



# Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants  
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

### Niveau 4

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

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



## SOMMAIRE

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

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



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

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

Le titre professionnel est toujours structuré en deux activités.

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

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

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

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

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

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

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

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

## Liste des activités

### **Ancien TP** : Opérateur en surveillance à distance

Activités :

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

### **Nouveau TP** : Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

Activités :

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

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



## Vue synoptique de l'emploi-type

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

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

## FICHE EMPLOI TYPE

### Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

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

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

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

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

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

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

Sans objet.

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

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

### **Compétences transversales de l'emploi** (le cas échéant)

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

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

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) : 3196 (convention collective)  
Code(s) NSF :  
344t - Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

### **Fiche(s) Rome de rattachement**

K2503 Sécurité et surveillance privées  
K1707 Surveillance municipale

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

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

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

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

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

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

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

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance

Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance

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

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

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

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

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

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

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

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

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

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

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

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

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

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

#### **Critères de performance**

Le fonctionnement des équipements est vérifié

Le fonctionnement des installations est vérifié

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

Tout dysfonctionnement est signalé à l'interlocuteur compétent

Une intervention de niveau 1 est effectuée

La traçabilité des actions est consignée

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

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

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

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

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

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

Déceler un dysfonctionnement de l'alimentation électrique

Programmer et définir des cycles automatiques de caméras

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

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

Rechercher l'optimisation des procédures

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

Rendre compte sur la main courante informatisée ou papier

Assurer la traçabilité des actions

Partager les informations en équipe

Adopter une attitude active face aux risques et aux menaces

Rechercher de l'information rapidement et efficacement

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

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

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

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

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

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

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

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

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

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

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

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

#### Critères de performance

Le cadre légal est respecté

Les procédures et les consignes sont appliquées

Les situations et les événements sont repérés et détectés

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

Les accès sont vérifiés

Le flux de véhicules et de personnes est régulé

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

La traçabilité des actions est consignée

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

Respecter les obligations contractuelles

Appliquer le cadre procédural du centre d'exploitation

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

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

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

Repérer sur écran des situations anormales

Identifier et reconnaître les différents matériels utilisés par les terroristes

Gérer les ouvertures de portes pour les personnes habilitées

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

Donner le signalement de personnes ou de véhicules

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

Exploiter les images en direct ou en différé

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

Réaliser ou faire réaliser les gestes élémentaires de premiers secours

Prendre des décisions dans les limites de sa délégation

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

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

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

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

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

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

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

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

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

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

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

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

#### Critères de performance

Le cadre légal est respecté

Les procédures et les consignes sont appliquées

Les composantes d'une situation sont identifiées sans interprétation

Les risques sont détectés

Les situations ou les événements sont traités selon les priorités

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

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

La traçabilité des actions est consignée

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

Appliquer le cadre procédural d'une supervision de site

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

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

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

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

Repérer sur écran des anomalies techniques ou des situations à risque

Détecter et analyser des comportements suspects (profiling)

Discerner les composantes d'une situation

Analyser les attitudes de communication

Analyser une levée de doute suite à une vidéodétection

Analyser les images lors d'une gestion d'ouvrants

Donner le signalement de personnes ou de véhicules

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

Déclencher des interventions en fonction des priorités

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

Effectuer des tests de contrôle sur des équipements vidéo à distance

Détecter un mauvais positionnement d'une caméra

Gérer la traçabilité des images

Rendre compte sur la main courante informatisée ou papier

Analyser sa pratique professionnelle

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

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

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

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

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

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

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance

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

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

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

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

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

Analyser sa pratique professionnelle

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

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

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

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance

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

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

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

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

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

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

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

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

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

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

## Glossaire technique

### Caméra IP ou caméra réseau

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

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

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

### Consigne de télésurveillance

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

### Logiciel d'hypervision

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

### Logiciel de supervision

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

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

### Pan Tilt Zoom (PTZ) avec auto-tracking

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

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

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

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

### Système

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

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

## **Téléaction**

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

## **Télésurveillance**

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

## **Vidéoprotection**

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

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

# Glossaire du REAC

## Activité type

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

## Activité type d'extension

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

## Compétence professionnelle

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

## Compétence transversale

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

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

## Critère de performance

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

## Emploi type

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

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

## Savoir

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

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

## **Savoir-faire organisationnel**

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

## **Savoir-faire relationnel**

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

## **Savoir-faire technique**

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

## **Titre professionnel**

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

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

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

