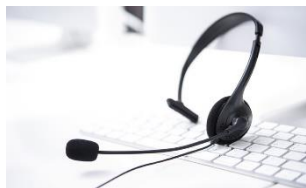


## 1. Les missions de l'opérateur de salle opérationnelle (OTAU/OCO)

## QUI

## QUOI

**Opérateur de  
traitement des appels  
d'urgences  
(OTAU)**

**1. Ecoute et réception de l'appel :****2. Questionnement et prise d'information (reformulation et feedback) :**

- Localisation de l'intervention ;
- Description de la problématique (nature de l'urgence ou motif de l'appel);
- Nombre de personnes impliquées et état des victimes ;
- Risques éventuels et facteurs aggravants ;
- Premiers gestes effectués.

**3. Analyse de la situation**

- Compréhension des circonstances rencontrées (ZI);
- Raisonnement source, Flux, Cibles (S, F, C);
- Recherche d'informations complémentaires et utilisation Aide A la Décision ;
- J'agis en qualité d'investigateur, il faut comprendre les choses pour se donner une représentation la plus juste possible de la situation opérationnelle rencontrée
- Je complète les « observations » des tickets de départ avec le moyen mnémotechnique OPE, PER, ENV (opération, personnes, environnement) pour l'ensemble des natures INC, AVP, RTN et spécifiques ;

**4. Prise de décision et choix de l'orientation :**

- SUAP :
  - Départ reflexe / VP-LP : j'engage les moyens puis assure le transfert au CRRA 15
  - Autre : je transfère l'appel au CRRA15.
- INC – situation urgente avérée
  - J'engage les moyens conformément à la note sur les trains de départ ;
  - Autre : je réoriente l'appel vers le service adapté.


**5. Transmission de conseils pertinents et adaptés :**

- Je transmets des conseils pertinents et adaptés dans l'attente des primo-intervenants, sans exposer les victimes au risque (gestes de secourisme, fermeture porte sur incendie, évacuation...);
- Je rassure victimes et requérants et agis avec empathie ;
- J'invite la victime ou le requérant à nous recontacter si la situation évolue défavorablement ;
- J'assure un contre appel du requérant dans les minutes qui suivent si nécessaires.

**6. Compte rendu**

- Je rends compte à l'adjoint et ou au chef de salle de l'engagement des moyens relevant d'un train de départ et de l'engagement d'un officier de la chaîne de commandement
- mais aussi des situations particulières, médiatiques et autres problématiques conjoncturelles ;
- Je préviens les services concernés/impactés par l'intervention.

## 1. Les missions de l'opérateur de salle opérationnelle (OTAU/OCO)

QUI	QUOI
<p><b>Opérateur de coordination opérationnelle (OCO)</b></p> 	<p><b>7. Contrôle de l'action</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je veille l'ensemble des voies radio et statuts (mise à jour si nécessaire) ;</li> <li>• Je retranscris intégralement les messages d'ambiance et de compte rendu ;</li> <li>• Je saisis l'ensemble des éléments sur la main courante</li> <li>• J'accuse bonne réception des messages communiqués par sms tablette, et en contrôle la cohérence ;</li> <li>• J'honore les demandes formulées par les différents COS ;</li> <li>• Je prends note de toute difficulté opérationnelle ou technique rencontrées sur le terrain et en informe le chef de salle.</li> </ul> <p><b>8. Soutien opérationnel – amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'assure le soutien opérationnel du terrain en communiquant des données utiles au traitement de la situation (informations complémentaires, points d'eau, architecture, coordonnées, surface estimées) ;</li> <li>• J'informe les COS de l'ensemble des moyens supplémentaires engagés ;</li> <li>• J'utilise les outils du CTA-CODIS pour améliorer la prise en charge de l'intervention (géolocalisation des victimes, guidage des moyens...).</li> </ul>

## 2. La charte de l'opérateur de salle opérationnelle (OTAU/OCO)

En qualité d'opérateur de salle opérationnelle, je suis également responsable de la qualité opérationnelle du service départemental d'incendie et de secours. Mon attitude, mon comportement, mon engagement et l'efficacité du traitement de mes appels constituent les préalables indispensables à la bonne réussite des missions des sapeurs-pompiers. Premier maillon de la chaîne des secours, je suis aussi le premier acteur face à la détresse des requérants et de la population.

**COMPORTEMENT ET ATTITUDE :**

1. Être totalement disponible et dévoué pour mes missions avec un comportement exemplaire pour traiter les appels de manière rigoureuse (ne pas utiliser mon téléphone personnel, hormis urgence) ;
2. Agir avec célérité (mais sans empressement), courtoisie, bienveillance et altruisme ;
3. Rester impartial quel que soit le type d'appel traité et utiliser un vocabulaire adapté en ayant une attitude respectueuse (positive, non agressive et non méprisante, absence de plaisanteries et interdiction d'injures) ;
4. Incarner les valeurs du service public et plus largement celles des sapeurs-pompiers (empathie, soutien, réconfort, présence) ;
5. Rester discret en interne et en externe (respect du secret professionnel, discrétion professionnelle).

**TRAITEMENT DES APPELS D'URGENCE :**

6. Faire preuve d'une écoute active tout au long de l'entretien téléphonique et rappeler le cas échéant si la charge opérationnelle le permet ;
7. Rechercher des informations en posant des questions claires et précises et pratiquer la reformulation (communication sécurisée) pour s'assurer de la bonne compréhension des éléments (infos recueillies...) et éviter le doute (le doute bénéficie à la victime) ;
8. Ne pas interpréter les informations délivrées, exclure les idées préconçues et ne pas porter de jugement de valeur ;
9. Transmettre des conseils pertinents et adaptés au requérant en attendant l'arrivée des secours ;
10. Consulter les opérateurs/chef de salle dès le moindre doute/difficulté et faire valider vos pratiques.

## 3. La charte de l'opérateur de salle opérationnelle (OTAU/OCO)

**PERFECTIONNEMENT QUOTIDIEN :**

11. M'engager dans une démarche de perfectionnement et d'amélioration continue ;
12. Développer mes compétences en adoptant une curiosité opérationnelle permanente afin de ne pas rester sur mes acquis et tenir compte des facteurs d'évolutions sociétales ;
13. Accepter l'erreur et la remise en cause personnelle au bénéfice de tous ;
14. Partager et échanger mon expérience dans un objectif de performance collective (débriefing opérationnel, PEX et RETEX) ;
15. Accepter un soutien en matière de gestion des émotions et le cas échéant un soutien psychologique ;



**La bonne prise en compte et application de ces items m'assure une sérénité professionnelle dans la conduite de mes activités et missions et génère un climat favorable pour les requérants/victimes et primo-intervenant.**



**Urgence Pompier J'Écoute**

## 1. Questionnement et prise d'information

### 1.1 Schéma synthétique des étapes du traitement des appels d'urgence:

1. Écoute
2. Questionnement et prise d'informations
3. Analyse de la situation
4. Décision d'engagement et orientation de l'appel
5. Conseil pertinents et adaptés
6. Compte rendu au chef de salle
7. Contrôle de l'action
8. Soutien opérationnel -amélioration

### 1.2 Questionnement et prise d'information

L'appel d'urgence doit être réceptionné avec une écoute active (faire preuve de disponibilité, être patient, inciter l'interlocuteur à approfondir ses propos, reformuler, écouter et entendre...) pour prendre en compte la demande dans son ensemble.

Ainsi, le requérant doit vous communiquer les éléments d'information suivants. Cette illustration fixe les éléments d'information à recueillir lors du questionnement.

#### Où suis-je ?

- Indiquez le lieu exact de l'endroit où les secours doivent intervenir :
- Commune, rue et numéro, étage, code d'accès...;
- Type de voie et point kilométrique ...;
- Sens de circulation, ...

#### Pourquoi j'appelle ?

- Précisez les motifs de votre appel (nature du sinistre, ce qui se passe...):
- Accident de la route;
- Secours à personne;
- Feu de maison, d'appartement (localisé ? Généralisé ?), autres ...

#### Combien de victimes et leur état ?

- Indiquez le nombre et l'état des victimes ainsi que les gestes effectués:
- Type et gravité des blessures, symptômes, conscience, ventilation...

## Existe-t-il un risque supplémentaire ?

- Indiquez tous les éléments de nature à aggraver la situation:
- Produits ou substances chimiques, fuite de gaz, autres dangers...

FICHE N°3

Le mémento de l'opérateur de salle opérationnelle

### 1.3 Exemple étape « prise d'information initiale »

#### 1. Formule d'accueil



URGENCE POMPIER JE  
VOUS ECOUTE.

#### 2. Écoute active



Mon appartement est en train de bruler,  
venez vite s'il vous plait ...

#### 3. Reformulation et questionnement

Calmez-vous et répondez à mes questions. Ou êtes-vous  
précisément ?  
Si je comprends bien C'est votre appartement qui brule ?  
Vous étiez seule à l'intérieur ? Il y a des blessés ? Combien ? Avez-  
vous refermé la porte en quittant les lieux




#### Les informations à rechercher

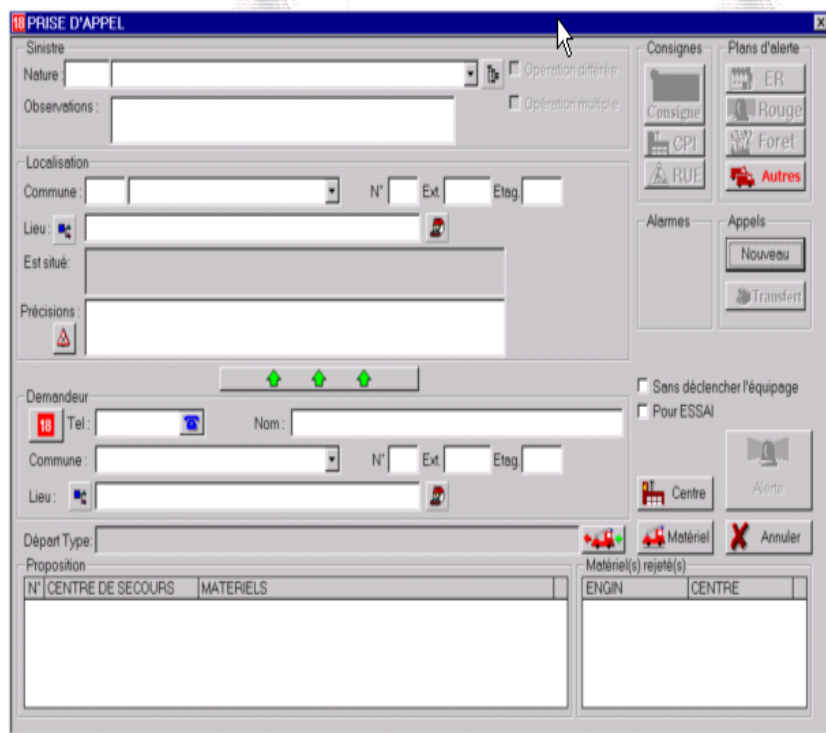
#### le comportement à adopter

<input type="checkbox"/> Lieu de l'intervention	<input type="checkbox"/> Écoute active
<input type="checkbox"/> Nature de l'urgence (ou motif de l'appel) pour une bonne compréhension	<input type="checkbox"/> Reformulation des propos
<input type="checkbox"/> Nombre de personnes impliquées et état des victimes professionnalisme	<input type="checkbox"/> Calme, sérieux, rigueur, et
<input type="checkbox"/> Risques éventuels et facteurs aggravants d'interprétation	<input type="checkbox"/> Pas de jugement ni
<input type="checkbox"/> Premiers gestes effectués d'alerte et pré-alerte les moyens	<input type="checkbox"/> Je complète ma grille

### 1.4 Renseignement grille d'alerte

- 1. Renseigner les **cordonnées de l'appelant** ;
- 2. Renseigner la **localisation** ;
- 3. Questionner et renseigner le **type de sinistre** ;
- 4. Valider et contrôler la **proposition du départ type** ;

Cette fenêtre est ouverte par l'intermédiaire du bouton  dans la barre d'outils principale. Elle permet la prise en charge des appels en provenance du 18 par la prise de renseignements puis le déclenchement de l'alerte.



**PRISE D'APPEL**

**Sinistre**  
 Nature :    
 Observations :

☐ Opération différée  
☐ Opération multiple

**Localisation**  
 Commune :  N° :  Ext. :  Etage :   
 Lieu :    
 Est situé :   
 Précisions :

**Demandeur**  
 18 Tel :   Nom :   
 Commune :  N° :  Ext. :  Etage :   
 Lieu :

**Départ Type** :

**Proposition**  
 N° CENTRE DE SECOURS MATERIELS

**Matériel(s) rejeté(s)**  
 ENGIN CENTRE

**Consignes**  
 Consigne  
 CPI  
 RUE

**Plans d'alerte**  
 ER  
 Rouge  
 Foret  
 Autres

**Alarmes**  
☐ Sans déclencher l'équipage  
☐ Pour ESSAI

**Appels**  
 Nouveau  
 Transfert

**Centre**

**Matériel**

- 5. **Engager les secours** dans le respect de la note sur les trains de départ et des niveaux d'engagement (Niveau 1 : opérateur, niveaux 2 validation de l'adjoint ou du chef de salle).

### 3. Analyse

#### 3.1 Exemple étape « analyse métier et conseils »

##### 4. questionnement complémentaire



Les secours sont alertés, j'ai besoin d'informations complémentaires.

Pourquoi il y a le feu chez vous ? Qu'est ce qui brule ?

Il ya de la fumée dans l'appartement ?

Sur le palier? De quelle couleur est la fumée ? Est-elle dense ? Vos voisins sont-ils chez eux?

##### 5. Écoute active

C'est ma friteuse, elle est tombée, ...je. .ne peux rien faire...

Oui beaucoup de fumée noire. Mes voisins sont chez eux. C'est des personnes âgées.



##### 6. conseils



Les secours sont alertés, quittez votre logement et refermez la porte derrière vous. Accueillez les secours à leur arrivée et informez-les de la situation et de la présence de vos voisins.

##### 7. Formule de politesse, encouragements et raccroché,



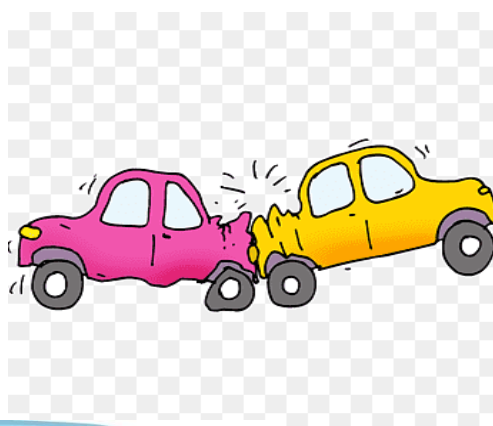
N'hésitez pas à nous recontacter si la situation s'aggrave. Restez joignable sur le téléphone. On arrive, vous pouvez raccrocher.



### 3.1 Exemple étape « analyse métier et conseils »

Les informations à rechercher	Le comportement à adopter
<input type="checkbox"/> Compréhension des circonstances rencontrées et de l'environnement (ZI) (surface, étage ....)	<input type="checkbox"/> Préciser au requérant que les secours sont engagés.
<input type="checkbox"/> Méthode de raisonnement tactique : source, flux, cibles (personnes, biens, environnement);	<input type="checkbox"/> J'agis en qualité d'investigateur. Je dois comprendre la situation opérationnelle.
<input type="checkbox"/> Lecture du feu (couleur, densité des fumées);	<input type="checkbox"/> Ne pas hésiter à échanger avec quelqu'un d'autre si la communication est compliquée
<input type="checkbox"/> Informations quantitatives et qualitatives sur l'état des victimes ;	<input type="checkbox"/> Écoute active, calme, sérieux et rigueur lors de l'échange en évitant le jugement et l'interprétation
<input type="checkbox"/> Signes et risques particuliers.	<input type="checkbox"/> Je complète les « observations » des tickets de départ avec le moyen mnémotechnique OPE, PER, ENV pour l'ensemble des natures INC, AVP, RTN et spécifiques.

### 3.2 La compréhension des circonstances rencontrées (ZI) et l'analyse



### 3.3 Exemples de questions faisant suite à analyse

I N C	Alarme incendie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'appel provient-il d'une centrale d'alarme ou d'une alarme incendie automatique ?</li> <li>• Si détecteur ponctuel, le signal sonore du détecteur incendie a-t-il émis un seul bip (batterie faible) ou un signal continu (alerte potentielle) ?</li> <li>• De quel type de bâtiment s'agit-il ? Maison individuelle, bâtiment industriel, immeuble, maison de repos, hôtel, ...</li> <li>• Des personnes sont-elles présentes dans le bâtiment ?</li> <li>• Combien de personnes sont susceptibles d'être présentes ?</li> <li>• Les personnes présentes sont-elles mobiles ?</li> <li>• L'évacuation est-elle déjà en cours ?</li> </ul>
I N C	Incendie de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des flammes sont-elles visibles ?</li> <li>• Quelle est la couleur de la fumée si visible ? Blanche, noire, ...</li> <li>• Quel est le type de bâtiment qui brûle ? (Maison individuelle, appartement, entreprise...)</li> <li>• S'agit-il d'un bâtiment isolé ? en bande ?</li> <li>• Quelle est la hauteur du bâtiment ?</li> <li>• Combien d'étages compte le bâtiment ?</li> <li>• À quel étage se situe le feu ? Ou précisément ?</li> </ul>
I N C	Feu de végétaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce qui brûle ? La végétation est-elle en feu ? Type de végétation ?</li> <li>• Quelle est l'ampleur de l'incendie ? Superficie brûlée ? Superficie menacée ?</li> <li>• Y a-t-il quelque chose à proximité ? Bâtiments avoisinants, produits dangereux, ...</li> <li>• Y a-t-il une propagation rapide du front de flammes ?</li> <li>• Topographie des lieux ? Pente ascendante ?</li> <li>• De quelle manière les lieux sont-ils accessibles ? Quelle est la distance par rapport à la voie publique ?</li> </ul>
I N C	Feu dans une industrie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De quel type de bâtiment s'agit-il ? Bâtiment industriel, entreprise, ferme, ...</li> <li>• Y a-t-il encore des personnes présentes dans le bâtiment ?</li> <li>• Combien sont-elles ? Où se situent-elles ?</li> <li>• De quelle manière est accessible le bâtiment ?</li> <li>• Qu'est ce qui est produit dans le bâtiment ?</li> <li>• Y a-t-il la présence de substances dangereuses ? Si oui, quelle est la nature (numéro ONU et code d'identification du danger si connu) et la quantité des substances ?</li> <li>• Que remarquez-vous ? Fumée noire/blanche, flammes, chaleur, ...</li> <li>• Où se situe précisément l'incendie ? Intérieur, extérieur, quel étage, quelle zone ?, ...</li> <li>• Quelle est la hauteur du bâtiment ?</li> <li>• Quelle est la distance par rapport aux autres bâtiments/infrastructures ?</li> <li>• Existe-t-il des risques de propagation de l'incendie ?</li> <li>• Y a-t-il un service interne d'incendie ?</li> </ul>
S U A P	Intoxication CO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs de présence de CO :</li> <li>• Êtes-vous ou avez-vous été nauséeux dans un local avec source de CO ? Chauffe-eau, poêle à charbon, feu ouvert, moteur à combustion, ...</li> <li>• Y a-t-il d'autres personnes dans la même pièce avec les mêmes symptômes ?</li> <li>• Y a-t-il un animal domestique agressif ou nerveux ?</li> <li>• Quelle sorte de bâtiment, de lieu s'agit-il ? Habitation, piscine, tente, vestiaire, salle de bain, garage,</li> </ul>
A V P		<ul style="list-style-type: none"> <li>• De quoi s'agit-il exactement ?</li> <li>• S'agit-il d'un accident de la route ?</li> <li>• Un piéton est-il impliqué ? Y a-t-il des personnes coincées, éjectées, écrasées ?</li> <li>• Combien de véhicules sont impliqués ?</li> <li>• Y a-t-il un véhicule coincé contre un arbre ou un autre obstacle ?</li> <li>• Quel est le type de véhicule ? Voiture, camion, ...</li> <li>• Quelle est la source d'énergie du véhicule ? LPG, hybride, gaz naturel, hydrogène, diesel, essence,</li> <li>• Si des marchandises sont transportées :</li> <li>• Est-ce des marchandises dangereuses ? Quels sont le numéro ONU et le code d'identification du danger ?</li> <li>• De quel type est le véhicule transportant les marchandises ? Citerne, bâché, semi-remorque,</li> <li>• Dans quel état est le véhicule ? Le véhicule est-il sur le toit ? Les portières sont-elles coincées ? Le pare-brise est-il endommagé ?</li> <li>• Y a-t-il une déformation importante du véhicule ou du volant ?</li> <li>• Les airbags se sont-ils déclenchés ?</li> <li>• Y a-t-il de la fumée ou des flammes ?</li> </ul>
R T N	PGC - PGR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que remarquez-vous ?</li> <li>• Est-ce une odeur ou une fuite ? Sifflement, bruit, nuage de vapeur, élément projeté, ...</li> <li>• D'où cela provient-il ? Bâtiment, rue, réservoir,</li> <li>• bouteilles de gaz (+ couleur), voiture (GPL), ...</li> <li>• Y a-t-il un incendie ?</li> <li>• Est-ce une rupture de canalisation suite à des travaux ?</li> <li>• Y a-t-il un affaissement de la chaussée ?</li> <li>• Y a-t-il du gaz dans la rue ? Y a-t-il du gaz dans votre maison ?</li> <li>• Y a-t-il une conduite à haute pression à proximité ?</li> <li>• Y a-t-il des entreprises dans les alentours ? Y a-t-il des zones résidentielles dans les alentours ?</li> <li>• Est-ce une zone à risque ? Ecoles, Maison de repos, ...</li> </ul>

### 3.4 L'aide à la décision

Pour l'ensemble des natures d'intervention, l'outil d'aide à la décision doit être exploité depuis le système de gestion des opérations. Il constitue une aide précieuse au questionnement pour orienter la prise de décision et adapter le train de départ de l'intervention au regard des circonstances précises mentionnées par le requérant. Le bénéfice du doute profite toujours aux victimes. Ainsi, l'engagement des moyens devra être conforme au RO. Seul le chef de salle peut augmenter et adapter le volume d'engins au départ mais ne peut qu'exceptionnellement en diminuer le volume. Cette dernière disposition devra être justifiée et faire l'objet d'une traçabilité dans la main courante de l'intervention qui sera explicitement renseignée.

### 3.5 Renseignement du ticket de départ

**O**ération : • Questions utiles pour renseigner cette partie :

➤ Quoi ? Où ? Que se passe-t-il ? localisation précise du sinistre ? La source du sinistre ?

• [Exemple : *feu de friteuse en cours de propagation à la cuisine d'un appartement situé au R+3 d'un bâtiment R+6*]

**P**ersonne(s) : • Questions utiles pour renseigner cette partie :

➤ nombre de personnes ? Etat et gravité des blessures ? nombre d'évacués ? nombre de confinés ?  
Personne agressive ? gestes déjà effectués ? personnes menacées par le sinistre ? ...

• [Exemple : *2 personnes brûlées aux mains ayant quitté le logement, plusieurs occupants non évacués*]

**E**nvironnement : • Questions utiles pour renseigner cette partie :

➤ éléments de nature à aggraver la situation ? risques ? gaz, substances chimiques ? Environnement direct du sinistre et autres dangers ? Autres cibles spécifiques (enjeux) ? Eléments aggravants ?]

• [Exemple : *1 bouteille de gaz / volume complètement enfumé*]

1. Je renseigne les observations du ticket de départ en utilisant les points

OPE ... ; PER : ..... ; ENV :.....BIEN :...

2. En cas de difficulté à obtenir des renseignements, je le mentionne explicitement sur le ticket de départ  
« après analyse pas de précision complémentaire ».

## 4. La prise de décision

## 4.1 SUAP.

La prise de décision de l'OSO respecte le schéma suivant :

Les moyens sapeurs-pompiers seront alors engagés pour toutes urgences absolues ou interventions sur voie publique ou dans un lieu public.

## DEPART REFLEXE

1) Situations cliniques particulières :	(2) Circonstances particulières :
• ACR, mort subite ;	• Noyade ;
• Détresse respiratoire ;	• Pendaison ;
• Altération de la conscience ;	• Electrification ;
• Hémorragies sévères ;	• Personne restant à terre suite à chute ;
• Section complète de membres,	• Rixe ou accident avec plaie par arme à feu ;
• Ecrasement de membre ou du tronc ;	• Accident de la circulation avec victime ;
• Ensevelissement ;	• Incendie ou explosion avec victime ;
• Brûlure ;	• Intoxication collective ;
• Accouchement imminent ou en cours ;	• Toutes circonstances mettant en jeu de nombreuses victimes
• TS avec risque imminent	

## 4.2 Engagement trains de départ

Je vérifie si mon train de départ est adapté à la situation

Je vérifie que l'ensemble des moyens peuvent être engagés et qu'aucun engin ne manque à mon départ

### Proposition :

La partie de gauche intitulée « Proposition » indique les moyens qui seront mis en œuvre lors du lancement de l'alerte.

- Dans la colonne intitulée « N° » se trouve le numéro d'ordre des centres qui doivent intervenir selon le plan de déploiement de la commune concernée.
- Dans la colonne intitulée « CENTRE DE SECOURS » se trouve les centres d'interventions. Le premier centre d'intervention sera affecté au renfort 0 (intervention principale P), les centres suivants prendront un numéro de renfort commençant à 1 puis s'incrémentant au fur et à mesure.
- Dans la colonne intitulée « MATERIELS » se trouve le matériel qui est choisi pour le sinistre sélectionné. Dans les parenthèses, on trouve les équipes correspondants au matériel.

L'explication du chemin suivi par le logiciel pour fournir un tel résultat est donnée en Annexe 3.

Proposition		
N°	CENTRE DE SECOURS	MATERIELS
2	MOZAC	FPT 01(GENERALE)
5	CHATEL GUYON	CDG 01(CDG), VSAB 01(EQUIPE 1, MEDSP), VSR 01(EQUIPE 1, EQUIPE 2, GENERALE)

### Matériel(s) rejeté(s) :

La partie de droite intitulée « Matériel(s) rejeté(s) » indique les moyens non retenus par le logiciel après avoir suivi le plan de déploiement et les équivalences (équipe indisponible, équipe en sous effectif, matériel indisponible ...)

L'explication du chemin suivi par le logiciel pour fournir un tel résultat est donnée en Annexe 3.

Matériel(s) rejeté(s)	
ENGIN	CENTRE
VSAB	

**Le moyen rejeté apparaît ici en rouge**