

PROGRAMME OFFICIEL



CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

OPÉRATEUR(TRICE) SPÉCIALISÉ(E)

EN TRAITEMENT D'INFORMATIONS DE SÉCURITÉ À DISTANCE

(OSTISD)

INTRODUCTION

L'opérateur (trice) exerce son métier dans des locaux hautement sécurisés équipés de systèmes de réception et traitement des alarmes ou d'alertes appelés : stations de télésurveillance.

Il (elle) **assure à l'aide de moyens électroniques et informatiques la surveillance à distance des biens et des personnes**. Ces moyens permettent de détecter, de traiter, d'alerter, de coordonner, de prendre des mesures conservatoires.

Il (elle) dispose de moyens d'analyse (logiciel expert), de communication et de levée de doute (téléphonique, audio, caméras, envoi de véhicule avec agent de surveillance, autres) pour appliquer des consignes déterminées par le client. **En cas d'alerte avérée, il (elle) est habilité (dans le respect strict des règlements en vigueur à faire appel aux secours ou aux forces de l'ordre**. Il (elle) effectue le suivi du déroulement des interventions à l'aide de compte rendu formalisé et renseigne la main courante électronique. Il (elle) assure le retour à la normalité d'une situation, rend compte et informe, si nécessaire, les responsables des sites concernés.

L'opérateur (trice) doit veiller au bon fonctionnement des équipements qu'il (elle) utilise et être en mesure, en cas de situation mettant en cause la continuité du service, d'appliquer des procédures conservatoires (sauvegarde électrique, climatisation, incendie).

Il (elle) gère également la relation client de premier niveau et assiste le cas échéant les clients sur le fonctionnement du système de sécurité.

L'opérateur (trice) est sédentaire ; il (elle) exerce son activité à l'intérieur de locaux hautement sécurisés dont l'accès est filtré et sécurisé. Il (elle) travaille seul (e) ou en équipe sous la conduite d'un responsable de station centrale. Les horaires de travail sont compatibles avec l'obligation du service de permanence 24H/24. Il s'agit d'un travail posté de 8 heures ou de 12 heures continues jour comme de nuit (semaine, week-end, jours fériés).

L'opérateur (trice) **doit faire preuve d'un grande maîtrise de soi car il (elle) a souvent à faire face à des situations tendues ou de stress liées aux flux d'alarmes à traiter ou à des situations d'appels agression dans le cas de sites sensibles.**

Cette formation doit servir de base pour la spécialisation vers des activités connexes émergentes telles que : Video protection, Traitement d'images investigation, Téléassistance, Télé contrôle...

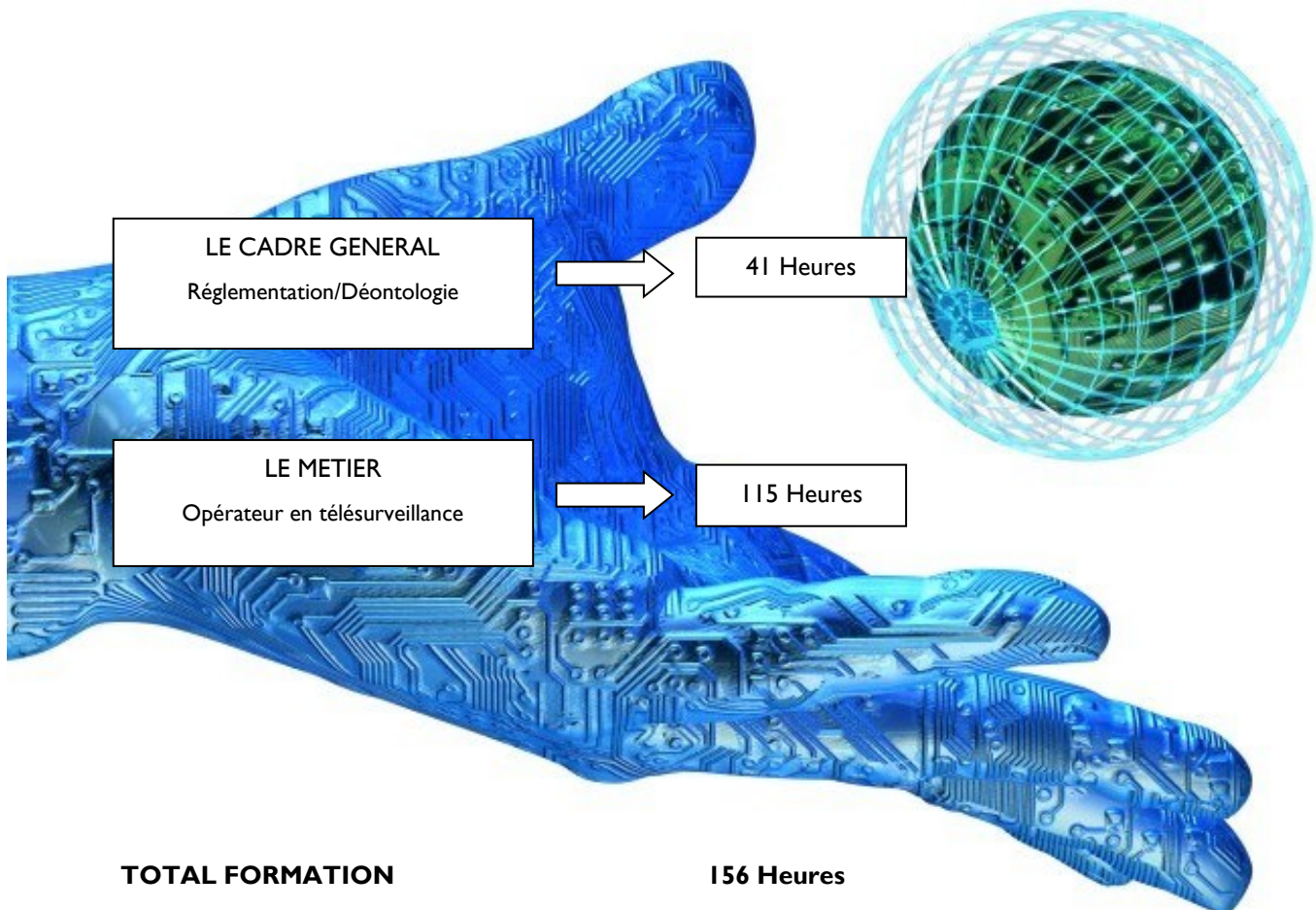
CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

(156 heures)

Niveau IV requis

Cette formation est destinée aux personnels exerçant leur activité dans les stations centrales de télésurveillance, centres de contrôle et de traitement d'informations à distance, centres de sécurité et de supervision.

PRESENTATION



THEME	PARTIE	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée minimale	
I-I Module Juridique				16 heures	
Environnement juridique de la sécurité privée	Etude Livre VI du Code de la Sécurité intérieure		Maîtriser : <ul style="list-style-type: none"> - Explication initiale du livre VI (<i>contexte, logique</i>) - <i>Architecture d'ensemble</i> - <i>Conditions d'accès à la profession (moralité & aptitude professionnelle)</i> - <i>Principe d'exercice exclusif</i> - <i>Principe de neutralité</i> - <i>Détention et usage des armes</i> - <i>Port des uniformes & insignes</i> - <i>Dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions (avec cas concrets)</i> - <i>Spécificités des services internes</i> - <i>Régime de la carte professionnelle DRACAR et téléc@rtepro</i> 	5 heures	
	Connaître les dispositions utiles du code pénal.		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"> - Conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police - Non-assistance à personne en danger - Omission d'empêcher un crime ou un délit - Usurpation de fonctions - Atteinte aux systèmes de traitement automatisé - Appropriation frauduleuse - Fonctionnement des juridictions pénales 	3 heures	
	Application de l'article 73 du code de procédure pénale.			Savoir respecter les conditions d'interpellation de l'article 73 du CPP.	2 heures
	Maîtriser les garanties liées au respect des libertés publiques.			Connaître la législation relative <ul style="list-style-type: none"> - Au respect de la vie privée - Au respect du droit de propriété - Aux juridictions civiles 	2 heures
	Respecter la déontologie professionnelle			Respecter : <ul style="list-style-type: none"> - Le secret professionnel - Les principes déontologiques - Etre averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées 	4 heures

Gestion des premiers secours	Savoir mettre en œuvre les gestes élémentaires de premier secours	Connaître : - Le programme national du SST-INRS ou PSCI - La conduite à tenir lors de premiers secours - Savoir alerter et secourir	14 heures <i>dont 7 heures de mise en pratique</i>
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
Transmission des consignes et informations	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
Transmission des consignes et informations	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'accident	2 heures
Transmission des consignes et informations	Réaliser une remontée d'informations	Savoir - Faire un compte rendu oral - Faire un compte rendu écrit - Etablir un rapport	4 heures

2 – CADRE PROFESSIONNEL

115 heures

THEME	PARTIE	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée minimale
2-1 Module de gestion des risques				15 heures
Gestion des risques		Les risques majeurs	Maîtriser - Les plans de prévention - Le document unique - Les plans particuliers d'intervention (PPI, POI, xPPRT, etc.) - L'organisation de l'intervention - La Directive SEVESO	3 heures
		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

2-2 La station de Télésurveillance

16 heures

	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

2-3 Les systèmes de sécurité électronique

28 heures

COMPOSITION D'UN SYSTEME DE SECURITE	Connaître - Les technologies utilisées	Savoir - la Détection - La Signalisation - Les organes de commande - La Centralisation - La transmission	8 heures
DOMAINES D'APPLICATION	Connaître - Les missions auxquelles peuvent répondre les stations centrales	Savoir - La télésurveillance - La vidéoprotection - La téléassistance - La détection incendie - Le tracking - La protection du travailleur isolé	8 heures
LES CERTIFICATIONS	Connaître Les règles certification entrant dans la chaîne de sécurité	Savoir - Les référentiels existants - Les modes d'organisation - Les exigences - Les procédures	8 heures
LES RISQUES ELECTRIQUES	Connaître - Les risques en matière électrique	Savoir - manipuler des équipements électriques - l'habilitation électrique	4 heures

2-4 Structure des traitements

28 heures

GESTION DES EVENEMENTS	Maîtriser - La gestion des événements	Savoir - Analyser et appliquer les procédures	4 heures
LOGICIEL DE SURVEILLANCE	Maîtriser - Les logiciels de télésurveillance	Savoir - la structure des logiciels métiers	8 heures
LES ELEMENTS D'UN TRAITEMENT	Maîtriser - Les procédures de traitement de la chaîne de sécurité	Savoir - les consignes - la prise en compte d'un évènement / 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 évènement / fin de traitement	8 heures
LES PROCESSUS	Connaître - Le traitement d'alarme entraînant des spécificités	Savoir mesurer - L'importance du processus . exemple : l'agression / l'intrusion . exemple : levée de doute audio/ vidéo /autres . exemple : le télé contrôle et télécommande	8 heures

2-5 Le comportement vis-à-vis du client

12 heures

ACCUEIL TELEPHONIQUE	Maitriser - La relation avec les interlocuteurs	Savoir : - la relation client - La relation service d'intervention - La relation avec les secours ou forces de l'ordre	4 heures
TECHNIQUE COMPORTEMENTALE	Maitriser - Quel comportement adopter vis-à-vis des interlocuteurs ?	Savoir - la gestion du stress - La gestion du temps - L'expression et le formalisme - un hold-up - L'agression - L'assistance aux personnes - L'incendie - La gestion de situations de crise	4 heures
RENDRE COMPTE	Maîtriser - La rédaction	Savoir - rendre compte - Les méthodes	4 heures

2-6 L'opérationnel

16 heures

PRATIQUE ET EXEMPLES	Maîtriser - Les applications opérationnelles	Savoir - le traitement d'événements classiques - le traitement d'événements en état ou situation dégradée - la prise / fin de vacation - la transmission des consignes opérationnelles	16 heures
-----------------------------	---	--	------------------

Nombre d'heures total pour cette formation

156 heures