

Opérateur de centre de commandement, d'assistance et de secours

RNCP35553 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	344
Formacode(s)	42826, 42814, 42837
Code(s) ROME	K2503, K1706, K1705
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/04/2021
Date d'échéance	19/04/2026

Certificateur(s)

MINISTERE DE L' INTERIEUR ET DES OUTRE-MER · SIRET : 11001401600015

<https://www.interieur.gouv.fr/Accueil>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les opérateurs de centre de commandement, d'assistance et de secours ont un rôle déterminant dans le domaine de l'intervention et de la coordination des services d'urgence, de secours et de sécurisation sur un théâtre opérationnel. Exerçant leurs activités professionnelles dans des centres opérationnels, véritable interface avec les usagers, les opérateurs sont chargés de traiter en temps réel tous les appels ou situations d'urgence quelle que soit la gravité du ou des événements (rixes sur la voie publique, incendies, crises majeures telles tueries de masse, catastrophes naturelles ou accidentelles...).

Pour les personnes exerçant ce métier, la certification a pour objectif :

- de valoriser et de faire reconnaître, au niveau national, européen et international les compétences mises en œuvre par ces professionnels dans leur domaine d'application.
- de favoriser leur reconversion professionnelle, contribuant ainsi à la mobilité professionnelle des opérateurs de centre opérationnel de commandement, d'assistance et de secours.

La certification permet aux opérateurs, agents du secteur public (fonctionnaires, contractuels, militaires) ou du secteur privé, d'identifier et valoriser leurs compétences pour maîtriser leur employabilité tout au long de leur parcours professionnel (formation tout au long de la vie) et pour favoriser leur mobilité.

ACTIVITÉS VISÉES

Les opérateurs de centre de commandement, d'assistance et de secours ont un rôle déterminant dans le domaine de l'intervention et de la coordination des services d'urgence, de secours et de sécurisation.

Véritable interface avec les usagers, ils exercent dans des centres opérationnels et sont chargés de traiter en temps réel tous les appels ou situations d'urgence quelle que soit la gravité du ou des événements (rixes sur la voie publique, incendies, attentats...).

Une fois l'appel analysé, ils organisent l'intervention des services de secours (et/ou des forces de l'ordre) et gèrent notamment le suivi des moyens engagés sur site et la transmission des informations opérationnelles. Une fois l'événement achevé, il clôture l'intervention et en a donc assuré toutes les étapes. Par ailleurs, conformément aux stratégies européennes (appel 112), les opérateurs de centre de commandement, d'assistance et de secours ont vu leurs compétences professionnelles étendues à l'échelon européen.

Les opérateur de centre de commandement, d'assistance et de secours assurent les activités professionnelles

principales suivantes :

- analyser tous les appels reçus au centre de commandement, d'assistance et de secours.
- provoquer l'intervention des services de secours et/ou des forces de l'ordre sur les lieux en cohérence avec la nature de l'événement.
- assurer le suivi opérationnel et administratif de l'événement.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Écouter la requête de l'appelant en prenant en compte les demandes d'intervention quel que soit le canal de réception.

Questionner le requérant sur l'objet de son appel afin d'analyser la nature de la demande ou de l'événement et d'apprécier la nécessité d'une intervention des secours et afin d'orienter le requérant le cas échéant vers le service compétent pour répondre à sa demande.

Diriger l'entretien avec méthode pour recueillir toutes les informations pertinentes.

Caractériser l'appel en prenant en compte les différents types d'interventions recensées dans le logiciel métier.

Utiliser les techniques de communication afin de faciliter l'échange.

Utiliser le logiciel métier : retranscrire simultanément au traitement de l'appel et classifier les informations recueillies par téléphone sur la fiche de suivi de l'événement.

Identifier une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies.

Délimiter avec précision et pertinence la nature, la portée et les conséquences de l'événement.

Identifier les informations manquantes nécessaires à l'évaluation du caractère d'urgence par tout moyen.

- Visualiser sur un plan le lieu de l'événement en s'aidant de l'ensemble des outils informatiques mis à disposition.
- Déterminer la priorité de l'intervention au regard des informations collectées.
- Dégager une réponse opérationnelle adaptée en croisant l'ensemble des éléments pertinents recueillis.
- Rendre compte à l'autorité hiérarchique de toutes situations particulières ou sensibles en déterminant le moyen, le contenu, le(s) destinataires.
- Transmettre l'alerte aux unités opérationnelles concernées.
- S'assurer de la transmission de l'alerte et de sa prise en compte par les unités opérationnelles.
- Appliquer les règles, les procédures opérationnelles, les plans particuliers d'intervention en vigueur, adaptés à la nature de l'événement.
- Solliciter les services partenaires (police, gendarmerie, pompiers, SAMU, SNCF, Engie...).
- Mettre en place un réseau radio opérationnel pour garantir une bonne communication sur l'événement et la sécurité des agents en intervention.
- Faire respecter les règles de transmission de l'information conformément aux protocoles en vigueur.
- Exploiter les logiciels métiers et outils informatiques.
- Aviser conformément aux procédures en vigueur, la chaîne de commandement, les autorités administratives et judiciaires.
- Identifier et faire intervenir sur les lieux de l'intervention les moyens opérationnels nécessaires et disponibles.
- Vérifier la cohérence et l'adéquation des moyens avec la nature de l'événement afin d'adapter et/ou de renforcer ces moyens pour optimiser l'intervention.
- S'assurer de la prise en compte de l'événement par les moyens opérationnels engagés.
- Vérifier la cohérence géographique et la disponibilité des moyens à engager.
- Mobiliser des partenaires externes en fonction de la nature de l'événement pour faciliter l'intervention et garantir la sécurité des unités intervenantes.
- Identifier les éléments à communiquer à l'autorité hiérarchique.
- S'assurer du départ des moyens engagés, de leur arrivée sur les lieux de l'intervention et de la bonne prise en compte des informations transmises.
- S'informer en temps réel de l'évolution de la situation (par téléphone, radio...).
- Veiller, réceptionner et exploiter les messages de remontée d'informations émanant des moyens opérationnels engagés sur l'intervention.
- Assurer la transmission des informations aux autorités concernées.
- Piloter et coordonner les unités d'intervention en temps réel.
- Envoyer les moyens en renfort demandés.
- Diffuser les instructions opérationnelles ou les compléments d'informations utiles aux équipes engagées.
- Identifier les dysfonctionnements des systèmes d'information et de communication.

- Connaître et mettre en œuvre les procédures à appliquer en cas de dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication (modes dégradés).
- Rédiger le compte-rendu de la fiche de l'intervention et clôturer l'événement.
- S'assurer en fin d'intervention, de la disponibilité opérationnelle des moyens engagés.
- Proposer la conduite d'un débriefing suivant la nature ou la particularité de l'événement.
- Participer au débriefing en communiquant les éléments utiles avec précision et clarté.
- Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles dans le but d'en améliorer la qualité.
- Signaler tout dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication aux autorités.

Blocs de compétences

RNCP35553BC01 — Analyser et exploiter les appels reçus au centre de commandement, d'assistance et de secours.

LISTE DE COMPÉTENCES

Écouter la requête de l'appelant en prenant en compte les demandes d'intervention quel que soit le canal de réception.

Questionner le requérant sur l'objet de son appel afin d'analyser la nature de la demande ou de l'événement et d'apprécier la nécessité d'une intervention des secours.

Diriger l'entretien avec méthode pour recueillir toutes les informations pertinentes.

Caractériser l'appel en prenant en compte les différents types d'interventions recensées dans le logiciel métier.

Utiliser les techniques de communication afin de faciliter l'échange.

Utiliser le logiciel métier : retranscrire simultanément au traitement de l'appel et classer les informations recueillies par téléphone sur la fiche de suivi de l'évènement.

Identifier une détresse ou des circonstances particulières entraînant un départ immédiat selon les règles d'engagement définies.

Délimiter avec précision et pertinence la nature, la portée et les conséquences de l'événement.

Identifier les informations manquantes nécessaires à l'évaluation du caractère d'urgence par tout moyen.

Visualiser sur un plan le lieu de l'événement en s'aidant de l'ensemble des outils informatiques mis à disposition.

Déterminer la priorité de l'intervention au regard des informations collectées.

Dégager une réponse opérationnelle adaptée en croisant l'ensemble des éléments pertinents recueillis.

Rendre compte à l'autorité hiérarchique de toutes situations particulières en déterminant le moyen de communication, le contenu, les destinataires.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation simulée dans des conditions les plus proches du réel sur un poste d'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure équipé de l'ensemble des outils nécessaires.

RNCP35553BC02 — Déclencher l'intervention des services compétents en cohérence avec la nature de l'évènement.

LISTE DE COMPÉTENCES

Transmettre l'alerte aux unités opérationnelles concernées.

S'assurer de la transmission de l'alerte et de sa prise en compte par les unités opérationnelles.

Appliquer les règles, les procédures opérationnelles, les plans particuliers d'intervention en vigueur adaptés à la nature de l'évènement.

Solliciter les services partenaires (police, gendarmerie, pompiers, SAMU, SNCF, Engie...).

Mettre en place un réseau radio opérationnel pour garantir une bonne communication sur l'évènement et la sécurité des agents en intervention.

Faire respecter les règles de transmission de l'information conformément aux protocoles en vigueur.

Exploiter les logiciels métiers et outils informatiques.

Aviser conformément aux procédures en vigueur, la chaîne de commandement, les autorités administratives et judiciaires.

Rendre compte à l'autorité hiérarchique de toutes situations particulières ou sensibles.

Identifier et faire intervenir sur les lieux de l'intervention les moyens opérationnels nécessaires et disponibles.

Vérifier la cohérence et l'adéquation des moyens avec la nature de l'évènement afin d'adapter et/ou de renforcer ces

moyens pour optimiser l'intervention.

S'assurer de la prise en compte de l'événement par les moyens opérationnels engagés.

Vérifier la cohérence géographique et la disponibilité des moyens à engager.

Mobiliser des partenaires externes en fonction de la nature de l'évènement pour faciliter l'intervention et garantir la sécurité des unités intervenantes.

Identifier les éléments à communiquer à l'autorité hiérarchique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation reconstituées dans des conditions les plus proches du réel sur un poste d'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure équipé de l'ensemble des outils nécessaires.

RNCP35553BC03 — Assurer le suivi opérationnel et administratif de l'évènement.

LISTE DE COMPÉTENCES

S'assurer du départ des moyens engagés, de leur arrivée sur les lieux de l'intervention et de la bonne prise en compte des informations transmises.

S'informer en temps réel de l'évolution de la situation (par téléphone, radio...).

Veiller, réceptionner et exploiter les messages de remontée d'informations émanant des moyens opérationnels engagés sur l'intervention.

Assurer la transmission des informations aux autorités concernées.

Piloter et coordonner les unités d'intervention en temps réel.

Envoyer les moyens en renfort demandés et mobiliser des intervenants externes si besoin (Samu, pompiers de Paris, Engie, GRDF...).

Diffuser les instructions opérationnelles ou les compléments d'informations utiles aux équipes engagées.

Identifier les dysfonctionnements des systèmes d'information et de communication.

Mettre en œuvre les procédures à appliquer en cas de dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication (modes dégradés).

Rédiger le compte-rendu de la fiche de l'intervention et clôturer l'évènement.

Proposer la conduite d'un débriefing suivant la nature ou la particularité de l'évènement.

- Participer au débriefing en communiquant les éléments utiles avec précisions et clarté.
- Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles dans le but d'en améliorer la qualité.
- Signaler tout dysfonctionnement des systèmes d'information et de communication aux autorités.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation reconstituée dans des conditions les plus proches du réel sur un poste d'opérateur d'un centre opérationnel de sécurité intérieure équipé de l'ensemble des outils nécessaires.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Exerçant leurs activités professionnelles dans les centres opérationnels, les opérateurs sont militaires (brigade des sapeurs-pompiers de Paris, gendarmerie nationale), fonctionnaires (police nationale, sapeurs-pompiers professionnels ou volontaires, police municipale, préfectures, collectivités territoriales,...), agents publics dans un établissement public (RATP, surveillance générale SNCF, SAMU, ...) ou salariés du privé (dans des entreprises de sécurité et de vidéosurveillance).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Opérateur de centre de commandement, d'assistance et de secours -

opérateur de régulation médicale - opérateur de plateforme de téléassistance - opérateur de plateforme de télésurveillance.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024) Élevée (4/5)

Facteurs principaux	Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 700 €
Familles professionnelles (FAP)	T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	24 576
Jugés difficiles à recruter	48 %
Emplois saisonniers	23 %
Familles professionnelles (FAP)	T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

La présidence du jury est assurée en alternance par : le général commandant la brigade des sapeurs-pompiers de Paris ou son représentant, le directeur central de la sécurité publique ou son représentant, le commandant du centre national de formation au renseignement opérationnel ou son représentant pour la gendarmerie nationale, le chef du bureau de la doctrine, de la formation et des équipements ou son représentant pour la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises.

Trois membres opérateurs relevant de chacune des quatre entités suivantes et n'appartenant pas à l'entité assurant la présidence du jury :

- un opérateur représentant la direction générale de la police nationale et les agents affectés dans les services opérationnels de commandement, d'assistance et de secours,
- un opérateur ou un représentant d'un centre opérationnel (CTA-CODIS, COZ, COGIC) représentant la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises,
- un opérateur représentant la direction générale de la gendarmerie nationale et les agents affectés dans les services opérationnels de commandement, d'assistance et de secours,
- un opérateur représentant le centre opérationnel de la BSPP (brigade de sapeurs-pompiers de Paris) et les agents affectés dans les services opérationnels de commandement, d'assistance et de secours,

Un membre représentant du service formation des directions portant la certification « opérateur de centre de commandement, d'assistance et de secours ».

COMPOSITION DU JURY — VAE

La présidence du jury est assurée en alternance par : le général commandant la brigade des sapeurs-pompiers de Paris ou son représentant, le directeur central de la sécurité publique ou son représentant, le commandant du centre national de formation au renseignement opérationnel ou son représentant pour la gendarmerie nationale, le chef du bureau de la doctrine, de la formation et des équipements ou son représentant pour la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises.

Trois membres opérateurs relevant de chacune des quatre entités suivantes et n'appartenant pas à l'entité assurant la présidence du jury :

- un opérateur représentant la direction générale de la police nationale et les agents affectés dans les services opérationnels de commandement, d'assistance et de secours,
- un opérateur ou un représentant d'un centre opérationnel (CTA-CODIS, COZ, COGIC) représentant la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises,
- un opérateur représentant la direction générale de la gendarmerie nationale et les agents affectés dans les services opérationnels de commandement, d'assistance et de secours,
- un opérateur représentant le centre opérationnel de la BSPP (brigade de sapeurs-pompiers de Paris) et les agents affectés dans les services opérationnels de commandement, d'assistance et de secours,

Un membre représentant du service formation des directions portant la certification « opérateur de centre de commandement, d'assistance et de secours ».

Base légale

Date de décision 19/04/2021

Durée de l'enregistrement 5 ans

Date d'échéance de l'enregistrement 19/04/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	356	71	100 %	—
2018	308	27	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP28127

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42282

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/nos-conseils/pour-les-particuliers/titres-certifies-de-la-gendarmerie-disponibles-via-la-validation-des-acquis-de-l-experience-vae>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35553/>