonction des consignes définies • Renseigner et échanger des informations avec les services partenaires
Éléments de la compétence
<p>Relation et information avec la chaîne de commandement Relation et information avec les autorités Circulation de l'information au sein des salles opérationnelles Relation et information avec les services partenaires Relation et communication avec les médias Relation et communication avec le public (MSGU)</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Les mises en situation professionnelles sont à privilégier.</p>

Unité de Valeur 3.4 : Gestion spécifique des appels multiples
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis :
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer et mettre en œuvre le renforcement du nombre d'opérateur suivant l'activité opérationnelle • Organiser et mettre en œuvre l'activation de la salle de débordement en cas d'appels multiples
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <p>Gestion de la réception des appels multiples Consignes opérationnelles</p>
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 3.5 : Mise en situation en salle opérationnelle
Volume Horaire : 12 heures*
Pré-requis : Avoir suivi les modules 1 et 2 ainsi que les UV 4.1/4.2/4.3 et 4.4 du module 3
Compétences visées : Toutes les compétences du chef de salle
Éléments de la compétence Cette unité de valeur reprend l'ensemble des éléments des compétences du chef de salle opérationnelle
Recommandations pédagogiques L'apprenant sera en mis en situation réelle en salle opérationnelle sur un poste de chef de salle, sous la responsabilité d'un chef de salle expérimenté. Les mises en situation professionnelle proposées sont réalisées prioritairement sur des périodes d'activité opérationnelle dense et comprennent au moins une période de nuit.

* : le volume horaire de l'UV 3.5 est un minimum, il peut-être augmenté suivant le profil du chef de salle apprenant, l'organisation et l'activité de la salle opérationnelle.

FORMATION OCO-PCTAC

(24 heures)

Le volume horaire global des modules est fixé par le présent référentiel de formation et constitue un minimum. Toutefois, la répartition horaire au sein du module (volume horaire des unités de valeur le composant) est donnée à titre indicatif et peut être ajustée suivant l'organisation et/ou les moyens du service d'incendie et de secours, sans pour autant modifier le volume global du module.

MODULE 1 : ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL	11 heures
UV 1.1 : Organisation fonctionnelle du PC	2
UV 1.2 : Exploitation des outils SIC	8
UV 1.3 : Les règles d'implantation d'un PC	1

MODULE 2 : MISE EN ŒUVRE DU PC	13 heures
UV 2.1 : Exploitation radio	3
UV 2.2 : La détresse	2
UV 2.3 : Déploiement du PC	8

MODULE 1 : ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL

(11 heures, évaluations comprises)

Unité de Valeur 1.1 : Organisation fonctionnelle du PC
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : Aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner les messages entrant et assurer la transmission des messages sortant • S'assurer de la réception des messages par la chaîne de commandement ou des informations pour les services extérieurs • Assurer la traçabilité des messages et informations transitant par le PC • Faciliter la circulation de l'information au sein du PC • Solliciter l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique • Participer à la mise à jour de la documentation opérationnelle
Éléments de la compétence
<p>Les règlements Règlement opérationnel Règles de confidentialité Règlement intérieur OBDSIC Discipline d'exploitation radio</p> <p>Gestion opérationnelle du commandement exploitée dans le PC : La chaîne de commandement Les principes de gestion opérationnelle et de commandement – articulation des fonctions constituant le PC</p> <p>Organisation fonctionnelle d'un PC : Procédures de prise en compte des messages (main courante) Remontée d'information Situations particulières Demandes de renfort Information des autres services</p>
Recommandations pédagogiques
<p>La partie relative aux règlements correspond à une présentation globale des documents, il ne s'agit pas de présenter dans le détail le contenu de ces documents.</p> <p>Cette unité de valeur sera principalement illustrée par des mises en situation lors de l'unité de valeur 2.3</p>

Unité de Valeur 1.2 : Exploitation des outils SIC
Volume Horaire : 8 heures
Prérequis : Aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le fonctionnement des outils SIC • Identifier les dysfonctionnements des outils SIC et mettre en œuvre les modes dégradés • Rendre compte de toutes situations opérationnelles particulières ou difficultés rencontrées
Éléments de la compétence
<p>Les supports de transmission opérationnelle Notions de radioélectricité et de propagation Notions de réseaux informatiques Notions de téléphonie classique et IP Systèmes d'information Réseaux de communication fixes et mobiles Les bonnes pratiques sur la sécurité des systèmes d'information</p> <p>L'INPT Architecture Services offerts par l'INPT Interopérabilité Périmètre d'exploitation (DIR, RIP, COM, TKG...)</p> <p>Les matériels associés à l'INPT Terminaux mobiles et portatifs et accessoires RIP GATE PRO Répéteur véhicule (Vepeaway) Matériels associés</p> <p>Les outils SIC du PC Téléphonie du PC Informatique (Système d'Information du PC tactique : SGP, SIG...) Service de communication mobile satellitaire Service de communication mobile terrestre (4G...)</p> <p>Les modes dégradés Les modes dégradés de l'INPT – ANTARES Identification des dysfonctionnements (radio, téléphonie, etc.) Remontée d'information au supérieur hiérarchique Connaissance des modes dégradés adaptés (radio, téléphonie, etc.)</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Cette unité de valeur s'appuiera sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'architecture du Réseau de Base concerné ainsi que sur les matériels utilisés, • sur les particularités des matériels utilisés. • la présentation et la mise en œuvre des outils à disposition au sein du PC

Unité de Valeur 1.3 : Les règles d'implantation d'un PC
Volume Horaire : 1 heure
Pré-requis : Aucun
Compétence visée : <ul style="list-style-type: none">• Positionner le PC sur l'emplacement défini par le COS en respectant les règles d'implantation• Rendre compte à sa hiérarchie de toute incohérence entre les règles d'implantation du PC et l'emplacement désigné
Éléments de la compétence Les critères d'implantation La méthodologie de montage L'activation opérationnelle
Recommandations pédagogiques

MODULE 2 : MISE EN ŒUVRE DU PC

(13 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 2.1 : Exploitation radio
Volume Horaire : 3 heures
Pré-requis : Aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la veille des SIC et la direction des réseaux de radiocommunication dont il a la charge • Réceptionner les messages entrant et assurer la transmission des messages sortant • S'assurer de la réception des messages par la chaîne de commandement ou des informations pour les services extérieurs
Éléments de la compétence
<p>Terminaux mobiles et portatifs et accessoires RIP GATE PRO Répéteur véhicule (Vepeaway) Matériels associés La détresse</p> <p>La procédure radio</p>
Recommandations pédagogiques
<p>Cette unité de valeur est axée sur la manipulation des outils.</p>

Unité de Valeur 2.2 : La détresse
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : Aucun
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la veille des SIC et la direction des réseaux de communication dont il a la charge • Rendre compte de toutes situations opérationnelles particulières ou difficultés rencontrées
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <p>Détresse sous couverture réseau Détresse hors couverture réseau (DIR ou RIP) Détresse interopérable – multi-organisations Programmation des terminaux dans le PC</p>
<p style="text-align: center;">Recommandations pédagogiques</p> <p>Cette unité de valeur privilégie la mise en pratique des déclenchements de la détresse sur les terminaux ainsi que sur le PC.</p>

Unité de Valeur 2.3 : Déploiement du PC
Volume Horaire : 8 heures
Pré-requis : Aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'alimentation du PC en énergie électrique et veiller à son autonomie de fonctionnement • Mettre en œuvre et raccorder, le cas échéant, les équipements SIC du PC • Installer le PC en configuration opérationnelle • S'assurer du maintien en condition opérationnelle du PC pendant la durée de l'intervention • Réceptionner les messages entrant et assurer la transmission des messages sortant • S'assurer de la réception des messages par la chaîne de commandement ou des informations pour les services extérieurs • Assurer la traçabilité des messages et informations transitant par le PC • Faciliter la circulation de l'information au sein du PC • Solliciter l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique • Participer à la maintenance de premier niveau • Procéder au reconditionnement du PC et signaler tout dysfonctionnement
Éléments de la compétence
Recommandations pédagogiques
<p>L'objet de cette unité de valeur est de placer l'apprenant en situation de déploiement du PC et de ses outils en lien notamment avec l'unité de valeur 1.2.</p> <p>Cette unité de valeur doit permettre à l'apprenant d'avoir une vision globale sur l'enchaînement et la cinétique du déploiement du PC en opération par la réalisation de mise en situation professionnelle.</p>

FORMATION OFFSIC

(72 heures, évaluations comprises)

Le volume horaire global des modules est fixé par le présent référentiel de formation et constitue un minimum. Toutefois, la répartition horaire au sein du module (volume horaire des unités de valeur le composant) est donnée à titre indicatif et peut être ajustée, sans pour autant modifier le volume global du module.

MODULE 1 : ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	16 heures
UV 1.1 : L'environnement professionnel réglementé	5
UV 1.2 : Positionnement de l'OFFSIC en situation opérationnelle	2
UV 1.3 : Veille technologique	1
UV 1.4 : Les organisations SIC des partenaires	8

MODULE 2 : SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION	30 heures
UV 2.1 : Les réseaux de communication	4
UV 2.2 : Radio	14
UV 2.3 : Informatique	4
UV 2.4 : Téléphonie/Enregistreur de communication	4
UV 2.5 : Gestion informatisée de l'alerte (SGO) / SIG	4

MODULE 3 : CONTINUITÉ OPÉRATIONNELLE	14 heures
UV 3.1 : La sécurité des systèmes	4
UV 3.2 : Plan de continuité d'activité	6
UV 3.3 : Plan de reprise d'activité	4

MODULE 4 : GESTION OPÉRATIONNELLE	8 heures
UV 4.1 : Mise en œuvre d'un OPT	4
UV 4.2 : Construction d'un OCT	4

MODULE 5 : PRÉVISION OPÉRATIONNELLE	4 heures
UV 5.1 : Construction d'un OPT	2
UV 5.2 : Compte rendu et RETEX	2

MODULE 1 : ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

(16 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 1.1 : L'environnement professionnel réglementé

Volume Horaire : 5 heures

Pré-requis : Aucun

Compétences visées :

- Maîtriser les ordres de transmission et les règlements opérationnels
- Animer des séquences de formation relatives aux SIC
- Contribuer, sous l'autorité du COMSIC, à l'élaboration du plan de formation départemental pluriannuel pour la partie relative à la formation aux SIC
- Concevoir des supports pédagogiques

Éléments de la compétence

Cadre juridique :

Code de la sécurité intérieure

Textes régissant l'INPT et ANTARES

Rôle et responsabilité de l'OFFSIC

Le règlement opérationnel départemental

Doctrine opérationnelle (notes de service, notes opérationnelles, guides opérationnels...)

Documentation professionnelle des SIC

OBNSIC

OBZSIC

OBDSIC, EBOT

Ordres et notes de services SIC

Recommandations pédagogiques

La partie relative au cadre juridique consiste en une présentation succincte des points essentiels des textes visés contrairement aux ordres de base et autres de notes de service SIC qui seront présentés de manière détaillée.

Unité de Valeur 1.2 : Positionnement de l'OFFSIC en situation opérationnelle
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir se positionner dans la chaîne de commandement et dans l'organisation du SDIS • S'assurer de la diffusion de l'information auprès des autorités internes (DD SIS...) et externes (PCO) au moyen des systèmes d'information et de communication dédiés • Animer des séquences de formation relatives aux SIC • Concevoir des supports pédagogiques
Éléments de la compétence
<p>Les interactions au sein d'un poste de commandement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel de l'organisation d'un PC 2 fonctions • Passage du PC 2 fonctions en PC 5 fonctions • Relations OFFSIC avec les cellules du PC • Relations avec les techniciens SIC (organisation, mission...) <p>Les interactions au sein d'un centre opérationnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'organisation du centre opérationnel correspondant à l'emploi cible
Recommandations pédagogiques
<p>Une visite sur site peut être envisagée, notamment au travers de l'organisation de l'UV 1.4.</p>

Unité de Valeur 1.3 : Veille technologique
Volume Horaire : 1 heure
Pré-requis : aucun
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exploiter la veille technologique et les retours d'expérience pour actualiser les contenus pédagogiques • Animer des séquences de formation relatives aux SIC • Concevoir des supports pédagogiques
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <p>Réseaux institutionnels et associatifs</p> <p>Colloques et séminaires</p> <p>Réseaux sociaux (MSGU, etc)</p> <p>Partenaires industriels</p> <p>Revue et sites spécialisés</p> <p>Formations spécialisées</p>
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 1.4 : Les organisations SIC des partenaires
Volume Horaire : 8 heures
Pré-requis : aucun
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le principe de fonctionnement de l'INPT • Exploiter les différents vecteurs de communication • S'assurer de la mise en œuvre des liaisons interopérables • Concourir à la mise en œuvre de l'OPT ou de l'OCT départemental en liaison avec les autres services (police nationale, gendarmerie nationale, ADRASEC, ARS-SAMU, CROSS...) • S'assurer de la diffusion de l'information auprès des autorités internes (DD SIS...) et externes (PCO) au moyen des systèmes d'information et de communication dédiés • Établir les moyens de communication entre le CODIS et le COD • Animer des séquences de formation relatives aux SIC • Concevoir des supports pédagogiques
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <p>Partenaires : CRRA 15, COG, CIC</p> <p>CODIS, COD</p> <p>SGAMI-DSIC, COZ, COGIC</p>
<p style="text-align: center;">Recommandations pédagogiques</p> <p>Il est préconisé de réaliser au cours de cette unité de valeur une visite d'un commutateur général et/ou Control Node ou encore CRRA, SGAMI, etc. pour illustrer le propos de la mutualisation des SIC.</p>

MODULE 2 : SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

(30 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 2.1 : Les réseaux de communication
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser la mise en œuvre des matériels associés à l'INPT • Maîtriser les supports de transmission opérationnelle • Connaître le fonctionnement des outils de communication • Concevoir des supports pédagogiques
Éléments de la compétence
<p>Les différents réseaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les réseaux informatiques Les réseaux radio Les réseaux de téléphonie <p>Les réseaux d'alarme et d'alerte</p> <p>Spécifications techniques des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Protocole IP Qualité de service Contrats opérés <p>Les liaisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les liaisons filaires (cuivre – fibre optique, etc..). Les faisceaux hertziens Les liaisons satellitaires <p>Les vecteurs possibles : VPN, SDSL, FH, VLAN, LTE, etc.</p> <p>Les matériels :</p> <ul style="list-style-type: none"> Switch Routeurs Baies <p>Sécurisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Redondance GTI / GTR Matériel de maintenance
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 2.2 : Radio
Volume Horaire : 14 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser la mise en œuvre des matériels associés à l'INPT • Maîtriser les supports de transmission opérationnelle • Connaître le fonctionnement des outils de communication • Concevoir des supports pédagogiques
Éléments de la compétence
<p>Théorie de la propagation, radioélectricité : Notions de radioélectricité et de propagation Couplage/découplage-Brouillage</p> <p>Architecture, mise en œuvre, sécurisation : L'architecture : NIT 400 NIT 401 RGT, RIE</p> <p>Services offerts par l'INPT GVR et GVR-T Les enregistreurs Profil et mise en œuvre des équipements radio : terminaux mobiles et portatifs et accessoires RIP GATE PRO Répéteur véhicule</p> <p>Profil et mise en œuvre des matériels associés : Tablettes GPS</p> <p>Interopérabilité tous services et Autorités : Mode direct (DIR) / RIP / Mode relayé (TKG)</p> <p>Périmètre d'exploitation : Taux de couverture départemental Téléportation MS 71 Tunnel</p> <p>Secours en énergie des SIC Déclaration des sites d'émission radio et servitudes associées : intérêt et démarche administrative</p> <p>Règles de sécurité : Détrousse en mode relayé Détrousse en SOS DIR (DIR 1)</p> <p>Les postes de commandement (PCC, PCS), ses équipements et ses périphériques La salle technique d'un centre opérationnel</p>
Recommandations pédagogiques
Privilégier un binôme de formateur Technicien SIC / COMSIC

Unité de Valeur 2.3 : Informatique
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser la mise en œuvre des matériels associés à l'INPT • Maîtriser les supports de transmission opérationnelle • Connaître le fonctionnement des outils de communication • Concevoir des supports pédagogiques
Éléments de la compétence
<p>Notions d'architecture des réseaux informatiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> Architecture client / serveur Architecture WEB Systemes d'exploitation Licences Poste de travail <p>Exploitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Systemes d'information : Informatique opérationnelle (SGO, SGP, SIG...) Bases de données <p>Sécurisation :</p> <p>Règles de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrôles d'accès Antivirus Sauvegarde Confidentialité <p>Secours en énergie :</p> <ul style="list-style-type: none"> Onduleurs
Recommandations pédagogiques
<p>Le formateur invitera les apprenants à prendre contact avec leur responsable des systèmes d'information respectif pour approfondir le sujet.</p> <p>Une restitution de la description d'une installation existante par un ou plusieurs apprenant(s) peut être envisagée.</p>

Unité de Valeur 2.4 : Téléphonie / Enregistreur de communication**Volume Horaire : 4 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- Maîtriser la mise en œuvre des matériels associés à l'INPT
- Maîtriser les supports de transmission opérationnelle
- Connaître le fonctionnement des outils de communication
- Concevoir des supports pédagogiques

Éléments de la compétence**Architecture des réseaux téléphoniques, notions de téléphonie classique et IP :**

Acheminement des appels
 Distribution des appels
 Autocommutateurs
 Pilotes
 SVI (serveur vocal interactif)
 Files d'attente
 Fonctionnalités (SDA, renvois, conférences, transfert ...)
 Taux de compression
 Annuaire

Exploitation :**Réseaux de communication fixes et mobiles :**

Service universel
 Opérateurs

Les enregistreurs :

Réécoute rapide
 Réécoute profonde
 Sauvegarde
 CNIL

Sécurisation :

Sécurisation 18/112
 Plan départemental d'acheminement des appels d'urgence (PDAAU)

Recommandations pédagogiques

Le formateur invitera les apprenants à prendre contact avec leur responsable des systèmes de téléphonie respectif pour approfondir le sujet.

Une restitution de la description d'une installation existante par un ou plusieurs apprenant(s) peut être envisagée.

Unité de Valeur 2.5 : Gestion informatisée de l'alerte (SGO) / SIG**Volume Horaire : 4 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- Maîtriser la mise en œuvre des matériels associés à l'INPT
- Maîtriser les supports de transmission opérationnelle
- Connaître le fonctionnement des outils de communication
- Concevoir des supports pédagogiques

Éléments de la compétence**L'architecture du système d'alerte****Exploitation****Le système de gestion opérationnelle (SGO) :**

Présentation fonctionnelle en mode normal de la prise d'appel jusqu'à l'engagement et le suivi de l'intervention

Les autres systèmes d'information qui contribuent à l'alimentation du SGO :

SIG

RH

Localisation des appels -Plateforme de localisation des appels d'urgence (PFLAU)...

Les logiciels et applications périphériques :

INTEROPS

Portail ORSEC (SYNERGI)

Logiciel GOC...

Interaction SGO / INPT :

Statuts

Géo localisation

Interaction SGO / SGP :

Appel de détresse (événement, géo localisation, ouverture d'une conférence...)

Recommandations pédagogiques

Le formateur invitera les apprenants à prendre contact avec leur responsable des systèmes d'information du CTA CODIS respectif pour approfondir le sujet.

Une restitution de la description d'un plateau CTA CODIS existant par un ou plusieurs apprenant(s) peut être envisagée.

MODULE 3 : CONTINUITÉ OPÉRATIONNELLE

(14 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 3.1 : La sécurité des systèmes
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser la mise en œuvre des matériels associés à l'INPT • Respecter et faire respecter les règles d'exploitation et de sécurité des SIC (SSI) • S'assurer de l'état opérationnel des SIC et de leur sécurisation • Identifier et analyser les dysfonctionnements/défaillances des SIC • Animer des séquences de formation relatives aux SIC • Concevoir des supports pédagogiques
Éléments de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> • Modes dégradés (INPT + Système d'alerte + Téléphonie) • Alarmes techniques • Conventions et contrats de maintenance (MOE de l'INPT, fournisseurs SGA, SGO, SGP, opérateurs privés et publics...) • La connaissance des lignes prioritaires de son SDIS (urgence et OPS) • Le plan énergie des sites SDIS, INPT et autres réseaux
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 3.2 : Plan de continuité d'activité

Volume Horaire : 6 heures

Pré-requis : aucun

Compétences visées :

- Respecter et faire respecter les règles d'exploitation et de sécurité des SIC (SSI)
- Veiller au maintien en condition opérationnelle du PC en opération en lien avec les techniciens SIC et les OCO PC TAC.
- Identifier et analyser les dysfonctionnements/défaillances des SIC et leurs conséquences induites
- Pallier aux défaillances des réseaux de communication et proposer des solutions pour garantir une continuité opérationnelle
- Veiller au maintien en condition opérationnelle des outils SIC en lien avec les techniciens SIC et le chef de salle (lorsque l'OFFSIC est activé)
- Contribuer à l'identification des dysfonctionnements, le cas échéant, et à la mise œuvre des modes dégradés ou de secours avec les opérateurs
- Coordonner les actions des techniciens SIC
- Animer des séquences de formation relatives aux SIC
- Concevoir des supports pédagogiques

Éléments de la compétence

- Définition d'un plan de continuité d'activité
- Exploitation des modes dégradés
 - Réseau TRANS (exemple relais isolé)
 - Réseau TPH (exemple perte d'un T2)
 - Réseau Informatique (exemple d'un serveur du SGO)
 - Isolement d'un CSat
- Défaut d'alimentation électrique
 - énergie de secours (onduleur, groupe électrogène...)
- Fonctionnement des postes de commandement en mode dégradé

Recommandations pédagogiques

Après une rapide présentation des principes techniques, il est recommandé d'illustrer cette unité de valeur par des mises en situation professionnelle.

Unité de Valeur 3.3 : Plan de reprise d'activité
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : aucun
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter et faire respecter les règles d'exploitation et de sécurité des SIC (SSI) • Identifier et analyser les dysfonctionnements/défaillances des SIC et leurs conséquences induites • Veiller au maintien en condition opérationnelle des outils SIC en lien avec les techniciens SIC et le chef de salle (lorsque l'OFFSIC est activé) • Identifier, solliciter et mettre en œuvre des moyens complémentaires de transmission ou d'interopérabilité • Coordonner les actions des techniciens SIC • Pallier aux dysfonctionnements/défaillances des réseaux de communication et proposer des solutions visant à améliorer les flux de communication dans la salle opérationnelle • Animer des séquences de formation relatives aux SIC • Concevoir des supports pédagogiques
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition d'un plan de reprise d'activité • Procédure d'appel des techniciens SIC • Fiches incident • Conventions et contrats de maintenance (MOE de l'INPT, fournisseurs SGA, SGO, SGP, opérateurs privés et publics...) • Planification du retour à la normale conditionnée à la validation de l'exploitant opérationnel
Recommandations pédagogiques

MODULE 4 : GESTION OPÉRATIONNELLE

(8 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 4.1 : Mise en œuvre d'un OPT
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : Aucun
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traduire l'organisation opérationnelle des plans de secours en organisation fonctionnelle et hiérarchique des réseaux de communication • Rédiger des ordres de transmission d'un échelon donné (OBZSIC, OBDSIC, OPT), sous l'autorité du COMSIC • Exploiter les retours d'expériences opérationnelles pour proposer une évolution des ordres de transmission, des systèmes, logiciels et matériels • Concourir à la mise en œuvre de l'OPT ou de l'OCT départemental en liaison avec les autres services (police nationale, gendarmerie nationale, ADRASEC, ARS-SAMU, CROSS...)
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordres de transmission des SIC • Présentation et architecture OPT • Règles de distribution des fréquences (annexe 4 de l'OBNSIC) • Formalisme de l'OPT (charte graphique, signature)
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 4.2 : Construction d'un OCT
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : Aucun
<p style="text-align: center;">Compétences visées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traduire un OPT en OCT • Sous l'autorité du COS, rédiger un OCT, le mettre en œuvre et l'adapter suivant l'évolution de la situation opérationnelle • Concourir à la mise en œuvre de l'OPT ou de l'OCT départemental en liaison avec les autres services (police nationale, gendarmerie nationale, ADRASEC, ARS-SAMU, CROSS...)
<p style="text-align: center;">Éléments de la compétence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordres de transmission des SIC • Présentation et architecture OCT • Règles de distribution des fréquences (annexe 4 de l'OBNSIC) • Formalisme de l'OCT (charte graphique, signature)
Recommandations pédagogiques

MODULE 5 : PRÉVISION OPÉRATIONNELLE

(4 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 5.1 : Construction d'un OPT
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : Modules 1, 2, 3 et 4
Compétences visées : <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les ordres de transmission et les règlements opérationnels
Éléments de la compétence <ul style="list-style-type: none">• Le règlement opérationnel départemental• Doctrine opérationnelle (notes de service, notes opérationnelles, guides opérationnels, ...)• Ordres de transmission des SIC• Présentation et architecture OPT• Formalisme de l'OPT (charte graphique, signature)
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 5.2 : Compte rendu et RETEX
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : Modules 1, 2, 3 et 4
Compétences visées : <ul style="list-style-type: none">• Recueillir les éléments et rédiger un retour d'expérience
Éléments de la compétence <ul style="list-style-type: none">• Compte-rendu temps réel et temps différé• Veille technologique• RETEX
Recommandations pédagogiques <p>À partir d'un cas réel de mise en œuvre d'un OPT, proposer des améliorations.</p>

FORMATION COMSIC

(104 heures)

Le volume horaire global des modules est fixé par le présent référentiel de formation et constitue un minimum. Toutefois, la répartition horaire au sein du module (volume horaire des unités de valeur le composant) est donnée à titre indicatif et peut être ajustée.

MODULE 1 : Le COMSIC ET SON ENVIRONNEMENT	24 heures
UV 1.1 : L'environnement professionnel réglementé	8
UV 1.2 : L'environnement administratif et financier du COMSIC	4
UV 1.3 : Les organisations SIC	9
UV 1.4 : Veille technologique	3

MODULE 2 : SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION	44 heures
UV 2.1 : Les réseaux de communication	6
UV 2.2 : Phénomènes physiques de propagation	12
UV 2.3 : Radio	12
UV 2.4 : Systèmes et réseaux informatiques	4
UV 2.5 : Téléphonie/Enregistreur de communication	4
UV 2.6 : Gestion informatisée de l'alerte (SGO) / SIG	6

MODULE 3 : CONCEPTION	28 heures
UV 3.1 : Vulnérabilité et résilience	6
UV 3.2 : Conduite de projet appliqué aux SIC	16
UV 3.3 : Gestion de l'appel de détresse	4
UV 3.4 : Continuité radio électrique INPT	2

MODULE 4 : GESTION OPERATIONNELLE	8 heures
UV 4.1 : Les ordres de transmission	6
UV 4.2 : Retour d'expérience	2

MODULE 1 : LE COMSIC ET SON ENVIRONNEMENT

(24 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 1.1 : L'environnement professionnel réglementé**Volume Horaire : 8 heures****Pré-requis : Aucun****Compétences visées :**

- Maîtriser l'environnement juridique relatif aux systèmes d'information et de communication
- Appréhender les risques juridiques associés à l'exploitation des SIC

Éléments de la compétence**Cadre juridique :**

Code de la sécurité intérieure
Textes régissant l'INPT et ANTARES

Rôle et responsabilité du COMSIC

NF 399

Exemple d'une convention (Interconnexion SAMU / SDIS...)

Environnement juridique :

Déclarations obligatoires (ANFR, CNIL...)

Servitudes

Jurisprudence

Responsabilité des SDIS

Responsabilités des agents

Protection du SDIS et des agents

Code du travail

Approfondissement :

Arrêté du 23 décembre 2009 : OBNSIC

Conditions de travail : ergonomie des positions de travail sur écran, application au CTA CODIS

Recommandations pédagogiques

L'OBNSIC et ses annexes seront étudiés de manière détaillée.

Unité de Valeur 1.2 : L'environnement administratif et financier du COMSIC
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les procédures de marchés publics • Contribuer à l'élaboration des documents budgétaires
Éléments de la compétence
<p>Marché public (appliqué aux SIC): Analyse des besoins Seuils Types de marchés publics applicables aux SIC Procédure de marchés publics Recette des installations techniques Groupement de commandes Nomenclature des produits</p> <p>Documents budgétaires : Plan comptable Contrôle de gestion AP/CP</p>
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 1.3 : Les organisations SIC
Volume Horaire : 9 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Animer et coordonner les formateurs SIC • Analyser et définir les besoins en formation • Contribuer à l'élaboration du plan de formation départemental pluriannuel pour la partie relative à la formation aux SIC • Veiller à l'adéquation de la formation des utilisateurs aux équipements, matériels, systèmes ou logiciels à leur disposition
Éléments de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> • INPT : architecture mutualisée, nœud de connexion au réseau, supervision et programmation, utilisateurs • Partenaires : CRRRA 15, CORG (RUBIS, CORAIL NG), CIC • CODIS, COD • SGAMI-DSIC, COZ, COGIC, CIC • ADRASEC • Associations agréées de sécurité civile (utilisateurs temporaires de l'INPT) • Réseaux spécialisés (montagne, marine...)
Spécialité SIC :
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du référentiel SIC • GPEEC • Liste opérationnelle • Le réseau des formateurs SIC
Recommandations pédagogiques
Une visite du COGIC et de la CIC peut être organisée à l'occasion de cette unité de valeur.

Unité de Valeur 1.4 : Veille technologique
Volume Horaire : 3 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la veille technologique au sein du réseau des COMSIC • Adapter les systèmes d'information et de communication suivant les besoins opérationnels et les évolutions technologiques • Animer et coordonner les formateurs SIC
Éléments de la compétence
<p>Identification des ressources :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réseau COMSIC • Groupe utilisateurs • GT 399 • Réseaux institutionnels • Colloques et séminaires • Réseau IFRASEC • Réseaux sociaux : MSGU, etc. • Partenaires industriels • Revues et sites spécialisés • Formations spécialisées
Recommandations pédagogiques
<p>Cette séquence inclue notamment la présentation de la démarche de la certification marque NF399 logiciel de sécurité civile</p>

MODULE 2 : SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

(42 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 2.1 : Les réseaux de communication**Volume Horaire : 6 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- Connaître les réseaux des partenaires concourant aux missions de sécurité civile

Éléments de la compétence**RAPPEL :**

- Les différents réseaux :
 - Les réseaux informatiques
 - Les réseaux radio
 - Les réseaux de téléphonie
- Les réseaux d'alarmes et d'alertes
- Spécifications techniques des réseaux
 - Protocole IP
 - Qualité de service
 - Contrats opérés
- Les liaisons :
 - Les liaisons filaires (cuivre – fibre optique, etc..).
- Les vecteurs possibles : VPN, LS, SDSL, FH, LTE, VLAN, etc..
- Les matériels
 - Switch
 - Routeurs
 - Baies

APPROFONDISSEMENT :

- Les liaisons :
 - Les faisceaux hertziens
 - Les liaisons satellitaires appliquées à la sécurité civile
- Sécurisation
 - Redondance
 - GTI / GTR
 - Matériel de maintenance

Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 2.2 : Phénomènes physiques de propagation
Volume Horaire : 12 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les phénomènes de radio communication électriques
Éléments de la compétence RAPPEL : <ul style="list-style-type: none">• Notions de radioélectricité et de propagation• Couplage/découplage-• Brouillage APPROFONDISSEMENT : <ul style="list-style-type: none">• Propagation des ondes (longueur d'ondes...)• Phénomène électrique• L'électromagnétisme• L'électrostatique• L'acoustique• La lumière et les ondes hertziennes
Recommandations pédagogiques Privilégier la découverte des phénomènes par la démonstration et l'expérimentation

Unité de Valeur 2.3 : Radio
Volume Horaire : 12 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les phénomènes de radio communication électriques
Éléments de la compétence
<p>RAPPEL SUR L'ARCHITECTURE, L'EXPLOITATION ET LA SECURISATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services offerts par l'INPT • Les enregistreurs • Mise en œuvre des équipements radio <ul style="list-style-type: none"> • BER, TPH, et accessoires • RIP • GATE PRO • Répéteur véhicule • Profil et mise en œuvre des matériels associés <ul style="list-style-type: none"> • Tablettes • GPS • Interopérabilité tous services et Autorités <ul style="list-style-type: none"> • Mode direct (DIR) / RIP / Mode relayé (TKG) • Limites d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> • Taux de couverture • Téléportation • Secours en énergie des SIC • Déclaration des sites d'émission radio et servitudes associées : intérêt et démarche administrative • Les postes de commandement (PCC, PCS, MAGEC), ses équipements et ses périphériques <p>APPROFONDISSEMENT SUR L'ARCHITECTURE, L'EXPLOITATION ET LA SECURISATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'architecture <ul style="list-style-type: none"> • NIT 400 (GEA, GFA) • NIT 401 • RGT, RIE • Programmation des équipements radio (aspects techniques et humains) • GVR et GVR-T • La salle technique d'un centre opérationnel
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 2.4 : Systèmes et réseaux informatiques**Volume Horaire : 4 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- Concevoir un système d'information et de communication opérationnel et résilient
- Veiller à la conformité d'installation et de fonctionnement des matériels, équipements, systèmes, logiciels aux normes, règles et exigences de compatibilité, d'interopérabilité, de performance et de qualité en vigueur
- Garantir les conditions de sécurité des systèmes d'information et de communication

Éléments de la compétence**RAPPEL :****Architecture :**

- Notions de réseaux informatiques
 - Architecture client / serveur
 - Architecture WEB
 - Systèmes d'exploitation
 - Licences
 - Poste de travail

Exploitation :

- Systèmes d'information
 - Informatique opérationnelle (SGO, SGP, SIG...)
- La partie énergie des SIC
 - Onduleurs

APPROFONDISSEMENT :

- Bases de données

Sécurisation :

- Règles de sécurité
 - Contrôles d'accès
 - Antivirus
 - Sauvegarde
 - Confidentialité

Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 2.5 : Téléphonie / Enregistreur de communication

Volume Horaire : 4 heures

Pré-requis : aucun

Compétences visées :

- Concevoir un système d'information et de communication opérationnel et résilient
- Veiller à la conformité d'installation et de fonctionnement des matériels, équipements, systèmes, logiciels aux normes, règles et exigences de compatibilité, d'interopérabilité, de performance et de qualité en vigueur
- Garantir les conditions de sécurité des systèmes d'information et de communication

Éléments de la compétence

RAPPEL SUR L'ARCHITECTURE, L'EXPLOITATION ET LA SECURISATION :

- Notions de téléphonie classique et IP
 - Acheminement des appels
 - Distribution des appels
 - Autocommutateurs
 - Pilotes
 - SVI (serveur vocal interactif)
 - Files d'attente
 - Fonctionnalités (SDA, renvois, conférences, transfert ...)
 - Taux de compression
 - Annuaires
- La partie énergie des SIC
- Les enregistreurs
 - Réécoute rapide
 - Réécoute profonde
 - Sauvegarde
 - CNIL

APPROFONDISSEMENT SUR L'ARCHITECTURE, L'EXPLOITATION ET LA SECURISATION :

- Réseaux de communication fixes et mobiles
 - Service universel
 - Opérateurs
 - géo-localisation des appels
 - PFLAU (Plateforme de localisation des appels d'urgence)
- Règles de sécurité
 - Sécurisation 18/112
 - PDAAU

Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 2.6 : Gestion informatisée de l'alerte (SGO) / SIG**Volume Horaire : 6 heures****Pré-requis : aucun****Compétences visées :**

- Concevoir un système d'information et de communication opérationnel et résilient
- Veiller à la conformité d'installation et de fonctionnement des matériels, équipements, systèmes, logiciels aux normes, règles et exigences de compatibilité, d'interopérabilité, de performance et de qualité en vigueur
- Garantir les conditions de sécurité des systèmes d'information et de communication

Éléments de la compétence**RAPPEL SUR L'ARCHITECTURE, L'EXPLOITATION ET LA SECURISATION :**

- L'architecture du système d'alerte
- Les autres systèmes d'information qui contribuent à l'alimentation du SGO
 - SIG
 - RH
 - Technique...
- Les logiciels périphériques
 - INTEROPS
 - SYNERGI
 - Logiciel GOC...

APPROFONDISSEMENT SUR L'ARCHITECTURE, L'EXPLOITATION ET LA SECURISATION :

- Le système de gestion opérationnel (SGO)
 - Présentation fonctionnelle en mode normal et mode dégradé de la prise d'appel jusqu'à l'engagement et le suivi de l'intervention
- Interaction SGO / INPT
 - Statuts
 - Géolocalisation
- Interaction SGO / SGP
 - Appel de détresse (événement, géolocalisation, ouverture d'une conférence...)
- Les éléments relevant de la marque NF 399

Recommandations pédagogiques

Cette unité de valeur peut être illustrée par la présentation d'une installation existante ou ayant existé.

MODULE 3 : CONCEPTION
(28 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 3.1 : Vulnérabilité et résilience
Volume Horaire : 6 heures
Pré-requis :
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir un système d'information et de communication opérationnel et résilient • Connaître les solutions techniques d'extension et de continuité des réseaux • Veiller à la conformité d'installation et de fonctionnement des matériels, équipements, systèmes, logiciels aux normes, règles et exigences de compatibilité, d'interopérabilité, de performance et de qualité en vigueur • Garantir les conditions de sécurité des systèmes d'information et de communication • Garantir la résilience des systèmes • S'assurer de l'emploi des matériels, équipements, systèmes et logiciels dans les conditions normales d'utilisation
Éléments de la compétence
<p>RAPPEL :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modes dégradés (INPT + Système d'alerte + Téléphonie) • La connaissance des lignes prioritaires de son SDIS (urgence et OPS) <p>APPROFONDISSEMENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de vulnérabilité des systèmes (analyse systémique, AMDEC...) • Politique de sécurité en lien avec le RSSI • sites de repli interne ou externalisé (BACKUP) <p>Résilience des systèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de vulnérabilité, (méthode ANSSI) • RSSI • Plan de continuité de l'activité (PCA) et Plan de reprise de l'activité (PRA) • Modes secours et dégradés, (radio, téléphonie, informatique et satellitaire) • Services Partenaires • Conventions INPT avec MOE
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 3.2 : Conduite de projet appliqué aux SIC

Volume Horaire : 16 heures

Pré-requis : aucun

Compétences visées :

- Maîtriser la conduite de projet
- Concevoir un système d'information et de communication opérationnel et résilient

Éléments de la compétence

METHODOLOGIE DE CONDUITE DE PROJET :

- Définition des objectifs, lettre de mission
- Constitution d'une équipe, de groupes de travail
- Planification
- Procédure de validation des étapes
- Comité de pilotage, de direction
- Rédaction des comptes rendus
- Connaissance des outils de *mapping*, de *brainstorming*

CONCEPTION D'UN SIC OPERATIONNEL :

- EBOT
- Architecture des systèmes
- Sécurité des systèmes
- Conventions et contrats de maintenance (MOE INPT, fournisseurs SGA, SGO, SGP, opérateurs privés et publics...)
- La connaissance des lignes prioritaires de son SDIS (urgence et OPS)
- Le plan énergie des sites INPT et autres réseaux

Recommandations pédagogiques

L'unité de valeur s'appuiera sur la présentation et l'exploitation de RETEX.

Unité de Valeur 3.3 : Gestion de l'appel de détresse
Volume Horaire : 4 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Définir une procédure de gestion des appels de détresse ANTARES
Éléments de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> • Programmation des terminaux, (veille réseau) • Programmation des terminaux dans les PC • Inter-AVL, statut 40, etc. • Détresse sous couverture réseau • Détresse hors couverture réseau • Détresse sous mode RIP • Procédure (inter-ORG et ANTARES) • Manipulation des terminaux
Recommandations pédagogiques
<p>Afin d'appréhender le fonctionnement des différents modes de détresse, un atelier pratique devra être mis en place lors de la séance.</p> <p>Il est recommandé que chaque stagiaire soit muni d'un portatif INPT de son unité d'appartenance.</p>

Unité de Valeur 3.4 : Continuité radio électrique INPT
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir un système d'information et de communication opérationnel et résilient • Connaître les solutions techniques d'extension et de continuité des réseaux
Éléments de la compétence
<p>Solutions techniques d'extension et de continuité radioélectrique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Câbles rayonnants, • Répéteurs, • Relais passifs, • RIP, • Gate-Pro, • VePeaWay • Extension avec VSAT, • GVR-Tt, multi RB • Extension et continuité de l'INPT : MS 71
Recommandations pédagogiques
<p>L'objet de cette unité de valeur est de démontrer à partir d'exemples concrets comment réaliser une extension au moyen des solutions techniques présentées, avec si possible mise en œuvre des matériels.</p>

MODULE 4 : GESTION OPÉRATIONNELLE

(8 heures évaluations comprises)

Unité de Valeur 4.1 : Les ordres de transmission
Volume Horaire : 6 heures
Pré-requis : Aucun
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer les ordres de transmission relatifs à son niveau d'emploi opérationnel (OBNSIC, OBZSIC, OBDSIC). • Approuver les OPT • Traduire les besoins opérationnels en moyens techniques • Appliquer et faire appliquer la discipline opérationnelle définie dans les ordres de base
Éléments de la compétence
<p>Construction d'un OCT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordres de transmission des SIC • Présentation et architecture OCT • Règles de distribution des fréquences (annexe 4 de l'OBNSIC) • Formalisme de l'OCT (charte graphique, signature) <p>Construction d'un OPT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le règlement opérationnel départemental • Doctrine opérationnelle (notes de service, notes opérationnelles, guides opérationnels...) • Ordres de transmission des SIC • Présentation et architecture OPT • Formalisme de l'OPT (charte graphique, signature)
Recommandations pédagogiques

Unité de Valeur 4.2 : Retour d'expérience
Volume Horaire : 2 heures
Pré-requis : Modules 1, 2, 3 et 4
Compétences visées :
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la veille technologique au sein du réseau des COMSIC • Adapter les systèmes d'information et de communication suivant les besoins opérationnels et les évolutions technologiques • Veiller à l'adéquation de la formation des utilisateurs aux équipements, matériels, systèmes ou logiciels à leur disposition
Éléments de la compétence
<ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu temps réel et temps différé • Veille technologique • RETEX
Recommandations pédagogiques
À partir d'un cas réel de mise en œuvre d'un OPT, proposer des améliorations.