

# PROGRAMME

## TP Opérateur en Télésurveillance et Services Associés

### ■ DE FORMATION

TP - Opérateur en télésurveillance et services associés  
– Niveau 4 (RNCP 38843)



EXPERT EN SÉCURITÉ PRIVÉE

Enregistrée sous le numéro 41 57 02 357. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

#### Public Concerné



Agent de Sécurité souhaitant se former à la télésurveillance.

#### Effectif Maximum



Effectif maximum de 12 candidats.

#### Prérequis



- Être titulaire du tronc commun conformément à l'article II et III de l'arrêté du 01/09/2025 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité et aux activités de recherches privées.
- SST à jour.
- Carte professionnelle ou autorisation préalable délivrer par le CNAPS à jour.

#### Objectifs



- 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.

#### Conditions de Formation



- Théorie : exposés débats - débat avec support.
- Pratique : mise en situation et travaux pratiques.

#### Validation



Mises en situation professionnelle reconstituées :

- Questionnaire professionnel, Mise en situation.
- Entretien technique devant un jury.

Diplôme de Niveau IV - Télésurveillance.

#### Durée



99 heures (hors examen).  
7 heures d'examen (2 candidats / jour).

Thème	Partie	Objectifs Pédagogiques Généraux	Objectifs Pédagogiques Spécifiques	Durée
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.	3h (dont 1h de mise en situation)
		Les risques électriques	Sensibilisation aux risques électriques.	8h
		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.	8h (dont 4h de mise en situation)
La station de télésurveillance	Connaître la station de télésurveillance	Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance	Savoir : - l'architecture, l'informatique. - l'organisation.	8h
		Connaître la certification, les critères de qualité	Savoir : la certification de télésurveillance.	8h
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.	8h (dont 4h de mise en situation)

Thème	Partie	Objectifs Pédagogiques Généraux	Objectifs Pédagogiques Spécifiques	Durée
Les systèmes de sécurité électroniques	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.	8h
	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.	8h
	Les risques électriques	Connaître les risques en matière électrique	Savoir : - manipuler des équipements électriques. - l'habilitation électrique.	4h de mise en situation
Structure des traitements	Gestion des événements	Maîtriser la gestion des évènements	Savoir : analyser et appliquer les procédures.	4h (dont 2h de mise en situation)
	Logiciels de télésurveillance	Maîtriser les logiciels de télésurveillance	Savoir : la structure des logiciels métiers.	8h

<b>Thème</b>	<b>Partie</b>	<b>Objectifs Pédagogiques Généraux</b>	<b>Objectifs Pédagogiques Spécifiques</b>	<b>Durée</b>
Structure des traitements	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.	8h
	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).	8h (dont 4h de mise en situation)
	Accueil téléphonique	Accueil téléphonique	Savoir : - la relation client. - la relation service d'intervention. - la relation avec les secours et forces de l'ordre.	4h (dont 1h de mise en situation)
	Technique comportementale	Maîtriser le comportement à adopter vis-à-vis des interlocuteurs	Savoir : - la gestion du stress et la gestion du temps. - l'expression et le formalisme. - la gestion de situations de crise. - un vol à main armée. - l'agression. - l'assistance aux personnes. - l'incendie.	4h (dont 1h de mise en situation)

<b>Thème</b>	<b>Partie</b>	<b>Objectifs Pédagogiques Généraux</b>	<b>Objectifs Pédagogiques Spécifiques</b>	<b>Durée</b>
Le comportement vis-à-vis du client	Rendre compte	Maîtriser la rédaction	Savoir : - rendre compte. - les méthodes.	4h (dont 2h de mise en situation)