

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Opérateur en télésurveillance et services associés

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	1/50



## 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 .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	37
Glossaire technique .....	39
Glossaire du REAC .....	47

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	3/50



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre « Opérateur en télésurveillance et services associés » comporte trois blocs de compétences :

- Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance ;
- Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance.

Les blocs correspondent aux activités d'un opérateur exerçant dans une station centrale de télésurveillance.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des enquêtes menées en 2021 et en 2022 relatives à l'évolution de l'emploi de l'opérateur en télésurveillance liée au développement des contrats de services amènent à trois constats :

- Les équipements numériques évoluent en permanence.

Les équipements numériques évoluent, deviennent plus performants et fournissent à l'opérateur davantage d'informations. L'opérateur s'approprie de nouvelles fonctionnalités plus intuitives, est en mesure de mieux gérer les informations, de détecter des dysfonctionnements et d'y remédier dans le respect des limites de sa fonction.

- La relation client, et, de manière générale, la communication efficace sont inséparables de la dimension technique de l'emploi.

L'opérateur communique avec un grand nombre d'interlocuteurs. Le client, l'utilisateur du site et les intervenants attendent une communication adaptée à leurs besoins d'information dans une situation donnée. L'opérateur écoute activement ses interlocuteurs et communique dans un souci de fournir un service efficace selon les besoins et les demandes de chacun.

- Les entreprises développent et adaptent leur offre de services. La participation de l'opérateur à la qualité de service de la station centrale de télésurveillance fait partie des attentes clients.

L'opérateur participe à la qualité de service à deux niveaux : par l'efficacité de la gestion des situations, et par l'analyse et la mise en forme des données relatives à l'activité de la station.

Les compétences du titre « Opérateur en télésurveillance et services associés » s'appuient sur ces constats.

Pour assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance, l'opérateur traite les informations provenant à la fois du client lui-même, de ses collaborateurs et des équipements numériques. La qualité du diagnostic de la situation et d'une demande d'intervention préventive de l'opérateur dépend de la fiabilité des données. Les compétences de l'activité « Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance » réunissent les connaissances et les savoir-faire nécessaires pour veiller au bon fonctionnement des équipements, mener des actions de prévention, de gestion de crise liées à des risques professionnels, majeurs ou de malveillance.

L'activité « Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance » regroupe les compétences nécessaires pour établir un diagnostic et traiter des alarmes fixes ou mobiles dans les délais impartis et leur suivi de façon adaptée, déclencher et réguler les interventions afin de rétablir un niveau de sécurité initiale ou maintenir un niveau de sécurité acceptable. Les compétences de cette activité combinent les savoir-faire et les connaissances nécessaires à la gestion des situations et à la communication efficace avec les différents interlocuteurs. Toutes les compétences intègrent la prise en compte des situations de handicap.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	5/50

L'activité « Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance » réunit les compétences requises pour participer à un premier niveau d'analyse de données et d'informations liée à l'activité du service et à la résolution de problèmes techniques dans le respect des limites de sa fonction. Ces compétences intègrent les savoir-faire nécessaires à la présentation des résultats, sous forme de graphiques et de commentaires écrits.

## Liste des activités

### **Nouveau TP** : Opérateur en télésurveillance et services associés

Activités :

- Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance
- Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	6/50



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance	1	Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés
		2	Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire
2	Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance	3	Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur
		4	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
		5	Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire
3	Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance	6	Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance
		7	Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	8/50

## FICHE EMPLOI TYPE

### Opérateur en télésurveillance et services associés

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

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des procédures internes de l'entreprise et des consignes définies par le client, l'opérateur en télésurveillance assure de manière permanente la protection des personnes, des biens matériels ou immatériels, et de l'environnement dans une démarche de qualité de service.

L'accès à l'emploi est conditionné par la détention d'une carte professionnelle.

La posture de l'opérateur en télésurveillance est proactive. Il prévient des risques professionnels, des risques majeurs ou des risques de malveillance.

Dans la station centrale de télésurveillance, il prévient des comportements ou situations à risque et des menaces. Sur le(s) site(s) distant(s), à la demande du client, il assure des prestations de service associées au traitement d'alarmes. Il réceptionne des alarmes techniques, escorte visuellement des personnels, effectue des rondes vidéo[1] ou des télé-actions, traite des informations provenant de systèmes de géolocalisation. Après analyse et en fonction des priorités, il applique les mesures préventives pouvant conduire à un signalement, à une demande d'intervention dans les délais impartis. Le cas échéant, il se met à disposition des personnes ou des services compétents.

Tout au long du service, il prévient des risques de conflit en contrôlant ses émotions. Il vérifie le fonctionnement des équipements et s'assure de leur opérationnalité. Il signale tout dysfonctionnement technique au client ou à l'interlocuteur compétent. Le cas échéant, pour les équipements du service, il s'assure des principales opérations de maintenance de niveau 1\* et applique les procédures de niveau 1 pour leur remise en fonctionnement.

L'opérateur en télésurveillance réceptionne et analyse des alarmes, des flux vidéo ou audio. Il qualifie la véracité des faits par une levée de doute\* (vidéo/audio/physique/contre-appel téléphonique) ou par le constat d'un cheminement d'alarmes. En cas de levée de doute positive, il déclenche l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents. Il est à l'écoute des demandes et des besoins des clients ou des usagers. Il les accompagne dans la gestion de leur système d'alarme afin de favoriser un comportement adapté, et prend en compte les besoins des clients ou des usagers en situation de handicap. Il peut préconiser des solutions techniques afin d'améliorer le fonctionnement du système d'alarme. Il vérifie la compréhension de la réponse par l'interlocuteur et s'assure de sa satisfaction.

L'opérateur en télésurveillance contribue à la qualité de service de la station centrale de télésurveillance. A la demande de son responsable hiérarchique, il recherche dans le logiciel métier des données et des informations liées à des déclenchements d'alarme. Il réalise un reporting\* sous forme de graphique puis effectue une première analyse des résultats de la recherche. Il résume ses observations sous forme de commentaire écrit. Il contribue également à l'optimisation du fonctionnement technique de la station par une analyse plus approfondie des données numériques provenant des interfaces de son environnement de travail. Il identifie et analyse un dysfonctionnement par une recherche avancée. Il remédie à d'éventuels dysfonctionnements techniques liés aux équipements de surveillance dans le respect des limites de sa fonction ou transmet de manière précise les éléments d'information aux clients ou aux services compétents.

Le contexte de l'activité varie en fonction de la prestation de télésurveillance et des services associés proposés par l'entreprise, de la typologie du (des) site(s) distant(s), de leur niveau de risque, et de leur équipement technologique.

[1] Sur des sites exclusivement privés et qui ne relèvent pas du Code de la sécurité intérieure

\* 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
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	9/50

L'opérateur en télésurveillance exerce l'emploi dans une station de télésurveillance relevant ou non de règles de type APSAD\* (Assemblée plénière de sociétés d'assurances dommages), sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il communique en face à face et à distance avec les services internes, les clients ou les usagers, les personnes habilitées, les services ou personnes compétentes.

Il utilise couramment des outils bureautiques et des outils numériques et s'adapte à l'évolution de leurs fonctionnalités. Il veille à l'exactitude et à la traçabilité des échanges ou actions sur le logiciel métier ou dans des documents de suivi spécifiques dans le respect de la confidentialité des informations.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. L'opérateur en télésurveillance travaille seul ou adapte son travail dans le cadre d'une équipe.

Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction du flux d'activité de la station centrale de télésurveillance.

Le certificat « Sauveteur secouriste du travail » délivré par l'INRS\* ou l'attestation de fin de formation délivrée par un organisme de formation habilité est requis.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Sociétés de télésurveillance opérant pour des professionnels dans le tertiaire, l'industrie, le commerce et les collectivités territoriales
- Sociétés de télésurveillance opérant pour des particuliers
- Sociétés spécialisées dans le service d'aide à distance (personnes âgées, fragilisées ou médicalisées à domicile)

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

## **Réglementation d'activités (le cas échéant)**

- Loi n° 2021-646 du 25 mai 2021 pour une sécurité globale préservant les libertés - publication au Journal Officiel le 26/05/2021 et les décrets d'application
- Décret n° 2014-1253 du 27 octobre 2014 relatif aux dispositions des livres III, VI et VII de la partie réglementaire du code de la sécurité intérieure
- Code de la sécurité intérieure (Livre VI)

## **Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)**

Sans objet.

## **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance  
Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés  
Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire
2. Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance  
Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur  
Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents  
Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	10/50

3. Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance  
Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance  
Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance

### **Compétences transversales de l'emploi**

Adopter un comportement orienté client et une posture de service  
Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème  
Traiter des informations  
Mobiliser les environnements numériques

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

3196 (convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	11/50



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance

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

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des consignes et des procédures de l'entreprise définies par le client, l'opérateur en télésurveillance et services associés contribue à prévenir des risques et des menaces, afin d'éviter ou de limiter les conséquences dommageables pour les personnes, les biens, et l'environnement.

L'opérateur contribue à la démarche de prévention dans la station centrale de télésurveillance et sur le(s) site(s) distant(s). Il s'inscrit dans une démarche proactive : il agit avant qu'un événement significatif (un écart, une anomalie, un incident ou un accident présentant une importance particulière) ne se produise ou ne se reproduise.

L'opérateur prévient des risques professionnels, des risques majeurs ou des risques de malveillance. Il anticipe les situations, les comportements à risque ou les menaces. A la demande du client, il effectue des escortes de personnels, des rondes vidéo aléatoires ou programmées afin repérer ou identifier un risque ou une menace potentielle. Il réceptionne des alarmes techniques, actionne des systèmes de sécurité à distance afin de sécuriser les lieux. Il gère en continu des informations des systèmes de géolocalisation.

Après analyse et en fonction des priorités, il applique les mesures préventives pouvant conduire à un signalement ou à une demande d'intervention dans les délais impartis. Le cas échéant, il se met à disposition des personnes ou des services compétents.

Il prévient les risques de conflit par une détection en amont ou par le recours à un tiers et s'appuie sur les techniques de désamorçage. Il contrôle ses émotions pour gérer au mieux les situations.

Tout au long du service, il vérifie le fonctionnement des équipements protégeant les personnes, les biens ou l'environnement et s'assure de leur opérationnalité. Il signale tout dysfonctionnement technique au client ou à l'interlocuteur compétent. Le cas échéant, pour les équipements du service, il s'assure des principales opérations de maintenance de niveau 1 et applique les procédures de niveau 1 pour leur remise en fonctionnement.

Dans tous les cas, il préserve sa sécurité et celle d'autrui en respectant ou en rappelant les règles. En qualité d'auxiliaire de prévention, il prodigue des premiers secours, ou, selon le contexte, donne des consignes et guide les personnes sur place pour qu'elles puissent effectuer les gestes de premier secours. En cas d'urgence ou de doute, il alerte ou fait alerter les services de secours dans les délais les plus courts.

Le contexte de l'activité varie en fonction de la prestation de télésurveillance et des services associés proposés par l'entreprise, de la typologie du (des) site(s) distant(s), de leur niveau de risque, et de leur équipement technologique.

L'opérateur exerce cette activité dans une station centrale de télésurveillance relevant ou non de règles de type APSAD\* sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il communique en face à face et à distance avec les services internes, les clients ou les usagers, les personnes habilitées, les services ou personnes compétentes. Il veille à l'exactitude et à la traçabilité des échanges ou actions sur le logiciel métier dans le respect de la confidentialité des informations.

L'activité s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. L'opérateur travaille seul ou en équipe. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, entré en application le 25/05/2018

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	13/50

- Loi du 20 juin 2018 n°2018-493, prise en application du Règlement (UE) 2016/679 sur la Protection des données du 27 avril 2016, modifiant la Loi informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978
- Loi n° 2021-646 du 25 mai 2021 pour une sécurité globale préservant les libertés - publication au Journal Officiel le 26/05/2021 et les décrets d'application
- Ordonnance n° 2022-448 relative aux modalités d'organisation, de fonctionnement et d'exercice des missions du Conseil national des activités privées de sécurité et décret n° 2022-449 - publication au Journal Officiel le 31/03/2022
- Décret n° 2009-137 du 9 février 2009 modifié relatif à la carte professionnelle, à l'autorisation préalable et à l'autorisation provisoire des salariés participant aux activités privées de sécurité définies à l'article 1er, à l'article 11-8 et à l'article 20 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983
- Arrêté du 31 mars 2022, publié au Journal Officiel le 8 avril 2022, relatif à la vérification du niveau de maîtrise de la langue française pour les ressortissants étrangers
- Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité
- Décret n° 2014-1253 du 27 octobre 2014 relatif aux dispositions des livres III, VI et VII de la partie réglementaire du code de la sécurité intérieure
- Arrêté du 18 janvier 2013 modifiant l'arrêté du 03/08/2007 relatif à l'agrément prévu à l'article 1er du décret n°2005-1122 du 06/09/2005 modifié pris pour l'application de la loi n°83-629 du 12/07/1983
- Arrêté du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéosurveillance - publication au Journal Officiel le 21/08/2007
- Arrêté du 26 avril 2012 relatif aux normes définissant les opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage ainsi que les modalités recommandées pour leur exécution
- Circulaire du 26 mars 2015 relative à la procédure de doute en télésurveillance - NOR INTD1502555C
- Directive 2012/18/UE du 4 juillet 2012 dite « directive Seveso 3 », relative aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses - publication au Journal Officiel le 24/07/ 2012
- Code pénal (Article 121-3 ; art 121-7 ; art 122-4 à art 122-7 ; art 132-75 ; art 221-6 ; art 223-1 à art 223-7; art 226-1 à art 226-7 ; art 226-16 à art 226-21 ; art 311-1 et suivants; art 321-3 ; art 323-1 à art 323-8 ; art 410 et suivants)
- Code de procédure pénale (Article 53, art 73)
- Code du travail (art L 1222-3 et art L 1222- 4 ; art L 4122-2 ; art R 4121-1 à art R 4121-4 ; art R 4224-15 et art R 4224-16 ; art R 4227-39 ; art R 4513-6 à art R 4513-12 ; art R 4543-19)
- Code civil (Article 9)
- Code de la sécurité intérieure (Livre VI)
- Norme NF S 61-933 - Système de Sécurité Incendie (SSI) - Règles d'exploitation et de maintenance
- Certifications APSAD R31 - I31 – R81- R82 - CNPP (Centre national de prévention et de protection)
- Programme national du dispositif de formation au sauvetage secourisme du travail 1<sup>er</sup>niveau – INRS (Institut national de recherche et de sécurité)

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés

Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire

## Compétences transversales de l'activité type

Traiter des informations

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	14/50

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance

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

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des consignes et des procédures de l'entreprise définies par le client, l'opérateur en télésurveillance et services associés réceptionne des appels téléphoniques, traite des alarmes fixes ou mobiles et leur suivi.

Dans le cadre du processus de gestion la station centrale de télésurveillance, il déclenche et régule les interventions afin de rétablir un niveau de sécurité initiale ou, à défaut, de maintenir un niveau de sécurité acceptable. L'opérateur accompagne ou conseille les clients ou les usagers dans leur demande d'assistance administrative, technique ou éventuellement à titre commercial, en tenant compte d'éventuelles situations de handicap.

L'opérateur réceptionne sur le logiciel métier des alarmes ou des flux vidéo ou audio dans le cadre d'un service associé ou non à la réception d'alarme d'un site client. A partir de l'analyse de flux d'informations volumineux et variés provenant des équipements du client ou des réseaux, il qualifie la véracité des faits par une levée de doute\* (vidéo/audio/physique/contre-appel téléphonique) ou par le constat d'un cheminement d'alarmes. L'opérateur agit par ordre de priorité en fonction de la situation et de son évolution. En cas de levée de doute positive, il déclenche l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents.

L'opérateur est à l'écoute des demandes et des besoins des clients ou des usagers, exceptionnellement des prospects, afin d'apporter une réponse fiable. Il accompagne le client ou l'utilisateur, de façon synchrone ou asynchrone, afin de favoriser un comportement client adapté et ainsi contribuer à limiter les fausses alarmes. En prenant en compte d'éventuelles situations de handicap, il assiste le client ou l'utilisateur dans la manipulation de son système d'alarme afin de s'assurer du retour à la normale du système. Il peut préconiser des solutions techniques afin d'améliorer le fonctionnement du système.

Il vérifie la compréhension de la réponse par l'interlocuteur et s'assure de sa satisfaction. Si nécessaire, il transfère la demande ou le besoin oralement ou par écrit auprès du service ou de la personne compétente.

Le contexte de l'activité varie en fonction de la prestation de télésurveillance et des services associés proposés par l'entreprise, et du niveau de service attendu.

L'opérateur exerce cette activité dans une station centrale de télésurveillance relevant ou non de règles de type APSAD\* sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. L'opérateur communique en face à face et à distance avec les services internes, les clients, les usagers ou les prospects, les personnes habilitées, les services ou personnes compétentes. Il utilise principalement le téléphone, les outils bureautiques couplé au logiciel métier et aux logiciels de contrôle à distance. Il peut utiliser d'autres canaux de communication tels que le courriel, le « sms »\* en respectant les règles relatives à la communication orale et écrite de chaque canal. Il veille à l'exactitude et à la traçabilité des échanges ou actions sur le logiciel métier ou dans les documents de suivi spécifiques dans le respect de la confidentialité des informations.

L'activité s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. L'opérateur travaille seul ou en équipe. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction du flux d'activité de la station centrale de télésurveillance.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	15/50

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, entré en application le 25/05/2018
- Loi du 20 juin 2018 n°2018-493, prise en application du Règlement (UE) 2016/679 sur la Protection des données du 27 avril 2016, modifiant la Loi informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978- Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité
- Circulaire du 26 mars 2015 relative à la procédure de doute en télésurveillance - NOR INTD1502555C
- Code pénal (Article 121-3 ; art 122-4 à art 122-7 ; art 132-75 ; art 221-6 ; art 223-6 ; art 226-1 ; art 226-4 ; art 226-16 à art 226-21 ; art 311-1 ; art 321-3 ; art 323-1 à art 323-8)
- Code de procédure pénale (Article 53, art 73)
- Code civil (Article 9)
- Code de la sécurité intérieure (Livre VI)
- Certifications APSAD R31- I31 – R 81 - R82 - CNPP (Centre national de prévention et de protection)

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur  
Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents  
Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire

## Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté client et une posture de service  
Traiter des informations  
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	16/50

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

### Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance

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

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des consignes et des procédures internes de l'entreprise définies par le client, l'opérateur en télésurveillance et services associés contribue à l'optimisation du fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.

A partir des consignes du responsable hiérarchique, l'opérateur recherche dans le logiciel métier des données et des informations clients dans le cadre de l'accompagnement et de la satisfaction clients. En fonction de la demande, à partir d'un historique client, il trie ou filtre des données et consulte les comptes-rendus associés aux alarmes afin d'identifier les données pertinentes. Il reporte les données dans un outil de type tableur-grapheur pour produire des représentations graphiques adaptées. L'opérateur effectue une première analyse des résultats de la recherche à partir des données et des informations du logiciel métier. Il résume ses observations sous forme de commentaire écrit et le transmet au responsable hiérarchique.

Afin de prévenir et de détecter d'éventuels dysfonctionnements techniques récurrents ou sans cause apparente liés aux équipements de surveillance, il analyse, après un déclenchement d'alarme, les données numériques provenant des interfaces de son environnement de travail et sollicite si nécessaire des informations auprès d'autres collaborateurs.

L'opérateur identifie le type d'incident ou la nature du problème, fait des recherches avancées pour déterminer les causes possibles, et il remédie aux dysfonctionnements dans le respect des limites de sa fonction. Le cas échéant, il contribue à la résolution du problème en transmettant de manière précise, oralement ou par écrit, les éléments d'information aux clients ou aux services compétents.

L'opérateur applique une méthodologie de recherche pour une meilleure compréhension de son environnement de travail.

Il veille à l'exactitude et à la traçabilité des échanges ou actions sur le logiciel métier ou dans les documents de suivi spécifiques dans le respect de la confidentialité des informations.

Le contexte de l'activité varie en fonction de la prestation de télésurveillance et des services associés proposés par l'entreprise, et du niveau de service attendu. Les tâches à caractère administratif sont réalisées pendant les périodes de faible activité.

L'opérateur exerce cette activité dans une station centrale de télésurveillance relevant ou non de règles de type APSAD\* sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. L'opérateur communique en face à face et à distance avec les services internes, les clients ou les usagers, les personnes habilitées, les services ou personnes compétentes. Il utilise couramment des outils bureautiques et des outils numériques et s'adapte à l'évolution de leurs fonctionnalités.

L'activité s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. L'opérateur travaille seul en équipe. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, entré en application le 25/05/2018
- Loi du 20 juin 2018 n°2018-493, prise en application du Règlement (UE) 2016/679 sur la Protection des données du 27 avril 2016, modifiant la Loi informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978
- Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité
- Circulaire du 26 mars 2015 relative à la procédure de doute en télésurveillance - NOR INTD1502555C
- Code pénal (Article 121-3 ; art 122-4 à art 122-7 ; art 132-75 ; art 221-6 ; art 223- 6 ; art 226-1 ; art 226-

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	17/50

4 ; art 226-16 à art 226-21 ; art 311-1 ; art 321-3 ; art 323-1 à art 323-8)

- Code de procédure pénale (Article 53, art 73)

- Code civil (Article 9)

- Code de la sécurité intérieure (Livre VI)

- Certifications APSAD R31- I31 – R 81 - R82 - CNPP (Centre national de prévention et de protection)

### **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance

Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance

### **Compétences transversales de l'activité type**

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Traiter des informations

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	18/50

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### **Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des consignes et des procédures, tout au long de son service, identifier la nature des équipements (matériels, logiciels) et leur localisation dans la station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés. Veiller au bon fonctionnement des équipements, afin de prévenir ou traiter tout dysfonctionnement. Signaler tout dysfonctionnement constaté au client ou à l'interlocuteur compétent. Le cas échéant, assurer une intervention de niveau 1\* dans le respect des limites de ses fonctions ou faire intervenir une personne compétente si nécessaire. Renseigner le compte-rendu du logiciel métier dans le respect des règles de communication.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe en station de télésurveillance, en local et à distance afin de contribuer à maintenir l'opérationnalité des équipements tout au long du service.

#### **Critères de performance**

Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées  
Les équipements et leur localisation sont identifiés  
Le fonctionnement des équipements fait l'objet d'un suivi tout au long du service  
Tout dysfonctionnement est signalé au client ou à l'interlocuteur compétent  
Une intervention de niveau 1 est effectuée dans le respect des limites de ses fonctions le cas échéant  
La personne compétente est sollicitée si nécessaire  
La traçabilité des échanges ou actions est consignée dans le respect des règles de communication

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

Effectuer sa prise et sa fin de service  
Comprendre le fonctionnement d'une caméra IP\* et d'une caméra thermique\*  
Vérifier la présence, l'état et le bon fonctionnement du petit matériel  
Vérifier le bon fonctionnement du logiciel métier et des logiciels dédiés ou non aux télé-actions\*  
Vérifier l'accès au logiciel vidéo constructeur ou l'interface métier vidéo multi-protocoles  
Vérifier le nombre de caméras, la zone de couverture des champs de vision et la qualité des images vidéo sur le site télésurveillé lors d'un déclenchement d'alarme, d'une ronde aléatoire ou programmée  
Vérifier la bonne réception de séquences d'images en temps réel suite à une remontée d'alarme vidéo  
Se connecter à distance sur le logiciel d'hypervision\* d'un client  
Déceler un dysfonctionnement de l'alimentation électrique principale et de secours  
Déceler un dysfonctionnement lié à la téléphonie  
Déceler un dysfonctionnement du poste informatique de gestion  
Déceler un dysfonctionnement (local, externe) du réseau informatique  
Déceler un dysfonctionnement du contrôle d'accès de la station  
Déceler un dysfonctionnement lié au matériel de réception et de gestion des informations d'alarme  
Déceler un dysfonctionnement lié au logiciel métier, au système vidéo ou à une télé-action\*  
Déceler un dysfonctionnement lié à un dispositif d'alarme pour travailleur isolé de type DATI\*  
Exécuter des travaux d'ordre non électrique dans le voisinage de pièces nues sous tension ou à proximité d'ouvrages électriques  
Intervenir en local ou faire intervenir suite à un dysfonctionnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	19/50

Respecter les principes et les symboles de la République française  
 Appliquer le cadre législatif, réglementaire et procédural de gestion d'une station  
 Appliquer le cadre légal applicable à l'exploitation de caméras en espace privatif (levée de doute audio/vidéo)  
 Gérer l'urgence avec une communication adaptée  
 Rendre compte sur le logiciel métier ou à sa hiérarchie  
 Rédiger un rapport à la demande de sa hiérarchie  
 Assurer la continuité de service  
 Analyser sa pratique professionnelle

Travailler seul ou adapter son activité dans le cadre d'une équipe  
 Réagir avec calme et maîtrise de soi  
 Collecter les informations techniques et opérationnelles liées aux équipements  
 S'informer et transmettre sur des événements antérieurs, en cours ou à venir  
 Signaler tout dysfonctionnement ponctuel ou répétitif lié au service client  
 Alerter les astreintes techniques ou informatiques  
 Respecter et faire respecter la confidentialité des informations  
 Être averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées

Connaissance de la réglementation européenne pour la protection des données (RGPD\*)  
 Connaissance des principes et symboles de la République française  
 Connaissance de l'Etat de droit et le respect de l'ordre public  
 Connaissance de la législation relative au respect de la vie privée et du droit de propriété  
 Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance des juridictions civiles et pénales  
 Connaissance de la définition d'un système de vidéoprotection\*  
 Connaissance des dispositions réglementaires applicables à la vidéoprotection\* se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance du rôle et des missions de la CNIL\*  
 Connaissance du code de la sécurité intérieure\*, se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance du code de déontologie des activités privées de sécurité et du secret professionnel  
 Connaissance de la convention collective nationale\* des entreprises de prévention et de sécurité  
 Connaissance des missions auxquelles peuvent répondre les stations de télésurveillance et de téléassistance associées ou non à de services complémentaires  
 Connaissance du contenu d'un contrat de télésurveillance ou de services associés  
 Connaissance des règles de type APSAD\* applicables en télésurveillance (architecture d'une station, moyens de surveillance et de protection d'une station, typologie des stations)  
 Connaissance des principales certifications qualité et leurs objectifs  
 Connaissance du règlement intérieur d'une station de télésurveillance  
 Connaissance du cadre procédural de gestion du site et des processus de mise à jour  
 Connaissance des éléments constitutifs d'un système d'information d'une station  
 Connaissance des éléments constitutifs d'un système d'alarme  
 Connaissance des fonctionnalités des systèmes et équipements d'alarme  
 Connaissance des principaux protocoles de transmission d'alarme (CESA, SIA, contact ID)  
 Connaissance d'un logiciel vidéo avec relecture intégrée ou non à l'interface du logiciel métier  
 Connaissance de la définition d'un objet connecté et du concept d'« Internet des objets »\*  
 Connaissance du fonctionnement des composants d'un système vidéo  
 Connaissance des principales familles de technologie de caméras et leur principe de fonctionnement  
 Connaissance de la définition d'un DATI\* et principe de fonctionnement  
 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
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	20/50

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des procédures, prévenir les situations, les comportements à risque ou les menaces pouvant impacter les personnes, les biens matériels ou immatériels et l'environnement, et agir si nécessaire. Repérer, identifier les risques, les facteurs de risque ou les menaces afin d'éviter ou limiter les dommages corporels, matériels ou immatériels. Analyser la situation. Signaler l'existence d'un risque ou d'une menace, intervenir ou faire intervenir les personnes ou les services compétents si nécessaire dans les délais impartis tout en préservant sa sécurité et celle d'autrui. Rendre compte à la hiérarchie. Le cas échéant, se mettre à disposition à la demande de sa hiérarchie ou des services compétents. Préserver la confidentialité des informations. Renseigner le compte-rendu du logiciel métier dans le respect des règles de communication.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe en station centrale de télésurveillance sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, dans le cadre de la gestion des risques et des menaces et de leur anticipation.

#### Critères de performance

Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées  
Le risque ou la menace est repéré ou identifié  
La situation est analysée  
L'intervention, la demande d'intervention ou le signalement est réalisé dans les délais impartis si nécessaire  
La mise à disposition est effective le cas échéant  
La sécurité pour soi-même et pour autrui est prise en compte  
La traçabilité des échanges ou actions est consignée dans le respect des règles de communication

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

Respecter les niveaux de sécurité des zones d'accès aux locaux de la station  
Actionner un dispositif d'alarme agression  
Comprendre l'impact de la prévention sur les enjeux identifiés  
Analyser des situations d'accidents impactant l'intégrité des personnes ou des biens  
Supprimer ou isoler le danger ou soustraire la victime au danger de façon permanente  
Reconnaître les signes de détresse et déterminer le niveau d'urgence vitale  
Réaliser ou faire réaliser les gestes de secours appropriés  
Déterminer l'action prioritaire en cas de manifestation de plusieurs signes  
Identifier les caractéristiques d'une installation électrique et la zone à risque en station  
Identifier les sources d'origine électrique en station  
Intervenir sur différentes classes de feu  
Comprendre la signification de la signalisation lumineuse sur un SSI\*  
Appliquer les consignes de la station associées à l'exploitation de son SSI\*  
Intervenir en cas d'accidents majeurs  
Appliquer les conditions d'utilisation et le format d'adresse de la messagerie électronique suivant son niveau d'habilitation  
Détecter une cyberattaque\*  
Effectuer une ronde vidéo/audio ou une télé-action\*  
Rester vigilant sur les messages de préalerte ou d'alerte émis par les DATI\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	21/50

Réagir à une agression verbale et physique

Appliquer le cadre législatif, réglementaire et procédural de gestion de la station

Se positionner dans la chaîne de secours

Prioriser ses actions

Evacuer la station ou faire évacuer un site distant

Assurer le suivi des intervenants sur site

Rappeler les règles de sécurité

Rendre compte sur le logiciel métier ou à sa hiérarchie

Analyser sa pratique professionnelle

Travailler en réseaux sécurisés

Ecouter activement son interlocuteur en face à face, par téléphone ou interphonie

S'exprimer de manière claire, précise et complète

Réagir avec calme et maîtrise de soi

Adopter une posture et des propos de nature à apaiser les tensions ou situations conflictuelles

Adopter une communication verbale et non verbale adaptée à la situation

Etre sensibilisé à la perte de données ou à la difficulté d'accès aux données

Respecter et faire respecter la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations

Signaler tout événement de sécurité redouté à la hiérarchie

Alerter les services compétents en fonction de la situation et de son évolution si nécessaire

Se tenir à la disposition de l'inspecteur du travail ou d'un auditeur externe

Connaissance de la réglementation européenne pour la protection des données (RGPD\*)

Connaissance de la directive européenne SEVESO\*

Connaissance des dispositions réglementaires applicables à la vidéoprotection\* se rapportant à l'exercice de sa fonction

Connaissance des obligations légales et réglementaires en santé et sécurité au travail

Connaissance de la définition du danger\*, du risque\* et de la menace\*

Connaissance de la définition et des enjeux de la prévention des risques professionnels\* et majeurs\*

Connaissance des obligations légales associées au plan de prévention\*

Connaissance de la définition, des objectifs et enjeux et d'un PCA\*

Connaissance du cadre juridique de l'intervention en secourisme

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\*, se rapportant à l'exercice de sa fonction

Connaissance du code de déontologie des activités privées de sécurité et du secret professionnel

Connaissance des règles de type APSAD\* applicables en télésurveillance

Connaissance des missions des interlocuteurs et de leur zone d'intervention (personnes habilitées, clients, services de secours, forces de l'ordre, prestataires)

Connaissance du règlement intérieur d'une station centrale de télésurveillance

Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site et de ses processus de mise à jour

Connaissance des principes généraux de prévention inscrits dans le Code du travail

Connaissance des règles d'hygiène dans un contexte normal ou de crise sanitaire

Connaissance des objectifs et du contenu du document unique\*

Connaissance du plan d'intervention dans une situation d'accident

Connaissance des gestes de secourisme et du fonctionnement des appareils de défibrillation

Connaissance de la définition d'un (DATI)\* et principe de fonctionnement

Connaissance des titres d'habilitation et des modalités de formation en habilitation électrique (norme NF C 18510)

Connaissance des effets du courant électrique sur le corps humain et des domaines de tension

Connaissance des principaux facteurs d'accidents électrique et leurs conséquences

Connaissance des phénomènes d'éclosion d'un incendie

Connaissance des différents modes de propagation d'un incendie

Connaissance du danger des fumées et de ses effets sur l'homme

Connaissance des principales classes de feu et les différents agents extincteurs

Connaissance des différentes méthodes d'extinction d'un incendie

Connaissance de la définition d'un SSI\*, du système de détection et des systèmes de sécurité incendie

Connaissance des plans d'urgence en milieu industriel (PPRT\*, POI\*, PPI\*, PCS\*)

Connaissance de la définition et des types de terrorisme, du plan\* et de la posture Vigipirate\*

Connaissance de la définition du cloud computing\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	22/50

Connaissance des règles de base d'hygiène informatique préconisées par l'ANSSI\*  
Connaissance de la définition de cyberattaque\* et des types de cyberattaque  
Connaissance de la définition de la PSSI\* et de ses objectifs  
Connaissance de la charte informatique et internet de la station centrale de télésurveillance  
Connaissance des origines, des motifs, des types et des étapes d'un conflit  
Connaissance des origines et des types de stress  
Connaissance de la prévention des conflits  
Connaissance de l'environnement internet et du traitement de textes  
Connaissance des principes de l'orthographe, de la grammaire et de la conjugaison en français

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	23/50



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des procédures, réceptionner et traiter une information provenant du logiciel métier ou de l'appel téléphonique d'un client\*, d'un utilisateur\* ou éventuellement d'un prospect, en prenant en compte les besoins du client ou de l'utilisateur en situation de handicap. Identifier la nature de l'information, de la demande ou du besoin. Réaliser un diagnostic précis de la situation. Traiter l'alarme dans le délai imparti et en fonction des priorités. Répondre à la demande ou au besoin d'un client, d'un utilisateur par le canal de communication adapté le cas échéant. Rechercher si nécessaire des informations complémentaires dans le logiciel métier ou de levée de doute vidéo, auprès des collaborateurs ou du responsable hiérarchique. Renseigner le compte-rendu du logiciel métier ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce au cours d'échanges avec les clients ou les utilisateurs, par téléphone en réception d'appels, et par mail ou SMS en communication sortante dans le respect du délai de gestion. Les appels téléphoniques liées à la gestion des alarmes sont traités en simultané ou à posteriori des déclenchements. Les informations liées à des situations de handicap ne doivent pas interférer dans le processus de traitement de l'alarme.

#### Critères de performance

Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées  
L'information d'alarme, la demande ou le besoin client est identifié  
Le diagnostic est précis  
Le traitement de l'alarme est correctement effectué dans le délai imparti et en fonction des priorités  
La réponse est fiable et appropriée à la demande le cas échéant  
Le besoin d'informations complémentaires est réalisé si nécessaire  
La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication

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

Utiliser les outils bureautiques, les logiciels et les moyens de communication  
Identifier les ressources en interne et en externe  
Utiliser les techniques d'accueil au téléphone  
Identifier la nature de l'information reçue  
Identifier les éléments qui interfèrent dans la communication  
Pratiquer les techniques de questionnement et de reformulation  
Identifier les informations pertinentes  
Prendre en compte une alerte ponctuelle  
Analyser les informations visuelles (vignettes, vidéos) ou auditives (écoute, interphonie) réceptionnées  
Délivrer l'information à partir d'une réception d'alarme en prenant en compte une éventuelle situation de handicap  
Délivrer un renseignement au client ou à l'utilisateur en prenant en compte une éventuelle situation de handicap  
Effectuer des télé-actions\* ou des télé-interpellations\* à des fins de dissuasion  
Effectuer une relecture vidéo dans le cadre d'une procédure de levée de doute  
Guider à distance le client ou l'utilisateur dans les actions correctives à effectuer sur les systèmes en prenant en compte ses besoins en situation de handicap  
Appliquer ou préconiser au client ou à l'utilisateur la mise en place de mesures conservatoires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	25/50

Prendre en compte une demande de modification de consignes client  
 Renseigner la fiche de suivi client à la demande du client ou en cas d'anomalies détectées  
 Renseigner un dossier sinistre  
 Effectuer ou faire effectuer la mise à jour des fiches clients en fonction du risque client  
 S'assurer du retour à la normalité de fonctionnement des systèmes de sécurité ou de sûreté

Appliquer le cadre législatif, réglementaire et procédural d'une station centrale de télésurveillance  
 Vérifier la présence, l'état et le bon fonctionnement des équipements  
 Consulter les bases de données du logiciel métier  
 Rechercher de l'information auprès de l'interlocuteur identifié si nécessaire  
 Prendre en compte les informations sur l'état du parc télésurveillé  
 Prendre des notes lors d'une communication  
 Respecter et faire respecter la confidentialité des données  
 Gérer des doubles appels  
 Transférer un appel ou un message en fonction des priorités  
 S'informer et transmettre des informations sur des événements antérieurs, en cours ou à venir  
 Rendre compte d'un sinistre à sa hiérarchie  
 Relayer des informations issues d'alarmes à un poste central de sécurité sur un site en période d'ouverture au public  
 Rendre compte sur le logiciel métier ou à sa hiérarchie  
 Rédiger un rapport à la demande de sa hiérarchie  
 Analyser sa pratique professionnelle

Travailler seul ou adapter son activité dans le cadre d'une équipe  
 Ecouter activement son interlocuteur  
 Faire preuve de patience  
 S'exprimer de manière claire, précise, concrète et complète  
 Réagir avec calme et maîtrise de soi  
 Adopter une posture et des propos de nature à apaiser les tensions ou situations conflictuelles  
 Adapter sa communication et son mode de communication (téléphonie, SMS, interphonie) en tenant compte d'une éventuelle situation de handicap  
 Rassurer le client en situation de handicap sur la prise en compte de son alarme  
 Informer le référent du client en situation de handicap d'un déclenchement d'alarme  
 Orienter le client ou l'utilisateur en fonction de la demande  
 Remonter les comportements proscrits ou déviants, les propos discriminants à sa hiérarchie  
 Respecter et faire respecter la confidentialité des informations

Connaissance de la réglementation européenne pour la protection des données (RGPD\*)  
 Connaissance de la législation relative au respect de la vie privée et du droit de propriété  
 Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance de la définition d'un système de vidéoprotection\*  
 Connaissance des dispositions réglementaires applicables à la vidéoprotection\* se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance du rôle et des missions de la CNIL\*  
 Connaissance du code de la sécurité intérieure\*, se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance du code de déontologie des activités privées de sécurité et du secret professionnel  
 Connaissance du contenu d'un contrat de télésurveillance ou de services associés  
 Connaissance des règles de type APSAD\* applicables en télésurveillance  
 Connaissance de la chaîne de sécurité  
 Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site et de ses processus de mise à jour  
 Connaissance des familles de handicap (personne en situation de déficience auditive, déficience mentale, déficience intellectuelle, déficience motrice, déficience visuelle, de troubles du psychisme ou autistique)  
 Connaissance des techniques de communication adaptées aux besoins éventuels d'une personne handicapée (parler distinctement, former des phrases courtes, utiliser le canal de communication approprié, etc.)  
 Connaissance de l'organisation et de l'organigramme de l'entreprise  
 Connaissance des éléments constitutifs d'un système d'alarme  
 Connaissance des fonctionnalités des systèmes et équipements d'alarme  
 Connaissance d'un logiciel vidéo et de relecture intégré ou non à l'interface du logiciel métier du constructeur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	26/50

Connaissance des fondamentaux de la relation client  
Connaissance des techniques d'information et de communication  
Connaissance des origines, des motifs, des types et des étapes d'un conflit  
Connaissance des origines et des types de stress  
Connaissance de la prévention des conflits  
Connaissance des principes fondamentaux de la protection et de l'alerte  
Connaissance de l'environnement internet et du traitement de textes  
Connaissance des principes de l'orthographe, de la grammaire et de la conjugaison en français

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	27/50



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des procédures, déclencher et réguler l'intervention en prenant en compte les besoins du client ou de l'utilisateur en situation de handicap. Dans le cadre du processus de gestion de situation normale, d'urgence ou de crise précisé dans les consignes, déclencher l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents suite à une levée de doute vidéo/audio positive, ou à partir d'un cheminement d'alarme. Réguler en fonction l'évolution de la situation. Transmettre des informations aux interlocuteurs de manière précise et complète. Si nécessaire, appliquer les mesures conservatoires. Renseigner le compte-rendu du logiciel métier ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe en station centrale de télésurveillance. 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

Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées  
Le déclenchement de l'intervention est approprié à la situation  
La régulation de l'intervention est adaptée à l'évolution de la situation  
Les informations sont transmises de manière précise et complète  
Les mesures conservatoires sont appliquées si nécessaire  
La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication

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

Utiliser les outils bureautiques, les logiciels et les moyens de communication mis à disposition  
Identifier les dangers ou les risques du site  
Déterminer le niveau d'urgence et de gravité de la situation  
Analyser le déroulement de la situation et de son évolution  
Identifier les personnes habilitées ou les services compétents  
Effectuer une levée de doute sur des équipements mobiles ou fixes  
Faire effectuer une levée de doute physique  
Déclencher les interventions en fonction des priorités  
Intervenir à distance par un système d'interphonie ou de télé-action\*  
Déclencher, via le logiciel métier, des demandes d'intervention directement aux prestataires du client  
Appliquer des mesures conservatoires pour pallier aux événements  
Appliquer le cadre législatif, réglementaire et procédural de gestion  
S'assurer de l'intervention des services compétents ou des personnes habilitées en prenant en compte une éventuelle situation de handicap  
S'assurer de la conformité des moyens à mobiliser  
Activer ou faire activer le plan de continuité d'activité

Réguler par des points de situation intermédiaires  
Alerter par mail suite à des dysfonctionnements récurrents  
Rendre compte sur le logiciel métier ou à sa hiérarchie  
Analyser sa pratique professionnelle

Travailler seul ou adapter son activité dans le cadre d'une équipe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	29/50

Réagir avec calme et maîtrise de soi  
Ecouter activement son interlocuteur  
Transmettre un message d'alerte aux secours extérieurs  
Communiquer efficacement avec les forces de l'ordre dans le respect de la réglementation  
Transmettre un compte-rendu au client ou aux forces de l'ordre suite à une intervention  
Transmettre des informations claires, précises et complètes  
Alerter les astreintes du client consignées dans son PCA\*  
Communiquer en situation d'urgence avec plusieurs interlocuteurs  
Instaurer une relation de confiance avec les interlocuteurs

Connaissance de la législation relative au respect de la vie privée et du droit de propriété  
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\*, se rapportant à l'exercice de sa fonction  
Connaissance du code de déontologie des activités privées de sécurité et du secret professionnel  
Connaissance des missions des interlocuteurs et de leur zone d'intervention (personnes habilitées, clients, services de secours, forces de l'ordre, prestataires)  
Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site et de ses process de mise à jour  
Connaissance des familles de handicap (personne en situation de déficience auditive, déficience mentale, déficience intellectuelle, déficience motrice, déficience visuelle, de troubles du psychisme ou autistique)  
Connaissance de la définition, des objectifs et enjeux d'un PCA\*  
Connaissance des principes fondamentaux de la protection et de l'alerte  
Connaissance des origines et des types de stress  
Connaissance de l'environnement internet et du traitement de textes  
Connaissance des principes de l'orthographe, de la grammaire et de la conjugaison en français

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	30/50

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures, des consignes, et des limites de ses fonctions, à partir d'une demande d'assistance administrative, technique ou éventuellement commerciale, et en prenant en compte les besoins du client ou de l'utilisateur en situation de handicap, réaliser un diagnostic précis de la situation et qualifier le degré d'urgence ou d'importance de la demande.

Identifier le client ou l'utilisateur et l'accompagner dans sa demande avec bienveillance de façon synchrone ou asynchrone. Conseiller le client, l'utilisateur ou exceptionnellement le prospect dans un langage adapté. Assister le client ou l'utilisateur pour débloquer un problème technique simple en vérifiant sa compréhension. Vérifier auprès du client ou de l'utilisateur que la réponse lui convient et correspond à son besoin. Si nécessaire, transférer la demande du client ou de l'utilisateur oralement ou par écrit au service compétent. Renseigner le compte-rendu du logiciel métier ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication.

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

La compétence s'exerce dans le cadre de l'assistance administrative, technique ou éventuellement commerciale. L'assistance technique de premier niveau est apportée principalement par téléphone couplé aux applications informatiques, et le plus souvent en réception d'appels. Le service client prend le relai pour traiter les réclamations client ou accompagner sur le choix d'actions correctives à mettre en œuvre.

#### Critères de performance

Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées

La demande du client ou de l'utilisateur est identifiée

Le diagnostic de la situation est précis

Les actions sont priorisées

La réponse est appropriée au besoin du client ou de l'utilisateur

La compréhension par le client ou l'utilisateur est vérifiée

La demande est transférée si nécessaire au service compétent

La traçabilité des échanges ou des actions est assurée dans le respect des règles de communication

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

Utiliser les différents canaux de communication interne et externe

Utiliser les outils bureautiques et numériques

Identifier les typologies d'alarme

Réaliser un diagnostic

Pratiquer les techniques de questionnement et de reformulation

Distinguer les faits des opinions et des sentiments

Définir les priorités

Accompagner le client ou l'utilisateur à l'utilisation d'un DATI\* équipé ou non d'un module GPS ou interphonie

Assister le client ou l'utilisateur dans la manipulation de ses systèmes en tenant compte d'une éventuelle situation de handicap

Apporter un conseil sur une prestation de service ou sur un équipement en réponse à un besoin exprimé ou non par le client ou l'utilisateur en tenant compte d'une éventuelle situation de handicap

Proposer au client une modification de ses consignes

Traiter une réclamation ou objection client en direct ou en différé selon le retour d'expérience

Renseigner une fiche de suivi ou de réclamation client par une écoute active

Actualiser ses connaissances sur les systèmes d'alarme commercialisés par l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	31/50

Appliquer le cadre législatif, réglementaire et procédural de gestion d'une station centrale de télésurveillance  
 Rechercher des informations sur la base de données du logiciel métier  
 Rechercher de l'information auprès de l'interlocuteur identifié si nécessaire  
 Prendre des notes lors d'une communication  
 S'informer des dysfonctionnements les plus récurrents  
 Consulter un planning d'intervention dans le logiciel métier pour une demande d'intervention de SAV\*  
 Rendre compte sur la fiche de suivi client ou auprès de sa hiérarchie  
 Analyser sa pratique professionnelle

Travailler seul ou adapter son activité dans le cadre d'une équipe  
 Ecouter activement son interlocuteur  
 S'adapter au contexte, au client et à l'utilisateur en tenant compte d'une éventuelle situation de handicap  
 Réagir avec calme et maîtrise de soi  
 Echanger avec fermeté et assertivité  
 Simplifier son langage pour optimiser la compréhension  
 Instaurer un climat de confiance facilitant la relation  
 Adopter une attitude en accord avec les valeurs de l'entreprise  
 S'adapter aux situations difficiles tout en préservant la qualité de service  
 Informer sur l'évolution des services associés à la prestation de télésurveillance  
 Remonter une demande client  
 Transférer une demande pour une intervention de dépannage  
 Assurer le back up du service client en cas d'urgence

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\*, se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance du code de déontologie des activités privées de sécurité et du secret professionnel  
 Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site et de ses process de mise à jour  
 Connaissance du parc clients  
 Connaissance des produits et des services associés proposés par l'entreprise  
 Connaissance des principaux dispositifs adaptés au travailleur isolé (DATI)\* et leur principe de fonctionnement  
 Connaissance des familles de handicap (personne en situation de déficience auditive, déficience mentale, déficience intellectuelle, déficience motrice, déficience visuelle, de troubles du psychisme ou autistique)  
 Connaissance des techniques de communication adaptées aux besoins éventuelles d'une personne handicapée (parler distinctement, former des phrases courtes, utiliser le canal de communication approprié etc.)  
 Connaissance des fondamentaux de la relation client  
 Connaissances des techniques d'information et de communication  
 Connaissance des origines, des motifs, des types et des étapes d'un conflit  
 Connaissance des origines et des types de stress  
 Connaissance de la prévention des conflits  
 Connaissance des principes fondamentaux de la protection et de l'alerte  
 Connaissance de base du traitement de textes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	32/50

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des procédures, assurer des tâches liées au suivi de l'activité et de la qualité de service afin de contribuer à l'amélioration des processus internes du service exploitation. A partir d'une demande du responsable hiérarchique, rechercher dans le logiciel métier des données et des informations clients dans le cadre de l'accompagnement et de la satisfaction clients.

En fonction de la demande, trier et filtrer des données et consulter les comptes-rendus d'alarmes afin d'identifier les données pertinentes. Reporter les données dans un outil de type tableur-grapheur pour produire des représentations graphiques adaptées. Effectuer une première analyse des résultats de la recherche à partir des graphiques et des informations client du logiciel métier.

Résumer ses observations sous forme de commentaire écrit, le transmettre au responsable hiérarchique pour fin d'analyse et de synthèse pouvant conduire à la mise en œuvre d'un plan d'actions. Rendre compte oralement à sa hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce avec un degré d'autonomie qui varie en fonction de l'organisation du travail de la station en réponse à une demande du responsable hiérarchique. Des connaissances informatiques de base (tableur-grapheur, base de données, traitement de texte) sont requises.

#### Critères de performance

Les consignes et les procédures sont comprises et respectées

Les données pertinentes sont identifiées

Les données sont reportées de manière fiable

La forme de la représentation graphique correspond à la demande d'information

Le commentaire résume les observations et est rédigé de manière précise

La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication

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

Utiliser les différents canaux de communication interne et externe

Comprendre l'intérêt de reporter des données ou des informations dans un document de reporting\*

Exploiter les outils de suivi

Identifier et sélectionner des données en fonction de la demande

Qualifier l'événement déclencheur d'une alarme

Créer ou modifier un tableau à double entrée

Reporter des données dans un tableur

Contrôler l'adéquation des informations recherchées par rapport à la demande

Saisir des formules pour des opérations mathématiques basiques

Manipuler une base de données d'un tableur (trier, filtrer selon deux critères maximum)

Sélectionner le type de graphique (camembert, histogramme, courbe) en fonction de la production à réaliser

Représenter des données sous forme de graphique simple

Lire une représentation graphique

Améliorer la présentation d'un tableau ou d'un graphique

Effectuer une préanalyse

Rédiger un commentaire

Améliorer sa performance individuelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	33/50

Appliquer le cadre législatif, réglementaire et procédural de gestion  
 Appliquer et faire appliquer les règles d'usage des systèmes d'informations, de télécommunications (droit d'accès/utilisation privée)  
 Agir avec méthode et logique  
 Rechercher de l'information dans les logiciels ou auprès des collaborateurs  
 Contribuer à améliorer la visibilité et la lisibilité de documents ou tutoriels techniques  
 Présenter les documents suivant les règles de nommage interne à l'entreprise  
 Classer et archiver des documents et des mails selon les règles, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations  
 Faciliter la traçabilité et la conservation de l'information, la recherche par un tiers habilité sur le système d'information  
 Rendre compte sur le logiciel métier ou auprès de sa hiérarchie

Travailler seul ou adapter son activité dans le cadre d'une équipe  
 Appliquer les règles à soi-même et auprès des autres opérateurs  
 S'adapter au contexte et au client  
 Faire preuve de discrétion  
 Transmettre des historiques (audio/vidéo) au client, auprès des forces de l'ordre après validation de la hiérarchie  
 Participer à une réunion avec son responsable hiérarchique en présence du client et à sa demande

Connaissance du code de la sécurité intérieure\*, se rapportant à l'exercice de sa fonction  
 Connaissance du code de déontologie des activités privées de sécurité et du secret professionnel  
 Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site et de ses process de mise à jour  
 Connaissance des grands principes en matière RSE\* et thématiques associées (égalité homme-femme/non-discrimination/handicap/QVCT\*)  
 Connaissance de l'intérêt de la méthode des 5S\*et de la roue de Deming\*  
 Connaissance de la définition et du rôle d'une GED\*  
 Connaissance de l'architecture d'une fiche client  
 Connaissance de la définition de reporting\*  
 Connaissance de la définition d'un tableur-grapheur\*, des fonctionnalités communes à tous les tableurs et de l'organisation des données (fonction de calculs simples, tri et filtrage de données, représentation graphique)  
 Connaissance de l'environnement internet et du traitement de textes  
 Connaissance des principes de l'orthographe, de la grammaire et de la conjugaison en français

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	34/50

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des procédures, afin d'éviter la récurrence de situations anormales et de détecter d'éventuels dysfonctionnements techniques liés aux équipements de surveillance, analyser les données et les informations provenant des interfaces de son environnement de travail. Si nécessaire, solliciter des informations auprès d'autres collaborateurs sur site ou sur des sites distants.

A partir des éléments recueillis, identifier le type d'incident ou la nature du problème. Identifier et analyser un dysfonctionnement par une recherche avancée. Remédier à la situation dans le respect des limites de ses fonctions. Le cas échéant, contribuer à la résolution de l'incident ou du problème en transmettant de manière précise, oralement ou par écrit, les éléments d'information aux clients ou aux services compétents. Renseigner le rendu-compte du logiciel métier dans le respect des règles de communication.

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

Cette compétence s'exerce le plus souvent en différé après un déclenchement d'alarme sans cause apparente. L'analyse plus approfondie des informations peut contribuer à solutionner l'incident ou le problème technique dès le premier niveau ou à faciliter son traitement par le support technique (hotline, poseur-installateur).

#### Critères de performance

Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées

La nature de l'incident ou du problème est identifiée

La recherche des causes est pertinente

Les éléments d'information sont transmis aux clients ou aux services compétents, de manière précise, oralement ou par écrit

La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication

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

Situer les différents équipements (matériels, logiciels) de l'architecture avancée d'un système en télésurveillance

Identifier les principes de fonctionnement de systèmes et leur interdépendance

Comprendre le niveau de gravité d'un incident ou d'un problème technique

Localiser un incident

Identifier la nature d'un incident ou d'un problème à partir de sources diverses

Identifier la cause d'un problème technique ou les éléments concourant au problème

Distinguer un problème d'usage d'un problème technique

S'assurer sur la fiche client de la présence d'un réseau de secours

Vérifier sur un frontal de réception du logiciel métier la disponibilité du réseau de transmission en cas de défaut de liaison

Effectuer une relecture vidéo à la demande du client sur le frontal vidéo

Réaliser des tests sur l'équipement vidéo d'un client ou d'un parc clients hors alarme

Infirmier ou confirmer la correspondance entre la nature d'un événement et le libellé de l'alarme associé

Repérer des défauts de programmation du test cyclique du client à partir de l'historique

Créer ou supprimer un badge provisoire ou invalider un badge temporairement à la demande du client

Infirmier ou confirmer la nature d'un événement par rapport au protocole de transmission programmé par le technicien d'alarme

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	35/50

Renseigner la fiche de programmation d'un raccordement d'un nouveau site lors des essais du technicien d'alarme en vue du procès-verbal de raccordement  
Contrôler le retour à la normale des points de détection suite à un raccordement ou à des tests du technicien d'alarme  
Exécuter une opération de nettoyage et de protection du poste de travail informatique

Appliquer le cadre législatif, réglementaire et procédural de gestion d'une station centrale de télésurveillance  
S'informer des dysfonctionnements les plus récurrents  
Rechercher des informations à partir de sources internes et externes  
Ordonner les causes par ordre d'importance en fonction de leur urgence et de leur impact sur l'exploitation  
S'assurer de l'intervention et de la conformité des moyens à mobiliser  
Alerter la hiérarchie en cas de défaut du frontal de réception  
Alerter la hiérarchie en cas d'incident récurrent  
Assurer un suivi auprès de l'installateur en cas de défaut technique  
Rendre compte sur le logiciel métier ou auprès de sa hiérarchie  
Analyser sa pratique professionnelle

Travailler seul ou adapter son activité dans le cadre d'une équipe  
Réagir avec calme et maîtrise de soi  
Adapter ses propos à son interlocuteur  
Gérer une situation compliquée  
Gérer son stress  
Dialoguer avec le client ou le service technique  
S'adapter au contexte et au client

Connaissance de la réglementation européenne pour la protection des données (RGPD\*)  
Connaissance de la législation relative au respect de la vie privée et du droit de propriété  
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction  
Connaissance de la définition d'un système de vidéoprotection\*  
Connaissance des dispositions réglementaires applicables à la vidéoprotection\* se rapportant à l'exercice de sa fonction  
Connaissance du code de la sécurité intérieure\*, notamment se rapportant à l'exercice de sa fonction  
Connaissance du cadre procédural d'une gestion de site et des process de mise à jour  
Connaissance du parc clients  
Connaissance de l'architecture avancée d'un système de télésurveillance  
Connaissance de base d'une architecture réseau informatique et de ses matériels  
Connaissance de la définition des termes incident\* et problème\*  
Connaissance des principales interfaces d'un logiciel métier et des logiciels de services à distance  
Connaissance du principe de fonctionnement d'un réseau de transmission principal et de secours  
Connaissance des principaux types de stockeurs vidéo et protocoles associés intégrés ou non à l'interface d'un logiciel métier  
Connaissance des rôles et des fonctions d'un protocole de données de liaison  
Connaissance des principaux protocoles de transmission d'alarme (CESA, SIA, contact ID)  
Connaissance de l'objectif d'un PV de raccordement\* d'une installation d'alarme  
Connaissance de l'environnement internet et du traitement de textes  
Connaissance des principes de l'orthographe, de la grammaire et de la conjugaison en français

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	36/50

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Adopter un comportement orienté client et une posture de service

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes de l'entreprise et des consignes définies par le client, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap, accompagner, conseiller ou assister le client ou l'utilisateur dans la gestion et l'optimisation de son système d'alarme. Identifier ses demandes ou besoins dans une posture d'écoute et de dialogue afin d'apporter une réponse appropriée. S'assurer de la compréhension de la réponse et de la satisfaction du client ou de l'utilisateur.

#### Critères de performance

Les demandes ou besoins de l'interlocuteur sont identifiés  
La posture est adaptée à la demande, au besoin du client ou de l'utilisateur  
La réponse est fiable et appropriée à la demande ou au besoin  
La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée

### Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes de l'entreprise et des consignes définies par le client, déceler ou être informé d'un problème par un tiers, le caractériser, et appliquer une démarche structurée de diagnostic afin d'en comprendre l'origine. Rechercher et identifier la ou les causes du problème afin de restaurer la situation ou d'en limiter les conséquences dans les délais impartis. Si nécessaire, transmettre l'information aux personnes ou aux services compétents. Faire preuve de résilience.

#### Critères de performance

Le problème est caractérisé  
Une démarche de résolution du problème est appliquée  
La cause ou les causes sont identifiées  
Le problème est traité dans les délais impartis  
L'information est transmise aux personnes ou services compétents

### Traiter des informations

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des consignes et des procédures internes de l'entreprise définies par le client, traiter à distance des informations d'alarme (intrusion, technique, bouton d'urgence etc.), des demandes client ou de la hiérarchie. Identifier les informations mobilisables en fonction des typologies d'alarme ou des demandes. Extraire, sélectionner et comparer les informations utiles pour traiter la situation en temps réel ou restituer ses observations sous la forme attendue à la hiérarchie. Assurer la traçabilité des informations dans le respect des règles de communication.

#### Critères de performance

Les sources d'information sont identifiées en fonction de la situation  
Les informations pertinentes sont sélectionnées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	37/50

Le niveau d'analyse répond aux attendus dans les délais impartis  
La traçabilité des informations est assurée dans le respect des règles de communication

## **Mobiliser les environnements numériques**

### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des procédures internes de l'entreprise et des consignes définies par le client, veiller au bon fonctionnement des équipements numériques. Exploiter les équipements fixes ou mobiles (téléphone IP, tablette, ordinateur, logiciel métier, alarme connectée avec ou sans détection vidéo, applications mobiles incluant la géolocalisation, etc.) pour réceptionner, rechercher, sélectionner et traiter de l'information. Appliquer les règles de base pour la sécurité informatique (identité numérique, sécurisation des accès à la vidéo distance via VPN\*, accès à la messagerie électronique cryptée, qualité et fiabilité de l'information, etc.).

### **Critères de performance**

L'exploitation des équipements numériques est efficace  
Les règles de base pour la sécurité informatique sont appliquées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	38/50

## Glossaire technique

### Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

Service à compétence nationale, l'ANSSI est rattachée au secrétaire général de la défense et de la sécurité nationale. Le SGDSN assiste le Premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en matière de défense et de sécurité nationale.

### Assemblée plénière des sociétés d'assurance dommage (APSAD)

Règles 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 une marque collective délivrée par le CNPP (Centre national de prévention et de protection), organisme certificateur de l'assurance.

### Caméra IP ou caméra réseau

Caméra de surveillance qui utilise le Protocole Internet pour transmettre des images haute définition et vidéos par le biais de câble Ethernet ou par Wifi. Reliée à un enregistreur vidéo en réseau (NVR) ou à un enregistreur vidéo numérique (DVR). Elle fait partie du système de surveillance vidéo.

### Caméra thermique

Caméra de surveillance qui détecte les différents rayonnements infrarouges (ondes de chaleur) émis par un corps vivant ou matériel. Ceux-ci varient en fonction de la température : plus elle est élevée et plus ces rayonnements sont puissants. Elle ne permet pas de voir derrière une paroi ou un obstacle. Elle fait partie du système de surveillance vidéo.

### Client et usager

Dans ce référentiel, le terme « client » désigne le souscripteur du contrat de télésurveillance. Il peut être un particulier ou un professionnel.

Le terme « usager » désigne toute personne présente sur le site relié à un centre d'exploitation et qui bénéficie potentiellement de ses services

### Cloud computing

Mode d'organisation consistant à donner accès, par un réseau, à des ressources informatiques physiques ou virtuelles, distantes et adaptables aux besoins du client. De nombreux logiciels peuvent être proposés en mode cloud : messagerie et agendas électroniques, logiciel métier, espaces de stockage, système d'archivage électronique etc.

### Code de la Sécurité Intérieure (CSI)

Code juridique entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2012 qui regroupe l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires ayant trait à la sécurité intérieure. Les activités de sécurité privée relèvent du livre VI du code.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	39/50

## **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)**

Autorité administrative indépendante, régulateur des données personnelles : elle veille à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papiers, aussi bien publics que privés. Elle alerte, informe, accompagne, conseille les particuliers et les professionnels. Elle dispose également d'un pouvoir de contrôle et de sanction.

## **Convention collective nationale (CCN)**

Accord signé entre une organisation professionnelle d'employeurs et un syndicat de salariés. Cet accord prévoit des salaires minimums, des conditions de travail, d'emploi, de démission, de remboursement de frais de santé, la protection sociale des salariés etc. La Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité date du 15 février 1985 (étendue par arrêté du 25 juillet 1985).

## **Cyberattaque**

Désigne une attaque informatique. Ce terme recouvre plusieurs réalités, plusieurs types d'attaques de nature et aux conséquences très diverses (ex : phishing, attaques en déni de service, *malware*) ou encore des attaques à but d'espionnage ou de sabotage).

## **Danger**

Propriété intrinsèque d'un produit, d'un équipement, d'une situation susceptible de causer un dommage à l'intégrité mentale ou physique d'un salarié.

## **Dispositif d'alarme du travailleur isolé (DATI)**

Équipement qui permet d'assurer la protection du travailleur isolé. Il a pour rôle de transmettre une alarme correspondant à une situation jugée critique par un travailleur isolé vers une personne ou une structure chargée de déclencher les secours. Le message d'alarme peut contenir des informations sur la position du travailleur isolé (coordonnées GPS, balises de passage...) facilitant l'intervention des secours.

## **Document unique**

Formalisation de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle l'employeur procède dans le cadre de la démarche de prévention de l'entreprise. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement, y compris ceux liés aux ambiances thermiques.

## **Gestion électronique des documents (GED)**

Système informatique de gestion des documents numériques. La GED permet la numérisation de documents papier, mais aussi la dématérialisation des processus métier qui y sont liés. La gestion électronique des documents utilise des outils et des fonctionnalités pour gérer toutes les étapes du cycle de vie d'un document numérique, de sa création à son archivage électronique.

## **Incident**

Interruption inattendue d'un service qui perturbe les opérations normales. Un incident peut être provoqué par le mauvais fonctionnement d'un actif ou par une panne de réseau et peut entraîner une interruption ou une réduction de la qualité de services.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	40/50

## **Internet des objets (Iot)**

Réseau d'objets (tels que des capteurs et des actionneurs) qui peuvent capturer des données de manière autonome et s'autoconfigurer intelligemment en fonction des événements physiques du monde, permettant à ces systèmes de devenir des participants actifs dans divers processus publics, commerciaux, scientifiques et personnels.

## **Levée de doute**

Procédure réglementaire de confirmation de la pertinence de l'alarme. La levée de doute peut être réalisée à distance (écoute sonore, vidéo, technique par alarmes sur des capteurs successifs) ou sur place par la présence humaine dépêchée sur place. Pour la levée de doute vidéo, le terme le plus communément employé est télévidéosurveillance\* c'est-à-dire la surveillance qui associe la transmission, sur alarme, d'images ou qui permet de réaliser une opération de levée de doute à distance par moyen vidéo.

## **Logiciel d'hypervision**

Centralisation de systèmes sûreté, sécurité, GTB/GTC au travers d'une unique interface dédiée qui peut communiquer avec des systèmes de supervision en télésurveillance, en vidéoprotection etc.

## **Maintenance de 1er niveau ou niveau 1 (norme Afnor X 60-010)**

La maintenance de 1er niveau correspond aux interventions simples, nécessaires et réalisées sur des éléments facilement accessibles. Il s'agit donc d'opérations simples qui peuvent être effectuées par l'exploitant lui-même ou par un opérateur non spécialisé. Ces interventions, ne présentent pas de risque de sécurité particulier si les instructions essentielles sont consultables, par exemple sur une notice explicative ou des instructions visuelles.

## **Menace**

Probabilité qu'un acte illégal soit commis contre une cible précise, selon l'intention et la capacité de la personne qui menace.

## **Méthode des 5S**

Méthode qui provient de cinq verbes d'action japonais résumant les tâches essentielles à mener pour améliorer son environnement (se débarrasser du superflu, ranger, nettoyer, maintenir l'ordre, être rigoureux).

## **Plan communal de sauvegarde (PCS)**

Le plan définit, sous l'autorité du maire, l'organisation prévue par la commune pour assurer l'alerte, l'information, la protection et le soutien de la population au regard des risques connus. Il établit un recensement et une analyse des risques à l'échelle de la commune. Il intègre et complète les documents d'information élaborés au titre des actions de prévention. Le plan communal de sauvegarde complète les plans ORSEC de protection générale des populations. Il a été élargi par la loi « Matras » du 25 novembre 2021.

## **Plan d'opération interne (POI)**

Pour les sites classés Seveso AS, un POI est obligatoirement mis en place par l'industriel pour faire face à un risque grave, susceptible de conduire à un accident majeur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	41/50

### **Plan de continuité d'activité (PCA)**

Processus de management holistique qui identifie les menaces potentielles pour une organisation, ainsi que les impacts que ces menaces, si elles se concrétisent, peuvent avoir sur les opérations liées à l'activité de l'organisation, et qui fournit un cadre pour construire la résilience de l'organisation, avec une capacité de réponse efficace préservant les intérêts de ses principales parties prenantes, sa réputation, sa marque et ses activités productrices de valeurs.

### **Plan de prévention**

Résultat de l'évaluation des risques d'interférence liés à la présence de personnels, de matériels et d'installations sur un même lieu de travail. L'évaluation est menée conjointement par les entreprises utilisatrices, les entreprises extérieures et leurs sous-traitants.

### **Plan particulier d'intervention (PPI)**

Etabli sous l'autorité du préfet, le PPI est mis en place pour faire face aux risques technologiques liés à la présence d'un barrage ou d'un site industriel. Il fait partie du plan ORSEC.

### **Plan Vigipirate**

Plan intersectoriel qui permet une adaptation permanente du dispositif de sécurité national sur le territoire national et à l'étranger. Il s'impose aux établissements publics et aux opérateurs d'importance vitale.

### **Plans de prévention des risques technologiques (PPRT)**

Institués suite à la catastrophe de l'usine AZF de Toulouse de 2001 par la loi n°2003-699 du 30 juillet 2003 relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages. Ils ont pour objectif de résoudre les situations difficiles en matière d'urbanisme et de protéger les populations présentes et futures s'installant à proximité des sites Seveso seuil haut.

### **Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)**

Plan d'actions définies pour maintenir un certain niveau de sécurité. Elle reflète la vision stratégique de la direction de l'entreprise en matière de sécurité des systèmes d'information.

L'évolution du référentiel R31 applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 stipule qu'une politique de sécurité du système d'information doit être définie, appliquée et formalisée par l'entreprise dans un document (Plan de Sécurité du Système d'Information).

Cette politique s'applique à l'ensemble des prestations et des données utilisées par l'entreprise. Elle doit prendre en compte également la mise en œuvre du règlement Européen sur la protection des données personnelles depuis le 25 mai 2018.

### **Posture Vigipirate**

Mesures permanentes ou additionnelles activées en fonction du niveau d'alerte Vigipirate (Vigilance - Sécurité renforcée - Urgence attentat).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	42/50

## Problème

Source d'un ou de plusieurs incidents dont la cause fondamentale est inconnue. Un problème peut être identifié lorsque plusieurs incidents présentent des caractéristiques communes ou sur la base d'un seul incident significatif. Dans d'autres cas, un problème peut être identifié de façon proactive.

## Procès-verbal (PV) de raccordement d'un site télésurveillé

Procès-verbal de test de bon fonctionnement du système de télésurveillance afin de vérifier la transmission des informations envoyées par le système vers la station de télésurveillance. Il active le contrat.

## Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

Conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci, qui déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.

## Règlement général pour la protection des données (RGPD)

Cadre juridique de l'Union européenne, entrée en application le 25 mai 2018, qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs et qui s'inscrit dans la continuité de la loi française Informatique et Libertés de 1978 (nouvelle rédaction depuis le 1<sup>er</sup> juin 2019).

## Reporting

Outil d'aide à la prise de décision qui permet de présenter de manière claire des données récupérées sur une période définie à des fins d'analyse et d'exploitation par une tierce personne.

## Responsabilité sociétale ou sociale des entreprises (RSE)

Intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.

## Risque

Eventualité d'une rencontre entre l'homme et un danger auquel il est exposé. Deux composantes caractérisent le risque :

- probabilité de la survenance d'un dommage liée à la fréquence d'exposition ou la durée d'exposition au danger et la probabilité d'apparition du phénomène dangereux ;
- gravité du dommage.

## Risque majeur

Probabilité que se produise un événement naturel ou technique spécifique ayant des conséquences graves pour les populations ou sur l'environnement (menace terroriste, risques cyber, risques naturels, risques technologiques et risques sanitaires).

## Risque professionnel

Probabilité, pour un salarié exposé à une situation dangereuse lors de son activité professionnelle, de subir des effets nocifs pour sa santé physique et mentale. On distingue les risques physiques et les risques psychosociaux.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	43/50

## **Roue de Deming**

Outil de management issu de la méthode de gestion de la qualité PDCA (Plan Do Check Act). Elle repose sur une démarche d'amélioration continue afin d'anticiper les problèmes et de proposer des produits ou des services de qualité.

## **Service après-vente (SAV)**

Service offert par une entreprise commerciale, qui intervient après la vente. Il peut tout autant s'agir d'une intervention physique que d'une aide téléphonique.

## **SEVESO**

Nom générique d'une série de directives européennes qui imposent aux États membres de l'Union européenne d'identifier les sites industriels présentant des risques d'accidents majeurs, appelés « sites SEVESO », et d'y maintenir un haut niveau de prévention. La directive SEVESO 3 relative aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses, est entrée en vigueur le 1er juin 2015.

## **Système de sécurité incendie (SSI)**

Ensemble d'équipements qui a pour but de protéger les personnes ou les biens de différents risques pouvant être liés à un incendie. La réglementation impose aux ERP (Établissements Recevant du Public) et aux ERT (Établissements Recevant des Travailleurs) de disposer d'un Système de sécurité incendie.

## **Système de vidéoprotection**

Système qui comporte au moins une caméra, une liaison et un moniteur, et lorsque les caméras, fixes ou mobiles, fonctionnent de manière permanente ou non, prennent des images, éventuellement de manière séquentielle ou aléatoire, visionnées, en temps réel ou différé, sur place ou dans un lieu distant. Le mot vidéoprotection peut être employé indifféremment selon qu'il s'agisse de caméras installées dans un espace public ou dans un espace privé.

## **Tableur-grapheur**

Outil de traitement de l'information qui permet de présenter des informations sous forme de tableaux et de graphiques.

## **Télé-action**

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 (contrôle d'accès etc.), 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.).

## **Télé-interpellation**

En complément de la levée de doute à distance, système d'écoute et de dialogue par haut-parleur et micro incorporés dans un des éléments du système de télésurveillance qui donne à l'opérateur la possibilité de s'adresser à un ou plusieurs individus à distance. L'opérateur peut envoyer un message vocal pré-enregistré ou peut procéder à une interpellation libre en fonction de ses consignes d'exploitation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	44/50

## **Télesurveillance**

Exploitation dans une station de télesurveillance d'informations d'alarmes, de défauts ou d'états en provenance de sites distants.

## **Télévidéosurveillance**

Centrale d'alarme équipée de détecteur avec caméra intégrée et reliée à une station de télesurveillance. Elle permet, dans certaines conditions, de lever le doute sur un déclenchement intempestif d'un détecteur automatique. Elle permet de qualifier une alarme, éliminer des fausses alarmes et parfois rendre compte de la gravité d'une situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	45/50



# 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
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	47/50

### **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
OTSA	REAC	TP-01436	01	25/03/2024	25/03/2024	48/50

**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."



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Opérateur en télésurveillance et services associés

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	1/42



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Opérateur en télésurveillance et services associés**

**Sigle du titre professionnel : OTSA**

**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**

**Formacode : 42801**

**Date de l'arrêté : 23/02/2023**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 11/03/2023**

**Date d'effet de l'arrêté : 01/06/2023**

## 2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

**Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.**

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

## 3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel OTSA

**Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

**Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	3/42

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<p><b>Mise en situation professionnelle</b></p>	<p>Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance</p>	<p>01 h 35 min</p>	<p>La mise en situation professionnelle comporte deux parties indépendantes : une mise en situation professionnelle reconstituée et une étude de cas.</p> <p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée (durée : 40 minutes)</b> La mise en situation se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier. Le candidat tire au sort un sujet parmi deux. Chaque sujet comporte des alarmes et des événements.</p> <p>Le candidat effectue sa prise de service. Il vérifie le bon fonctionnement des équipements et s'assure de leur opérationnalité. Tout au long de son service, dans le respect des consignes et des procédures, le candidat assure des missions de veille, de signalement ou d'alerte, de traitement d'alarmes liées ou non à des services associés. Le cas échéant, il déclenche et régule les interventions. Il identifie et analyse un dysfonctionnement par une recherche avancée. Il remédie ou contribue à sa résolution dans le respect des limites de sa fonction. Dans le cadre de la relation client, il accompagne, conseille ou assiste si nécessaire le client ou l'utilisateur en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Il renseigne le compte-rendu du logiciel métier ou tout document de suivi, dans le respect des règles de communication de l'entreprise. Il effectue sa fin de service.</p> <p><b>Etude de cas (durée : 55 minutes)</b> L'étude de cas se déroule sous surveillance, en salle, à l'aide d'un poste de travail informatique. Le candidat tire au sort un sujet parmi deux.</p> <p>A chaque sujet correspond :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une interface graphique avec tableur-grapheur, permettant une recherche de données et d'informations à partir d'une base de données clients.</li> <li>- un dossier papier qui comprend : la présentation de l'interface graphique (base de données, fonctionnalités), la fiche de mission (demande de la hiérarchie, consignes, procédure de traitement des alarmes), les documents de service pré-renseignés (grille d'aide à l'analyse, fiche pour rédiger les commentaires).</li> </ul> <p>Le candidat prend connaissance de la fiche de mission, de l'interface graphique et des documents de service pré-renseignés. A partir de l'interface graphique, en fonction de la demande, il trie et filtre les données de l'historique client et consulte les comptes-rendus associés</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	4/42

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			aux alarmes afin d'identifier les données pertinentes. Puis, il les reporte dans un outil de type tableur-grapheur pour produire des représentations graphiques adaptées. Il effectue une première analyse des résultats de la recherche à partir des graphiques, de l'historique, des comptes-rendus d'alarmes, des informations administratives ou techniques des clients. Il résume ses observations sous forme de commentaire écrit.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien technique</li> </ul>	<p>Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire</p> <p>Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur</p> <p>Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents</p> <p>Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire</p> <p>Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance</p> <p>Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance</p>	00 h 30 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Pendant 15 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury interroge le candidat sur les actions réalisées lors de la mise en situation reconstituée.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat présente au jury les résultats de son analyse sous forme de commentaire rédigé. Il s'appuie sur sa production.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury le questionne à partir de sa production en s'appuyant sur un guide d'entretien.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnaire professionnel</li> </ul>	<p>Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés</p> <p>Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire</p>	00 h 36 min	<p>Le questionnaire professionnel se déroule obligatoirement avant la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat répond à un questionnaire professionnel à choix unique relatif aux connaissances juridiques et techniques.</p> <p>Le questionnaire comporte 48 questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 questions portent sur les connaissances du tronc commun aux activités privées de sécurité tel que défini dans l'arrêté du 27 juin 2017 modifié portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité.</li> <li>- 28 questions portent sur les connaissances réglementaires et techniques relatives à l'activité de télésurveillance.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 10 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 51 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	5/42

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Les deux parties de la mise en situation sont indépendantes. L'ordre des deux parties est choisi par le centre organisateur.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Le jury évalue les travaux de l'étude de cas avant l'entretien technique.

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Les résultats du questionnaire sont imprimés. Les résultats de l'ensemble des candidats sont annexés au procès-verbal. Les résultats individuels sont conservés dans le dossier du candidat.

**Questions portant sur les connaissances du tronc commun aux activités privées de sécurité**

Le candidat est interrogé sur :

- la loi n° 2021-646 du 25 mai 2021 pour une sécurité globale préservant les libertés (objectifs et principales mesures prévues par la loi) ;

- le livre VI du code de la sécurité intérieure (explication initiale et architecture du livre VI, 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, CNAPS, régime de la carte professionnelle et téléservices, sanctions afférentes au non-respect de ces dispositions) ;

- les dispositions utiles du code pénal (atteintes aux intérêts fondamentaux de la Nation et à l'autorité de l'Etat, concepts de légitime défense, de faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir : 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) ;

- les dispositions utiles du code de procédure pénale (articles 53, 73) ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	6/42

- les garanties liées au respect des libertés publiques (respect de la vie privée, respect du droit de propriété, RGPD et loi Informatique et Libertés, CNIL, juridictions civiles) ;
- les principes de la République française (principes, valeurs et symboles, sûreté des personnes et des biens, Etat de droit et respect de l'ordre public) ;
- la déontologie professionnelle (secret professionnel, principes déontologiques, délit de marchandages et sanctions spécifiques associées) ;
- le programme national du dispositif de formation sauvetage secourisme au travail de l'INRS;
- les comportements conflictuels (origines des conflits, différents types de conflits, stimulation et motivations des conflits, étapes d'un conflit, gestion du stress, prévention d'un conflit, gestion d'un conflit et de ses conséquences) ;
- les consignes (consignes écrites ou orales, consignes permanentes, particulières ou ponctuelles, consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie, d'accidents) ;
- la remontée d'informations (compte rendu oral ou écrit, rapport).

### **Questions portant sur les connaissances réglementaires et techniques relatives à l'activité de télésurveillance**

Le candidat est interrogé sur :

- Les risques professionnels et majeurs (définition du danger, du risque et de l'exposition, définition et enjeux liés à la prévention, obligations de l'employeur et du salarié en santé et sécurité au travail, comportements conflictuels, objectifs et contenu du document unique, plan de prévention, définition d'un DATI et principe de fonctionnement ; effets du courant électrique sur le corps humain, domaines de tension, principaux facteurs d'accidents d'origine électrique et leurs conséquences, titres d'habilitation et modalités de formation en habilitation électrique - norme NF C 18510 ; phénomènes d'éclosion d'un incendie, modes de propagation d'un incendie, danger des fumées et effets sur l'homme, classes de feu et différents agents extincteurs, méthodes d'extinction d'un incendie ; définition d'un SSI\*, système de détection incendie, systèmes de sécurité incendie A et B - niveaux d'accès, composants- voyants lumineux etc. ; définition et enjeux liés à la prévention, directive européenne SEVESO, plans d'urgence en milieu industriel – PPRT/POI/ PPI/ PCS ; définition, objectifs et enjeux d'un PCA ; définition de la cyberattaque et des types de cyberattaque; types de terrorisme, plan et posture Vigipirate)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	7/42

Les exigences liées au fonctionnement d'une station de télésurveillance et à l'engagement de service :

- APSAD R31 et APSAD I31
- La structure et le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance (structure d'une station, moyens de surveillance et de protection d'une station, typologie des stations, exigences de continuité de service)
- L'organisation d'une station centrale de télésurveillance (effectifs, missions principales et services associés, traitement et traçabilité des messages, des communications et de l'historique)
- La prestation de service (6 engagements principaux)

L'environnement technique et technologique :

- APSAD R81 et APSAD R82
- L'installation du dispositif de détection d'alarme (exigences de l'installateur)
- L'installation d'un système de vidéosurveillance (exigences de l'installateur)
  
- Le système d'alarme
- Les éléments constitutifs d'un système d'alarme (détecteurs/capteurs, centrale d'alarme, transmetteur d'alarme) avec modules complémentaires (ex : audio, vidéo-analytique, stockeurs, télécommandes, DATI, géolocalisation, etc.)
- La transmission d'alarme (liaison GSM/IP/RTC, protocoles de transmission, vérification de liaison)

### **Précisions pour le candidat VAE :**

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

- la carte professionnelle (décret n°2009-137 du 09 février 2009 modifié et livre VI du Code de la sécurité intérieure) en cours de validité ;
  - le certificat « Sauveteur secouriste du travail » délivrée par l'INRS en cours de validité ;
- ou l'attestation de fin de formation délivrée par un organisme de formation habilité datant au plus de 24 mois à la date du jour de la présentation à la session d'examen.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	8/42

### 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)
<b>Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance</b>					
Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés	<p>Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées</p> <p>Les équipements et leur localisation sont identifiés</p> <p>Le fonctionnement des équipements fait l'objet d'un suivi tout au long du service</p> <p>Tout dysfonctionnement est signalé au client ou à l'interlocuteur compétent</p> <p>Une intervention de niveau 1 est effectuée dans le respect des limites de ses fonctions le cas échéant</p> <p>La personne compétente est sollicitée si nécessaire</p> <p>La traçabilité des échanges ou actions est consignée dans le respect des règles de communication</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire	<p>Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées</p> <p>Le risque ou la menace est repéré ou identifié</p> <p>La situation est analysée</p> <p>L'intervention, la demande d'intervention ou le signalement est réalisé dans les délais impartis si nécessaire</p> <p>La mise à disposition est effective le cas échéant</p> <p>La sécurité pour soi-même et pour autrui est prise en compte</p> <p>La traçabilité des échanges ou actions est consignée dans le respect des règles de communication</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
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	9/42

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance</b>					
Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur	<p>Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées</p> <p>L'information d'alarme, la demande ou le besoin client est identifié</p> <p>Le diagnostic est précis</p> <p>Le traitement de l'alarme est correctement effectué dans le délai imparti et en fonction des priorités</p> <p>La réponse est fiable et appropriée à la demande le cas échéant</p> <p>Le besoin d'informations complémentaires est réalisé si nécessaire</p> <p>La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents	<p>Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées</p> <p>Le déclenchement de l'intervention est approprié à la situation</p> <p>La régulation de l'intervention est adaptée à l'évolution de la situation</p> <p>Les informations sont transmises de manière précise et complète</p> <p>Les mesures conservatoires sont appliquées si nécessaire</p> <p>La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire	<p>Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées</p> <p>La demande du client ou de l'utilisateur est identifiée</p> <p>Le diagnostic de la situation est précis</p> <p>Les actions sont priorisées</p> <p>La réponse est appropriée au besoin du client ou de l'utilisateur</p> <p>La compréhension par le client ou l'utilisateur est vérifiée</p> <p>La demande est transférée si nécessaire au service compétent</p> <p>La traçabilité des échanges ou des actions est assurée dans le respect des règles de communication</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	10/42

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance</b>					
Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance	<p>Les consignes et les procédures sont comprises et respectées</p> <p>Les données pertinentes sont identifiées</p> <p>Les données sont reportées de manière fiable</p> <p>La forme de la représentation graphique correspond à la demande d'information</p> <p>Le commentaire résume les observations et est rédigé de manière précise</p> <p>La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance	<p>Les consignes et les procédures sont comprises et appliquées</p> <p>La nature de l'incident ou du problème est identifiée</p> <p>La recherche des causes est pertinente</p> <p>Les éléments d'information sont transmis aux clients ou aux services compétents, de manière précise, oralement ou par écrit</p> <p>La traçabilité des échanges ou actions est assurée dans le respect des règles de communication</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	11/42

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<p><b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>  Les conditions de délivrance du titre professionnel « Opérateur en télésurveillance et services associés » sont 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 et 9, et respect des durées minimales de chaque module).  Pour chaque candidat, le centre assurant la formation transmet au centre organisateur de la session d'examen une attestation de suivi concernant les modules de formation obligatoires mentionnés aux articles 7 et 9 de l'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité.</p> <p>L'obtention du titre professionnel « Opérateur en télésurveillance et services associés » est soumise à la présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du certificat « Sauveteur secouriste du travail » délivrée par l'INRS , en cours de validité ;</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'attestation de fin de formation de sauveteur secouriste du travail , délivrée par un organisme de formation habilité, datant au plus de 24 mois à la date du jour de la présentation à la session d'examen.</li> </ul> <p>L'obtention du certificat de compétences professionnelles « Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance » est soumise à la présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du certificat « Sauveteur secouriste du travail » délivrée par l'INRS, en cours de validité ;</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'attestation de fin de formation délivrée de sauveteur secouriste du travail par un organisme de formation habilité, datant au plus de 24 mois à la date du jour de la présentation à la session d'examen.</li> </ul> <p>A défaut de présentation de ces pièces lors de la session d'examen, le candidat dispose d'un délai de trois mois pour adresser ces pièces à l'unité départementale de la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS).</p> <p>L'obtention des deux certificats de compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance »</li> </ul> <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance » permet l'obtention de la carte professionnelle « Agent de télésurveillance ».</li> </ul>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	12/42

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté client et une posture de service	Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire
	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
	Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur
Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème	Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance
	Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance
Traiter des informations	Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire
	Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance
	Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance
	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
	Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire
	Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur
	Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés
Mobiliser les environnements numériques	Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire
	Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance
	Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance
	Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents
	Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire
	Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur
	Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 20 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	13/42

#### **4.2. Protocole d'intervention du jury :**

La présence du jury n'est pas requise pendant :

- la passation du questionnaire professionnel ;
- l'étude de cas.

Lors de la mise en situation reconstituée, l'un des membres du jury assure le rôle d'observateur et de responsable hiérarchique. Le deuxième membre de jury simule, à partir d'une fenêtre du logiciel métier, des alarmes. Dans le cadre d'appels téléphoniques, il assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc.

Dans le cadre de levées de doute vidéo, une personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intrus, les visiteurs etc. Dans le cadre d'appels téléphoniques, cette personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc. La personne ressource ne participe pas à l'évaluation.

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 :**

Un des membres du jury doit maîtriser le système de simulation d'alarmes du logiciel métier et les outils de communication lors de la mise en situation professionnelle reconstituée.

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

Une surveillance doit être assurée pendant :

- la passation du questionnaire professionnel ;
- l'étude de cas.

Quelle que soit l'épreuve, la consultation ou l'utilisation de tout outil de communication personnel, même à usage de calculatrice est interdit.

Le référent technique n'intervient uniquement qu'en cas de problème technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	14/42

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Opérateur en télésurveillance et services associés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	15/42



## CCP

### Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire	00 h 10 min	<p>La mise en situation professionnelle reconstituée se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier.</p> <p>Le candidat tire au sort un sujet parmi deux. Chaque sujet comporte des alarmes et des événements pouvant conduire à un signalement ou à une demande d'intervention à des fins préventives.</p> <p>Le candidat effectue sa prise de service. Il vérifie le bon fonctionnement des équipements et s'assure de leur opérationnalité. Dans le respect des consignes et des procédures, il anticipe les situations, les comportements à risque ou les menaces. Il renseigne le compte-rendu d'alarmes du logiciel métier ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise. Il effectue sa fin de service.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	17/42

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire	00 h 05 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation reconstituée.  Pendant 5 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury interroge le candidat sur les actions réalisées lors de la mise en situation reconstituée.
▪ Questionnaire professionnel	Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire	00 h 18 min	Le questionnaire professionnel se déroule obligatoirement avant la mise en situation reconstituée.  Le candidat répond à un questionnaire à choix unique relatif aux connaissances juridiques et techniques. Le questionnaire professionnel comporte 24 questions. - 10 questions portent sur les connaissances du tronc commun aux activités privées de sécurité tel que défini dans l'arrêté du 27 juin 2017 modifié portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité. - 14 questions portent sur les connaissances réglementaires et techniques relatives à l'activité de télésurveillance.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 33 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique porte sur la compétence " Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire"

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	18/42

## Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

A l'issue de la session du CCP, les résultats du questionnaire sont imprimés. Les résultats de l'ensemble des candidats sont annexés au procès-verbal. Les résultats individuels sont conservés dans le dossier du candidat.

Des questions portant sur les connaissances du tronc commun aux activités privées de sécurité.

Le candidat est interrogé sur :

- la loi n° 2021-646 du 25 mai 2021 pour une sécurité globale préservant les libertés (objectifs et principales mesures prévues par la loi) ;
- le livre VI du code de la sécurité intérieure (explication initiale et architecture du livre VI, 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, CNAPS, régime de la carte professionnelle et téléservices, sanctions afférentes au non-respect de ces dispositions) ;
- les dispositions utiles du code pénal (atteintes aux intérêts fondamentaux de la Nation et à l'autorité de l'Etat, concepts de légitime défense, de faits justificatifs comme l'état de nécessité, d'atteinte à l'intégrité physique et à la liberté d'aller et venir : 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) ;
- les dispositions utiles du code de procédure pénale (articles 53, 73) ;
- les garanties liées au respect des libertés publiques (respect de la vie privée, respect du droit de propriété, RGPD et loi Informatique et Libertés, CNIL, juridictions civiles) ;
- les principes de la République française (principes, valeurs et symboles, sûreté des personnes et des biens, Etat de droit et respect de l'ordre public) ;
- la déontologie professionnelle (secret professionnel, principes déontologiques, délit de marchandages et sanctions spécifiques associées) ;
- le programme national du dispositif de formation sauvetage secourisme au travail de l'INRS;
- les comportements conflictuels (origines des conflits, différents types de conflits, stimulation et motivations des conflits, étapes d'un conflit, gestion du stress, prévention d'un conflit, gestion d'un conflit et de ses conséquences) ;
- les consignes (consignes écrites ou orales, consignes permanentes, particulières ou ponctuelles, consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie, d'accidents) ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	19/42

- la remontée d'informations (compte rendu oral ou écrit, rapport).

Des questions portent sur les connaissances réglementaires et techniques relatives à l'activité de télésurveillance.

Le candidat est interrogé sur :

-Les risques professionnels et majeurs (définition du danger, du risque et de l'exposition, définition et enjeux liés à la prévention, obligations de l'employeur et du salarié en santé et sécurité au travail, comportements conflictuels, objectifs et contenu du document unique, plan de prévention, définition d'un DATI et principe de fonctionnement ; effets du courant électrique sur le corps humain, domaines de tension, principaux facteurs d'accidents d'origine électrique et leurs conséquences, titres d'habilitation et modalités de formation en habilitation électrique - norme NF C 18510 ; phénomènes d'éclosion d'un incendie, modes de propagation d'un incendie, danger des fumées et effets sur l'homme, classes de feu et différents agents extincteurs, méthodes d'extinction d'un incendie ; définition d'un SSI\*, système de détection incendie, systèmes de sécurité incendie A et B - niveaux d'accès, composants- voyants lumineux etc. ; définition et enjeux liés à la prévention, directive européenne SEVESO, plans d'urgence en milieu industriel – PPRT/POI/ PPI/ PCS ; définition, objectifs et enjeux d'un PCA ; définition de la cyberattaque et des types de cyberattaque, types de terrorisme, plan et posture Vigipirate)

Les exigences liées au fonctionnement d'une station de télésurveillance et à l'engagement de service :

- APSAD R31 et APSAD I31

- La structure et le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance (structure d'une station, moyens de surveillance et de protection d'une station, typologie des stations, exigences de continuité de service)
- L'organisation d'une station centrale de télésurveillance (effectifs, missions principales et services associés, traitement et traçabilité des messages, des communications et de l'historique)
- La prestation de service (6 engagements principaux)

L'environnement technique et technologique :

- APSAD R81 et APSAD R82

- L'installation du dispositif de détection d'alarme (exigences de l'installateur)
- L'installation d'un système de vidéosurveillance (exigences de l'installateur)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	20/42

- Le système d'alarme
  - Les éléments constitutifs d'un système d'alarme (détecteurs/capteurs, centrale d'alarme, transmetteur d'alarme) avec modules complémentaires (ex : audio, vidéo-analytique, stockeurs, télécommandes, DATI, géolocalisation, etc.)
  - La transmission d'alarme (liaison GSM/IP/RTC, protocoles de transmission, vérification de liaison)

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

Sans objet.

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant :

- la passation du questionnaire professionnel

Lors de la mise en situation reconstituée, l'un des membres du jury assure le rôle d'observateur et de responsable hiérarchique.

Le deuxième membre de jury simule, à partir d'une fenêtre du logiciel métier, des alarmes. Dans le cadre d'appels téléphoniques, il assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc.

Dans le cadre de levées de doute vidéo, une personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intrus, les visiteurs etc. Dans le cadre d'appels téléphoniques, cette personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc.

La personne ressource ne participe pas à l'évaluation.

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 :

Un des membres doit maîtriser le système de simulation d'alarmes du logiciel métier et les outils de communication lors de la mise en situation professionnelle reconstituée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	21/42

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

Une surveillance doit être assurée pendant :

- la passation du questionnaire professionnel

Quelle que soit l'épreuve, la consultation ou l'utilisation de tout outil de communication personnel, même à usage de calculatrice est interdit.

Le référent technique n'intervient uniquement qu'en cas de problème technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	22/42

## CCP

### Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire	00 h 20 min	La mise en situation professionnelle reconstituée se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier. Le candidat tire au sort un sujet parmi deux. Chaque sujet comporte des alarmes fictives ainsi que des événements.  Le candidat effectue sa prise de service. Dans le respect des consignes et des procédures, il réceptionne des appels téléphoniques, traite des alarmes et leur suivi. Le cas échéant, il déclenche et régule les interventions. Il accompagne ou conseille les clients ou les usagers dans leur demande d'assistance administrative, technique ou à titre commercial, en tenant compte d'éventuelles situations de handicap. Il renseigne le compte-rendu d'alarmes du logiciel métier dans le cas de gestion d'alarmes ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise. Il effectue sa fin de service.

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	23/42

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Réceptionner l'information ou la communication, la traiter, et répondre au client ou à l'utilisateur Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents Accompagner le client ou l'utilisateur, le conseiller et l'assister si nécessaire	00 h 10 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation reconstituée.  Pendant 10 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury interroge le candidat sur les actions réalisées lors de la mise en situation reconstituée
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 30 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet.

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

Sans objet.

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	24/42

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Lors de la mise en situation reconstituée, l'un des membres du jury assure le rôle d'observateur et de responsable hiérarchique. Le deuxième membre de jury simule, à partir d'une fenêtre du logiciel métier, des alarmes. Dans le cadre d'appels téléphoniques, il assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc.

Dans le cadre de levées de doute vidéo, une personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intrus, les visiteurs etc. Dans le cadre d'appels téléphoniques, cette personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc.  
La personne ressource ne participe pas à l'évaluation.

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 :

Un des membres doit maîtriser le système de simulation d'alarmes du logiciel métier et les outils de communication lors de la mise en situation professionnelle reconstituée.

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

Quelle que soit l'épreuve, la consultation ou l'utilisation de tout outil de communication personnel, même à usage de calculatrice est interdit.

Le référent technique n'intervient uniquement qu'en cas de problème technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	25/42



## CCP

### Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance

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

- Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve			
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance	00 h 50 min	La mise en situation professionnelle comporte deux parties indépendantes : une mise en situation professionnelle reconstituée et une étude de cas.  <b>Mise en situation professionnelle reconstituée (durée : 10 minutes)</b> La mise en situation professionnelle reconstituée se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier. Le candidat tire au sort un sujet parmi deux. Chaque sujet comporte un dysfonctionnement.  Le candidat effectue sa prise de service. A partir des éléments recueillis et en se basant sur sa connaissance du fonctionnement des équipements, il identifie et analyse un dysfonctionnement par une recherche avancée. Il remédie ou contribue à sa résolution dans le respect des limites de sa fonction. Il renseigne le compte-rendu d'alarmes du logiciel métier ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise. Il effectue sa fin de service.			
SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	27/42

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p><b>Etude de cas (durée : 40 minutes)</b> L'étude de cas se déroule sous surveillance, en salle, sur un poste de travail informatique.</p> <p>Le candidat tire au sort un sujet parmi deux.</p> <p>A chaque sujet correspond :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une interface graphique avec tableur-grapheur permettant une recherche de données et d'informations à partir d'une base de données clients.</li> <li>- un dossier papier qui comprend : la présentation de l'interface graphique (base de données, fonctionnalités), la fiche de mission (demande de la hiérarchie, consignes, procédure de traitement des alarmes), les documents de service pré-renseignés (grille d'aide à l'analyse, fiche pour rédiger les commentaires).</li> </ul> <p>Le candidat prend connaissance de la demande de la hiérarchie sous forme de fiche de mission, de l'interface graphique et des documents de service pré-renseignés. A partir de l'interface graphique, en fonction de la demande, il trie et filtre les données de l'historique client et consulte les comptes-rendus associés aux alarmes afin d'identifier les données pertinentes. Puis, il les reporte dans un outil de type tableur-grapheur pour produire des représentations graphiques adaptées. Il effectue une première analyse des résultats de la recherche à partir des graphiques, de l'historique, des comptes-rendus d'alarmes, des informations administratives ou techniques des clients. Il résume ses observations sous forme de commentaire écrit.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	28/42

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance	00 h 20 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Pendant 5 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury interroge le candidat sur les actions réalisées lors de la mise en situation reconstituée.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat présente au jury les résultats de son analyse sous forme de commentaire rédigé. Il s'appuie sur sa production.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury le questionne à partir de sa production en s'appuyant sur un guide d'entretien.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 10 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Le jury doit évaluer les travaux de l'étude de cas avant l'entretien technique.

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	29/42

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

Sans objet.

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant :

- l'étude de cas

Lors de la mise en situation reconstituée, l'un des membres du jury assure le rôle d'observateur et de responsable hiérarchique.

Le deuxième membre de jury simule, à partir d'une fenêtre du logiciel métier, des alarmes. Dans le cadre d'appels téléphoniques, il assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc.

Dans le cadre de levées de doute vidéo, une personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intrus, les visiteurs etc. Dans le cadre d'appels téléphoniques, cette personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours, etc.

La personne ressource ne participe pas à l'évaluation.

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 :

Un des membres doit maîtriser le système de simulation d'alarmes et les outils de communication lors de la mise en situation professionnelle reconstituée.

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

Une surveillance doit être assurée pendant :

- l'étude de cas

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	30/42

Quelle que soit l'épreuve, la consultation ou l'utilisation de tout outil de communication personnel, même à usage de calculatrice est interdit.

Le référent technique n'intervient uniquement qu'en cas de problème technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	31/42



## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Opérateur en télésurveillance et services associés

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Un espace considéré comme une station centrale de télésurveillance avec sécurisation des entrées et des sorties où est installé le poste de travail du candidat.</p> <p>Un espace jury qui ne soit pas la station centrale de télésurveillance qui doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la gestion d'appels téléphoniques entrant et sortant ;</li><li>- l'exploitation du logiciel de simulation d'alarmes ;</li><li>- la visualisation du report d'écran du poste de travail du candidat en temps réel ;</li></ul> <p>L'espace candidat et l'espace jury dédiés à la mise en situation reconstituée sont équipés de tables et chaises en nombre suffisant.</p> <p>Un espace équipé d'une table, d'une chaise et d'un poste de travail permettant au candidat de réaliser l'étude de cas.</p>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La mise en situation reconstituée et l'étude de cas ne peuvent se dérouler en simultanée dans le même espace de travail.
Entretien technique	Un espace équipé d'une table et de chaises permettant la conduite de l'entretien	Cet espace doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Il peut se dérouler dans l'espace considéré comme la station de télésurveillance à l'issue de la mise en situation.
Questionnaire professionnel	Un espace permettant de faire passer en collectif le questionnaire professionnel interactif de votes comportant une chaise par candidat et une table ou un bureau avec chaise pour la surveillance. Les candidats sont espacés d'au moins 1 mètre.	Espace de superficie suffisante (minimum de 24 m <sup>2</sup> 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
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	33/42

## 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	Pour le passage du questionnaire professionnel : Poste informatique relié à une imprimante, disposant d'une Suite Office, d'une connexion Internet et d'un dispositif de projection.	12	Le poste informatique peut être exploité pour l'étude de cas.  La qualité sonore du poste informatique doit garantir le bon déroulement de l'épreuve.
	2	Pour la mise en situation reconstituée : Un poste informatique du candidat équipé d'un logiciel métier. Un poste informatique du jury équipé : - d'un logiciel métier permettant la simulation d'alarmes ou d'alertes ; - d'un système permettant le report d'écran du poste de travail du candidat en temps réel, situé à côté du poste informatique équipé du logiciel métier. La taille des écrans de visionnage doit permettre l'utilisation confortable du logiciel métier et des logiciels dédiés (par exemple : vidéo).	1	En fonction du logiciel métier, le poste informatique du jury peut combiner le report d'écran du logiciel métier du poste de travail du candidat et le logiciel de simulation d'alarmes.  Le poste informatique du candidat est équipé d'Internet.
	1	Pour l'étude de cas : Un poste informatique relié à une imprimante disposant d'une connexion Internet.	1	Un poste informatique par candidat avec un accès à une plateforme dématérialisée.
Équipements	1	Logiciel d'exploitation pour la réalisation de l'épreuve du questionnaire professionnel interactif de votes (système Quizzbox).	12	Sans objet.
	12	Supports interactifs d'enregistrement des réponses au questionnaire professionnel : -Soit boîtiers (système Quizzbox) ; -Soit tablettes (Processeur 2 GHz, RAM 2 Go, version Android 8 mini, Stockage 16 Go, WIFI, Bluetooth), définition de l'écran 1200 X 800, navigateur Google Chrome ou équivalent) ;	12	Le questionnaire professionnel se déroule avant la mise en situation professionnelle dans un espace en mode collectif.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	34/42

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
				Le jury établit le procès-verbal et annexe les résultats imprimés du questionnaire professionnel de tous les candidats.
	1	Dispositif de contrôle d'accès (interphone/visiophone/SAS) permettant la gestion des accès à la station centrale de télésurveillance.	1	Sans objet.
	1	Logiciel métier permettant la simulation d'alarmes de type agression/incendie /intrusion /technique.	1	Sans objet.
	1	Logiciel vidéo	1	Le logiciel vidéo est intégré ou indépendant du logiciel métier.
	1	Lecteur de fichier multimédia installé dans la station de télésurveillance permettant la relecture de fichiers vidéo.	1	Sans objet.
	1	Dispositif de visualisation à affichage dynamique permettant l'exploitation de la levée de doute vidéo en local	1	Sans objet.
	1	Dispositif de levée de doute audio en local.	1	Le dispositif audio est une liaison téléphonique.
	1	Système de pilotage de 4 caméras dont au moins 1 caméra mobile et 1 caméra à détection de mouvement connectées au logiciel métier ou sur un stockeur local.	1	Sans objet.
	3	Téléphones pour le jury : - un poste téléphonique dédié au site (par exemple : clients, mandataires, usagers etc.) ; - un poste téléphonique pour assurer le rôle d'intervenants techniques (par exemple : frigoristes, installateurs d'alarmes etc.) et sécuritaires (par exemple : intervenants etc.) ; - un poste téléphonique dédié aux services de secours (par exemple : sapeurs-pompiers, forces de l'ordre ...).	1	L'un des membres du jury simule la levée de doute audio et l'interphonie.
	2	Téléphones pour le candidat : - un poste téléphonique pour les appels entrants ; - un poste téléphonique pour les appels sortants.	1	Les deux téléphones permettent de traiter des communications en simultané.
Matières d'œuvre	60	5 feuilles A4 vierges par candidat.	12	Pour l'impression des résultats du

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	35/42

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
				questionnaire professionnel et des travaux de l'étude de cas.
	12	Stylos.	12	Sans objet.
	1	Agrafeuse.	12	Sans objet.
	12	Dossiers-chemises	12	Sans objet.
Documentations	1	Code de déontologie relatif aux activités privées de sécurité.	12	Sans objet.
	1	Procédure d'accès à une station de télésurveillance répondant à l'engagement de service N°3 de l'APSAD I31.	12	La procédure spécifique : - la liste des intervenants ; - les services d'astreinte ; - les personnels d'exploitation ; - les horaires d'accès ; - les conditions d'accès au personnel et personnes extérieures ; - les conditions de refus d'ouverture et d'intervention).
	1	Référentiel APSAD R31 en vigueur.	12	Sans objet.
	1	Classeur de consignes et procédures générales d'une station centrale de télésurveillance (par exemple : consignes incendie, techniques, protocole sanitaire, charte informatique, etc).	12	Sans objet.
	1	Registre de suivi des équipements (matériels, logiciels).	12	Sans objet.
	1	Registre visiteurs.	12	Sans objet.
Autres	1	Dans le cadre de levées de doute vidéo, une personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intrus, les visiteurs etc.  Dans le cadre d'appels téléphoniques, cette personne ressource assure des rôles tels que les clients, les usagers, les intervenants sécuritaires, les installateurs d'alarmes, les services de secours etc.	1	La personne ressource n'est pas obligatoirement un professionnel des métiers de la sécurité privée. Elle ne participe pas à l'évaluation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	36/42

**ANNEXE 2**  
**CORRESPONDANCES DU TP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	37/42



## 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
OTSA	RE	TP-01436	01	11/03/2023	25/03/2024	39/42



**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."

