



### **Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?**

Je m'appelle Amandine, j'ai 31 ans je suis responsable du service public d'enlèvement des déchets au sein de la Communauté de Communes du Pays de Luxeuil.

Parallèlement à cette fonction, je suis aussi sapeur-pompier volontaire au grade de caporale au CIP Luxeuil depuis 6 ans.

### **Vous êtes opérateur de salle depuis quelques années. Qu'est-ce qui vous a motivée à suivre la formation et à faire ce travail ?**

Je suis toute nouvelle opératrice au CTA/CODIS. J'ai passé et obtenu la formation OSO en septembre 2021. Derrière les numéros d'urgences 18/112, je tenais à découvrir le réseau de professionnels et volontaires, cette chaîne de secours bien rodée et indispensable, qui s'y cachait.

Je voulais aussi "boucler la boucle" comme on dit, car avant de monter dans un camion, il y a toute une organisation qui se met en place afin que nos systèmes de déclenchement retentissent. Je voulais connaître plus dans le détail ce cheminement.

On est encore trop nombreux à ne pas comprendre ou à juger le travail de l'autre sans le connaître et je trouve cela dommage dans un système où nous devons tous travailler ENSEMBLE.

En m'engageant, je voulais donner envie à d'autres d'élargir leurs connaissances. C'est vraiment un poste passionnant.

### **Que vous apporte ce travail ?**

D'abord, à travers ce poste, j'ai appris à apprécier le degré d'urgence, qui selon moi n'est pas le même qu'en centre. Bien que nous travaillions en binôme, lorsque l'on décroche un 18 ou un 112 il faut savoir réagir immédiatement. En centre, dans un camion on est 2 à minima, on a alors « le temps de préparer notre intervention » avant d'arriver à destination. L'urgence est ainsi plus diluée dans ce cas.

Aussi, il nous arrive parfois d'être touché(e) ou de revivre un mauvais souvenir après un appel d'urgence. Ainsi, on apprend à acquérir la capacité de se désengager mentalement et émotionnellement de la vie d'une autre personne. C'est aussi très utile dans notre vie de tous les jours.

De plus, cette fonction nous force à élever l'exigence au rang de valeur fondamentale afin d'apporter de la qualité au travail fourni mais aussi de la cohésion dans les équipes.

Enfin, à mon sens, je pense que le passage au CTA/CODIS apporte une vraie complémentarité, en termes de compétences, aux fonctions opérationnelles que l'on retrouve dans les CI et CIP.

### **Quelles sont, selon vous, les qualités nécessaires pour être opérateur ?**

La première, le sang froid ! Car, au bout du fil, on a une personne en détresse. Il faut savoir rassurer, s'assurer que les victimes ou les témoins sont en sécurité tout en leur expliquant les gestes de secours parfois, dans les cas les plus graves.

Également, il faut maîtriser l'outil informatique, car être opérateur/trice au CTA demande une certaine rapidité d'exécution, notamment sur la saisie et la recherche de l'information.

Finalement, pour nous l'adage « la curiosité est un vilain défaut » ne s'applique pas. Au contraire ! Pour moi la curiosité est une valeur nécessaire à ce poste car il faut être capable de remettre son savoir en question, de rechercher de nouvelles informations et de les analyser.

Entre deux gardes, des notes opérationnelles ont pu être diffusées pour application immédiate et il est nécessaire de les connaître avant même de décrocher le premier appel.

**Quels souvenirs gardez-vous de la formation d'opérateur ? Avez-vous rencontré des difficultés particulières lors de celle-ci ?**

Plutôt positifs ! C'est une formation assez lourde, il faut pouvoir se libérer 15 jours consécutifs. Quand on est en poste ce n'est pas toujours évident, mais ce n'est pas impossible.

De plus, on était encadré par des opérateurs qui regorgent d'imagination et souvent passionnés par leur métier. On ne pouvait pas être mieux exposé à la réalité du travail que lors de ce stage.

Puis à l'issue de la formation avant d'intégrer pleinement son poste au CTA/CODIS, on est en doublure avec un opérateur plus expérimenté, cela nous permet de nous rendre compte et de confirmer ou non notre choix. C'est un plus.

**Que diriez-vous à des candidats à la formation encore hésitants ?**

Celui qui hésite regrette !