



Actualisé le 23/10/2025

## REFERENTIEL PEDAGOGIQUE OPERATEUR EN TELESURVEILLANCE pour les APS

CCP enregistré au RNCP 37879 BC02 par Arrêté du 11 décembre 2017 et publié au Journal Officiel le 20 mars 2018 ; Code de spécialité (NSF) : 344t

<b>Public</b>	4 stagiaires minimum et 10 maximum	<b>Durée totale</b>	119 heures + 7 heures d'examen soit 126 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 1<sup>er</sup> septembre 2025 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>- Avoir suivi les modules décrits aux articles 7 et 8 du Chapitre IV de l' Arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité</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></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>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 Contrôler les accès par un système de vidéosurveillance. Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance pour sécuriser des sites. 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 Traiter les informations et s'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité. Déclencher l'intervention des personnes habilitées en cas d'alarme ou d'anomalie et des services compétents en cas de levée de doute positive. Réguler l'organisation des interventions. Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance. Réceptionner et assurer le traitement des communications.</p>



PARTIE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	DUREE
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 évènements	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	Savoir :	4 heures dont 1



Actualisé le 23/10/2025

comportement à adopter vis-à-vis des interlocuteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>– la gestion du stress ;</li> <li>– la gestion du temps ;</li> <li>– l'expression et le formalisme ;</li> <li>– la gestion de situations de crise ;</li> <li>– un vol à main armée ;</li> <li>– l'agression ;</li> <li>– l'assistance aux personnes ;</li> <li>– l'incendie.</li> </ul>	heure de mise en situation pratique
Maîtriser la rédaction	Savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>– rendre compte ;</li> <li>– les méthodes.</li> </ul>	4 heures dont 2 heures de mise en situation pratique
Pratique	Mise en situation pratique des compétences	35 heures

#### EVALUATIONS

<b>Evaluations de chacun des modules tout au long du stage</b>	QCU, QCM et question ouverte. Les modules pratiques seront évalués par des mises en situation	20 mn
--	---	-------

#### MODALITES EXAMEN FINAL

<b>Questionnaire professionnel</b>	Le candidat répond à un questionnaire à choix multiples relatif aux connaissances juridiques et techniques. Le questionnaire comporte trois parties. QCM de 20 questions	20 mn
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Le candidat tire au sort un lot de scénarios composé d'une succession d'alarmes, d'anomalies ou d'événements. Pendant 30 minutes, il traite les informations et intervient en fonction des priorités dans le respect du cadre législatif et réglementaire, des consignes et des procédures internes de l'entreprise et celles définies par le client. Il rend compte sur le logiciel métier. Pendant 10 minutes, le candidat prend connaissance d'informations relatives à une entreprise fictive. Puis, pendant 10 minutes, il réceptionne un appel entrant d'un client et apporte un conseil de niveau 1. Il rend compte sur le logiciel métier ou sur une fiche réclamation client.	40 min
<b>Entretien technique</b>	Le jury est en possession des résultats du questionnaire professionnel. Pendant 15 min à l'issue de la mise en situation relative à la télésurveillance. Le candidat dispose de 5 minutes pour analyser sa pratique professionnelle. Une grille d'analyse est mise à sa disposition. Il présente son analyse et le jury le questionne pendant 10 min à partir d'un guide d'entretien.	15 mn

#### CONDITIONS D'OBTENTION du Certificat de Compétence Professionnelle

Validation totale : Le candidat sera certifié si le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du CCP et s'il justifie du stage de mise en situation pratique.

#### CERTIFICAT DE COMPETENCE PROFESSIONNEL Opérateur en Télésurveillance

#### SARL TLF : TOUTE LA FORMATION

Page 3 / 3