

Opérateur(trice) en surveillance à distance

RNCP17702 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	344t
Code(s) ROME	K2503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'opérateur(trice) en surveillance à distance assure la sécurité des sites des clients professionnels et des particuliers en traitant les alarmes et/ou les images provenant des systèmes de vidéosurveillance ou de vidéoprotection dans le respect de la réglementation qui s'applique à ce métier.

En vidéosurveillance ou en vidéoprotection, l'opérateur(trice) analyse et exploite les images provenant des écrans pour assurer une veille continue sur les lieux, espaces ou bâtiments qu'il (elle) doit surveiller.

En télésurveillance, la fonction de l'opérateur(trice) est d'assurer la réception, le traitement rapide et efficace des informations reçues et des événements en fonction des consignes définies.

Pour chacune de ses tâches, il (elle) veille à se conformer au code déontologique et à prendre en compte les procédures internes de l'entreprise et celles issues du cahier des charges des clients.

En cas d'événement, il (elle) écoute, questionne, reformule pour établir un constat de la situation et qualifier la nature et le degré d'urgence. En effet, il (elle) gère les déclenchements d'alarme et/ou mobilise les services d'intervention selon les priorités définies par les procédures en transmettant aux interlocuteurs des informations précises. Il (elle) prend des décisions d'urgence adaptées à la situation.

L'opérateur(trice) trace les événements quotidiennement sur le registre prévu à cet effet ou sur une main courante informatisée.

En réception d'appels, il (elle) conseille les clients et les oriente vers les services concernés.

Au cours de l'intervention, il (elle) optimise la coopération entre tous les acteurs impliqués et s'assure du retour à la normalité des systèmes de sécurité. L'opérateur(trice) est garant(e) du maintien en conformité des installations et des dispositifs de protection. Il (elle) s'assure du bon fonctionnement au quotidien de l'installation et de ses équipements.

Les activités de vidéosurveillance ou de vidéoprotection et de télésurveillance sont exercées indépendamment ou de façon complémentaire, seul(e) ou en équipe sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Néanmoins, l'opérateur(trice) doit être autonome dans ses actions et responsable de ses choix dans le respect des procédures et des consignes. Il (elle) respecte la confidentialité des informations et rend compte à sa hiérarchie.

Dans le cadre de la continuité de service, il (elle) est en contact permanent avec les autres salariés et avec les clients, les intervenants et les services de secours. La gestion simultanée d'informations et de tâches est pratique courante.

La connaissance des fondamentaux de la protection et de l'alerte est requise.

La pratique de formules courantes dans une langue étrangère peut être demandée.

Il (elle) 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(trice) est sédentaire et s'exerce en position assise dans un centre d'exploitation constitué d'écrans de réception d'informations. En vidéosurveillance ou en vidéoprotection, l'amplitude horaire varie en fonction de l'activité. En télésurveillance, l'opérateur(trice) peut travailler de jour comme de nuit, week-ends et jours fériés. Il (elle) peut exercer dans des contextes spécifiques tels que la téléassistance ou le téléservice. L'accès à la profession est réglementé et nécessite une carte professionnelle.

Dans le secteur public, l'opérateur(trice) est soumis(e) aux conditions d'accès des agents de la fonction publique.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance ou de vidéoprotection

Contrôler les accès par un système de vidéosurveillance ou de vidéoprotection.

Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance ou de vidéoprotection pour sécuriser des sites.

Veiller au fonctionnement du système vidéo en centre d'exploitation.

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

Traiter les informations et s'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité.

Déclencher l'intervention des personnes habilitées en cas d'alarme ou d'anomalie et des services compétents en cas de levée de doute positive.

Réguler l'organisation des interventions.

Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance.

Réceptionner et assurer le traitement des communications.

Blocs de compétences

RNCP17702BC01 — Assurer la surveillance visuelle d'un lieu à l'aide de moyens de vidéosurveillance ou de vidéoprotection

LISTE DE COMPÉTENCES

Contrôler les accès par un système de vidéosurveillance ou de vidéoprotection.

Analyser et exploiter les images provenant d'un système de vidéosurveillance ou de vidéoprotection pour sécuriser des sites.

Veiller au fonctionnement du système vidéo en centre d'exploitation.

RNCP17702BC02 — Gérer la sécurité des personnes et des biens et réguler l'organisation des interventions au moyen d'un dispositif de télésurveillance

LISTE DE COMPÉTENCES

Traiter les informations et s'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité.

Déclencher l'intervention des personnes habilitées en cas d'alarme ou d'anomalie et des services compétents en cas de levée de doute positive.

Réguler l'organisation des interventions.

Veiller au fonctionnement et à la sécurité de la station centrale de télésurveillance.

Réceptionner et assurer le traitement des communications.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- le secteur privé ouvert ou non au public : service auprès des particuliers (logements individuels ou collectifs), auprès des entreprises (sites industriels et logistiques, commerces, bâtiments tertiaires), transport (trafic routier) ;
- le secteur public : emploi d'agent public dans un centre d'exploitation pour les espaces publics et les bâtiments (établissements scolaires, stades, musées), les aéroports, les sites portuaires ;
- les services internes de sécurité (hors incendie) : entreprises de grande distribution, de la vente par correspondance, banques ;
- les sociétés de gardiennage dans leurs activités de surveillance.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- agent de sécurité opérateur-agent d'exploitation (SCT1) - agent de sécurité vidéo (magasin, centres de supervision urbains) - agent de sécurité qualifié ou confirmé - agent de sécurité chef de poste - agent de sécurité mobile - agent de sécurité magasin arrière-caisse, prévention vols - agent de sécurité filtrage (hors zone portuaire).

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Code de la sécurité intérieure (livre II et livre VI) ;

Décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 modifié pris pour l'application de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité et relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes ;

Décret n° 2009-137 du 9 février 2009 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 ;

Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 700 €
Familles professionnelles (FAP)	T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	24 576
Jugés difficiles à recruter	48 %
Emplois saisonniers	23 %
Familles professionnelles (FAP)	T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP31117

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17702/>