

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

RNCP42282 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	344
Formacode(s)	42814, 42837, 42826
Code(s) ROME	K1706, K1705
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	18/04/2027

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 reçoivent tous les appels d'urgence issus des numéros 17, 18 et 112.

Ils sont essentiels dans la gestion des urgences, en traitant en temps réel tous les appels reçus, en discernant l'urgence, pour un traitement au plus près des besoins (incendies, accidents, crises majeures, signalement d'agressions, etc.).

Véritable interface avec les usagers, ils constituent le premier maillon de la chaîne d'intervention.

Dans un contexte d'évolution sociétale marqué par une attente accrue de réactivité et de sécurité de la part des citoyens, les missions de l'opérateur de centre de commandement, d'assistance et de secours l'amènent à devoir gérer des situations très variées et parfois complexes.

Ils doivent être capable d'apporter une réponse opérationnelle adaptée et proportionnée en fonction des informations recueillies.

ACTIVITÉS VISÉES

Réceptionner les appels, quelle qu'en soit la nature, d'un ou plusieurs appelants.

- Identifier l'appelant, (enregistrer ses coordonnées dans le logiciel de gestion des demandes d'intervention),
- Localiser le lieu de l'intervention dans le but d'engager au plus vite l'unité compétente ou l'unité à proximité, (selon l'urgence),
- Dégager les motifs de l'appel et identifier la nature de la demande, (demande de renseignements, demande d'intervention, demande de dépannage),
- Conduire l'échange pour favoriser le recueil de l'information,
- Orienter si besoin l'appelant vers des services compétents.

Évaluer et dégager le niveau d'urgence de l'appel reçu.

- Reformuler l'information ou la requête exprimée par le requérant,
- Collecter les informations nécessaires à l'alerte et utiles aux équipes d'intervention,
- Définir la nature précise de la mission et le degré d'urgence.

Élaborer une réponse opérationnelle pertinente adaptée à l'urgence.

- Préciser et analyser le lieu d'intervention des services de sécurité et de secours,

- Appréhender l'intervention dans le respect des règles opérationnelles en vigueur,
- Déterminer la nature des réponses opérationnelles possibles et les moyens mobilisables,
- Qualifier l'intervention,
- Aviser les autorités administratives et/ou judiciaires.

Déclencher sur initiative la chaîne d'intervention conformément aux protocoles en vigueur (par radio, téléphone, système de gestion de l'alerte).

- Décider de l'engagement des moyens au regard des informations collectées,
- Maîtriser l'environnement réglementaire, technique et administratif applicable au centre opérationnel,
- Établir la communication opérationnelle de transmission de l'information,
- Aviser les autorités administratives et/ou judiciaires.

Engager avec pertinence les moyens humains compétents et matériels disponibles sur le ou les événements à gérer.

- Mobiliser les moyens humains et matériels pertinents,
- Mobiliser si nécessaire des partenaires extérieurs, (Samu, Opérateurs d'énergie, SNCF, sociétés autoroutes...),
- Aviser les autorités administratives et/ou judiciaires.

Coordonner et gérer en temps réel les moyens opérationnels engagés sur le site et les superviser dans le cadre de leur intervention.

- Veiller à l'engagement des moyens humains et matériels en suivant leurs déplacements,
- Répondre aux demandes de moyens en renfort sollicités en optimisant la couverture opérationnelle du territoire,
- Assurer les liaisons entre les interventions et les intervenants durant toute l'intervention,
- Veiller à la continuité du fonctionnement du système d'information et de communication,
- Contribuer à la résilience des systèmes d'information et de communication, (signaler tout dysfonctionnement, faire remonter les adaptations ou modifications de la cartographie à réaliser, proposer l'évolution du système suivant le besoin...).

Gérer la fin de l'événement et son suivi administratif.

- Assurer la traçabilité des informations et actions liées à l'intervention (retranscription des données et messages opérationnels...),
- Favoriser la circulation de l'information et le partage d'expérience au sein du centre opérationnel,
- Assurer une veille des données opérationnelles,
- Veiller au bon fonctionnement des réseaux de télécommunications et outils métier.

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'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 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'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.

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'évènement 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.

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'évènement.

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'évènement.

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

RNCP42282BC01 — Analyser tous 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'évènement 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 classifier 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'évènement.

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

Visualiser sur un plan le lieu de l'évènement 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.
- Période de mise en situation professionnelle de 9 mois évaluée par un opérateur-tuteur du candidat.

RNCP42282BC02 — 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

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'évènement 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 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.
- Période de mise en situation professionnelle de 9 mois évaluée par un opérateur-tuteur du candidat.

RNCP42282BC03 — 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 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.
- Période de mise en situation professionnelle de 9 mois évaluée par un opérateur-tuteur du candidat.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Sécurité civile et secours, sécurité des biens et des personnes

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

Opérateur de régulation médicale

Opérateur de plateforme de téléassistance

Marché du travail

La DARES et France Travail ne publient aucun indicateur sur les familles professionnelles auxquelles ce périmètre se rattache.

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

La présidence du jury est exercée en alternance par :

DGSCGC : le chef du bureau de la doctrine, de la formation et des équipements ou son représentant ;

BSPP : le général commandant la brigade de sapeurs-pompiers de Paris ou son représentant ;

Gendarmerie nationale : le commandant du centre national de formation au renseignement et à l'investigation ou son représentant ;

Police nationale : le directeur national de la sécurité publique ou son représentant.

Membres du jury :

- Un représentant la direction nationale de la sécurité publique chargé de la formation des CIC ;
- Un représentant de la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises, chargé de la formation des sapeurs-pompiers ;
- Un représentant la direction générale de la gendarmerie nationale chargé de la formation des gendarmes en CORG ;
- Un représentant de la brigade de sapeurs-pompiers de Paris, chargé de la formation des agents du centre opérationnel de la BSPP.
- Un représentant (au moins) du service formation des directions portant la certification OCCAS.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 18/04/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	681	20	100 %	—
2024	543	17	100 %	—

2023	637	21	100 %	—
2022	517	28	100 %	—
2021	790	67	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35553

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35553

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42282/>