

**RÉFÉRENTIEL PÉDAGOGIQUE**  
**TITRE OPERATEUR DE VIDEOPROTECTION**  
**ET TELESERVEILLANCE**  
**CCP 2 : TELESURVEILLANCE**

**Formation qualifiante décision 792/19 – Autorisation délivré le  
 15/07/2019**

<b>Objectifs de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> </ul>
<b>Pré requis</b>	<p>Trois profils sont possibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1) Niveau classe de terminale ou première ou équivalent.</li> <li>➤ 2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau V dans les métiers de la sécurité (titre surveillance humaine RNCP, titre Conseiller Relation Client à Distance) avec 3 ans d'expérience dans le métier de la sécurité ou de la relation client à distance.</li> <li>➤ 3) Les candidatures de professionnels de la surveillance, non diplômés, pourront être étudiées et validées si le candidat possède le potentiel et les prérequis.</li> <li>➤ Suite à la parution du décret n°2022-198 du 17 février 2022, les ressortissants étrangers sans distinction (UE et Espace économique européen compris) doivent justifier pour obtenir ou renouveler leur carte professionnelle, d'un niveau de français B1 selon le cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe. L'arrêté du 31 mars 2022 relatif à la vérification du niveau de maîtrise de la langue française (...) a fixé les documents recevables, pour justifier de ce niveau (soit):</li> </ul> <p><i>-Le diplôme national du Brevet</i>  <i>-Un diplôme attestant d'un niveau de connaissance du français au moins équivalent au B1 du cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe</i>  <i>-Un diplôme délivré par une autorité française ou à l'étranger, sanctionnant un niveau au moins égal au niveau 3 de la nomenclature nationale des niveaux de formation (par ex : CAP, BEP, Titre RNCP ou CQP/TFP de niveau 3 minimum...)</i>  <i>-Une attestation de réussite au test de connaissance du français (TCF) de France Education International, délivrée depuis moins de 2 ans et équivalant au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues</i>  <i>-Une attestation de réussite au test d'évaluation du français (TEF) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, délivrée depuis moins de 2 ans et équivalant au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le décret n° 2022-198 du 17 février 2022 prévoit également qu'il est possible de justifier du niveau B1 de connaissance de la langue française par :</li> <li>➤ <i>-Une attestation de comparabilité délivrée par l'organisme ENIC-NABIC au vu d'un diplôme délivré à l'issue d'études suivies en français, par les autorités de l'un des pays dont la liste est fixée par l'arrêté NOR INTV20006315a du 12 mars 2020 (Etats francophones, Algérie, Maroc, Tunisie). Ces dispositions sont applicables à partir du 1er mai 2022.</i></li> </ul>
<b>Dates</b>	➤ Suivant planing
<b>Durée totale indicative</b>	➤ 203heures (avec examen et période de stage inclus 35h ) soit 29 jours
<b>Horaires</b>	➤ De 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00
<b>Participants</b>	➤ 8 stagiaires maximum
<b>Accessibilité</b>	➤ Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours
<b>Public</b>	➤ Personne souhaitant travailler dans mes métiers de la sécurité privée en qualité d'agent de sécurité en au sein d'un PC sécurité
<b>Niveau de la qualification</b>	➤ Titre professionnel de niveau IV (bac technique) d'opérateur en télésurveillance
<b>Recyclage</b>	➤ Tous les 5 ans (MAC TLS)
<b>Débouchée professionnelle</b>	➤ Agent de sécurité en Centre de télésurveillance
<b>Evaluation</b>	➤ Epreuve certificative comprenant : QCM d'examen Projet professionnel
<b>Délai d'inscription</b>	➤ Inscription définitive : 15 jours avant le début de la formation

### Noms et Qualité des intervenants

**Christophe CHAUSSARD**

Responsable Pédagogique – Formateur

**Benoit Marchand**

Formateur référent

### Résultats visés à l'issue de la formation

CCP 2 du TITRE OVT (le candidat dispose 5 ans pour réaliser le second CCP)

### Evaluation

Examen au centre habilité

### Méthode pédagogique et organisation

Centre de formation  
équipé

Cours théoriques avec méthodes directives et participatives  
Cas pratiques et mises en situation  
Document de référence à chaque participant  
Vidéoprojecteur - Tableaux pédagogiques - Paperboard  
Supports PowerPoint, Word, vidéos, ordinateurs

THÈME	PARTIE	OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Module juridique	Environnement juridique de la sécurité privée	Connaître le livre VI du code de la sécurité intérieure	Maîtriser : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'explication initiale du livre VI (contexte, logique) ;</li> <li>- l'architecture d'ensemble ;</li> <li>- les conditions d'accès à la profession (moralité et aptitude professionnelle) ;</li> <li>- le principe d'exercice exclusif ;</li> <li>- le principe de neutralité ;</li> <li>- la détention et usage des armes ;</li> <li>- le port des uniformes et insignes ;</li> <li>- les dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions (avec cas concrets) ;</li> <li>- les spécificités des services internes ;</li> <li>- le régime de la carte professionnelle et les téléservices.</li> <li>- les sanctions afférentes au non respect de ces dispositions.</li> </ul>	5 heures
		Connaître les dispositions utiles du <a href="#">code pénal</a>	Maîtriser les 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police ;</li> <li>- la non-assistance à personne en danger ;</li> <li>- l'omission d'empêcher un crime ou un délit ;</li> <li>- l'usurpation de fonctions ;</li> <li>- l'atteinte aux systèmes de traitement automatisé ;</li> <li>- l'appropriation frauduleuse ;</li> <li>- le fonctionnement des juridictions pénales.</li> </ul>	3 heures
		Application de l' <a href="#">article 73 du code de procédure pénale</a>	Savoir respecter les conditions d'interpellation de l' <a href="#">article 73 du code de procédure pénale</a> .	2 heures
		Maîtriser les garanties liées au respect des libertés publiques	Connaître la législation relative : <ul style="list-style-type: none"> <li>- au respect de la vie privée ;</li> <li>- au respect du droit de propriété ;</li> <li>- aux juridictions civiles ;</li> <li>- à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).</li> </ul>	2 heures
		Respecter la déontologie professionnelle	Respecter : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le secret professionnel ;</li> <li>- les principes déontologiques.</li> </ul> Etre averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées.	4 heures
Module stratégique	Gestion des premiers secours	Savoir mettre en œuvre les gestes élémentaires de premier secours conformément à la réglementation en vigueur éditée par l'INRS	Connaître : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le programme national du dispositif de formation sauvetage secourisme au travail de l'INRS ou prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC1) ;</li> <li>- la conduite à tenir lors de premiers secours.</li> </ul> Savoir alerter et secourir.	14 heures, dont 7 heures de mise en situation pratique

Gestion des risques et des situations conflictuelles	Savoir analyser les comportements conflictuels	Connaître : - les origines des conflits ; - les différents types de conflits ; - la stimulation et les motivations des conflits ; - les étapes d'un conflit ; - la prévention du conflit.	3 heures
	Savoir résoudre un conflit	Savoir : - traiter une agression verbale ; - gérer les émotions ; - adopter des techniques verbales ; - intervenir par étapes ; - adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés.	2 heures
	Savoir transmettre des consignes	Savoir : - mettre en œuvre et transmettre des consignes écrites ou orales ; - transmettre des consignes permanentes, particulières ou ponctuelles ; - transmettre des consignes dans le cadre d'une intrusion, de malveillance, d'incendie d'accidents.	2 heures
Transmission des consignes et informations	Réaliser une remontée d'informations	Savoir : - faire un compte rendu oral ; - faire un compte rendu écrit ; - faire un rapport.	4 heures

Pour l'obtention de la carte professionnelle autorisant l'exercice d'une activité consistant à fournir des services de surveillance humaine ou de gardiennage mentionnée au 1° de l'article L. 611-1 du code de sécurité intérieure par des systèmes électroniques de sécurité (télé-surveillance), la durée et le contenu de la formation initiale sont fixés comme suit, en sus de l'article 7 :

**SOCLE de la spécialisation : 127h00**

THÈME	PARTIE	OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Module gestion des risques	Gestion des risques	Les risques majeurs	Maîtriser : - les plans de prévention ; - le document unique ; - les plans particuliers d'intervention (PPI, POI, PPRT, etc.) ; - l'organisation de l'intervention ; - la directive SEVESO.	3 heures, dont 1 heure de mise en situation pratique
		Les risques électriques	Sensibilisation aux risques électriques.	4 heures

		Les risques incendie	Savoir : - reconnaître les causes et les effets des incendies ; - utiliser un tableau de signalisation incendie ; - repérer les agents, les procédés et les matériels ; - organiser une intervention.	8 heures, dont 4 heures de mise en situation pratique
La station de télésurveillance		Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance	Savoir : - l'architecture, l'informatique ; - l'organisation.	8 heures
		Connaître la certification, les critères de qualité	Savoir : - la certification de télésurveillance.	8 heures
Les systèmes de sécurité électroniques	Composition d'un système de sécurité	Connaître les technologies utilisées	Savoir : - la détection ; - la signalisation ; - les organes de commande ; - la centralisation ; - la transmission.	8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique
	Domaines d'application	Connaître les missions auxquelles peuvent répondre les stations centrales	Savoir : - la télésurveillance ; - la vidéoprotection ; - la téléassistance ; - la détection incendie ; - le pistage permettant de relever et de scruter les mouvements des personnes ; - la protection du travailleur isolé.	8 heures
	Les certifications	Connaître les règles de certification entrant dans la chaîne de sécurité	Savoir : - les référentiels existants ; - les modes d'organisation ; - les exigences ; - les procédures.	8 heures
	Les risques électriques	Connaître les risques en matière électrique	Savoir : - manipuler des équipements électriques ;	4 heures de mise en situation pratique

			– l'habilitation électrique.	
Structure des traitements	Gestion des événements	Maîtriser la gestion des événements	Savoir : – analyser et appliquer les procédures.	4 heures dont 2 heures de mise en situation pratique
	Logiciels de télésurveillance	Maîtriser les logiciels de télésurveillance	Savoir : – la structure des logiciels métiers.	8 heures
	Les éléments d'un traitement	Maîtriser les procédures de traitement de la chaîne de sécurité	Savoir : – les consignes ; – la prise en compte d'un événement/ début de traitement ; – les opérations de levée de doute ; – l'exploitation et le traitement des images ; – l'intervention ; – les forces de l'ordre ; – les mesures conservatoires ; – la clôture d'un événement/ fin de traitement.	8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique
	Les processus	Connaître le traitement d'alarme entraînant des spécificités	Savoir mesurer l'importance du processus (exemple : l'agression/ l'intrusion, la levée de doute audio/vidéo/autres, le télé contrôle et télécommande).	8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique
Le comportement vis-à-vis du client	Accueil téléphonique	Maîtriser la relation avec les interlocuteurs	Savoir : – la relation client ; – la relation service d'intervention ; – la relation avec les secours et forces de l'ordre.	4 heures dont 1 heure de mise en situation pratique
	Technique comportementale	Maîtriser le comportement à adopter vis-à-vis des interlocuteurs	Savoir : – la gestion du stress ; – la gestion du temps ; – l'expression et le formalisme ; – la gestion de situations de crise ; – un vol à main armée ; – l'agression ;	4 heures dont 1 heure de mise en situation pratique

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'assistance aux personnes ;</li> <li>- l'incendie.</li> </ul>	
	<b>Rendre compte</b>	<b>Maîtriser la rédaction</b>	<b>Savoir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendre compte ;</li> <li>- les méthodes.</li> </ul>	<b>4 heures dont 2 heures de mise en situation pratique</b>

**PANTHERA FORMATION**

	Composition d'un	Connaître les technologies	Savoir : - la détection ; - la signalisation ;	8 heures dont 4
--	------------------	----------------------------	--	-----------------

THÈME	PARTIE	OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Module gestion des risques	Gestion des risques	Les risques majeurs	Maîtriser : - les plans de prévention ; - le document unique ; - les plans particuliers d'intervention (PPI, POI, PPRT, etc.) ; - l'organisation de l'intervention ; - la directive SEVESO.	3 heures, dont 1 heure de mise en situation pratique
		Les risques électriques	Sensibilisation aux risques électriques.	4 heures
		Les risques incendie	Savoir : - reconnaître les causes et les effets des incendies ; - utiliser un tableau de signalisation incendie ; - repérer les agents, les procédés et les matériels ; - organiser une intervention.	8 heures, dont 4 heures de mise en situation pratique
La station de télésurveillance		Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance	Savoir : - l'architecture, l'informatique ; - l'organisation.	8 heures
		Connaître la certification, les critères de qualité	Savoir : - la certification de télésurveillance.	8 heures
	Composition d'un système de sécurité	Connaître les technologies utilisées	Savoir : - la détection ; - la signalisation ; - les organes de commande ; - la centralisation ; - la transmission.	8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique

II. - La formation mentionnée au I est suivie d'un stage de mise en situation pratique au sein d'un poste central de sécurité d'une entreprise ou d'un centre de supervision urbain d'une durée minimale de trente-cinq heures

### Cas de dispense – suivant l'arrêté du 27 juin 2017 :

Pour l'obtention des cartes professionnelles mentionnées aux articles 8 et 9, les personnes titulaires de la carte professionnelle mentionnée à l'[article 1er du décret n° 2015-1289 du 14 octobre 2015](#) portant création d'une carte professionnelle de surveillance dans le cadre de manifestations sportives, récréatives, culturelles et économiques rassemblant plus de 1 500 personnes sont dispensées, à leur demande, dans le cadre de la formation initiale, du suivi des modules de formation suivants :

1° Les modules mentionnés à l'article 7 ;

2° Les modules « Initiation au risque incendie » (7 heures), les modules de la partie « Evènementiel » (14 heures) et le module « Gestion des risques et des situations conflictuelles » (9 heures) mentionnés à l'article 8.