

Opérateur en télésurveillance et services associés

RNCP38843 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	344t
Formacode(s)	42801
Code(s) ROME	K2503
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/05/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 5 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AMPHIA CONSEIL ET FORMATION	41928081300090	Former et organiser l'évaluation
CECYS CENTR ENSEIG CYNOPHILE	33512883100039	Former et organiser l'évaluation
D.G.F - OI	80878661000044	Former et organiser l'évaluation
IESC FORMATION	45263226800010	Former et organiser l'évaluation
SI.FIPS NOUVELLE AQUITAINE	90107720600018	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

ACTIVITÉS VISÉES

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

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

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

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

maintenance de niveau 1 (2) et applique les procédures de niveau 1 pour leur remise en fonctionnement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(2) Un astérisque placé à la suite d'un mot renvoie le lecteur à une définition du glossaire technique.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance

- Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés
- Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire

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

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

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

- Assurer un premier niveau d'analyse des données relatives au suivi de l'activité d'une station centrale de télésurveillance
- Contribuer à l'optimisation du fonctionnement technique d'une station centrale de télésurveillance

Blocs de compétences

RNCP38843BC01 — Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance

LISTE DE COMPÉTENCES

Veiller au bon fonctionnement des équipements d'une station centrale de télésurveillance et de ses sites télésurveillés
Prévenir les risques et les menaces en télésurveillance et agir si nécessaire

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 10 min

La mise en situation professionnelle reconstituée se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier.

Le candidat tire au sort un sujet parmi deux. Chaque sujet comporte des alarmes et des événements pouvant conduire à un signalement ou à une demande d'intervention à des fins préventives.

Le candidat effectue sa prise de service. Il vérifie le bon fonctionnement des équipements et s'assure de leur opérationnalité. Dans le respect des consignes et des procédures, il anticipe les situations, les comportements à risque ou les menaces. Il renseigne le compte-rendu d'alarmes du logiciel métier ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise. Il effectue sa fin de service.

Entretien technique : 00 h 05 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation reconstituée.

Pendant 5 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury interroge le candidat sur les actions réalisées lors de la mise en situation reconstituée.

Questionnaire professionnel : 00 h 18 min

Le questionnaire professionnel se déroule obligatoirement avant la mise en situation reconstituée.

Le candidat répond à un questionnaire à choix unique relatif aux connaissances juridiques et techniques.

Le questionnaire professionnel comporte 24 questions.

- 10 questions portent sur les connaissances du tronc commun aux activités privées de sécurité tel que défini dans l'arrêté du 27 juin 2017 modifié portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité.

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

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 33 min

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

L'obtention du certificat de compétences professionnelles « Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance » est soumise à la présentation

- du certificat « Sauveteur secouriste du travail » délivrée par l'INRS, en cours de validité ;

ou

- de l'attestation de fin de formation délivrée de sauveteur secouriste du travail par un organisme de formation habilité, datant au plus de 24 mois à la date du jour de la présentation à la session d'examen.

A défaut de présentation de ces pièces lors de la session d'examen, le candidat dispose d'un délai de trois mois pour adresser ces pièces à l'unité départementale de la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS).

RNCP38843BC02 — Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance

LISTE DE COMPÉTENCES

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

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

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 20 min

La mise en situation professionnelle reconstituée se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier.

Le candidat tire au sort un sujet parmi deux. Chaque sujet comporte des alarmes fictives ainsi que des événements.

Le candidat effectue sa prise de service. Dans le respect des consignes et des procédures, il réceptionne des appels téléphoniques, traite des alarmes et leur suivi. Le cas échéant, il déclenche et régule les interventions. Il accompagne ou conseille les clients ou les utilisateurs dans leur demande d'assistance administrative, technique ou à titre commercial, en tenant compte d'éventuelles situations de handicap. Il renseigne le compte-rendu d'alarmes du

logiciel métier dans le cas de gestion d'alarmes ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise. Il effectue sa fin de service.

Entretien technique : 00 h 10 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation reconstituée.

Pendant 10 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury interroge le candidat sur les actions réalisées lors de la mise en situation reconstituée.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 30 min

RNCP38843BC03 — Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance

LISTE DE COMPÉTENCES

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

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 50 min

La mise en situation professionnelle comporte deux parties indépendantes : une mise en situation professionnelle reconstituée et une étude de cas.

Mise en situation professionnelle reconstituée (durée : 10 minutes)

La mise en situation professionnelle reconstituée se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier.

Le candidat tire au sort un sujet parmi deux. Chaque sujet comporte un dysfonctionnement.

Le candidat effectue sa prise de service. À partir des éléments recueillis et en se basant sur sa connaissance du fonctionnement des équipements, il identifie et analyse un dysfonctionnement par une recherche avancée. Il remédie ou contribue à sa résolution dans le respect des limites de sa fonction. Il renseigne le compte-rendu d'alarmes du logiciel métier ou tout document de suivi dans le respect des règles de communication de l'entreprise. Il effectue sa fin de service.

Étude de cas (durée : 40 minutes)

L'étude de cas se déroule sous surveillance, en salle, sur un poste de travail informatique.

Le candidat tire au sort un sujet parmi deux.

À chaque sujet correspond :

- une interface graphique avec tableur-grapheur permettant une recherche de données et d'informations à partir d'une base de données clients.
- un dossier papier qui comprend : la présentation de l'interface graphique (base de données, fonctionnalités), la fiche de mission (demande de la hiérarchie, consignes, procédure de traitement des alarmes), les documents de service pré-renseignés (grille d'aide à l'analyse, fiche pour rédiger les commentaires).

Le candidat prend connaissance de la demande de la hiérarchie sous forme de fiche de mission, de l'interface graphique et des documents de service pré-renseignés. À partir de l'interface graphique, en fonction de la demande, il trie et filtre les données de l'historique client et consulte les comptes-rendus associés aux alarmes afin d'identifier les données pertinentes. Puis, il les reporte dans un outil de type tableur-grapheur pour produire des représentations graphiques adaptées. Il effectue une première analyse des résultats de la recherche à partir des graphiques, de l'historique, des comptes-rendus d'alarmes, des informations administratives ou techniques des clients. Il résume ses observations sous forme de commentaire écrit.

Entretien technique : 00 h 20 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

Pendant 5 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury interroge le candidat sur les actions réalisées lors de la mise en situation reconstituée.

Pendant 5 minutes, le candidat présente au jury les résultats de son analyse sous forme de commentaire rédigé. Il s'appuie sur sa production.

Pendant 10 minutes, le jury le questionne à partir de sa production en s'appuyant sur un guide d'entretien.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 10 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Loi n° 2021-646 du 25 mai 2021

pour une sécurité globale préservant les libertés - publication au Journal officiel le 26/05/2021 et les décrets d'application.

Décret n° 2014-1253 du 27 octobre 2014

relatif aux dispositions des livres III, VI et VII de la partie réglementaire du code de la sécurité intérieure.

Code de la sécurité intérieure

(Livre VI).

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 LA VALIDATION

L'obtention du titre professionnel « Opérateur en télésurveillance et services associés » est soumise à la présentation :

- du certificat « Sauveteur secouriste du travail » délivrée par l'INRS , en cours de validité ;

ou

- de l'attestation de fin de formation de sauveteur secouriste du travail , délivrée par un organisme de formation habilité, datant au plus de 24 mois à la date du jour de la présentation à la session d'examen.

A défaut de présentation de ces pièces lors de la session d'examen, le candidat dispose d'un délai de trois mois pour adresser ces pièces à l'unité départementale de la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS).

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)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 407 €
Selon la branche	6 000 € – 8 757 €
Prise en charge	Branches concernées
8 407 €	Valeur par défaut · 207 branches
8 757 €	CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP des commerces de gros
8 057 €	CPNEFP de la Prévention Sécurité
6 946 €	CPNE Casinos
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/05/2028
Date de dernière délivrance possible	31/05/2029

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38843/>

Où se former

Formations référencées	2
Organismes	2
Régions couvertes	2
Prix indicatif	2 500 € – 4 004 €
Durée	106 – 182 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	6
Montant total engagé	15 600 €
Coût moyen par dossier	2 600 €
Durée moyenne	117 h

Période	08/2026 – 09/2026
France compétences	90 %
Entreprise	6 %
France Travail	3 %
Reste à charge titulaire	1 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.