



# BSP<sup>115.1</sup>

## L'ENGAGEMENT DES SECOURS



**Suivi des modifications du BSP 115.1**  
**L'engagement des secours**

Références	Date de parution de la note	Date de mise à jour du BSP par le BEP	Date de mise en application des modifications	Modificatifs
NE n° 500 965-20/BSPP/BPO/SDR/LMD	22 janvier 2020	30 janvier 2020	immédiate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajout d'un PEV pour feu sur un bateau à passagers.</li> <li>• Création du CMA 327 : personne blessée par arme blanche.</li> <li>• Le COS ne peut plus modifier son appréciation après " Poursuivons reconnaissances ".</li> <li>• Le COS peut transmettre " feu circonscrit " et " maître du feu " après " reconnaissances en cours ".</li> <li>• Le message de rentrée : ajout pour les victimes des notions " vecteur de transport et destination ".</li> <li>• La rédaction des rapports : les imprimés BOPE 12, 12 bis et 24 sont numérisés pour être insérés au rapport puis détruits + la suppression des rentrées secondaires.</li> </ul>
NE N° 500158-21/BSPP/BPO/SDR/LMD	05 janvier 2021	05 janvier 2021	05 janvier 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalisation du changement d'ERDF par ENEDIS (p 15 et 65).</li> </ul>
NE N° 500544-21/BSPP/BPO/SDR/LMD	18 janvier 2021	25 janvier 2021	18 janvier 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règle d'engagement : l'escorte motorisée (p 27).</li> <li>• Les CMA : 103/109/115/117/119/121/205/217/314/502/503/504/813 (p 31 à 57).</li> <li>• PFAU : suppression du service de garde (p 61).</li> </ul>





BRIGADE de SAPEURS-POMPIERS de PARIS  
1, place Jules Renard  
BP 31  
75 823 PARIS Cedex 17

## ÉDITION : JANVIER 2019

Cet ouvrage constitue une œuvre de l'esprit au sens des dispositions du code de la propriété intellectuelle. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite d'une œuvre sans le consentement de l'auteur (...) est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque. La contrefaçon est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. (Code de la propriété intellectuelle, notamment ses articles L112-2, L122-4 et L335-1 et s.)

**Afin de garantir la cohérence de la documentation opérationnelle, dès lors qu'une note antérieure à la parution de ce BSP présente des divergences, le BSP 115.1 fait foi.**

Ce document est à usage interne. Il est la propriété de la brigade de sapeurs-pompiers de Paris (BSPP). Son usage est réservé aux personnels de la BSPP dans le cadre du service. Tout détournement de cet usage pourra faire l'objet de poursuites disciplinaires.



# TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 - Principes de fonctionnement.....	9
Titre 1- Règles d'engagement des détachements.....	11
1. Objectif des RED.....	11
2. Conception des RED.....	11
3. Notions de détachements « ADAGIO » .....	11
4. Gestion des MMA.....	12
Titre 2 - Détachements préconstitués de 1 <sup>er</sup> départ .....	15
1. Départ normal .....	15
2. Groupes .....	15
3. Détachements spécialisés .....	16
4. Départ ÉTARÉ, plans spéciaux et concepts tactiques .....	16
Titre 3 - Processus d'engagement des secours .....	17
1. Ordre de départ.....	17
2. Annulation d'une intervention .....	20
3. Regroupement des interventions .....	20
4. Demande de confirmation d'appel et d'adresse .....	20
5. Fin d'engagement.....	21
Titre 4 - Règles d'engagement particulières.....	23
1. Présentation spontanée .....	23
2. Appels particuliers .....	23
3. Adresses particulières .....	24
4. Engagements spécifiques .....	25
5. Engagement des secours de la Brigade dans le cadre d'une demande de concours ou d'une réquisition .....	26
6. Escorte motorisée .....	27
Annexe - Grille de départ des secours .....	29
1 - Feux .....	31
2 - Accidents .....	35
3 - Secours d'urgence à personne .....	39
4 - Participation à la protection des personnes .....	45
5 - Animaux .....	47
6 - Eau, gaz, électricité.....	49
7 - Protection des biens .....	51
8 - Pollution .....	53
9 - Reconnaissances - recherches.....	55
A - Autres.....	57
Partie 2 - Plateforme des appels d'urgence .....	59
Titre 1 - Définition .....	61
1. Missions .....	61
2. Organisation .....	61
3. Principes de fonctionnement.....	62
4. Responsabilités .....	62

<b>Titre 2 - Salle de réception des appels.....</b>	<b>63</b>
1. Missions .....	63
2. Effectifs.....	63
3. Fonctionnement .....	63
4. Chef de salle SEC .....	64
5. Opérateurs orientation SEC .....	64
<b>Titre 3 - Salle de traitement des appels .....</b>	<b>65</b>
1. Missions .....	65
2. Effectifs.....	65
3. Fonctionnement .....	66
4. Sous-officier de garde CO.....	66
5. Chef de salle STA 18/112 .....	67
6. Chef de table STA 18/112.....	68
7. Opérateur STA 18/112.....	68
<b>Titre 4 - Procédures.....</b>	<b>69</b>
1. Gestion des flux d'appels .....	69
2. Procédures fonctionnelles.....	70
3. Procédure spécifique : l'attentat .....	76
4. Officier PFAU (plan de rappel massif BOPO).....	76
<b>Titre 5 - Arbres d'aide à la décision .....</b>	<b>77</b>
1. Arbre d'aide à la décision SRA (AAD 1) .....	77
2. Arbre d'aide à la décision STA (AAD 2).....	78
3. Arbre à la décision SUAP .....	79
4. Arbre d'aide à la décision GT15 (AAD GT15) .....	80
5. Arbre d'aide à la décision autres .....	81
6. Arbre d'aide à la décision PVO.....	82
7. Fonctionnement .....	82
<b>Partie 3 - Coordination médicale .....</b>	<b>83</b>
<b>Titre 1 - Fonctionnement .....</b>	<b>85</b>
1. Missions .....	85
2. Fonctionnement .....	85
3. Effectifs.....	85
<b>Titre 2 - Fonctions et responsabilités .....</b>	<b>87</b>
1. Médecin coordinateur .....	87
2. Infirmier .....	87
3. Chef de salle .....	88
4. Opérateur coordination médicale .....	89
<b>Glossaire .....</b>	<b>91</b>

# PARTIE 1 - PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Titre 1 - Règles d'engagement des détachements	11
Titre 2 - Détachements préconstitués de 1 <sup>er</sup> départ	15
Titre 3 - Processus d'engagement des secours	17
Titre 4 - Règles d'engagement particulières	23
Annexe - Grille de départ des secours	29





# TITRE 1- RÈGLES D'ENGAGEMENT DES DÉTACHEMENTS

Une règle d'engagement des détachements (RED) permet au moteur de recherche de solutions d'alerte (MRSA) d'ADAGIO de retenir la solution d'alerte optimale<sup>1</sup>.

Elle tient compte des différents critères paramétrés et actifs au moment de la validation de l'ordre de départ par l'opérateur.

## 1. OBJECTIF DES RED

Les RED permettent de définir les règles de mise en œuvre des moyens de secours de la Brigade.

**Elles ont pour but de répondre à la mission de la Brigade avec un triple objectif :**

- ▶ obligation de moyens : honorer les demandes de secours d'urgence

- ▶ économie de moyens : garantir l'équilibre de la couverture opérationnelle
- ▶ liberté d'action du Général : respecter le règlement opérationnel (RO) fixé par l'autorité de tutelle

## 2. CONCEPTION DES RED

La composition des RED est arrêtée par le BPO en accord avec le BOPO. La section d'information opérationnelle et prévisionnelle (SIOP) assure le paramétrage de ces RED (création modification et suppression) dans le système d'information ADAGIO. Toute modification de RED est soumise à la validation du chef BOPO.

Un catalogue actualisé des spécifications fonctionnelles des RED est tenu à jour par la SIOP. Il est signé annuellement par le sous-chef emploi.

### 2.1. LES CRITÈRES

**La RED se paramètre selon 7 critères :**

- ▶ une date de validité (temporaire ou permanente)
- ▶ un motif d'alerte
- ▶ une compétence territoriale (identification du PVO et des LSO territorialement compétents)
- ▶ un type d'infrastructure (gestion du multi-adressage : tunnel, périphérique, VF...)
- ▶ un niveau d'alerte opérationnel (Vigipirate, violence urbaine, mode dégradé...)
- ▶ un contexte environnemental (jour/nuit...)
- ▶ un détachement (grille de départ des secours)

### OPÉRATIONNEL DES RED

Le paramétrage opérationnel des RED est assuré par le personnel de garde du groupe paramétrage ADAGIO. Sur ordre de l'officier de garde CO et en cas d'événement le nécessitant, une adaptation immédiate des RED peut être entreprise, notamment pour ce qui concerne :

- ▶ les mesures opérationnelles temporaires à tous les échelons
- ▶ la dégradation de la réponse opérationnelle sur tout ou partie du secteur de la BSPP
- ▶ l'adaptation de la réponse opérationnelle à un évènement particulier
- ▶ le délestage de la réponse opérationnelle sur tout ou partie du secteur de la Brigade

### 2.2. LE PARAMÉTRAGE

## 3. NOTIONS DE DÉTACHEMENTS « ADAGIO »

### 3.1. NOTIONS DE DAP ET DE MMA

#### DAP

Un **détachement à pied** (DAP) est un ensemble sélectionnable par le MRSA, non motorisé et capable de remplir des missions opérationnelles. Il est constitué par au moins un binôme et des matériels.

#### MMA

Un **moyen mobile autonome** (MMA) est le plus petit ensemble motorisé sélectionnable par le MRSA capable de remplir des missions opérationnelles. Il est constitué par un engin, un équipage et des matériels.

<sup>1</sup> - Solution d'alerte incomplète (SAI) : en fonction de la COUVOPS, le système peut proposer une RED incomplète (ex : absence de moyens spéciaux). L'opérateur doit immédiatement alerter son chef de salle des moyens manquants. Cette solution d'alerte retenue par le système n'empêche pas la validation de la RED proposée.



L'équipage et les matériels dans un engin sont appelés « ressources en dotation ».

Les ressources qui ne sont pas en dotation, mais associables à plusieurs engins (remorque poudre, lot métro, structure modulaire gonflable, valise électrosecours...) sont appelées « ressources partagées ».

#### **L'équipage peut être caractérisé par :**

- ▶ une qualification (CGI, CDG, OGC, OSG, RAD 3, OFF sécurité...)
- ▶ une compétence permettant la mise en œuvre d'une ressource (BAP, BEM...)

## **3.2. NOMENCLATURE DES DÉTACHEMENTS « ADAGIO »**

Le détachement ADAGIO est un libellé spécifiant un ensemble de moyens paramétrés selon des conditions d'utilisation souhaitées de ce détachement.

#### **Il existe 3 types de détachements ADAGIO :**

- ▶ les détachements basiques systèmes : directement associés à la création d'une famille de matériels
- ▶ le détachement basique utilisateur : détachement paramétré pour répondre au besoin. Il est constitué d'une ou de plusieurs familles ou classes de familles de matériels
- ▶ le détachement composite : détachement paramétré pour répondre au besoin. Il est formé par une hiérarchie d'autres détachements basiques système et/ou basiques utilisateur regroupant une ou plusieurs familles ou classes de familles de matériels

## **4. GESTION DES MMA**

Les mises à jour relatives à la disponibilité des engins et de leurs ressources en dotation sont une mission permanente et primordiale du stationnaire du PVO.

Pour autant, une part de la gestion particulière des MMA revient aux opérateurs des CSO ou du CO (conformément aux droits et profils « utilisateur » attribués dans l'application de gestion des moyens du système ADAGIO).

Elles doivent être associées à un compte-rendu systématique à la chaîne de commandement opérationnelle.

#### **CES RÈGLES DE GESTIONS PARTICULIÈRES CONCERNENT LES CAS SUIVANTS :**

### **4.1. MMA OMNIBUS**

Un MMA peut être OMNIBUS avec un autre MMA. **L'engagement de l'un impose l'indisponibilité ou le déclassement de l'autre** (exemple : VID omnibus avec CA). La gestion de cette règle est à la charge du CSO TC sur son secteur de compétence, ou du CO sur le secteur Brigade.

Le système ne permet pas de créer des règles omnibus de plus de 2 MMA. Au-delà, il appartient donc au stationnaire du PVO d'assurer la MAJ correspondante des MMA concernés par la règle omnibus.

### **4.2. MMA EN ÉTAT INDISPONIBLE TRANSIT**

**La mise en état ITT est une procédure manuelle qui a pour but d'immobiliser dans leur LSO des MMA susceptibles d'être engagés sur une intervention.** Cet état de MAJ permet aux MMA d'être sélectionnables directement par les opérateurs et stationnaires sans avoir besoin de passer ceux-ci par un état de MAJ disponible. Dès la mise en état ITT, le stationnaire prévient le CA de(s) MMA concerné(s).

Les chefs d'agrès concernés se rendent au PVO, prennent connaissance de l'intervention en cours, de la mission susceptible de leur être confiée et des documents qui peuvent favoriser son exécution.

### **4.3. MMA DÉCLASSÉ**

Un MMA peut être déclassé temporairement. Un déclassement est un changement de classe de famille (exemples : PSE déclassé en VSAV ou VES déclassé en AR). La gestion de cette règle est à la charge du CSO TC sur son secteur de compétence, ou du CO sur le secteur Brigade.

### **4.4. MMA ASSOCIÉS**

Des MMA peuvent être associés temporairement, afin de répondre à la mission dévolue à un MMA indisponible (exemple : VID et SP associés pour remplacer une CRAC indisponible). L'association n'est possible qu'entre MMA présents au sein d'un même lieu de stationnement. La gestion de cette règle est à la charge du CSO TC sur son secteur de compétence, ou du CO sur le secteur Brigade.

### **4.5. NUMÉRO D'ORDRE MMA**

Le ou les MMA de même famille en service dans un LSO sont associés à un numéro d'ordre pour fixer un ordre de sélection par le MRSA. Cette règle de gestion est assurée par le stationnaire du PVO, sous la responsabilité du sergent ou du gradé de jour, conformément aux directives internes à l'unité (FPT 1 / VSAV 1 / VSAV 2 / VSAV 3).

## **4.6. DÉTACHEMENTS PRÉCURSEURS**

La rapidité d'intervention des secours est un facteur pris en compte dans l'élaboration de la RED. Elle introduit une notion de profondeur dans la recherche des détachements. Lorsque la solution d'alerte retenue par le MRSA dépasse une profondeur critique, l'engagement d'un détachement précurseur est automatiquement proposé à l'opérateur 18/112, en fonction du motif d'alerte.

**Un détachement précurseur est une pré-réponse immédiate à l'obligation de moyens de la Brigade face à des motifs d'alerte particuliers** définis dans la grille de départ des secours (exemples : détresse vitale, personne noyée...).

La sélection de ce détachement précurseur est manuelle, orientée en fonction de sa proximité de l'intervention et du type de détachement. Certains sont déjà prédéfinis (cf. grille de départ des secours du BSP 115.1). Cette sélection doit être soumise à la validation du chef de salle. Elle impose un contact direct de l'opérateur avec le stationnaire du PVO auquel le détachement précurseur est rattaché.

Un détachement précurseur ne se substitue en aucun cas au détachement retenu par la grille de départ des secours.

Arrivé en premier sur les lieux, le chef d'agrès du détachement précurseur se conforme à la documentation opérationnelle en vigueur.

Face à une situation d'urgence, il transmet rapidement un message (demande de moyens, de renseignements...).

Les règles de gestion « MMA OMNIBUS » et « MMA ASSOCIÉS » sont liées à l'état de mise à jour « rentré ». Les 2 moyens concernés ne doivent pas être simultanément dans un état de mise à jour « disponible » pour que la règle soit reconnue par le MRSA.



## TITRE 2 - DÉTACHEMENTS PRÉCONSTITUÉS DE 1<sup>ER</sup> DÉPART

Les détachements préconstitués de 1<sup>er</sup> départ, sont des volumes de moyens destinés à apporter une réponse opérationnelle à une situation donnée à la prise d'appel.

Ils sont organisés en équipes, groupes et sections qui permettent d'ajuster la réponse opérationnelle à la situation rencontrée et d'assurer progressivement une montée en puissance de l'intervention.

### 1. DÉPART NORMAL

Il est la réponse initiale à tout feu ou explosion de contenant. Il est commandé par un chef de garde indifféremment à bord d'un EP ou d'un VLR. En l'absence, un OGC est sélectionné et le commande.

**Il est constitué de :**

- ▶ 2 engins-pompes (EP)
- ▶ moyen élévateur aérien (MEA)
- ▶ ventilateur opérationnel (VO)

### 2. GROUPES

#### 2.1. GROUPES HABITATION ET INCENDIE

Ils sont une réponse complémentaire à tout départ initial pour feu ou explosion laissant présager un sinistre important. Ils sont engagés par anticipation par le CO ou sur demande du COS (détachements préconstitués à la demande, BSP 115.2). Les groupes ont pour objectifs de :

- ▶ optimiser la réponse initiale par rapport aux éléments recueillis à la PFAU
- ▶ assurer une montée en puissance de l'intervention

**En fonction des informations recueillies lors de l'instruction des demandes de secours, le sous-officier de garde CO peut au maximum décider de renforcer par anticipation les départs pour feu par l'un des deux groupes suivants :**

- ▶ le groupe « habitation » répondant à une problématique habitation, ERP...
- ▶ le groupe « incendie » répondant à un risque « feu majeur » de type industriel, entrepôt, garage, installations précaires...

Seul le 1<sup>er</sup> groupe est défalqué du renfort de même nature demandé ultérieurement. Les moyens spéciaux sont systématiquement défalqués (CRAC, CD, équipe médicale BSPP) manuellement des groupes ou renforts demandés ultérieurement.

Le CSO territorialement compétent demande l'intervention d'ENEDIS – GrDF.

##### 2.1.1. Groupe Habitation

En cas de risque de propagation ou de propagation avérée au volume contigüe, il permet d'apporter rapidement des capacités supplémentaires pour remplir les premières étapes de la MGO.

Sa composition est définie dans le BSP 115.2 – Partie 2 – Titre 1 - § 1.1.

##### 2.1.2. Groupe Incendie

Il permet de disposer d'emblée de moyens hydrauliques puissants.

Sa composition est définie dans le BSP 115.2 – Partie 2 – Titre 1 - § 1.1.

#### 2.2. GROUPE ÉTARÉ

Il constitue la réponse initiale pour feu ou explosion dans un ÉTARÉ. Ses ressources spécifiques (FA, FA-CA, échelle 3 plans) varient en fonction de la nature de l'ÉTARÉ. Dans ce cas, il permet de compléter les étapes de la MGO, notamment les reconnaissances et l'attaque.

**Le groupe ÉTARÉ est composé de :**

- ▶ DN
- ▶ EP
- ▶ VSAV
- ▶ OGC



Ce groupe ne peut pas faire l'objet d'une demande du COS.

#### 2.3. GROUPE ENVIRONNEMENT HYDROCARBURE

Ce groupe constitue la structure de commandement indispensable à la mise en œuvre du concept tactique d'un feu de type « dépôt hydrocarbure » et permet d'engager les moyens hydrauliques lourds définis dans le POI qui y sont obligatoirement associés.

Sa composition est définie dans le BSP 115.2 – Partie 2 – Titre 1 - § 1.3.

### 3. DÉTACHEMENTS SPÉCIALISÉS

Les détachements spécialisés répondent à des demandes spécifiques et peuvent être engagés soit à l'appel, soit à la demande du COS.

**Ses détachements sont organisés en différentes fonctions :**

- ▶ CYNO
- ▶ IMP
- ▶ NRBC
- ▶ RSMU
- ▶ Nautique
- ▶ ELD

L'ensemble de ses détachements spécialisés sont définis dans le BSP 115.2 – Partie 2 – Titre 1 - § 5.

### 4. DÉPART ÉTARÉ, PLANS SPÉCIAUX ET CONCEPTS TACTIQUES

En général, la réponse initiale aux interventions concernant un ÉTARÉ ainsi qu'aux déclinaisons métiers des dispositions ORSEC s'appuie sur l'envoi de 1 ou de 2 groupes ÉTARÉ. Le renforcement de cette réponse initiale s'appuie sur l'ensemble des équipes, groupes, sections ; groupes et renforts référencés ou toute autre demande spécifique.

De plus, pour certaines infrastructures spécifiques présentant des contraintes fortes sur l'action des sapeurs-pompiers, la réponse initiale est adossée à un concept tactique défini soit dans le BSP 305.2 soit dans des notes opérationnelles sous timbre DIVEMP. Il s'agit notamment des interventions pour les codes motifs suivants :

- ▶ feu dans un tunnel routier de grande longueur (> 300 m) (CMA 106)
- ▶ feu d'espace naturel (CMA 113 et 114)
- ▶ feu ou explosion en chantier souterrain (CMA 117)
- ▶ Interfer (CMA 121 et 217)
- ▶ immeuble de grande ou très grande hauteur (IGH/ITGH)
- ▶ chute d'aéronef (CMA 260, 261, 262, 263 et 925)
- ▶ feux de dépôt d'hydrocarbure
- ▶ feu dans un immeuble de la 4<sup>e</sup> famille (CMA 119)

La composition des détachements de 1<sup>er</sup> départ est définie dans le BSP 115.1 – partie 1 – annexe – Grille de départ des secours et dans le BSP 305.2.

#### 4.1. IMMEUBLE DE GRANDE HAUTEUR OU TRÈS GRANDE HAUTEUR (IGH/ ITGH)

La réponse initiale à un feu en IGH ou ITGH s'appuie sur l'envoi de :

- ▶ G. ÉTARÉ
- ▶ G. d'aide au CDT (PC TAC)

#### 4.2. FEUX DE DÉPÔT HYDROCARBURE

**La réponse apportée à un feu de dépôt hydrocarbure dépend du régime d'exploitation de l'industrie :**

- ▶ dépôt autonome en termes de lutte contre l'incendie
- ▶ dépôt non autonome

**En cas de dépôt autonome**, un détachement est envoyé au titre de l'anticipation et se compose de :

À l'adresse :

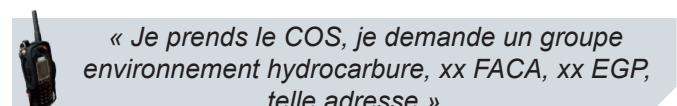
- ▶ G. ÉTARÉ (dont un FA)
- ▶ G. d'aide au CDT

En ZDI :

- ▶ VL CDG FMOGP
- ▶ VL OGC ZDI
- ▶ FMOGP
- ▶ BEM
- ▶ BEAA
- ▶ CA

L'OGC est officier de liaison au PC exploitant avec le DOI.

En cas d'échec de la stratégie de l'exploitant, l'OGC demandera les moyens complémentaires en relation avec le DOI de l'établissement sous la forme :



**En cas de dépôt non autonome**, un détachement dimensionné pour lutter contre le sinistre est envoyé sur les lieux et se compose de :

À l'adresse :

- ▶ G. ÉTARÉ (dont 1 FA)
- ▶ G. d'aide au CDT

En ZDI :

- ▶ G. ENV HYDRO
- ▶ X FACA\*
- ▶ VL CDG FMOGP
- ▶ FMOGP
- ▶ BEM
- ▶ BEA
- ▶ GST

L'OGC prend le COS et le DOI devient son conseiller technique.

\* Le nombre de FA/CA est défini pour chaque site dans le POI en fonction du scenario le plus défavorable.

# TITRE 3 - PROCESSUS D'ENGAGEMENT DES SECOURS

## 1. ORDRE DE DÉPART

### 1.1. CAS GÉNÉRAL

Les opérations liées à une mission Brigade (MIB) font l'objet d'un ordre de départ (ODE) avec détachement.

Cela se traduit par la validation d'une solution d'alerte proposée par le système (détachement de type 1<sup>er</sup> départ ou de type renfort) qui engendre automatiquement la transmission d'un ordre de départ à l'ensemble des MMA (ou DAP) constituant le détachement à engager. L'**ODE** a pour origine le CO, le CTAR ou un CSO.

Un ordre de départ est un ordre immédiatement exécutable, exceptionnellement modifiable par le stationnaire dans les conditions définies dans le présent titre.

Dès réception d'un ordre de départ, le stationnaire du PVO est chargé du départ des moyens désignés du ou des LSO placés sous sa responsabilité.

Lorsque le ou les moyens sélectionnés sont disponibles, mais absents du centre de secours, le stationnaire les contacte par radio et leur transmet l'ordre de départ sous la forme :



« Rendez-vous pour tel motif, telle adresse, tel secteur, avec tels moyens (si besoin) ».

Puis il collationne l'accusé de réception du ou des moyens, en indiquant l'horaire de départ.

Par ailleurs, lorsqu'une ressource partagée entre dans la composition du détachement (lot métro, lot incendie, boîte électro-sauvetage...), et que celle-ci n'a pas pu être embarquée par le MMA dirigé en écoute radio, le sergent de jour veille à faire acheminer le matériel sur intervention.

### 1.2. REMPLACEMENT OU AJOUT DE MOYENS AU NIVEAU D'UN PVO

Le stationnaire d'un PVO peut modifier la règle d'engagement des détachements avec les moyens de son LSO. Cette procédure particulière, parfois nécessaire, engage directement sa responsabilité, puisqu'il procède à une modification d'une solution d'alerte automatisée et validée conceptuellement par le commandement de la Brigade.



L'historique de l'ensemble des actions utilisateurs est conservé dans le système et apparaît sur la main courante opérationnelle propre à chaque intervention.

Ces modifications sont réalisables à partir du masque renfort de l'application de gestion des opérations (GDO).

Elles consistent en général :

- ▶ au remplacement d'un moyen du LSO par un autre moyen
- ▶ à l'ajout d'un moyen du LSO (VLR OGC par exemple)

Elles permettent de prendre en compte les prérogatives du chef de garde et le changement d'état d'un MMA à nouveau disponible.

En effet, le chef de garde (ou d'agrès) doit s'assurer systématiquement qu'il y a concordance entre la nature de l'intervention à traiter et les moyens alertés conformément à la grille de départ des secours.

Au besoin, il fait rectifier l'ordre de départ par le stationnaire du PVO, qui en rend immédiatement compte au CSO TC. Par ailleurs, le chef de garde peut toujours, selon son appréciation et sa connaissance secteur augmenter le volume des moyens figurant sur l'ordre de départ.

De plus, lorsqu'un moyen passe disponible **dans la minute qui suit la réception d'un ordre de départ** qui aurait dû le concerter, le CSO ou le PVO gestionnaire de ce moyen peut décider de le sélectionner en remplacement du moyen initialement prévu, notamment lorsqu'il provient d'un CS différent (sauf dans le cadre d'un départ pour feu ou explosion, auquel cas l'engin est envoyé en supplément). Cette procédure est subordonnée à la vérification par le stationnaire de la disponibilité effective de l'ensemble des ressources nécessaires dans le MMA de remplacement. Dans tous les cas, le PVO en informe immédiatement le CSO TC. Le stationnaire dirige le moyen sur l'intervention par radio (avec l'ensemble des renseignements disponibles sur l'ordre de départ) ou transmet au chef d'agrès l'ordre de départ à son passage éventuel au PVO.

Cette procédure est exclue lorsque la composition du détachement prévoit d'embarquer une ressource partagée au départ des secours (lot métro, lot incendie, boîte électro-sauvetage...).

### 1.3. DEMANDE DE SECOURS REÇUE AU PVO

#### 1) Appel verbal

**Si un requérant se présente au centre de secours pour une intervention, 2 cas sont envisageables :**

- ▶ le requérant est la victime ou l'intervention est à proximité immédiate du CS et visible des sapeurs-pompiers : l'appel verbal est géré comme une présentation spontanée au CS

- l'intervention est éloignée du CS et aucun élément tangible ne permet ni de confirmer, ni de qualifier « facilement » l'urgence de la demande de secours : le stationnaire du PVO met en relation le requérant avec un opérateur 18/112 du CO.

## **2) Appel téléphonique (ligne de ville)**

En fonctionnement nominal, toutes les demandes de secours reçues par téléphone au PVO doivent être retransmises au CO (le stationnaire veillera à noter préalablement le numéro de contre appel et l'adresse en cas de perte de l'appel).

### ***La retransmission d'appel s'effectue selon l'une des procédures suivantes :***

- le stationnaire du PVO met en relation le requérant avec un opérateur 18/112 du CO et entame une conférence à trois, pour ne pas créer une rupture dans la prise de l'appel d'urgence
- le stationnaire demande au service public requérant de composer le 18 ou de contacter sa salle de supervision

## **3) Appel PVO au Centre de Secours nautique**

Lors d'une présentation spontanée au centre de secours ou d'une demande de secours reçue par VHF, le stationnaire du PVO du centre de secours nautique est autorisé à sonner immédiatement l'ESAV/ESAVI en moyen précurseur pour certains motifs d'appel.

## **1.4. ORDRE DE DÉPART SANS DÉTACHEMENT**

Dans certains cas, l'ordre de départ est transmis au PVO territorialement compétent sans détachement :

### **1) Procédure INU (Intervention Non Urgente)**

Il s'agit d'une intervention qui ne répond pas aux critères d'urgence définis par le commandement (exemple : événement météorologique). Seul le CO ou le CSO TC peut valider une intervention en procédure « INU ».

Le stationnaire concerné (voire l'opérateur du CSO TC) devra affecter (fonction renfort), dans des délais raisonnables (maximum une heure) et dès que son état de mise à jour le lui permet, un moyen pour réaliser cette intervention. Une alarme sonore lui rappelle cette obligation toutes les 20 minutes.

### ***Interventions qualifiables de non urgences :***

- Cf. BSP 115.2 - partie 2 - titre 4 - § 1.1.
- intervention en attente pour un même moyen (VID par exemple) hors déclenchement de plan délestage

### **2) Procédure retard (départ régularisé)**

**L'opérateur 18/112 ou le CSO TC peut envoyer une opération en mode « retard ».**

Il s'agit de la capacité à gérer les présentations sur une intervention non connue par le système (exemples : présentation spontanée, remise en service du système ADAGIO en mode nominal).

Dans ce cas, l'opérateur peut affecter à une intervention un ou plusieurs moyens, sans contrainte de mise à jour.

L'emploi de la procédure retard dans le cadre de la régularisation consécutive à un mode dégradé 5ADAGIO doit respecter scrupuleusement les dispositions du BSP 115.3 - partie 1 - titre 4.

### **3) Procédures qui n'entrent pas dans les missions de la Brigade.**

Il s'agit de situations qui n'entrent pas dans le cadre des missions Brigade. La saisie d'une intervention virtuelle en procédures ADAGIO est cependant justifiée afin de garantir sa traçabilité et éventuellement sa réévaluation en cas d'appels réitérés.

Ce type de procédures regroupe :

La procédures « Verte » / la procédure « HMB ».

En fonction du motif de l'appel et des renseignements pris auprès du requérant, l'opérateur, en s'appuyant sur l'arbre d'aide à la décision, peut saisir l'ensemble des informations propres à l'intervention et la valider en « Verte » ou « HMB ».

Les informations sont alors stockées et disponibles auprès des autres opérateurs 18-112, en cas de rappel du requérant ou d'un autre requérant pour la même procédure.

Les demandes de secours hors secteur BSPP transférées au CODIS et les demandes de secours à l'étranger sont tracés en « HMB » (CSTC CHPT).

Ces procédures apparaissent dans le « fil de l'eau » du suivi des opérations des PVO et des CSO territorialement compétents. Sans ajout de moyens (via le masque renfort), la procédure « HMB » se clôut automatiquement 9 heures après sa création.

## **1.5. CAS D'UN APPEL POUR MOTIF MÉDICAL OU DE SANTÉ – SUAP / SAP**

Lorsqu'un appel pour un motif médical ou de santé est traité par un opérateur de la STA 18-112, la réorientation d'appel ou l'interconnexion doit intervenir conformément aux procédures qui suivent et qui s'appuient sur des arbres d'aide à la décision validés par le commandement.



Le système ADAGIO permet aux stationnaires et aux chefs d'agrès d'être informés des procédures en cours, soit depuis l'application de gestion des opérations (codes couleurs dédiés, main courante opérationnelle), soit sur leur ODE.

Les opérateurs 18-112 et la coordination médicale disposent des droits pour créer ou modifier les quatre procédures écrites suivantes :

## PROCÉDURE ROUGE

Procédure particulière entrant dans les missions Brigade (MIB).

L'appel fait ressortir des éléments circonstanciels qui font suspecter la présence d'une détresse vitale de manière évidente (arrêt cardiaque et tout autre détresse vitale d'origine médicale définie par l'arbre d'aide à la décision, chute de grande hauteur, plaie par arme à feu, plaie thoracoabdominale par arme blanche, patient incarcéré, accident

de la voie publique avec cinétique élevée, événement avec multiples victimes potentielles...).

L'opérateur de la STA 18/112 déclenche un moyen de prompt-secours d'emblée et en informe en temps réel la coordination médicale.

Le médecin coordinateur décide alors d'envoyer ou non au départ des secours un moyen médicalisé (AR ou UMH selon la disponibilité des engins et le secteur géographique) et modifie alors en conséquence le

code couleur initialement affecté à l'opération.

En cas d'envoi d'emblée d'un moyen médicalisé, le centre de secours concerné est immédiatement informé par un opérateur de la coordination médicale ou de la STA 18-112 de la décision prise.

Le stationnaire rend-compte au chef de détachement de tout ajout d'équipe médicale ou de tout changement de la couleur de la procédure.

## PROCÉDURE ORANGE

Procédure particulière entrant dans les missions Brigade (MIB).

L'appel fait ressortir des éléments pouvant faire suspecter une détresse vitale potentielle à l'interrogatoire par l'opérateur de la STA 18/112.

Il déclenche alors l'envoi immédiat d'un moyen de prompt-secours et procède à la bascule de cet appel au médecin coordinateur, afin d'établir une conférence à trois.

En cas de forte sollicitation ou lorsque les renseignements recueillis sont suffisants, le médecin accuse uniquement réception de la procédure orange sans conférence à trois.

En fonction de sa décision d'envoyer ou non, au départ des secours, un moyen médicalisé (AR ou UMH selon la disponibilité des engins et le secteur géographique), le médecin coordinateur modifie alors en conséquence le code couleur

initialement affecté à l'opération.

En cas d'envoi d'emblée d'un moyen médicalisé, le centre de secours concerné est immédiatement informé par un opérateur de la coordination médicale ou de la STA 18-112, de la décision prise.

Le stationnaire rend-compte au chef de détachement de tout ajout d'équipe médicale ou de tout changement de la couleur de la procédure.

## PROCÉDURE BLANCHE

Procédure générale entrant dans les missions Brigade (MIB), qui consiste pour l'opérateur STA

18/112, en absence de détresse vitale potentielle ou évidente suspectée lors de l'appel, à

déclencher un ou plusieurs MMA.

## PROCÉDURE VERTE

Procédure HMB particulière.

L'appel, qui ne contient aucune détresse immédiatement décelable par l'opérateur de la STA 18/112, mais nécessite néanmoins une évaluation médicale, est basculé au CRRA 15 du SAMU territorialement compétent sans envoi préalable de moyen Brigade. Rejoignant alors le flux des appels arrivant au numéro « 15 », il est ensuite pris en charge

par la régulation du SAMU pour décision médicale. L'opérateur attend jusqu'à 1 min 30 le décroché du permanencier auxiliaire de régulation médicale (PARM). Passé ce délai, il effectue un transfert non accompagné en précisant au requérant de rappeler le "15" si l'appel est interrompu.

Dans le cas d'une attente trop importante et/ou d'une activité soutenue au CO de la BSPP, ou

d'une posture dégradée (MD 3 - MD 5), une procédure permet à l'opérateur du CO de ne pas rester en ligne en transférant immédiatement l'appel au SAMU concerné sans temps d'attente. L'opérateur indique au requérant la nécessité de composer le 15 si l'appel venait à être interrompu. Avant d'adopter cette posture, le chef de salle de la coordination médicale informe les quatre SAMU partenaires.

## 2. ANNULATION D'UNE INTERVENTION

Au sens strict du terme, il n'est pas possible de supprimer une intervention dans ADAGIO, tout étant historisé. Cependant, cette règle est sujette à quelques exceptions :

### 2.1. MOYEN DISPONIBLE DANS LES LSO

L'ordre de suppression de l'ODE est transmis par le CO, le CSO ou le CTAR.

Le stationnaire du PVO doit alors :

- ▶ mettre son ou ses moyens dans un état de mise à jour disponible
- ▶ avertir le personnel de l'annulation du départ par le système des sonneries de feux ou tout autre moyen
- ▶ clôturer l'opération en saisissant un CRI adapté du type « fausse alerte-erreur » (cf. code CRI existant)

Dans son rapport principal de sortie de secours, le chef d'agrès confirme le CRI « 004-annulation de départ » en précisant l'auteur de l'annulation (ex : annulé par le CO).

### 2.2. MOYEN PARTI ET ARRÊTÉ

#### 1) Opération traitée par un autre moyen du centre de secours

Le moyen arrêté apparaît dans le rapport principal du COS. Il saisit « 0 » en code utilisation pour ce moyen.

#### 2) Opération traitée par un moyen d'un autre centre de secours

S'il s'agit du même numéro d'intervention, le chef d'agrès du moyen qui traite l'opération (sélectionné à partir de la fonction RENFORT) rédige le rapport principal. Le chef d'agrès dont le moyen est arrêté rédige un rapport secondaire en saisissant « 0 » comme code d'utilisation. Si les numéros d'intervention sont différents : le chef d'agrès dont le moyen est arrêté demande à faire rapprocher les interventions par le CSO, puis réalise un rapport secondaire en saisissant « 0 » comme code utilisation.

#### 3) Opération traitée sans moyens

Le chef de détachement valide le CRI « 004 – annulation de départ des secours » et rédige le rapport principal. Les moyens arrêtés appartenant au même centre de secours sont inclus dans le rapport principal du chef de détachement, qui saisit « 0 » en code utilisation pour ces moyens.

Pour les engins arrêtés appartenant à un autre CS, le chef d'agrès responsable de la rédaction du rapport secondaire par centre de secours rédige ce rapport en codant également « 0 » pour l'utilisation de ces moyens.

## 3. REGROUPEMENT DES INTERVENTIONS

Dès qu'un chef d'agrès précise dans un message de renseignement « Il s'agit de la même intervention que l'engin de tel CS, motif, adresse », l'opérateur du CSO TC regroupe les interventions depuis l'application de gestion des opérations. Les chefs d'agrès réaliseront leur rapport sur l'intervention rapprochée à leur retour d'intervention.

## 4. DEMANDE DE CONFIRMATION D'APPEL ET D'ADRESSE

Lorsqu'un chef d'agrès ne trouve pas d'intervention à l'adresse figurant sur son ordre de départ, il demande par radio et par STATUS la confirmation d'appel et d'adresse.

de ses investigations

**Le stationnaire du PVO concerné doit :**

- ▶ composer le numéro de contre-appel qui figure sur l'ordre de départ, pour tenter de confirmer les renseignements auprès du requérant lui-même
- ▶ au besoin, contacter l'opérateur 18/112 qui a reçu la demande de secours pour s'assurer de la véracité des informations et qu'il ne dispose pas de renseignements complémentaires. Lorsque l'opérateur STA ayant instruit l'appel ne peut être contacté directement (opérateur occupé), le chef de salle STA ou le sous-officier de garde CO renseignent le PVO demandeur (ré-écoute de l'appel si nécessaire)
- ▶ rendre compte par radio au chef d'agrès du résultat

## 5. FIN D'ENGAGEMENT

### 5.1. COMPTE-RENDU D'INTERVENTION (CRI)

Le CRI est un code numérique déterminant la nature de l'intervention effectuée. Choisi par le COS, ce code est saisi par le stationnaire du PVO TC dans l'application de gestion des opérations ADAGIO. Il peut être saisi soit à la clôture de l'intervention, soit à la clôture de l'opération. Un CRI provisoire peut être également saisi à l'initiative du stationnaire ou sur ordre (cas d'interventions multiples de type VU par exemple).

La saisie d'un CRI peut s'accompagner d'une réponse à une question opérationnelle. **Il est obligatoirement saisi à la clôture de l'opération depuis l'application gestion des opérations.** Il peut également être saisi, voire modifié, à la fin de l'intervention ou/et lors de la rédaction du rapport de sortie de secours.

### 5.2. CLÔTURE DE L'INTERVENTION

Le stationnaire du PVO doit utiliser l'icône « clôture de l'intervention » pour rentrer le CRI. De cette manière, d'autres engins peuvent être sélectionnés pour la même opération.

L'intervention se trouve dans le « fil de l'eau » de l'application de gestion des opérations.

#### **Elle peut se réaliser dans les cas suivants :**

- ▶ lorsque le message « intervention terminée » a été transmis par le COS
- ▶ au retour du dernier détachement constitué (dernier engin ou dernière équipe de surveillance rentré au CS)
- ▶ lorsque le détachement est dirigé sur une autre opération

#### **La clôture de l'intervention permet de :**

- ▶ visualiser un CRI provisoire ou une intervention terminée
- ▶ mettre à jour la visualisation de la couverture opérationnelle (VCO)
- ▶ répondre aux questions opérationnelles
- ▶ assurer en temps réel la mise à jour des indicateurs opérationnels

### 5.3. CLÔTURE DE L'OPÉRATION

La saisie d'un CRI par le stationnaire du PVO TC permet la clôture de l'opération dans ADAGIO.

Le stationnaire du PVO doit utiliser l'icône « clôture de l'opération » pour rentrer le CRI.

L'intervention disparaît alors du fil de l'eau de l'application de gestion des opérations pour être transférée à l'application de gestion des rapports.

Afin de pouvoir clôturer une opération, tous les engins devront être passés par un état « rentré » ou « disponible ».

Seul le message de rentrée du COS doit apparaître sur la main courante opérationnelle ADAGIO. Cette action doit être réalisée avant la clôture de l'opération.

Seul le PVO territorialement compétent peut clôturer une intervention ou une opération, car il est le seul à disposer des droits ADAGIO pour le faire. En conséquence, si le COS n'est pas rattaché au PVO TC, le stationnaire du PVO gestionnaire du moyen du COS retransmet au stationnaire du PVO TC le CRI, la rentrée et l'ordre de clôturer l'intervention ou l'opération du COS (idem pour les questions opérationnelles).

**Les rondes et les surveillances sont des renforts sur une opération. Il est donc impératif d'attendre leur fin pour clôturer une opération.** De ce fait, lors de la rédaction du rapport, un même moyen peut y apparaître autant de fois qu'il aura été engagé sur cette opération. Sous réserve des droits alloués, les opérations terminées restent visualisables depuis l'onglet « opération terminée » de l'application gestion des opérations ADAGIO.

### 5.4. RÉACTIVATION DE L'OPÉRATION

Une intervention ne peut être réactivée que dans les cas suivants :

- ▶ clôture d'une opération par erreur
- ▶ clôture d'une opération pour feu avec rondes restantes
- ▶ sur ordre de l'officier de garde CO

### 5.5. RAPPORT DE SORTIE DE SECOURS

Le rapport de sortie de secours fait l'objet de la partie 3 du BSP 115.2.

Pour mémoire :

#### **Le rapport de sortie de secours<sup>1</sup> contribue à :**

- ▶ la réalisation du relevé opérationnel du personnel présent sur opération
- ▶ la transmission d'éléments d'information
- ▶ la transmission de données vers l'infocentre Brigade (analyse statistique)

#### **La rédaction des rapports est définie dans une procédure. Elle est soumise aux règles suivantes :**

- ▶ le rapport de sortie de secours est rédigé dans le PVO de rattachement du moyen concerné
- ▶ un seul rapport (principal ou secondaire) est à rédiger par les PVO dont les moyens rattachés ont participé à l'opération
- ▶ un seul rapport principal peut être rédigé pour une opération et après la clôture de l'opération. Le COS ayant le niveau hiérarchique le plus élevé dans la chaîne de commandement opérationnel est responsable de la rédaction du rapport principal, qui regroupe l'ensemble des moyens gérés par son PVO

<sup>1</sup> - La génération d'un rapport dans le système ADAGIO nécessite a minima qu'un MMA ait été dans l'état de MAJ « PARTI ».

de rattachement<sup>2</sup> et engagés sur cette opération. Le COS, responsable de tous les moyens engagés sur son opération, est donc responsable des renseignements saisis sur les rapports secondaires liés à son opération.  
**Il signe personnellement le rapport principal pour le clôturer (signature électronique associée au profil utilisateur)** quand il a pris connaissance de tous les rapports secondaires associés

- ▶ plusieurs rapports secondaires peuvent être rédigés par opération. Étant donné qu'un seul rapport peut être réalisé par PVO, le chef de détachement le plus ancien dans le grade le plus élevé est responsable de sa rédaction pour l'ensemble des moyens gérés par ce PVO et engagés sur cette opération. Il le signe personnellement pour le clôturer
- ▶ en mode dégradé ADAGIO, les rapports sont d'abord réalisés sur BOPE 10
- ▶ l'intervention doit être clôturée pour que les rapports secondaires puissent être rédigés

---

<sup>2</sup> - La garde état-major rédige son rapport sur une borne d'accès à l'application de gestion des rapports, placée en dehors du CO. Les emplacements de borne sont définis par le GSS et placés sous la responsabilité du service général.

## TITRE 4 - RÈGLES D'ENGAGEMENT PARTICULIÈRES

Les règles d'engagement particulières sont des règles qui dérogent aux règles utilisées communément pour l'engagement des détachements. Elles répondent à des situations particulières.

### 1. PRÉSENTATION SPONTANÉE

#### 1.1. EN SE RENDANT SUR INTERVENTION (MMA INDISPONIBLE)

Le chef d'agrès d'un moyen se dirigeant sur opération, indisponible *de facto*, et se présentant spontanément sur une intervention, doit demander par phonie à la station directrice secondaire (CSO TC) :

*« Faites partir les secours, tel motif, telle adresse ».*

Il doit ensuite se rendre obligatoirement sur son intervention initiale, en laissant si nécessaire un seul personnel sur place, sauf ordre contraire du CSO modifiant ou interrompant sa mission.

L'opérateur du CSO collationne le motif d'alerte et le lieu de l'intervention, puis crée l'intervention au moyen de l'application ADAGIO GDA pour engager les secours.

#### 1.2. DE RETOUR D'INTERVENTION (MMA DISPONIBLE)

Le chef d'agrès d'un moyen disponible et sur le trajet de retour d'intervention (ou de toute autre activité), et se présentant spontanément sur une intervention, doit transmettre le message radio suivant à la station directrice secondaire (CSO TC) « **présentation spontanée, tel motif, telle adresse** » et employer l'état de mise à jour « présentation spontanée » (STATUS), afin de garantir la non sélection de son engin dans une SAR sur ADAGIO.

Il reste sur place et traite l'intervention. Le PVO contrôle ou réalise la mise à jour de l'engin (état de mise à jour : « présentation spontanée »).

L'opérateur du CSO a pour missions de :

- ▶ créer l'intervention (départ regularisé au moyen de l'application ADAGIO GDA en procédure retard)
- ▶ ajouter manuellement le ou les moyens qui se sont présentés spontanément
- ▶ s'assurer que le détachement engagé soit complet et le cas échéant le renforcer à la demande du chef d'agrès du MMA présenté spontanément

### 2. APPELS PARTICULIERS

#### 2.1. APPELS SIMULTANÉS

En fonction de l'acheminement de l'appel d'urgence et lorsque les appels se multiplient simultanément, l'ordre de départ peut parfois être réalisé par un opérateur du CO, du CSO ou du CTAR.

En cas de proximité directe avec une intervention déjà en cours et après s'être assuré de la similitude des informations fournies, l'opérateur CO ou CSO procède soit à un regroupement d'interventions, soit à une annulation d'opération.

#### 2.2. APPEL ÉMANANT D'UN HANDICAPÉ DE LA VOIX

Les laryngectomisés et handicapés de la voix peuvent transmettre leurs demandes de secours au moyen de l'enregistrement suivant :

*« C'est un appel au secours, c'est un appel au secours d'un handicapé de la voix. J'ai besoin des sapeurs-pompiers. Je suis Monsieur X, telle adresse ».*

Si cet enregistrement ne précise pas le motif de la demande, l'opérateur fait partir un départ normal.

#### 2.3. APPEL ÉMANANT D'UN SOURD OU D'UN MALENTENDANT

Le centre national de relais des appels d'urgence pour personnes sourdes ou malentendantes (CNR 114) permet de centraliser, sur le site du CHU de Grenoble, toutes les demandes de secours qui émanent de personnes ayant une déficience auditive (sourdes ou malentendantes) via le numéro d'urgence national « 114 ».

Le CNR 114 transfère la demande de secours vers le service d'urgence concerné territorialement compétent (police, gendarmerie, SAMU, sapeurs-pompiers du département territorialement compétent).

**Lorsque le CO reçoit un appel du CNR 114 :**

- ▶ l'opérateur STA 18/112 qualifie la demande. Si celle-ci ne correspond pas aux missions réalisées par la BSPP, il en informe l'opérateur du CNR 114, qui clôture l'appel et redirige sa demande. Cet appel sera tracé par l'opérateur STA 18/112 en procédure HMB

- au regard des informations transmises, l'opérateur 18/112 sélectionne les moyens conformément à la grille de départ des secours et applique les procédures habituelles d'envoi des secours
- en cas de doute, l'opérateur 18/112 fait partir un moyen conformément aux procédures en vigueur (le bénéfice du doute profitant toujours à la victime)
- une fois l'ODE validé, l'opérateur 18/112 énonce : « la BSPP prend en compte l'intervention, N° d'ordre... - commune de... »
- le suivi de l'opération est assuré par le CSO TC qui rendra compte obligatoirement au CO
- à la clôture de l'intervention, le CO transmet par téléphone au CNR 114 les renseignements suivants :
  - N° d'intervention
  - date, horaires
  - intervention confirmée ou non
  - prise en charge du requérant ou non
  - lieu de destination si nécessaire
- le CNR 114 clôture l'opération

Dans tous les cas, la décision d'envoi des secours repose sur une étroite collaboration entre le CNR 114 et le CO.

## 2.4. APPELS N'ENTRAÎNANT PAS SYSTÉMATIQUEMENT LE DÉPART DES SECOURS

Sauf cas urgent ou risque particulier, la Brigade n'intervient pas pour certains types d'interventions conformément aux arbres d'aide à la décision. Une procédure HMB ou INU y est associable (*cf. titre 3*). Les plus courantes sont :

### 1) Personne bloquée en cabine d'ascenseur

L'opérateur STA 18/112 fait partir les secours dès lors qu'il a connaissance de la présence d'une personne prise de malaise, ou si un risque particulier est susceptible de menacer la personne bloquée dans la cabine d'ascenseur.

### 2) Appel pour ouverture de porte

L'opérateur 18/112 ne fait partir les secours que s'il y a notion de victime ou de danger avéré à l'intérieur du local.

### 3) Intervention pour nids de guêpes et essaims d'abeilles (hyménoptères)

L'opérateur 18/112 indique au requérant que cette mission n'est pas du ressort de la Brigade de sapeurs-pompiers de Paris.

### *En revanche, en cas de danger immédiat, il fait partir les secours si l'intervention est localisée :*

- sur la voie publique ou dans les lieux publics
- dans certains établissements publics (ministères, ambassades, grandes administrations, établissements scolaires...)

En cas de rappel du requérant sans évolution du risque l'opérateur STA 18/112 - après avoir précisé que cette mission n'est pas du ressort des sapeurs-pompiers - communique le numéro de téléphone du centre de gestion des prestataires de services ou invite le requérant à consulter les pages jaunes.

### 4) Prestation du ressort d'une société spécialisée (plombier, électricien, apiculteur...)

L'opérateur 18/112, après avoir précisé que cette mission n'est pas du ressort des sapeurs-pompiers et qu'il dégage toute responsabilité de la part de la BSPP, communique le numéro de téléphone du centre de gestion des prestataires de services ou invite le requérant à consulter les pages jaunes.

## 3. ADRESSES PARTICULIÈRES

### 3.1. ÉTABLISSEMENT RÉPERTORIÉ (ÉTARÉ)

Les établissements répertoriés sont associés à des RED spécifiques. Les établissements répertoriés sont considérés comme étant **des EGI : emprise géographique identifiée**. De ce fait, une RED spécifique est paramétrée (en plus de la règle générique) pour ce type d'établissement.

Les opérateurs du CO, du CTAR et des CSO peuvent engager les secours à hauteur du volume prédefini pour l'ÉTARÉ. Un compte-rendu immédiat et systématique doit être réalisé auprès du chef de salle STA et/ou auprès du sous-officier « statique » par l'opérateur.

*Concernant les établissements répertoriés, le stationnaire du PVO doit :*

- faire partir les secours prévus selon le processus général
- consulter le listing ÉTARÉ pour s'assurer de l'adéquation des moyens (portail SIG / gestion ÉTARÉ)
- en cas de différence, demande à son CSO le complément du départ ÉTARÉ

L'opérateur du CSO doit vérifier l'action du stationnaire du PVO et alerter le sous-officier statique.

## 3.2. AUTOROUTES OU VOIES RAPIDES

L'opérateur CO fait partir les secours après confirmation auprès du centre d'exploitation et de surveillance concerné. Lorsque la demande de secours aboutit directement au CSO, l'appel est transféré au CO.

Aux règles d'engagement des moyens de secours de type « multi-adressage », il peut être associé un concept tactique spécifique (tunnel de plus de 300 m...).

## 3.3. INTERVENTION HORS SECTEUR BRIGADE

Dans le cadre d'un protocole d'accord ou d'une convention (CIAM avec les départements de la grande couronne), le demandeur doit directement saisir le CO. En période normale, les demandes sont honorées systématiquement par le SOGCO ou le chef de salle de la STA 18/112 (OGCO pour des moyens spécialisés). Il rend compte ensuite du départ des secours. Un OGC est désigné comme chef de détachement dès lors que 2 moyens Brigade sont engagés.

***Dans tous les autres cas, des détachements peuvent être constitués et envoyés hors du secteur de compétence de la Brigade :***

- ▶ soit sur ordre du préfet de police
- ▶ soit après validation d'une demande au CO par le colonel de garde. Cette demande n'est prise en compte

que si elle est exprimée par le COZ.

### 1) Demande de secours concernant une intervention hors secteur Brigade

Le stationnaire du PVO ou l'opérateur du CSO retransmet la demande au CO, qui alerte le CODIS territorialement compétent.

L'opérateur du CO retransmet directement la demande auprès du CODIS territorialement compétent et trace l'appel en procédure HMB.

### 2) Demande de secours formulée par un CODIS pour une intervention située hors du secteur Brigade

***L'appel est reçu au CO. Le superviseur (CDS ou SOGCO) qui a reçu l'appel fait partir selon le processus général :***

- ▶ conformément à la grille de départ de secours
- ▶ jusqu'à concurrence des moyens demandés, s'il s'agit d'une demande de renforcement (utilisation du CMA 930 - l'opération est clôturée par un code CRI 99X et le rapport est réalisé de manière nominale)

Les chefs d'agrès envoyés en renforcement sur le secteur de la grande couronne se mettent à la disposition du COS sur place, sans transmettre de message de renseignement.

S'ils interviennent seuls, ils se conforment à la MGO et transmettent un message de renseignement sur le canal radio ANTARES- TKG 286 (Com-SIS-IDF).

## 4. ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

### 4.1. ENGAGEMENT DE MOYENS SDIS SECTEUR BRIGADE

L'opérateur est informé par la SAR qu'un lieu de stationnement SDIS est plus proche que celui de la Brigade retenu par le système. À son initiative, il avertit le chef de salle, qui peut contacter le CODIS compétent pour l'engagement de moyens SDIS.

Après validation du moyen retenu par le CODIS, l'opérateur fait un ajout en remplacement du moyen BSPP (sélection manuelle via le masque de renfort choix par lieu de stationnement).

L'ordre de départ est reçu au PVO TC. Il doit être acquitté.

Si le moyen SDIS intervient sans la BSPP, l'opération doit être clôturée par le CRI 013.

Le sergent de jour ou le chef de garde doit réaliser le rapport principal en mettant en personnel « SDIS XX ».

***Si l'engagement est en complément de moyens Brigade :***

- ▶ appartenant au PVO TC : le chef d'agrès Brigade réalise le rapport principal en mettant en personnel « SDIS XX »
- ▶ n'appartenant pas au PVO TC :
  - le rapport principal est réalisé par un moyen affecté à un autre PVO

- un rapport secondaire généré par l'engagement du moyen SDIS est réalisé au PVO TC par le chef de garde ou le sergent de jour

### 4.2. ENGAGEMENT DU VID

Sauf exception, les opérations VID sont réalisées par la compagnie territorialement compétente au moyen du VID compagnie.

L'opérateur 18/112 ou le CSO doit saisir en procédure INU toutes les interventions pour VID sauf lorsque le véhicule est sélectionné en tant qu'engin précurseur. Le stationnaire du PVO ajoute son VID à l'intervention transmise, puis le sonne ou le dirige par radio.

Si le VID est engagé sur une opération de longue durée (contact téléphonique préalable de confirmation par le PVO), il appartient au service de jour de la compagnie, de demander au CSO l'engagement d'un VID d'une autre compagnie ou engager un autre type de moyen de secours (EP par exemple) lorsque une ou plusieurs autres opérations sont en attente.

### **4.3. ENGAGEMENT SUR EXERCICE**

Dans le cadre d'un exercice programmé (niveau BSPP ou GSPP), deux possibilités sont offertes :

- ▶ **la création d'ODE en procédure « exercice »** : les moyens sélectionnés dans la solution d'alerte retenue et validés par l'opérateur sont automatiquement mis dans un état de mise à jour en « instance de départ » par le MRSA. Ils sont pris sur la couverture courante et correspondent à la RED du CMA choisi
- ▶ **la création d'ODE avec le CMA A02** : seul un moyen de commandement du GSPP TC est sélectionné. Le CSO TC se charge de renforcer cet ODE avec les moyens désignés préalablement placés en état « ITT »

Une fois l'ODE reçu, le stationnaire du PVO doit mettre ses moyens dans un état de mise à jour, « indisponible INSTRUCTION/SPORT » ou « indisponible EPO ».

En fonction de la couverture opérationnelle et des évènements en cours (fortuits ou prévisibles), le sous-officier statique, l'officier de garde CO, le colonel de garde ou le commandant opérationnel Brigade peut demander une remise en service de ces moyens.

### **4.4. DISPOSITIFS PRÉVISIONNELS DE SECOURS (DPS)**

Dans le cadre des grandes manifestations ayant lieu sur le secteur de la Brigade, des DPS sont mis en place selon les directives zonales. Lors de ces différentes missions, les chefs d'agrès ou de détachement affectés se conforment aux prescriptions des règlements et notes en vigueur ou aux éventuelles consignes particulières.

La composition de ces détachements est décidée par le BOPO, en fonction de la nature de la prestation à fournir et des directives de la préfecture de police.

### **4.5. MONTÉE EN GARDE**

Des MMA peuvent renforcer temporairement des LSO pour rééquilibrer la couverture opérationnelle. La gestion de cette règle est à la charge du CO et du CSO. La montée en garde fait l'objet d'un ordre de départ et la rédaction d'un rapport de sortie de secours simplifié par le chef d'agrès, à son arrivée au sein du PVO renforcé.

***Les droits associés aux montées en garde sont les suivants :***

- ▶ le CSO prend en charge les montées en garde des MMA de sa responsabilité sur son secteur de compétence
- ▶ le CO prend à sa charge les montées en garde inter-groupements

## **5. ENGAGEMENT DES SECOURS DE LA BRIGADE DANS LE CADRE D'UNE DEMANDE DE CONCOURS OU D'UNE RÉQUISITION**

Les moyens de la Brigade peuvent ponctuellement être sollicités par des autorités publiques ou administratives alors même que la sollicitation ne correspond pas aux missions de secours qui lui sont dévolues. Il s'agit alors de mettre en œuvre une capacité opérationnelle dont dispose la Brigade (MEA, IMP, SAN...) dans un cadre HMB.

Cette sollicitation peut se faire soit par le biais d'une « demande de concours » soit par le biais d'une « réquisition ».

Ces sollicitations doivent être adressées à l'officier de garde CO qui après validation du colonel de garde, peut y répondre de différentes manières :

#### **Demandes de concours :**

- ▶ envoi du détachement jugé nécessaire : CMA 91718 (OGC) et les moyens adaptés
- ▶ envoi d'un détachement d'évaluation : CMA 91718 (OGC seul)
- ▶ refus

#### **Réquisitions :**

- ▶ conformément à la grille de départ des secours (cf. CMA réquisitions)

### **5.1. DEMANDE DE CONCOURS**

Cela concerne en particulier les directions de la préfecture de police de Paris (DOPC, DSPAP, DRPJ) et les cabinets des préfectures (PP et préfectures de petite couronne).

L'engagement doit pouvoir se faire sans délai ni procédure particulière.

Néanmoins, dès lors que les délais le permettent, un minimum de travail de planification et de reconnaissance initiale doit permettre d'identifier au mieux la réponse la plus adaptée.

Un arrêté du préfet de police de Paris (protocole interservices BSPP-DSPAP-DOPC en date du 1<sup>er</sup> juillet 2014) précise la mise en œuvre de ces dispositions.

S'agissant de l'arrestation d'un malfaiteur ou de la maîtrise d'un forcené, le chef de détachement ne doit engager son personnel que s'il est certain de ne pas mettre délibérément en jeu son intégrité physique (individu armé ou susceptible de l'être). Dans le cas contraire, il ne prend part à l'opération que par la mise à disposition de matériels ou la dispense de conseils techniques.

## 5.2. RÉQUISITIONS

Ces réquisitions sont de 2 ordres : soit judiciaires, soit administratives.

### 1) Réquisition par l'autorité judiciaire

Dans le cadre d'une procédure judiciaire, les secours peuvent être requis en cas d'urgence (flagrant délit) ou pour effectuer, dans le cadre de l'enquête, des opérations dont la mise en œuvre technique relève de la compétence des sapeurs-pompiers (ex : recherche de corps immersés, recherche d'objets dans des endroits difficiles d'accès...).

**Les autorités habilitées à opérer une réquisition judiciaire sont les magistrats et les officiers de police judiciaire.**

Ces **réquisitions judiciaires** sont centralisées et coordonnées au niveau du CO.

### 2) Réquisition administrative

Concernant la réquisition administrative, elle relève du niveau d'un préfet ou d'un maire, il faut qu'elle réponde à des critères particulièrement précis.

**3 conditions cumulatives doivent impérativement être réunies pour que la réquisition soit légale :**

- ▶ **urgence avérée de la situation au moment où la décision de réquisition est prise**
- ▶ **atteinte constatée ou risque sérieux d'atteinte à l'ordre public**, pris dans toute son acception, c'est-

à-dire l'ordre, la salubrité, la tranquillité et la sécurité publics

► **échec de la mesure de police traditionnelle et des moyens conventionnels** : lorsque « les moyens dont dispose le préfet ne permettent plus de poursuivre les objectifs pour lesquels il détient des pouvoirs de police ». Le caractère subsidiaire de la réquisition oblige, dès lors, l'autorité compétente à motiver sa décision par l'absence ou l'échec de toute mesure alternative

La procédure est la même que la réquisition soit prononcée par le préfet ou par le maire.

### Objet de la réquisition :

**Lorsque ces 3 conditions sont réunies, l'autorité compétente peut, par arrêté motivé, prendre les mesures suivantes :**

- ▶ réquisitionner tout bien et service
- ▶ requérir toute personne nécessaire au fonctionnement de ce service ou à l'usage de ce bien
- ▶ prescrire toute mesure utile jusqu'à ce que l'atteinte à l'ordre public prenne fin ou que les conditions de son maintien soient assurées

Concernant la Brigade, le mode de réquisition de ces moyens demeure exceptionnel car l'intégralité des sollicitations de nos autorités sont aujourd'hui formulées par le biais de demande de concours.

## 6. ESCORTE MOTORISÉE

### Cas 1 :

Demande d'escorte motorisée au profit d'une AR **avec ou sans la présence de la police sur place**.

- ▶ le **COS** fait la demande officielle par message radio sous la forme: « *je demande une escorte motorisée...* »
- ▶ le **CSO TC** accuse réception et rend compte au CO (chef de salle ou SOGCO voire EMO si activé)
- ▶ le **CO** fait la demande auprès de la DOPC (via numéro abrégé, ligne directe avec service de la circulation DOPC) et rend compte au COS

### Cas 2 :

Engagement d'un détachement BSPP (colonne constituée) en renfort d'un SDIS. Le CO demande une escorte motorisée au COZ si nécessaire.

**Pour le CAS 1 et, si la DOPC n'a pas d'escorte motorisée disponible, le CO fait la demande d'une escorte motorisée gendarmerie auprès du COZ via l'imprimé officiel.**

En cas de demande d'escorte par une UMH, c'est le SAMU TC qui doit en faire l'expression.



## ANNEXE - GRILLE DE DÉPART DES SECOURS

1	Feux		6	Eau, Gaz, Électricité	
2	Accident		7	Protection des biens	
3	Secours d'urgence à personne		8	Pollution	
4	Participation à la protection des personnes		9	Reconnais-sances Recherches	
5	Animaux		A	Autres	



Sur l'emprise des aérodromes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly :

- ▶ l'EP du service de sauvetage et de lutte contre les incendies d'aéronefs (SSLIA) est considéré comme un EP sans CGI
- ▶ en cas de départ pour feu (DN) ou feu ÉTARÉ, un DN BSPP + OGC ou départ ÉTARÉ BSPP sera envoyé en plus des moyens civils sonnés (EP SSLIA ou SDIS)
- ▶ dès lors que deux moyens SP sont engagés, l'OGC doit être engagé
- ▶ pour toute réquisition, l'OGC est engagé

La grille de départ des secours est le référentiel à l'élaboration des RED dans ADAGIO.

Cette grille de départ des secours générique a valeur de règle dans le cadre de la mise en œuvre des modes de fonctionnement dégradé ADAGIO.

Dans le cas de l'activation d'un mode dégradé (MD) 5 ADAGIO, les opérateurs du CO utiliseront la grille de départs des secours MD (cf. BSP 115.3 – partie 1-annexe).



Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
<b>1 - FEUX</b>					
<b>100</b>	Feu appel douteux	► EP		<b>P1</b> ► MEA	
<b>101</b>	Feu ayant existé	► EP CGI	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<b>P1</b> ► MEA <b>P2</b> ► VLR	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>103</b>	Feu de véhicule léger / utilitaire à l'air libre	► EP		<b>P1</b> ► MEA	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>104</b>	Feu sur voie sur berge	► EP ► Éq. SIA sur son secteur ou Éq. SIS ► ESAVI avec Éq. SIS		<b>P1</b> ► MEA	Le <b>CSO</b> du GAS prévient la brigade fluviale
<b>105</b>	Feu sur voie rapide (autoroute, voie express, périphérique)	<b>Accès 1</b> ► EP <b>Accès 2</b> ► EP		<b>P1</b> ► MEA	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>106</b>	Feu en tunnel routier de grande longueur (+ de 300 m)	<b>Accès 1</b> ► EP CGI (amont) ► VSAT ► VLR OGC ► MEA VO ► G. REX ► GST ► Chef de S. ELD <b>Accès 2</b> ► EP (soutien) <b>Accès 3</b> ► EP (aval) ► G. ELD <b>Accès 4</b> ► VLR OGC (au CES Tunnel)	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC		Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>107</b>	Feu de poubelle à l'air libre	► EP		<b>P1</b> ► MEA	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>109</b>	Feu coffret de gaz en façade (PGR)	► DN dont 2 explosimètres ► VREX	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>VO</b> ► envoi d'un MEA supp.	<b>P1</b> ► VLR OGC	Le <b>CO</b> demande l'intervention de GRDF via USG (urgence sécurité gaz) au 0801 012 121. Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police.
<b>111</b>	Feu de ... ou contigu à un contenant	► DN	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>VO</b> ► envoie d'un MEA suppl.	<b>P1</b> ► VLR OGC	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police.

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursur	Observations / Consignes
<b>1 - FEUX</b>					
<b>112</b>	Feu de cheminée	► EP CGI	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou OGC	<b>P1</b> ► MEA <b>P2</b> ► VLR OGC	Le CSO demande l'intervention de la police.
<b>113</b>	Feu de broussailles, buissons, hautes herbes hors forêt Feu de chaumes ou de champs de faible ampleur	► EP		<b>P1</b> ► MEA <b>P2</b> ► VLR OGC	Le CSO demande l'intervention de la police.
<b>114</b>	Feu de forêt, de broussailles en forêt, de chaumes ou de champs développés	► G. ÉTARÉ dont 1 CCR ► G. Intervention feu de forêt (civil) sur demande du COS			Le CSO demande l'intervention de la police.
<b>115</b>	Fuite de gaz enflammée	► DN explosimètre ► <b>VREX</b>	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>VO</b> ► envoi d'un MEA supp.	<b>P1</b> ► VLR OGC	Le CO demande l'intervention de GRDF via USG (urgence sécurité gaz) au 0801 012 121. Le CSO demande l'intervention de la police
<b>116</b>	Explosion	► DN explosimètre	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>VO</b> ► envoi d'un MEA supp.	<b>P1</b> ► VLR OGC	Le CSO demande l'intervention de la police
<b>1116</b>	Attaque terroriste avec explosion et/ou agent NRBC	<b>Module 1</b> <b>Composante INC/SUAP/NRBC</b> ► DN ► 2 VSAV ► VLR OGC ► <b>VREX</b> ► Éq. NRBC ► Chef G. NRBC <b>Module 2</b> <b>Composante SAN</b> ► Éq. MED ► UMH <b>En zone aéroportuaire</b> ► G. d'aide au CDT ► VLR OSG ► GST	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>VO</b> ► envoi d'un MEA supp.	<b>Ressources</b> ► EPI NRBC <b>VLR OGC</b> ► EPI NRBC	

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursor	Observations / Consignes
<b>1 - FEUX</b>					
117	Feu ou explosion en chantier souterrain		<p><b>À l'adresse d'accès au tunnelier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ S. ELD</li> <li>▶ VREX</li> <li>▶ CRAC</li> <li>▶ GST</li> <li>▶ G. d'aide au CDT</li> <li>▶ Éq. MED</li> </ul> <p><b>À l'adresse de la base vie du chantier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR OGC</li> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> </ul>	<p>Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>.</p> <p>En cas de notion NRBC, le <b>CO</b> renforce par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Éq. NRBC</li> <li>▶ Chef de G. NRBC</li> </ul> <p>En cas de notion hyperbare, le <b>CO</b> renforce par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Éq. SIS</li> <li>▶ VLR nautique</li> </ul> <p>Rendre compte aux chefs de salle à <b>MINIMA</b></p> <p>-Engager le détachement : G.aide au CDT</p> <p>-Déclenchement du plan spécial</p> <p>-Le CSO demande l'intervention de la police</p> <p>-Prévenir le VE2I pour l'engagement de ce détachement</p>	
118	Feu dans un parc de stationnement couvert	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ CRAC</li> </ul>	<p><b>CGI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR CdG ou VLR OGC</li> </ul> <p><b>EXPLO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR CdG ou VLR OGC</li> </ul> <p><b>VO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ envoi d'un MEA suppl.</li> </ul>	<p><b>P1</b> ▶ VLR OGC</p>	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>
119	Feu dans un immeuble de la 4 <sup>e</sup> famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ avec échelle 3 plans</li> </ul>	<p><b>CGI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR CdG ou VLR OGC</li> </ul> <p><b>VO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ envoi d'un MEA suppl.</li> </ul>	<p><b>P1</b> ▶ VLR OGC</p>	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>
120	Feu ou explosion de Métro/RER/Train/Val/Tramway/ Lisa à l'air libre ou portion aérienne		<p><b>À l'adresse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> </ul> <p><b>PG RATP ou COGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR OGC</li> </ul>	<p><b>P1</b> ▶ VSAV</p> <p><b>P2</b> ▶ MEA</p>	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursor	Observations / Consignes
<b>1 - FEUX</b>					
<u>121</u>	Feu ou explosion de Métro/RER/Train/Val/Tramway/ Lisa en espace clos : à quai, en station, en inter-station ou en gare ou inter-gare (voir INTERFER)	<p><b>À l'adresse ou accès principal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G.ÉTARÉ</li> <li>▶ G.REX</li> <li>▶ G. d'aide au CDT</li> <li>▶ Éq. MED</li> <li>▶ Chef de S. ELD</li> <li>▶ CD (treuil)</li> <li>▶ GST</li> </ul> <p><b>En puits / gare / station encadrante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ G. ELD</li> </ul> <p><b>PG RATP ou COGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR OGC</li> </ul>			<p>Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b></p> <p>Le <b>CO</b> anticipe avec le COZ la mise en préavis d'une section ELD SDIS</p>
<u>122</u>	Feu ou explosion sur un bateau à passagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ S. Nautique</li> <li>▶ ESAVI avec Éq. SIS</li> <li>▶ Hélicoptère</li> <li>▶ PEV</li> </ul>		<u>P1</u> ▶ VSAV <u>P2</u> ▶ MEA	<p>Le <b>CO</b> demande l'engagement au COZ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 2 Éq. SIS</li> <li>▶ CT SIS au SDIS.</li> </ul> <p>Le <b>CSO GAS</b> prévient la <b>brigade fluviale</b>.</p> <p>Le <b>CSO TC</b> demande l'intervention de la <b>police</b></p>
<u>123</u>	Feu ou explosion sur un bateau sans passager	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ PEV</li> <li>▶ G. Nautique</li> <li>▶ ESAVI avec Éq. SIS</li> </ul>			<p>Le <b>CSO GAS</b> prévient la <b>brigade fluviale</b></p> <p>Le <b>CSO TC</b> demande l'intervention de la <b>police</b></p>
<u>129</u>	Fumée suspecte	▶ EP		<u>P1</u> ▶ MEA <u>P2</u> ▶ VLR OGC	
<u>130</u>	Alarme incendie déclenchée	▶ EP CGI	<b>CGI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR CdG ou VLR OGC</li> </ul>	<u>P1</u> ▶ MEA <u>P2</u> ▶ VLR OGC	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>
<u>131</u>	Téléphone d'appel d'urgence sans indication	▶ EP CGI	<b>CGI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR CdG ou VLR OGC</li> </ul>	<u>P1</u> ▶ VLR OGC	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>
<u>133</u>	Écobuage	Bascule police		<p><b>Sur réquisition MA 1330</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP (sans ressource)</li> </ul>	
<u>140</u>	Feu de PL (hors TMD), de car ou de bus à l'air libre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP</li> <li>▶ FMOGP</li> <li>▶ VLR OGC</li> </ul>		<u>P1</u> ▶ MEA	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>
<u>141</u>	Feu de véhicule de TMD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ avec EPI NRBC</li> <li>▶ FMOGP</li> <li>▶ GIC</li> </ul>			Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursor	Observations / Consignes
<b>2 - ACCIDENTS</b>					
<b>200</b>	Accident de circulation	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV <sup>2</sup> DSA <u>Procédure orange et blanche</u> ► SAV			Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>201</b>	Accident de circulation avec incarcéré	► EP ► MTNM <sup>3</sup> DSA ► CD		<b>P1</b> ► VLR CdG <b>P2</b> ► MEA <b>P3</b> ► VLR OGC	Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>202</b>	Accident de circulation sous tunnel de grande longueur	<u>Accès 1</u> ► EP <u>Accès 2</u> ► SAV		<b>P1</b> ► VLR CdG <b>P2</b> ► SAV <b>P3</b> ► VLR OGC	Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>203</b>	Accident de circulation sur voie rapide (autoroute, voies express, périphérique)	<u>Accès 1</u> ► EP <u>Accès 2</u> ► SAV		<b>P1</b> ► VLR CdG <b>P2</b> ► VLR OGC <b>P3</b> ► VID	Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>204</b>	Accident de circulation concernant un véhicule de transport en commun ou de tramway	► EP ► MTNM DSA		<b>P1</b> ► VLR CdG <b>P2</b> ► VLR OGC <b>P3</b> ► VID	Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>205</b>	Accident de circulation concernant un véhicule de transport de matières dangereuses	► G. ÉTARÉ EPI NRBC ► GIC		Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police <b>Ressources :</b> ► EPI NRBC <b>EEC :</b> ► EPI NRBC	
<b>206</b>	Piéton renversé	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédure orange et blanche</u> ► SAV			Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police
<b>207</b>	Accident de 2 roues	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédure orange et blanche</u> ► SAV			Si moyen médicalisé au départ, le <b>CSO</b> demande l'intervention de la police

2 - SAV : répond à une classe composite qui comprend des classes de familles – SAV pompiers (EP (PS-CCR-FA, autres) et VSAV) et VPSP (AASC) ne disposant pas obligatoirement de cellule sanitaire. Pour les procédures blanches et oranges, le SAV ne prend pas en compte les EP.

3 - MTNM : répond à une classe composite qui comprend des classes de familles – VSAV, EPM (déclassé en VSAV) et VPSP (AASC) disposant obligatoirement de cellule sanitaire.

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
<b>2 - ACCIDENTS</b>					
<b>2080</b>	Accident fluvial de bateau avec passagers	► G. ÉTARÉ ► S. Nautique ► ESAVI avec Éq. SIS ► PEV ► Hélicoptère	<b>P1</b> ► VSAV ► Kit KESA		Le <b>CO</b> demande la mise en préavis au COZ : ► 2 Éq. SIS ► 1 CT SIS au SDIS  Le <b>CSO GAS</b> prévient la <b>brigade fluviale</b>  Le <b>CSO TC</b> demande l'intervention de la police
<b>2081</b>	Accident fluvial de bateau sans passager	► DN ► G. Nautique ► ESAVI avec Éq. SIS ► PEV	<b>P1</b> ► VSAV		Le <b>CSO</b> du GAS prévient la <b>brigade fluviale</b>
<b>209</b>	Bateau menaçant de couler	► EP ► VLR OGC ► G. Nautique ► PEV		<b>P1</b> ► VSAV	Le <b>CSO</b> du GAS prévient la <b>brigade fluviale</b>
<b>210</b>	Bateau à la dérive	► EP ► VLR OGC ► G. Nautique ► PEV			Le <b>CSO</b> du GAS prévient la <b>brigade fluviale</b>
<b>211</b>	Véhicule tombé à l'eau	► EP DSA ► VLR OGC ► Éq. SIS ► Éq. SIA (si secteur CAS M)	<b>DSA</b> ► MTNM DSA	<b>P1</b> ► VSAV	Le <b>CSO</b> du GAS prévient la <b>brigade fluviale</b>
<b>212</b>	Véhicule entravant les voies de circulation (routières ou fluviales)		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 2120</u> ► EP (sans ressource)
<b>213</b>	Véhicule ayant perdu son chargement		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 2130</u> ► EP (sans ressource)
<b>214</b>	Véhicule ou matériaux entravant la voie ferrée		Néant		Transfert police et SNCF ou RATP
<b>215</b>	Accident matériel de la circulation		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 2150</u> ► EP (sans ressource)
<b>216</b>	Opération de sablage, de déneigement ou de balisage des routes		L'appel est basculé à la DIRIF ou au service de la mairie		<u>Sur réquisition MA 2160</u> ► EP (sans ressource)

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
<b>2 - ACCIDENTS</b>					
217	Accident ferroviaire de métro/train/RER/VAL/LISA à quai ou en station ou inter-station ou inter-gare ou portion aérienne (voir INTERFER)	<p><b>A l'adresse ou accès principal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G.ÉTARÉ</li> <li>▶ CD (<i>treuil</i>)</li> <li>▶ GST</li> </ul> <p><b>En puits / gare / station encadrante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G.ÉTARÉ</li> </ul> <p><b>PG.RATP ou COGC (SNCF)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR OGC</li> </ul>	<p><b>P1</b> ▶ VSAV</p> <p><b>P2</b> ▶ MEA</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Départ VREX si accident ferroviaire de TMD</li> </ul>
260	Chute d'aéronef ZA BSPP	<p><b>Moyens à l'adresse ou ZOULOU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ Renfort CDT</li> <li>▶ G. MED BSPP</li> <li>▶ VREX</li> </ul> <p><b>Moyens en ZDI (définie préalablement ou par le 1<sup>er</sup> COS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Plan rouge</li> <li>▶ 2 SMG</li> <li>▶ Renfort HAB sans Éq. MED</li> <li>▶ Éq. NRBC</li> </ul>		<p><b>4 OGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ COD</li> <li>▶ CCZ</li> <li>▶ PC crise ADP</li> <li>▶ CIC DOPC</li> </ul> <p>Colonel de garde au PC Crise ADP</p>	
261	Chute d'aéronef ZVA BSPP	<p><b>Moyens à l'adresse ou ZOULOU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ Renfort CDT</li> <li>▶ G. MED BSPP</li> </ul> <p><b>Moyens en ZDI (définie préalablement ou par le 1<sup>er</sup> COS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Plan rouge</li> <li>▶ 2 SMG</li> <li>▶ Renfort HAB. sans Éq. MED</li> <li>▶ G. INC</li> <li>▶ Éq. NRBC</li> </ul>		<p><b>4 OGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ COD</li> <li>▶ CCZ</li> <li>▶ PC crise ADP</li> <li>▶ CIC DOPC</li> </ul> <p>Colonel de garde au PC Crise ADP</p>	
262	Chute d'aéronef ZVA secteur SDIS	<p><b>Moyens en ZDI (définie préalablement ou par le 1<sup>er</sup> COS CIVIL)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. SAP</li> <li>▶ G. INC</li> <li>▶ OGC : officier de liaison auprès du COS</li> </ul>			
263	Chute d'aéronef secteur BSPP, hors ZVA et ZA	<p><b>Moyens à l'adresse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. ÉTARÉ</li> <li>▶ Renfort CDT</li> <li>▶ G. MED BSPP</li> </ul> <p><b>Moyens en ZDI (définie préalablement ou par le 1<sup>er</sup> COS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Plan rouge</li> <li>▶ 2 SMG</li> <li>▶ Renfort HAB. sans Éq. MED</li> <li>▶ Renfort INC sans Éq. MED</li> <li>▶ Éq. NRBC</li> </ul>		<p><b>4 OGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ COD</li> <li>▶ CCZ</li> <li>▶ PC crise ADP</li> <li>▶ CIC DOPC</li> </ul> <p>Colonel de garde au PC Crise ADP</p>	



Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursuer	Observations / Consignes
<b>3 - SECOURS D'URGENCE À PERSONNE</b>					
<b>301</b>	Personne malade lieu public (VP, ERP...)	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédures orange et blanche</u> ► SAV	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<b>P1</b> ► F, PST ou CCR <b>P2</b> ► VID <b>P3</b> ► MEA <b>P4</b> ► engin spécial <b>P5</b> ► VLR OGC	
<b>302</b>	Personne blessée lieu public (VP, ERP...)	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédures orange et blanche</u> ► SAV	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<b>P1</b> ► F, PST ou CCR <b>P2</b> ► VID <b>P3</b> ► MEA <b>P4</b> ► engin spécial <b>P5</b> ► VLR OGC	
<b>303</b>	Personne blessée en carrière ou en catacombe	► 1 EP CGI-DSA-LSPCC ► VLR OGC ► G.IMP		<b>P1</b> ► VS AV	Le CSO demande l'intervention de la police
<b>304</b>	Personne pendue	► SAV DSA	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<b>P1</b> ► VS AV	
<b>305</b>	Personne brûlée	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédures orange et blanche</u> ► SAV	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<b>P1</b> ► VID <b>P2</b> ► MEA	
<b>307</b>	Tentative de suicide	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédures orange et blanche</u> ► SAV	<u>DSA</u> ► MTNM DSA		+ Lot anti-agression
<b>308</b>	Intoxication médicamenteuse	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédures orange et blanche</u> ► SAV	<u>DSA</u> ► MTNM DSA		
<b>309</b>	Personne intoxiquée	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédures orange et blanche</u> ► SAV	<u>DSA</u> ► MTNM DSA		

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursleur	Observations / Consignes
<b>3 - SECOURS D'URGENCE À PERSONNE</b>					
<b>310</b>	Personne électrisée ou électrocutée	▶ EP DSA ▶ Boite électro-secours	<b>MTNM</b>  Si la ressource partagée « boîte électro-secours » n'est pas présente au sein du LSO, la plus proche est envoyée avec un porteur du même LSO	<b>P1</b> ▶ VID <b>P2</b> ▶ MEA <b>P3</b> ▶ VLR CdG	
<b>311</b>	Personne noyée hors plan d'eau	▶ SAV DSA	<b>DSA</b> ▶ MTNM DSA	<b>P1</b> ▶ VID <b>P2</b> ▶ MEA <b>P3</b> ▶ engin spécial	
<b>3115</b>	Transfert SAMU social	Transfert SAMU social		▶ HMB bascule SAMU social	
<b>312</b>	Personne noyée en plan d'eau ou en cours d'eau	▶ EP DSA ▶ Éq. SIS ▶ Éq. SIA (si secteur CAS M)	<b>DSA</b> ▶ MTNM DSA	<b>P1</b> ▶ VID <b>P2</b> ▶ MEA	Le CSO du GAS prévient la <b>brigade fluviale</b>
<b>313</b>	Secours à victime avec ouverture de porte	▶ EP DSA	<b>DSA</b> ▶ MTNM DSA	<b>P1</b> ▶ MEA	
<b>314</b>	Secours à victime en milieu hyperbare	▶ EP CGI ▶ MTNM DSA ▶ VLR Off. nautique ▶ VLR OGC ▶ G.IMP ▶ GST (si chantier GPE) ▶ PROM ▶ Chef S. ELD ▶ Éq. SIS ▶ Éq. MED		<p>Le CSO du GAS s'assure des vecteurs de mobilité des équipes SIS</p> <p>Le CO demande au COZ le préavis de l'hélicoptère ou acheminement des équipes SIS</p> <p>Prévenir la coordination médicale pour l'engagement du DSM</p> <p>Prévenir VE2I pour l'engagement de ce détachement</p>	
<b>315</b>	Secours à victime dans une cabine d'ascenseur	<u>Procédure Rouge</u> ▶ EP DSA ▶ Clés ascenseur <u>Procédure Orange et blanche</u> ▶ EP clés ascenseur			
<b>316</b>	Transport et déplacement de personne décédée	Pompes funèbres ou service funéraire			<u>Sur réquisition MA 3160</u> ▶ VSAV

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursor	Observations / Consignes
<b>3 - SECOURS D'URGENCE À PERSONNE</b>					
<b>317</b>	Attaque terroriste hors explosion/ NRBC	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ OGC</li> <li>▶ EP</li> <li>▶ 2 VSAV</li> <li>▶ UMH</li> </ul>			Prévenir la coordination médicale pour l'envoi d'une UMH
	Attaque terroriste hors explosion/ NRBC en zone aéroportuaire	<p><u>Au PRI ou à l'adresse de départ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP</li> <li>▶ EP CGI</li> <li>▶ VLR OGC</li> <li>▶ 2 VSAV</li> <li>▶ Éq. MED</li> <li>▶ UMH</li> <li>▶ G. d'aide au CDT</li> <li>▶ VLR OSG</li> <li>▶ GST</li> <li>▶ EP SSLIA</li> </ul>	<p><u>À la ZDI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ VLR OGC (Off. ZDI)</li> <li>▶ EP</li> <li>▶ 2 VSAV</li> <li>▶ VLR OGC</li> </ul>		
<b>318</b>	Personne blessée par arme à feu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP</li> <li>▶ VSAV DSA</li> <li>▶ Éq. MED</li> </ul>			▶ + Lot anti-agression
<b>319</b>	Prise d'otage massive	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ DN</li> <li>▶ OGC</li> <li>▶ VSAV</li> <li>▶ Eq. MED BSPP</li> <li>▶ G. d'aide au CDT</li> <li>▶ VLR OSG</li> <li>▶ VREX</li> </ul> <p>En zone aéroportuaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. PMA</li> <li>▶ GST</li> </ul>			<b>EMO engage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ G. d'aide au CDT</li> <li>▶ OSG</li> <li>▶ REX</li> </ul>
<b>320</b>	Brancardage en appui d'urgence médicalisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP</li> </ul>			
<b>321</b>	Crise nerveuse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP SAV</li> </ul>			Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ + Lot anti-agression</li> </ul>
<b>322</b>	Oxygénothérapie à domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV</li> </ul>			
<b>323</b>	Parturiante	<p><u>Procédure Rouge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV DSA</li> </ul> <p><u>Procédure orange et blanche</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV</li> </ul>			
<b>324</b>	Relevage de personne impotente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV</li> </ul>			

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursur	Observations / Consignes
<b>3 - SECOURS D'URGENCE À PERSONNE</b>					
<b>325</b>	Transport par carence d'ambulance à domicile	► MTNM			
<b>3250</b>	Transport par carence d'ambulance autres lieux	► MTNM			
<b>326</b>	Relevage ou brancardage de patient grand obèse (> 150 kg)	► EP			
<b>327</b>	Personne blessée par arme blanche	<u>Procédure Rouge</u> ► SAV DSA <u>Procédures orange et blanche</u> ► SAV	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<u>P1</u> ► VSAV BSPP <u>P2</u> ► MEA	Le CSO demande l'intervention de la police. ► + Lot anti-agression
<b>330</b>	Personne menaçant de se jeter dans le vide	► EP LSPCC ► MEA ► VLR OGC		<u>P1</u> ► VLR CdG <u>P2</u> ► MTNM	Demander les matelas de sauvetage ► G.IMP pour la Tour Eiffel Le CSO demande l'intervention de la police
<b>331</b>	Personne en danger immédiat	► EP ► MEA ► VLR OGC		<u>P1</u> ► VSAV BSPP <u>P2</u> ► VID	
<b>332</b>	Personne tombée (notion de hauteur)	► EP DSA	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<u>P1</u> ► VID	
<b>333</b>	Personne tombée en excavation ou gaine d'ascenseur	► EP CGI DSA LSPCC ► VLR OGC ► G.IMP	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<u>P1</u> ► VSAV <u>P2</u> ► MEA	
<b>334</b>	Personne ensevelie	► EP CGI DSA LSPCC ► MTNM ► VLR OGC ► S. RSMU ► GST ► Éq. MED	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<u>P1</u> ► VSAV <u>P2</u> ► MEA	
<b>335</b>	Personne coincée par une cabine d'ascenseur ou un escalator	► EP CGI DSA LSPCC ► CD avec lot ascenseur ► VLR OGC ► G. RSMU	<u>DSA</u> ► MTNM DSA	<u>P1</u> ► VSAV <u>P2</u> ► MEA	

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursur	Observations / Consignes
<b>3 - SECOURS D'URGENCE À PERSONNE</b>					
<b>336</b>	Personne sous ou coincée par le métro / RER / TRAIN / TRAMWAY / VAL / LISA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP CGI DSA</li> <li>▶ EP</li> <li>▶ VLR OGC</li> </ul>	<b>DSA</b> ▶ MTNM DSA	<u>P1</u> ▶ VSAV <u>P2</u> ▶ MEA	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>
<b>340</b>	Secours à victime en chantier souterrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EP CGI</li> <li>▶ MTNM DSA</li> <li>▶ OGC</li> <li>▶ G.IMP</li> <li>▶ Chef S ELD</li> <li>▶ PROM</li> <li>▶ GST</li> </ul>			Le <b>CSO</b> demande l'intervention de la <b>police</b>
<b>351</b>	Personne malade lieu privé (domicile...)	<u>Procédure Rouge</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV DSA</li> </ul> <u>Procédures orange et blanche</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV</li> </ul>	<b>DSA</b> ▶ MTNM DSA		
<b>352</b>	Personne blessée lieu privé (domicile...)	<u>Procédure Rouge</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV DSA</li> </ul> <u>Procédures orange et blanche</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAV</li> </ul>	<b>DSA</b> ▶ MTNM DSA		
<b>399</b>	Évacuation sanitaire	Détachement de circonstance			Constitué par le <b>CO</b> (coordination et STA)



Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursor	Observations / Consignes
----------------	---------	-------------	--------------------------------	-----------	--------------------------

## 4 - PARTICIPATION À LA PROTECTION DES PERSONNES

<b>400</b>	Ouverture de porte	Néant		<b>Sur réquisition MA 4000</b> ► EP (sans ressource) Prestataire de service
<b>401</b>	Ouverture de porte avec risque avéré	► EP		<b>P1 ► MEA</b> <b>P2 ► VLR CdG</b>
<b>402</b>	Personne enfermée dans un local	Néant		Prestataire de service <b>Sur zone aéroportuaire saisir le CMA 4020</b>
<b>403</b>	Personne en difficulté	► EP ou EP déclassé		<b>P1 ► MEA</b> <b>P2 ► VLR CdG</b>
<b>404</b>	Appel émanant d'un handicapé de la voix	► DN	<b>CGI ► VLR CdG ou VLR OGC</b> <b>VQ ► envoi d'un MEA suppl.</b>	
<b>405</b>	Personne bloquée dans une cabine d'ascenseur	Néant		Prestataire de service <b>Sur zone aéroportuaire saisir le CMA 4050</b>
<b>406</b>	Maîtrise d'un forcené	L'appel est basculé à la police		<b>Sur réquisition MA 4060</b> ► EP ► VLR OGC
<b>407</b>	Aliéné armé	L'appel est basculé à la police		<b>Sur réquisition MA 4070</b> ► EP ► VLR OGC
<b>408</b>	Arrestation d'un malfaiteur	L'appel est basculé à la police		<b>Sur réquisition MA 4080</b> ► EP ► VLR OGC
<b>410</b>	Participation à l'évacuation de métro/Train/RER/ VAL/LISA en inter-station, inter-gares ou portion aérienne	<b>Adresse principale</b> ► G. ÉTARÉ <b>PG.RATP ou COGC</b> ► VLR OGC	<b>P1 ► VSAV</b> <b>P2 ► MEA</b>	
<b>418</b>	Participation à l'évacuation d'immeuble ou d'autre site	L'appel est basculé à la police		<b>Sur réquisition MA 4180</b> Détachement de circonstance
<b>419</b>	Distribution d'eau potable auprès des populations	L'appel est basculé aux mairies ou CVO (pour Paris)		<b>Sur réquisition MA 4190</b> ► MTNM
<b>420</b>	Brumisation de la population	L'appel est basculé aux mairies ou CVO (pour Paris)		<b>Sur réquisition MA 4200</b> ► EP (sans ressource)



Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursleur	Observations / Consignes
<b>5 - ANIMAUX</b>					
<b>500</b>	Destruction d'hyménoptères	► VID			Sur VP ou en cas de risque avéré
<b>501</b>	Animal en difficulté	► VID			
<b>502</b>	Animal blessé VP	► EP ou EP déclassé ► G. RANI		P1 ► VID	Le CSO du GAS prévient le vétérinaire
<b>503</b>	Animal dangereux	► EP ou EP déclassé ► G. RANI		P1 ► VID	Le CSO du GAS prévient le vétérinaire
<b>504</b>	Animal blessé épizootie	► EP ou EP déclassé ► G. RANI			Le CSO du GAS prévient le vétérinaire
<b>505</b>	Animal mort épizootie		Service de la mairie ou DDSV		<u>Sur réquisition MA 5050</u> ► VID
<b>506</b>	Divagation de chiens, chats et autres animaux		Service de la mairie ou l'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 5060</u> ► VID
<b>507</b>	Mise en place et surveillance de pédiluves, bûchers ou réserves d'eau		DDSV ou DDASS		<u>Sur réquisition MA 5070</u> ► EP (sans ressource)
<b>508</b>	Ramassage de carcasses ou d'animaux morts		DDSV ou DDASS ou service de la mairie		<u>Sur réquisition MA 5080</u> ► VID



Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursur	Observations / Consignes
<b>6 - EAU, GAZ, ÉLECTRICITÉ</b>					
<b>600</b>	Fuite d'eau	Néant			Prestataire de service
<b>601</b>	Inondation importante	► EP ou EP déclassé ► VLR OGC	<b>P1</b> ► VID <b>P2</b> ► MEA		
<b>602</b>	Débouchage d'égout ou de canalisation	Néant			Prestataire de service <u>Sur réquisition MA 6020</u> ► EP
<b>603</b>	Assèchement de locaux	Néant			Prestataire de service <u>Sur réquisition MA 6030</u> ► VID de service
<b>605</b>	Ouverture intempestive d'hydrants	L'appel est basculé au « service mairie » pour les communes de la petite couronne ou à « eaux de Paris » pour les arrondissements de Paris			
<b>610</b>	Fuite de gaz, gaz naturel, propane, butane.	► EP CGI explosimètre	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<b>P1</b> ► MEA	Le <b>CSO</b> demande l'intervention de GRDF via USG (urgence sécurité gaz) au 0801 012 121 Le COS doit annuler GRDF dès que l'intervention n'implique pas le gaz naturel
<b>6101</b>	Fuite de gaz PGR cas A1 (fuite fermée)	► 2 EP dont 1 CGI ► 2 explosimètres	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<b>P1</b> ► MEA	
<b>6102</b>	Fuite de gaz PGR cas A2 (fuite ouverte)	► 2 EP dont 1 CGI ► 2 explosimètres	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<b>P1</b> ► MEA	Le <b>CO</b> demande l'intervention de GRDF via USG (urgence sécurité gaz) au 0801 012 121.
<b>6103</b>	Fuite de gaz PGR cas A2 bis (fuite dans un bâtiment)	► 2 EP dont 1 CGI ► 2 explosimètres	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<b>P1</b> ► MEA	

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précursur	Observations / Consignes
<b>6 - EAU, GAZ, ÉLECTRICITÉ</b>					
<u>611</u>	Fuite de gaz (autres)	► EP CGI explosimètre	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<u>P1</u> ► MEA	
<u>612</u>	Fuite d'hydrocarbure dans un local	► EP CGI explosimètre	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<u>P1</u> ► MEA	
<u>613</u>	Fuite CPCU	► EP		<u>P1</u> ► VLR CdG <u>P2</u> ► VLR OGC <u>P3</u> ► VID	
<u>614</u>	Fuite sur installation de climatisation	► EP			
<u>615</u>	Prélèvement monoxyde de carbone	► EP CGI explosimètre	<b>CGI</b> ► VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ► VLR CdG ou VLR OGC	<u>P1</u> ► VID	
<u>619</u>	Panne d'origine électrique	Néant			<u>Sur réquisition MA 6190</u> ► EP (sans ressource) Prestataire de service
<u>620</u>	Court-circuit	► EP ► Boîte électro-secours	Si la ressource partagée « boîte électro-secours » n'est pas présente au sein du LSO, la plus proche est envoyée avec un porteur du même LSO	<u>P1</u> ► VLR CdG <u>P2</u> ► MEA <u>P3</u> ► VLR OGC	
<u>621</u>	Fils électriques tombés sur la VP	► EP ► Boîte électro-secours	Si la ressource partagée « boîte électro-secours » n'est pas présente au sein du LSO, la plus proche est envoyée avec un porteur du même LSO	<u>P1</u> ► VLR CdG <u>P2</u> ► MEA <u>P3</u> ► VLR OGC	

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
<b>7 - PROTECTION DES BIENS</b>					
<b>700</b>	Hydrocarbure répandu sur le sol à l'air libre	► EP ou EP déclassé			
<b>701</b>	Épandage majeur d'hydrocarbure à l'air libre	► G. ANTI POL terrestre ► EP CGI explosimètre	<u>CGI</u> ► VLR CdG ou VLR OGC <u>EXPLO</u> ► VLR CdG ou VLR OGC		
<b>703</b>	Affaissement de la chaussée	► EP ou EP déclassé			
<b>708</b>	Éboulement, effondrement	► EP ► G. RSMU ► G. CYNO		<u>P1</u> ► VLR CdG <u>P2</u> ► VSAV <u>P3</u> ► VLR OGC	
<b>710</b>	Effondrement en milieu et/ou chantier souterrain	► G. ÉTARÉ ► S. RSMU ► Chef S EDL ► PROM ► Éq. MED ► GST ► G. d'aide au CDT			
<b>712</b>	Immeuble en péril	► EP		<u>P1</u> ► VLR CdG <u>P2</u> ► VLR OGC <u>P3</u> ► VID	
<b>713</b>	Matériaux menaçant de chuter	► VID			
<b>714</b>	Arbre ou grue menaçant de tomber ou tombé(e)	► EP ► Éq. RSMU		<u>P1</u> ► VLR CdG <u>P2</u> ► VID <u>P3</u> ► VLR OGC	
<b>721</b>	Chaudière surchauffée	► EP			
<b>730</b>	Protection aire de poser hélicoptère	► EP ► VLR OGC			Si nécessaire



Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
----------------	---------	-------------	--------------------------------	------------	--------------------------

## 8 - POLLUTION

<b>800</b>	Pollution aquatique avérée	▶ G. Antipollution aquatique ▶ 2 VLR OGC ▶ EP		▶ ESAV	Le CSO du GAS prévient la brigade fluviale
<b>801</b>	Pollution en égout	▶ EP CGI explosimètre	<b>CGI</b> ▶ VLR CdG ou VLR OGC <b>EXPLO</b> ▶ VLR CdG ou VLR OGC	<b>P1</b> ▶ MEA	
<b>802</b>	Levée de doute pollution terrestre	▶ Éq. ANTIPO TERR ▶ EP			
<b>803</b>	Levée de doute pollution aquatique	▶ Éq. ANTIPO AQUA ▶ EP CGI		<b>P1</b> ▶ ESAV	
<b>804</b>	Pollution terrestre avérée	▶ G. ANTIPO TERR ▶ VLR OGC ▶ EP			
<b>812</b>	Levée de doute intervention à caractère radiologique biologique/ chimique	▶ 2 EP dont 1 CGI + EPI NRBC ▶ VLR OGC + EPI NRBC ▶ Éq. NRBC (levée de doute)			Engagement du DSM au besoin par la coordination
<b>813</b>	Intervention à caractère radiologique biologique/ chimique	▶ 2 EP dont 1 CGI + EPI NRBC ▶ VLR OGC + EPI NRBC ▶ <b>GIC ou GIR ou GIB</b> ▶ <b>Chef G. NRBC principal + adjoint</b>			Engagement du DSM au besoin par la coordination
<b>8161</b>	Confinement d'engin suspect NRBC secteur BSPP	▶ 2 EP + EPI NRBC ▶ G. Enceinte de confinement			Sur réquisition uniquement
<b>8162</b>	Confinement d'engin suspect NRBC hors secteur BSPP	▶ VPB ▶ BEC ▶ Chef groupe NRBC principal			Sur réquisition uniquement



Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
<b>9 - RECONNAISSANCES - RECHERCHES</b>					
<b>900</b>	Personne ne répondant pas aux appels	► EP ou EP déclassé avec DSA	► MTNM avec DSA	<b>P1</b> ► MEA	
<b>901</b>	Personne égarée ou disparue		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 9010</u> ► EP ► VLR OGC ► G. CYNO
<b>902</b>	Recherche d'objet		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 9020</u> ► VID
<b>903</b>	Bruit suspect		L'appel est basculé à la police		
<b>904</b>	Enveloppe, objet ou colis suspect		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 9040</u> ► VLR OGC ► Chef G. principal NRBC ► Éq. NRBC ► Éq. MED
<b>905</b>	Odeur suspecte	► EP ou EP déclassé		<b>P1</b> ► VID	
<b>909</b>	Reconnaissance de commandement	► VLR OGC			Sur ordre du CO ou du CTAR
<b>910</b>	Engin explosif		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 9100</u> ► EP ► VLR OGC
<b>911</b>	Alerte à la bombe		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 9110</u> ► EP ► VLR OGC
<b>912</b>	Enlèvement de banderole ou d'emblème		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 9120</u> ► VLR OGC
<b>913</b>	Mise en place d'un détachement prépositionné	► VLR OGC			
<b>914</b>	Bagarre, rixe ou différend		L'appel est basculé à la police Si notion de blessé envoi des secours selon l'AAD SUAP		
<b>915</b>	Cambriolage		L'appel est basculé à la police		
<b>916</b>	Mise à l'arrêt d'un signal d'alarme		L'appel est basculé à la police		<u>Sur réquisition MA 9160</u> ► VID

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
<b>9 - RECONNAISSANCES - RECHERCHES</b>					
<b>919</b>	Personne égarée en catacombe ou en carrière				<b>Sur réquisition MA 9190</b> ► EP ► VLR OGC ► G. IMP ► G. CYNO
<b>920</b>	Recherche sous l'eau d'épaves ou d'objets divers				<b>Sur réquisition MA 9200</b> ► Éq. SIS ► VLR OGC
<b>921</b>	Reconnaissances de coque ou d'hélice de moyen nautique				<b>Sur réquisition MA 9210</b> ► Éq. SIS ► VLR OGC Prestataire de service
<b>925</b>	Problème mécanique grave en vol ou menace à bord d'un aéronef en approche	► G. ÉTARÉ ► G. PMA			Point ZOULOU ou à l'adresse désignée
<b>930</b>	Détachement extérieur	► VLR OGC			Ajout manuel du/ ou des moyens adaptés à la sollicitation
<b>940</b>	Appel de détresse ANTARÈS	► SAV BSPP ► VLR OGC			
<b>941</b>	Appel de détresse E-Call sans indication	► EP ou EP déclassé			
<b>942</b>	Appel DATI	► EP DSA			
<b>91718</b>	Demande de concours au profit d'une direction de la préfecture de police	► VLR OGC			Ajout manuel du/ ou des moyens adaptés à la sollicitation

Motif d'Alerte	Libellé	Détachement	Recherche si Ressource Absente	Précurseur	Observations / Consignes
<b>A - AUTRES</b>					
<b>A 01</b>	Exercice (évacuation, fumée) dans un établissement	Néant			► HMB
<b>A 02</b>	Activation ou exercice CSO	► G. d'aide au CDT			Les moyens CDT sélectionnés doivent être immédiatement replacés en état disponible
<b>A 03</b>	Activation EMO	► CDT BSPP ► CDT GPT			Les moyens CDT sélectionnés doivent être immédiatement replacés en état disponible
<b>A 04</b>	Assistance engin en panne	► Dépanneuse DMR			Attention CMA de type Renfort
<b>A 05</b>	Assistance engin accidenté	► VLR OGC			
<b>A 06</b>	Activation CSO BACK-UP	► CDT BSPP ► CDT GPT			Les moyens CDT sélectionnés doivent être immédiatement replacés en état disponible
<b>A 07</b>	Exercice de déplacement	► MMA désigné			Détachement de circonstance sur ordre du CSO
<b>A 18</b>	Centre de secours agressé	<u>Acte de délinquance</u> ► 2 EP ► VLR OGC <u>Attaque à caractère terroriste</u> ► EP ► 2 VSAV ► VLR OGC ► Éq. MED			Les MMA du CS concerné sont automatiquement placés en état « instance de sélection » <b>hors engins spéciaux</b> <b>+ Lot anti-agression</b>



# PARTIE 2 - PLATEFORME DES APPELS D'URGENCE

Titre 1 - Définition	61
Titre 2 - Salle de réception des appels	63
Titre 3 - Salle de traitement des appels	65
Titre 4 - Procédures	69
Titre 5 - Arbres d'aide à la décision	77





## 1. MISSIONS

La plateforme des appels d'urgence 17-18-112 (PFAU) est un centre de réception et de distribution des appels d'urgence de l'agglomération parisienne, mutualisé entre la BSPP et la DSPAP, compétente sur les numéros 17, 18 et 112.

**Ses missions consistent à :**

- ▶ **recevoir et traiter les demandes de secours** (hors emprise de l'aérodrome Paris-Charles de Gaulle du ressort du CTA Roissy)
- ▶ **réorienter éventuellement les appels vers les autres partenaires publics ou privés** : centres de

réception et de régulation des appels (CRRA) 15, CNR 114 (centre national relai des appels d'urgence pour personnes malentendantes), 115 (SAMU social) et 119 (enfant maltraité)

▶ **prodiguer des conseils et accompagner les requérants en situation de danger immédiat.** Cette exigence s'appuie sur des outils d'aide à la décision et un niveau de formation des opérateurs leur permettant d'éviter qu'une situation ne s'aggrave dans l'attente de l'arrivée des secours

## 2. ORGANISATION

Placée sous l'autorité du sous-officier de garde CO (SOGCO) et d'un chef de salle police, la PFAU est organisée en 2 niveaux :

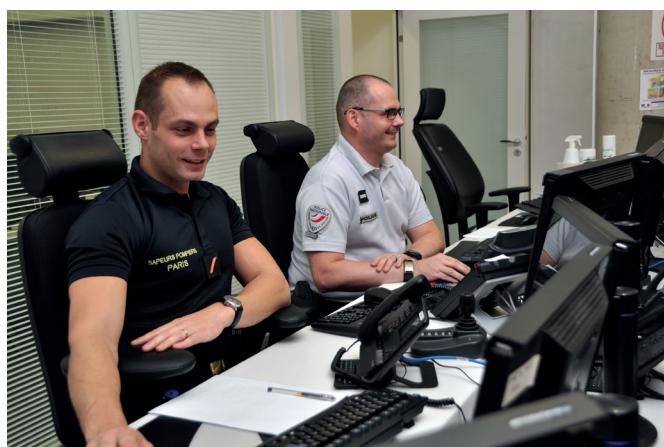
- ▶ un 1<sup>er</sup> niveau en charge de **l'accueil et de l'orientation** des personnes en détresse appelant les numéros d'urgence.
  - il est localisé dans la salle de réception des appels (SRA)
- ▶ un second niveau en charge de **l'instruction des demandes de secours** propres à chaque service
  - il est localisé dans la salle de traitement des appels (STA)

**Cette dissociation permet de :**

- ▶ **T1 : détecter très rapidement les signes caractéristiques d'une détresse urgente**
- ▶ **T2 : procéder à la qualification de la situation et à sa caractérisation** par des opérateurs spécialisés du domaine de l'urgence considéré (Police ou Secours)

**La dissociation permet de répondre aux objectifs suivants :**

- ▶ garantir le traitement prioritaire des appels très urgents
- ▶ gérer des pics d'appels tout en sécurisant l'égalité des chances dans l'acheminement des numéros d'urgence
- ▶ engager au juste besoin les moyens du domaine concerné et le cas échéant des moyens de domaines différents de manière simultanée
- ▶ être en capacité de gérer la réception des appels d'urgence et la distribution des demandes associées dans l'interservices à un niveau supra départemental



Le binôme police-pompiers à la SRA.

### 3. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Installée au sein du centre opérationnel (CO) de la BSPP, la PFAU est organisée en 2 chaînes de traitements distinctes, l'une en charge du 112-18 et l'autre en charge du 112-17.

#### *Les principes de la PFAU sont :*

- ▶ **la permanence du traitement des appels d'urgence.** En cas de défaillance téléphonique majeure, aucune reprise des appels 18-112 n'est possible en attendant la mise en place d'une solution alternative (bascule vers le CTA de dévolution) ; seule la récupération des lignes de feu à 10 chiffres vers les centres de secours permet de rétablir un lien accessible à la population. Dans l'éventualité de pannes d'origine technique (électrique, informatique, réseau...), des procédures technico-opérationnelles sont mises en œuvre afin de pouvoir assurer le fonctionnement en mode dégradé
- ▶ **un tri des demandes pertinent.** Il est réalisé dans le respect des textes relatifs aux missions de la Brigade.

Des outils d'aide à la décision (arbres d'aide à la décision, SIG, plans...), permettent à l'opérateur de réaliser cette mission dans un cadre sécurisé et standardisé. Le système d'information ADAGIO permet de **générer un ordre de départ qui sera relayé instantanément vers les CSO et les PVO concernés**. Ce système d'information permet ensuite d'assurer le suivi et la gestion des opérations

- ▶ **l'interconnexion téléphonique avec les autres salles de réception d'appels d'urgence.** Elle permet, selon le cas, la simple bascule ou le transfert des appels avec la mise en conférence à trois interlocuteurs. De plus, des liaisons téléphoniques sont prédefinies avec l'ensemble des CTA/CODIS de France (numéros abrégés)
- ▶ **une préparation opérationnelle spécifique** périodique pour le personnel armant la PFAU (niveaux 1 et 2)

### 4. RESPONSABILITÉS

**La PFAU concourt directement à un engagement rapide des moyens matériels et humains adaptés à une situation d'urgence décrite par le requérant.** Cela impose l'établissement d'un dialogue garantissant la parfaite compréhension et la discrimination de la situation.

**La PFAU est ainsi responsable de la réponse apportée à la sollicitation des requérants.** Cette notion est fondamentale et s'intègre pleinement dans l'objectif final recherché en termes de qualité de service rendu.

#### *Les règles suivantes sont donc mises en œuvre :*

- ▶ **le traitement de l'appel d'urgence impose un dialogue et un échange avec le requérant** (témoin, victime...). Lors de cet échange, l'opérateur doit faire preuve d'empathie, de recul et de sang-froid afin de lui permettre d'appréhender au mieux toute situation. Ces qualités sont enseignées et entretenues lors de sa formation
- ▶ **la PFAU est soumise à de fortes contraintes liées aux flux d'appels entrants et sortants, il convient de veiller à la performance et à la qualité de service.** Le dimensionnement humain et les procédures fonctionnelles de traitement des appels permettent de **s'adapter à un flux d'appel massif et d'éviter une saturation de la plateforme**
- ▶ le requérant, quelle que soit la nature et le degré d'urgence de la situation décrite, doit bénéficier d'une écoute attentive :
  - prise en compte de la détresse (empathie...)
  - réponse du service (engagement ou non de moyens)
  - un conseil, un accompagnement, l'orientation vers un autre service compétent le cas échéant

## TITRE 2 - SALLE DE RÉCEPTION DES APPELS

### 1. MISSIONS

En liaison permanente avec le niveau 2, placée sous l'autorité d'un chef salle POLICE et d'un chef de salle SECOURS, la salle de réception des appels (SRA) 17/18/112 a pour missions **l'accueil et l'orientation des requérants**.

**Elle est plus particulièrement chargée de :**

- ▶ **réaliser une première analyse** de chaque situation au juste besoin
- ▶ **prioriser et transférer les appels très urgents (TU), EVT, urgent (U) et moins urgent (MURG) vers les opérateurs spécialisés Police ou Secours du niveau 2** (y compris les appels en langue étrangère) en s'appuyant sur l'arbre d'aide à la décision niveau 1 :
  - transférer en procédure EVT, sur ordre, en fonction du flux d'appels et de la typologie d'un ou plusieurs événements

- transférer en MURG selon les préconisations de l'AAD de niveau 1
- ▶ **engager** les capacités en cohérence avec les outils d'aide à la décision, sous la responsabilité des chefs de salle POL et SEC
- ▶ **répondre** aux appels non urgents ou demandes d'informations pour les départements de la petite couronne
- ▶ **orienter** les appels non urgents ou demandes d'informations pour Paris vers la plateforme des appels non urgents de la préfecture de police (PFANU)
- ▶ **débruiter** les pollutions sonores subies, en particulier sur les lignes 112 (*Pocket call* et autres déclenchements ou appels intempestifs qu'ils soient d'origine technologique ou abusifs)
- ▶ **recueillir et transmettre** les renseignements et compléments d'informations lors d'évènements particuliers (procédure événement attentat, feux...)

### 2. EFFECTIFS

**La SRA 17/18/112 est armée en permanence par le personnel suivant :**

#### Secours :

- ▶ **1 sous-officier chef de salle SRA 18/112** (SIC5, CT1SP, du grade de sergent minimum)
- ▶ **5 opérateurs orienteurs** (formation opérateur SRA) en journée ; 3 ou 4 opérateurs orienteurs la nuit



Les opérateurs SEC ne doivent pas réaliser plus de 12 heures en poste par jour de garde, avec un maximum de quatre heures consécutives (bordées).

#### Police :

- ▶ 1 chef de salle SRA 17/112
- ▶ 4 opérateurs orienteurs



Le personnel SEC 18/112 est soumis au service d'incendie et de secours. ~~Il ne peut effectuer plus de 48 heures de garde consécutives, sauf cas exceptionnel.~~  
~~Il assure un quota annuel de 115 J et 105 N.~~

#### **Le référentiel des effectifs en organisation de la Brigade fixe les effectifs dédiés au CO.**

À partir de ce document, le commandant d'unité de la CCT en liaison avec la DSPAP, définit le nombre de personnels en poste, heure par heure au cours d'une journée, au niveau du groupe « opérateurs 18-112 ».

Le chef de section BOPO/CONDOPS ou son adjoint peuvent demander un renforcement ponctuel à l'occasion d'événements particuliers programmés (14/7, 31/12...).

### 3. FONCTIONNEMENT

La SRA 17/18/112 fonctionne 24h/24. La réception des appels d'urgence est donc permanente et s'appuie sur :

- ▶ le respect des textes relatifs aux missions de la Brigade
- ▶ une orientation facilitée par des outils d'aide à la décision (arbre d'aide à décision commun SEC et POL 17/18/112 détaillé dans le titre 5 du présent chapitre)

La réception, l'orientation et le transfert des appels d'urgence au niveau 2 nécessitent :

- ▶ l'interconnexion téléphonique avec la STA Police-Secours. Elle permet le transfert des appels avec ou

sans la mise en conférence à trois des interlocuteurs

- ▶ une préparation opérationnelle spécifique périodique pour le personnel armant la SRA

Dans l'éventualité de pannes d'origine technique (électrique, informatique, réseau...), des procédures technico-opérationnelles SEC sont mises en œuvre afin de pouvoir assurer le fonctionnement en mode dégradé (les modes dégradés sont décrits dans le BSP 115.3 et déclinés dans des notes procédures).

## 4. CHEF DE SALLE SEC

Le chef de salle SEC a pour **mission de coordonner et d'orienter l'action des opérateurs orienteurs de la SRA 18/112** dans le strict respect des procédures opérationnelles.



Le chef de la salle SEC

Il se tient en permanence à son poste et veille aux relèves et à la présence des opérateurs, conformément à la liste de service.

Chargé de la supervision de la SRA avec le chef de salle Police, il veille en permanence à ce que l'effectif d'opérateurs en poste garantisse la fluidité de réception des appels. Il alerte le sous-officier de garde CO et procède éventuellement au rappel des opérateurs en cas de saturation.

## 5. OPÉRATEURS ORIENTATION SEC

Placé directement sous les ordres du chef de salle SEC et sous la responsabilité du sous-officier de garde CO, il joue un **rôle déterminant** dans le cadre de la réception et de l'orientation des demandes de secours provenant du numéro d'urgence 18 et 112 au sein du NIV 1 de la PFAU.

Les opérateurs orienteurs de la SRA sont les premiers interlocuteurs de requérants confrontés à une situation d'urgence. Leur **action est primordiale afin de déterminer dans un délai très court (< 30 secondes) le degré d'urgence d'un appel ainsi que le domaine en mesure d'y répondre** (*in fine* plusieurs domaines peuvent être concernés). Cette qualification précoce de l'appel lui assure d'être transféré vers le NIV 2 avec la priorité requise. La cohérence et la fluidité du traitement des appels au sein de la PFAU en dépendent.

***En s'appuyant sur l'arbre d'aide à la décision commun 17/18/112, il est plus particulièrement en charge de :***

- ▶ **décrocher** les appels provenant du 18 et du 112
- ▶ **orienter les appels** ne nécessitant pas un traitement par le NIV 2 et ne présentant pas de caractère d'urgence
- ▶ **qualifier et transférer** les appels vers les opérateurs métier de NIV 2 en charge de leur instruction
- ▶ **veiller** au strict respect des ordres donnés par le chef de salle, en particulier à l'application des

**Il réalise plus particulièrement les actions suivantes :**

- ▶ **guider, aider les opérateurs** lors des demandes de secours particulières ou difficiles (le cas échéant, l'appel peut lui être transféré)
- ▶ **porte à la connaissance du chef de salle NIV 2** ou du sous-officier de garde CO toute nouvelle information pouvant influer sur le déroulement d'une intervention déjà déclenchée ou d'un appel en cours d'instruction (situation d'appels multiples)
- ▶ **engager**, en liaison avec le NIV 2 voire la coordination médicale, les moyens en cas de saturation du NIV 2
- ▶ **rendre compte au sous-officier de garde CO** de tout problème de fonctionnement et de comportement
- ▶ **assurer une veille permanente de l'application « suivi de l'appelant », et faire procéder au rappel (des TU - EVT - U) du requérant en cas de raccroché entre le NIV 1 et le NIV 2**
- ▶ **réceptionner et instruire les appels qualifiés TU** en retour du niveau 2 (débordement automatique après 60 secondes sans décroché NIV 2)
- ▶ **réaliser le « dossier Rapport » du jour** pour le NIV 1 en utilisant les données Infocentre, en relation avec le sous-officier de garde du CO

procédures de transfert en EVT ou MURG lors d'un afflux d'appels massif (feux, phénomènes météo...)

- ▶ **rendre compte** sans délais aux chefs de salle SRA Police ou Secours des appels présentant une sensibilité ou une difficulté particulière

Premier maillon de la chaîne de l'alerte, l'opérateur SRA 18/112 doit **toujours faire preuve d'un comportement irréprochable et de la plus grande courtoisie à l'égard des requérants**, conformément à la **charte d'accueil du public** déclinée dans le règlement opérationnel.

Les litiges et les difficultés de tout ordre rencontrés avec les requérants sont immédiatement signalés au chef de salle qui prend alors à sa charge le traitement de l'incident. Le chef de salle pouvant intervenir dans la conversation. Tout appel malveillant, fausse alerte ou sollicitation abusive des numéros d'urgence fait également l'objet d'un compte rendu immédiat au chef de salle.

***Les conditions requises pour occuper la fonction « opérateur NIV 1 » sont les suivantes :***

- ▶ être titulaire de la formation initiale « opérateur », son autonomie et son cadre d'action pouvant évoluer à l'issue de formations complémentaires validées
- ▶ être désigné sur une liste d'aptitude définie par le commandement de la BSPP

## TITRE 3 - SALLE DE TRAITEMENT DES APPELS

### 1. MISSIONS

En liaison permanente avec la coordination médicale, les CSO et les opérateurs police de la PFAU, placée sous l'autorité du sous-officier de garde CO et du chef de salle SECOURS, la salle de traitement des appels (STA) 18/112 doit :

- ▶ recevoir et traiter les appels 18/112 transférés du NIV 1, ainsi que les appels des partenaires publics et privés acheminés directement à la STA
- ▶ assurer la coordination avec la police dès l'engagement des secours si nécessaire

**La STA 18-112 est plus particulièrement chargée de :**

- ▶ recevoir et traiter les demandes de secours de l'agglomération parisienne (hors emprise de l'aérodrome Paris-Charles de Gaulle du ressort du CTA Roissy) transférées par le NIV 1 de la PFAU
- ▶ recevoir directement les appels de certains organismes publics ou privés grâce à des lignes dédiées (police, SAMU, SNCF, RATP, CRS, SSLIA, ENEDIS, GrDF, Télésurveillance, Téléassistance, E-Call...)
- ▶ recevoir les demandes provenant des postes de veille opérationnelle (transfert automatisé des lignes de feu et les appels verbaux)

- ▶ recevoir les appels des chefs d'agrès, COS et CSO
- ▶ réorienter éventuellement les appels vers les autres partenaires publics ou privés : centres de réception et de régulation des appels (CRRA) 15, salles 17, CNR 114 (centre national relai des appels d'urgence pour personnes malentendantes), 115 (SAMU social) et 119 (enfant maltraité)
- ▶ prodiguer des conseils aux requérants en attendant l'arrivée des secours
- ▶ détecter les ACR et faire entreprendre sans délai les gestes de réanimation jusqu'à l'arrivée des secours par le requérant ou témoin (MCE guidé par téléphone)
- ▶ rechercher par le biais de l'application AED MAP la présence d'un secouriste « bon samaritain » à proximité d'une intervention pour ACR et/ou la présence d'un DAE public accessible
- ▶ échanger des renseignements et se coordonner oralement avec les opérateurs POLICE, afin de :
  - engager simultanément les moyens BSPP et POLICE si nécessaire
  - réorienter une demande ne concernant pas son propre domaine

### 2. EFFECTIFS

**La STA 18-112 est armée en permanence par le personnel suivant :**

- ▶ **1 sous-officier de garde CO (STA/SRA)**  
(SIC 5, du grade d'adjudant minimum)
- ▶ **1 sous-officier chef de salle STA 18/112**  
(SIC 5, CT1SP, du grade de sergent minimum)
- ▶ **2 chefs de table 18/112**  
(SIC 5 ou module chef de table)
- ▶ **10 opérateurs métiers 18/112**  
(opérateur conduite opérationnelles [OCO] - opérateur du traitement des appels d'urgence [OTAU], militaires du rang), dont 1 opérateur GT 15 et 1 opérateur GT 15-18, en journée, 4 ou 5 opérateurs métiers 18/112 la nuit.



Le personnel armant la STA 18/112 est soumis au service d'incendie et de secours. Il ne peut effectuer plus de 48 heures de garde consécutives, sauf cas exceptionnel.

Il assure un quota annuel de 115 J et 105 N.



Les opérateurs ne doivent pas réaliser plus de 12 heures en poste par jour de garde, avec un maximum de 4 heures consécutives.

**Le référentiel des effectifs en organisation de la Brigade fixe les effectifs dédiés au CO.** Ils doivent permettre d'atteindre la qualité de traitement des appels d'urgence fixée par le commandement.

À partir de ce document, le CDU de la CCT définit le nombre de personnels en poste, heure par heure au cours d'une journée, au niveau du groupe « opérateurs 18-112 ».

Le chef de section BOPO CONDOPS ou son adjoint peuvent demander un renforcement ponctuel.



La salle de traitement des appels

### 3. FONCTIONNEMENT

La STA 18/112 fonctionne 24h/24. Le traitement des appels d'urgence est donc permanent et s'appuie sur :

- ▶ un tri des demandes facilité par des outils d'aide à la décision (arbres d'aide à la décision, SIG, plans...)
- ▶ le respect des textes relatifs aux missions de la Brigade
- ▶ le système d'information ADAGIO, assure la mise en relation du CO (station directrice primaire) avec les CSO (stations directrices secondaires) et les PVO (stations directrices tertiaires). Les différentes applications qui composent le SI ADAGIO permettent au CO d'adresser les ordres de départs vers les stations directrices subordonnées (CSO-PVO), et à ces dernières d'en assurer le suivi et le renforcement éventuel

Le traitement des appels d'urgence nécessite :

- ▶ **une liaison avec une plateforme de traduction en langues étrangères, le cas échéant.** Cette prestation de services, réalisée sous couvert d'une convention,

doit répondre aux exigences de fonctionnement et aux missions dévolues à ce centre<sup>1</sup>. Elle est accessible dans l'arbre d'aide à la décision NIV 2 SEC

- ▶ **l'interconnexion téléphonique avec les autres salles de réception d'appels d'urgence.** Elle permet, selon le cas, la simple bascule ou le transfert des appels avec la mise en conférence à trois interlocuteurs. De plus, des liaisons téléphoniques sont prédefinies avec l'ensemble des CTA/CODIS de France (numéros abrégés)
- ▶ **une préparation opérationnelle spécifique périodique** pour les opérateurs SEC armant la STA

Dans l'éventualité de pannes d'origine technique (électrique, informatique, réseau...), des procédures technico-opérationnelles sont mises en œuvre afin de pouvoir assurer le fonctionnement en mode dégradé (les modes dégradés sont décrits dans le BSP 115.3, déclinés dans des notes procédures)

### 4. SOUS-OFFICIER DE GARDE CO

Placé sous les ordres directs de l'officier de garde CO (OGCO), le sous-officier de garde CO est **responsable du bon fonctionnement de la PFAU SECOURS et de la permanence des liaisons avec la coordination médicale**. Il veille à maintenir en permanence une coordination efficace avec les chefs de salles et opérateurs de la DSPAP armant la PFAU POLICE.



Le sous-officier de garde CO.

La fonction de sous-officier de garde CO est assurée par les sous-officiers supérieurs affectés à la CCT. À cet effet, deux sous-officiers supérieurs se relaient durant 24 heures pour assurer la permanence de cette fonction opérationnelle.

**Secondé par le chef de salle STA 18/112, le sous-officier de garde CO est plus particulièrement en charge de :**

- ▶ garantir la conformité et la qualité de la réponse opérationnelle
- ▶ garantir le bon fonctionnement de la STA et de

la SRA, en s'appuyant notamment sur le *call center supervisor* (CCS) et sur l'enregistreur numérique ; en relation et coordination avec la police

- ▶ **participer au maintien des acquis professionnels** en s'appuyant sur le personnel d'encadrement qualifié de la STA 18/112 et de la SPFP de la CCT
- ▶ **déclencher la mise en œuvre** des modes dégradés des SIOC et alerter les différents échelons techniques par domaines
- ▶ **être l'interlocuteur privilégié** des différents partenaires publics et privés
- ▶ **appuyer le chef de salle** dans ses actions face à des situations particulières et décider de l'engagement du complément par anticipation le cas échéant
- ▶ **appuyer le chef de salle SEC** de la SRA
- ▶ **suivre les événements planifiés** de la journée et répertoriés dans son agenda (exercices, manifestations, DPS...)
- ▶ **contrôler en permanence** l'envoi et la réception au CO de l'ensemble des messages à caractère opérationnel, courant et administratif
- ▶ **avertir sans délai le chef de détachement** de toute nouvelle information pouvant influer sur le déroulement de l'intervention en cours (départ d'un complément par anticipation, personne refugiée sur un toit...) et également relayer les informations complémentaires transmises par le NIV 1 SEC et POL
- ▶ **être l'interlocuteur des CSO**, qui lui rendent compte des opérations particulières ou importantes qui méritent d'être portées à la connaissance du CO
- ▶ **veiller la couverture opérationnelle** du secteur Brigade, en liaison avec les CSO
- ▶ **veiller les indicateurs prédictifs**, afin de préparer

<sup>1</sup> conformément aux recommandations de la décision du conseil des communautés européennes relative à la création du numéro d'appel d'urgence unique européen en date du 29 juillet 1991.

la réponse opérationnelle face à un évènement prévisible

► **proposer** le cas échéant l'activation de l'EMO posture immédiate

► **adapter la répartition des postes opérateurs** pour faire face à des situations particulières, en liaison avec le médecin coordinateur chef et les chefs de salle STA et SRA

► **gérer les flux d'appels** entre le NIV 1 et le NIV 2 en relation avec les chefs de salles SEC et POL

► **faire activer le GT EVT ou GT MURG** lorsque la situation ou le flux d'appels entrant le justifie

En cas d'activation de l'EMO posture immédiate ou renforcée, il se rend en cellule S3 conduite de l'EMO. Il recueille les premiers éléments d'information sur des opérations importantes ou particulières qui doivent être portées à la connaissance de l'officier de garde CO avant son arrivée.

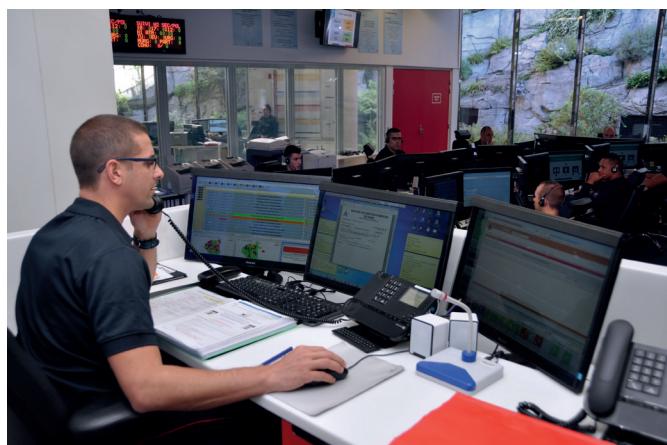
Dans ce cas, le chef de salle SEC de la STA est en charge des missions décrites supra. Le chef de salle STA cesse alors d'assurer le suivi de l'intervention ayant déclenché l'activation de l'EMO P1. Il veille cependant à informer la cellule S3 conduite de toute information pertinente recueillie lors du traitement des appels à la STA ayant trait à l'intervention en cours.

## 5. CHEF DE SALLE STA 18/112

**Secondant le sous-officier de garde CO, le chef de salle doit :**

► coordonner et orienter l'action des opérateurs SEC de la STA

► coordonner et gérer la salle avec le chef de salle POL



Le chef de salle STA 18/112.

Il se tient en permanence à la STA et veille à ce que le nombre d'opérateurs en poste soit suffisant pour assurer la réception et le traitement des appels avec une bonne qualité de service. A cet effet, il assure un suivi des pauses et des relèves d'opérateurs.

**Il réalise plus particulièrement les actions suivantes :**

► **guider, aider les opérateurs** et les chefs de table lors des demandes de secours ambiguës ou difficiles (le cas échéant, il prend la communication)

► **avertir sans délai le SOGCO** de toute nouvelle information pouvant influer sur le déroulement de l'intervention en cours, ainsi que le chef de salle POL si nécessaire

► **participer à la réception des appels d'urgence** en fonction de la répartition des appels définie par le commandement (*dispatching* téléphonique des flux entrants)

► **engager**, en liaison avec la coordination médicale, les moyens complémentaires définis par les plans, les concepts tactiques et la documentation opérationnelle

► **rendre compte au sous-officier de garde CO** de toute opération particulière pouvant avoir une répercussion au niveau Brigade

► **assurer l'écoute permanente** des communications ANTARES conformément aux dispositions décrites dans l'OBIDSIC

► **assurer une veille permanente** des liaisons téléphoniques au CO. Il tient informé le sous-officier de garde CO de tout évènement ou demande particulière

► **coordonner et communiquer** oralement avec le chef de salle POL pour tout ce qui concerne le domaine opérationnel (accès PVPP, RENS...)

► **procéder au rappel des opérateurs** en cas de pic d'appel prolongé entraînant une baisse durable de la qualité de service (nombreux appels en attente)

► **réaliser le « dossier Rapport » du jour** en utilisant les données Infocentre, en relation avec le sous-officier de garde du CO et le chef de salle SEC NIV 1 (définir le format STAT avec validation commandement BSPP/DSPAP)



Le chef de salle devient responsable de la STA 18/112 dès l'activation de l'EMO. De fait, il doit rendre compte à la cellule conduite de tout nouvel événement et n'engage pas les moyens depuis ADAGIO.

## 6. CHEF DE TABLE STA 18/112

Sous les ordres du chef de salle SECOURS, le chef de table **se tient en permanence à la STA et assure la gestion de sa table 18/112.**



Un des chefs de table STA 18/112

**Responsable de plusieurs opérateurs 18/112, il est chargé de :**

- ▶ **les conseiller** dans le traitement de l'alerte
- ▶ **leur inculquer les savoir-faire et les savoir-être** adaptés à leur mission
- ▶ **prendre les communications** lorsqu'un opérateur éprouve des difficultés
- ▶ **participer** à la réception des appels d'urgence selon la répartition des appels définie par le commandement (*dispatching* téléphonique des flux entrants)
- ▶ **exploiter** les images du système **PVPP** afin de compléter ou confirmer les informations transmises par les requérants
- ▶ **rendre compte au chef de salle SEC** de toute opération particulière pouvant avoir une répercussion au niveau Brigade
- ▶ **assurer le relais avec la coordination médicale** en cas de la procédure rouge
- ▶ **appuyer l'action** de l'opérateur lors d'une détection d'un ACR (utilisation de l'application AED MAP)
- ▶ **se coordonner et échanger** des informations avec le chef de table ou opérateur POL

En cas d'activation de l'EMO, l'un des chefs de table occupe la fonction d'opérateur moyen au sein de la cellule conduite.

## 7. OPÉRATEUR STA 18/112

Sous les ordres du chef de table, l'opérateur 18/112 se tient en permanence à son poste et assure la **réception et l'instruction des demandes de secours** transmises par la SRA, ainsi que **le traitement des appels des partenaires** publics ou privés.

Un certain nombre des appels instruits ne donne pas lieu à l'engagement des secours mais justifie la mise en relation avec un service tiers ou un conseil au requérant. Ces appels doivent cependant être systématiquement tracés dans le SI ADAGIO (HMB).

**S'appuyant sur des arbres d'aide à la décision SUAP et autres motifs, il est plus particulièrement chargé de :**

- ▶ **déclencher l'engagement des secours** à l'aide de l'application ADAGIO GDA
- ▶ **transférer les appels** catégorisés en procédure verte vers le SAMU du département concerné (conformément aux prescriptions de l'AAD SUAP)
- ▶ **coordonner avec la police NIV 2** et orienter, conseiller le cas échéant vers les autres services publics ou privés, pour toutes les missions qui ne sont pas du ressort de la Brigade et tracées en HMB
- ▶ **soliciter le chef de table** lorsqu'il rencontre des difficultés lors d'une prise d'appel
- ▶ **rendre compte aux chefs de table ou au chef de salle** de tous les appels particuliers ou importants ayant un intérêt opérationnel pour le commandement ou pouvant faire l'objet d'un renforcement de la solution d'alerte retenue (SAR)

En outre, l'**opérateur s'attache à faire preuve d'un comportement irréprochable et de la plus grande courtoisie**, conformément à la **charte d'accueil du public** déclinée dans le BSP 118.1.

Tout litige ou toute difficulté avec un requérant et pouvant faire l'objet d'un contentieux doit être immédiatement porté à la connaissance du chef de salle. Lorsque c'est possible, le chef de salle ou sous-officier de garde CO prennent à leur charge la résolution immédiate du litige.

Les opérateurs signalent au chef de salle tout acte malveillant, fausse alerte ou sollicitation abusive des numéros d'urgence.

**Cas particulier des opérateurs des groupes de traitement 15 (GT15) et 15-18 (GT 15-18) :**

Les opérateurs GT15 et GT 15-18 assurent la réception et le traitement des appels d'origine SAMU en s'appuyant spécifiquement sur l'arbre d'aide à la décision GT15.

**Ils sont chargés de :**

- ▶ instruire les demandes de secours transmises par les CRRA 15
- ▶ traiter les retours d'appels initialement basculés aux SAMU (retours de procédures vertes)

La PFAU est un dispositif de réception unifiée des appels qui offre une plus-value opérationnelle et améliore la qualité de service pour le requérant.

L'organisation PFAU cherche à **renforcer la coordination des services en charge de l'instruction des appels** et offre aux requérants confrontés aux situations les plus urgentes la garantie d'être mis en relation prioritairement avec un opérateur métier.

Afin d'assurer un niveau de qualité constant et performant, ces objectifs sont atteints par :

- ▶ une gestion fine des flux d'appels, des outils de visualisation et de contrôle qui permettent de mesurer leur efficacité
- ▶ des procédures fonctionnelles et des procédures spécifiques de distribution et de traitement des appels

### 1. GESTION DES FLUX D'APPELS

#### 1.1. BAROMETRES

Afin de disposer d'une visualisation du flux d'appel en temps réel, la PFAU dispose de baromètres téléphoniques situés dans la SRA (NIV 1) et dans la STA (NIV 2).

Ces baromètres indiquent :

##### 1.1.1. Baromètre SRA

- ▶ le nombre d'appels en attente de décroché à la SRA par le n°17-18-112
- ▶ le temps d'attente du plus ancien appel placé sur la file d'attente (< 120 s)
- ▶ le temps d'attente du plus ancien appel placé sur la 2<sup>e</sup> file d'attente (< 120 s)
- ▶ le nombre d'appels en cours de transfert et en attente de décroché à la STA, par qualification : TU/EVT/U



Baromètre SRA

##### 1.1.2. Baromètre STA

- ▶ le nombre d'appels en attente de décroché à la STA par le n°17-18-112
- ▶ le temps d'attente de l'appel le plus ancien en attente au NIV 1 sans distinction 17-18-112
- ▶ le nombre d'appels en cours de transfert et en attente de décroché à la STA par qualification : TU-EVT-U-MURG
- ▶ le nombre d'appels de partenaires en attente de décroché à la STA
- ▶ la disponibilité des opérateurs STA SEC : en conversation / disponibles (les chefs de tables ne sont pas comptabilisés)



Baromètre STA

#### 1.2. LEVIERS DE GESTION DU FLUX

##### 1.2.1. Bordée miroir

La garde au sein du centre opérationnel (SRA-STA et CM) s'articule autour de **deux bordées miroirs qui alternent phase de prise d'appel et phase de repos physiologique**.

Les opérateurs en phase de repos physiologique sont présents sur le site de l'EM Champerret et immédiatement mobilisables grâce à un dispositif de rappel (système d'appels sans fil - PAGER).

En cas de flux d'appels importants, le SOGCO peut rappeler tout ou partie de la bordée d'opérateurs en repos physiologique afin de renforcer le nombre d'opérateurs en poste.

Ce renforcement doit impérativement s'effectuer en respectant l'ordre suivant :

- 1 renforcement de la STA afin de désengorger les appels en attente de traitement (au NIV 2) et éviter la perte d'appels lors du transfert par la SRA
- 2 renforcement de la SRA afin d'augmenter la capacité de réception des appels dès lors que la capacité de traitement (STA) a été correctement dimensionnée

Le renforcement du nombre de postes opérateurs doit être régulièrement réajusté en vue de maintenir une qualité de service acceptable tout en préservant la ressource opérateur.

## 1.2.2. Modification du message « 850 »

Tout appel qui ne serait pas immédiatement décroché au NIV 1 (par défaut d'opérateurs disponibles) est placé sur une file d'attente à laquelle est associé un 1<sup>er</sup> guide de parage téléphonique identifié N° 850. Le message vocal pré-enregistré qui est présenté au requérant est paramétrable en conduite.

Lors d'évènements, l'officier de garde CO peut donner l'ordre au technicien de garde de la CTI téléphonie 18/112 de modifier (rédaction ou liste préétablie) ce message en vue d'inciter les requérants qui le peuvent à libérer les lignes d'appel d'urgence. **Son activation est obligatoirement soumise à la validation du colonel de garde.**

### Exemple de message sur guide téléphonique « 850 » :

« En raison des évènements en cours, nous recevons beaucoup d'appels. Si votre appel ne concerne pas une demande de secours urgente, nous vous invitons à renouveler votre appel ultérieurement. Sinon patientez, un opérateur va vous répondre. »



Les réseaux sociaux peuvent être des vecteurs d'information de la population via le BCOM.

## 1.2.3. Réseaux sociaux via le BCOM

# 2. PROCÉDURES FONCTIONNELLES

## 2.1. TRANSFERT ÉVÉNEMENT ET GROUPE DE TRAITEMENT « ÉVÉNEMENT » - GT EVT

### 2.1.1. Définitions

Un évènement se définit par toute situation qui par son contexte, son intensité ou sa manifestation conduit à une augmentation sensible et parfois prolongée du flux d'appels entrant avec **notion d'urgence immédiate**. Elle s'applique à des situations liées aux risques courant, particulier et à des situations de crise.

Concerne principalement : feux, accident/incident avec nombreuses victimes, événement médiatique, attentat.

### 2.1.2. Principes

La notion d'évènement caractérise une situation dont les faits sont confirmés et la gravité avérée. Les conséquences de cette situation sur le flux d'appel entrant seront de courte durée (généralement jusqu'à l'arrivée du 1<sup>er</sup> détachement en cas de feu par exemple) ou de longue durée (attaque terroriste, prise d'otages...).

En conduite, la compréhension de l'importance et de la nature de l'évènement repose sur :

- ▶ l'appréciation de situation du sous-officier de garde CO en concertation avec le chef de salle SRA
- ▶ la durée prévisible de l'événement

Elle engage la mise en œuvre immédiate d'une des procédures suivantes :

- ▶ transfert en procédure EVT - après engagement du 1<sup>er</sup> détachement
- ▶ ouverture d'un groupe de traitement EVT
- ▶ coordination secours – police

**REGLE** : tout appel reçu à la SRA concernant un événement connu de la PFAU doit obligatoirement être transféré à la STA afin d'être instruit par un opérateur métier<sup>1</sup>.

1 - Le paramétrage de la matrice de téléphonie de la PFAU priorise le transfert vers le NIV 2 des appels qualifiés EVT dans l'ordre suivant : TU - EVT - U - MURG.

### 2.1.3. Transfert EVT

Lors d'une augmentation du flux d'appels entrants (appels multiples qui décrivent une seule et même situation) liée à un événement, il est nécessaire et justifié d'adapter la procédure de transfert des appels entre le NIV 1 et le NIV 2 en réalisant un transfert en EVT<sup>2</sup>.

L'activation de cette procédure va permettre de :

- ▶ traiter la totalité des appels liés à l'événement par des opérateurs NIV 2 à la STA
- ▶ centraliser à la STA le collationnement des renseignements
- ▶ éviter une embolie des files d'attente TU au détriment d'autres appels non liés à l'événement

Le chef de salle SRA est à l'initiative de cette procédure. Il rend compte sans délai au CDS STA, CDS NIV 1 police et SOGCO (utilisation du micro-sono préconisée).

**La procédure EVT s'appuie sur le principe du « Je suis » / « Je vois » :**

- 1 Je suis sous la menace du sinistre → transfert en TU
- 2 Je vois le sinistre se développer, étant moi-même « en sécurité » → transfert en EVT

Le transfert en EVT est alors priorisé dans l'ordre suivant : TU - **EVT** - U - MURG.

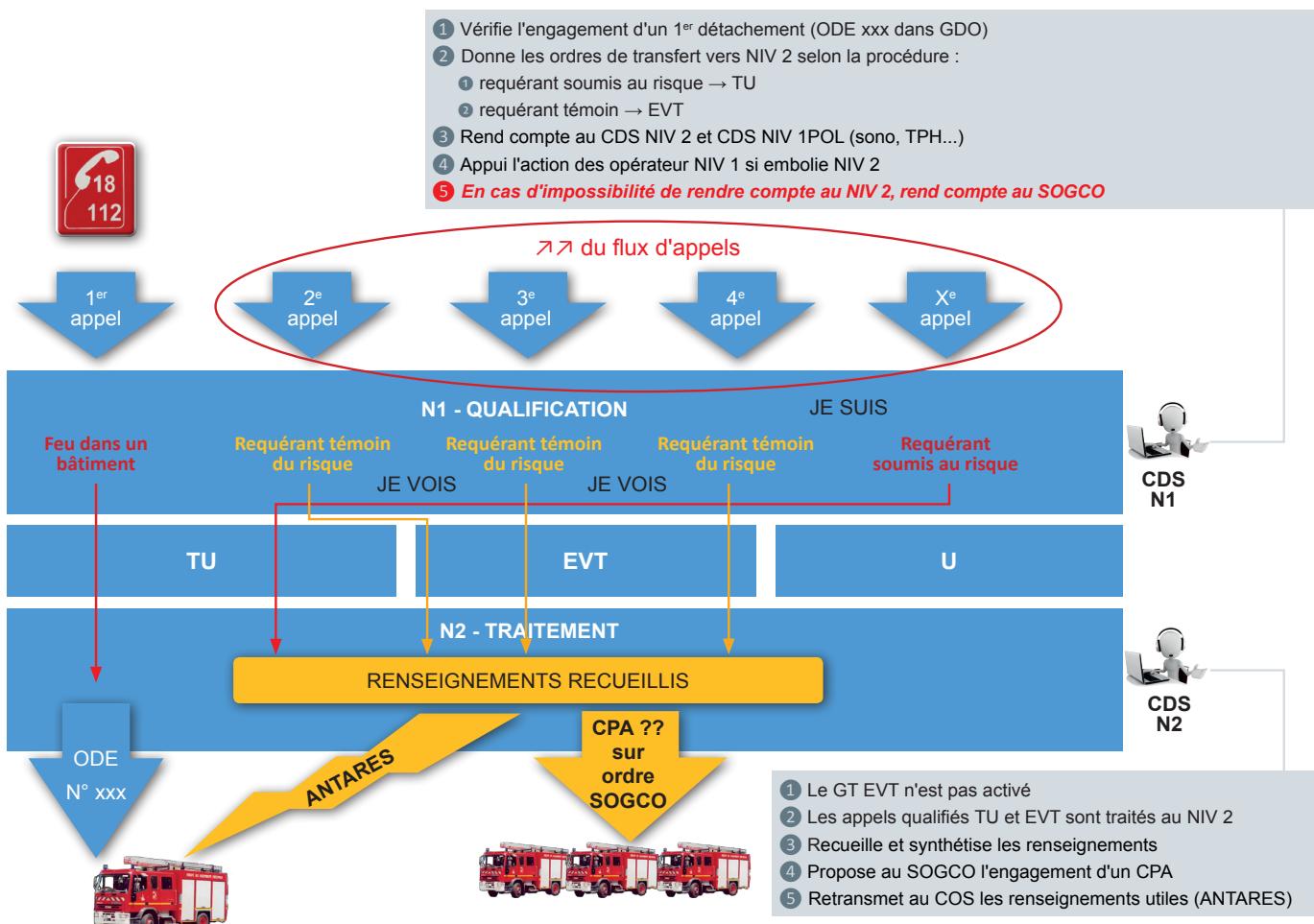


Schéma de fonctionnement d'un évènement du risque courant (ex : feu) sans activation du GT EVT.

2 - Dans certains cas, l'impact de l'événement sur le flux d'appel à la PFAU n'excède pas ou peu le délai de présentation du 1<sup>er</sup> détachement (cas d'un feu par exemple). L'ouverture d'un GT EVT n'est alors pas justifiée.

## 2.1.4. Ouverture du groupe de traitement EVT – GT EVT

Certaines situations, par leur ampleur, leur impact médiatique ou leur étendue, ont un retentissement important et durable sur le fonctionnement de la PFAU. La gestion de cet événement peut alors devenir prioritaire sur le risque courant (cas d'attaques terroristes multi-sites notamment). L'ouverture d'un GT EVT est alors justifiée. Le nombre d'appels entrant liés à l'événement est généralement important et justifie d'adapter la procédure de transfert des appels entre le NIV 1 et le NIV 2.

L'activation de cette procédure va permettre de :

- ▶ traiter la totalité des appels liés à l'événement par des opérateurs du NIV 2 dédiés et « logués » dans le GT EVT
- ▶ dédier le cas échéant la totalité des postes STA au GT EVT, activer en parallèle la salle de renforcement avec des opérateurs « logués » dans les GT 18/112
- ▶ décentraliser le collationnement des renseignements
- ▶ éviter une embolie des files d'attente TU au détriment d'autres appels non liés à l'événement

Le SOGCO est à l'initiative de cette procédure qu'il fait valider par l'OGCO. L'ensemble des chefs de salle POLICE et SECOURS sont informés de l'activation du GT EVT et reçoivent les consignes particulières de traitement de l'alerte. L'OGCO est obligatoirement présent au CO.

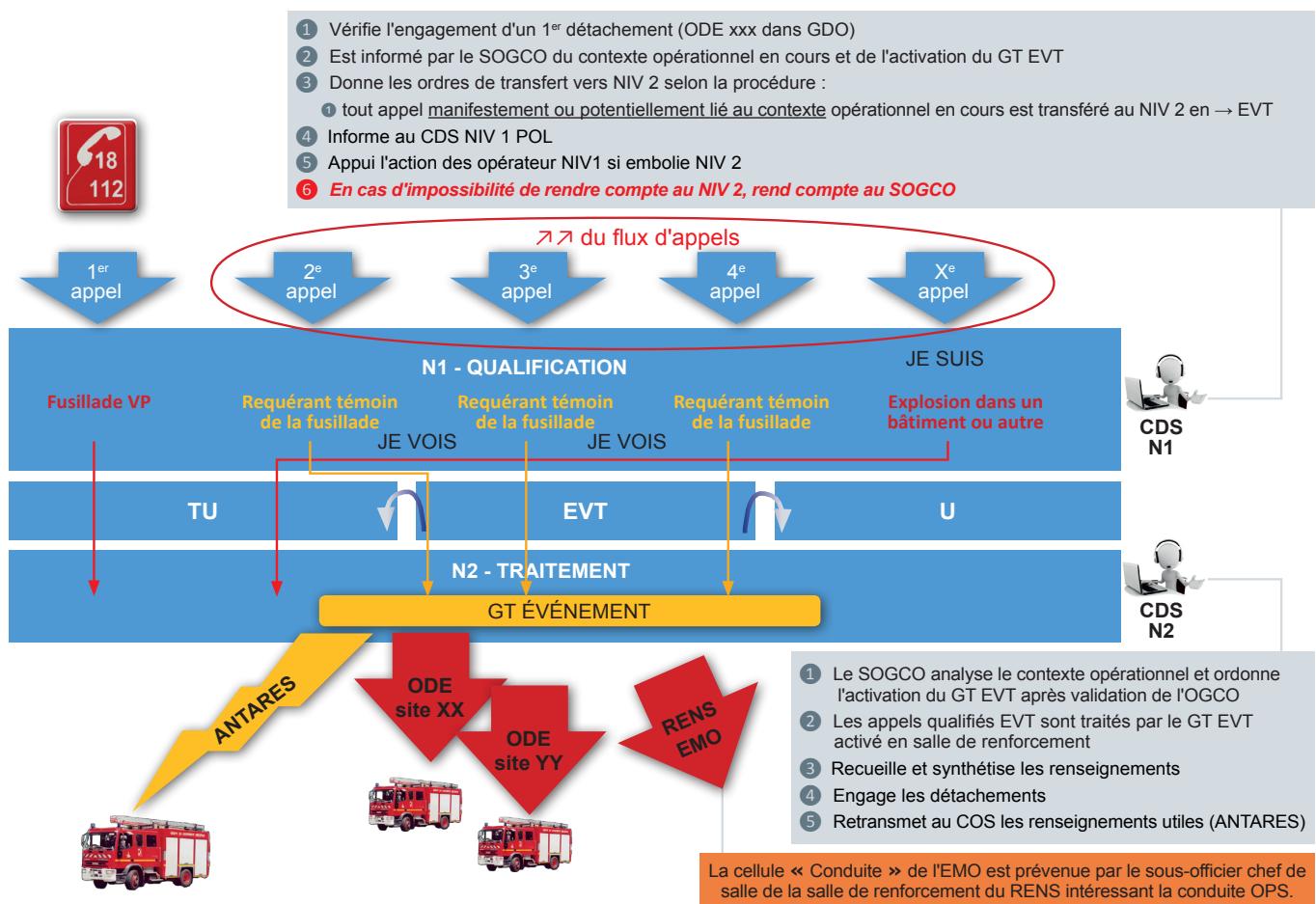


Schéma de fonctionnement d'un événement du risque particulier (ex : attentat) avec activation du GT EVT.

## 2.2. TRANSFERT MOINS URGENT ET GROUPE DE TRAITEMENT MOINS URGENT

### 2.2.1. Définitions

Une situation « Moins Urgente » se définit par toute situation qui par son contexte, son intensité ou sa manifestation conduit à une augmentation sensible et parfois prolongée du flux d'appels entrant sans notion d'urgence immédiate.

Cette situation concerne principalement : conditions météorologiques, coupure électrique sur un quartier, panne générale d'ascenseur.

### 2.2.2. Principes

La notion de « moins urgent » se caractérise par une multiplication de situations ne présentant pas de caractère d'urgence immédiate et ayant une origine commune (phénomène météorologique, technologique...).

Les conséquences de cette situation sur le flux d'appels entrant pourront être importantes et de longue durée au niveau de la PFAU.

En conduite, la compréhension de l'importance de la nature de la situation repose sur :

- l'appréciation de situation du sous-officier de garde CO
- la durée prévisible de l'événement.

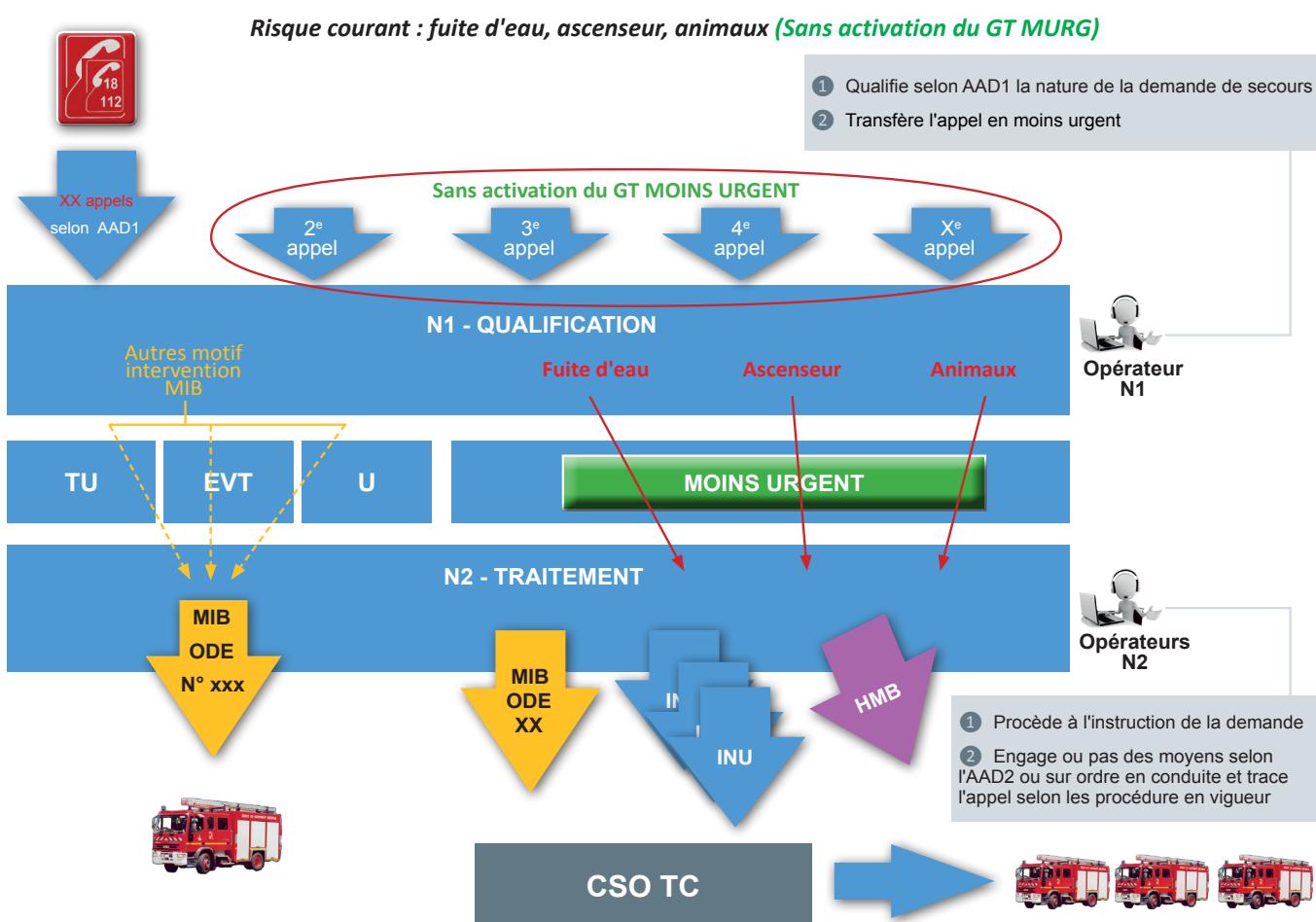
Elle engage la mise en œuvre immédiate d'une des procédures suivantes:

- transfert en procédure MURG
- ouverture d'un groupe de traitement MURG
- une coordination secours – police

**RÈGLE :** tout appel reçu à la SRA concernant une situation MOINS URGENTE doit obligatoirement être transféré à la STA afin d'être instruit par un opérateur métier<sup>3</sup>.

### 2.2.3. Transfert MURG

En conduite courante, le transfert en MURG est réalisé par les opérateurs SRA vers les opérateurs SEC STA selon les préconisations de l'AAD1.



3 - Le paramétrage de la matrice de téléphonie de la PFAU priorise le transfert vers le NIV.2 des appels qualifiés EVT dans l'ordre suivant : TU - EVT- U - MURG.

## 2.2.4. Ouverture du groupe de traitement MURG - GT MURG

Le SOGCO est à l'initiative de cette procédure qu'il fait valider par l'OGCO. L'ensemble des chefs de salle POLICE et SECOURS sont informés de l'activation du GT MURG et reçoivent les consignes particulières de traitement de l'alerte.

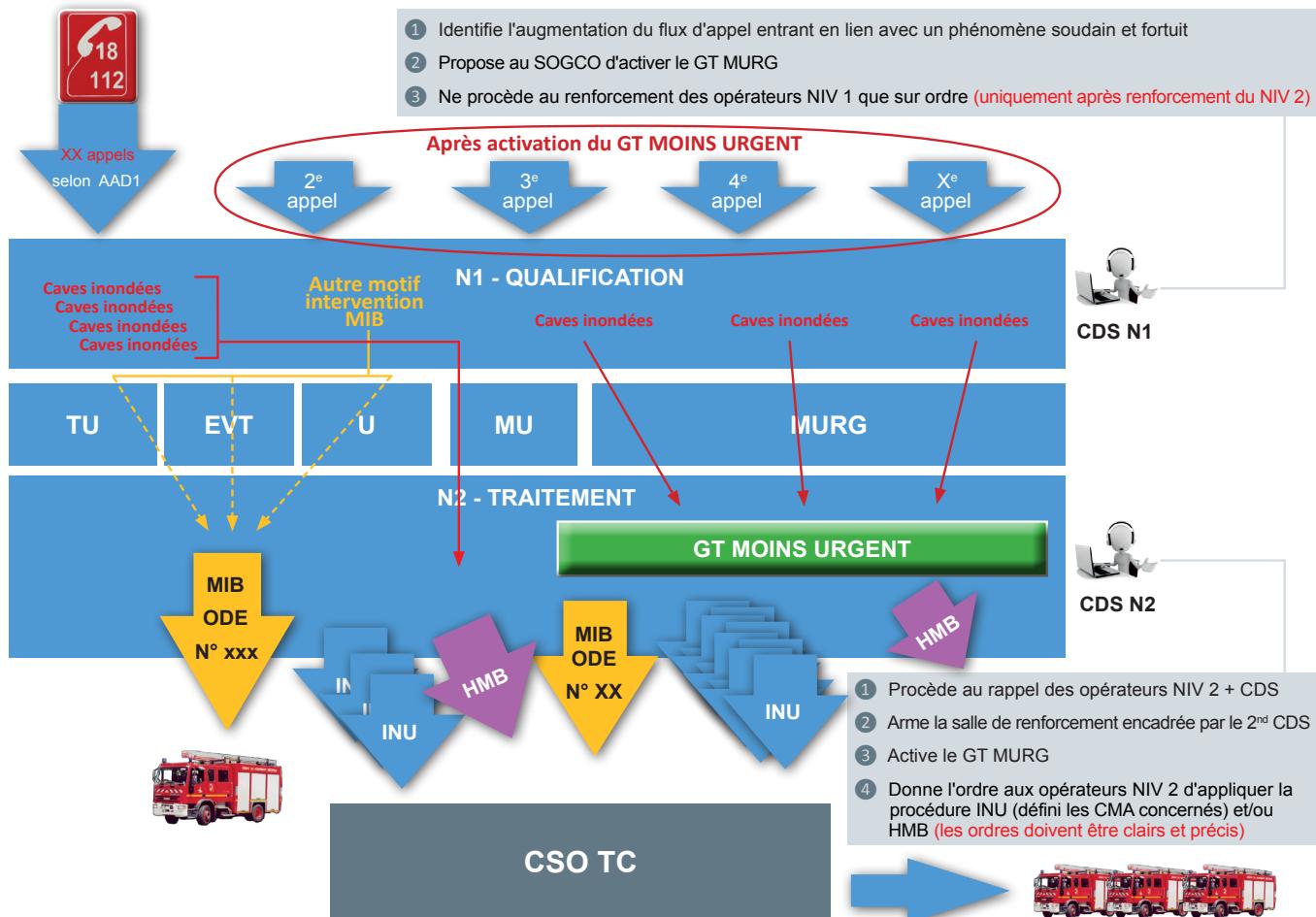
**L'OGCO est obligatoirement présent au CO.**

Le GT MURG est généralement activé dans la salle de renforcement. La STA reste dédiée à la réponse courante où des opérateurs SEC sont « logués » dans les GT 18/75-PC et GT Chef de table.

Ce GT n'est pas priorisé par rapport aux transferts TU, EVT, U et évite l'attente prolongée des appels présentant un caractère d'urgence.

**Événement du risque courant : Exemple phénomène météorologique (avec activation du GT MURG)**

**Sur ordre du SOGCO après validation de l'OGCO**



## 2.3. COORDINATION SECOURS - POLICE

En cas d'évènements liés à un contexte attentats, VU, manifestations notamment, une coordination commune Police/Pompiers est mise en place au sein de la PFAU.

**Cette coordination permet de :**

- ▶ **conduire** le plus rapidement possible à la compréhension de la situation (de quoi s'agit-il ?)
- ▶ **adapter** la distribution des appels d'urgence afin d'assurer un traitement priorisé en fonction de la situation
- ▶ **accompagner** les appelants-victimes autant que possible en leur proposant les conseils adaptés à la situation
- ▶ **concentrer** l'information afin de la mettre en valeur (renseignement) pour une exploitation transversale
- ▶ **tracer et savoir assurer** un suivi des interventions nécessitant un engagement différé (engagement coordonné Police/Pompiers en zone non sécurisée)

## 2.4. LES FACTEURS DE RÉUSSITE

*Ils découlent logiquement de l'effet recherché et permettent de décrire les besoins liés à l'organisation de la réponse, à savoir disposer de :*

- ▶ **un officier « PFAU » SEC et POL** au sein de la STA (plan de rappel)
- ▶ **moyens** pour **assurer la matérialisation de la situation (cartes, SIG)**
- ▶ **moyens** permettant **cette consolidation** dans un cadre sous afflux massif d'appels où le temps de travail d'un opérateur avec un requérant n'excède pas 120 secondes
- ▶ **moyens** de **partager cette situation** entre les niveaux 1 et 2 de l'EMO, entre l'EMO et les salles de commandements externes
- ▶ **moyens de transmettre les informations vers les acteurs de terrain** dans un cadre de forte mobilité ou d'évolutivité de la situation (notamment NRBC, course mortifère)
- ▶ **procédures** symétriques (homogènes) permettant un complément des actions entre les acteurs au sein de la STA tout en évitant son embolie
- ▶ **cadre d'ordres homogène** en réponse aux appelants et victimes en lien avec les centres d'information externes pendant et après le sinistre (cellule d'information du public [CIP], cellule interministérielle d'aide aux victimes [CIAV]...)
- ▶ **faire fonctionner** au quotidien le dispositif sur des évènements de plus faible importance afin d'acquérir les réflexes. En effet, un drill quotidien (moyens et organisation) permet ainsi de faire face à un évènement majeur

### 3. PROCÉDURE SPÉCIFIQUE : L'ATTENTAT

En cas d'évènements type attentats, l'OGCO secondé par le SOGCO sont chargés de :

- ▶ veiller à la conformité de la réponse opérationnelle (CMA, consignes aux requérants...) conformément à l'arbre d'aide à la décision « attaque terroriste »
- ▶ activer l'EMO en posture immédiate puis renforcée
- ▶ mettre en application, si besoin, les mesures de conduite en cas de flux d'appels massifs
- ▶ rappeler la bordée miroir
- ▶ modifier le message 850
- ▶ message sur les réseaux sociaux

- ▶ si besoin, activer le GT EVT en STA et transférer la STA en salle de renforcement
- ▶ si besoin, faire armer le poste d'officier PFAU
- ▶ échanger les renseignements avec la police
- ▶ synthétiser les éléments obtenus à travers les appels reçus à la PFAU
- ▶ rendre compte aux autorités Brigade



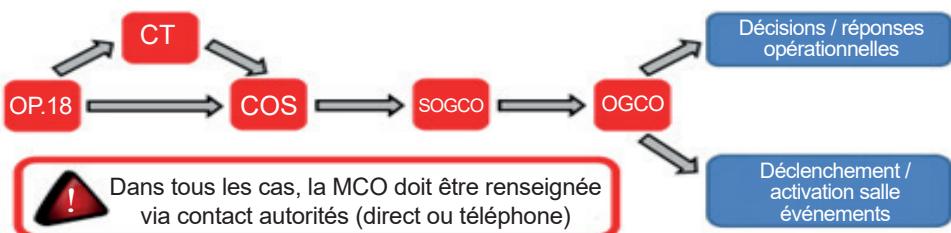
En cas de dégradation de la réponse opérationnelle décidée par l'EMO, les opérateurs STA doivent recharger les CMA dans ADAGIO/GDA pour intégrer les RED dégradées.



EN CAS D'ÉVÉNEMENTS  
PARTICULIERS  
type ATTENTATS



LA POLICE ET LES SECOURS DOIVENT ÉCHANGER ET RASSEMBLER LE OU  
LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES  
POUR COMPRENDRE, ADAPTER LA RÉPONSE OPÉRATIONNELLE



### 4. OFFICIER PFAU (PLAN DE RAPPEL MASSIF BOP)

La mission d'officier PFAU est attribuée au 1<sup>er</sup> officier appartenant au vivier OGCO<sup>4</sup> qui se présente au CO suite au plan de rappel massif. Il **assure la conduite du traitement de l'alerte au sein de la PFAU** en coordination avec l'officier (ou chef de salle) DSPAP.

#### Tâches génériques :

- ▶ **adapter les procédures de traitement** de l'alerte à la situation : renforcement SRA et STA, activation du groupe de traitement idoine (GT EVT, GT MURG), activation de la salle de renforcement
- ▶ **veiller à la connaissance** par les opérateurs STA et à l'application des mesures de dégradation de la réponse opérationnelle ordonnées par l'officier conduite : CMA dégradés, délestage de certains CMA (INU)...
- ▶ **contrôler régulièrement** l'application des procédures ordonnées (suivi GDO)
- ▶ **préparer les ordres** et les éléments de langages à l'usage des opérateurs (affichage STA)

- ▶ **surveiller grâce aux indicateurs** de téléphonie toute embolie de la PFAU
- ▶ **tenir à jour la carte de situation** des événements en cours, en coordination avec la DSPAP
- ▶ **assurer le suivi des appels** de personne en détresse où les secours n'ont pas pu être engagés (zone non sécurisée par la Police) et déclencher les secours en coordination Police/Pompiers
- ▶ **porter sans délai à la connaissance de l'EMO** tout nouvel événement d'importance majeure (usage du micro sono)
- ▶ **rassembler et synthétiser les informations** recueillies sur les lignes d'appel d'urgence (17/18/112) et les porter à la connaissance de l'EMO
- ▶ **proposer le cas échéant la modification du guide de parage 850**
- ▶ **faire adapter par le chef de salle STA** la relève des bordées SRA/STA/CM au regard du renforcement mis en place
- ▶ **participer aux points de situation** concernant la PFAU et le RENS TPH

4 - Lors de manifestations planifiées (13 et 14 juillet, 31/12), cette fonction est prioritairement occupée par le commandant d'unité de la CCT ou son adjoint.

## TITRE 5 - ARBRES D'AIDE À LA DÉCISION

### 1. ARBRE D'AIDE À LA DÉCISION SRA (AAD 1)



Commun POL et SEC, l'arbre d'aide à la décision et à l'orientation intègre :

- ▶ la conduite à tenir pour une prise d'appel face à un **requérant affolé**
- ▶ la conduite à tenir pour une prise d'appel face à une **pollution sonore**
- ▶ la conduite à tenir pour un **appel perdu en cours de communication**
- ▶ un **lexique anglais** avec un vocabulaire basé sur des termes pompiers et police
- ▶ une notice téléphonique sur les modalités de **transfert vers le NIV 2 STA**
- ▶ une notice téléphonique pour les **transferts ultimes Secours Police**
- ▶ la conduite à tenir et la phrase d'accompagnement pour un **transfert avec mise en garde vers la STA** (procédure actuelle et permanente)
- ▶ la conduite à tenir et la phrase d'accompagnement pour un **transfert sans mise en garde vers la STA** (procédure non activée)
- ▶ la **discrimination du transfert TU ou U ou MURG** selon la typologie de l'appel et le service concerné (Pompiers ou Police)
- ▶ un **répertoire téléphonique** sur les numéros utiles à transmettre aux requérants pour des appels qualifiés en conseil et renseignement (CAPEB, renseignements internationaux, carte SIM bloquée...)

## 2. ARBRE D'AIDE À LA DÉCISION STA (AAD 2)



### Arbre d'aide à la décision



## « URGENCE POMPIERS J'ÉCOUTE »



L'arbre d'aide à la décision NIV 2 intègre :

- ▶ l'arbre d'aide à la décision « SUAP » (détailé infra)
- ▶ l'arbre d'aide à la décision « GT15 » (détailé infra)
- ▶ l'arbre d'aide à la décision « Autres » (détailé infra)
- ▶ un onglet « Conseils – Réorientation » permettant d'orienter le requérant lorsque l'appel ne justifie pas l'engagement des secours
- ▶ des consignes temporaires et/ou particulières
- ▶ les procédures spécifiques en place entre la BSPP et ses partenaires
- ▶ un répertoire téléphonique
- ▶ un listing des téléphones d'appel d'urgence (TAU) et leur état
- ▶ la conduite à tenir face à une attaque terroriste
- ▶ une partie dédiée à la conduite à tenir lors d'événements ou de manifestations temporaires

### 3. ARBRE À LA DÉCISION SUAP

## ARBRE D'AIDE A LA DECISION SAV



ACR ADULTE



ACR ENFANT

ACR  
NOURRISSON / N NE

Enfant isolé ou sans accompagnateur majeur = envoi des secours



#### L'arbre d'aide à la décision SUAP intègre :

- ▶ la conduite à tenir face à des pathologies adultes
- ▶ la conduite à tenir face à des pathologies femmes enceintes
- ▶ la conduite à tenir face à des pathologies enfants et nourrissons
- ▶ la conduite à tenir face à des ACR tous âges
- ▶ un raccourci vers le site AED MAP pour la recherche d'un « Bon Samaritain » et d'un défibrillateur
- ▶ une légende

Cet arbre s'articule autour de fiches décisionnelles permettant à l'opérateur de catégoriser le degré d'urgence en posant des questions ciblées et ainsi fournir une réponse opérationnelle la plus adaptée à la situation exposée par le requérant.

## 4. ARBRE D'AIDE À LA DÉCISION GT15 (AAD GT15)



## Prise de renseignement - Adresse

Quelle est votre adresse ?

BSPP

SDIS

ETRANGER

Secteurs particuliers

(Secteurs NRBC, Nautiques,  
MIN Rungis, Autoroutes, ...)

L'arbre d'aide à la décision « Autres » intègre :

- ▶ les codes motifs pour un départ BSPP
- ▶ les plans et schémas des particularités du secteur BSPP
- ▶ la conduite à tenir pour une demande liée à un partenaire SDIS
- ▶ la conduite à tenir face à un requérant étranger ou pour une demande de secours à l'étranger

## 6. ARBRE D'AIDE À LA DÉCISION PVO



## 7. FONCTIONNEMENT

Les arbres d'aide à la décision sont des **outils de travail complémentaires et indissociables des outils SIOC** dont disposent les opérateurs SRA et STA pour remplir leurs missions.

**De fait, leur utilisation est obligatoire et permet :**

- ▶ aux opérateurs SRA :
  - de qualifier les appels reçus, par domaine et degré d'urgence, avant transfert NIV 2
  - de réorienter ou conseiller les requérants lorsque la nature de l'appel ne justifie pas de transfert NIV 2
- ▶ aux opérateurs STA (18/112) :
  - de juger de la nécessité d'engagement des secours, et de sélectionner le code motif d'alerte adapté à la situation
  - de disposer d'une aide pour l'engagement de détachements complexes ou particuliers
  - d'accompagner et guider les requérants
  - de réorienter les appels ne justifiant pas l'engagement des secours
- ▶ aux opérateurs GT 15 :
  - d'engager les secours sollicités par les 4 SAMU

L'arbre d'aide à la décision SRA est un outil commun aux opérateurs POLICE et SECOURS. À ce titre, la mise à jour de cet AAD est faite en concertation avec l'officier en charge des effectifs DSPAP de la PFAU.

L'AAD STA (18/112 et GT 15) est un outil dédié exclusivement aux opérateurs SECOURS. Sa mise à jour est faite sous la responsabilité de la section BOPO-CONDOPS en relation avec BMU (AAD SUAP).

L'AAD PVO est un outil d'aide pédagogique destiné aux stationnaires de centre de secours.

Sa mise à jour est de la responsabilité de la CCT.

# PARTIE 3 - COORDINATION MÉDICALE

Titre 1 - Fonctionnement	85
Titre 2 - Fonctions et responsabilités	87





# TITRE 1 - FONCTIONNEMENT

## 1. MISSIONS

En liaison permanente avec la STA 18/112 et placée sous l'autorité des médecins coordinateurs et du directeur des secours médicaux, la salle de coordination médicale a pour mission de **gérer les moyens de la division santé** et de **coordonner les opérations de secours à victime**. Elle participe également au renseignement du commandement dans le respect du secret médical.



La coordination médicale

Plus particulièrement : elle participe à l'évaluation et au traitement des appels d'urgence, en liaison avec les opérateurs des différentes salles :

- ▶ elle déclenche les moyens de la division santé et de l'APHP
- ▶ elle reçoit et traite les bilans transmis par les chefs d'agrès des moyens de la BSPP (médicalisés ou non) ou des moyens associatifs et privés intégrés par convention dans la réponse opérationnelle Brigade. Elle décide de l'orientation du patient
- ▶ elle assure l'interface opérationnelle avec les services d'aide médicale d'urgence (SAMU), les établissements de santé et les structures de permanence des soins
- ▶ elle honore les demandes à caractère médical :
  - de la direction centrale du service de santé des armées (DCSSA), notamment pour les rapatriements sanitaires (RAPASAN) et les évacuations sanitaires (ÉVASAN, MORPHÉE)
  - du service de la protection (SDLP)
  - de la Présidence de la République (VRM, procédures VICTOR et SIERRA DELTA)
  - de la préfecture de police

Le médecin coordinateur rend-compte à l'OGCO ou à son adjoint de tout évènement susceptible d'être porté à la connaissance du commandement (problème opérationnel, disciplinaire ou fonctionnel).

## 2. FONCTIONNEMENT

La coordination médicale fonctionne 24h/24h.

Dans l'éventualité de pannes d'origine technique (électrique, informatique, réseau...), des procédures technico-opérationnelles sont mises en œuvre en partenariat avec le CTA dévolution, afin d'assurer le fonctionnement en mode dégradé.

La coordination médicale est interconnectée téléphoniquement avec les CRRA 15 de la zone de défense et de sécurité Paris.

Des procédures médico-opérationnelles, rédigées sous la forme de fiches réflexes, sont mises à la disposition du personnel de la coordination médicale, afin de garantir une uniformité des réponses dans la réalisation de ses missions. Ces fiches sont disponibles dans le catalogue de consignes de la coordination médicale. Elles sont validées conjointement par le sous-chef emploi et le sous-chef santé et signées par le chef d'état-major. Elles complètent les documents opérationnels de référence.

## 3. EFFECTIFS

Les effectifs suivants sont répartis selon la charge de travail horaires :

- ▶ 3 médecins la journée et 2 médecins la nuit
- ▶ 1 sous-officier infirmier
- ▶ 1 sous-officier chef de salle
- ▶ 16 opérateurs titulaires de la formation opérateur coordination médicale (OCM)

La liste de garde des OCM et chefs de salle est réalisée et validée par la CCT.

La liste de garde des médecins et des infirmiers est validée par la division santé.



## TITRE 2 - FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

### 1. MÉDECIN COORDINATEUR

Le médecin coordinateur le plus ancien dans le grade le plus élevé a pour mission de **veiller au bon fonctionnement de la coordination médicale**, ainsi qu'**au respect des règlements opérationnels ou de discipline générale**. Pour cela, il dispose d'une autorité fonctionnelle sur le personnel armant la coordination médicale.

Dans l'exercice de sa fonction, il est **subordonné au directeur des secours médicaux et fonctionnellement à l'OGCO**.

Pour remplir sa mission, il s'appuie sur le sous-officier chef de salle de la coordination médicale.

#### ***Il est chargé de :***

- ▶ engager ou faire engager les moyens de la division santé et de l'APHP
- ▶ faire transmettre ou transmettre sans délais au moyen médicalisé engagé les renseignements concernant l'intervention
- ▶ faire prendre ou prendre les bilans d'ambiance et les demandes de moyens du DSM et des AR
- ▶ prendre les bilans des AR et les bilans urgents des VSAV

- ▶ rendre compte sans délais à l'OGCO ou à son représentant de tout événement important ou particulier survenant pendant le déroulement de la garde
- ▶ rendre compte au DSM et/ou au médecin chef Brigade de toute situation particulière
- ▶ prendre les mesures immédiates de sauvegarde en cas d'évènement majeur
- ▶ garantir et coordonner la couverture opérationnelle médicale Brigade
- ▶ conseiller les OCM, le chef de salle, l'infirmier et les chefs d'agrès
- ▶ répondre aux questions éventuelles du commandement



Chaque médecin-coordinateur demeure responsable de ses décisions médicales conformément au code de déontologie médicale.

### 2. INFIRMIER

L'infirmier de la coordination médicale a pour mission **d'appuyer les médecins-coordinateurs** dans leurs fonctions. Il leur est subordonné.

Il est titulaire de la qualification « infirmier de coordination ».

#### ***Il est autorisé à :***

- ▶ traiter les procédures UNV
- ▶ traiter les procédures « rouges »
- ▶ déclencher un moyen médical (AR/UMH) en cas d'urgence vitale avérée (sur bilan ou sur les éléments circonstanciels portés à sa connaissance), puis rend compte immédiatement au premier médecin disponible pour validation
- ▶ assurer une fonction de conseil auprès des OCM et/ou des chefs d'agrès
- ▶ recevoir les bilans urgents des chefs d'agrès



Le poste "infirmier" de la coordination médicale.

### 3. CHEF DE SALLE

En liaison permanente avec la STA 18/112, il se tient en permanence à la CM. Il est titulaire de la qualification « SIC 5 » et du module chef de salle CM.

Dans l'exercice de sa fonction, il est sous l'autorité directe des médecins-coordinateurs.

**Ses missions consistent à :**

- ▶ coordonner et gérer les MMA de la division santé et les opérations de secours à victime
- ▶ participer au renseignement du commandement dans le respect strict du secret médical
- ▶ veiller au fonctionnement nominal de la coordination médicale, ainsi qu'au respect des règlements opérationnels ou de discipline générale (pour cela, il dispose d'une autorité fonctionnelle sur le personnel « MDR » armant la coordination médicale)
- ▶ veiller aux relèves, à la présence des OCM, conformément à la liste de garde et porte une attention particulière sur le nombre d'opérateurs en pause

**Il réalise plus particulièrement les actions suivantes :**

<b>GESTION DE LA SALLE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ s'assurer que les relèves soient effectuées dans le calme et de manière échelonnée</li><li>▶ en cas de nombreux appels en attente, il doit mettre en œuvre la consigne en accord avec le SOGCO (10 appels / 10 minutes d'attente) :<ul style="list-style-type: none"><li>• prendre un opérateur à la STA si dispo</li><li>• prendre un ou des opérateurs en formation si pendant le MAP</li><li>• rappeler un ou des opérateurs en repos physio-logique (utilisation du pager à titre individuel)</li></ul></li><li>▶ fait appliquer la note du règlement intérieur du CO (TIG en particulier)</li><li>▶ exploiter et veiller les adresses mail « coordination@pompiersparis.fr » et « CCT.CO.Chefs de salle »</li><li>▶ mettre à jour l'écran d'affichage des consignes opérationnelles</li><li>▶ participer à l'accueil des CA lors des journées sensibilisation</li></ul>
<b>GESTION DES MOYENS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ activer et gérer les moyens de la division santé en liaison avec les centres médicaux</li><li>▶ suivre les statuts des engins médicaux (montée en garde, traçabilité des moyens SAMU...)</li><li>▶ après validation du MC BMU ou du MC COORD, honorer les demandes à caractère médical :<ul style="list-style-type: none"><li>• de la DCSSA, notamment pour les RAPASAN et les ÉVASAN, MORPHÉE</li><li>• du service de la protection (SDLP)</li><li>• de la Présidence de la République (VRM, procédure VICTOR)</li><li>• de la préfecture de police</li></ul></li><li>▶ assurer l'interface opérationnelle avec les services d'aide médicale d'urgence (SAMU) dont le SAMU zonal, l'agence régionale de santé (ARS) Ile-de-France, les établissements de santé et les structures de permanence des soins (délestage)</li></ul>
<b>GESTION DES APPELS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ réceptionner et traiter les procédures rouges arrivant de la STA, sous couvert du médecin coordinateur :<ul style="list-style-type: none"><li>• engager le moyen médical adapté</li><li>• quand la procédure du bon samaritain est déclenchée, appuyer la STA si besoin</li><li>• vérifier l'engagement d'un 2<sup>e</sup> VSAV depuis la STA si ACR</li></ul></li><li>▶ réceptionner et orienter les bilans des AR</li><li>▶ exploiter les bilans d'ambiance et les demandes de moyens du DSM et des AR</li><li>▶ exploiter les demandes des CA au travers des bilans urgents (tél, radio). Si avis médical, transférer au niveau médical</li><li>▶ réceptionner et veiller les procédures oranges arrivant de la STA que le niveau médical ne peut acquitter</li><li>▶ répondre aux demandes des CRRA</li><li>▶ assurer l'écoute permanente des communications ANTARES</li><li>▶ téléphoner aux autorités</li></ul>

<b>SITUATIONS PARTICULIÈRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ en cas de posture immédiate, assurer l'interface avec la cellule conduite S3 de l'EMO :           <ul style="list-style-type: none"> <li>• transmettre sans délais au(x) moyen(s) médicalisé(s) engagé(s) les renseignements majeurs concernant l'intervention, recueillis auprès de la STA (complément d'anticipation, présence de nombreuses victimes...)</li> <li>• rendre compte au médecin coordinateur-chef de toute situation particulière</li> <li>• rendre compte au SOGCO de tout événement susceptible d'être porté à la connaissance du commandement (problème opérationnel, disciplinaire ou fonctionnel)</li> </ul> </li> <li>▶ en cas de poste renforcée :           <ul style="list-style-type: none"> <li>• activer le plan de rappel (contact everyone) de la DSAN sur ordre du DSM</li> <li>• initier la montée en puissance de la cellule SANTÉ de l'EMO</li> </ul> </li> </ul>
<b>PROCÉDURES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ mettre à jour via aide OCM les hôpitaux délestés et informer les CSO</li> <li>▶ prendre les mesures immédiates de sauvegarde en cas d'évènement majeur (CTA Dévolution)</li> <li>▶ appliquer les procédures mode dégradé (MD5)</li> <li>▶ garantir et coordonner la couverture opérationnelle médicale Brigade</li> <li>▶ faire appliquer les procédures médico-opéra-tionnelles rédigées sous forme de fiches réflexes</li> </ul>

## 4. OPÉRATEUR COORDINATION MÉDICALE

En permanence en salle de coordination médicale, l'opérateur coordination médicale est titulaire de la formation opérateur coordination médicale (OCM).

**Ses missions consistent à :**

- ▶ recevoir les bilans des chefs d'agressions :
  - être à l'écoute et analyser la situation
  - contrôler les bonnes pratiques conformément au BSP 200.2
  - soutenir techniquement le chef d'agressions
  - solliciter le niveau médical pour avis si besoin
  - valider la prise en charge et la suite à donner
  - valider la destination hospitalière si nécessaire
- ▶ incrémenter l'application médicale avec les renseignements fournis par les CA



# GLOSSAIRE



<b>A</b>	
<b>AAD</b>	arbre d'aide à la décision
<b>AASC</b>	association agréée de sécurité civile
<b>ACR</b>	arrêt cardio-respiratoire
<b>ADAGIO</b>	application de diffusion de l'alerte et de gestion informatisée des opérations
<b>ADP</b>	aéroport de Paris
<b>AED MAP</b>	application "bon samaritain"
<b>ANTARES</b>	adaptation nationale des transmissions aux risques et aux secours
<b>ANTIPOLE</b>	antipollution
<b>AP-HP</b>	assistance publique - hôpitaux de Paris
<b>APRF</b>	appareil de protection respiratoire filtrant
<b>ARS</b>	agence régionale de santé
<b>B</b>	
<b>BCOM</b>	bureau communication
<b>BOPO</b>	bureau opérations préparation opérationnelle
<b>C</b>	
<b>CA</b>	chef d'agrès
<b>CAPEB</b>	confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment
<b>CCS</b>	call center supervisor
<b>CCT</b>	compagnie de commandement et de transmissions
<b>CCZ</b>	centre de crise zonal
<b>CDG</b>	chef de garde
<b>CDU</b>	commandant d'unité
<b>CES</b>	centre d'exploitation et de surveillance (tunnel)
<b>CGI</b>	chef de garde incendie
<b>CIAM</b>	convention interdépartementale d'assistance mutuelle
<b>CIAV</b>	cellule interministérielle d'aide aux victimes
<b>CIC DOPC</b>	centre d'information et de commandement de la direction de l'ordre public et de la circulation
<b>CIP</b>	cellule d'information du public
<b>CMA</b>	code motif alerte
<b>CO</b>	centre opérationnel
<b>COD</b>	centre opérationnel départemental
<b>CODIS</b>	centre opérationnel départemental d'incendie et de secours
<b>COGC</b>	centre opérationnel de gestion des circulations
<b>CONDOPS</b>	conduite des opérations
<b>COS</b>	commandant des opérations de secours
<b>COZ</b>	centre opérationnel de zone
<b>CRI</b>	compte rendu d'intervention
<b>CRRA</b>	centre de réception et de régulation des appels
<b>CRS</b>	compagnie républicaine de sécurité
<b>CSO</b>	centre de suivi opérationnel
<b>CSO TC</b>	centre de suivi opérationnel territorialement compétent
<b>CTAR</b>	centre de traitement de l'alerte Roissy
<b>CVO</b>	centre de veille opérationnelle
<b>CYNO</b>	cynotechnique
<b>D</b>	
<b>DAE</b>	défibrillateur automatisé externe
<b>DAP</b>	détachement à pied
<b>DATI</b>	dispositif d'alarme travailleur isolé
<b>DCSSA</b>	direction centrale du service de santé des armées
<b>DDASS</b>	direction départementale des affaires sanitaires et sociales

<b>DDSV</b>	direction départementale des services vétérinaires
<b>DLT</b>	intervention délestée
<b>DN</b>	départ normal
<b>DOI</b>	direction des opérations internes
<b>DOPC</b>	direction de l'ordre public et de la circulation
<b>DPS</b>	dispositif prévisionnel de secours
<b>DRPJ</b>	direction régionale de la police judiciaire
<b>DSA</b>	défibrillateur semi-automatique
<b>DSM</b>	directeur des secours médicaux
<b>DSPAP</b>	direction de sécurité de proximité de l'agglomération parisienne
<b>E</b>	
<b>E CALL</b>	système d'appel d'urgence embarqué
<b>ELD</b>	exploration longue durée
<b>EMO</b>	état-major opérationnel
<b>EP</b>	engin-pompe
<b>EPM</b>	engin-pompe modulaire
<b>EPO</b>	évaluation de la préparation opérationnelle
<b>ERP</b>	établissement recevant du public
<b>ESAVI</b>	embarcation de secours et d'assistance aux victimes et incendie
<b>ÉTARÉ</b>	établissement répertorié
<b>EVASAN</b>	évacuation sanitaire
<b>EVT</b>	événement
<b>EXPLO</b>	explosimètre

<b>G</b>	
<b>GDA</b>	gestion des appels
<b>GDO</b>	gestion des opérations
<b>GDR</b>	gestion des rapports
<b>GELD</b>	groupe exploration longue durée
<b>GES</b>	groupe d'extraction spécialisé
<b>GIB</b>	groupe intervention biologique
<b>GIC</b>	groupe intervention chimique
<b>GIR</b>	groupe intervention radiologique
<b>GrDF</b>	gaz réseau distribution France
<b>GST</b>	groupe de soutien télécommunications
<b>GT</b>	groupe de traitement (opérateurs)
<b>H</b>	
<b>HMB</b>	hors mission Brigade
<b>I</b>	
<b>IGH</b>	immeuble de grande hauteur
<b>ITGH</b>	immeuble de très grande hauteur
<b>IMP</b>	intervention en milieu périlleux
<b>IMPER</b>	indisponible manque de personnel
<b>INU</b>	intervention non urgente
<b>IPD</b>	indisponible premier départ
<b>ITT</b>	indisponible temporaire transit
<b>K</b>	
<b>KESA</b>	kit élémentaire de sauvetage aquatique

<b>L</b>	
<b>LSO</b>	lieu de stationnement opérationnel
<b>LSPCC</b>	lot de sauvetage et de protection contre les chutes
<b>M</b>	
<b>MEA</b>	moyen élévateur aérien
<b>MGO</b>	marche générale des opérations
<b>MIB</b>	mission Brigade
<b>MMA</b>	moyen mobile autonome
<b>MORPHÉE</b>	modules de réanimation pour patient à haute élongation d'évacuation
<b>MRSA</b>	moteur de recherche de solutions d'alerte
<b>MTNM</b>	moyen de transport non médicalisé
<b>MURG</b>	moins urgent
<b>N</b>	
<b>NRBC</b>	nucléaire radiologique biologique chimique
<b>O</b>	
<b>OBIDSC</b>	l'ordre de base interdépartemental des systèmes d'information et de communication
<b>OBNSIC</b>	l'ordre de base national des systèmes d'information et de communication de la sécurité civile
<b>OCM</b>	opérateur coordination médicale
<b>OCO</b>	opérateur conduite opérationnelle
<b>ODE</b>	ordre de départ
<b>OGC</b>	officier garde compagnie
<b>OGCO</b>	officier de garde au centre opérationnel
<b>ORSEC</b>	organisation de la réponse de sécurité civile
<b>OSRA</b>	opérateur salle de réception des appels
<b>OSG</b>	officier supérieur de garde groupement
<b>OTAU</b>	
opérateur du traitement des appels d'urgence	
<b>P</b>	
<b>PARM</b>	permanencier auxiliaire de régulation médicale
<b>PC TAC</b>	poste de commandement tactique
<b>PC-TC</b>	poste de commandement territorialement compétent
<b>PFANU</b>	plateforme des appels non urgents de la préfecture de police
<b>PFAU</b>	plateforme des appels d'urgence
<b>PG RATP</b>	permanence générale de la régie autonome des transports parisiens
<b>PMA</b>	poste médical avancé
<b>POI</b>	plan d'opération interne
<b>POL</b>	police
<b>PP</b>	préfecture de police
<b>PVO</b>	poste de veille opérationnelle
<b>PVPP</b>	plan vidéo protection de paris
<b>R</b>	
<b>RAPASAN</b>	rapatriement sanitaire
<b>RED</b>	règle d'engagement des détachements
<b>RO</b>	règlement opérationnel
<b>RSMU</b>	recherche et sauvetage en milieu urbain
<b>S</b>	
<b>SAI</b>	solution d'alerte incomplète
<b>SAMU</b>	service d'aide médicale urgente
<b>SAP</b>	secours à personne
<b>SAR</b>	solution d'alerte retenue
<b>SAV</b>	secours à victime
<b>SDIS</b>	service départemental d'incendie et de secours

<b>SDLP</b>	service de la protection	<b>VP</b>	voie publique
<b>SEC</b>	secours	<b>VPSP</b>	véhicule de premiers secours à personne
<b>SIA</b>	spécialistes interventions aquatiques	<b>VU</b>	violence urbaine
<b>SIC</b>	système d'information et de communication	<b>Z</b>	
<b>SIOC</b>	système d'information opérationnel et de commandement	<b>ZA</b>	zone aéroportuaire
<b>SIOP</b>	section d'information opérationnelle et prévisionnelle	<b>ZDI</b>	zone de déploiement initial
<b>SIS</b>	spécialistes interventions subaquatiques	<b>ZVA</b>	zone voisine aéroportuaire
<b>SMG</b> structure modulaire gonflable		<b>N°</b>	
<b>SNCF</b>	société nationale des chemins de fer français	<b>CNR 114</b>	centre national relai des appels d'urgence pour personnes malentendantes
<b>SOGCO</b>	sous-officier de garde CO	<b>115</b>	SAMU social
<b>SPFP</b>	section préparation formation professionnelle	<b>119 - SNATED</b>	service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger
<b>SRA</b>	salle de réception des appels		
<b>SSLIA</b>	service de sauvetage et de lutte contre l'incendie des aéronefs		
<b>STA</b>	salle de traitement des appels		
<b>SUAP</b>	secours d'urgence à personne	<b>T</b>	
<b>TAU</b>	téléphone d'appel d'urgence	<b>TAU</b>	téléphone d'appel d'urgence
<b>TMD</b>	transport de matières dangereuses	<b>TMD</b>	transport de matières dangereuses
<b>TU</b>	très urgent	<b>TU</b>	très urgent
		<b>U</b>	
<b>U</b>	urgent	<b>U</b>	urgent
<b>UMH</b>	unité mobile hospitalière	<b>UMH</b>	unité mobile hospitalière
<b>USG</b>	urgence sécurité gaz	<b>USG</b>	urgence sécurité gaz
		<b>V</b>	
<b>VCO</b>	visualisation de la couverture opérationnelle	<b>VCO</b>	visualisation de la couverture opérationnelle
<b>VO</b>	ventilateur opérationnel	<b>VO</b>	ventilateur opérationnel



Achevé d'imprimer en 2019 sur les presses de  
L'IMPRIMERIE DE LA BRIGADE de SAPEURS-POMPIERS de PARIS  
1, place Jules Renard  
75 017 PARIS

Dépôt légal : décembre 2018  
ISBN N°9782901945772

9 782901 945772

