

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance

RNCP37879 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours de 440 heures prépare au Titre professionnel Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance (RNCP37879, niveau 4) en couvrant intégralement ses deux blocs de compétences, de la prise de poste en centre d'exploitation jusqu'au retour à la normale des systèmes de sécurité. Construit autour d'un centre d'exploitation fictif et d'une opératrice qui progresse cours après cours, il entraîne l'apprenant aux gestes, aux procédures et aux réflexes attendus lors des mises en situation professionnelles de la certification.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance
Code	RNCP37879
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	15/03/2028

Le métier et les compétences visées

L'opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance assure, depuis un centre d'exploitation équipé d'écrans, la protection de personnes, de lieux et de biens appartenant à des particuliers, des entreprises ou des collectivités. En vidéoprotection, il visionne, analyse et exploite les images, repère les comportements suspects et les situations à risque, puis informe les acteurs chargés d'intervenir. En télésurveillance, il réceptionne et traite les alarmes intrusion, incendie ou technique, qualifie l'urgence par la levée de doute, déclenche et régule les interventions, puis s'assure du retour à la normale des systèmes. Il trace chaque événement sur la main courante, apporte un conseil de niveau 1 aux clients et agit dans le strict respect du Code de la sécurité intérieure.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant accéder aux métiers de la sécurité privée en centre d'exploitation
- Agents de sécurité ou de surveillance souhaitant évoluer vers un poste d'opérateur en vidéoprotection ou en télésurveillance
- Salariés en reconversion professionnelle attirés par un métier sédentaire de la sécurité
- Agents de services internes de sécurité (grande distribution, banques, logistique) souhaitant faire reconnaître leurs compétences
- Personnels de collectivités appelés à exercer en centre de supervision urbain

Prérequis

- Maîtriser le français à l'oral et à l'écrit pour communiquer par téléphone et rédiger des comptes rendus clairs
- Utiliser couramment un ordinateur et des logiciels bureautiques
- Remplir les conditions d'accès aux activités réglementées de sécurité privée prévues par le Code de la sécurité intérieure, en vue de l'obtention de la carte professionnelle (démarches à vérifier avec l'organisme de formation)
- Être apte à travailler en position assise devant des écrans, y compris en horaires décalés, de nuit, le week-end et les jours fériés

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Appliquer le cadre législatif et réglementaire de la vidéoprotection et de la télésurveillance, notamment les livres II et VI du Code de la sécurité intérieure
- Effectuer une prise de poste et contrôler le fonctionnement des installations du centre d'exploitation, en réalisant la maintenance de niveau 1
- Réaliser une ronde vidéo et repérer les comportements suspects, les situations anormales et les dysfonctionnements
- Analyser et exploiter des images ou des alarmes vidéo dans le respect des procédures et des droits des personnes
- Réceptionner, qualifier et hiérarchiser des alarmes intrusion, incendie et technique selon les consignes client
- Conduire un échange téléphonique professionnel en écoutant, questionnant et reformulant pour établir un constat et qualifier l'urgence
- Déclencher, réguler et suivre l'intervention des agents habilités, des forces de l'ordre ou des services de secours
- Vérifier et obtenir le retour à la normale des systèmes de sécurité après un événement
- Apporter un conseil de niveau 1 à un client et traiter une réclamation
- Tracer les événements au fil de l'eau sur la main courante informatisée et rendre compte à la hiérarchie

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Oréade Protection

IM

Inès Morel

Opératrice en vidéoprotection et en télésurveillance, recrutée en formation au centre d'exploitation

Sécurité privée : télésurveillance et vidéoprotection pour particuliers, entreprises et collectivités

Oréade Protection est une entreprise de sécurité privée qui exploite un centre de télésurveillance et de vidéoprotection ouvert jour et nuit. Elle protège des maisons individuelles, des commerces de centre-ville, une plateforme logistique et un site industriel classé sensible. Elle exploite également, par convention, les caméras de la communauté de communes fictive du Val de Brenne, dont le centre de supervision est relié à ses écrans. Inès Morel, ancienne hôtesse d'accueil en reconversion, rejoint l'équipe encadrée par Karim Delaunay, chef de salle. D'abord en binôme, elle découvre les consignes, les outils et les contraintes juridiques du métier. Au fil des cours, elle gagne en autonomie, gère des alarmes simultanées, coordonne des interventions avec les forces de l'ordre et devient l'interlocutrice de confiance des clients pour le conseil de premier niveau.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Inès apprend à prendre son poste face au mur d'images du Val de Brenne, à contrôler les caméras, à mener des rondes vidéo et à exploiter les images lors d'incidents sur la voie publique et sur le site logistique.
2. Bloc 2 : Inès bascule sur la console de télésurveillance, traite seule des alarmes intrusion, incendie et technique, déclenche et régule les interventions, conseille les clients et clôture chaque événement jusqu'au retour à la normale des systèmes.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP37879BC01 · Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection		**198 h**
1	Cadre juridique et déontologie de la vidéoprotection	22 h
2	Le centre d'exploitation et la prise de poste	22 h
3	Technologies et architecture des systèmes de vidéoprotection	22 h
4	Veille du fonctionnement et maintenance de niveau 1 des équipements	22 h
5	La ronde vidéo et la surveillance des espaces	22 h
6	Détecter les comportements suspects et les situations à risque	22 h
7	Levée de doute vidéo et traitement des alarmes vidéo	22 h
8	Exploiter les images : recherche, extraction et réquisitions	22 h
9	Main courante, compte rendu et entraînement à l'épreuve vidéoprotection	22 h
RNCP37879BC02 · Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions		**242 h**
10	Cadre réglementaire et organisation de la télésurveillance	22 h
11	Les systèmes de sécurité télésurveillés	22 h
12	Fonctionnement et sécurité du centre d'exploitation en télésurveillance	22 h
13	Réceptionner, qualifier et hiérarchiser les alarmes	22 h
14	Communication professionnelle au téléphone	22 h
15	Levée de doute audio, vidéo et physique	22 h
16	Déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents	22 h
17	Réguler et suivre les interventions	22 h
18	Retour à la normale des systèmes de sécurité	22 h
19	Relation client et conseil de niveau 1	22 h
20	Analyse de pratique et entraînement aux épreuves de télésurveillance	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP37879BC01 · 198 h

Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection

Cours 1 · Cadre juridique et déontologie de la vidéoprotection

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les textes encadrant la vidéoprotection, notamment les livres II et VI du Code de la sécurité intérieure
- Appliquer les règles relatives à l'autorisation des systèmes, à la conservation et à l'accès aux images
- Adopter une posture conforme au code de déontologie de la sécurité privée

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM juridique et étude de cas sur des demandes d'accès aux images

CONTENUS

- Le Code de la sécurité intérieure : architecture des livres II et VI
- Vidéoprotection et vidéosurveillance : périmètres, autorisation préfectorale et information du public
- Protection des données personnelles et droits des personnes filmées
- Durée de conservation, accès aux images et personnes habilitées
- Carte professionnelle et contrôle des activités de sécurité privée
- Code de déontologie, confidentialité et limites des fonctions de l'opérateur
- Responsabilités civile et pénale de l'opérateur

Fil rouge · Lors de sa première semaine, un commerçant du Val de Brenne demande à Inès de lui montrer les images de sa vitrine : elle doit déterminer si elle peut répondre et justifier sa position à Karim Delaunay.

Cours 2 · Le centre d'exploitation et la prise de poste

22 h

OBJECTIFS

- Décrire l'organisation, les rôles et les flux d'information d'un centre d'exploitation
- Réaliser une prise et une passation de poste conformes aux procédures

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice chronométré de prise de poste à partir d'une check-list et d'une main courante simulée

CONTENUS

- Missions et typologie des centres : centre privé, centre de supervision urbain, service interne
- Rôles dans la salle : opérateur, chef de salle, référents et personnes habilitées
- Consignes générales, consignes particulières et procédures client
- Check-list de prise de poste et passation des consignes
- Ergonomie du poste, vigilance et gestion de la fatigue en horaires décalés
- Gestion simultanée d'informations et de tâches

Fil rouge · Inès assure sa première prise de poste de nuit : elle consulte la main courante de l'équipe de jour, vérifie les consignes en cours et signale à Karim une consigne temporaire qu'elle ne comprend pas.

Cours 3 · Technologies et architecture des systèmes de vidéoprotection

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les composants d'un système de vidéoprotection et leur rôle
- Utiliser les fonctions principales d'un logiciel de gestion vidéo

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz technique et exercice de lecture de plan de couverture

CONTENUS

- Caméras fixes, mobiles, thermiques : caractéristiques et usages
- Optique, résolution, champ de vision et qualité d'image
- Transmission, réseau et enregistreurs numériques
- Le logiciel de gestion vidéo : affichage, mosaïques, commandes de caméras
- Analyse vidéo, détections automatiques et alarmes associées
- Systèmes couplés : contrôle d'accès, interphonie, alarmes
- Lecture d'un plan de couverture caméra

Fil rouge · Karim confie à Inès le plan de couverture de la plateforme logistique : elle doit identifier les zones non couvertes et les caméras adaptées à une surveillance de nuit.

Cours 4 · Veille du fonctionnement et maintenance de niveau 1 des équipements

22 h

OBJECTIFS

- Contrôler le bon fonctionnement des équipements de vidéoprotection
- Appliquer les procédures de maintenance de niveau 1 et de remise en fonctionnement
- Signaler un dysfonctionnement et assurer la continuité de service

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de diagnostic et QCM sur les procédures de niveau 1

CONTENUS

- Tests de fonctionnement : flux, enregistrement, horodatage, commandes
- Diagnostic des pannes courantes : perte de signal, image dégradée, caméra déplacée
- Procédures de niveau 1 : redémarrage, réinitialisation, vérifications simples
- Escalade vers la maintenance et suivi des tickets d'incident
- Mode dégradé et continuité de service
- Traçabilité des anomalies techniques

Fil rouge · En début de poste, trois caméras du centre-ville du Val de Brenne affichent un écran noir : Inès applique la procédure de niveau 1, rétablit deux flux et escalade le troisième au prestataire de maintenance.

Cours 5 · La ronde vidéo et la surveillance des espaces

22 h

OBJECTIFS

- Organiser une ronde vidéo méthodique adaptée au site et au moment
- Adapter sa méthode de surveillance au contexte d'intervention

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation sur séquences vidéo avec grille d'observation

CONTENUS

- Objectifs et méthodes de la ronde vidéo
- Construction d'un parcours de ronde selon les risques du site
- Surveillance de la voie publique, des transports et des grands événements
- Surveillance des sites privés : commerces, sites logistiques, sites sensibles
- Observation, attention sélective et balayage d'écrans
- Adaptation aux horaires, à la météo et aux flux de population

Fil rouge · Lors du marché de nuit du Val de Brenne, Inès construit et réalise une ronde vidéo renforcée autour des zones de forte affluence.

Cours 6 · Détecter les comportements suspects et les situations à risque

22 h

OBJECTIFS

- Repérer les comportements suspects, les situations anormales et à risque
- Qualifier une situation et décider de la suite à donner selon les procédures

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM sur séquences vidéo et étude de cas de qualification

CONTENUS

- Indices comportementaux et signaux faibles
- Situations à risque : rassemblements, rixes, malaises, accidents
- Atteintes aux biens : vols, dégradations, intrusions
- Objets abandonnés et vigilance face aux menaces graves
- Éviter les biais de jugement et la discrimination dans l'observation
- Qualification de la situation et niveau d'urgence

Fil rouge · Inès remarque un individu qui repasse plusieurs fois devant le quai de chargement de la plateforme logistique : elle doit qualifier la situation et choisir entre le suivi caméra et l'alerte.

Cours 7 · Levée de doute vidéo et traitement des alarmes vidéo

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser une levée de doute vidéo à la suite d'une alarme ou d'un signalement
- Informer les acteurs publics ou privés chargés d'intervenir

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de levée de doute avec débriefing

CONTENUS

- Principes et étapes de la levée de doute vidéo
- Alarmes issues de l'analyse vidéo et des systèmes couplés
- Fausses alarmes et alarmes avérées : critères de distinction
- Alerte des forces de l'ordre, des secours ou des intervenants privés
- Guidage à distance des intervenants par la vidéo
- Suivi de l'événement jusqu'à sa clôture

Fil rouge · Une détection de franchissement se déclenche sur le site industriel sensible : Inès réalise la levée de doute vidéo, confirme l'intrusion et guide l'équipe d'intervention par la caméra.

Cours 8 · Exploiter les images : recherche, extraction et réquisitions

22 h

OBJECTIFS

- Rechercher et relire des séquences d'images de façon méthodique
- Extraire et transmettre des images dans le respect du cadre légal

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de recherche d'images et QCM sur les réquisitions

CONTENUS

- Recherche d'images : horodatage, multi-caméras, recherche par événement
- Reconstitution d'un parcours à partir de plusieurs caméras
- Extraction, scellement et intégrité des images
- Réquisitions judiciaires et transmission aux forces de l'ordre
- Registre des extractions et traçabilité
- Confidentialité et sécurité des données exportées

Fil rouge · À la suite d'une réquisition après un vol à l'arraché dans le Val de Brenne, Inès reconstitue le trajet de l'auteur sur quatre caméras et prépare l'extraction sous le contrôle de Karim.

Cours 9 · Main courante, compte rendu et entraînement à l'épreuve vidéoprotection

22 h

OBJECTIFS

- Tracer les événements sur la main courante informatisée de façon précise et exploitable
- Mobiliser l'ensemble des compétences du bloc dans un scénario à deux anomalies

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation blanche de 20 minutes et QCM blanc en deux parties

CONTENUS

- Rôle juridique et opérationnel de la main courante
- Rédaction factuelle : qui, quoi, où, quand, comment
- Compte rendu oral et écrit à la hiérarchie
- Scénarios combinés : dysfonctionnement technique et situation anormale
- Révision des connaissances juridiques et techniques
- Entraînement au questionnaire à choix multiples du bloc

Fil rouge · Au cours d'une même nuit, Inès gère une caméra défaillante et une rixe devant un bar du Val de Brenne, puis rédige les deux entrées de main courante que Karim relit.

RNCP37879BC02 · 242 h

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

Cours 10 · Cadre réglementaire et organisation de la télésurveillance

22 h

OBJECTIFS

- Situer l'activité de télésurveillance dans le Code de la sécurité intérieure
- Appliquer les procédures internes et les procédures définies par le client

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM réglementaire et analyse commentée d'une fiche de consignes

CONTENUS

- Télésurveillance et levée de doute dans le Code de la sécurité intérieure
- Contrat de télésurveillance et fiche de consignes client
- Référentiels professionnels et exigences des assureurs
- Organisation d'une station de télésurveillance et travail en équipe
- Limites des fonctions et décisions d'urgence
- Confidentialité des données clients

Fil rouge · Inès rejoint la console de télésurveillance d'Oréade Protection et analyse la fiche de consignes d'une bijouterie pour identifier ce qu'elle peut et ne peut pas faire en cas d'alarme.

Cours 11 · Les systèmes de sécurité télésurveillés

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les systèmes d'alarme intrusion, incendie et technique et leurs signaux
- Interpréter les informations transmises par un système de sécurité

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz d'interprétation de codes événements

CONTENUS

- Centrales d'alarme intrusion, détecteurs et zones
- Systèmes de détection incendie et alarmes techniques
- Modes de transmission et supervision des liaisons
- Codes événements : alarme, défaut, mise en service, mise hors service
- Couplage avec la vidéoprotection et l'audio
- Géolocalisation et téléassistance : principes et usages

Fil rouge · Inès reçoit une série de codes provenant de la plateforme logistique (défaut secteur, alarme zone 4, coupure de liaison) et doit expliquer à Karim ce que signifie chacun.

Cours 12 · Fonctionnement et sécurité du centre d'exploitation en télésurveillance

22 h

OBJECTIFS

- Contrôler le fonctionnement des outils du centre et appliquer la maintenance de niveau 1
- Appliquer les règles de sécurité et de continuité de service du centre

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de continuité de service et QCM

CONTENUS

- Prise de poste en télésurveillance : logiciel métier, téléphonie, supervision
- Maintenance de niveau 1 des outils du centre
- Sécurité physique du centre : accès, sas, isolement de l'opérateur
- Sécurité informatique et confidentialité des accès
- Plan de continuité, mode dégradé et basculement
- Contacts permanents avec les référents et personnes habilitées

Fil rouge · En pleine nuit, le logiciel métier se fige : Inès applique la procédure de mode dégradé, informe le référent d'astreinte et assure la continuité du traitement des alarmes.

Cours 13 · Réceptionner, qualifier et hiérarchiser les alarmes

22 h

OBJECTIFS

- Réceptionner et traiter rapidement les alarmes selon les procédures
- Hiérarchiser les événements en fonction de leur nature et de leur urgence

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de priorisation chronométré sur simulateur

CONTENUS

- Cycle de traitement d'une alarme dans le logiciel métier
- Critères de priorisation : personnes, biens, nature du site
- Alarmes multiples et gestion des files d'attente
- Alarmes sans suite, alarmes répétitives et défauts techniques
- Traitement des alarmes de géolocalisation et de téléassistance
- Traçabilité au fil de l'eau

Fil rouge · En dix minutes, Inès reçoit une alarme incendie dans un entrepôt, une intrusion dans une maison et un défaut secteur : elle doit les classer et justifier l'ordre de traitement.

Cours 14 · Communication professionnelle au téléphone

22 h

OBJECTIFS

- Écouter, questionner et reformuler pour établir un constat de situation
- Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations de stress

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle téléphoniques avec grille d'évaluation

CONTENUS

- Techniques d'écoute active et de questionnement
- Reformulation et établissement du constat
- Gestion des appelants stressés, agressifs ou en détresse
- Vérification d'identité, mots de passe et codes de contrainte
- Message d'alerte aux forces de l'ordre et aux secours
- Formules courantes en langue étrangère
- Gestion de son propre stress

Fil rouge · Une cliente âgée appelle, paniquée, après le déclenchement de sa sirène : Inès la rassure, vérifie son identité, la questionne et reformule pour qualifier la situation.

Cours 15 · Levée de doute audio, vidéo et physique

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre la levée de doute adaptée au type d'alarme et au site
- Qualifier la nature et le degré d'urgence de l'événement

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de levée de doute avec débriefing

CONTENUS

- Objectifs et cadre de la levée de doute
- Levée de doute audio : écoute, interpellation à distance
- Levée de doute vidéo sur sites télésurveillés
- Levée de doute physique par un agent ou un correspondant
- Appels de vérification et rappel des contacts
- Conclusion de la levée de doute et décision

Fil rouge · Une alarme intrusion se déclenche dans une boulangerie à 3 h : Inès réalise une levée de doute audio, puis vidéo, et constate la présence de deux individus.

Cours 16 · Déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents

22 h

OBJECTIFS

- Choisir les intervenants adaptés selon les procédures et les priorités
- Transmettre une demande d'intervention claire et complète

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle d'alerte et QCM

CONTENUS

- Les intervenants : agents d'intervention, astreintes, forces de l'ordre, secours
- Conditions d'appel aux forces de l'ordre après levée de doute
- Structure du message d'alerte
- Transmission des informations utiles : accès, plans, consignes
- Décisions d'urgence dans la limite de ses fonctions
- Traçabilité des appels et des horaires

Fil rouge · Après avoir confirmé l'intrusion à la boulangerie, Inès alerte les forces de l'ordre et dépêche un agent d'intervention d'Oréade Protection en lui transmettant les accès du site.

Cours 17 · Réguler et suivre les interventions

22 h

OBJECTIFS

- Suivre une intervention en temps réel et ajuster les moyens engagés
- Gérer plusieurs événements simultanés sans perte d'information

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation multi-événements sur logiciel métier

CONTENUS

- Suivi des intervenants : délais, positions, comptes rendus
- Guidage à distance et soutien des intervenants
- Sécurité des agents d'intervention et travailleurs isolés
- Réajustement des priorités en cours d'événement
- Information du client et des référents
- Coordination avec les forces de l'ordre et les secours

Fil rouge · Pendant que l'agent est en route vers la boulangerie, une alarme incendie se déclenche sur le site industriel : Inès régule les deux interventions en parallèle et tient Karim informé.

Cours 18 · Retour à la normale des systèmes de sécurité

22 h

OBJECTIFS

- Vérifier la remise en service des systèmes après un événement
- Clôturer un événement de façon complète et traçable

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de clôture d'événement et QCM

CONTENUS

- Critères de retour à la normale d'un système
- Remise en service, réarmement et contrôle des transmissions
- Gestion des systèmes non remis en service et mesures conservatoires
- Demande d'intervention technique et suivi
- Information du client et des intervenants
- Clôture de l'événement dans le logiciel métier

Fil rouge · Après l'intervention, la boulangerie ne se remet pas en service à cause d'une vitre brisée : Inès organise une mesure conservatoire, prévient le client et suit la remise en état jusqu'au retour à la normale.

Cours 19 · Relation client et conseil de niveau 1

22 h

OBJECTIFS

- Apporter un conseil de niveau 1 adapté à la demande du client
- Traiter une réclamation et la tracer sur une fiche dédiée

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'appel client avec 10 minutes de préparation sur dossier

CONTENUS

- Attentes et types de clients : particuliers, professionnels, collectivités
- Prise de connaissance rapide du dossier client
- Conseil de niveau 1 : utilisation du système, consignes, fausses alarmes
- Limites du conseil et orientation vers les services compétents
- Traitement des réclamations et posture professionnelle
- Rédaction de la fiche réclamation client

Fil rouge · Le gérant d'un magasin de prêt-à-porter appelle pour se plaindre de déclenchements répétés : Inès consulte son dossier, lui apporte un conseil de niveau 1 et rédige une fiche réclamation.

Cours 20 · Analyse de pratique et entraînement aux épreuves de télésurveillance

22 h

OBJECTIFS

- Analyser sa pratique professionnelle à l'aide d'une grille
- Mobiliser l'ensemble des compétences du bloc dans un lot de scénarios

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation blanche complète, analyse de pratique et questionnaire blanc

CONTENUS

- Rédaction des comptes rendus sur le logiciel métier
- Grille d'analyse de pratique : points forts, axes de progrès
- Préparation à l'entretien technique avec le jury
- Scénarios combinés : alarmes, anomalies et événements successifs
- Révision des connaissances juridiques et techniques
- Entraînement au questionnaire professionnel

Fil rouge · Lors de son entretien de fin de période d'essai, Inès analyse avec Karim une nuit chargée qu'elle a gérée seule, en identifiant ce qu'elle referait et ce qu'elle améliorerait.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation	RNCP37879BC01	2, 3, 4
Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection	RNCP37879BC01	1, 2, 5, 6, 9
Analyser et exploiter les images ou les alarmes d'un système de vidéoprotection	RNCP37879BC01	3, 6, 7, 8, 9
Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance	RNCP37879BC02	10, 11, 12
Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance	RNCP37879BC02	11, 13, 14, 15, 20
Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance	RNCP37879BC02	14, 19
Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents	RNCP37879BC02	15, 16, 17
S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité	RNCP37879BC02	11, 18, 20

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM de vérification des acquis. Chaque cours comporte une évaluation formative adaptée à la compétence travaillée : études de cas, exercices de lecture de plans ou de codes événements, analyses de séquences vidéo, jeux de rôle téléphoniques et simulations chronométrées de traitement d'alarmes. Les résultats permettent à l'apprenant de mesurer sa progression et au formateur de l'organisme de formation d'identifier les points à retravailler. Les cours 9 et 20 proposent des épreuves blanches reproduisant le format et la durée des épreuves de certification de chaque bloc.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP37879BC01	Mise en situation professionnelle de 20 minutes : le candidat tire au sort un scénario comportant deux anomalies. Dans le respect des procédures et des consignes, il effectue sa prise de poste, réalise une ronde vidéo ou une levée de doute, repère les comportements suspects, les situations anormales, à risque ou les dysfonctionnements avec les outils mis à sa disposition, adapte sa méthode au contexte et rend compte sur la main courante informatisée. Entretien technique de 20 minutes prenant la forme d'un questionnaire à choix multiples en deux parties portant sur les connaissances juridiques et techniques. Durée totale de l'épreuve : 55 minutes.
RNCP37879BC02	Mise en situation professionnelle de 40 minutes : pendant 20 minutes, le candidat traite un lot de scénarios tiré au sort (succession d'alarmes, d'anomalies ou d'événements) selon les priorités, dans le respect du cadre législatif et réglementaire, des consignes et des procédures internes et client, et rend compte sur le logiciel métier ; puis il dispose de 10 minutes pour

	prendre connaissance d'informations sur une entreprise fictive et de 10 minutes pour traiter l'appel entrant d'un client en lui apportant un conseil de niveau 1, avec compte rendu sur le logiciel métier ou sur une fiche réclamation client. Entretien technique de 15 minutes : le jury dispose des résultats du questionnaire professionnel, le candidat analyse sa pratique pendant 5 minutes à l'aide d'une grille, puis la présente et répond aux questions du jury pendant 10 minutes. Questionnaire professionnel de 20 minutes : questionnaire à choix multiples en deux parties sur les connaissances juridiques et techniques. Durée totale de l'épreuve : 1 h 15.

Le parcours reproduit progressivement les conditions des épreuves. Pour le bloc 1, les cours 4 à 8 entraînent à chacune des actions attendues (prise de poste, ronde vidéo, levée de doute, repérage des anomalies, compte rendu), puis le cours 9 propose une mise en situation blanche de 20 minutes à deux anomalies et un QCM blanc en deux parties. Pour le bloc 2, les cours 13 à 18 entraînent au traitement priorisé d'alarmes successives et le cours 19 reproduit la séquence de 10 minutes de préparation suivie d'un appel client de 10 minutes. Le cours 20 prépare spécifiquement à l'analyse de pratique avec grille, à l'entretien avec le jury et au questionnaire professionnel. Les révisions juridiques et techniques sont réparties tout au long du parcours. L'organisme de formation reste responsable de l'organisation des sessions de certification et des plateaux techniques requis.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible en continu, avec suivi de progression et traçabilité des connexions
- Vidéos pédagogiques de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire
- Cours texte enrichis, infographies, fiches réflexes et fiches de consignes types téléchargeables
- Études de cas, séquences vidéo d'entraînement et mises en situation dans le fil rouge Oréade Protection
- Modèles de main courante, de fiche de consignes client et de fiche réclamation client pour s'exercer à la rédaction
- QCM de fin de sous-chapitre et épreuves blanches calquées sur le format de la certification
- Grilles d'observation, d'évaluation des jeux de rôle et d'analyse de pratique exploitables par le formateur de l'organisme

Débouchés et évolutions

- Agent de sécurité
- Opérateur SCT1
- Opérateur SCT2
- Opérateur en vidéoprotection
- Opérateur en téléassistance
- Opérateur en centre de supervision urbain au sein d'une collectivité

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.

contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP37879 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.