

FAMILLE - INCENDIE ET SECOURS

DOMAINE D'ACTIVITÉS - SÉCURITÉ

Correspondance ROME E/M K1705 Sécurité civile et secours
 Correspondance RIME E/M FPESCR19 Expert en risques majeurs de sécurité civile

MÉTIER

Définition

Positionné au sein du service départemental d'incendie et de secours et à l'interface avec l'utilisateur, assure le traitement de l'alerte : réceptionne et analyse les demandes de secours, conseille le requérant. Déclenche les moyens de secours appropriés et suit le déroulement de l'intervention

Facteurs d'évolution

- Évolution du partage des rôles dans l'organisation des secours entre SDIS, SAMU., police nationale, gendarmerie
- Restructuration des services hospitaliers et des pôles de soins
- Évolution du risque juridique, de la jurisprudence sur la qualification judiciaire de la responsabilité
- Mutualisation des moyens d'incendie et de secours
- Évolution technique des solutions informatiques et des modes de communication, diffusion du système de communication ANTARES (Adaptation Nationale des Transmissions Aux Risques Et aux Secours)
- Développement de la prise en compte des questions de santé, de sécurité et de bien-être au travail
- Diversification et augmentation du nombre des demandes de secours à personne ; augmentation du nombre des alertes et des demandes de traitement de l'urgence sociale
- Vieillesse de la population, augmentation des situations de précarité et d'urgence sociale
- Évolution du cadre des interventions payantes (ouverture de porte, fuite d'eau)

Situation fonctionnelle

- Service départemental d'incendie et de secours (SDIS)

Conditions d'exercice

- Métier s'exerçant en centre de traitement d'alerte et/ou en centre opérationnel départemental d'incendie et de secours
- Travail posté, activités de traitement de l'alerte et de gestion de l'intervention enregistrées en permanence
- Horaires réguliers avec amplitude variable en fonction de l'organisation des gardes
- Le cas échéant, astreintes possibles
- Fatigue visuelle possible liée au travail sur écran ; activités porteuses de stress et de fatigue nerveuse
- Adaptabilité aux usagers et aux situations
- Exigence de qualification et de formation adaptées aux besoins du SDIS

Spécialisations /

- Prise d'appel dans une langue étrangère ; prise d'appel sur système informatisé

Extensions

Autonomie et responsabilités

- Rattaché au chef de salle
- Conduite des activités sur un mode codifié par les protocoles d'intervention et le cadre réglementaire
- Responsable de la gestion de l'appel et de l'engagement des moyens d'intervention
- Compte rendu fréquent et retour d'information auprès du responsable hiérarchique sur l'appréciation possible des moyens à mobiliser
- Garant de l'image et de la qualité du service public
- Des erreurs manifestes dans le traitement de l'alerte ou dans l'analyse des besoins et des moyens mobilisés peuvent engager la responsabilité administrative, civile et pénale de l'agent et du SDIS

Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Échanges permanents d'informations avec les autres opérateurs, le chef de salle / chef de centre, la chaîne de commandement et les équipes mobilisées sur le terrain Contacts permanents avec le SAMU, les services de police et de gendarmerie, autorités maritimes et les autres services publics : ERDF-GRDF, SNCF, Voies Navigables de France, services techniques des collectivités, DIR, DREAL, DDT Relations fréquentes avec les prestataires de services : sociétés de gardiennage, sociétés d'ascenseur, serruriers, apiculteurs, etc. Contacts directs et permanents avec le public
Moyens techniques	<ul style="list-style-type: none"> Moyens de communication Moyens informatiques : SIG-systèmes de gestion d'alerte Règlements et documents opérationnels, bases réglementaires et techniques
Cadre statutaire	<ul style="list-style-type: none"> Cadre d'emplois : Sous-officiers de sapeurs-pompiers professionnels (catégorie C, filière Incendie et secours) Cadre d'emplois : Sapeurs et caporaux de sapeurs-pompiers professionnels (catégorie C, filière Incendie et secours)
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie Profession et conditions d'exercice réglementées
Activités techniques	<ul style="list-style-type: none"> Réception et traitement des appels Déclenchement de la chaîne d'intervention Suivi des interventions Participation à la mise à jour des données opérationnelles

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

SAVOIR-FAIRE

Réception et traitement des appels

- Prendre connaissance des consignes de la garde
- Identifier l'appelant et le lieu d'intervention
- Déterminer le motif de l'appel et la nature de la demande
- Solliciter l'avis du chef de salle en cas de besoin sur la conduite à tenir vis-à-vis de la nature de la demande
- Écouter l'appelant, diriger l'entretien et collecter les informations nécessaires à l'alerte
- Conseiller l'appelant
- Transférer l'appel vers d'autres services de secours et s'assurer de la prise en compte de la demande
- Réguler les appels mis en différé
- Échanger des informations entre opérateurs CTA-CODIS

Déclenchement de la chaîne d'intervention

- Apprécier la nature des interventions possibles et les moyens mobilisables
- Déterminer la cohérence et l'adéquation entre les moyens proposés et la nature réelle du sinistre
- Établir la communication d'alerte au niveau du centre de secours mobilisé
- Rendre compte au chef de salle de toute situation particulière
- S'assurer du départ des engins
- S'assurer de la réception des informations par la chaîne de commandement et par les services extérieurs

Suivi des interventions

- Assurer les liaisons avec les intervenants, les autorités et les services extérieurs
- Veiller à l'engagement des moyens
- S'assurer de l'arrivée des engins sur le lieu d'intervention
- Réceptionner les informations et demandes du commandant des opérations de secours (COS) et en assurer les transmissions
- Traiter les demandes de renfort
- Rendre compte auprès de son supérieur hiérarchique en cas d'interprétation possible d'une information
- Rendre compte à sa hiérarchie du niveau de l'insuffisance de couverture opérationnelle départementale ou d'un secteur et déclencher sur ordre les ajustements nécessaires
- Retranscrire les messages sur la main courante
- S'assurer du retour des engins et de leur disponibilité opérationnelle

Participation à la mise à jour des données opérationnelles

- Signaler un dysfonctionnement réseau, radio, système de traitement de l'alerte au chef de salle ou au responsable CODIS
- Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles

SAVOIRS

> SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Cadre juridique du traitement des alertes et de la responsabilité de l'opérateur CTA-CODIS
- Déontologie professionnelle et règles de confidentialité
- Registre des consignes
- Protocoles de traitement d'alerte
- Fonctionnalité de l'outil informatique et du logiciel de traitement d'alerte
- Fonctionnalités du répertoire opérationnel
- Règles et gestes de premier secours et de protection des personnes
- Gestion situationnelle : panique, risque suicidaire, stress
- Connaissance des spécificités opérationnelles : terrain, matériels, interventions, organisation opérationnelle
- Attributions, compétences des personnels et des services participants à la chaîne d'intervention
- Règlement opérationnel et consignes opérationnelles
- Protocoles de déclenchement des secours
- Plans de secours et d'intervention
- Conventions interdépartementales et internationales d'assistance mutuelle
- Organisation et fonctionnement d'un service départemental d'incendie et de secours
- Rôle et fonctionnement d'un centre opérationnel départemental d'incendie et de secours (CODIS)
- Règlements opérationnels
- Plans de couverture et de déploiement départementaux
- Règles et procédures de la communication radiotéléphonique
- Procédures de remplacement (modes secours)

> SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Fonctionnement des bases de données

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

ORGANISATION - ENCADREMENT

Code NSF P3

- Compte-rendu d'activité

GESTION ADMINISTRATIVE - COMMANDE

Code NSF P4

- Instruction des dossiers et application des procédures

PUBLIQUE ET SUIVI JURIDIQUE

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Code NSF T3

- Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail