



## Référentiel de Certification



DSP	REAC	<b>RC</b>	RF	CDC
-----	------	-----------	----	-----

# OPERATEUR ( TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE

Libellé réduit: O.S.C.T
Code titre: TP-00228
Type de document: Guide RC
Version: 2
Date de validation: 24/04/2008
Date de mise à jour: 25/01/2010

# OPERATEUR ( TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE

## *Référentiel de Certification*

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	2/26

**Ce document a été réalisé avec la collaboration de:****Chef de projet**

LEGALL Catherine

**Participants pour les centres**

BIZOUARN Yves MIDI PYRENEES CRIC Jurancon

CAPELLE Philippe PAYS DE LOIRE LADAPT St Saturnin

FERRAN Pierre-André NORD PAS DE CALAIS Lievin

GRENAT Patrick PAYS DE LOIRE Fontenay Le Comte

RAVENEAU Harry ILE DE FRANCE CRP Robert Buron

**Participants pour la Direction de l'Ingénierie****Responsable d'unité sectorielle**

Nadine Pelvillain

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	3/26

# **CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE**

## **OPERATEUR ( TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	4/26

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE  
 DU TITRE PROFESSIONNEL  
 DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI  
 "OPERATEUR ( TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE"**

**RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:**

OPERATEUR ( TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE

**Arrêté de création, date de parution au J.O.:** 16/09/2004

**Arrêté de modification, date de parution au J.O.:**

**Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.:** 12/07/2008

**Niveau:** V

**Code de la nomenclature NSF:** 344 t - Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

**Code du titre:** TP-00228

**RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:**

- Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance
- Gérer à distance la sécurité des biens et des personnes au moyen d'un dispositif de télésurveillance

**RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:**

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	5/26

## RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

### Définition et description de l'emploi-type visé:

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance assure à distance la sécurité des sites de clients (professionnels, particuliers) en analysant des informations provenant de systèmes de sécurité ou de vidéosurveillance installés sur site.

Les informations sont réceptionnées sur le poste de l'opérateur (trice) sous forme de messages ou d'images. L'opérateur (trice) utilise les dispositifs et matériels de télésurveillance et de vidéosurveillance soit indépendamment, soit de façon complémentaire.

En cas d'alarme(s) ou d'anomalie(s) avérée(s), l'opérateur (trice) déclenche les actions définies dans les consignes données par le client, dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures du centre de télésurveillance ou de vidéosurveillance dans lequel il/elle exerce son activité.

L'opérateur (trice) participe à la traçabilité de l'activité (main courante informatisée)

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance est polyvalent(e) sur les activités de surveillance à distance.

⇒ Il/elle utilise les dispositifs de télésurveillance et de vidéosurveillance soit indépendamment soit de façon complémentaire.

La vidéosurveillance peut amener à un premier niveau d'employabilité dans la surveillance à distance :

⇒ L'opérateur (trice) en vidéosurveillance utilise uniquement le dispositif de vidéosurveillance.

Il/elle occupe un emploi dans un centre d'exploitation ou poste de sécurité de vidéosurveillance pour surveiller :

1 -des lieux publics :

- Voie publique
- Lieux ou établissements ouverts au public : centres commerciaux, aéroports, stades, musées, administrations diverses
- Etablissements scolaires

2 -des lieux privés:

- Lieux ou établissements n'accueillant pas de public : bâtiments tertiaires, industriels, logistiques
- Habitations

En télésurveillance, la vidéosurveillance est utilisée pour le contrôle d'accès, les levées de doute en cas d'alarme, la surveillance mais aussi pour effectuer des rondes de vidéosurveillance.

### Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance est employé (e) principalement par :

- les entreprises spécialisées dans le domaine de la télésurveillance et/ou de la vidéosurveillance : service auprès des entreprises, des collectivités, des particuliers
- les entreprises du secteur de la sécurité humaine dans leurs activités de surveillance
- les services internes de sécurité (hors incendie)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	6/26

- Les centres de protection urbains

Le travail de l'opérateur (trice) est sédentaire.

Il se situe à l'intérieur d'une salle de réception d'informations protégée contre les agressions extérieures possibles (centre d'exploitation : centrale de télésurveillance, poste de sécurité en vidéosurveillance, centre de protection urbain)

Le poste de travail de l'opérateur (trice) est constitué de plusieurs écrans de réception d'information et d'un terminal téléphonique doté de plusieurs lignes.

L'emploi s'exerce la plupart du temps en position assise.

En télésurveillance, les stations fonctionnent 24h/24 et 365 jours par an. L'activité se déroule par vacations continues de jour comme de nuit, fin de semaines et jours fériés compris.

En vidéosurveillance, l'ampleur d'ouverture des centres d'exploitation varie en fonction de l'activité de l'exploitant

### RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

#### **Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance**

- Contrôler les accès d'un site
- Exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance pour sécuriser des sites

#### **Gérer à distance la sécurité des biens et des personnes au moyen d'un dispositif de télésurveillance**

- Prendre en compte les messages apparus sur son poste d'exploitation de télésurveillance selon les procédures et les consignes établies
- Déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents en cas d'alarme ou d'anomalie
- S'assurer du retour à la normalité de fonctionnement des systèmes de sécurité
- Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance
- Réceptionner et traiter les appels téléphoniques

#### **COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:**

NEANT

### RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:

Les compétences sont évaluées au regard de quatre axes :

#### **Axe procédural : Respect des procédures professionnelles**

- Respect rigoureux de la réglementation, des procédures et des consignes du client :

En télésurveillance :

- Tous les messages sont pris en compte par l'opérateur (trice) et chronologiquement selon leur ordre de priorité.
- S'il y a déclenchement, l'opérateur (trice) fait systématiquement une levée de doute (contre appel, écoute sur site, transmission d'images, intervenant)
- Suivi rigoureux des alarmes : l'opérateur (trice) vérifie en continu le retour à la normalité des alarmes. La vérification est systématique, pour toutes les alarmes et/ou anomalies. L'opérateur (trice) donne l'autorisation de départ à l'intervenant en fin de traitement de l'alarme. S'il n'y a pas de retour à la normalité, il/elle doit prendre des mesures conservatoires conformément aux consignes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	7/26

- Respect rigoureux des procédures d'identification :

L'opérateur (trice) connaît les procédures. Il/elle demande au client (ou son représentant) de s'identifier. Il/elle vérifie l'identité en suivant les consignes. S'il y a problème d'identification, l'opérateur (trice) déclenche des actions appropriées : prise de contact avec un responsable identifié dans les consignes, déclenchement d'une intervention.

- Renseigner la main courante informatisée :

Toutes les anomalies constatées et les actions entreprises par l'opérateur (trice) doivent être notées par écrit. La retranscription doit être précise, ne relater que les faits et ne comporter ni oubli ni erreur.

**Axe organisationnel : Organisation du travail afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences réglementaires, procédurales et contractuelles**

- Participation à la continuité de service : Compréhension de la logique de la continuité de service. Collaboration avec d'autres opérateurs (trices) pour les nécessités du service (transmission ciblée d'informations). Prise en compte en début de vacation des consignes, en lien avec les opérateurs (ices) en fin de service, transmission en fin de vacation, recherche d'informations diverses.

- Traitement synthétique des informations, capacité à faire des corrélations entre événements

- Gestion " multitâche " des moyens de communication et d'information: traitement en simultané d'au moins 2 communications téléphoniques entrantes ou sortantes, visualisation d'images sur au moins 2 écrans, contrôle d'accès, communications radios

- Suivi des interventions : capacité à suivre plusieurs actions en parallèle sans confusion

- Priorisation des informations en fonction de leur nature : priorité aux urgences

- Réactivité immédiate en cas d'urgence, coordonnée avec un enchaînement d'actions permettant d'apporter une réponse appropriée (recherche d'information, prise de contact avec les forces de l'ordre)

- Conformité du résultat : retour à la normalité de fonctionnement, moindre incidence de l'évènement sur l'exploitation

**Axe technique : Technicité dans l'accomplissement des tâches afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences**

- Utilisation appropriée des matériels : l'opérateur (trice) connaît la totalité de ses matériels. Il/elle vérifie à chaque vacation l'opérationnalité de ceux-ci, est capable de repérer immédiatement un dysfonctionnement (repère visuel ou audio : tonalité par exemple)

- Utilisation du matériel informatique: connaissance des fonctionnalités du logiciel de télésurveillance et du logiciel de vidéosurveillance, circulation dans le logiciel (repérage et ouverture des différents onglets), navigation dans le logiciel : rechercher des informations (historique), consignes clients

- Utilisation du matériel technique :

pour la vidéosurveillance : sélection des caméras, pilotage, zoom, orientation des caméras :

- Compréhension du fonctionnement du dispositif de sécurité sur site : repérage à distance dans l'espace (utilisation des plans des zones surveillées), guidage à distance des utilisateurs sur le fonctionnement standard des systèmes de sécurité

- Traitement des images : visualisation efficace d'images en grand nombre, mémorisation visuelle (physionomie..). Interprétation des images : recherche d'indices permettant de détecter des risques (comportements à risque ou problèmes matériels ou techniques.).

Recoupement d'informations relatives à des événements (ex : détection ou localisation d'un individu suspect ou d'actes de malveillance.)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	8/26

**Axe relationnel : Mise en place des relations professionnelles et prise en compte des différents interlocuteurs (clients, installateurs, intervenants) dans une logique d'efficacité et de satisfaction du client**

- Communication à distance : l'opérateur (trice) montre de l'assurance et un bon contrôle de soi, l'expression orale est intelligible et précise, la tonalité est pondérée
- Adaptation du discours à l'interlocuteur : en fonction du statut de l'interlocuteur et de son niveau de compréhension technique
- Capacité à gérer des situations critiques
- Communication cadrée avec le client : l'opérateur (trice) écoute attentivement le client tout en cadrant l'entretien (temps minimum + risque possible+urgence). Le questionnement est basé sur une technique professionnelle : écoute de la problématique ou de la demande de l'utilisateur à distance en vue de diagnostic, progressivité du questionnement (étapes) dans l'objectif de déterminer la source et la nature du dysfonctionnement (client ou intervenant)
- Communication avec les services d'intervention institutionnels et privés : l'opérateur (trice) décrit précisément les anomalies et est en mesure de renseigner à distance les services d'intervention au vue des informations dont il/elle dispose : personnes, véhicules, problème technique...
- Communication orale/écrite au sein de son service

**RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:**

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

**RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:**

**Epreuve de synthèse:**

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

L'épreuve de synthèse permet d'évaluer la mise en œuvre des compétences des candidats sur les deux activités-types du Titre professionnel OSCT.

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

Poste d'exploitation équipé d'un dispositif de télésurveillance et d'un dispositif de vidéosurveillance

3°) Les modalités de réalisation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	9/26

Les candidat(e)s se présentant à l'épreuve de synthèse auront d'une part à renseigner 2 questionnaires techniques et d'autre part à réaliser une mise en situation professionnelle.

- Questionnaires techniques - Durée de passation : 20mn

1-Questionnaire relatif aux aptitudes professionnelles (décret 2005-1122) :  
cadre réglementaire, accueil et contrôle d'accès, surveillance générale, protection et alerte en cas d'accident ou d'évènement exceptionnel, domaine de l'incendie

2-Questionnaire sur la réglementation en vidéosurveillance

- Mise en situation professionnelle - Durée maximale : 1h15mn

Phase 1 : Durée maximale : 45mn

Le/la candidat (e) est en situation professionnelle sur un poste de télésurveillance réel ou reconstitué et réalise son activité dans le cadre d'un trafic normal.

Au cours de l'évaluation, il/elle sera confronté (e) à un moment donné pendant 10 mn à un fort trafic.

Les actions à mener sont les suivantes :

A la prise de service :

L'opérateur (trice) veille à la sécurité et à l'opérationnalité du fonctionnement des équipements de la station de télésurveillance. Il/elle peut notamment être confronté(e) à un équipement qui n'est pas en état de fonctionnement.

Il/elle prend en compte les différentes consignes.

Pendant sa vacation, il/elle réalise les actions suivantes successivement ou simultanément :

1 - Il/elle traite des informations provenant de sites télésurveillés ou générés par l'informatique de gestion de la station de télésurveillance

[ 3 informations apparaissent soit successivement soit simultanément sur l'écran de son logiciel de télésurveillance. Les alarmes relatives à ces informations reçues seront de différentes natures : incendie, intrusion, technique, agression.

Ces informations nécessitent d'effectuer une levée de doute par moyen technique (vidéosurveillance et/ou audio) et d'utiliser tous les moyens de communication à sa disposition.

La traçabilité de toutes les actions réalisées doit pouvoir être établie : celles-ci doivent être enregistrées, soit automatiquement, soit manuellement

2 - Il/elle assure la gestion d'un accès à la station centrale de télésurveillance

A la fin du service : L'opérateur (trice) transmet les consignes

Phase 2 : Durée maximale : 30mn

Le/la candidat (e) est en situation professionnelle dans un centre d'exploitation réel ou reconstitué. S'il/elle est en situation reconstituée, il/elle visualise un film sur support numérique composé de situations fictives :

Il/elle réalise une ronde de vidéosurveillance (visualisation d'une zone dans le centre de formation), avec anomalie à gérer (ex : colis suspect, conflit de personnes, présence suspecte personne ou véhicule)

Il/elle assure la sécurité préventive d'un espace recevant ou non du public : centre commercial, entreprise, galerie marchande au moyen d'un dispositif de vidéosurveillance.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	10/26

**Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 1h35mn**

**Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

**RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):**

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

**Durée de l'entretien: 30 minutes**

**RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:**

**Protocole d'intervention propre au titre:**

Il est présent lors de l'ouverture et de la distribution des questionnaires techniques. Durant la passation du questionnaire technique, il est nécessaire de prévoir une surveillance de façon à éviter toute communication entre les candidats.

**Conditions particulières de composition:**

Le jury est a minima composé de deux professionnels

**RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 25/07/2008

**Auteur:** LEGALL Catherine

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 25/01/2010

**RCT12 CODE DU RCT: RCT-0450-05**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	11/26

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

## **Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	12/26

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance

**Code du certificat:** CP-001442

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- OPERATEUR ( TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### **Définition et description de l'activité-type visée:**

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance analyse des images provenant d'une installation de vidéosurveillance afin de sécuriser préventivement et/ou curativement des lieux publics ou des lieux privés.

L'opérateur (trice) participe à la surveillance et à la protection de bâtiments, d'installations et de leurs abords, de sites de la défense nationale, de sites sensibles...

Sur la voie publique l'opérateur (trice) peut participer à la régulation du trafic routier, à la constatation des infractions aux règles de circulation, à la prévention des atteintes à la sécurité des personnes et des biens y compris dans les lieux et établissements ouverts au public exposés à des risques d'agression ou de vol ou de terrorisme.

S'il/elle détecte des situations anormales ou interdites (approche, déplacement, comportement d'un individu, malveillance ou incendie..) dans les secteurs visualisés, il/elle déclenche les actions définies dans les consignes et dans les procédures et informe les services compétents.

L'activité de vidéosurveillance permet de :

- Dissuader les auteurs potentiels d'actes de malveillance
- Permettre la surveillance à distance des secteurs visualisés
- Permettre l'investigation avant ou après la survenance d'un évènement
- Lever le doute en cas d'alarme

De façon complémentaire et dans certains cas, l'activité permet de :

- Assister le contrôle des flux (véhicules ou personnels)
- Détecter le déplacement d'objets ou d'individus

Pour mener à bien son activité, l'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance connaît et respecte les principes fondamentaux garantissant le respect de la vie privée (nécessaire respect de la vie privée, durée limitée de conservation des enregistrements, information des personnes), en référence à la réglementation et aux recommandations de la CNIL, autorité de contrôle de référence sur le sujet.

Il/elle utilise les consignes du site et travaille selon les méthodes et procédures (qualité) en vigueur dans son entreprise.

Il/elle utilise le système de vidéosurveillance, les moyens de communication mis à sa disposition, le système d'enregistrement des supports vidéo, ainsi que les différents outils fournis par son entreprise (plannings, registres divers,...).

L'opérateur (trice) peut être amené (e) à prendre des décisions dans l'urgence.

Il / elle peut solliciter des services d'intervention publics ou privés en fonction de la nature des évènements ou anomalies repérées.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	13/26

### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

Le maintien de la sécurité des locaux surveillés par des moyens de vidéosurveillance est régi par :

- La loi n°95-73 du 21 janvier 1995 version consolidée au 30 mars 2007,
- Le décret n° 96-926 (17/10/1996) et sa circulaire d'application du 22/10/1996 relatifs à la vidéo surveillance ainsi que l'Article 226-1 du code pénal.

Les dispositifs de vidéosurveillance ne peuvent être mis en place dans les lieux publics que pour des finalités précises (impératif de sécurité) : protection des bâtiments et installations publics et de leurs abords, sauvegarde des installations utiles à la défense nationale, sites sensibles, régulation du trafic routier et constatation des infractions à la circulation, prévention des atteintes à la sécurité des personnes et des biens dans des lieux exposés à des risques d'agression ou de vol

### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Contrôler les accès d'un site
- Exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance pour sécuriser des sites

### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Les compétences sont évaluées au regard de quatre axes :

#### **Axe procédural : Respect des procédures professionnelles**

- Respect rigoureux de la réglementation, des procédures et des consignes du client :
- Respect rigoureux des procédures d'identification :

L'opérateur (trice) connaît les procédures. Il/elle demande au client (ou son représentant) de s'identifier. Il/elle vérifie l'identité en suivant les consignes. S'il y a problème d'identification, l'opérateur (trice) déclenche des actions appropriées : prise de contact avec un responsable identifié dans les consignes, déclenchement d'une intervention.

- Renseigner la main courante informatisée :

Toutes les anomalies constatées et les actions entreprises par l'opérateur (trice) doivent être notées par écrit. La retranscription doit être précise, ne relater que les faits et ne comporter ni oubli ni erreur.

#### **Axe organisationnel : Organisation du travail afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences réglementaires, procédurales et contractuelles**

- Participation à la continuité de service : Compréhension de la logique de la continuité de service. Collaboration avec d'autres opérateurs (trices) pour les nécessités du service (transmission ciblée d'informations). Prise en compte en début de vacation des consignes, en lien avec les opérateurs (ices) en fin de service, transmission en fin de vacation, recherche d'informations diverses...

- Traitement synthétique des informations, capacité à faire des corrélations entre évènements

- Gestion " multitâche " des moyens de communication et d'information: traitement en simultané d'au moins 2 communications téléphoniques entrantes ou sortantes, visualisation d'images sur au moins 2 écrans, contrôle d'accès, communications radios

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	14/26

- Suivi des interventions : capacité à suivre plusieurs actions en parallèle sans confusion
- Priorisation des informations en fonction de leur nature : priorité aux urgences
- Réactivité immédiate en cas d'urgence, coordonnée avec un enchaînement d'actions permettant d'apporter une réponse appropriée (recherche d'information, prise de contact avec les forces de l'ordre)
- Conformité du résultat : retour à la normalité de fonctionnement, moindre incidence de l'évènement sur l'exploitation

**Axe technique : Technicité dans l'accomplissement des tâches afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences**

- Utilisation appropriée des matériels : l'opérateur (trice) connaît la totalité de ses matériels. Il/elle vérifie à chaque vacation l'opérationnalité de ceux-ci, est capable de repérer immédiatement un dysfonctionnement (repère visuel ou audio : tonalité par exemple)
- Utilisation du matériel informatique: connaissance des fonctionnalités du logiciel de télésurveillance et du logiciel de vidéosurveillance, circulation dans le logiciel (repérage et ouverture des différents onglets), navigation dans le logiciel : rechercher des informations (historique), consignes clients
- Utilisation du matériel technique :  
pour la vidéosurveillance : sélection des caméras, pilotage, zoom, orientation des caméras :
  - Compréhension du fonctionnement du dispositif de sécurité sur site : repérage à distance dans l'espace (utilisation des plans des zones surveillées), guidage à distance des utilisateurs sur le fonctionnement standard des systèmes de sécurité
  - Traitement des images : visualisation efficace d'images en grand nombre, mémorisation visuelle (physionomie...). Interprétation des images : recherche d'indices permettant de détecter des risques (comportements à risque ou problèmes matériels ou techniques.). Recoupement d'informations relatives à des évènements (ex : détection ou localisation d'un individu suspect ou d'actes de malveillance.)

**Axe relationnel : Mise en place des relations professionnelles et prise en compte des différents interlocuteurs (clients, installateurs, intervenants) dans une logique d'efficacité et de satisfaction du client**

- Communication à distance : l'opérateur (trice) montre de l'assurance et un bon contrôle de soi, l'expression orale est intelligible et précise, la tonalité est pondérée
- Adaptation du discours à l'interlocuteur : en fonction du statut de l'interlocuteur et de son niveau de compréhension technique
- Capacité à gérer des situations critiques
- Communication cadrée avec le client : l'opérateur (trice) écoute attentivement le client tout en cadrant l'entretien (temps minimum + risque possible+urgence). Le questionnement est basé sur une technique professionnelle : écoute de la problématique ou de la demande de l'utilisateur à distance en vue de diagnostic, progressivité du questionnement (étapes) dans l'objectif de déterminer la source et la nature du dysfonctionnement (client ou intervenant)
- Communication avec les services d'intervention institutionnels et privés : l'opérateur (trice) décrit précisément les anomalies et est en mesure de renseigner à distance les services d'intervention au vue des informations dont il/elle dispose : personnes, véhicules, problème technique...
- Communication orale/écrite au sein de son service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	15/26

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1h10mn	Dont quest.technique(10 mn) Situation professionnelle (30mn) Entretien technique (30mn)
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

#### **Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:**

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

L'évaluation se fait en situation de travail réelle ou reconstituée.

En situation reconstituée, on veillera à ce que les caractéristiques d'intervention reflètent les conditions réelles de travail.

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Poste d'exploitation équipé d'un dispositif de vidéosurveillance

##### 3°) Les modalités de réalisation

Le/la candidat (e) a d'une part à renseigner des questionnaires techniques, et d'autre part à réaliser une prestation professionnelle dans le cadre d'une mise en situation professionnelle reconstituée.

Au terme de la mise en situation, le jury l'interroge sur sa prestation et sur l'activité.

#### ▪ Questionnaires techniques - Durée de passation : 10 mn

1- Questionnaire relatif aux aptitudes professionnelles (décret 2005-1122) : cadrage réglementaire, accueil et contrôle d'accès, surveillance générale, protection et alerte en cas d'accident ou d'évènement exceptionnel, domaine de l'incendie

#### 2- Questionnaire sur la réglementation en vidéosurveillance

#### ▪ Mise en situation professionnelle - Durée maximale : 30 mn

Le candidat est en situation professionnelle dans un centre d'exploitation réel ou reconstitué. S'il est en situation reconstituée, il visualise un film sur support numérique composé de situations fictives :

- Il réalise une ronde de vidéosurveillance (visualisation d'une zone dans le centre de formation), avec anomalie à gérer (ex : colis suspect, conflit de personnes, présence suspecte personne ou véhicule)

- Il assure la sécurité préventive d'un espace recevant ou non du public : centre commercial, entreprise, galerie marchande au moyen d'un dispositif de vidéosurveillance.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	16/26

**Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

**L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

**RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

**Protocole d'intervention**

2 évaluateurs

Durant la passation du questionnaire technique, il est nécessaire de prévoir une surveillance de façon à éviter toute communication entre les candidats.

**RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 25/07/2008

**Auteur:** LEGALL Catherine

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 25/01/2010

**RCC09 CODE DU RCC: RCC-02645-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	17/26

# CERTIFICATION D'UN C.C.P.

## Gérer à distance la sécurité des biens et des personnes au moyen d'un dispositif de télésurveillance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	18/26

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Gérer à distance la sécurité des biens et des personnes au moyen d'un dispositif de télésurveillance

**Code du certificat:** CP-001443

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- OPERATEUR ( TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### **Définition et description de l'activité-type visée:**

L'activité consiste pour l'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance à traiter les évènements transmis à la station de télésurveillance par les systèmes de sécurité installés dans les sites protégés des clients.

Ces sites protégés peuvent être des espaces professionnels ou résidentiels.

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance analyse les informations (alarme incendie, alarme intrusion, alarme technique, alarme agression) en tenant compte du cadre réglementaire, des procédures de la centrale de télésurveillance et des consignes contractuelles mandatées par le client. Puis, il/elle entreprend à distance toutes les actions nécessaires pour garantir ou rétablir la sécurité de ces locaux.

L'activité de télésurveillance permet de :

- Assurer à distance la sécurité des sites télé surveillés (incendie, intrusion, technique)
- Effectuer une levée de doute en cas d'alarme
- Déclencher les interventions des services appropriés sur le site télé surveillé
- Prendre les mesures conservatoires en cas d'évènement grave
- S'assurer du retour à la normalité en cas de déclenchement d'alarme

De façon complémentaire et dans certains cas, l'activité permet de :

- Réceptionner et émettre des appels téléphoniques clients (installations ou consignes) ou installateurs d'alarme
- Assurer des permanences téléphoniques (dans certaines stations)
- Gérer le système de détection intrusion ou incendie de la station centrale de télésurveillance
- Télé gestion : télécommander à distance certains dispositifs tels que : ouverture de portes.

#### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

La télésurveillance peut être utilisée pour sécuriser des espaces professionnels (accueillant ou non du public), des espaces privés (domicile des particuliers)

Le contexte de l'activité varie en fonction des paramètres suivant :

- le type de risque : par exemple la nature du risque n'est pas équivalente entre une clientèle bancaire (télésurveillance professionnelle) et une clientèle de particulier (télésurveillance résidentielle)
- le nombre de raccordements clients

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	19/26

- le nombre d'informations à traiter par raccordement : certains sites " déclenchent " plus que d'autres ou demandent une gestion plus importante (mise hors et en surveillance - Exemple : " pic d'activité 18h-22h ")

Certaines centrales de télésurveillance sont soumises à des réglementations de type APSAD (Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommages)

Les stations certifiées par l'APSAD sont dites de type P2 ou P3.

L'effectif minimal présent en permanence dans une station de type P2 doit être d'une personne et en type P3 de deux personnes.

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Prendre en compte les messages apparus sur son poste d'exploitation de télésurveillance selon les procédures et les consignes établies
- Déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents en cas d'alarme ou d'anomalie
- S'assurer du retour à la normalité de fonctionnement des systèmes de sécurité
- Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance
- Réceptionner et traiter les appels téléphoniques

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Les compétences sont évaluées au regard de quatre axes :

##### **Axe procédural : Respect des procédures professionnelles**

- Respect rigoureux de la réglementation, des procédures et des consignes du client :

En télésurveillance :

- Tous les messages sont pris en compte par l'opérateur (trice) et chronologiquement selon leur ordre de priorité.
- S'il y a déclenchement, l'opérateur (trice) fait systématiquement une levée de doute (contre appel, écoute sur site, transmission d'images, intervenant)
- Suivi rigoureux des alarmes : l'opérateur (trice) vérifie en continu le retour à la normalité des alarmes. La vérification est systématique, pour toutes les alarmes et/ou anomalies. L'opérateur (trice) donne l'autorisation de départ à l'intervenant en fin de traitement de l'alarme. S'il n'y a pas de retour à la normalité, il/elle doit prendre des mesures conservatoires conformément aux consignes

- Respect rigoureux des procédures d'identification :

L'opérateur (trice) connaît les procédures. Il/elle demande au client (ou son représentant) de s'identifier. Il/elle vérifie l'identité en suivant les consignes. S'il y a problème d'identification, l'opérateur (trice) déclenche des actions appropriées : prise de contact avec un responsable identifié dans les consignes, déclenchement d'une intervention.

- Renseigner la main courante informatisée :

Toutes les anomalies constatées et les actions entreprises par l'opérateur (trice) doivent être notées par écrit. La retranscription doit être précise, ne relater que les faits et ne comporter ni oubli ni erreur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	20/26

**Axe organisationnel : Organisation du travail afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences réglementaires, procédurales et contractuelles**

- Participation à la continuité de service : Compréhension de la logique de la continuité de service. Collaboration avec d'autres opérateurs (trices) pour les nécessités du service (transmission ciblée d'informations). Prise en compte en début de vacation des consignes, en lien avec les opérateurs (ices) en fin de service, transmission en fin de vacation, recherche d'informations diverses.

- Traitement synthétique des informations, capacité à faire des corrélations entre évènements

" Gestion " multitâche " des moyens de communication et d'information: traitement en simultané d'au moins 2 communications téléphoniques entrantes ou sortantes, visualisation d'images sur au moins 2 écrans, contrôle d'accès, communications radios

" Priorisation des informations en fonction de leur nature : priorité aux urgences

" Suivi des interventions : capacité à suivre plusieurs actions en parallèle sans confusion

" Réactivité immédiate en cas d'urgence, coordonnée avec un enchaînement d'actions permettant d'apporter une réponse appropriée (recherche d'information, prise de contact avec les forces de l'ordre)

" Conformité du résultat : retour à la normalité de fonctionnement, moindre incidence de l'évènement sur l'exploitation

**Axe technique : Technicité dans l'accomplissement des tâches afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences**

- Utilisation appropriée des matériels : l'opérateur (trice) connaît la totalité de ses matériels. Il/elle vérifie à chaque vacation l'opérationnalité de ceux-ci, est capable de repérer immédiatement un dysfonctionnement (repère visuel ou audio : tonalité par exemple)

- Utilisation du matériel informatique: connaissance des fonctionnalités du logiciel de télésurveillance et du logiciel de vidéosurveillance, circulation dans le logiciel (repérage et ouverture des différents onglets), navigation dans le logiciel : rechercher des informations (historique), consignes clients

- Utilisation du matériel technique :

pour la vidéosurveillance : sélection des caméras, pilotage, zoom, orientation des caméras :

- Compréhension du fonctionnement du dispositif de sécurité sur site : repérage à distance dans l'espace (utilisation des plans des zones surveillées), guidage à distance des utilisateurs sur le fonctionnement standard des systèmes de sécurité

**Axe relationnel : Mise en place des relations professionnelles et prise en compte des différents interlocuteurs (clients, installateurs, intervenants) dans une logique d'efficacité et de satisfaction du client**

- Communication à distance : l'opérateur (trice) montre de l'assurance et un bon contrôle de soi, l'expression orale est intelligible et précise, la tonalité est pondérée

- Adaptation du discours à l'interlocuteur : en fonction du statut de l'interlocuteur et de son niveau de compréhension technique

- Capacité à gérer des situations critiques

- Communication cadrée avec le client : l'opérateur (trice) écoute attentivement le client tout en cadrant l'entretien (temps minimum + risque possible+urgence). Le questionnement est basé sur une technique professionnelle : écoute de la problématique ou de la demande de l'utilisateur à distance en vue de diagnostic, progressivité du questionnement (étapes)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	21/26

dans l'objectif de déterminer la source et la nature du dysfonctionnement (client ou intervenant)

- Communication avec les services d'intervention institutionnels et privés : l'opérateur (trice) décrit précisément les anomalies et est en mesure de renseigner à distance les services d'intervention au vue des informations dont il/elle dispose : personnes, véhicules, problème technique...

- Communication orale/écrite au sein de son service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	22/26

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1h25mn	Dont quest.technique (10 mn) Situation professionnelle (45 mn) Entretien technique (30mn)
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

#### **Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:**

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

L'évaluation se fait en situation de travail réelle ou reconstituée.

En situation reconstituée, on veillera à ce que les caractéristiques d'intervention reflètent les conditions réelles de travail.

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Poste d'exploitation équipé d'un dispositif de télésurveillance et de vidéosurveillance (pour le contrôle d'accès et / ou la levée de doute)

##### 3°) Les modalités de réalisation

Le/la candidat (e) a d'une part à renseigner des questionnaires techniques, et d'autre part à réaliser une prestation professionnelle dans le cadre d'une mise en situation professionnelle reconstituée.

Au terme de la mise en situation, le jury l'interroge sur sa prestation et sur l'activité.

#### ▪ Questionnaires techniques - Durée de passation : 10 mn

1-Questionnaire relatif aux aptitudes professionnelles (décret 2005-1122) :  
cadre réglementaire, accueil et contrôle d'accès, surveillance générale, protection et alerte en cas d'accident ou d'évènement exceptionnel, domaine de l'incendie

#### 2- Questionnaire sur la réglementation en vidéosurveillance

#### ▪ Mise en situation professionnelle - Durée maximale : 45 mn

Le candidat est en situation professionnelle sur un poste de télésurveillance réel ou reconstitué et réalise son activité dans le cadre d'un trafic normal.

Au cours de l'évaluation, il sera confronté à un moment donné pendant 10 mn à un fort trafic. Les actions à mener sont les suivantes :

##### - A la prise de service :

L'opérateur veille à la sécurité et à l'opérationnalité du fonctionnement des équipements de la station de télésurveillance. Il peut notamment être confronté à un équipement qui n'est pas en état de fonctionnement. Il prend en compte les différentes consignes.

##### - Pendant sa vacation, il réalise les actions suivantes :

1 - Il traite des informations provenant de sites télésurveillés ou générés par l'informatique de gestion de la station de télésurveillance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	23/26

3 informations apparaissent soit successivement soit simultanément sur l'écran de son logiciel de télésurveillance. Les alarmes relatives à ces informations reçues seront de différente nature : incendie, intrusion, technique, agression.

Ces informations nécessitent d'effectuer une levée de doute par moyen technique (vidéosurveillance et/ou audio) et d'utiliser tous les moyens de communication à sa disposition.

La traçabilité de toutes les actions réalisées doit pouvoir être établie : celles-ci doivent être enregistrées, soit automatiquement, soit manuellement

2 - Il assure la gestion d'un accès à la station centrale de télésurveillance

A la fin du service : L'opérateur transmet les consignes

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

### **Protocole d'intervention**

2 évaluateurs

Durant la passation du questionnaire technique, il est nécessaire de prévoir une surveillance de façon à éviter toute communication entre les candidats.

## **RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 25/07/2008

**Auteur:** LEGALL Catherine

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 25/01/2010

## **RCC09 CODE DU RCC: RCC-02646-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	24/26

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	Guide RC	2	24/04/2008	25/01/2010	25/26

## **Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



**association nationale pour la formation professionnelle des adultes**  
**Ministère chargé de l'emploi**