

OPÉRATEUR DE TRAITEMENT D'APPEL D'URGENCE (OTAU)

Objectifs



- Réceptionner et traiter les appels reçus
- Evaluer le degré d'urgence de l'appel reçu
- Elaborer une réponse opérationnelle pertinente, adaptée à l'urgence
- Contribuer à l'efficacité du système d'information et de communication
- Gérer et coordonner les moyens de secours engagés sur l'intervention

Les + GCR



- Formateur expert en communication
- Simulations d'appels avec un comédien expérimenté sur les publics CTA
- Scénarios issus de cas réels
- Débriefing formatif
- Attestations fournies

Contenu



- Le cadre légal
- Les qualités et compétences
- Le facteur humain / les biais
- Les techniques de communication
- La gestion d'un requérant
- La gestion du stress
- Pistes d'amélioration personnalisées
- Module OCO (Opérateur de Coordination Opérationnelle) en option

Durée



- 2 à 3 journées

Références



- SDIS

Public



- Opérateurs CTA/CODIS



*Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter notre politique d'accessibilité (voir site web : <https://www.gcrorganisation.com/>).

Contact

Pôle sécurité GCR Organisation
securite@gcrorganisation.com
06.62.42.83.49