

## REFERENTIEL PEDAGOGIQUE OPÉRATEUR EN TELESURVEILLANCE

CCP enregistré au RNCP 37879 BC02 par Arrêté du 26/04/2023; Code de spécialité (NSF): 344t

<b>Public</b>	4 stagiaires minimum et 10 maximum	<b>Durée totale</b>	175 heures + 7 heures d'examen soit 182 heures au total
---------------	------------------------------------	---------------------	---

<b>Obligations Réglementaires</b>	<p>Les activités privées de sécurité sont encadrées par le Code de la Sécurité Intérieure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Code de la Sécurité, partie réglementaire, Livre VI, Titre 1er, Chapitre II, Section 4 "Aptitude professionnelle des exploitants individuels, des dirigeants, des gérants et des employés" exerçant des activités privées de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds, de protection physique des personnes et de protection des navires. Sous-section 1 - Article R612-24 : " Les exploitants individuels, les dirigeants et les gérants ainsi que les employés des entreprises exerçant l'une des activités mentionnées à l'article L.611-1 du présent code justifient de leur aptitude professionnelle..."</li> <li>- Arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité, Chapitre IV "Formation des agents pour l'exercice effectif d'une activité privée de sécurité"</li> <li>- Les candidats souhaitant exercer dans l'activité "Opérateur en télésurveillance" doivent donc justifier de leur aptitude professionnelle par la détention d'une certification spécifique.</li> </ul>
<b>Pré requis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posséder l'autorisation préalable, la carte professionnelle, ou l'autorisation provisoire du CNAPS</li> <li>- Test d'admission : Savoir lire, écrire, comprendre et s'exprimer en français + avoir la capacité à effectuer un compte rendu, par oral et par écrit + savoir effectuer des calculs de base</li> <li>- Être majeur</li> <li>- Personnes en situation de handicap : Dans le cadre de notre offre de formation accessible au public en situation de handicap, un certificat médical est obligatoire avant l'entrée en formation afin de correspondre aux exigences du métier, qui demande que tous les indicateurs de certification soient validés.</li> </ul>
<b>Objectifs Etre capable de :</b>	<p>L'opérateur(trice) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veille au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance ;</li> <li>- Réceptionne et traite l'information et la communication en télésurveillance ;</li> <li>- Apporte un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance ;</li> <li>- Déclenche et régule l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents ;</li> <li>- S'assure du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité..</li> </ul>
<b>Cas de dispenses</b>	<p>Les personnes titulaires de la carte professionnelle mentionnée à l'article 1er du décret no 2015-1289 du 14 octobre 2015 portant création d'une carte professionnelle de surveillance dans le cadre de manifestations sportives, récréatives, culturelles et économiques rassemblant plus de 1500 personnes sont dispensées, à leur demande, dans le cadre de la formation initiale, du suivi des modules de formation suivants:</p> <p>1o Le module tronc commun (41 heures);</p> <p>2o Les modules «Initiation au risque incendie» (7 heures), les modules de la partie «Evènementiel» (14 heures) et le module «Gestion des risques et des situations conflictuelles» (9 heures) mentionnés ci-dessous.</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<p>Les méthodes pédagogiques reposent sur une alternance entre les ateliers de pratique professionnelle et l'apprentissage des connaissances théoriques et du cadre législatif.</p> <p>1. Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance ou de vidéo protection</p> <p>Contrôler les accès par un système de vidéosurveillance.</p> <p>Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance pour sécuriser des sites.</p> <p>Veiller au fonctionnement du système vidéo en centre d'exploitation.</p> <p>2. Gérer la sécurité des personnes et des biens et réguler l'organisation des interventions au moyen d'un dispositif de télésurveillance</p> <p>Traiter les informations et s'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité.</p> <p>Déclencher l'intervention des personnes habilitées en cas d'alarme ou d'anomalie et des services compétents en cas de levée de doute positive.</p> <p>Réguler l'organisation des interventions.</p> <p>Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance.</p> <p>Réceptionner et assurer le traitement des communications.</p>

THÈME	PARTIE	OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Module juridique	Environnement juridique de la sécurité privée	Connaître le livre VI du code de la sécurité intérieure	Maîtriser: - l'explication initiale du livre VI (contexte, logique); - l'architecture d'ensemble; - les conditions d'accès à la profession (moralité et aptitude professionnelle); - le principe d'exercice exclusif; - le principe de neutralité; - la détention et usage des armes; - le port des uniformes et insignes; - les dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions (avec cas concrets); - les spécificités des services internes; - le régime de la carte professionnelle et les téléservices du CNAPS - les sanctions afférentes au non respect de ces dispositions.	4 heures
		Connaître les dispositions utiles du code pénal	Maîtriser les concepts de légitime défense, de faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir: - les conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police; - la non-assistance à personne en danger; - l'omission d'empêcher un crime ou un délit; - l'usurpation de fonctions; - l'atteinte aux systèmes de traitement automatisé; - l'appropriation frauduleuse; - le fonctionnement des juridictions pénales.	3 heures
		Application de l'article 73 du code de procédure pénale	Savoir respecter les conditions d'interpellation de l'article 73 du code de procédure pénale.	2 heures
		Maîtriser les garanties liées au respect des libertés publiques	Connaître la législation relative: - au respect de la vie privée; - au respect du droit de propriété; - aux juridictions civiles; - à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).	1 heure
		Connaître les principes de la République française	Connaître : - les principes de la République notamment la liberté, l'égalité, la fraternité, la laïcité, la non discrimination, la liberté de conscience, la prévention de la violence et le respect de la dignité de la personne humaine ; - les symboles de la République (devise, emblème national, hymne national) et le respect qui leur est dû ; - l'Etat de droit et le respect de l'ordre public.	3 heures
		Respecter la déontologie professionnelle	Respecter: - le secret professionnel; - les principes déontologiques. Etre averti sur les marchandages et les sanctions	4 heures

			spécifiques associées.	
Module stratégique	Gestion des premiers secours	Savoir mettre en oeuvre les gestes élémentaires de premier secours conformément à la réglementation en vigueur éditée par l'INRS	Connaître: - le programme national du dispositif de formation sauvetage secourisme au travail de l'INRS ou prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC1); - la conduite à tenir lors de premiers secours. Savoir alerter et secourir.	14 heures, dont 7 heures de mise en situation pratique
	Gestion des risques et des situations conflictuelles	Savoir analyser les comportements conflictuels	Connaître: - les origines des conflits; - les différents types de conflits; - la stimulation et les motivations des conflits; - les étapes d'un conflit; - la prévention du conflit.	3 heures
		Savoir résoudre un conflit	Savoir: - traiter une agression verbale; - gérer les émotions; - adopter des techniques verbales; - intervenir par étapes; - adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés.	2 heures
	Transmission des consignes et informations	Savoir transmettre des consignes	Savoir: - mettre en oeuvre et transmettre des consignes écrites ou orales; - transmettre des consignes permanentes, particulières ou ponctuelles; - transmettre des consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie d'accidents.	2 heures
		Réaliser une remontée d'informations	Savoir: - faire un compte rendu oral; - faire un compte rendu écrit; - faire un rapport.	3 heures
<b>TOTAL Tronc commun</b>				<b>41 heures</b>

PARTIE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	DUREE
Les risques majeurs	Maîtriser : - les plans de prévention ; - le document unique ; - les plans particuliers d'intervention (PPI, POI, PPRT, etc.) ; - l'organisation de l'intervention ; - la directive SEVESO.	3 heures, dont 1 heure de mise en situation pratique
Les risques électriques	Sensibilisation aux risques électriques.	4 heures
Les risques incendie	Savoir : - reconnaître les causes et les effets des incendies ; - utiliser un tableau de signalisation incendie ; - repérer les agents, les procédés et les matériels ; - organiser une intervention.	8 heures, dont 4 heures de mise en situation pratique
Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance	Savoir : - l'architecture, l'informatique ; - l'organisation.	8 heures

Connaître la certification, les critères de qualité	Savoir : – la certification de télésurveillance.	8 heures
Connaître les technologies utilisées	Savoir : – la détection ; – la signalisation ; – les organes de commande ; – la centralisation ; – la transmission.	8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique
Connaître les missions auxquelles peuvent répondre les stations centrales	Savoir : – la télésurveillance ; – la vidéoprotection ; – la téléassistance ; – la détection incendie ; – le pistage permettant de relever et de scruter les mouvements des personnes ; – la protection du travailleur isolé.	8 heures
Connaître les règles de certification entrant dans la chaîne de sécurité	Savoir : – les référentiels existants ; – les modes d'organisation ; – les exigences ; – les procédures.	8 heures
Connaître les risques en matière électrique	Savoir : – manipuler des équipements électriques ; – l'habilitation électrique.	4 heures de mise en situation pratique
Maîtriser la gestion des événements	Savoir : – analyser et appliquer les procédures.	4 heures dont 2 heures de mise en situation pratique
Maîtriser les logiciels de télésurveillance	Savoir : – la structure des logiciels métiers.	8 heures
Maîtriser les procédures de traitement de la chaîne de sécurité	Savoir : – les consignes ; – la prise en compte d'un événement/ début de traitement ; – les opérations de levée de doute ; – l'exploitation et le traitement des images ; – l'intervention ; – les forces de l'ordre ; – les mesures conservatoires ; – la clôture d'un événement/ fin de traitement.	8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique
Connaître le traitement d'alarme entraînant des spécificités	Savoir mesurer l'importance du processus (exemple : l'agression/ l'intrusion, la levée de doute audio/vidéo/autres, le télé contrôle et télécommande).	8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique
Maîtriser la relation avec les interlocuteurs	Savoir : – la relation client ; – la relation service d'intervention ; – la relation avec les secours et forces de l'ordre.	4 heures dont 1 heure de mise en situation pratique
Maîtriser le comportement à adopter vis-à-vis des interlocuteurs	Savoir : – la gestion du stress ; – la gestion du temps ; – l'expression et le formalisme ; – la gestion de situations de crise ; – un vol à main armée ; – l'agression ;	4 heures dont 1 heure de mise en situation pratique



Actualisé le 07/06/23

	– l'assistance aux personnes ; – l'incendie.	
Maîtriser la rédaction	Savoir : – rendre compte ; – les méthodes.	4 heures dont 2 heures de mise en situation pratique
Pratique	Mise en situation pratique des compétences	35 heures
<b>TOTAL DUREE</b>		<b>134 heures</b>

<b>EVALUATIONS</b>		
<b>Evaluations de chacun des modules tout au long du stage</b>	QCU, QCM et question ouverte	20 mn
<b>MODALITES EXAMEN FINAL</b>		
<b>Epreuve écrite</b>	QCM de 20 questions	20 mn Note $\geq 12$ : l'Unité de Valeur est acquise. $8 \geq$ Note $< 12$ : le candidat est ajourné et pourra se présenter gratuitement à une nouvelle session d'examen. Note $< 8$ : le candidat devra suivre de nouveau la formation concernant l'Unité de Valeur.
<b>Epreuve pratique</b>	Mise en situation pratique sur un contexte professionnel tiré au sort par le candidat et entretien technique	45 mn Le candidat sera déclaré Apte ou Inapte en fonction des résultats de la grille d'évaluation
<b>CONDITIONS D'OBTENTION DU TITRE</b>		
1. Validation totale : Le candidat sera certifié s'il obtient au moins 12/20 à l'épreuve écrite, s'il est apte à l'épreuve pratique et s'il justifie du stage de mise en situation pratique. 2. Validation partielle : <ol style="list-style-type: none"> <li>Unités validées restent valables 5 ans</li> <li>Unités non validées peuvent être obtenues lors des prochaines sessions d'examen (si <math>8 \geq</math> Note <math>&lt; 12</math>)</li> </ol>		
<b>CERTIFICAT DE COMPETENCE PROFESSIONNEL Opérateur en Télésurveillance</b>		