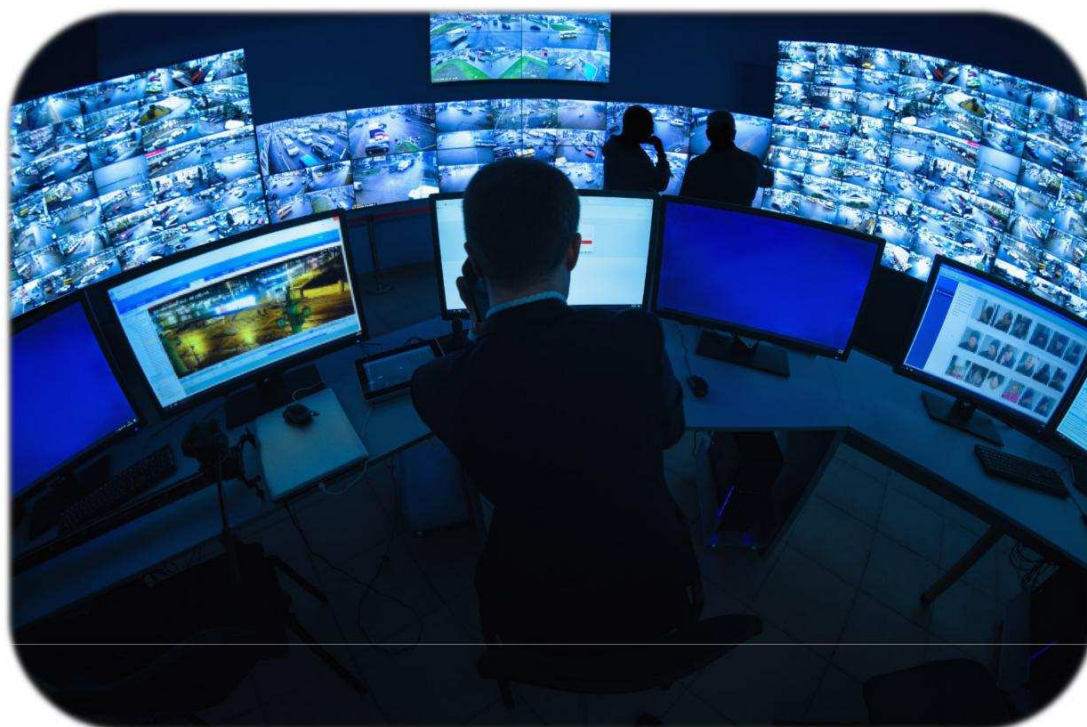


# PROGRAMME OFFICIEL

2021-2022



**CERTIFICATION PROFESSIONNELLE**

**OPÉRATEUR(TRICE) SPÉCIALISÉ(E)**

**EN TRAITEMENT D'INFORMATIONS DE SÉCURITÉ À DISTANCE**

**(OSTISD)**

**Titre de niveau IV – Fiche RNCP 23020 – Code CPF 290204**

## 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'une 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 : Vidéo protection, Traitement d'images investigation, Téléassistance, Télé contrôle...***

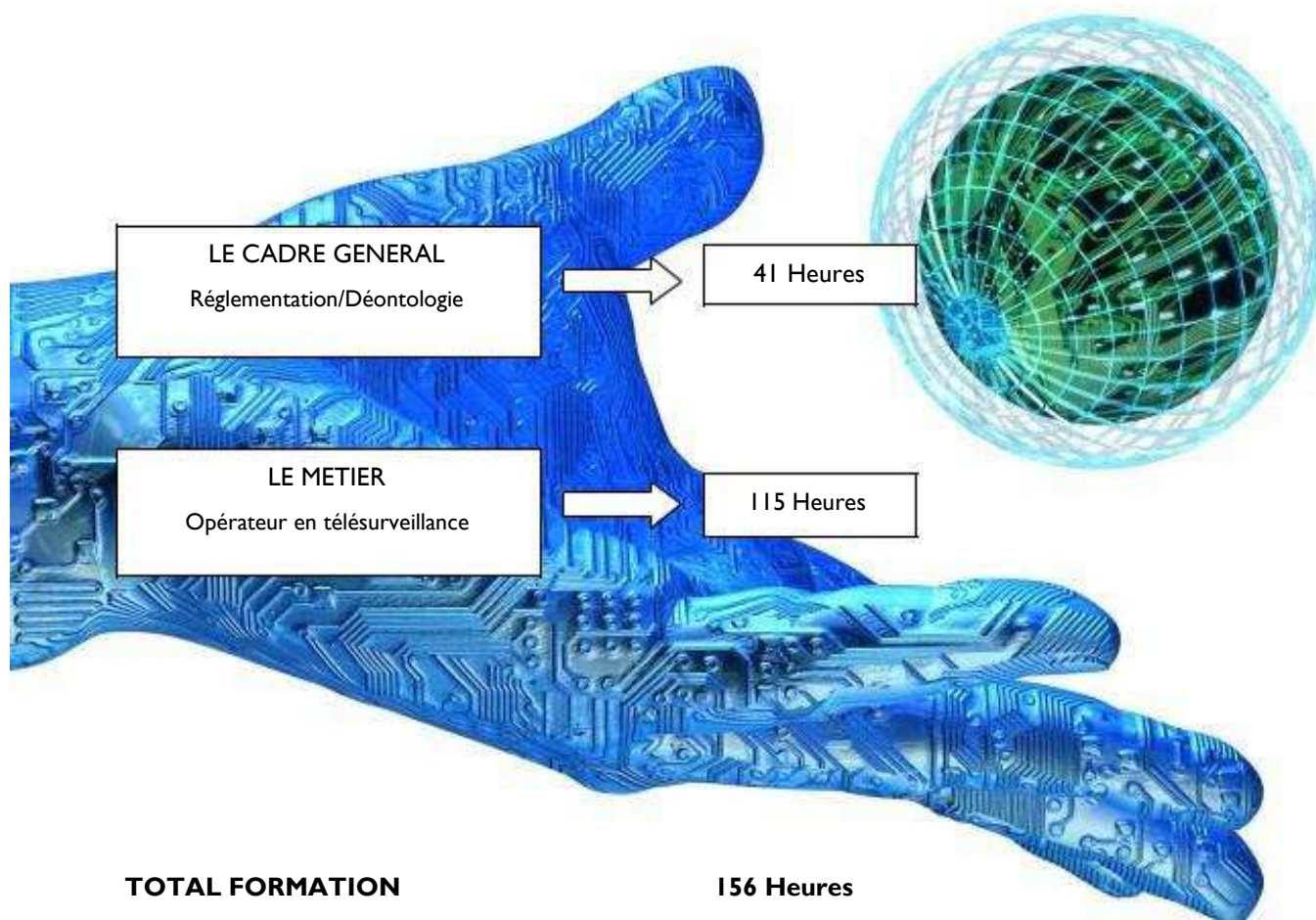
# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

(156 heures)

Niveau IV souhaité

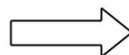
Cette formation est destinée aux personnels exerçant leur activité dans les stations centrales de télésurveillance, centres de contrôle et de traitement d'informations à distance, centres de sécurité et de supervision.

## PRESENTATION



### EXAMEN

Questions écrites - Test QCM  
Entretien Jury - Mise en situation



2 Heures 45mn

**Public cible :** Professionnels exerçant leur activité dans les stations centrales de télésurveillance, centres de contrôle et traitement d'informations à distance, centres de sécurité et de supervision.

**Inscription :** En ligne, sur notre site <http://www.gpmse.com/> ou par mail ou par téléphone – délai entre l'inscription et la rentrée en formation 30 à 45 jours en amont en moyenne. Fermeture annuelle du 01 au 20 aout.

**Prérequis :**

- Être âgé de 18ans au moins
- Être titulaire d'un diplôme de niveau IV (Baccalauréat souhaité) ou justifier d'une expérience professionnelle significative<sup>1</sup>
- Disposer d'une carte professionnelle télésurveillance valide<sup>2</sup> ou avoir engagé la procédure pour obtenir une autorisation préalable ou provisoire du CNAPS
- Avoir un casier judiciaire vierge au moment de la candidature (bulletin n°3)
- Ne pas faire l'objet de poursuites judiciaires lors de la candidature (attestation sur l'honneur)
- Être dans une dynamique d'emploi ou de recherche d'emploi dans l'activité
- Le candidat sans niveau IV ni expérience peut être sélectionné par des tests et entretien organisé par GPMSE Télésurveillance
- Test de français de niveau B1 réglementaire à passer note 14/20 ou avoir le Baccalauréat

**Profil du candidat :**

- Aptitude à travailler en horaires décalées, week-end et jours fériés
- Aptitude à exercer dans un milieu confiné, clos
- Aisance relationnelle avec le client et bonnes aptitudes de communication
- Capacité à manipuler les outils de bureautiques, informatiques et systèmes électroniques

**Durée :** 156 heures 24 jours – 2 heures 45 mn d'épreuves de certification

**Tarifs :** 2990€HT – Eligible au CPF – Frais de dossier pour les entreprises non-adhérentes 150€

**Intervenants :** Formateurs Experts agréés par le GPMSE et l'arrêté du 01 juillet 2016 relatif aux activités de sécurité privée modifié le 20 décembre 2016.

**Objectifs / Compétences attestées :**

Identifier l'environnement juridique de la sécurité privée – Mettre en œuvre les gestes de premiers secours – Analyser et résoudre les conflits – Transmettre des consignes -La prise de poste - Prise en compte du trafic opérationnel – Appliquer strictement les consignes contractualisées - Déclencher l'intervention des personnes habilitées Rendre compte - S'assurer du retour à la normalité des systèmes – Réceptionner, et traiter les appels téléphoniques - Conseiller le client

**Modalités d'évaluation :**

Session de validation de la certification comprenant : (2h50mn)

- Questionnaire réglementaire
- QCM Métier
- Entretien avec le jury
- Mises en situations



Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique,

**GPMSE FORMATION – SASU**

Tél : 01.45.05.71.71 – Email : secretariat@gpmse.com – Web : www.gpmse.com 17 rue de l'Amiral Hamelin - 75116 Paris

<sup>1</sup> Expérience dans une activité de surveillance par des systèmes électroniques ou une activité connexe

<sup>2</sup> Systèmes électroniques de sécurité

### **Accessibilité aux personnes en situation d'handicap :**

Notre organisme respecte les conditions d'accueil et d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Nous mettons également en œuvre les moyens pour adapter les formations et les dispositifs pédagogiques aux spécificités du handicap.

Matériel d'accueil : Monte escalier mécanique ou électrique – Accès aux ascenseurs – Rampes – Agent d'accueil préposé à l'aide à la mobilité.

Référent handicap : Sauveur MUSELLA – 06.62.65.60.87.

### **Méthodes mobilisées :**

Tout au long de nos formations nous utilisons des mises en situation, des jeux pédagogiques, des exercices, exposés, et des études de cas pour transformer les apports théoriques en véritables compétences opérationnelles. Nos formateurs experts évaluent chaque module – entraînement examen blanc – auto-évaluation –

Possibilité de valider un/ou plusieurs blocs : Non

**Équivalences :** Les diplômes OVT

**Dispense :** Les titulaires d'une certification reconnue dans une activité de sécurité privée peuvent être dispensés du tronc commun de 41h sous présentation de leur certification.

### **Voies d'accès à la certification :**

- Après un parcours de formation continu
- Par VAE
- Prochainement par alternance

**Passerelles :** Opérateur (trice) en télésurveillance – Opérateur (trice) vidéoprotection/vidéosurveillance – Opérateur (trice) de téléassistance – Opérateur (trice) téléservices, télé-contrôle - Opérateur centre supervision urbain - Opérateur poste central de sécurité (Centre commerciaux, Industrie de production, autoroutes, Tunnels)

**Suites de parcours et débouchés :** La formation permet d'accéder aux métiers suivants : Agent de télésurveillance/vidéosurveillance -, Les titulaires de OSTISD peuvent suivre une formation complémentaire pour devenir opérateur en vidéoprotection. Devenir, moyennant quelques années d'expérience, Superviseur, Chef d'équipe – Accès au niveau 5 possible avec le BTS MOS – Après le niveau 5, il existe la formation de dirigeant de niveau 6 dans les activités de sécurité privée – Le niveau 4 acquis permet aussi l'accès au concours de la fonction public –

**Contacts :** Sauveur MUSELLA – [sauveur.musella-formation@gpmse.com](mailto:sauveur.musella-formation@gpmse.com) – Responsable formation ou Secrétaire – [secretariat@gpmse.com](mailto:secretariat@gpmse.com) – 06.65.62.60.87.- 01.45.05.71.71.

# PROGRAMME

## CADRE GENERAL

**41 heures**

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

I-2 Module stratégique		25 heures
<b>Gestion des premiers secours</b>	<b>Savoir mettre en œuvre les gestes élémentaires de premier secours</b>	Connaître et <b>pratiquer</b> : - Le programme national du SST-INRS ou PSC I - La conduite à tenir lors de premiers secours - Savoir <b>alerter</b> et <b>secourir</b>
		<b>14 heures</b> <i>dont 7 heures de mise en pratique</i>
<b>Gestion des risques et des situations conflictuelles</b>	<b>Savoir analyser les comportements conflictuels</b>	Connaître et <b>distinguer</b> : - 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
	<b>Savoir résoudre un conflit</b>	Savoir - <b>Traiter</b> une agression verbale - <b>Gérer</b> les émotions - <b>Adopter</b> des techniques verbales - <b>Intervenir</b> par étapes - <b>Adopter</b> une posture, un regard et une gestuelle adaptée
		<b>3 heures</b>
<b>Transmission des consignes et informations</b>	<b>Savoir transmettre des consignes</b>	Savoir - <b>Mettre en œuvre et transmettre</b> des consignes écrites ou orales - <b>Transmettre</b> des consignes permanentes, particulières ou ponctuelles - <b>Transmettre</b> des consignes dans le cadre d'une intrusion de malveillance, d'incendie, d'accident
	<b>Réaliser une remontée d'informations</b>	Savoir - <b>Faire</b> un compte rendu oral - <b>Faire</b> un compte rendu écrit - <b>Etablir</b> un rapport
		<b>2 heures</b>
		<b>4 heures</b>

**2 – CADRE PROFESSIONNEL****115 heures**

THEME	PARTIE	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée minimale
<b>2-1 Module de gestion des risques</b>				<b>15 heures</b>
<b>Gestion des risques</b>	<b>Les risques majeurs</b>		<b>Maîtriser et identifier</b> - Les plans de prévention - Le document unique - Les plans particuliers d'intervention (PPI, POI, xPPRT, etc.) - L'organisation de l'intervention - La Directive SEVESO	<b>3 heures</b>
	<b>Les risques électriques</b>		Sensibilisation aux risques électriques	<b>4 heures</b>
	<b>Les risques incendie</b>		Savoir - <b>Reconnaître</b> les causes et les effets des incendies - <b>Utiliser</b> un tableau de signalisation incendie - <b>Repérer</b> les agents, les procédés et les matériels - <b>Organiser</b> une intervention	<b>8 heures</b>

**2-2 La station de Télésurveillance****16 heures**

	Connaître - Le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance	Savoir <b>identifier</b> - l'architecture, l'informatique - L'organisation	<b>8 heures</b>
	Connaître - la certification - Les critères de qualité	Savoir <b>distinguer</b> - la certification de télésurveillance	<b>8 heures</b>



2-3 Les systèmes de sécurité électronique		28 heures
<b>COMPOSITION D'UN SYSTEME DE SECURITE</b>	Connaître - Les technologies utilisées	Savoir définir - la Détection - La Signalisation - Les organes de commande - La Centralisation - La transmission  <b>8 heures</b>
<b>DOMAINES D'APPLICATION</b>	Connaître - Les missions auxquelles peuvent répondre les stations centrales	Savoir <b>définir</b> - La télésurveillance - La vidéoprotection - La téléassistance - La détection incendie - Le tracking - La protection du travailleur isolé  <b>8 heures</b>
<b>LES CERTIFICATIONS</b>	Connaître Les règles certification entrant dans la chaîne de sécurité	Savoir <b>définir</b> - Les référentiels existants - Les modes d'organisation - Les exigences - Les procédures  <b>8 heures</b>
<b>LES RISQUES ELECTRIQUES</b>	Connaître - Les risques en matière électrique	Savoir - <b>manipuler</b> des équipements électriques - l'habilitation électrique  <b>4 heures</b>
2-4 Structure des traitements		28 heures
<b>GESTION DES EVENEMENTS</b>	Maîtriser - La gestion des événements	Savoir - <b>Analyser et appliquer</b> les procédures  <b>4 heures</b>
<b>LOGICIEL DE SURVEILLANCE</b>	Maîtriser - Les logiciels de télésurveillance	Savoir <b>identifier</b> - la structure des logiciels métiers  <b>8 heures</b>
<b>LES ELEMENTS D'UN TRAITEMENT</b>	Maîtriser - Les procédures de traitement de la chaîne de sécurité	Savoir <b>gérer</b> - 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  <b>8 heures</b>
<b>LES PROCESSUS</b>	Connaître - Le traitement d'alarme entraînant des spécificités	Savoir <b>mesurer</b> - L'importance du processus . exemple : l'agression / l'intrusion . exemple : levée de doute audio/ vidéo /autres . exemple : le télé contrôle et télécommande  <b>8 heures</b>

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

12 heures

<b>ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>	Maîtriser - La relation avec les interlocuteurs	Savoir <b>utiliser</b> : - la relation client - La relation service d'intervention - La relation avec les secours ou forces de l'ordre	<b>4 heures</b>
<b>TECHNIQUE COMPORTEMENTALE</b>	Maîtriser - Quel comportement adopter vis-à-vis des interlocuteurs ?	Savoir <b>gérer</b> - 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	<b>4 heures</b>
<b>RENDRE COMPTE</b>	Maîtriser - La rédaction	Savoir <b>rédiger</b> - rendre compte - Les méthodes	<b>4 heures</b>

## 2-6 L'opérationnel

16 heures

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

**Nombre d'heures total pour cette formation****156 heures**