Appel, accueil et guidage des secours : le rôle de l'agent

6 min de lecture · Arrêté du 2 mai 2005 : annexe II (SSIAP 1), 4e partie « Rôles et missions des agents de sécurité incendie », séquence 6 « Appel et réception des services publics de secours » (4 h) ; annexe III (SSIAP 2), 4e partie, séquence 2 « Conseils techniques aux services de secours » (6 h)
Sources consultées le 13 novembre 2026

Quand l'incendie est confirmé, le temps des secours commence : alerter, préparer, accueillir, guider, informer. Voici le contenu de la séquence de 4 heures du programme SSIAP 1, et ce que le chef d'équipe SSIAP 2 ajoute en conseillant les services de secours.

En bref

- La séquence dure **4 h** au SSIAP 1 ; son thème est « appel, accueil et guidage des secours publics ».
- Six points : **moyens d'alerte**, **demande de secours** selon les consignes, **préparation** de l'arrivée, **accueil**, **guidage**, **information de la hiérarchie**.
- L'application passe par des **exercices interactifs**.
- Le SSIAP 2 ajoute le **conseil technique** : faire ouvrir l'accès, fournir plans, clés et moyens de communication.

Cette séquence concrétise la mission « alerte et accueil des secours » de l'article 2. L'agent est l'interface entre le bâtiment et les sapeurs-pompiers.

Alerter

Le programme commence par les moyens d'alerte et la demande de secours « en fonction des consignes de sécurité ». C'est la consigne du site qui dit qui appelle et comment : elle n'est pas improvisée.

VOCABULAIRE

Moyens d'alerte
les différents moyens à disposition de l'agent pour demander des secours.

Demande de secours
l'appel lui-même, formulé selon les consignes de sécurité.

Information de la hiérarchie
la remontée de l'événement au responsable.

Un message d'alerte efficace est court et complet. Voici un exemple de trame, à adapter à la consigne du site : « Incendie confirmé au 2e étage du bâtiment B, 12 rue des Lilas (adresse fictive) ; fumée dense, une personne signalée à l'étage ; accès par le portail nord ; je suis l'agent du poste de sécurité, numéro de poste X. » Ce modèle est un exemple pédagogique : l'arrêté ne donne pas de formule type.

Préparer et accueillir

Les cinq autres contenus de la séquence suivent l'arrivée des secours.

1. **Préparer l'arrivée** : dégager l'accès, prévoir le point de rendez-vous.
2. **Accueillir** les secours dès leur arrivée.
3. **Les guider** jusqu'au lieu du sinistre et pendant l'intervention.
4. **Informer** la hiérarchie du déroulé.

Ces quatre temps rassemblent les contenus du programme dans leur ordre naturel. Le texte précise seulement leur liste ; les consignes du site fixent le déroulé. L'accès des secours est un sujet traité aussi dans la fiche sur la desserte des bâtiments, et le poste d'où l'on reçoit les appels dans la fiche sur le poste de sécurité.

CAS PRATIQUE

Situation. Un incendie est confirmé dans un entrepôt. L'agent du poste a alerté les sapeurs-pompiers. Un camion arrive devant le portail.

Ce que dit le programme. La préparation de l'arrivée suppose que l'accès est dégagé ; l'accueil, que quelqu'un attend les secours ; le guidage, qu'on les conduit au sinistre et qu'on reste disponible pendant l'intervention. L'agent informe aussi sa hiérarchie. Il applique ce qu'il a pratiqué en exercice interactif.

Au niveau SSIAP 2 : conseiller

Le chef d'équipe va plus loin dans la séquence « Conseils techniques aux services de secours » (6 h). Le thème est d'accueillir et faire guider les secours, avec des éléments précis.

> **Agent (SSIAP 1)**
>
> - Alerter, préparer, accueillir, guider, informer.
> - Exercices interactifs de mise en application.

> **Chef d'équipe (SSIAP 2)**
>
> - Faire ouvrir l'accès à la voie engins.
> - Méthodologie des rappels prioritaires des ascenseurs (ERP ou IGH).
> - Compte rendu des événements et des actions réalisées.
> - Fournir plans, clés, moyens de communication, agents techniques.

L'agent et son chef d'équipe se complètent : l'un accueille, l'autre conseille. Le poste de sécurité est le lieu où ces tâches se rejoignent.

À retenir

- Séquence de 4 h : alerter, préparer l'arrivée, accueillir, guider, informer la hiérarchie.
- La demande de secours se fait selon les consignes du site.
- SSIAP 2 : voie engins, rappels prioritaires des ascenseurs, plans, clés, moyens de communication.
- Exercices interactifs pour l'application.

S'entraîner sur ce thème

Pour vérifier vos réponses, le test du SSIAP 1 suit le format de l'épreuve écrite, et le test du SSIAP 2 reprend le niveau chef d'équipe. Pour situer ce thème dans le parcours, voir la page SSIAP 1, 2 et 3 et la fiche du parcours APS sur la gestion des alarmes ; la formation en ligne sur la sécurité incendie est une sensibilisation qui ne remplace pas la formation en centre.

Questions fréquentes

Que contient la séquence « Appel et réception des services publics de secours » ?

L'annexe II de l'arrêté du 2 mai 2005 prévoit 4 heures, dont 1 heure de contenu : les différents moyens d'alerte, la demande de secours en fonction des consignes de sécurité, la préparation de l'arrivée des secours, leur accueil, leur guidage à l'arrivée et pendant l'intervention, et l'information de la hiérarchie. La mise en application passe par des exercices interactifs.

Que doit fournir le chef d'équipe aux secours ?

La séquence « Conseils techniques aux services de secours » de l'annexe III cite : le compte rendu des événements et des actions réalisées, les plans, les clés, les moyens de communication, et la mise à disposition des agents des services techniques requis.

Qu'est-ce que le rappel prioritaire des ascenseurs ?

Le programme du SSIAP 2 cite la méthodologie des rappels prioritaires des ascenseurs, en ERP ou en IGH, parmi les points à connaître pour accueillir et faire guider les secours. Il ne la détaille pas.

Sources

1. Arrêté du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel des services de sécurité incendie des ERP et des IGH, annexe II, 4e partie, séquence 6 ; annexe III, 4e partie, séquence 2 ; version en vigueur au 13/11/2026, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000448223

Sources consultées le 13 novembre 2026 ; seconde vérification en cours. Les textes évoluent : la version en ligne de la fiche fait foi.

> Ce site aide à se préparer et à comprendre la réglementation de la sécurité privée. Il ne délivre ni carte professionnelle, ni titre, ni diplôme, ni certification.
