

# Certification professionnelle Opérateur(trice) spécialisé(e) en traitement d'informations de sécurité à distance

**OSTISD**



**GPMSE**  
FORMATION



**PROGRAMME OFFICIEL**  
**2024**

Titre de niveau 4 – Fiche RNCP 38449 – Code CPF 290204

**Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique**

**GPMSE FORMATION – SASU**


17 rue de l'Amiral Hamelin 75116 Paris - Tél : 01.45.05.71.71 – Email : [secretariat@gpmse.com](mailto:secretariat@gpmse.com)


[www.gpmse.com](http://www.gpmse.com)

Version mise à jour le 03 janvier 2024

# 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 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.**

 **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



## PRESENTATION

①	LE CADRE GENERAL Réglementation / Déontologie	➔	41 HEURES
			+
②	LE METIER Opérateur en télésurveillance	➔	115 HEURES
			—
	<b>TOTAL FORMATION</b>	⊖	<b>156 HEURES</b>

① **EXAMEN** ➔ 2 HEURES 45 MN



- Questions écrites - Test QCM
- Entretien Jury - Mise en situation



### PUBLIC CIBLE

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



### INSCRIPTION

En ligne, sur notre site [www.gpmse.com](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 août.

Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique

GPMSE FORMATION – SASU

17 rue de l'Amiral Hamelin 75116 Paris - Tél : 01.45.05.71.71 – Email : [secretariat@gpmse.com](mailto:secretariat@gpmse.com)

[www.gpmse.com](http://www.gpmse.com)

Version mise à jour le 03 janvier 2024

## PREREQUIS



- Être âgé de 18 ans au moins
- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Baccalauréat souhaité) ou justifier d'une expérience professionnelle significative(1)
- Disposer d'une carte professionnelle télésurveillance valide(2) 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 4 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

(1) Expérience dans une activité de surveillance par des systèmes électroniques ou une activité connexe

(2) Systèmes électroniques de sécurité

## PROFIL DU CANDIDAT



- Aptitude à travailler en horaires décalés, 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



## DUREE

- Formation de 156 heures sur 24 jours + 2 heures 45 mn d'épreuves de certification



## TARIFS

- 2 990 €HT + 150 €HT de frais de dossier pour les entreprises non-adhérentes (Eligible au CPF)
- 5 000 €HT de frais annexes formateur et jury (3) pour OSTISD dispensé hors région parisienne (transport, repas, hébergement)



## 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.

(3) Les entreprises ont la possibilité de prendre en charge l'ensemble des frais annexes si elles le souhaitent

**Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique**

GPMSE FORMATION – SASU

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

www.gpmse.com

Version mise à jour le 03 janvier 2024

## OBJECTIFS / COMPETENCES ATTESTEES



- 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
- S'assurer du retour à la normalité des systèmes
- Réceptionner, et traiter les appels téléphoniques
- Conseiller le client

## MODALITES D'EVALUATION

Session de validation de la certification comprenant : (2 heures 45 mn)



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

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE 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.

## METHODES MOBILISEES



- 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

**Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique**

GPMSE FORMATION – SASU

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

www.gpmse.com



## EQUIVALENCES

- 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'ACCES A 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

## SUITES DE PARCOURS ET DEBOUCHES

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** – Responsable formation

- [sauveur.musella-formation@gpmse.com](mailto:sauveur.musella-formation@gpmse.com) – Tel. : 06.62.65.60.87
- Fatima Moengarie - [fatima.moengarie-formation@gpmse.com](mailto:fatima.moengarie-formation@gpmse.com)
- Secrétariat – [secretariat@gpmse.com](mailto:secretariat@gpmse.com) – Tel : 01.45.05.71.71

**Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique**

**GPMSE FORMATION – SASU**

17 rue de l'Amiral Hamelin 75116 Paris - Tél : 01.45.05.71.71 – Email : [secretariat@gpmse.com](mailto:secretariat@gpmse.com)

[www.gpmse.com](http://www.gpmse.com)

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

## PROGRAMME CADRE GENERAL 41 HEURES

### 1-1 Module Juridique = 17 HEURES

ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DE LA SECURITE PRIVEE

Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
<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 (contexte, logique)</li> <li>Architecture d'ensemble</li> <li>Conditions d'accès à la profession (moralité &amp; aptitude professionnelle)</li> <li>Principe d'exercice exclusif</li> <li>Principe de neutralité</li> <li>Détention et usage des armes</li> <li>Port des uniformes &amp; insignes</li> <li>Dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions (avec cas concrets)</li> <li>Spécificités des services internes</li> <li>Régime de la carte professionnelle DRACAR et téléc@rtepro</li> <li>Les sanctions afférentes au non respect de ces dispositions</li> </ul>	<b>4 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</li> <li>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>	Identifier 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>	<b>Connaître et retenir la législation relative :</b> <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>1 heure</b>
<b>Connaître les principes de la République française</b>	<b>Connaître :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les principes de la République notamment la liberté, l'égalité, la fraternité, la laïcité, la non discrimination, la liberté de conscience, la prévention de la violence et le respect de la dignité de la personne humaine</li> <li>Les symboles de la République (devise, emblème national, hymne national) et le respect qui leur est dû</li> <li>L'Etat de droit et le respect de l'ordre public</li> </ul>	<b>3 heures</b>
<b>Respecter la déontologie professionnelle</b>	<b>Respecter et 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>

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

## PROGRAMME CADRE GENERAL 41 HEURES

### 1-2 Module stratégique = 24 HEURES

Parties	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
Gestion des premiers secours	Savoir mettre en œuvre les gestes élémentaires de premier secours conformément à la réglementation en vigueur éditée par l'INRS	<b>Connaître et pratiquer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le programme national du dispositif de formation SST de l'INRS ou PSC1</li> <li>La conduite à tenir lors de premiers secours</li> <li>Savoir alerter et secourir</li> </ul>	<b>14 heures</b> dont 7h de mise en pratique
Gestion des risques et des situations conflictuelles	Savoir analyser les comportements conflictuels	<b>Connaître et distinguer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les origines des conflits</li> <li>Les différents types de conflits</li> <li>La stimulation et les motivations des conflits</li> <li>Les étapes d'un conflit</li> <li>La prévention du conflit</li> </ul>	<b>3 heures</b>
Gestion des risques et des situations conflictuelles	Savoir résoudre un conflit	<b>Savoir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter une agression verbale</li> <li>Gérer les émotions</li> <li>Adopter des techniques verbales</li> <li>Intervenir par étapes</li> <li>Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptée</li> </ul>	<b>2 heures</b>
Transmission des consignes et informations	Savoir transmettre des consignes	<b>Savoir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre et transmettre des consignes écrites ou orales</li> <li>Transmettre des consignes permanentes, particulières ou ponctuelles</li> <li>Transmettre des consignes dans le cadre d'une intrusion de malveillance, d'incendie, d'accident</li> </ul>	<b>2 heures</b>
Transmission des consignes et informations	Réaliser une remontée d'informations	<b>Savoir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire un compte rendu oral</li> <li>Faire un compte rendu écrit</li> <li>Etablir un rapport</li> </ul>	<b>3 heures</b>



# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

## PROGRAMME CADRE PROFESSIONNEL 115 HEURES

### 2-1 Module de gestion des risques = 15 HEURES

Parties	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
Gestion des risques	<b>Les risques majeurs</b>	<b>Maîtriser et identifier :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les plans de prévention</li> <li>• Le document unique</li> <li>• les plans particuliers d'intervention (PPI, POL, PPRT, etc...)</li> <li>• L'organisation de l'intervention</li> <li>• La Directive SEVESCO</li> </ul>	<b>3 heures dont 1h de mise en situation pratique</b>
	<b>Les risques électriques</b>	Sensibilisation aux risques électriques	<b>4 heures</b>
	<b>Les risques incendie</b>	<b>Savoir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les causes et les effets des incendies</li> <li>• Utiliser un tableau de signalisation incendie</li> <li>• Repérer les agents, les procédés et les matériels</li> <li>• Organiser une intervention</li> </ul>	<b>8 heures dont 4h de mise en situation pratique</b>

### 2-2 La station de Télésurveillance = 16 HEURES

Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
<b>Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance</b>	<b>Savoir identifier :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'architecture</li> <li>• L'informatique</li> <li>• L'organisation</li> </ul>	<b>8 heures</b>
<b>Connaître :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La certification</li> <li>• Les critères de qualité</li> </ul>	Savoir distinguer la certification de télésurveillance	<b>8 heures</b>

Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique

GPMSE FORMATION – SASU

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

www.gpmse.com

Version mise à jour le 03 janvier 2024

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

## PROGRAMME CADRE PROFESSIONNEL 115 HEURES

### 2-3 Les systèmes de sécurité électronique = 28 HEURES

Parties	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
Composition d'un système de sécurité	Connaître les technologies utilisées	<b>Savoir définir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La détection</li> <li>• La signalisation</li> <li>• Les organes de commande</li> <li>• La centralisation</li> <li>• La transmission</li> </ul>	<b>8 heures</b> dont 4h de mise en situation pratique
Domaines d'application	Connaître les missions auxquelles peuvent répondre les stations centrales	<b>Savoir définir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La télésurveillance</li> <li>• La vidéoprotection</li> <li>• La téléassistance</li> <li>• La détection incendie</li> <li>• Le tracking</li> <li>• La protection du travailleur isolé</li> </ul>	<b>8 heures</b>
Les certifications	Connaître les règles certification entrant dans la chaîne de sécurité	<b>Savoir définir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les référentiels existants</li> <li>• Les modes d'organisation</li> <li>• Les exigences</li> <li>• Les procédures</li> </ul>	<b>8 heures</b>
Les risques électriques	Connaître les risques en matière électrique	<b>Savoir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipuler des équipements électriques</li> <li>• L'habilitation électrique</li> </ul>	<b>4 heures</b> de mise en situation pratique

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

## PROGRAMME CADRE PROFESSIONNEL 115 HEURES

### 2-4 Structure des traitements = 28 HEURES

Parties	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
Gestion des événements	<b>Maîtriser la gestion des événements</b>	Savoir analyser et appliquer les procédures	<b>4 heures</b> dont 2h de mise en situation pratique
Logiciel de surveillance	<b>Maîtriser les logiciels de télésurveillance</b>	Savoir identifier la structure des logiciels métiers	<b>8 heures</b>
Les éléments d'un traitement	<b>Maîtriser les procédures de traitement de la chaîne de sécurité</b>	<b>Savoir gérer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les consignes</li> <li>• La prise en compte d'un événement / début de traitement</li> <li>• Les opérations de levée de doute</li> <li>• L'exploitation et le traitement des images</li> <li>• L'intervention</li> <li>• Les forces de l'ordre</li> <li>• Les mesures conservatoires</li> <li>• La clôture d'un événement / fin de traitement</li> </ul>	<b>8 heures</b> dont 4 h de mise en situation pratique
Les processus	<b>Connaître le traitement d'alarme entraînant des spécificités</b>	<b>Savoir mesurer l'importance du processus :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exemple : l'agressivité / l'intrusion</li> <li>• Exemple : levée de doute audio / vidéo / autres</li> <li>• Exemple : le télé contrôle et télécommande</li> </ul>	<b>8 heures</b> dont 4 h de mise en situation pratique

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE OSTISD

## PROGRAMME CADRE PROFESSIONNEL 115 HEURES

### 2-5 Le comportement vis-à-vis du client = 12 HEURES

Parties	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
Accueil téléphonique	<b>Maîtriser la relation avec les interlocuteurs</b>	<b>Savoir utiliser :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La relation client</li> <li>La relation service d'intervention</li> <li>La relation avec les secours ou force de l'ordre</li> </ul>	<b>4 heures</b> dont 1 h de mise en situation pratique
Technique comportementale	<b>Maîtriser : quel comportement vis-à-vis des interlocuteurs</b>	<b>Savoir gérer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestion du stress</li> <li>La gestion du temps</li> <li>L'expression et le formalisme</li> <li>Un hold-up</li> <li>L'agression</li> <li>L'assistance aux personnes</li> <li>L'incendie</li> <li>La gestion de situation de crise</li> </ul>	<b>4 heures</b> dont 1 h de mise en situation pratique
Rendre compte	<b>Maîtriser la rédaction</b>	<b>Savoir rédiger :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre compte</li> <li>Les méthodes</li> </ul>	<b>4 heures</b> dont 1 h de mise en situation pratique

### 2-6 L'opérationnel = 16 HEURES

Parties	Objectifs pédagogiques généraux	Objectifs pédagogiques spécifiques	Durée
Pratique et exemples	<b>Maîtriser les applications opérationnelles</b>	<b>Savoir appliquer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le traitement d'événements classiques</li> <li>Le traitement d'événements en état ou situation dégradée</li> <li>La prise / fin de vacation</li> <li>La transmission des consignes opérationnelles</li> </ul>	<b>16 heures</b>

**NOMBRE TOTAL D'HEURES POUR CETTE FORMATION = 156 HEURES**

Groupement Professionnel de Formation des Métiers de Sécurité Electronique  
GPMSE FORMATION – SASU

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

www.gpmse.com

Version mise à jour le 03 janvier 2024