



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	1/38

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Liste des activités.....	6
Vue synoptique de l'emploi-type	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi	31
Glossaire technique	33
Glossaire du REAC.....	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	3/38

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

L'évolution de la réglementation conduit à un changement d'intitulé du titre professionnel. Le titre « Opérateur de surveillance à distance » s'intitule dorénavant « Opérateur en vidéoprotection*[1] et en télésurveillance ». En effet, les conditions de délivrance du titre professionnel « Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance » sont soumises au respect de l'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité notamment les articles 7, 9 et 10.

Le titre professionnel est toujours structuré en deux activités.

L'activité relative à la télésurveillance a été complétée par la compétence « Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance » afin de couvrir les missions confiées aux opérateurs.

L'ensemble des compétences a été actualisé pour tenir compte des exigences croissantes de la clientèle, de l'évolution technologique et de la réglementation.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les professionnels de la surveillance à distance s'adaptent pour apporter des prestations appropriées aux nouveaux types de menaces protéiformes et à l'exigence croissante de qualité de la part de la clientèle. Les pratiques professionnelles des opérateurs évoluent en conséquence.

En vidéoprotection, les outils migrent vers de solutions technologiques prenant en compte les nouvelles technologies informatiques connectées. Les opérateurs sont amenés à s'impliquer davantage dans la gestion de l'exploitation de leur outil de travail pour une meilleure maîtrise. Les compétences relatives à l'utilisation des équipements vidéo comportent désormais des savoir-faire qui tiennent compte de l'évolution technologique.

En télésurveillance, les prestations de traitement d'images pour l'apport d'éléments de preuve ou pour la prévention de situations deviennent de plus en plus courantes et connexes au traitement des alarmes. L'environnement multi-marchés et multi-clients conduit à l'application de procédures de traitement différentielles dans des délais toujours plus courts. En parallèle, le constat d'une accentuation de la spécialisation en fonction du secteur d'activités du client exige des opérateurs plus de discernement et une maîtrise des techniques de la relation client. Les opérateurs utilisent principalement le téléphone couplé aux applicatifs métiers. Ils communiquent avec le client par deux ou plusieurs canaux tels la messagerie électronique, le serveur SMS pour un premier niveau de conseil. La compétence « Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance » répond à ces exigences.

[1] Une astérisque placée à la suite d'un mot renvoie le lecteur à une définition du glossaire technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	5/38

Liste des activités

Ancien TP : Opérateur en surveillance à distance

Activités :

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

Nouveau TP : Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

Activités :

- Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection
- Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	6/38

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection	1	Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation
		2	Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection
		3	Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection
2	Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions	4	Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance
		5	Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance
		6	Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance
		7	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
		8	S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	8/38

FICHE EMPLOI TYPE

Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Dans le respect du cadre légal de la vidéoprotection, du code de la sécurité intérieure, des procédures internes au service ou définies par le client, l'opérateur en vidéoprotection assure la prévention des risques en fonction des sites à surveiller.

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de la sécurité intérieure, de procédures internes de l'entreprise et des procédures définies par le client, l'opérateur en télésurveillance assure la protection des sites des professionnels ou des particuliers.

L'accès aux deux activités est réglementé et nécessite une carte professionnelle.

En vidéoprotection, l'opérateur analyse et exploite des images émanant de tout système* qui produit des images pour surveiller des lieux, des espaces ou des bâtiments.

En télésurveillance, l'opérateur réceptionne, traite rapidement et efficacement des alarmes provenant des sites télésurveillés conformément aux consignes.

En cas d'événement, il écoute l'interlocuteur, le questionne, et reformule sa demande afin d'établir un constat de la situation, et qualifier la nature et le degré d'urgence. Il gère les déclenchements d'alarme associés à une levée de doute physique, audio ou vidéo.

Il diligente à distance l'intervention par des moyens humains ou par vidéo en cas d'événement, en cas d'incident ou sur demande, selon les priorités définies par les procédures.

Dans le cadre de la relation client, il apporte un conseil de niveau 1 au client.

Au cours de l'intervention, il optimise la coopération entre tous les acteurs impliqués et s'assure du retour à la normalité des systèmes de sécurité. Il s'assure du bon fonctionnement des équipements, matériels en centre d'exploitation et applique les procédures de niveau 1 pour leur remise en fonctionnement.

L'opérateur trace les événements « au fil de l'eau » sur le registre prévu à cet effet ou sur une main courante informatisée.

Les activités de vidéoprotection et de télésurveillance sont exercées soit indépendamment ou de façon complémentaire, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique de l'entreprise. Dans le respect des limites de ses fonctions, l'opérateur peut prendre des décisions d'urgence adaptées à la situation. Il respecte la confidentialité des informations et rend compte oralement et par écrit à sa hiérarchie.

Dans le cadre de la continuité de service, il est en contact permanent avec les référents désignés par le centre d'exploitation, les clients, les intervenants, les forces de l'ordre et les services de secours. La gestion simultanée d'informations et de tâches est courante.

La pratique de formules courantes dans une langue étrangère peut être demandée. Il peut exercer d'autres activités liées à la surveillance à distance, telles que la géolocalisation des personnes et des véhicules.

L'emploi de l'opérateur est sédentaire et s'exerce en position assise dans un centre d'exploitation constitué d'écrans de réception d'informations.

En vidéoprotection, l'amplitude horaire varie en fonction de l'activité.

En télésurveillance, l'opérateur peut travailler de jour comme de nuit, week-ends et jours fériés.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Le secteur privé ouvert ou non au public : service auprès des particuliers (logements individuels ou collectifs), auprès des entreprises (sites logistiques, sites sensibles, commerces, bâtiments tertiaires), transport (trafic routier)
- Le secteur public : collectivités (CSU), aéroports et sites portuaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	9/38

- Les services internes de sécurité (hors incendie): entreprises de grande distribution, de la vente par correspondance et banques
- Les sociétés de gardiennage dans leurs activités de surveillance

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de sécurité - opérateur SCT1
- Agent de sécurité - opérateur SCT2
- Opérateur en vidéoprotection
- Opérateur en téléassistance

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Code de la sécurité intérieure (Livre II et livre VI).

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection
Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation
Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection
Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection

2. Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions
Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance
Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance
Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance
Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Utiliser les technologies de l'information, de la communication et les outils bureautiques d'un centre de surveillance à distance
Utiliser les différents canaux de communication orale et écrite en surveillance à distance
Mettre en œuvre un mode opératoire conforme à l'exploitation d'un centre de surveillance à distance

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : 3196 (convention collective)

Code(s) NSF :

344t - Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Fiche(s) Rome de rattachement

K2503 Sécurité et surveillance privées

K1707 Surveillance municipale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	10/38

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect du code de la sécurité intérieure ou de la CNIL*, des procédures internes au service ou définies par le client, l'opérateur en vidéoprotection sécurise la voie publique, des lieux ouverts au public ou des espaces privatifs par le traitement d'images provenant de systèmes de vidéoprotection. L'opérateur contribue à prévenir les atteintes à la sécurité des personnes exposées à des risques d'agression, de vol ou de terrorisme. Il sécurise des espaces, des bâtiments et leurs abords en fonction de la catégorie de risque.

L'activité d'opérateur en vidéoprotection est réglementée et nécessite une carte professionnelle.

L'opérateur s'assure du bon usage des lieux. Dans un contexte de réception d'informations ou de recherche de compléments d'informations sur une situation, il effectue une levée de doute vidéo ou audio. Il qualifie la situation avant de déclencher, si nécessaire, les actions définies dans les procédures dans les plus brefs délais. A l'issue de la levée de doute, il peut solliciter une société de sécurité privée, un intervenant technique, les forces de l'ordre ou les services de secours.

A la demande du client, il effectue ponctuellement une ronde vidéo, audio ou un contrôle d'accès. Il régule et sécurise des flux par un accompagnement vidéo ou par la gestion d'ouvrants.

Il s'assure des principales opérations de maintenance de niveau 1 et applique les procédures de niveau 1 pour leur remise en fonctionnement.

Il assure la traçabilité des actions sur le logiciel métier ou dans les registres spécifiques.

Les activités de vidéoprotection sont exercées sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique du centre d'exploitation. Dans le respect des limites de ses fonctions, l'opérateur peut prendre des décisions d'urgence adaptées à la situation. Il respecte la confidentialité des informations et rend compte oralement et par écrit à sa hiérarchie.

Le contexte d'exercice de l'activité est fonction du site à surveiller et de son environnement.

L'emploi de l'opérateur est sédentaire et s'exerce en position assise dans un centre d'exploitation constitué d'écrans de réception d'informations sous forme de messages et d'images et d'un terminal téléphonique doté de plusieurs lignes. Il opère seul ou en équipe. La gestion simultanée d'images et de tâches différentes est courante. L'amplitude horaire en vidéoprotection varie en fonction de l'activité du service.

L'opérateur communique avec ses collègues, avec les clients, les usagers des sites, les services techniques, les intervenants, les services de l'ordre et les services de secours.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Réglementation européenne encadrant la profession
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Code civil (Art 9)
- Code pénal (Art 226-1 ; art 226-16 ; art 226-18 ; art 226-20 ; art 226-21 ; art R 625-10)
- Code du travail (Art L 2323-32 ; art L 1221-9 ; art L 1222-4 ; art L1121-1)
- Code de la sécurité intérieure (Livre II et livre VI)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	11/38

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation
Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection
Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Utiliser les technologies de l'information, de la communication et les outils bureautiques d'un centre de surveillance à distance

Utiliser les différents canaux de communication orale et écrite en surveillance à distance

Mettre en œuvre un mode opératoire conforme à l'exploitation d'un centre de surveillance à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	12/38

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, des procédures internes de l'entreprise et des procédures définies par le client, l'opérateur en centre de télésurveillance* contribue à sécuriser des espaces professionnels accueillant ou non du public et des espaces privés. Il traite les informations transmises par les systèmes de sécurité, couplés ou intégrés à des dispositifs de vidéoprotection installés sur les sites des clients.

L'activité d'opérateur en télésurveillance est réglementée et nécessite une carte professionnelle.

L'opérateur gère des alarmes sur site, certains dispositifs de sécurité sont gérés à distance. A partir de l'analyse de multiples informations apparaissant sur les frontaux de réception, il réceptionne les alarmes, qualifie les risques, effectue des levées de doute et déclenche les actions. Par des moyens humains, audio ou vidéo, il régule l'organisation des interventions.

L'opérateur agit par ordre de priorité selon le risque en s'adaptant à l'urgence de la situation et veille à rétablir un niveau de sécurité initiale ou, à défaut, à maintenir un niveau de sécurité acceptable. Dans le cadre de la relation client, il apporte un conseil de niveau 1. Il reçoit les demandes en direct, réalise un diagnostic de la situation et propose une réponse pertinente au client.

Si nécessaire, il transfère la demande au référent désigné du centre d'exploitation ou il sollicite son hiérarchique.

Il s'assure des principales opérations de maintenance de niveau 1 et applique les procédures de niveau 1 pour leur remise en fonctionnement.

Il assure la traçabilité des actions sur le logiciel métier ou dans les registres spécifiques.

Les activités de télésurveillance sont exercées sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique. Dans le respect des limites de ses fonctions, l'opérateur peut prendre des décisions d'urgence adaptées à la situation. Il respecte la confidentialité des informations et rend compte oralement et par écrit à sa hiérarchie.

Le contexte d'exercice de l'activité est lié à l'activité du télésurveilleur. Certaines stations peuvent relever de règles de type APSAD (Assemblée plénière des sociétés d'assurance dommages).

L'emploi de l'opérateur est sédentaire et s'exerce en position assise dans un centre d'exploitation constitué d'écrans de réception d'informations sous forme de messages et d'images en cas de levée de doute vidéo ou audio et d'un terminal téléphonique doté de plusieurs lignes. Il conduit seul ou en équipe son activité en lien avec les interlocuteurs à distance. La gestion simultanée d'informations et de tâches est pratique courante.

L'opérateur communique avec ses collègues, par téléphone avec les clients, les usagers des sites, les services techniques, les intervenants, les services de l'ordre et les services de secours.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Code de la sécurité intérieure (Livre II et livre VI)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance

Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance

Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance

Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	13/38

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Utiliser les technologies de l'information, de la communication et les outils bureautiques d'un centre de surveillance à distance

Utiliser les différents canaux de communication orale et écrite en surveillance à distance

Mettre en œuvre un mode opératoire conforme à l'exploitation d'un centre de surveillance à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	14/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur le cadre légal de la vidéoprotection, le code de la sécurité intérieure, les règles de certification, des procédures et des consignes, vérifier le fonctionnement des équipements (caméras, écrans, réseaux, enregistreur et onduleurs) et des installations pour s'assurer de l'opérationnalité du système.

Se renseigner sur les contraintes climatiques pour le fonctionnement de la caméra, vérifier le fonctionnement des éléments périphériques du logiciel et du système de stockage. Suivre le fonctionnement tout au long de son service. Signaler tout dysfonctionnement à l'interlocuteur compétent, assurer une intervention de niveau 1 ou faire intervenir une personne compétente. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans un centre d'exploitation vidéo lors d'une relève de poste ou d'une remise en service.

Critères de performance

Le fonctionnement des équipements est vérifié

Le fonctionnement des installations est vérifié

Le fonctionnement des équipements et des installations fait l'objet d'un suivi tout au long du service

Tout dysfonctionnement est signalé à l'interlocuteur compétent

Une intervention de niveau 1 est effectuée

La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le cadre légal relatif à l'usage du dispositif de vidéoprotection

Comprendre le fonctionnement d'une caméra de surveillance utilisant le Protocole Internet (caméra IP*)

Vérifier la connexion des éléments communicants avec le Protocole Internet (caméras IP, encodeurs, enregistreurs, serveurs) de l'installation de vidéoprotection au réseau informatique

Vérifier la zone de couverture des champs de vision des caméras analogiques et numériques pour identifier les anomalies

Déceler un dysfonctionnement des outils de traitement informatique, de levée de doute et de communication

Déceler un dysfonctionnement de l'alimentation électrique

Programmer et définir des cycles automatiques de caméras

Appliquer les procédures d'accès au système en cas de relecture d'images ou de consultation de données

Maîtriser la gestion des pièces de rechanges pour une meilleure maîtrise des coûts

Rechercher l'optimisation des procédures

Participer à la continuité de service dans le respect des règles et des procédures

Rendre compte sur la main courante informatisée ou papier

Assurer la traçabilité des actions

Partager les informations en équipe

Adopter une attitude active face aux risques et aux menaces

Rechercher de l'information rapidement et efficacement

S'informer sur des événements ou sur les incidents antérieurs à la prise de poste

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	15/38

Faire remonter les informations suite à des dysfonctionnements répétitifs
Signaler tout dysfonctionnement à l'interlocuteur compétent
Faire intervenir une personne compétente en fonction du dysfonctionnement
Alerter sur d'éventuelles menaces d'intrusion dans le système auprès du référent désigné du centre d'exploitation

Connaissance de la réglementation européenne pour la protection des données
Connaissance des textes protégeant l'image et la vie privée
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à mise en œuvre de systèmes de vidéoprotection
Connaissance des règles de certification applicables à la vidéoprotection
Connaissance de l'outil informatique
Connaissance des interconnexions avec le contrôle d'accès, l'anti-intrusion, les dispositifs d'alerte ou de reconnaissance
Connaissance du fonctionnement des composants d'un système vidéo
Connaissance des principales familles de réglage des caméras analogiques et numériques
Connaissance des typologies de réseaux informatiques associés à leur utilisation
Connaissance des principes de base de sécurisation des informations sur les réseaux IP
Connaissance des environnements liés à l'exploitation d'une intelligence algorithmique (Pan Tilt Zoom auto-tracking*)
Connaissance des principales opérations de maintenance de niveau 1 (préventives et correctives)
Connaissance des procédures de niveau 1 pour la remise en fonctionnement des équipements et matériels vidéo

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	16/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur le cadre légal de la vidéoprotection, du code de la sécurité intérieure, des procédures et des consignes, sécuriser des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection complété par des dispositifs mécaniques ou électroniques afin de limiter les risques.

Repérer, détecter et identifier les situations et les événements sur le site, vérifier les accès et réguler le flux de véhicules et de personnes. Recueillir des informations et prioriser les actions dans le respect des consignes et du degré d'urgence. Faire procéder au retrait d'objets illicites par des personnes compétentes. Rendre compte à la hiérarchie. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans un centre d'exploitation sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique.

La sécurisation peut être réalisée par une mise en confinement de la zone ou par une détection de l'infraction. Les exigences du client, les techniques de récupération des images et les risques inhérents au site doivent être pris en compte.

Critères de performance

Le cadre légal est respecté

Les procédures et les consignes sont appliquées

Les situations et les événements sont repérés et détectés

L'identification des éléments d'une situation ou d'un événement est précise

Les accès sont vérifiés

Le flux de véhicules et de personnes est régulé

Les actions sont priorisées dans le respect des consignes et du degré d'urgence

La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les obligations contractuelles

Appliquer le cadre procédural du centre d'exploitation

Utiliser des logiciels de surveillance à distance, de supervision* et d'hypervision*

Se repérer à distance à partir de plan de masse et de situation

Piloter à distance une ou plusieurs caméras dans une zone avec alarme et visualiser en effectuant un contre-appel

Repérer sur écran des situations anormales

Identifier et reconnaître les différents matériels utilisés par les terroristes

Gérer les ouvertures de portes pour les personnes habilitées

Gérer un contrôle d'accès par lecture automatique de plaque d'immatriculation

Donner le signalement de personnes ou de véhicules

Effectuer une levée de doute vidéo suite à un déclenchement d'alarme

Exploiter les images en direct ou en différé

Mémoriser des séquences d'images relatives à des anomalies ou événements

Réaliser ou faire réaliser les gestes élémentaires de premiers secours

Prendre des décisions dans les limites de sa délégation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	17/38

Participer à la continuité de service dans le respect des règles et des procédures
Assurer la traçabilité des actions
Analyser sa pratique professionnelle

Travailler seul ou en équipe en milieu confiné
Rechercher de l'information auprès du référent désigné par le centre d'exploitation
Recueillir les informations nécessaires lors d'une réclamation
Renseigner les relais en interne et en externe
Transmettre un message d'alerte au service le plus adapté
S'exprimer de manière claire, précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi

Connaissance des textes protégeant l'image et la vie privée
Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des missions générales des forces de l'ordre
Connaissance des modalités d'exercice des forces de l'ordre en intervention
Connaissance de l'évolution des menaces, de la délinquance et des modes opératoires
Connaissance des matériels et des logiciels d'exploitation d'images
Connaissance du cadre procédural d'une supervision de site
Connaissance du fonctionnement des composants des systèmes de surveillance intrusion, d'un système de contrôle d'accès et d'un système de vidéoprotection
Connaissance des origines, des motifs et des étapes d'un conflit
Connaissance des techniques de description de personnes ou de véhicules
Connaissance des gestes élémentaires de premiers secours

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	18/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur le cadre légal de la vidéoprotection, du code de la sécurité intérieure, des procédures et des consignes, visionner les images et identifier les composantes d'une situation en évitant toute interprétation. Rechercher des indices permettant de détecter des comportements suspects ou des situations à risque.

Etablir les priorités afin de déclencher les actions appropriées à la situation ou à l'événement et alerter dans les plus brefs délais les acteurs chargés d'intervenir. Utiliser les capacités du matériel pour favoriser l'exploitation des images. Rendre compte à la hiérarchie. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans un centre d'exploitation sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique.

Critères de performance

Le cadre légal est respecté

Les procédures et les consignes sont appliquées

Les composantes d'une situation sont identifiées sans interprétation

Les risques sont détectés

Les situations ou les événements sont traités selon les priorités

Les acteurs chargés d'intervenir sont alertés dans les plus brefs délais

Les capacités du matériel sont utilisées pour favoriser l'exploitation des images

La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le cadre procédural d'une supervision de site

Utiliser des logiciels de surveillance à distance, de supervision* et d'hypervision*

Se repérer à distance à partir de plan de masse et de situation

Réaliser des rondes de surveillance réactive ou de surveillance active selon la demande client

Effectuer une levée de doute suite à un déclenchement d'alarme

Repérer sur écran des anomalies techniques ou des situations à risque

Détecter et analyser des comportements suspects (profiling)

Discerner les composantes d'une situation

Analyser les attitudes de communication

Analyser une levée de doute suite à une vidéodétection

Analyser les images lors d'une gestion d'ouvrants

Donner le signalement de personnes ou de véhicules

Mémoriser des séquences d'images relatives à des anomalies ou événements

Déclencher des interventions en fonction des priorités

Assurer une relecture des images sur les enregistreurs vidéo des sites dans le respect des consignes et du code de procédure pénale

Effectuer des tests de contrôle sur des équipements vidéo à distance

Détecter un mauvais positionnement d'une caméra

Gérer la traçabilité des images

Rendre compte sur la main courante informatisée ou papier

Analyser sa pratique professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	19/38

Travailler seul ou en équipe en milieu confiné
Rechercher de l'information auprès du référent désigné en centre d'exploitation
Transmettre un message d'alerte au service le plus adapté
Signaler les pannes du système auprès des personnes compétentes
S'exprimer de manière claire, précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Etre force de proposition

Connaissance des textes protégeant l'image et la vie privée
Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du cadre procédural d'une supervision de site
Connaissance des classes de risque liées aux valeurs et aux activités
Connaissance du registre des alarmes
Connaissance des origines, des motifs et des étapes d'un conflit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	20/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur le code de la sécurité intérieure, les règles de type APSAD et les obligations contractuelles, localiser les systèmes de sécurité des bâtiments, s'assurer du fonctionnement des équipements et des installations et vérifier l'horodatage dans le respect des procédures, des consignes et des fiches techniques. Suivre le fonctionnement tout au long de son service. Signaler tout dysfonctionnement à l'interlocuteur compétent, assurer une intervention de niveau 1 ou faire intervenir une personne compétente. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans un centre d'exploitation, lors d'une relève de poste ou d'une remise en service.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
Les matériels et systèmes de sécurité sont localisés
Le fonctionnement des équipements et des installations fait l'objet d'un suivi tout au long du service
Tout dysfonctionnement est signalé à l'interlocuteur compétent
Une intervention de niveau 1 est effectuée
La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le cadre procédural d'une gestion de site
Utiliser les dispositifs de protection de la station de télésurveillance
Utiliser un tableau de signalisation incendie
Vérifier la présence et le bon état des matériels et des équipements en station de télésurveillance
Détecter un dysfonctionnement du matériel de réception et de gestion des informations
Détecter un dysfonctionnement du système de gestion d'alarme
Détecter un dysfonctionnement des moyens de communication
Détecter un dysfonctionnement des systèmes de protection du centre d'exploitation
Détecter un dysfonctionnement de l'alimentation électrique principale et de secours
Détecter un dysfonctionnement sur des équipements divers
Exécuter des travaux d'ordre non électrique dans le voisinage de pièces nues sous tension ou à proximité d'ouvrages électriques
Appliquer les consignes relevant du plan de prévention du centre d'exploitation

Rendre compte sur le logiciel métier
Participer à la continuité de service dans le respect des règles et des procédures

Partager les informations en équipe
Rechercher de l'information rapidement et efficacement
S'informer sur des événements ou sur des incidents antérieurs à la prise de poste
Informers les interlocuteurs compétents
Intervenir ou faire intervenir une personne compétente en fonction du dysfonctionnement

Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des certifications applicables aux stations de télésurveillance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	21/38

Connaissance des missions auxquelles peuvent répondre les stations de télésurveillance
Connaissance des fonctionnalités des différents systèmes et des matériels
Connaissance des risques majeurs, incendie et électriques (norme NF-C 18-510)
Connaissance des principales opérations de maintenance de niveau 1
Connaissance des procédures de niveau 1 pour la remise en fonctionnement des équipements de télésurveillance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	22/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de répondre aux obligations contractuelles, dans le respect du cadre légal, du code de la sécurité intérieure, des procédures, des consignes de télésurveillance* et des règles de confidentialité, réceptionner les informations provenant d'un système informatique ou la demande d'un interlocuteur. Identifier la nature de l'information ou de la demande. Réaliser un diagnostic précis et rapide de la situation.

Le cas échéant, traiter plusieurs communications de manière simultanée. Rechercher si nécessaire des informations complémentaires auprès de la hiérarchie ou à l'aide de logiciels métier qui fournissent l'historique des interventions, des consignes, des fiches transmetteurs, les types d'intervention, les personnes habilitées et le contenu de la main courante informatisée. Répondre à la demande dans un délai imparti ou la transférer vers d'autres services ou interlocuteurs. Valoriser l'image de l'entreprise auprès de la clientèle. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, en relation avec les collaborateurs du centre d'exploitation, au cours d'échanges avec les clients, d'autres professionnels, les services de secours, les forces de l'ordre.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
La nature de l'information ou de la demande est identifiée
Le diagnostic est précis et rapide
La réponse est appropriée à la situation
L'information est traitée dans le délai imparti ou transférée vers d'autres services ou interlocuteurs
La prestation de service est réalisée conformément aux obligations contractuelles
La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le cadre procédural d'une gestion de site
Rechercher des informations sur la base de données
Identifier les informations pertinentes
Identifier le ou les dangers
Utiliser les techniques d'accueil au téléphone
Pratiquer les techniques de questionnement et de reformulation
Analyser et comprendre la demande transmise oralement
Délivrer l'information à partir d'une réception d'alarme ou d'alerte dans un délai imparti
Délivrer un renseignement au client sur la base de procédures internes
Renseigner un dossier sinistre suite à un fait avéré
Effectuer la mise à jour des dossiers clients selon les consignes
Identifier les ressources en interne et en externe afin d'apporter des éléments de réponse ou de décision au client

Prendre des notes lors d'une communication
Rechercher de l'information auprès du référent désigné en cas de nécessité
Gérer des doubles appels
S'informer et transmettre sur des événements ou incidents antérieurs lors d'un changement de poste
Rendre compte à sa hiérarchie à partir d'un rapport de sinistre
Rendre compte sur le logiciel métier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	23/38

Analyser sa pratique professionnelle

Ecouter activement son interlocuteur
S'exprimer de manière claire, précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Cadrer la communication
Orienter le client en fonction de la requête vers d'autres interlocuteurs
Respecter la confidentialité des données client
S'adapter aux situations difficiles
Assurer une prestation de service de qualité

Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du contenu d'un contrat de télésurveillance
Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site
Connaissance des principes de fonctionnement et des éléments constitutifs d'un système d'alarme
Connaissances des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des fondamentaux de l'entretien à distance
Connaissance des origines, des motifs et des étapes d'un conflit
Connaissances de l'outil informatique et du terminal téléphonique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	24/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de communication à distance, des procédures, des consignes et des règles de confidentialité, à partir d'une demande de conseil technique ou commercial d'un client, réaliser un diagnostic précis et rapide de la demande et qualifier le degré d'urgence de la situation. Afin d'apporter un conseil pertinent et satisfaisant, questionner le client de manière adaptée et s'assurer de sa compréhension.

Accompagner le client en direct ou en différé par les moyens de communication à distance pour répondre à sa demande et pour faire ou faire déclencher une intervention si nécessaire. Transmettre les informations de manière précise et complète en cas de passage de relais à un tiers. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au cours d'échanges avec les clients, et en relation avec les collaborateurs du centre d'exploitation. Le conseil est apporté principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques, et le plus souvent en réception d'appels.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
Le diagnostic de la demande est précis et rapide
La solution proposée au client est pertinente
La solution proposée est satisfaisante pour le client
La compréhension de la réponse par le client est vérifiée
Les informations sont transmises de façon précise et complète
La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le cadre procédural d'une gestion de site
Mener un entretien en ligne en suivant une méthode de résolution de problème
Pratiquer les techniques de questionnement et de reformulation
Mettre en rapport entre elles les informations collectées afin de mieux conseiller le client
Identifier le degré d'urgence de la situation
Traiter une réclamation client en direct ou en différé selon les procédures internes et le retour d'expérience
Renseigner une fiche réclamation client
Répondre à une demande technique en accompagnant le client à distance
Gérer des situations difficiles
Proposer à l'interlocuteur une modification de ses consignes

Prendre des notes lors d'une communication
Rechercher de l'information auprès du référent désigné en cas de nécessité
Analyser sa pratique professionnelle
Rendre compte sur le logiciel métier

Ecouter activement son interlocuteur
Instaurer un climat de confiance facilitant la relation
S'exprimer de manière claire, précise et complète
Identifier les ressources en interne et en externe afin d'apporter des éléments de réponse ou une décision au client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	25/38

S'adapter au contexte et au client
Accompagner et suivre le client dans son action en faisant preuve d'assertivité
S'assurer de la compréhension de la réponse par le client
Déclencher une intervention par téléphone ou à l'aide d'une interface lors d'une levée de doute
Alerter le service technique suite à des remontées d'incidents récurrents
Alerter sa hiérarchie en cas de nécessité
Transférer l'appel au service interne compétent
Transmettre en interne les besoins d'évolution identifiés des clients
Apporter un retour d'informations au client en différé

Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des fondamentaux de l'entretien à distance
Connaissance des origines, des motifs et des étapes d'un conflit
Connaissance de l'environnement internet, du traitement de textes et du tableur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	26/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du code de sécurité intérieure, en fonction des procédures découlant des obligations contractuelles et du processus de gestion de situation normale, d'urgence ou de crise, prioriser les actions en fonction de la situation et de son évolution. Déclencher, accompagner à l'aide d'une caméra vidéo ou audio et réguler les interventions des personnes habilitées en cas d'alarme ou d'anomalie, ou des services compétents en cas de levée de doute positive. Gérer les aléas. Transmettre des informations aux interlocuteurs de manière précise et complète. Prendre les mesures conservatoires afin de contribuer à restaurer par une action rapide un niveau de sécurité initiale. Rendre compte à la hiérarchie. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe en centre d'exploitation. L'utilisation de l'outil vidéo dans la gestion d'une intervention intervient le plus souvent au niveau du traitement post-incident.

Critères de performance

La procédure de gestion des situations est respectée
Les actions déclenchées sont priorisées en fonction de la situation et de son évolution
La régulation de l'intervention est adaptée à l'évolution de la situation
Les aléas sont gérés de manière adaptée à la situation
Les informations sont transmises aux interlocuteurs de manière précise et complète
Les mesures conservatoires sont appliquées
La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le cadre procédural d'une gestion de site
Traiter l'information à partir des logiciels de surveillance à distance et de supervision*
Utiliser les différents moyens de communication appropriés à la situation
Identifier le ou les dangers
Effectuer une levée de doute humaine ou technique
Analyser le déroulement des informations visuelles ou auditives relatives aux informations gérées lors d'une levée de doute
Déclencher les interventions en fonction des priorités
Accompagner les personnes lors d'une gestion d'ouvrants ou lors d'une intervention de prestataires à l'aide de l'outil vidéo ou audio
Réaliser ou faire réaliser les gestes élémentaires de premiers secours
Effectuer une action à la demande de l'utilisateur ou de l'intervenant
Effectuer une téléaction* suite à une levée de doute vidéo
Appliquer des mesures conservatoires pour pallier aux événements

S'assurer de l'intervention des services compétents, des personnes habilitées et du suivi par des points de situation intermédiaires
S'assurer de la conformité du résultat par rapport aux procédures et aux consignes
Participer à la continuité de service dans le respect des règles et des procédures
Rendre compte sur le logiciel métier
Analyser sa pratique professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	27/38

Travailler seul ou en équipe en milieu confiné
Instaurer une relation de confiance avec les interlocuteurs
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Transmettre des informations claires, précises et complètes
Transmettre un message d'alerte au service le plus adapté
Renseigner les interlocuteurs sur la situation
Communiquer à l'oral et à l'écrit, auprès de sa hiérarchie, en cas de levée de doute positive
Communiquer en situation d'urgence avec plusieurs interlocuteurs

Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des missions des interlocuteurs et de leur zone d'intervention (personnes habilitées, clients, services de secours, forces de l'ordre, intervenants)
Connaissance des gestes élémentaires de premiers secours
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	28/38

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du cadre légal, du code de la sécurité intérieure, des règles de type APSAD, des procédures et des consignes, à partir des informations transmises par les systèmes électroniques de sécurité, identifier le type d'alarme et le client. Prioriser les actions selon le type d'alarme et l'ordre d'apparition, déclencher les actions appropriées, suivre les interventions, acquitter les alarmes, et, en cas d'alarme d'intrusion, procéder à l'authentification forte. S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité. Renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe en centre d'exploitation à l'aide de logiciels métiers. Selon le contexte, la vérification du retour du fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité peut être effectuée en temps réel ou en différé.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont appliquées
Le type d'alarme et le client sont identifiés
Les actions sont priorisées selon le type d'alarme
Les actions sont adaptées à la situation
L'authentification forte est réalisée
La vérification de la disparition de l'alarme est assurée
La traçabilité des actions est consignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le cadre procédural d'une gestion de site
Traiter l'information à partir des logiciels de surveillance à distance et de supervision
Effectuer une levée de doute humaine ou technique
Analyser le déroulement des informations visuelles ou auditives traitées
Guider l'utilisateur à distance dans les actions à effectuer sur le système de sécurité
Faire remédier aux anomalies non résolues
S'assurer du retour à la normalité du fonctionnement du système de sécurité
Appliquer ou préconiser au client la mise en place de mesures conservatoires
Informé le client en différé suivant ses consignes

Transmettre un message d'alerte au service le plus adapté
Gérer les anomalies ou les alarmes selon leur ordre d'importance
Rendre compte sur le logiciel métier
S'assurer de la conformité du résultat par rapport aux procédures et consignes
Participer à la continuité de service dans le respect des règles et des procédures
Analyser sa pratique professionnelle

Travailler seul ou en équipe
S'exprimer de manière claire, précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Transmettre des messages avec précision, oralement et par écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	29/38

Connaissance du code de la sécurité intérieure, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des règles de type APSAD applicables aux stations de télésurveillance
Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site
Connaissances des principes de fonctionnement et des éléments constitutifs d'un système d'alarme
Connaissances du principe de fonctionnement et des éléments constitutifs d'un réseau de transmission
Connaissances des techniques de communication à l'oral et à l'écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	30/38

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Utiliser les technologies de l'information, de la communication et les outils bureautiques d'un centre de surveillance à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Utiliser les logiciels de télésurveillance ou de vidéoprotection. Vérifier leur opérationnalité, exploiter les différentes fonctionnalités des logiciels, gérer en parallèle plusieurs fenêtres, saisir les textes, utiliser les périphériques afin de gérer et contrôler les actions dans le respect des obligations contractuelles.

Critères de performance

L'opérationnalité des outils est vérifiée
Les fonctionnalités des logiciels sont exploitées

Utiliser les différents canaux de communication orale et écrite en surveillance à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des obligations contractuelles, des procédures et des consignes, des règles de communication à distance, utiliser les différents canaux de communication orale et écrite et adapter son mode de communication en fonction des situations et des interlocuteurs. Identifier les besoins et les attentes des clients et des professionnels, comprendre l'information ou la demande client, recueillir les éléments clés pour apporter une solution adaptée ou mettre à jour des données. Adapter la voix et le vocabulaire, structurer le message et relater les faits de manière précise afin de garantir un service de qualité. Renseigner les outils de liaison.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont appliquées
Les règles de communication orale en relation client à distance sont appliquées
La demande du client ou l'information est comprise
Les informations transmises sont pertinentes
L'expression orale ou écrite est claire, précise et complète
La traçabilité des actions est assurée

Mettre en œuvre un mode opératoire conforme à l'exploitation d'un centre de surveillance à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Respecter la loi, la réglementation, le code de sécurité intérieure, les procédures et les consignes. Connaître les textes de référence, identifier le cadre procédural selon l'information à traiter, appliquer la procédure selon les obligations contractuelles, vérifier la bonne application des processus de traçabilité afin de répondre aux exigences déontologiques, réglementaires, méthodologiques et techniques.

Critères de performance

La posture professionnelle est conforme à la déontologie
Le cadre réglementaire spécifique aux contextes de travail est appliqué

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	31/38

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	32/38

Glossaire technique

Caméra IP ou caméra réseau

Caméra de surveillance utilisant le Protocole Internet pour transmettre des images et des signaux de commande via une liaison Fast Ethernet. Certaines caméras IP sont reliées à un enregistreur vidéo numérique (DVR) ou un enregistreur vidéo en réseau (NVR) pour former un système de surveillance vidéo.

CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)

C'est une autorité administrative indépendante française. Le rôle de la CNIL est de veiller à ce que l'informatique ne porte pas atteintes, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.

Consigne de télésurveillance

Procédure établie avec le client fixant à l'opérateur les mesures à appliquer, étape par étape, en fonction de conditions de réception de l'information (date, heure et type d'alarme).

Logiciel d'hypervision

Affichage sur un même écran des images de vidéoprotection et des informations relatives au contrôle d'accès, à la détection d'intrusion et à l'interphonie.

Logiciel de supervision

Ensemble de pages d'écrans, dont l'interface opérateur est présentée très souvent sous la forme d'un synoptique.

Dans le cadre d'une gestion technique centralisée, le contrôle d'accès, l'alarme intrusion, la vidéoprotection et les fonctions domotiques peuvent être associées permettant une supervision globale.

Pan Tilt Zoom (PTZ) avec auto-tracking

Caméra vidéo capable d'être pilotée et de zoomer par elle-même. Les fonctionnalités des caméras PTZ peuvent être contrôlées automatiquement ou manuellement.

La fonction auto-tracking est une fonction qui permet à la caméra de suivre une personne ou un véhicule en mouvement et ainsi de le filmer en continu.

Règles d'installation de type APSAD (Assemblée plénière des sociétés d'assurance dommage)

Les règles de type APSAD ont été initiées par la commission plénière des assurances de biens et de responsabilité, chargée d'établir des études sur les risques et d'élaborer des recommandations et des normes. L'APSAD est aujourd'hui devenu une marque collective délivrée par le CNPP (Centre National de Prévention et de Protection), organisme certificateur de l'assurance.

Système

L'opérateur en vidéoprotection analyse et exploite des images émanant de tout système : téléphonie mobile, robot, etc..

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	33/38

Téléaction

Permet la surveillance à distance d'installations à haut risque ou de systèmes dont les défaillances doivent être immédiatement détectées ou éliminées, ou encore la commande à distance d'organes mécaniques, en des lieux non pourvus de personnels permanents. Elle permet, notamment après confirmation d'une intrusion, d'agir sur un site, à travers divers moyens (déclenchement de dispositifs anti-effraction, activation de l'éclairage, télé-interpellation etc...).

Télésurveillance

Report d'une information (état « alarme ») à une station centrale de télésurveillance qui applique les consignes contractuelles données par le client.

Vidéoprotection

Un système de vidéoprotection comporte au moins une caméra et un moniteur permettant en direct ou en différé d'observer à distance les images collectées soit sur la voie publique ou dans des lieux ouverts au public (dans ce cas ces systèmes doivent être autorisés préalablement conformément aux dispositions du code de la sécurité intérieure), soit dans des espaces privés (dans ce cas il s'agit de dispositifs qui doivent éventuellement faire l'objet d'une déclaration à la CNIL).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	34/38

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	35/38

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OVT	REAC	TP-01315	02	21/03/2018	13/05/2023	36/38

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 droit 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 quelconque."





**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	1/36

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

Sigle du titre professionnel : OVT

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 344t - Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Code(s) ROME : K2503, K1707

Formacode : 42801

Date de l'arrêté : 11/12/2017

Date de parution au JO de l'arrêté : 21/12/2017

Date d'effet de l'arrêté : 16/09/2018

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	3/36

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	4/36

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel OVT

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation</p> <p>Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection</p> <p>Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection</p> <p>Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance</p> <p>Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance</p> <p>Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance</p> <p>Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents</p> <p>S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité</p>	01 h 10 min	<p>La mise en situation comporte deux parties.</p> <p>En vidéoprotection :</p> <p>Le candidat tire au sort un scénario composé de deux anomalies. Pendant 20 minutes, il intervient dans le respect des procédures et des consignes. Il effectue sa prise de poste, réalise une ronde vidéo ou une levée de doute, repère les comportements suspects, les situations anormales, à risque ou les dysfonctionnements grâce aux outils mis à sa disposition. Il intervient en adaptant sa méthode de travail au contexte d'intervention et rend compte sur la main courante informatisée.</p> <p>En télésurveillance :</p> <p>Le candidat tire au sort un lot de scénarios composé d'une succession d'alarmes, d'anomalies ou d'événements. Pendant 30 minutes, il traite les informations et intervient en fonction des priorités dans le respect du cadre législatif et réglementaire, des consignes et des procédures internes de l'entreprise et celles définies par le client. Il rend compte sur le logiciel métier.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat prend connaissance d'informations relatives à une entreprise fictive. Puis, pendant 10 minutes, il réceptionne un appel entrant d'un client et apporte un conseil de niveau 1. Il rend compte sur le logiciel métier ou sur une fiche réclamation client.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation</p> <p>Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection</p> <p>Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection</p> <p>Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance</p> <p>Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance</p> <p>Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance</p> <p>Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents</p>	00 h 30 min	<p>Le jury est en possession des résultats du questionnaire professionnel.</p> <p>L'entretien technique se déroule en deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pendant 15 min à l'issue de la mise en situation relative à la vidéoprotection ; • pendant 15 min à l'issue de la mise en situation relative à la télésurveillance. <p>Pour chaque partie, le candidat dispose de 5 minutes pour analyser sa</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	5/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité		pratique professionnelle. Une grille d'analyse est mise à sa disposition. Il présente son analyse et le jury le questionne pendant 10 min à partir d'un guide d'entretien.
▪ Questionnaire professionnel	Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité	00 h 45 min	Le candidat répond à un questionnaire à choix multiples relatif aux connaissances juridiques et techniques. Le questionnaire comporte trois parties.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension des métiers de la vidéoprotection et de la télésurveillance, leur spécificité et leur complémentarité.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation peut commencer par la partie relative à la vidéoprotection ou par la partie relative à la télésurveillance.

Deux professionnels intervenants de la sécurité privée assurent les rôles du public nécessaires pour les scénarii tels que les clients, intervenants, visiteurs etc....

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	6/36

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel a lieu au début de la session d'examen, avant la mise en situation et l'entretien technique. Les résultats ne sont pas éliminatoires.

Première partie du questionnaire

Cette partie comporte 15 questions relatives au tronc commun autorisant l'exercice d'une activité privée de sécurité.

Le candidat est interrogé sur :

- Le livre VI du code de la sécurité intérieure (explication initiale du livre VI, architecture d'ensemble, conditions d'accès à la profession, principe d'exercice exclusif, principe de neutralité, détention et usage des armes, port des uniformes et insignes, dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions, spécificités des services internes, régime de la carte professionnelle et les téléservices, sanctions afférentes au non-respect de ces dispositions).
- Les dispositions utiles du code pénal (concepts de légitime défense, faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir : conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police, non-assistance à personne en danger, omission d'empêcher un crime ou un délit, usurpation de fonctions, atteinte aux systèmes de traitement automatisé, appropriation frauduleuse, fonctionnement des juridictions pénales).
- L'article 73 du code de procédure pénale (droit d'appréhension).
- Les garanties liées au respect des libertés publiques (législation relative au respect de la vie privée, du droit de propriété, des juridictions civiles, de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)).
- La déontologie professionnelle (secret professionnel, principes déontologiques).
- Etre averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées.
- Les gestes élémentaires de premiers secours SST ou PSC1 (conduite à tenir lors des premiers secours, alerte et secours à personne).
- L'analyse des comportements conflictuels et la résolution d'un conflit (origines des conflits, différents types de conflits, stimulation et motivations des conflits, étapes d'un conflit, prévention du conflit, agression verbale, gestion des émotions, des techniques verbales, intervention par étapes, adoption d'une posture, d'un regard et d'une gestuelle adaptés).
- La transmission des consignes et la remontée des informations (consignes écrites ou orales, consignes permanentes, particulières ou ponctuelles, consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie, d'accidents, compte-rendu oral, compte- rendu écrit, rapport).

Deuxième partie du questionnaire

Cette partie comporte 15 questions relatives à l'activité de vidéoprotection.

Le candidat est interrogé sur :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	7/36

- Les dispositions utiles encadrant la vidéoprotection (dispositions des livres II et VI du code de la sécurité intérieure relatives à la vidéoprotection, dispositions du code civil et du code pénal relatives au respect de la vie privée, grands principes de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dispositions du code du travail relatives à l'information préalable du salarié concernant la collecte d'informations le concernant personnellement).
- La réglementation européenne pour la protection des données-RGPD (organismes régulateurs et de certification, règles de certification dans le domaine de la vidéoprotection, dispositions fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance, recommandations de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)).
- La détection et la prévention face aux menaces terroristes (indicateurs physiques, communication non-verbale, parties du corps révélatrices, reconnaissance des différents matériels utilisés par les terroristes).
- Les différents systèmes de sécurité et outils de travail (méthodes de conception d'un système de vidéosurveillance, principales familles de réglage des caméras analogiques et numériques, différentes interactions entre les équipements de vidéoprotection, logiciels d'exploitation de vidéoprotection grâce à l'image, interconnexions avec le contrôle d'accès, anti-intrusion, dispositifs d'alerte et de reconnaissance, logiciels audio complets à la vidéo, logiciels de gestion vidéo, supervision, hypervision, intégration d'une intelligence algorithmique comme outil d'aide, fonctionnement et organisation d'un poste central de sécurité).

Troisième partie du questionnaire

Cette partie comporte 15 questions relatives à l'activité de télésurveillance.

Le candidat est interrogé sur :

- Les risques majeurs (plans de prévention, document unique, plans particuliers d'intervention tels PPI, POI, PPRT, organisation de l'intervention, directive SEVESO etc..).
- Les risques électriques (réglementation et normes, notions d'électricité, analyse des risques, opérations et niveaux d'habilitation, prévention des risques, incendie et accident d'origine électrique).
- Les risques incendie (causes et effets des incendies, tableau de signalisation incendie, agents, procédés et matériels, organiser une intervention).
- Le fonctionnement d'une station de télésurveillance (architecture, informatique, organisation).
- Les technologies utilisées (détection, signalisation, organe de commande, centralisation, transmission).
- Les règles de certification dans la chaîne de sécurité (référentiels existants, modes, exigences, procédures).

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	8/36

Précisions pour le candidat VAE :

A l'ouverture de la session d'examen, le candidat présente au jury :

- Soit la carte professionnelle (décret n°2009-137 du 09 février 2009 et livre VI du code de la sécurité intérieure) en cours de validité.
- Soit l'autorisation préalable (ordonnance 2012-351 du 12 mars 2012 relative au livre VI du code de la sécurité intérieure) en cours de validité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	9/36

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection					
Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation	Le fonctionnement des équipements est vérifié Le fonctionnement des installations est vérifié Le fonctionnement des équipements et des installations fait l'objet d'un suivi tout au long du service Tout dysfonctionnement est signalé à l'interlocuteur compétent Une intervention de niveau 1 est effectuée La traçabilité des actions est consignée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection	Le cadre légal est respecté Les procédures et les consignes sont appliquées Les situations et les événements sont repérés et détectés L'identification des éléments d'une situation ou d'un événement est précise Les accès sont vérifiés Le flux de véhicules et de personnes est régulé Les actions sont priorisées dans le respect des consignes et du degré d'urgence La traçabilité des actions est consignée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection	Le cadre légal est respecté Les procédures et les consignes sont appliquées Les composantes d'une situation sont identifiées sans interprétation Les risques sont détectés Les situations ou les événements sont traités selon les priorités Les acteurs chargés d'intervenir sont alertés dans les plus brefs délais Les capacités du matériel sont utilisées pour favoriser l'exploitation des images La traçabilité des actions est consignée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	10/36

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions					
Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance	<p>Les procédures et les consignes sont respectées</p> <p>Les matériels et systèmes de sécurité sont localisés</p> <p>Le fonctionnement des équipements et des installations fait l'objet d'un suivi tout au long du service</p> <p>Tout dysfonctionnement est signalé à l'interlocuteur compétent</p> <p>Une intervention de niveau 1 est effectuée</p> <p>La traçabilité des actions est consignée</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance	<p>Les procédures et les consignes sont respectées</p> <p>La nature de l'information ou de la demande est identifiée</p> <p>Le diagnostic est précis et rapide</p> <p>La réponse est appropriée à la situation</p> <p>L'information est traitée dans le délai imparti ou transférée vers d'autres services ou interlocuteurs</p> <p>La prestation de service est réalisée conformément aux obligations contractuelles</p> <p>La traçabilité des actions est consignée</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance	<p>Les procédures et les consignes sont respectées</p> <p>Le diagnostic de la demande est précis et rapide</p> <p>La solution proposée au client est pertinente</p> <p>La solution proposée est satisfaisante pour le client</p> <p>La compréhension de la réponse par le client est vérifiée</p> <p>Les informations sont transmises de façon précise et complète</p> <p>La traçabilité des actions est consignée</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	11/36

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents	<p>La procédure de gestion des situations est respectée</p> <p>Les actions déclenchées sont priorisées en fonction de la situation et de son évolution</p> <p>La régulation de l'intervention est adaptée à l'évolution de la situation</p> <p>Les aléas sont gérés de manière adaptée à la situation</p> <p>Les informations sont transmises aux interlocuteurs de manière précise et complète</p> <p>Les mesures conservatoires sont appliquées</p> <p>La traçabilité des actions est consignée</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité	<p>Les procédures et les consignes sont appliquées</p> <p>Le type d'alarme et le client sont identifiés</p> <p>Les actions sont priorisées selon le type d'alarme</p> <p>Les actions sont adaptées à la situation</p> <p>L'authentification forte est réalisée</p> <p>La vérification de la disparition de l'alarme est assurée</p> <p>La traçabilité des actions est consignée</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Obligations réglementaires le cas échéant :</p> <p>Conditions de délivrance du titre professionnel « Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance »</p> <p>Les conditions de délivrance du titre opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance doivent être conformes à l'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité (respect des objectifs pédagogiques généraux et spécifiques de chaque module de formation mentionnés aux articles 7, 9 et 10 et respect des durées minimales de chaque module).</p>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	12/36

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les technologies de l'information, de la communication et les outils bureautiques d'un centre de surveillance à distance	Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection
	Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance
	Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection
	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
	Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance
	S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité
	Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation
	Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance
Utiliser les différents canaux de communication orale et écrite en surveillance à distance	Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection
	Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance
	Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection
	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
	Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance
	S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité
	Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation
	Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance
Mettre en œuvre un mode opératoire conforme à l'exploitation d'un centre de surveillance à distance	Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection
	Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance
	Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection
	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
	Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance
	S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité
	Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation
	Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre OVT

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	13/36

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 55 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Pendant la passation du questionnaire professionnel, la présence du jury n'est pas requise dès lors qu'une surveillance est assurée.

En vidéoprotection, l'un des membres du jury tient le rôle d'observateur dans le centre d'exploitation. L'autre membre du jury appelle le candidat ou réceptionne ses appels et tient le rôle d'un agent de sécurité privée le cas échéant.

En télésurveillance, l'un des membres du jury tient le rôle d'observateur dans le centre d'exploitation. L'autre membre du jury simule à partir d'une fenêtre du logiciel métier des alarmes, des anomalies ou des événements.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

L'expérience professionnelle réunie des membres du jury doit permettre l'évaluation des compétences relevant de la vidéoprotection et de la télésurveillance.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Une surveillance doit être assurée pendant la passation du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	14/36



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	15/36

CCP

Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection	00 h 20 min	Le candidat tire au sort un scénario composé de deux anomalies. Pendant 20 minutes, il intervient dans le respect des procédures et des consignes. Il effectue sa prise de poste, réalise une ronde vidéo ou une levée de doute, repère les comportements suspects, les situations anormales, à risque ou les dysfonctionnements grâce aux outils mis à sa disposition. Il intervient en adaptant sa méthode de travail au contexte d'intervention et rend compte sur la main courante informatisée.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection	00 h 15 min	Le jury est en possession des résultats du questionnaire professionnel. Le candidat dispose de 5 minutes pour analyser sa pratique professionnelle. Une grille d'analyse est mise à sa disposition. Il présente son analyse et le jury le questionne pendant 10 min à partir d'un guide d'entretien.
▪ Questionnaire professionnel	Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection	00 h 20 min	Le candidat répond à un questionnaire à choix multiples relatif aux connaissances juridiques et techniques. Le questionnaire comporte deux parties.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 55 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	17/36

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Deux professionnels intervenants de la sécurité privée assurent les rôles du public nécessaires pour les scénarii tels que les clients, intervenants, visiteurs etc....

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel a lieu au début de la session, avant la mise en situation et l'entretien technique. Les résultats ne sont pas éliminatoires.

Première partie du questionnaire

Cette partie comporte 10 questions relatives au tronc commun autorisant l'exercice d'une activité privée de sécurité.

Le candidat est interrogé sur :

- Le livre VI du code de la sécurité intérieure (explication initiale du livre VI, architecture d'ensemble, conditions d'accès à la profession, principe d'exercice exclusif, principe de neutralité, détention et usage des armes, port des uniformes et insignes, dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions, spécificités des services internes, régime de la carte professionnelle et les téléservices, sanctions afférentes au non-respect de ces dispositions).
- Les dispositions utiles du code pénal (concepts de légitime défense, faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir : conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police, non-assistance à personne en danger, omission d'empêcher un crime ou un délit, usurpation de fonctions, atteinte aux systèmes de traitement automatisé, appropriation frauduleuse, fonctionnement des juridictions pénales).
- L'article 73 du code de procédure pénale (conditions d'interpellation de l'article 73 du CPP).
- Les garanties liées au respect des libertés publiques (législation relative au respect de la vie privée, du droit de propriété, des juridictions civiles, de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)).
- La déontologie professionnelle (secret professionnels, principes déontologiques)
- Etre averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées.
- Les gestes élémentaires de premiers secours SST ou PSC1 (conduite à tenir lors des premiers secours, alerte et secours à personne).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	18/36

- L'analyse des comportements conflictuels et la résolution d'un conflit (origines des conflits, différents types de conflits, stimulation et motivations des conflits, étapes d'un conflit, prévention du conflit, agression verbale, gestion des émotions, des techniques verbales, intervention par étapes, adoption d'une posture, d'un regard et d'une gestuelle adaptés).
- La transmission des consignes et la remontée des informations (consignes écrites ou orales, consignes permanentes, particulières ou ponctuelles, consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie, d'accidents, compte-rendu oral, compte- rendu écrit, rapport).

Deuxième partie du questionnaire

Cette partie comporte 10 questions relatives à l'activité de vidéoprotection.

Le candidat est interrogé sur :

- Les dispositions utiles encadrant la vidéoprotection (dispositions des livres II et VI du code de la sécurité intérieure relatives à la vidéoprotection, dispositions du code civil et du code pénal relatives au respect de la vie privée, grands principes de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dispositions du code du travail relatives à l'information préalable du salarié concernant la collecte d'informations le concernant personnellement).
- La réglementation européenne pour la protection des données-RGPD (organismes régulateurs et de certification, règles de certification dans le domaine de la vidéoprotection, dispositions fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance, recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).
- La détection et la prévention face aux menaces terroristes (indicateurs physiques, communication non-verbale, parties du corps révélatrices, reconnaissance des différents matériels utilisés par les terroristes).
- Les différents systèmes de sécurité et outils de travail (méthodes de conception d'un système de vidéosurveillance, principales familles de réglage des caméras analogiques et numériques, différentes interactions entre les équipements de vidéoprotection, logiciels d'exploitation de vidéoprotection grâce à l'image, interconnexions avec le contrôle d'accès, anti-intrusion, dispositifs d'alerte et de reconnaissance, logiciels audio complets à la vidéo, logiciels de gestion vidéo, supervision, hypervision, intégration d'une intelligence algorithmique comme outil d'aise, fonctionnement et organisation d'un poste central de sécurité).

Informations complémentaires concernant le questionnaire à partir de production(s) :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	19/36

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

L'un des membres du jury tient le rôle d'observateur dans le centre d'exploitation. L'autre membre du jury appelle le candidat ou réceptionne ses appels et tient le rôle d'un agent de sécurité privée le cas échéant.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'expérience professionnelle réunie des membres du jury doit permettre l'évaluation des compétences relevant de la vidéoprotection.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance doit être assurée pendant la passation du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	20/36

CCP

Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance	00 h 40 min	Le candidat tire au sort un lot de scénarios composé d'une succession d'alarmes, d'anomalies ou d'événements. Pendant 20 minutes, il traite les informations et intervient en fonction des priorités dans le respect du cadre législatif et réglementaire, des consignes et des procédures internes de l'entreprise et celles définies par le client. Il rend compte sur le logiciel métier. Pendant 10 minutes, le candidat prend connaissance d'informations relatives à une entreprise fictive. Puis, pendant 10 minutes, il réceptionne un appel entrant d'un client et apporte un conseil de niveau 1. Il rend compte sur le logiciel métier ou sur une fiche réclamation client.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance	00 h 15 min	Le jury est en possession des résultats du questionnaire professionnel. Le candidat dispose de 5 minutes pour analyser sa pratique professionnelle. Une grille d'analyse est mise à sa disposition. Il présente son analyse et le jury le questionne pendant 10 min à partir d'un guide d'entretien
▪ Questionnaire professionnel	Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance	00 h 20 min	Le candidat répond à un questionnaire à choix multiples relatif aux connaissances juridiques et techniques. Le questionnaire comporte deux parties.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	21/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Deux professionnels intervenants de la sécurité privée assurent les rôles du public nécessaires pour les scénarii tels que les clients, intervenants, visiteurs etc....

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel a lieu au début de la session, avant la mise en situation et l'entretien technique. Les résultats ne sont pas éliminatoires.

Première partie du questionnaire

Cette partie comporte 10 questions relatives au tronc commun autorisant l'exercice d'une activité privée de sécurité.

Le candidat est interrogé sur :

- Le livre VI du code de la sécurité intérieure (explication initiale du livre VI, architecture d'ensemble, conditions d'accès à la profession, principe d'exercice exclusif, principe de neutralité, détention et usage des armes, port des uniformes et insignes, dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions, spécificités des services internes, régime de la carte professionnelle et les téléservices, sanctions afférentes au non-respect de ces dispositions).
- Les dispositions utiles du code pénal (concepts de légitime défense, faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir : conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police, non-assistance à personne en danger, omission d'empêcher un crime ou un délit, usurpation de fonctions, atteinte aux systèmes de traitement automatisé, appropriation frauduleuse, fonctionnement des juridictions pénales).
- L'article 73 du code de procédure pénale (conditions d'interpellation de l'article 73 du CPP).
- Les garanties liées au respect des libertés publiques (législation relative au respect de la vie privée, du droit de propriété, des juridictions civiles, de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).
- La déontologie professionnelle (secret professionnels, principes déontologiques)
- Etre averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	22/36

- Les gestes élémentaires de premiers secours SST ou PSC1 (conduite à tenir lors des premiers secours, alerte et secours à personne).
- L'analyse des comportements conflictuels et la résolution d'un conflit (origines des conflits, différents types de conflits, stimulation et motivations des conflits, étapes d'un conflit, prévention du conflit, agression verbale, gestion des émotions, des techniques verbales, intervention par étapes, adoption d'une posture, d'un regard et d'une gestuelle adaptés).
- La transmission des consignes et la remontée des informations (consignes écrites ou orales, consignes permanentes, particulières ou ponctuelles, consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie, d'accidents, compte-rendu oral, compte- rendu écrit, rapport).

Deuxième partie du questionnaire

Cette partie comporte 10 questions relatives à l'activité de télésurveillance.

Le candidat est interrogé sur :

- Les risques majeurs (plans de prévention, document unique, plans particuliers d'intervention tels PPI, POI, PPRT etc., organisation de l'intervention, directive SEVESO)
- Les risques électriques (réglementation et normes, notions d'électricité, analyse des risques, opérations et niveaux d'habilitation, prévention des risques, incendie et accident d'origine électrique)
- Les risques incendie (causes et effets des incendies, tableau de signalisation incendie, agents, procédés et matériels, organiser une intervention)
- Le fonctionnement d'une station de télésurveillance (architecture, informatique, organisation)
- Les technologies utilisées (détection, signalisation, organe de commande, centralisation, transmission)
- Les règles de certification dans la chaîne de sécurité (référentiels existants, modes, exigences, procédures).

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	23/36

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 55 min

Protocole d'intervention du jury :

Pendant la passation du questionnaire professionnel, la présence du jury n'est pas requise dès lors qu'une surveillance est assurée.

L'un des membres du jury tient le rôle d'observateur dans le centre d'exploitation. L'autre membre du jury simule à partir d'une fenêtre du logiciel métier des alarmes, des anomalies ou des événements.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'expérience professionnelle réunie des membres du jury doit permettre l'évaluation des compétences relevant de la télésurveillance.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance doit être assurée pendant la passation du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	24/36

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle considérée comme un centre d'exploitation où est installé le poste de travail du candidat.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Une salle fermée équipée au minimum d'une table et trois chaises.	Local pouvant représenter un centre d'exploitation.
Questionnaire professionnel	Une salle permettant de faire passer en collectif le questionnaire.	Local de surface suffisante (minimum de 24 m ² pour 12 candidats maximum sans les espaces de circulation).
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	25/36

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	En télésurveillance Centre d'exploitation comprenant un poste de travail informatique	1	L'activité en télésurveillance peut être exercée dans la même salle que l'activité en vidéoprotection
	1	En vidéoprotection Centre d'exploitation comprenant un poste de travail informatique	1	L'activité en vidéoprotection peut être exercée dans la même salle que l'activité en télésurveillance
Équipements	1	En télésurveillance Boitier de clés comportant différents types de passe référencés (passe général, passe partiel, clés individuelles)	1	Peut être commun à l'activité en vidéoprotection
	1	En télésurveillance Dispositif de contrôle d'accès (interphone/visiophone) permettant la gestion des accès au centre d'exploitation	1	Peut être commun à l'activité en vidéoprotection
	1	En télésurveillance Dispositif de gestion d'anomalies/alarmes permettant la réception et le traitement des informations sur le poste	1	Sans objet
	1	En télésurveillance Dispositif de levée de doute vidéo/audio	1	Sans objet
	1	En télésurveillance Logiciel métier	1	Sans objet
	4	En télésurveillance Téléphones	1	Peuvent être communs à l'activité en vidéoprotection

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	26/36

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	En vidéoprotection Boitier de clés comportant différents types de passe référencés (passe général, passe partiel, clés individuelles)	1	Peut être commun à l'activité en télésurveillance
	1	En vidéoprotection Dispositif de contrôle d'accès (à minima interphone/visiophone) permettant la gestion des accès au centre d'exploitation	1	Peut être commun à l'activité en télésurveillance
	1	En vidéoprotection Logiciel de détection d'anormalité	1	Sans objet
	1	En vidéoprotection Logiciel de gestion vidéo (VMS)	1	Sans objet
	1	En vidéoprotection Logiciel de saisie de main courante	1	Sans objet
	1	En vidéoprotection Système de pilotage de 8 caméras dont au moins 2 caméras mobiles et 1 caméra à détection de mouvement	1	Sans objet
	4	En vidéoprotection Téléphones	1	Peuvent être communs à l'activité en télésurveillance
	1	En vidéoprotection Dispositif de visualisation à affichage dynamique permettant l'exploitation en direct et en différé des images	1	Sans objet
	1	Système interactif de votes avec logiciel d'exploitation pour la réalisation de l'épreuve du questionnaire professionnel	12	Pour le questionnaire professionnel
	1	Vidéoprojecteur	12	Pour le questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	27/36

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	3	En télésurveillance Appareils émetteurs-récepteurs dont un est équipé de la fonction protection du travailleur isolé (PTI) ou dispositif d'alarme pour travailleur isolé (DATI)	1	Peuvent être communs à l'activité en vidéoprotection
	3	En vidéoprotection Appareils émetteurs-récepteurs dont un est équipé de la fonction protection du travailleur isolé (PTI) ou dispositif d'alarme pour travailleur isolé (DATI)	1	Peuvent être communs à l'activité en télésurveillance
Matières d'œuvre	1	Du papier A4 en quantité suffisante	1	Pour être utilisé en brouillon pour les candidats
Documentations	1	En vidéoprotection Procédures et consignes du centre d'exploitation vidéo (manuscrites ou informatiques)	1	Sans objet
	1	En télésurveillance Code de déontologie relatif aux activités privées de sécurité	1	Commun aux activités privées de sécurité
	1	En télésurveillance Procédures et consignes du centre d'exploitation (manuscrites ou informatiques)	1	Sans objet
	1	En télésurveillance Registre de remontées d'anomalies	1	Sans objet
	1	En télésurveillance Registre de suivi des matériels et des équipements	1	Sans objet
	1	En télésurveillance Registre visiteurs	1	Peut être commun à l'activité en vidéoprotection
	1	En vidéoprotection Code de déontologie relatif aux activités privées de sécurité	1	Commun aux activités privées de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	28/36

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	En vidéoprotection Registre de clés et badges	1	Peut être commun à l'activité en télésurveillance
	1	En vidéoprotection Registre de suivi des matériels et des équipements	1	Sans objet
	1	En vidéoprotection Registre visiteurs	1	Peut être commun à l'activité en télésurveillance
Autres	2	Des professionnels intervenants de la sécurité privée assurent les rôles du public nécessaires pour les scénarii tels que les clients, intervenants, visiteurs etc...	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	29/36

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Opérateur en surveillance à distance Arrêté du 10/12/2012		Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance Arrêté du 11/12/2017
CCP	Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance ou de vidéoprotection	CCP	Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection
CCP	Gérer la sécurité des personnes et des biens et réguler l'organisation des interventions au moyen d'un dispositif de télésurveillance	CCP	Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	31/36

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OVT	RE	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	33/36

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 droit 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 quelconque."

