



Création :

31/01/2025

Mise à jour :

Livret
De
l' Equipe
Pédagogique

SIC 2
OTAU/OCO

Date :	31 / 01 / 2025
Titre du document :	Livret de l'équipe pédagogique
Public visé :	Stagiaire SIC 2
Vérificateur :	Ltn1 BUSQUET Thomas

SOMMAIRE

1. ORGANISATION LOGISTIQUE ET ADMINISTRATIVE.....	4
1.1. AVANT LA FORMATION	Erreur ! Signet non défini.

1. ORGANISATION LOGISTIQUE ET ADMINISTRATIVE

1.1. RÔLE DU RESPONSABLE D'ACTION DE FORMATION

1.1.1. Avant la formation

Technique :

- ☐ 1 salle CTA Virtuel avec :
 - 1 vidéo projecteur
 - 1 pc formateur
 - 1 accès internet
 - 1 téléphone par poste
 - 1 pc artemis par poste
 - 1 téléphone secours par poste
 - 1 radio portatif par poste
 - 2 radios formateurs
- ☐ 1 salle CODIS Virtuel
- ☐ 1 salle débordement
- ☐ 1 VTP ; 1 VLU

Humain :

	Séquence avec MSP	Séquence avec apports théoriques	Séquence avec un expert
RAF	1	1	1
Formateur RAF Inclut	1 pour 4 stagiaires	1 pour 6 stagiaires	1 pour le groupe
Plastron	3 dont 2 SP		

- ☐ Communique avec l'équipe pédagogique sur les attentes et les consignes ;
- ☐ Recense les pré-requis des apprenants, et s'assure auprès du référent SIC de la bonne inscription via GEEF ;
- ☐ Fait suivre les documents d'autoformation aux apprenants ;

- ☐ Prend contact avec le restaurateur pour organiser le repas du midi

1.1.2. Pendant la formation

1.1.3. Après la formation

2. LE DEROULE PEDAGOGIQUE

Journée 1		
Séquence : Ouverture du stage	Durée : 30 minutes	Lieu : salle CTA virtuel
Particularité : si le stage est combiné SIC2-SIC3, l'ensemble des apprenants assistent à cette séquence		
Support/ document pédagogique : livret suivi et traçabilité		
Séquence : - Présentation de l'équipe pédagogique ; - Présentation du chronogramme ; - Distribution du livret de suivi et de traçabilité, présentation du disposition d'évaluation.		
Séquence : Présentation du CTA et du CODIS	Durée : 1h45 minutes	Lieu : CTA/CODIS et lieux de vie
Support/ document pédagogique : PowerPoint optionnel		
Séquence : - Organisation des salles (CTA-CODIS, débordement, anticipation...) - Découverte des missions de l'OTAU, de l'OCO et du chef de salle : Les apprenants disposent du référentiel de formation SIC et des fiches de poste pour faire ressortir les différentes missions. - Echange avec l'équipe pédagogique sur le déroulement d'une journée type de garde, et sur les rôles de chaque acteur. - Présentation des documents structurant de l'établissement (RI, RO, doctrine opérationnelle...)		
Séquence : Réception et traitement d'un appel sans utilisation du SGA	Durée : 1h30 minutes	Lieu : CTA/CODIS et lieux de vie
Support/ document pédagogique : 4 bandes prise d'appel de niveau simple Questionnaire type par domaine		
Séquence 1 : Les apprenants sont divisés en deux sous-groupe (environ 4 SIC2 et 2 SIC 3 par sous groupe). Durant 20 minutes, ils sont positionnés en qualité d'opérateur (SIC2) et de chef de salle (SIC3). Les sous-groupes permutent ensuite.		

Sous-groupe 1 : écoute de bande « PPABE » et « Secours routier »

Lors de l'écoute des bandes, les apprenants identifieront les questions posées au requérant. Ils les classeront ensuite par ordre d'importance et réfléchiront aux éléments à ajouter pour enrichir le questionnement. Un point essentiel sera de sensibiliser les apprenants à la rapidité avec laquelle l'engagement est présumé se produire.

Sous-groupe 2 : écoute de bande « Incendie »

Lors de l'écoute des bandes, les apprenants identifieront les questions posées au requérant. Ils les classeront ensuite par ordre d'importance et réfléchiront aux éléments à ajouter pour enrichir le questionnement. Un point essentiel sera de sensibiliser les apprenants à la rapidité avec laquelle l'engagement est présumé se produire.

Séquence 2 : Echange autour de la réception des appels et technique de communication

- Ecouter la requête de l'appelant ;
- Identifier le requérant
- Déterminer le motif de l'appel

Séquence : Organisation générale de la sécurité civile

Durée : 1h30 minutes

Lieu : salle de cours

Support/ document pédagogique : PowerPoint optionnel

Elément de compétence :

ERCC- COGIC-COZ-CODIS-COS

Dispositif ORSEC et chaîne de commandement

SDACR-COTRRIM

Séquence : Découverte SGA/SGO

Durée : 1h45 minutes

Lieu : CTA virtuel et CODIS

Support/ document pédagogique : PC avec session ARTEMIS formation

En deux sous groupe :

Les apprenants se répartissent sur les PC à disposition

Objectif 1 : Se connecter

Objectif 2 : Ouvrir la fenêtre d'alerte

Objectif 3 : saisir des informations sur la fenêtre d'alerte

Objectif 4 : déclencher un moyen de secours

Séquence 1 : 40 minutes

Sous-groupe 1 : Découverte du SGA (20 min)

Les apprenants sont connectés sur ARTEMIS formation. Un formateur simule un appel de niveau simple

Bonjour, ici Mr Jean Pierre, je vous appelle du 02.31.31.00.00. . Je vous informe d'un accident de la circulation à Caen, quartier de la Folie Couvrechef, à l'intersection de la rue de la Délivrande et du boulevard Dunois. Deux véhicules légers sont impliqués, et une personne a l'air blessé. Elle est déjà sortie de son véhicule.

Bonjour, c'est la police nationale. Je vous informe d'un feu de poubelle à Hérouville-Saint-Clair , devant la résidence le VAL. Au 504 Bd du Val. Nous sommes sur place, mais peux tu envoyer un FPT pour l'éteindre ?

Sous-groupe 2 : Découverte du SGA (20 min)

Bonjour, ici Mr Jean Pierre, je vous appelle du 06.31.31.00.00. Je suis à la cathédrale de Bayeux, et il y a besoin de vous pour un chien blessé à la patte juste devant la cathédrale.

Bonjour, ici Mr Jean Pierre, je suis au 15 rue de la Paix à CAEN, et j'ai une fuite d'eau dans ma maison. J'ai 10 cm d'eau partout dans la maison, mais j'ai actuellement coupé l'arrivée d'eau.

Séquence 2 : Présentation sommaire du SGA et SGO (60 minutes)

- Présentation de la fenêtre d'alerte locale et de ses possibilités (Détails des informations affichées, commune, quartier, ETARE, Voie, Angle, Point de repère, Résidence, Bâtiments, Cage, étage, porte, code, observations, raison de sortie et moyens à engager)
- Présentation de la fenêtre synoptique des moyens
- Présentation de la fenêtre synoptique des interventions

Débriefing collectif

Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 1

Journée 2		
Séquence : cartographie secteur	Durée : 30 minutes	Lieu : salle CTA virtuel
Support/ document pédagogique : Carte vierge à distribuer en sous groupe		
Animation : En autonomie, les apprenants doivent en s'aidant de la cartographie ARTEMIS, ou WEBSIG renseigner la carte distribuée. - Positionnement des centres de secours - Réseau hydrographiques - Réseau routier - Réseau SNCF - Portes du BP Caen...		
Séquence : Pannes avérées/CTA en mode dégradé	Durée : 1h45 minutes	Lieu : CTA/CODIS
Séquence : Les apprenants du SIC 2 sont présents au CTA CODIS en qualité d'observateur. Le CTA est alors en mode dégradé. Ils doivent pendant cette phase analyser la manière dont les opérateurs : - Signalent un dysfonctionnement des SIC au chef de salle - Participent à la maintenance de premier niveau Les éléments à observer : - Mise en œuvre des modes dégradés dans le domaine de la téléphonie - Mise en œuvre des modes dégradés dans le domaine du traitement et de la transmission de l'alerte - Mise en œuvre des modes dégradés dans le domaine de la radio - Rendre compte Suivant le niveau des apprenants, le responsable de l'action de formation peut les solliciter pour remplir des feuilles d'alerte vierge.		
Séquence : Réception et traitement d'un appel (OTAU)	Durée : 1h30 minutes	Lieu : salle virtuel et CODIS
Support/ document pédagogique : Listing d'appels virtuels 1		
Séquence 1 : 60 minutes Mises en situation professionnelles sur la réception et le traitement d'appels non urgent Créer deux sous-groupes (cf. listing). Au bout de 30 minutes, les groupes permutent.		

Séquence 2 : 30 minutes

échange avec l'équipe pédagogique, apport de connaissances sur les éléments de compétences :

Compétences visées :

- questionner
- 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
- 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
- Solliciter, suivant la nature de l'appel, les services partenaires.

Séquence : Traitement d'un appel pour risque courant « INC-PPABE-SR »**Durée : 1h30 minutes****Lieu : salle de cours virtuel et CODIS****Support/ document pédagogique : Listing MSP 2****Séquence 1 : 60 minutes**

Mises en situation professionnelles sur la réception et le traitement d'appels non urgent

Créer deux sous-groupes (cf. listing). Au bout de 30 minutes, les groupes permutent

Séquence 2 : 30 minutes

Débriefing avec l'équipe pédagogique

Apport de connaissance

Séquence : Cadre juridique**Durée : 1h45 minutes****Lieu : salle de cours****Présence de Mme QUERU Julie, juriste du SDIS14.**

Déontologie

Règles de discrétion professionnelle

Dispositions réglementaires applicables

Débriefing collectif

Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 2

Journée 3		
Séquence : cartographie secteur	Durée : 30 minutes	Lieu : salle CTA virtuel
Support/ document pédagogique : Carte vierge à distribuer en sous groupe		
Animation : En autonomie, les apprenants doivent en s'aidant de la cartographie ARTEMIS, ou WEBSIG renseigner la carte distribuée. - Positionnement des centres de secours - Réseau hydrographiques - Réseau routier - Réseau SNCF - Portes du BP Caen...		
Séquence :Orientation de l'appel	Durée : 1h45 minutes	Lieu : CTA/CODIS
Cette séquence se réalise en concomitance avec la séquence suivante. Les groupes permutent ensuite. Sous groupe 1 : Séquence : Les apprenants sont répartis en deux sous groupes. L'objectif de la séquence est la découverte : - Des services partenaires - Relation avec les autorités - Connaissances technique (annuaire, ajout d'un service sur le synoptique) A l'aide de la fiche listing virtuel MSP 4, amener les apprenants à leur faire découvrir les missions des partenaires extérieures et du rôle des autorités. A l'aide d'ARTEMIS formation, amener les apprenants à découvrir l'annuaire, puis l'ajout d'un service sur le synoptique.		
Séquence : Traitement d'un appel pour risque courant « INC-PPABE-SR »	Durée : 1h30 minutes	Lieu : salle virtuel et CODIS
Support/ document pédagogique : Listing d'appels virtuels 3 (ajouter la saisie d'un message)		
L'objectif de cette séquence est de faire découvrir aux apprenants comment saisir un message. Certains opérateurs devront jouer des situations pour mettre en situation le chef de salle en formation.		

Sous groupe 2

Compétences visées :

- Diriger l'entretien
- 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
- 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
- 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.

**Séquence : Gestion de l'appelant-
gestion du stress**

Durée : 3h30 minutes

Lieu : salle de cours virtuel et CODIS

Animation de séquence : ISP Compte et équipe pédagogique

- Les états relationnels – différents types d'écoute /// Travail de groupe - **jeu** différence entre empathie et compassion
- Communication avec le requérant -

•Déterminer la raison de l'appel

•*Comment canaliser le requérant ?*

•*Comment rassurer le requérant ?*

•*Comment valoriser le requérant ?*

- Gestion émotionnelle – surcharge cognitive /// brain storming -
- Notion de stress et identification du trauma /// construction d'un tableau
- Clôture - Ecoute de bande

•Mise en application de la théorie,

•*Bande hors SDIS 14,*

•*Identifier les « difficultés » de l'opérateur,*

•*Comment faire autrement,*

•*Rôle des CSO et ACSO.*

Débriefing collectif

Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 2

Journée 4		
Séquence : Logigramme SSUAP	Durée : 4 heures	Lieu : salle de cours
Animation : cadre de santé G.Hamelin		
Animation : Découverte du logigramme SSUAP Découverte des outils SSUAP (le bon samaritain) Prise en compte des procédures particulières Engagement du SSO Gestion des carences ambulancières Gestion SINUS		
Séquence : MSP SSUAP	Durée : 3h30	Lieu : CTA/CODIS, salle virtuel
Support : listing appel MSP 5		
Séquence : Suivant les informations transmises par les requérants, les opérateurs devront évaluer le degré d'urgence, et décider de l'engagement de moyens SP ou d'orienter l'appel vers les services compétents. Le listing d'appel est une orientation et une aide pour l'équipe pédagogique, qui décidera de l'utiliser, ou de se créer ses propres mises en situation professionnelle.		
Compétences visées : - Identifier une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies - Évaluer le degré d'urgence - Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées - Qualifier l'intervention en respectant les protocoles définis - Exploiter les outils techniques professionnels - 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 la salle - Les règles d'interconnexion avec les numéros 15/1718/112 (conventions)		
Débriefing collectif		
Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 2		

Journée 5

Séquence : les systèmes d'information géographique (cartographie ARTEMIS et WEBSIG)

Durée : 4 heures

Lieu : CODIS

Animation : E.Binet

Séquence : MSP combinées

Durée : 1h45 minutes

Lieu : CODIS et salle de débordement

Groupe 1 :

Compétences visées :

- Veiller, réceptionner et exploiter les messages de remontées d'information émanant des moyens engagés, et en assurer la retransmission conformément aux protocoles définis
- Envoyer les renforts opérationnels demandés par le COS
- Apprécier la nature des réponses opérationnelles possibles et les moyens mobilisables
- Evaluer et adapter les moyens humains et matériels disponibles à engager sur l'intervention au regard des informations recueillies
- Exploiter les outils techniques professionnels
- Vérifier la cohérence géographique et la disponibilité des moyens engagés sur le lieu du sinistre
- S'assurer de la transmission de l'alerte vers les CIS et de sa prise en compte
- Exploiter la documentation opérationnelle
- Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique
- Communiquer au sein de l'équipe de la salle.

Domaine d'activité :

- SSUAP
- PPABE
- INC
- SR

Séquence : Auto évaluation et requérant

Durée : 1h45 minutes

Lieu : salle virtuel et CODIS

Support/ document pédagogique : Listing d'appels virtuels 1

Cette séquence a lieu en concomitance avec la séquence précédente. Pendant que le sous-groupe 1 fait face à des situations en salle virtuelle, le sous-groupe 2 joue le rôle des requérants. Une période d'immersion au CTA peut également être mise en place. A tour de rôle, les apprenants réalisent un face à face avec l'équipe pédagogique afin d'identifier les axes d'amélioration à travailler pour la semaine 2. Les agents remplissent avec l'équipe pédagogique leur livret de suivi et de traçabilité.

Débriefing collectif

Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 5**Journée 6****Séquence : Exploiter les outils professionnels****Durée : 4 heures****Lieu : salle de cours-CODIS****Support/ document pédagogique : Document PPT(optionnel)****Elements de connaissances/compétences :**

- Radio
- Téléphonie
- SGA
- SGO
- Logiciel
- Système d'information géographique
- Utiliser des outils vidéo pour le traitement de l'alerte

Éléments de la compétence :

- Exploitation du SGO
- Exploitation des outils téléphoniques
- Assurer la traçabilité des informations et décisions
- Mise en œuvre des modes dégradés dans le domaine de la téléphonie
- Mise en œuvre des modes dégradé dans le domaine du traitement et de la transmission de l'alerte
- Mise en œuvre des modes dégradés dans le domaine de la radio

Maintenance de premier niveau sur les outils suivants :

- SGO
- Téléphonie
- Radio (VGR...)
- Enregistreur
- Périphériques (imprimantes...)

Séquence : MSP combinées**Durée : 3 heures 30 minutes****Lieu : CODIS- Salle virtuelle****Support : listing appel MSP 6****Sous groupe 1 :**

MSP combinées classique au CODIS

Sous groupe 2 :

MSP en mode dégradé en salle virtuelle

Débriefing collectif

Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 6

Journée 7

Séquence : Présentation des spécialités

Durée : 4 heures

Lieu : salle de cours

Présence des référents de spécialités

Séquence 1 :

- SMP
- SAV
- RCH
- RAD
- IBNB
- USAR
- Drones

Chaque référent présente à tour de rôle les missions de sa spécialité, et la composition de leur unité.

Présence du VSI et sensibilisation aux toxicités des fumées

Séquence 2 :

Découverte d'échelons et modules pour l'engagement d'une équipe de spécialité

Séquence : MSP combinées

Durée : 3h30 minutes

Lieu : CTA/CODIS

Sous-groupe 1 :

Thématique : Vigilance orange vent violent / inondation

Sur la thématique donnée, les apprenants sont confrontés à des mises en situation complexe. La mise en place d'intervention en différés et multiples se conjuguera avec quelques départs avec engagement d'équipe de spécialité.

Cette séquence est combinée avec le public SIC3.

Sous-groupe 2 :

Observation au CTA.

Inversement des sous-groupes ensuite

Compétences visées :

- 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
- Solliciter, si besoin, l'avis et rendre compte à son supérieur hiérarchique

Débriefing collectif

Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 7

Journée 8

Séquence :

Connaissance théorique

Durée : 4 heures

Lieu : salle de cours

- TRS
- Architecture Radio
- Mode dégradé et sécurisation radio
- Règles d'exploitation des SIC

Séquence : MSP combinées

Durée : 3h30 minutes

Lieu : CTA/CODIS

Sous-groupe 1 :

Thématique : Vigilance canicule

Les apprenants font face à des situations de niveau complexe. Plusieurs feux d'espace naturel sont déclenchés, et quelques appels particuliers arrivent au CTA.

Exemple d'appels particuliers

- Colis suspect
- Engagement avec Point de première destination
- Engagement pour pollution
- Engagement force concourante
- PGR, arbre de décision
- Panne TER-TGV, relation avec SNCF, remontée d'informations
- Engagement NRBC-RAD
- Personne en difficulté en mer...

Sous-groupe 2 :

Observation au CTA.

Inversement des sous-groupes ensuite

Compétences visées :

- Identifier des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies.
- Retranscrire, simultanément au traitement de l'appel, et classer les informations recueillies suivant le protocole défini
- Collecter les informations nécessaires au traitement de l'appel et utiles au déroulement de l'intervention, le cas échéant
- Évaluer le degré d'urgence

Eléments de la compétence

Analyse et traitement de l'appel :

- Analyse de la situation particulière
- Application des procédures particulières (questionnement spécifique, utilisation de fiches, guides ou autres outils particuliers, recherche de l'urgence)
- Détection d'une urgence vitale
- 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 conservatoire en cas d'incendie
- Gestes de premiers secours pour le SSUAP
- Balisage pour les accidents sur voie publique
- Conseils pour le PPABE
- Toutes autres mesures qu'un citoyen non formé peut réaliser
- Mesures spécifiques adaptées à la situation

Débriefing collectif

Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 8

Journée 9		
Séquence : Cartographie/ secteur	Durée : 30 minutes	Lieu : salle de cours
Support/ document pédagogique : Carte vierge à distribuer en sous groupe		
Animation : En autonomie, les apprenants doivent en s'aidant de la cartographie ARTEMIS, ou WEBSIG renseigner la carte distribuée. - Positionnement des centres de secours - Réseaux hydrographiques - Réseau routier - Réseau SNCF - Portes du BP Caen...		
Séquence : Appels multiples et débordement	Durée : 2heures	Lieu : débordement et CODIS
Séquence : Apport théorique sur le fonctionnement de la salle de débordement, et le rôle du SIC 2 lorsqu'il est ouvert.		
Séquence : MSP combinées	Durée : 5 heures	Lieu : CODIS + salle virtuelle
Sous-groupe 1 : Thématique : Manifestation cycliste sur Deauville– Saison estivale- Les apprenants font face à des situations de niveau complexe. Plusieurs risques de noyade en mer, et plusieurs blessés lors d'une course cycliste sur Deauville rassemblant 600 coureurs, et un public nombreux. UN CODIS est ouvert pour un feu d'entreprise artisanale sur Falaise (créer une alerte virtuelle sur ARTEMIS Formation)		
Sous-groupe 2 : Faire pratiquer des gestes d'urgence à distance		
Inversement des sous-groupes ensuite		
Débriefing collectif Remplissage du livret de suivi et de traçabilité pour la journée 9		

Journée 10		
Séquence : Cartographie/ secteur	Durée : 30 minutes	Lieu : salle de cours
Support/ document pédagogique : Carte vierge à distribuer en sous groupe		
Animation : En autonomie, les apprenants doivent en s'aidant de la cartographie ARTEMIS, ou WEBSIG renseigner la carte distribuée. - Positionnement des centres de secours - Réseaux hydrographiques - Réseau routier - Réseau SNCF - Portes du BP Caen...		
Séquence : Evaluation QROC	Durée : 1 heure	Lieu : salle de cours
Séquence : MSP combinées	Durée : 5 heures	Lieu : CODIS + salle virtuelle
Sous-groupe 1 : Thématique : violences urbaines Les apprenants font face à des situations de niveau complexe. Plusieurs risques de noyade en mer, et plusieurs blessés lors d'une course cycliste sur Deauville rassemblant 600 coureurs, et un public nombreux. UN CODIS est ouvert pour un feu d'entreprise artisanale sur Falaise (créer une alerte virtuelle sur ARTEMIS Formation)		
Sous-groupe 2 : Doublures CTA Inversement des sous-groupes ensuite		
Rangement du matériel Colloque fin de stage Explication sur les doublures dirigées		

3. ANNEXES

3.1. LISTING APPELS VIRTUELS – MSP-1

Adresse	Nature de l'appel	Précisions	Consignes type
SOUS GROUPE 1			
78 rue du Général de Gaulle, 14700 Falaise	Signalement d'un animal mort sur la voie publique	Animal de grande taille, risque pour la circulation	Je préviens les services compétents
22 rue des Fleurs, 14130 Coquainvilliers	Demande de conseils pour déboucher un évier.	Canalisation bouchée, produit déboucheur inefficace	Pour déboucher un évier, vous pouvez contacter un plombier. Les pompiers n'interviennent pas pour ce type de situation.
10 boulevard de la Mer, 14390 Cabourg	Signalement de déchets sur la plage.	Déchets volumineux, présence de plastique.	Bonjour Monsieur, pour les déchets sur la plage, vous pouvez contacter les services de la mairie de Cabourg. Ils sont responsables de la propreté du littoral.
45 rue de la Libération, 14400 Bayeux	Demande d'information sur la conduite à tenir en cas de fuite sur réseau d'eau usé	eau qui remonte par les toilettes. 2 cm d'eau au sol	
12 rue de l'Eglise, 14500 Vire	Signalement d'un chat coincé dans un arbre.	Chat difficile d'accès, risque de chute.	
5 rue de la Plage, 14800 Deauville	Demande de conseils en cas de piqûre de méduse.	Personne inquiète, cherche des informations sur les premiers secours.	
25 rue du Commerce, 14100 Lisieux	Signalement d'un nid de guêpes dans un jardin.	Nid situé en hauteur, présence d'enfants à proximité.	
SOUS GROUPE 2			
10 rue de la Mairie, 14400 Bayeux	Demande d'information sur les numéros d'urgence.	Personne âgée, qui cherche à joindre son médecin traitant pour son bilan sanguin	

Forêt de Grimbosq, 14220 Grimbosq	Animal sauvage blessé.	Sanglier coincé dans un fossé, visiblement blessé à la patte.	Il est important de ne pas approcher l'animal blessé. Nous allons contacter l'Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage (ONCFS) qui est compétent pour ce type de situation. Ils interviendront rapidement pour prendre en charge l'animal."
15 rue de la Gare, 14700 Falaise	Animal en divagation.	Chien de grande taille, sans collier, divaguant sur la voie publique.	
Route départementale D562, entre Saint-Pierre- sur-Dives et Livarot, 14170 Saint-Pierre-sur-Dives	Arbre tombé sur la voie publique.	Arbre de grosse taille, bloquant une partie de la route, circulation difficile.	
8 rue de la Paix, 14000 Caen	Fils téléphoniques tombés au sol.	Ne gêne pas la circulation	
Plage de Ouistreham, 14150 Ouistreham	Animal marin échoué.	Dauphin échoué sur la plage, semble blessé.	merci pour votre signalement. Il est important de ne pas toucher l'animal marin échoué. Nous allons contacter le Centre de Recherche sur les Mammifères Marins de La Rochelle qui est compétent pour ce type de situation.

3.2. LISTING D'APPELS VIRTUELS MSP-2

Adresse	Nature de l'appel	Précisions	Consignes type
12 rue des Caen, Falaise	Feu de chambre	"Au feu ! il y a un feu dans ma chambre ! il n'y a personne à l'intérieur !"	
Zone industrielle, de la fossette, 14440 Douvres-la-Délivrande	Feu de poubelles	« des jeunes ont allumé une poubelle, elle est accolée au dépôt de la Poste, rue Jean Perrin	
5 allée des charmes 14100 Lisieux	Feu de végétation	Le feu s'est déclaré dans le champs à côté de chez moi, il se rapproche de la maison	
8 rue de la Fontaine Caen	Fuite d'eau	"J'ai une grosse fuite d'eau dans ma salle de bain, l'eau commence à se répandre dans tout l'appartement !"	
15 rue du Calvaire, 14600 Honfleur	Objet menaçant de tomber	"L'antenne de télévision sur le toit de mon immeuble menace de tomber avec le vent, elle est complètement tordue !"	
Chemin des Marais, 14700 Falaise	Animal blessé	"J'ai trouvé un chien blessé au bord de la route, il a été percuté par une voiture, il a l'air très mal."	
Route de Paris, 14120 Mondeville	Accident de la circulation	"Accident sur la route de Paris, 2 voitures sont impliquées, il n'y a peut être pas de blessés, mais je ne suis pas sur	
Avenue Clémenceau Caen	Personne coincée dans un véhicule	"Mon mari est coincé dans sa voiture après un accident, il est conscient mais il ne peut plus bouger ses jambes."	
10 boulevard de la Paix, 14500 Vire	Accident 2 roues seul	"J'ai été témoin d'un accident de moto, le motard est gravement blessé, il a perdu connaissance."	
4 rue du Château, 14700 Falaise	Intoxication au monoxyde de carbone	"Je me sens très mal, j'ai mal à la tête, des vertiges, je crois que je suis intoxiqué au monoxyde de carbone, mon poêle à bois ne fonctionnait pas bien cette nuit."	
15 rue de la Gare, 14300 Orbec	Pendaison	"Mon voisin s'est enfermé dans sa maison et il a dit qu'il allait se suicider. Je suis très inquiet."	Message du CA : H de 44 ans DCD avec pose d'un OML . Il s'agit de l'adjoint au maire de la commune d'orbec. OPJ SLL.
Rue de Caen 14700 Falaise	Accident VL Seul	1 blessé léger, un SP qui se rendait à son centre de secours, pour un départ en intervention	Transporté en UR vers le CH Falaise.
Immeuble Le Normandy, place de la Gare, 14800 Deauville	Personne bloquée dans un ascenseur	"Je suis bloqué dans un ascenseur, il est tombé en panne entre deux étages, je souffre de claustrophobie !"	
20 rue des Peupliers, 14600 Honfleur		"Il y a un nid de guêpes dans mon grenier, elles sont très agressives, elles m'ont piqué plusieurs fois."	

3.3. LISTING D'APPELS VIRTUELS MSP-3

Adresse	Nature de l'appel	Précisions	Consignes type
12 rue de la Gare, 14000 Caen !"	Feu de maison	"Au feu ! il y a odeur de brûlé dans l'appartement de mon voisin, venez vite »	La personne raccroche, l'opérateur est en panique...(gestion SIC3)
Premier message du COS (à saisir sur ARTEMIS) :Au 12 rue de la gare, à Caen, après reconnaissance, aucun feu, aucune odeur, , il s'agit d'un conflit de voisinage. Je demande police sur les lieux. Je fais retour sur mon centre de secours.			
Réception d'un appel pour une dame insatisfaite des secours reçus	Le SIC 3 doit gérer la situation.		
Soumont St Quentin route principal	Accident VL contre un arbre	L'appelant est confus, ne sais pas trop où il se trouve...met du temps à donner adresse . L'opérateur d'a côté commence à sermonner l'opérateur en ligne .	Le SIC3 doit gérer la situation à problème
Premier message du COS : Je suis commune de Soumont St Quentin, route de Falaise. Je demande un SMUR, police nationale et autorité municipale sur les lieux.. Je suis en présence d'un accident de la circulation impliquant un véhicule seul. 1 impliqué blessé grave. Je poursuis reconnaissance. (le SMUR doit être demandé au SAMU.Secteur Gendarmerie, déjà engagé au départ des secours)			
Deux opérateurs se disputent violemment au sujet de la répartition des tâches. Le ton monte et cela perturbe le bon déroulement du service.			
Opérateur en difficulté : Un opérateur a reçu un appel difficile et est visiblement bouleversé. Il a du mal à se concentrer et risque de commettre des erreurs.			
D'autres MSP doivent être imaginées par l'équipe pédagogique ensuite			

3.4. LISTING D'APPELS VIRTUELS MSP-4

Adresse	Nature de l'appel	Précisions	Consignes type
Adresse : 12 rue des Mimosas, 14800 Deauville	Feu de transformateur	De la fumée sort du transformateur, pas de flammes. Plus d'électricité dans le pavillon	
RD675, entre Saint-Pierre-sur-Dives et Falais	Arbre tombé sur une route départementale (RD675)	L'arbre bloque les deux voies. Plusieurs voitures sont bloquées, mais pas de blessé	
Chemin de la Vallée, 14400 Bayeux	Arbre tombé sur un chemin communal, isolant plusieurs habitations	L'arbre est de grosse taille et bloque l'accès à 5 maisons.	
Rue de l'Eglise, 14420 Potigny	Fil téléphonique tombé sur la voie publique, près d'une école		
A13, Sens paris Caen, PK 145	Voiture en panne sur l'autoroute A13, bande d'arrêt d'urgence, sens paris Caen PK 145	Voiture problème moteur, je suis sur la BAU, la circulation est dense....	
N158 (route de caen à Falaise)	Panne d'essence	au niveau de la sortie potigny	
Rue du vagueux Caen	Conflit voisinage	Bonjour, il y a une dispute très violente entre mes voisins depuis une heure. Ca crie beaucoup, et je suis inquiète. JE n'ai pas vu de blessé mais j'ai peur que ça dégénère.	
Rond point de l'espérance Lisieux	Accident VL/VL	2 voitures se sont arrêtées au milieu du rd point. Les conducteurs sont en train de se battre. Il n'y a pas de blessé apparent, mais la situation est tendue	
Rue des primevères Hérrouville St Clair	Nuisances sonores	Bonjour, mes voisins font la fête depuis plusieurs jours et le bruit est insupportable. Je n'arrive plus à dormir, je suis épuisé. ...Aidez moi	
Rue des frères michaud , Falaise, Hotel IBIS	PEI ouvert	Bonjour, un poteau d'incendie est ouvert depuis 2 heures...beaucoup d'eau s'écoule....	
Rue de la planquette Vire	Feu de poubelle	Bonjour il y a un feu de poubelle. Les flammes commencent à se propager à une haie...	
Quai de la quarantaine Honfleur	Inondation	IL y a une inondation dans mon quartier...L'eau commence à monter et j'ai peur pour ma maison.	

3.5. LISTING D'APPELS VIRTUELS MSP-5

Adresse	Nature de l'appel	Précisions
15 rue des Lilas, 14000 Caen	Détresse respiratoire aigue	Bonjour, ma fille fait une crise d'asthme très forte, elle n'arrive plus à respirer ! Elle a 12 ans et a des antécédents d'asthme
32 avenue de la mer Cabourg	Détresse respiratoire aigue	Au secours, mon mari est en train de gonfler, il a une réaction allergique grave ! Il a été piqué par une guêpe et son visage enfle
8 rue du château Vire	Obstruction totale VA	Aidez-moi, mon bébé s'étouffe ! Il a avalé un petit jouet et il ne respire plus
45 rue de la délivrande Colleville montgomery	Personne inconsciente	Mon père vient de faire un malaise, il est tombé et il est inconscient. Il a des problèmes cardiaques
67 rue Gambetta falaise	Arrêt cardiaque	Mon mari ne respire plus, je crois qu'il est en arrêt cardiaque !
21 rue des roses Argences	Chute de hauteur	Mon fils est tombé de l'échelle, il s'est cogné la tête ! il est conscient, mais a très mal au dos. Chute de 4 m
5 rue du Val Honfleur	Brulure grave	J'ai renversé de l'eau bouillante sur mon visage la douleur est insupportable
18 rue de la fontaine Tilly sur seules	Régulation SAMU	Je me suis coupé profondément avec un couteau à l'annulaire , cela me fait très mal, faites vite.
9 rue de la plage Villers sur mer	Malaise .	Ma mère a le visage déformé, elle ne peut plus parler et elle ne sent plus son bras droit. Je crois qu'elle fait un AVC .
3 rue des mimosas Ouistreham	Malaise	Mon voisin fait une crise d'épilepsie, il se débat et il mousse au coin de la bouche. Je ne sais pas quoi faire
56 rue du général Leclerc Caen	Malaise	Mon grand-père est diabétique et il vient de faire un malaise. Il est tout pâle et il tremble. Je crois qu'il a une hypoglycémie.
14 rue de la Paix Caen	PRPA	Bonjour, je suis inquiet pour ma voisine, elle est âgée et elle vit seule. Je ne l'ai pas vue depuis plusieurs jours et je n'ai pas de réponse quand je frappe à sa porte.
27 rue de l'église Falaise	T.S	Je crois que ma fille a fait une tentative de suicide, elle a laissé un mot et elle a pris des médicaments. Je suis paniquée !
4 rue des capucins Lisieux	Accouchement imminent	Je suis sur le point d'accoucher, les contractions sont très rapprochées et je perds les eaux ! Je n'ai pas le temps d'aller à l'hôpital.

3.6. LISTING D'APPELS VIRTUELS MSP-5

Adresse	Appel	message ambiance COS





**Service Départemental
d'Incendie et de Secours
du Calvados**

25, Bd Maréchal-Juin
BP 55044 - 14077 Caen CEDEX 5
☎ : 02 31 43 40 00

RETROUVEZ-NOUS SUR :

