



Référentiel Emploi, Activités et Compétences



DSP

REAC

RC

RF

CDC

OPERATEUR (TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE

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

OPERATEUR (TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	2/44

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	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	3/44

INTRODUCTION

Le marché français de la sécurité des biens et des personnes se développe, se structure et se réglemente pour répondre de façon plus rigoureuse à un accroissement global des besoins sociaux de protection.

La technologie (sécurité électronique) permet d'accompagner la surveillance physique de proximité. Elle permet également d'obtenir un « traçage du risque » puisque grâce au numérique, le risque peut être évalué et suivi continûment sur un ou plusieurs espaces.

La surveillance à distance est représentée par deux types d'activité complémentaires : la télésurveillance et la vidéosurveillance

► **La télésurveillance** :

En France, on dénombre¹ plusieurs centaines d'entreprises proposant des prestations en télésurveillance. Le plus gros segment de ce secteur est constitué par la télésurveillance professionnelle. Parmi ces clients professionnels, un certain nombre ont à protéger des bâtiments et/ou des marchandises de valeur (entrepôt logistique, banques, joailleries, patrimoines..).

On trouve également comme clientèle plus récente des particuliers qui souhaitent protéger leur résidence de risques liés au bâtiment (incendie) ou d'intrusions. Ce segment d'activité est un relais de croissance pour les opérateurs traditionnels en télésurveillance. C'est également un segment sur lequel se positionnent et se spécialisent de nouvelles entreprises de télésurveillance.

► **La vidéosurveillance** :

La vidéosurveillance est en fort développement depuis les années 2000. Plusieurs éléments expliquent la croissance de ce segment d'activité :

- des besoins de sécurisation et une évolution de la législation : le secteur a bénéficié des décisions du gouvernement assouplissant les conditions d'installation des caméras dans les lieux publics.

- le développement de nouvelles technologies : l'installation d'un système de vidéosurveillance numérique présente peu de difficultés techniques. Par ailleurs, la disponibilité des réseaux Internet haut débit de type ADSL, le recours à des techniques de digitalisation, de compression d'images et de sécurisation sophistiquée (cryptage, mot de passe, allocation sécurisée des flux vidéos etc.) permettent désormais aux images et informations provenant des sites surveillés d'être consultées en temps réel : de partout, en même temps, uniquement par les personnes habilitées.

- l'efficacité du dispositif.

Désormais, les équipements vidéos font partie d'une politique de sécurité minimale, dans les entreprises, les centres commerciaux, les collectivités territoriales...

¹ Atlas 2007 – En toute sécurité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	4/44

CADRAGE DE L'EMPLOI

1 - Convention collective

Il existe 2 textes repères de référence pour identifier le niveau de qualification des emplois en télésurveillance et vidéosurveillance :

TELESURVEILLANCE : **Convention collective des entreprises de prévention et de sécurité N°3196 – Annexe 2**

⇒ *L'opérateur / opératrice polyvalent relève du **niveau 3***

Niveau 3 : Le salarié exécute des travaux comportant l'analyse et l'exploitation d'informations. Il se conforme à des instructions de travail précises et détaillées ainsi qu'à des informations sur les méthodes à employer et les objectifs à atteindre. La coordination des activités de son groupe de travail peut lui être confiée. Le contrôle du travail est complexe, les conséquences des erreurs et des manquements n'apparaissent pas toujours immédiatement. Le niveau de connaissances, qui peut être acquis par l'expérience professionnelle correspond au niveau 5 de l'éducation nationale. La qualification professionnelle requise s'acquiert par une formation appropriée.

- **1^{er} échelon** (coefficient 130) : Le travail est caractérisé par l'exécution des tâches réalisées selon un processus standardisé ou selon un processus inhabituel mais avec l'assistance nécessaire
- **2^{ème} échelon** (coefficient 140) : Le travail est caractérisé à la fois par :
 - L'exécution, de manière autonome d'une suite de tâches selon un processus déterminé
 - L'établissement sous la forme requise des documents qui en résultent
- **3^{ème} échelon** (coefficient 150) : le travail est caractérisé à la fois par :
 - L'exécution d'un ensemble de tâches généralement interdépendantes dont la réalisation nécessite de déterminer certaines données intermédiaires et de procéder à des vérifications en cours de travail
 - La rédaction de comptes-rendus techniques

VIDEOSURVEILLANCE : **Accord relatif aux qualifications professionnelles des métiers de la prévention sécurité²**,

Agent de sécurité magasin vidéo (Coefficient 130)

L'agent de sécurité magasin vidéo est un agent de sécurité qui participe à un travail de surveillance, dans les établissements recevant du public dont l'activité exclusive est la vente, en vue d'éviter les vols et les actes de malveillance. Son activité s'exerce à l'intérieur de l'établissement et de son périmètre vidéo surveillé.

Il exerce une mission d'observation, de détection et de prévention à l'intérieur du magasin et de ses annexes dans la limite du périmètre vidéo surveillé.

Cet agent est soumis au port obligatoire de l'uniforme prévu par la réglementation en vigueur. Ses missions consistent à :

- ▶ Détecter et localiser tout individu suspecté de vol et d'actes de malveillance sur la zone vidéo surveillée ;

² Accord signé en 2007 entre Union des entreprises de sécurité privée (USP) et représentants des salariés : définition d'emplois repères inscrits dans la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	5/44

- ▶ Rechercher tout indice susceptible de le renseigner sur les comportements frauduleux des personnes présentes dans les zones vidéo surveillées ;
- ▶ Assurer de façon prioritaire la surveillance vidéo des opérations de transport de fonds et de valeurs ;
- ▶ Prévenir l'agent « prévol » et/ou l'agent « entrée sortie et arrière caisse » de tout individu suspect et d'acte de malveillance repérés ;
- ▶ Suivre à l'aide des moyens vidéo le déroulement du processus d'identification, de contrôle et d'interpellation ;
- ▶ Informer les représentants du client de tout incident et/ou accident conformément aux consignes écrites ;
- ▶ Rédiger un rapport de ses constatations sur les documents prévus à cet effet, renseigner la main courante ou tout autre support existant.

Il a pour instruction :

- D'exercer ses missions dans le cadre de la législation en vigueur et dans le strict respect des libertés publiques et conformément aux consignes écrites de son employeur

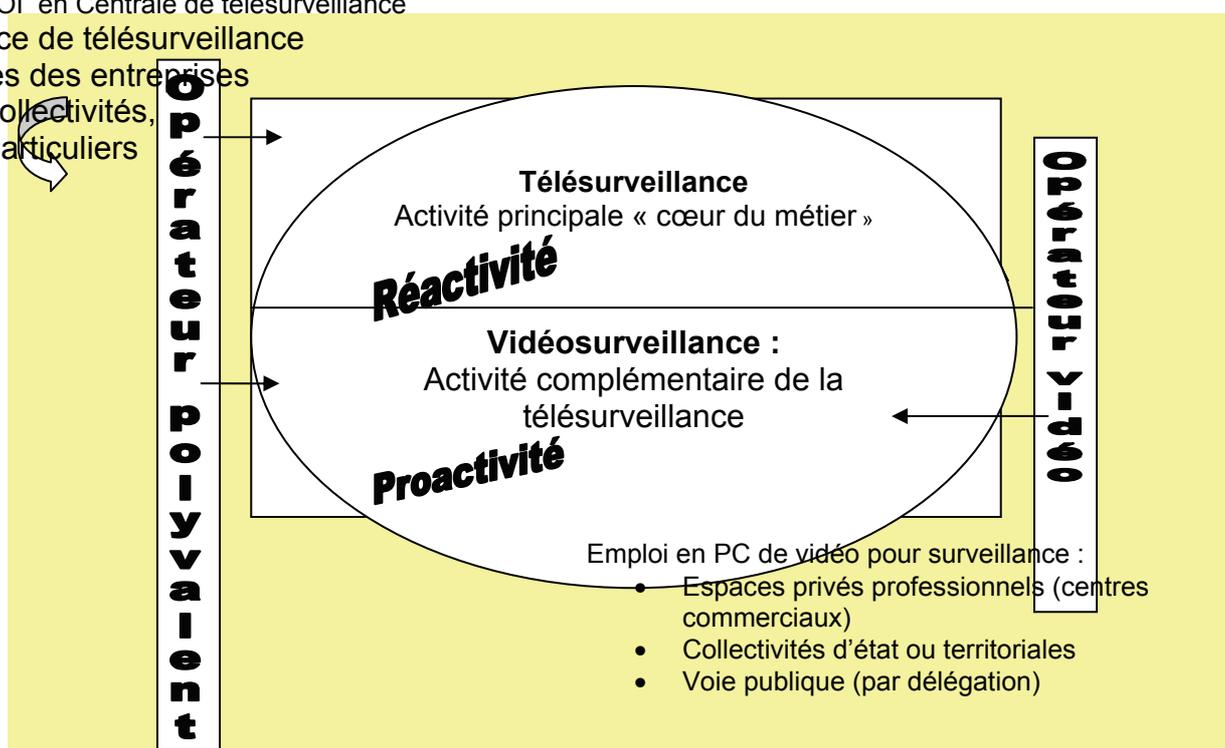
Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	6/44

2 – OSCT : opérateur polyvalent en surveillance à distance

- Un emploi à 2 Activités types correspondant à des orientations comportementales complémentaires : la télésurveillance et la vidéosurveillance
- 2 niveaux d'employabilité : 1-opérateur polyvalent en télésurveillance et vidéosurveillance, 2 - opérateur en vidéosurveillance

Titre professionnel OSCT

EMPLOI en Centrale de télésurveillance
Service de télésurveillance
auprès des entreprises
des collectivités,
des particuliers



Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	7/44

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - 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	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	8/44

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE OPERATEUR (TRICE) DE STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

11222 - AGENT/AGENTE DE SECURITE ET DE SURVEILLANCE

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Opérateur (trice) en télésurveillance
 Agent (e) de sécurité opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance
 Opérateur (trice) de vidéosurveillance
 Agent(e) de sécurité magasin vidéo

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:
RELATIONS INTERNES:
Domaine EVOLIF: B08 Equipements électrique

Sous Secteur EVOLIF: BM Réseaux

RELATIONS EXTERNES:
PCS: 5317 - Agents de sécurité, de surveillance

FAP: T361 - Agents de sécurité et de surveillance

NAF: 746Z - Enquêtes et sécurité

NSF: 344 t - Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

FORMACODE:
FET04 DEFINITION:

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)

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

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)
- Les centres de protection urbains

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	9/44

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

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

Dans les entreprises de sécurité privée, l'emploi d'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance est soumis à la réglementation liée à la loi de 1983. L'accès à l'emploi est réglementé par des conditions de moralité, et des conditions d'aptitude professionnelle définies dans les textes suivants :

⇒ Loi du 12/07/1983 réglementant les activités privées de sécurité et loi n°2003-239 du 18 mars 2003

➤ Décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés d'entreprise exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes, article 2, article 9

➤ Décret n° 2007-1181 du 3 août 2007 modifiant le décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes et le décret n° 2005-1123 du 6 septembre 2005 relatif à la qualification professionnelle des dirigeants et à l'aptitude professionnelle des salariés des agences de recherches privées

Mais également les décrets suivants :

➤ Décret n°86-1058 du 26/09/1986 relatif à l'autorisation administrative et au recrutement des personnels des entreprises de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection des personnes.

➤ Décret n°86-1099 du 10 octobre 1986 relatif à l'utilisation des matériels, documents, uniformes et insignes des entreprises de surveillance et de gardiennage, transport de fonds et protection de personnes - version consolidée au 30 avril 2000

Extrait du décret n°2005-1122 du 06 septembre 2005 :

Depuis le 01 janvier 2008, tout opérateur doit justifier d'une aptitude professionnelle pour exercer un emploi dans la sécurité privée :

- Acquisée par l'expérience - 2 cas de figure :

1- preuve d'activité pendant 1607 heures durant une période de 18 mois compris entre le 10 septembre 2004 et le 09 septembre 2008 inclus

2- preuve d'activité continue entre le 10 septembre 2004 et le 09 septembre 2005

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	10/44

- Par une formation menant à un diplôme ou un Titre inscrit au RNCP ou au CQP APS (Agent de Prévention et de Sécurité)

Par ailleurs, pour exercer l'emploi, l'opérateur (trice) doit nécessairement :

- avoir une bonne élocution orale,
- être capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec une équipe
- pouvoir gérer des situations critiques lorsqu'il reçoit, par exemple simultanément des informations d'alarme provenant de sites différents ou en cas d'agression dont il est témoin à distance

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

Au sein d'une équipe identifiée, l'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance exécute généralement ses activités de manière autonome, dans le respect des procédures préétablies et sous la responsabilité de son hiérarchique.

Il / elle rend compte régulièrement à ce dernier, oralement et par écrit, des actions entreprises.

Il / elle gère en simultané un ensemble d'informations orales et écrites qui doivent lui permettre de réaliser sa prestation.

Les informations de sécurité relatives aux entreprises clientes sont confidentielles et l'opérateur (trice) ne doit pas divulguer ces informations. En cas de non respect de cette confidentialité, il/elle peut être tenu pénalement responsable.

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	11/44

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:
FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance
 AT2 - Gérer à distance la sécurité des biens et des personnes au moyen d'un dispositif de télésurveillance

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

NEANT

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

De niveau 5, l'opérateur (trice) en télésurveillance et/ou vidéosurveillance peut évoluer progressivement sur les échelons du niveau 3 de la convention collective.

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Guide de bonnes pratiques de la vidéosurveillance, éd. PERIFEM* (12 / 10 /2007)
- Guide pratique pour les employeurs, CNIL*
- Règlementation APSAD R31 et règlement I31 CNPP
- Référentiel CNPP n°5082 - Guide pour la mise en place d'un système vidéo
- Règle d'installation en vidéosurveillance -R82, CNPP
- Convention Collective des Entreprises de Prévention et de Sécurité n°3196

* PERIFEM : Association technique du commerce et de la distribution

* CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Sites Internet :

www.legifrance.com

www.cnpp.com

www.gpmse.com

www.cnil.fr/index.php?id=1302 : les dispositifs de vidéosurveillance

www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr/demarches/securite/video.htm

FET15 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

FET16 CODE DE LA FET: FET-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	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	12/44

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

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

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	13/44

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

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

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

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.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

L'activité de vidéosurveillance peut être exercée indépendamment ou de façon complémentaire vis-à-vis de la télésurveillance.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'activité de vidéosurveillance est réalisée généralement à plusieurs opérateurs (trices) dans un centre d'exploitation : poste de sécurité de vidéosurveillance, centre de protection urbain, station centrale de télésurveillance

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

L'activité de vidéosurveillance est exercée sous la responsabilité du hiérarchique, avec un rendu compte oral et écrit.

Des erreurs dans l'appréciation d'un risque ou des dysfonctionnements dans la transmission des informations, dans la chaîne de procédures et d'intervention peuvent avoir des conséquences graves pour la collectivité et pour la sécurité des personnes et des biens.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	14/44

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 événements ou anomalies repérées.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

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.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

L'opérateur (trice) en télésurveillance et/ou vidéosurveillance est capable de gérer un nombre important de communications en présentiel ou à distance avec des interlocuteurs variés :

- Relations avec la hiérarchie et ses collègues :
 - Avec ses collègues : communication orale directe avec autre(s) opérateurs (ices) au sein du centre d'exploitation (poste de sécurité de vidéosurveillance, centre de protection urbain, station centrale) ou communication par téléphone ou moyen de radiocommunication avec les agents de sécurité en déambulation ou en ronde sur le site.
 - Avec sa hiérarchie : rendu-compte oralement et par écrit à son responsable hiérarchique des anomalies constatées et des actions qu'il a entreprises

- Relations avec les clients

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	15/44

- Avec les usagers du site ou du service : contacts téléphoniques ou physiques

En cas d'anomalie, l'opérateur (trice) en télésurveillance et/ou vidéosurveillance fait appel à des sociétés de sécurité privée, les sapeurs-pompiers, les forces de l'ordre (services de police ou de gendarmerie) ou des services techniques.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

NEANT

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C1 - Contrôler les accès d'un site

C2 - Exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance pour sécuriser des sites

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

11222 - AGENT/AGENTE DE SECURITE ET DE SURVEILLANCE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Guide de bonnes pratiques de la vidéosurveillance, éd.PERIFEM* (12/10/2007)

- Guide pratique pour les employeurs, CNIL*

- Référentiel CNPP n°5082 - Guide pour la mise en place d'un système vidéo

- Règle d'installation en vidéosurveillance -R82, CNPP

- Décret N°2007-916 du 15 mai 2007, portant création de la Commission Nationale de la vidéosurveillance

* PERIFEM : Association technique du commerce et de la distribution

* CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Sites Internet :

www.legifrance.com ; www.cnpp.com

www.gpmse.com; www.cnil.fr/index.php?id=1302 : les dispositifs de vidéosurveillance

www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr/demarches/securite/video.htm

FAT13 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

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-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	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	16/44

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

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

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'activité consiste pour l'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance à traiter les événements 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.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

L'activité de télésurveillance constitue le " coeur de métier " de l'emploi type.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'opérateur (trice) conduit seul(e) son activité de traitement d'information, en lien avec des interlocuteurs qui sont à distance (clients, installateurs d'alarme, intervenants techniques, sociétés de sécurité, services de secours, Forces de l'ordre : police, gendarmerie).

Généralement, on trouve plusieurs opérateurs (trices) dans une station centrale de télésurveillance.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

L'activité est exercée sous la responsabilité du hiérarchique, avec un rendu compte oral et écrit très précis.

L'opérateur (trice) applique rigoureusement les procédures ainsi que les consignes du client.

Des erreurs dans l'appréciation d'un risque ou des dysfonctionnements dans la transmission des informations, dans la chaîne de procédures et d'interventions peuvent avoir des conséquences graves pour la collectivité et pour la sécurité des personnes et des biens.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

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)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	17/44

- 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.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

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
- 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.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

L'opérateur (trice) est capable de gérer un nombre important de communications en présentiel ou à distance avec des interlocuteurs variés :

- Services de sécurité privés ou publics : communications téléphoniques avec les agents d'intervention, les services de secours
- Hiérarchie : rendu-compte oralement et par écrit à son responsable hiérarchique des anomalies constatées et des actions qu'il/elle a entreprises.
- Clients ou utilisateurs du site
- Prospects qui se renseignent sur les conditions de raccordement à la station de télésurveillance.
- Les services techniques en charge de la maintenance des équipements fixes de la station de télésurveillance ou des installations clients.
- Permanence téléphonique
- Collègues: communication orale directe avec autre(s) opérateurs (ices) au sein de la station

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

NEANT

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	18/44

- C3 - Prendre en compte les messages apparus sur son poste d'exploitation de télésurveillance selon les procédures et les consignes établies
- C4 - Déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents en cas d'alarme ou d'anomalie
- C5 - S'assurer du retour à la normalité de fonctionnement des systèmes de sécurité
- C6 - Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance
- C7 - Réceptionner et traiter les appels téléphoniques

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

11222 - AGENT/AGENTE DE SECURITE ET DE SURVEILLANCE

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Règle de prescription en télésurveillance -R31, CNPP

Sites Internet :

www.legifrance.com

www.cnpp.com

www.gpmse.com

FAT13 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

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-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	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	19/44

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Contrôler les accès d'un site
- 2 - Exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance pour sécuriser des sites
- 3 - Prendre en compte les messages apparus sur son poste d'exploitation de télésurveillance selon les procédures et les consignes établies
- 4 - Déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents en cas d'alarme ou d'anomalie
- 5 - S'assurer du retour à la normalité de fonctionnement des systèmes de sécurité
- 6 - Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance
- 7 - Réceptionner et traiter les appels téléphoniques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	20/44

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Contrôler les accès d'un site

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance utilise un système de vidéosurveillance - en complément du système de contrôle d'accès - pour gérer:

- La sécurité des accès du site : abords du site et des locaux

L'opérateur (trice) visualise le(s) visiteur(s) puis, en se conformant aux procédures internes, il/elle gère le contrôle de l'accès de celui-ci en utilisant les outils à sa disposition (dispositif programmé pour l'ouverture des portes...)

- Assister le contrôle des flux de véhicules ou de personnes, en entrée / sortie de site

En cas d'anomalie technique ou humaine (malveillance, agressivité), l'opérateur (trice) prend des mesures appropriées, notifie ces incidents sur une main courante informatisée et informe son hiérarchique.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La compétence s'exerce en centre d'exploitation : station centrale de télésurveillance, poste de sécurité de vidéosurveillance, centre de protection urbain à l'aide de tous les outils de communication et de gestion d'alarme à disposition de l'opérateur / opératrice.

Dans le cadre du suivi de certains types d'activités professionnelles, l'opérateur (trice) peut être amené (e) à réaliser des géo localisations de véhicules (gestion de flotte, transport de fonds) ou d'éléments non motorisés (ex : containers)

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La performance s'évalue à la conformité du résultat, dans le cadre d'un respect scrupuleux des consignes du client :

- En contrôle d'accès et gestion des flux : l'opérateur (trice) en télésurveillance et/ou vidéosurveillance est réactif vis-à-vis des visiteurs, ce qui permet une fluidité des publics, des fréquentations et une satisfaction du client.

La traçabilité de toutes les actions entreprises par l'opérateur (trice) est établie à partir de documents rédigés au fur et à mesure (main courante informatisée).

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

En référence au décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 10 :

- Connaitre les gestes élémentaires de premier secours
- Savoir gérer des situations conflictuelles
- Savoir rendre compte, par oral et par écrit, aux services de police et de gendarmerie nationales
- Connaitre et utiliser les dispositifs de filtrage et de contrôle d'accès,
- Connaitre le principe des rondes de surveillance, les dispositions du code pénal relatives aux atteintes aux intérêts fondamentaux de la nation et à l'autorité de l'Etat, les conditions d'interpellation énoncées à l'article 73 du code de procédure pénale,
- Savoir utiliser des systèmes électroniques de sécurité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	21/44

- Utiliser le logiciel de vidéosurveillance, exploitation du système de vidéosurveillance
- Analyser les images lors de la demande d'accès ou de sortie.
- Détecter et localiser tout individu suspecté d'actes de malveillance
- Savoir décrire le signalement de personnes ou de véhicules
- Utiliser efficacement les moyens de communication
- Rechercher de l'information auprès de ses collègues
- Tenir un registre de visite
- Rédiger un rapport (main courante informatisée)

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Voir décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 2 :

- Loi n°83-629 du 12/07/1983 réglementant les activités privées de sécurité (art.2, art.4) version consolidée au 7 mars 2007 et décrets d'application
- Dispositions du code pénal relatives à la légitime défense, à l'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir, à la non-assistance à personne en péril et à l'omission d'empêcher un crime ou un délit
- Dispositions du code civil relatives au respect de la vie privée et du droit de propriété

Réglementation spécifique :

- Télésurveillance : Règle APSAD R31
- Contrôle d'accès : Référentiel R5083
- Vidéosurveillance :

Loi 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et recommandations de la CNIL

Loi 2006-64 du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme

Décret 96-926 du 17 octobre 1996 relatif à la vidéosurveillance

Circulaire du 22 octobre 1996 relative à l'application de l'article 10 de la loi 95-73

Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 (version consolidée au 30 mars 2007)

Règle APSAD R82

Technique :

- Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un système de contrôle d'accès
- Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un système de vidéosurveillance

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Démarche de type application :

La procédure de résolution de problème est parfaitement définie.

L'activité nécessite d'avoir une représentation très claire de la solution.

L'action nécessite de faire appel très régulièrement à la représentation de la solution, d'intégrer une information nouvelle et de la comparer à une information " en stock " .

En fonction des étapes de traitement des informations, la démarche peut être orientée plutôt vers une démarche de type application-procédure (la nécessité première est de dérouler la

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	22/44

procédure le plus exactement possible), ou plutôt vers une démarche de type application-régulation (l'action nécessite de prendre en compte plusieurs systèmes conjoints qu'il s'agit de faire " marcher ensemble" en utilisant une ou des procédures.).

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Etre capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec des interlocuteurs en interne (collègues de travail) et en externe (clients, autres services de sécurité)
- Réagir aux événements avec calme et maîtrise de soi
- Avoir une bonne élocution orale, communiquer de façon synthétique
- Organiser méthodiquement son poste et son activité

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Guide de bonnes pratiques de la vidéosurveillance, éd.PERIFEM* (12/10/2007)
- Guide pratique pour les employeurs, CNIL*
- Référentiel CNPP n°5082 - Guide pour la mise en place d'un système vidéo
- Règle d'installation en vidéosurveillance -R82, CNPP
- Décret N°2007-916 du 15 mai 2007, portant création de la Commission Nationale de la vidéosurveillance

* PERIFEM : Association technique du commerce et de la distribution

* CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Sites Internet :

www.legifrance.com ; www.cnpp.com

www.gpmse.com; www.cnil.fr/index.php?id=1302 : les dispositifs de vidéosurveillance

www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr/demarches/securite/video.htm

FC09 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

FC10 CODE DE LA FC: FC-012937-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	23/44

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance pour sécuriser des sites

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou vidéosurveillance utilise les fonctionnalités du système de vidéosurveillance pour prévenir les dangers ou dysfonctionnements, sécuriser les sites sous sa responsabilité.

Il/elle utilise les images observées sur son poste pour :

- Réagir face à une anomalie : lever un doute suite à un déclenchement d'alarme d'un site télé-surveillé, signaler des actes de malveillance (démarche, agression)
- Prévenir toute anomalie : réaliser des rondes de vidéosurveillance dans des bâtiments, surveillance de la voie publique

L'attention de l'opérateur (trice) est assidue et intense vis-à-vis des écrans. L'analyse des images est constante. A partir d'un repérage d'anomalie, il/elle manipule à partir de son pupitre de contrôle les fonctionnalités de son dispositif afin d'obtenir un complément d'information (zoom, élargissement de champs.)

Si l'anomalie est confirmée, il/elle peut alors, selon les consignes contractualisées avec le client, et selon les obligations de la sûreté publique déclencher une intervention sur site.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence s'exerce dans un poste d'exploitation : poste de sécurité en vidéosurveillance ou dans une station centrale de télésurveillance, centre de protection urbain.

Plusieurs événements peuvent se produire en même temps. Dans ce cas, l'opérateur (trice) doit prioriser son activité en fonction de la gravité de l'anomalie et des consignes qui lui ont été données.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les indicateurs permettant d'atteindre une bonne performance sont les suivants :

- Visualiser efficacement des images en grand nombre
- Interpréter des images : anticiper des situations potentiellement à risques à partir d'indices visualisés, analyser des comportements d'individus ou de groupes d'individus, repérer des anomalies techniques ou des dangers
- Réagir à bon escient: Rapidité de la demande d'intervention suite au constat de l'anomalie, observation précise
- Transmettre des informations fiables
- Capacité à assurer le suivi de plusieurs événements sans confusion

La traçabilité de toutes les actions entreprises par l'opérateur (trice) est établie à partir de documents rédigés au fur et à mesure (main courante informatisée).

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

En référence au décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 10 :

- Connaître les gestes élémentaires de premier secours

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	24/44

- Savoir gérer des situations conflictuelles
- Savoir rendre compte, par oral et par écrit, aux services de police et de gendarmerie nationales
- Connaitre et utiliser les dispositifs de filtrage et de contrôle d'accès,
- Connaitre le principe des rondes de surveillance, les dispositions du code pénal relatives aux atteintes aux intérêts fondamentaux de la nation et à l'autorité de l'Etat, les conditions d'interpellation énoncées à l'article 73 du code de procédure pénale,

- Savoir utiliser des systèmes électroniques de sécurité
- Utiliser le logiciel de vidéosurveillance, exploitation du système de vidéosurveillance
- Analyser les images : repérer sur écran des situations anormales
- Détecter et localiser tout individu suspecté de vol ou d'actes de malveillance
- Utiliser efficacement les moyens de communication (téléphone, télécopieur, courriel, Internet, radio)
- Rechercher de l'information auprès de ses collègues ou sur les équipements de la station centrale de télésurveillance ou du poste de sécurité
- Savoir décrire le signalement de personnes ou de véhicules
- Vérifier les masques des caméras et signaler d'éventuelles anomalies
- Rédiger un rapport (main courante informatisée)
- Déclencher si nécessaire l'intervention des personnes habilitées et des services compétents (internes et/ou externes)
- Aider à l'investigation après ou pendant la survenance d'un évènement

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Voir décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 2 :

- Loi n°83-629 du 12/07/1983 réglementant les activités privées de sécurité (art.2, art.4) version consolidée au 7 mars 2007 et décrets d'application
- Dispositions du code pénal relatives à la légitime défense, à l'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir, à la non-assistance à personne en péril et à l'omission d'empêcher un crime ou un délit
- Dispositions du code civil relatives au respect de la vie privée et du droit de propriété

Réglementation spécifique :

Télésurveillance : Règle APSAD R31

Vidéosurveillance :

- Loi 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et recommandations de la CNIL
- Loi 2006-64 du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme
- Décret 96-926 du 17 octobre 1996 relatif à la vidéosurveillance
- Circulaire du 22 octobre 1996 relative à l'application de l'article 10 de la loi 95-73
- Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 (version consolidée au 30 mars 2007)
- Arrêté du 03 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéosurveillance

Règle APSAD R82

Technique : Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un système 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	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	25/44

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Démarche de type application :

La procédure de résolution de problème est parfaitement définie.

L'activité nécessite d'avoir une représentation très claire de la solution.

L'action nécessite de faire appel très régulièrement à la représentation de la solution, d'intégrer une information nouvelle et de la comparer à une information " en stock ".

En fonction des étapes de traitement des informations, la démarche peut être orientée plutôt vers une démarche de type application-procédure (la nécessité première est de dérouler la procédure le plus exactement possible), ou plutôt vers une démarche de type application-régulation (l'action nécessite de prendre en compte plusieurs systèmes conjoints qu'il s'agit de faire " marcher ensemble" en utilisant une ou des procédures.).

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Etre capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec des interlocuteurs en interne (collègues de travail) et en externe (clients, autres services de sécurité)

Réagir aux événements avec calme et maîtrise de soi

Pouvoir gérer des situations critiques

Avoir une bonne élocution orale, communiquer de façon synthétique

Organiser méthodiquement son poste et son activité

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Guide de bonnes pratiques de la vidéosurveillance, éd.PERIFEM* (12/10/2007)

- Guide pratique pour les employeurs, CNIL*

- Référentiel CNPP n°5082 - Guide pour la mise en place d'un système vidéo

- Règle d'installation en vidéosurveillance -R82, CNPP

- Décret N°2007-916 du 15 mai 2007, portant création de la Commission Nationale de la vidéosurveillance

* PERIFEM : Association technique du commerce et de la distribution

* CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Sites Internet :

www.legifrance.com ; www.cnpp.com

www.gpmse.com; www.cnil.fr/index.php?id=1302 : les dispositifs de vidéosurveillance

www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr/demarches/securite/video.htm

FC09 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

FC10 CODE DE LA FC: FC-012938-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	26/44

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Prendre en compte les messages apparus sur son poste d'exploitation de télésurveillance selon les procédures et les consignes établies

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance traite à distance, par l'intermédiaire d'un outil informatique des messages d'installations de systèmes de surveillance provenant de sites clients géographiquement dispersés.

Il/elle traite les messages en appliquant les procédures et les consignes contractuelles mandatées par le client et correspondant au message reçu.

Si plusieurs messages d'anomalies s'affichent simultanément sur son poste de réception, il/elle doit alors déterminer l'ordre prioritaire de prise en compte, en fonction de leur type (agression, incendie, intrusion, technique...) et de leur ordre d'apparition.

Dans certains cas, il/elle recherche sur les équipements de la station ou auprès des autres opérateurs (ices) les éventuelles informations complémentaires relatives à ce message (historique du site) pour le replacer dans son contexte.

S'il y a déclenchement d'alarme, et si cela est prévu dans les consignes, il/elle entre en liaison par téléphone avec le site télésurveillé. Il/elle authentifie son correspondant téléphonique (client, utilisateur...) et l'interroge sur la nature de l'information reçue.

Si celle -ci provient d'un problème technique (détecteur, centrale d'alarme, ligne téléphonique...), l'opérateur (trice) conseille à son correspondant de faire appel à son installateur d'alarme pour y remédier.

En cas d'absence du client, l'opérateur (trice) doit effectuer une levée de doute audio, vidéo -si le site est équipé en conséquence - ou humaine pour déterminer la véracité de l'information reçue.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La compétence s'exerce dans la station centrale de télésurveillance à l'aide de tous les outils de communication et de gestion d'alarme à disposition de l'opérateur (trice).

Le rythme de travail peut varier " du tout au tout " en passant d'une activité faible à un fort trafic (Exemple : créneau " 18h 23h ").

En fonction des centrales, on peut rencontrer des variantes dans les priorités de traitement des alarmes.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les indicateurs de la performance s'évaluent à la conformité du résultat, dans le cadre d'un respect scrupuleux des consignes du client. Par ailleurs la satisfaction du client par rapport au service est également un indicateur de performance.

- L'opérateur (trice) traite tous les messages d'anomalie, dans les délais imposés et selon leur ordre d'importance.

- L'opérateur (trice) a une bonne qualité relationnelle avec le client : écoute et expression de qualité, qualité du traitement des informations

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	27/44

- La traçabilité de toutes les actions entreprises par l'opérateur (trice) est établie avec exactitude soit à partir d'enregistrements automatiques, soit à partir de documents rédigés au fur et à mesure par l'opérateur (trice) (main courante informatisée)

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

En référence au décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 10 :

- Connaître les gestes élémentaires de premier secours
- Savoir gérer des situations conflictuelles
- Savoir rendre compte, par oral et par écrit, aux services de police et de gendarmerie nationales
- Connaître et utiliser les dispositifs de filtrage et de contrôle d'accès,
- Connaître le principe des rondes de surveillance, les dispositions du code pénal relatives aux atteintes aux intérêts fondamentaux de la nation et à l'autorité de l'Etat, les conditions d'interpellation énoncées à l'article 73 du code de procédure pénale,

Utiliser le logiciel de télésurveillance

Analyser les messages reçus sur son poste

Utiliser efficacement et à bon escient les moyens de communication (téléphone, télécopieur, courriel, Internet)

Echanger des informations avec les collègues

Rechercher de l'information sur les équipements de la station de télésurveillance

Poser téléphoniquement des questions sur une anomalie au client et analyser ses réponses

Guider l'utilisateur à distance dans les manœuvres à effectuer sur ses systèmes pour les remettre en fonctionnement normal

Rédiger un rapport (main courante informatisée)

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Voir décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 2 :

- Loi n°83-629 du 12/07/1983 réglementant les activités privées de sécurité (art.2, art.4) version consolidée au 7 mars 2007 et décrets d'application
- Dispositions du code pénal relatives à la légitime défense, à l'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir, à la non-assistance à personne en péril et à l'omission d'empêcher un crime ou un délit
- Dispositions du code civil relatives au respect de la vie privée et du droit de propriété

Réglementation spécifique à la télésurveillance : Règle APSAD R31

Technique :

Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un système de sécurité incendie et de surveillance intrusion

Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un réseau de transmission

Connaissance du logiciel de télésurveillance

Procédures :

Les règles de priorité de traitement des messages d'anomalie reçus

Techniques de communication à distance :

Questionnement, reformulation, contrôle du cadre de l'entretien

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	28/44

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Démarche de type application :

La procédure de résolution de problème est parfaitement définie.

L'activité nécessite d'avoir une représentation très claire de la solution.

L'action nécessite de faire appel très régulièrement à la représentation de la solution, d'intégrer une information nouvelle et de la comparer à une information " en stock ".

En fonction des étapes de traitement des informations, la démarche peut être orientée plutôt vers une démarche de type application-procédure (la nécessité première est de dérouler la procédure le plus exactement possible), ou plutôt vers une démarche de type application-régulation (l'action nécessite de prendre en compte plusieurs systèmes conjoints qu'il s'agit de faire " marcher ensemble" en utilisant une ou des procédures.).

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Etre capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec des interlocuteurs en interne (collègues de travail) et en externe (clients, autres services de sécurité)

Réagir aux événements avec calme et maîtrise de soi

Pouvoir gérer des situations critiques

Avoir une bonne élocution orale, communiquer de façon synthétique

Avoir de bonnes capacités d'écoute à distance, analyser rapidement et efficacement le discours d'un interlocuteur

Organiser méthodiquement son poste et son activité

Etre capable de chercher de l'information rapidement et efficacement

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Règle de prescription en télésurveillance -R31 et règlement I31 , CNPP

Sites Internet :

www.legifrance.com

www.cnpp.com

www.gpmse.com

FC09 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

FC10 CODE DE LA FC: FC-012939-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	29/44

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents en cas d'alarme ou d'anomalie

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance déclenche le processus d'intervention en cas :

- 1 - d'absence de réponse du client sur le site,
- 2 - de mauvaise identification
- 3 - ou en cas de levée de doute positive (agression, incendie, intrusion, ou défaut technique grave)

En fonction des procédures en vigueur, il/elle effectue une demande d'intervention auprès d'une société de sécurité privée ou d'une personne mandatée par le client

Dans le cas d'une confirmation par l'intervenant d'une levée de doute positive due à un évènement grave (agression, incendie, intrusion, ou défaut technique), l'opérateur (trice) demande l'intervention des secours appropriés et essaie de joindre le client, un responsable de l'entreprise concernée ou une personne mandatée.

L'opérateur (trice) informe à distance, par téléphone, le ou les intervenant(s) sur le site concerné. Dans certains cas, il/elle le(s) renseigne et le(s) interroge sur les résultats des investigations.

Il/elle peut parfois coordonner les interventions.

Lors d'un évènement grave, il/elle fait un rendu compte oral à sa hiérarchie.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La compétence s'exerce dans la station centrale de télésurveillance, à l'aide de tous les outils de communication et de gestion d'alarme à disposition de l'opérateur (trice).

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les indicateurs de la performance s'évaluent à la conformité du résultat, dans le cadre d'un respect scrupuleux des consignes du client. Par ailleurs la satisfaction du client par rapport au service est également un indicateur de performance

- L'opérateur (trice) traite tous les messages d'anomalie, dans les délais imposés et selon leur ordre d'importance.
- L'opérateur (trice) a une bonne qualité relationnelle avec le client : écoute et expression de qualité, qualité du traitement des informations
- La traçabilité de toutes les actions entreprises par l'opérateur (trice) est établie avec exactitude soit à partir d'enregistrements automatiques, soit à partir de documents rédigés au fur et à mesure par l'opérateur (trice) (main courante informatisée)

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

En référence au décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 10 :

- Connaître les gestes élémentaires de premier secours
- Savoir gérer des situations conflictuelles
- Savoir rendre compte, par oral et par écrit, aux services de police et de gendarmerie nationales
- Connaître et utiliser les dispositifs de filtrage et de contrôle d'accès,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	30/44

- Connaître le principe des rondes de surveillance, les dispositions du code pénal relatives aux atteintes aux intérêts fondamentaux de la nation et à l'autorité de l'Etat, les conditions d'interpellation énoncées à l'article 73 du code de procédure pénale,

Utiliser le logiciel de télésurveillance

Utiliser les moyens de communication (téléphone, radio, télécopieur, courriel, Internet)

Rechercher de l'information auprès de ses collègues ou sur les équipements de la station de télésurveillance

Poser téléphoniquement des questions sur une anomalie à l'intervenant et analyser ses réponses

Déclencher les interventions appropriées à la cause de l'alarme

Savoir coordonner les informations provenant des différents acteurs : intervenants, clients, forces de l'ordre, sociétés de gardiennage

Traiter plusieurs interventions en parallèle sans confusion

Respecter les consignes contractuelles mandatées par le client

Rendre compte par téléphone des informations en sa possession à des services de secours

Guider l'utilisateur à distance dans les manoeuvres à effectuer sur ses systèmes pour les remettre en fonctionnement normal

Rédiger un rapport (main courante informatisée)

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Voir décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 2 :

- Loi n°83-629 du 12/07/1983 réglementant les activités privées de sécurité (art.2, art.4) version consolidée au 7 mars 2007 et décrets d'application dont décret 2002-539 du 17/04/2002 (levée de doute)

- Dispositions du code pénal relatives à la légitime défense, à l'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir, à la non-assistance à personne en péril et à l'omission d'empêcher un crime ou un délit

- Dispositions du code civil relatives au respect de la vie privée et du droit de propriété

Réglementation spécifique à la télésurveillance et à l'intervention humaine : Règle APSAD R31 et R41

Technique :

Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un système de sécurité incendie et de surveillance intrusion

Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un réseau de transmission

Connaissance du logiciel de télésurveillance

Procédures :

Procédures d'intervention (impératifs de remise en marche de l'alarme par exemple)

Procédures radio

Techniques de communication à distance :

Questionnement, reformulation, contrôle du cadre de l'entretien

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Démarche de type application :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	31/44

La procédure de résolution de problème est parfaitement définie.

L'activité nécessite d'avoir une représentation très claire de la solution.

L'action nécessite de faire appel très régulièrement à la représentation de la solution, d'intégrer une information nouvelle et de la comparer à une information " en stock ".

En fonction des étapes de traitement des informations, la démarche peut être orientée plutôt vers une démarche de type application-procédure (la nécessité première est de dérouler la procédure le plus exactement possible), ou plutôt vers une démarche de type application-régulation (l'action nécessite de prendre en compte plusieurs systèmes conjoints qu'il s'agit de faire " marcher ensemble" en utilisant une ou des procédures.).

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Etre capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec des interlocuteurs en interne (collègues de travail) et en externe (clients, autres services de sécurité)

Réagir aux évènements avec calme et maîtrise de soi

Pouvoir gérer des situations critiques

Avoir une bonne élocution orale, communiquer de façon synthétique

Avoir de bonnes capacités d'écoute à distance, analyser rapidement et efficacement le discours d'un interlocuteur

Organiser méthodiquement son poste et son activité

Etre capable de chercher de l'information rapidement et efficacement

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Règle de prescription en télésurveillance -R31, et règlement I31 CNPP

Sites Internet :

www.legifrance.com

www.cnpp.com

www.gpmse.com

FC09 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

FC10 CODE DE LA FC: FC-012940-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	32/44

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

S'assurer du retour à la normalité de fonctionnement des systèmes de sécurité

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Si les installations d'alarme ne sont pas réarmées suite à un déclenchement, la sécurité du site n'est plus assurée.

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance doit donc vérifier la fin des anomalies détectées par déclenchement d'alarme et gérer le retour à la normalité de fonctionnement de la zone concernée :

- en prenant en compte d'éventuelles consignes temporaires des clients : maintenance technique programmée par exemple
- en contactant éventuellement le client ou le prestataire spécialisé

En cas d'anomalie sans conséquence (mauvaise manipulation du client, défaut technique. soit 80 % des cas), l'opérateur (trice) effectue un compte rendu écrit succinct sur la main courante de la station, indiquant qu'il/elle a terminé le traitement.

Dans le cas d'un problème grave, des mesures conservatoires peuvent être prises : mise en place d'un agent de sécurité, ronde de sécurité ou toutes mesures (notamment pour les alarmes : coupure secteur, froid, climatisation par exemple)

Dans ce cas, en fin d'intervention, l'opérateur (trice) doit vérifier la fin de l'anomalie pour pouvoir donner l'autorisation de départ à l'intervenant envoyé sur site.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La compétence s'exerce dans la station centrale de télésurveillance à l'aide de tous les outils de communication et de gestion d'alarme à disposition de l'opérateur (trice)

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les indicateurs de la performance s'évaluent à la conformité du résultat, dans le cadre d'un respect scrupuleux des consignes du client. Par ailleurs la satisfaction du client par rapport au service est également un indicateur de performance

- L'opérateur (trice) traite tous les messages d'anomalie, dans les délais imposés et selon leur ordre d'importance.
- L'opérateur (trice) a une bonne qualité relationnelle avec le client : écoute et expression de qualité, qualité du traitement des informations
- La traçabilité de toutes les actions entreprises par l'opérateur (trice) est établie avec exactitude soit à partir d'enregistrements automatiques, soit à partir de documents rédigés au fur et à mesure par l'opérateur (trice) (main courante informatisée)

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

En référence au décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 10 :

- Connaître les gestes élémentaires de premier secours
- Savoir gérer des situations conflictuelles
- Savoir rendre compte, par oral et par écrit, aux services de police et de gendarmerie nationales
- Connaître et utiliser les dispositifs de filtrage et de contrôle d'accès,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	33/44

- Connaître le principe des rondes de surveillance, les dispositions du code pénal relatives aux atteintes aux intérêts fondamentaux de la nation et à l'autorité de l'Etat, les conditions d'interpellation énoncées à l'article 73 du code de procédure pénale,

Utiliser le logiciel de télésurveillance

Utiliser les moyens de communication (téléphone, radio, télécopieur, courriel, Internet)

Rechercher de l'information auprès de ses collègues ou sur les équipements de la station de télésurveillance

Poser téléphoniquement des questions sur une anomalie à l'intervenant et analyser ses réponses

Déclencher les interventions appropriées à la cause de l'alarme

Savoir coordonner les informations provenant des différents acteurs : intervenants, clients, forces de l'ordre, sociétés de gardiennage

Traiter plusieurs interventions en parallèle sans confusion

Respecter les consignes contractuelles mandatées par le client

Rendre compte par téléphone des informations en sa possession à des services de secours

Guider l'utilisateur à distance dans les manœuvres à effectuer sur ses systèmes pour les remettre en fonctionnement normal

Rédiger un rapport (main courante informatisée)

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Voir décret n° 2005-1122 du 06 septembre 2005, article 2 :

- Loi n°83-629 du 12/07/1983 réglementant les activités privées de sécurité (art.2, art.4) version consolidée au 7 mars 2007 et décrets d'application

- Dispositions du code pénal relatives à la légitime défense, à l'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir, à la non-assistance à personne en péril et à l'omission d'empêcher un crime ou un délit

- Dispositions du code civil relatives au respect de la vie privée et du droit de propriété

Réglementation spécifique à la télésurveillance et à l'intervention humaine : Règle APSAD R31 et R41 et règlement I31

Technique :

Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un système de sécurité incendie et de surveillance intrusion

Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un réseau de transmission

Connaissance du logiciel de télésurveillance

Procédures :

Procédures d'intervention (impératifs de remise en marche de l'alarme par exemple)

Procédures radio

Techniques de communication à distance :

Questionnement, reformulation, contrôle du cadre de l'entretien

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Démarche de type application :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	34/44

La procédure de résolution de problème est parfaitement définie.

L'activité nécessite d'avoir une représentation très claire de la solution.

L'action nécessite de faire appel très régulièrement à la représentation de la solution, d'intégrer une information nouvelle et de la comparer à une information " en stock ".

En fonction des étapes de traitement des informations, la démarche peut être orientée plutôt vers une démarche de type application-procédure (la nécessité première est de dérouler la procédure le plus exactement possible), ou plutôt vers une démarche de type application-régulation (l'action nécessite de prendre en compte plusieurs systèmes conjoints qu'il s'agit de faire " marcher ensemble" en utilisant une ou des procédures.).

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Etre capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec des interlocuteurs en interne (collègues de travail) et en externe (clients, autres services de sécurité)

Réagir aux événements avec calme et maîtrise de soi

Pouvoir gérer des situations critiques

Avoir une bonne élocution orale, communiquer de façon synthétique

Avoir de bonnes capacités d'écoute à distance, analyser rapidement et efficacement le discours d'un interlocuteur

Organiser méthodiquement son poste et son activité

Etre capable de chercher de l'information rapidement et efficacement

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Règle de prescription en télésurveillance -R31 et règlement I31 , CNPP

Sites Internet :

www.legifrance.com

www.cnpp.com

www.gpmse.com

FC09 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

FC10 CODE DE LA FC: FC-012941-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	35/44

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance veille au fonctionnement et à la sécurité de la station en vérifiant périodiquement l'horodatage et le bon fonctionnement des matériels :

- matériel de réception et de gestion des informations (frontaux de réception, système informatique, levée de doute)
- moyens de communication (téléphone, télécopie, Internet, radio, GSM, enregistreur de communication)
- systèmes de protection de la station (intrusion, incendie "système homme mort ", vidéosurveillance)
- équipements divers : imprimante, téléphone, écran, clavier...

En cas de dysfonctionnement de l'un ou l'autre de ces appareils ou d'une installation fixe (standard téléphonique, groupe électrogène, onduleur, vidéosurveillance, contrôle d'accès, système de sécurité intrusion ou incendie..), il/elle fait intervenir le service technique compétent et en réfère à son responsable hiérarchique.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La compétence s'exerce dans la station de centrale télésurveillance, à l'aide de tous les équipements disponibles dans celle-ci.

Les limites d'intervention en maintenance peuvent différer selon les stations centrales de télésurveillance

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

L'opérateur (trice) ne doit laisser aucun équipement hors d'état de fonctionnement complet à partir du moment où il/elle a constaté un problème - ceci afin d'assurer la continuité du service.

Toutes les anomalies de fonctionnement doivent faire l'objet d'un écrit sur les registres mis en place à cet effet. Cet écrit doit être sans erreur ni ambiguïté.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Déceler un dysfonctionnement du matériel de réception et de gestion des informations (frontaux de réception, système informatique, levée de doute) de la station

Déceler un dysfonctionnement des moyens de communication (téléphone, GSM, télécopie, Internet, radio, enregistreur de communication)

Déceler un dysfonctionnement de l'alimentation électrique principale et de secours (onduleur, groupe électrogène)

Déceler un dysfonctionnement des systèmes de protection de la station (intrusion, incendie, vidéosurveillance et contrôle d'accès)

Déceler un dysfonctionnement du système de gestion d'alarme (blocage informatique, problème d'écran)

Rédiger un rapport : main courante informatisée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	36/44

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Réglementation spécifique à la télésurveillance :
Règle APSAD R31 et règlement I31

Technique :

- Le principe de fonctionnement et les éléments constitutifs d'un système de sécurité incendie, de surveillance intrusion, système anti-agression, et système " homme mort " (système de contrôle de la présence physique de l'opérateur / opératrice)
- Connaissance des fonctionnalités des différents matériels

Procédures :

Application stricte des consignes internes à la station

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Démarche de type application :

La procédure de résolution de problème est parfaitement définie.

L'activité nécessite d'avoir une représentation très claire de la solution.

L'action nécessite de faire appel très régulièrement à la représentation de la solution, d'intégrer une information nouvelle et de la comparer à une information " en stock ".

En fonction des étapes de traitement des informations, la démarche peut être orientée plutôt vers une démarche de type application-procédure (la nécessité première est de dérouler la procédure le plus exactement possible), ou plutôt vers une démarche de type application-régulation (l'action nécessite de prendre en compte plusieurs systèmes conjoints qu'il s'agit de faire " marcher ensemble" en utilisant une ou des procédures.).

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Etre capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec des interlocuteurs en interne (collègues de travail) et en externe (clients, autres services de sécurité)

Réagir aux événements avec calme et maîtrise de soi

Pouvoir gérer des situations critiques

Avoir une bonne élocution orale, communiquer de façon synthétique

Avoir de bonnes capacités d'écoute à distance, analyser rapidement et efficacement le discours d'un interlocuteur

Organiser méthodiquement son poste et son activité

Etre capable de chercher de l'information rapidement et efficacement

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Règle de prescription en télésurveillance -R31 et règlement I31, CNPP

Sites Internet :

www.legifrance.com

www.cnpp.com

www.gpmse.com

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	37/44

FC09 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**FC10 CODE DE LA FC:** FC-012942-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	38/44

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Réceptionner et traiter les appels téléphoniques

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance réceptionne des appels qui peuvent avoir des provenances diverses : clients de la centrale, force de l'ordre, demande d'informations diverses sur le service, autres...

Les contenus des appels se classent globalement en 5 catégories :

- 1- Appels des clients sous contrat ou de prospects : demande d'informations sur les déclenchements d'alarme et modification des consignes
- 2- Appels techniques : maintenance, demande de conseils sur les installations..
- 3 - Appels commerciaux : problèmes de facturation
- 4- Appels des services officiels ou du voisinage des clients (mandataires) pour signaler une anomalie
- 5 -En sus, l'opérateur (trice) peut assurer des permanences téléphoniques pour son entreprise ou pour d'autres entreprises (sociétés d'ascenseur, municipalité par exemple) en dehors des heures ouvrables

En ce qui concerne les appels des clients de la station :

L'opérateur (trice) authentifie l'interlocuteur avant de lui donner tout renseignement puis va, en fonction de la demande :

- noter les consignes provisoires ou
- lui donner les informations souhaitées
- l'orienter vers un service approprié (commercial, technique..).

En ce qui concerne les appels en permanence téléphonique :

L'opérateur (trice) traite l'appel en fonction des cahiers des charges clients.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La compétence s'exerce dans la station centrale de télésurveillance, à l'aide de tous les outils de communication à disposition de l'opérateur (trice)

L'opérateur (trice) est en relation avec les clients et prospects, son responsable hiérarchique et le service commercial

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

L'opérateur (trice) en station centrale de télésurveillance et/ou de vidéosurveillance doit traiter les appels de façon à satisfaire les demandes qui lui sont faites tout en restant " maître de l'entretien " notamment vis-à-vis du temps.

L'opérateur (trice), lors de communications téléphoniques, doit savoir se présenter, écouter la demande du client et clôturer la communication.

Il/elle note par écrit et transmet, sans erreur ni oubli, les informations relatives à un prospect ou à un client de la station de télésurveillance, au service commercial ou à son responsable hiérarchique.

L'opérateur (trice) conseille au client de faire appel à son installateur d'alarme, s'il/elle ne parvient pas à l'aider par téléphone à exploiter correctement son installation de surveillance.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	39/44

L'identité du client appelant (société, nom, adresse, téléphone, numéro de client ou code confidentiel) doit être vérifiée au début de tout contact téléphonique.

Tout contact téléphonique avec un client peut faire l'objet d'une mention sur la main courante de la station (ou de l'entreprise) à l'issue de l'échange.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Pratiquer les techniques de questionnement et de reformulation

Prendre des notes écrites lors d'une communication téléphonique avec un client

Utiliser les moyens de communication (téléphone, télécopieur, minitel, internet) à sa disposition dans la station de télésurveillance

Utiliser le logiciel de télésurveillance de la station

Exploiter le fichier du client (consignes)

Lire et exploiter un contrat de télésurveillance

Expliquer par téléphone le fonctionnement d'un système de surveillance intrusion ou de sécurité incendie au client, le fonctionnement d'un réseau de transmission au client

Effectuer à distance des mises en et hors service de systèmes de surveillance du client

Tenir une main courante manuscrite ou informatisée

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Principe de fonctionnement d'un terminal téléphonique

Principe de fonctionnement et éléments constitutifs d'un système de sécurité incendie et de surveillance intrusion

Principe de fonctionnement et éléments constitutifs d'un réseau de transmission

La compréhension et l'élocution d'un certains nombres de phrases type liées à l'exploitation en langues étrangères peut être un " plus " dans certaines régions.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Démarche de type application :

La procédure de résolution de problème est parfaitement définie.

L'activité nécessite d'avoir une représentation très claire de la solution.

L'action nécessite de faire appel très régulièrement à la représentation de la solution, d'intégrer une information nouvelle et de la comparer à une information " en stock ".

En fonction des étapes de traitement des informations, la démarche peut être orientée plutôt vers une démarche de type application-procédure (la nécessité première est de dérouler la procédure le plus exactement possible), ou plutôt vers une démarche de type application-régulation (l'action nécessite de prendre en compte plusieurs systèmes conjoints qu'il s'agit de faire " marcher ensemble " en utilisant une ou des procédures.).

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Etre capable de travailler dans un milieu confiné, en relation avec des interlocuteurs en interne (collègues de travail) et en externe (clients, autres services de sécurité)

Réagir aux événements avec calme et maîtrise de soi

Pouvoir gérer des situations critiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	40/44

Avoir une bonne élocution orale, communiquer de façon synthétique
Avoir de bonnes capacités d'écoute à distance, analyser rapidement et efficacement le discours d'un interlocuteur
Organiser méthodiquement son poste et son activité
Être capable de chercher de l'information rapidement et efficacement

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 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

FC10 CODE DE LA FC: FC-012943-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	41/44

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	42/44

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
O.S.C.T	TP-00228	REAC	2	24/04/2008	25/01/2010	43/44

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