



**CAHIER DES CHARGES
RELATIF A
L'ORGANISATION DE LA FORMATION
PREPARANT AU DIPLOME DE LA
NOUVELLE-CALEDONIE
D'OPERATEUR EN CENTRE DE
TELESURVEILLANCE**

SOMMAIRE

1.	LES MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION	3
1.1.	LES PRINCIPES GENERAUX.....	3
1.2.	L'APPROCHE PEDAGOGIQUE	3
1.3.	LA DUREE DE LA FORMATION.....	3
1.4.	LE CONTENU DE LA FORMATION	4
1.4.1.	<i>Environnement juridique de la sécurité privée</i>	<i>4</i>
1.4.2.	<i>Fonctionnement d'une station de télésurveillance et les risques majeurs, incendie et électriques</i>	<i>5</i>
1.4.3.	<i>Composition d'un système de sécurité et les règles de certification</i>	<i>5</i>
1.4.4.	<i>Procédures de traitement des alarmes et transmission des informations</i>	<i>6</i>
1.4.5.	<i>Relation client et services d'intervention et gestion des situations conflictuelles</i>	<i>6</i>
1.4.6.	<i>Gestes élémentaires de premier secours.....</i>	<i>7</i>
2.	L'EQUIPE PEDAGOGIQUE	7
2.1.	LE COORDINATEUR PEDAGOGIQUE.....	7
2.2.	LES FORMATEURS	7
3.	LE PLATEAU TECHNIQUE DE FORMATION.....	8
4.	LES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR OBTENIR L'HABILITATION	8

Le cahier des charges de formation a pour objet de cadrer la formation qui sera dispensée aux stagiaires. Ce document doit permettre à l'organisme de formation d'élaborer un référentiel de formation, qui servira de support à la démarche pédagogique permettant la construction des compétences du métier à travers l'acquisition de savoirs, savoir-faire, attitudes et comportements.

1. LES MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION

1.1. LES PRINCIPES GENERAUX

Pour assurer la formation, l'organisme doit être détenteur d'une autorisation d'exercice en cours de validité délivrée par le CNAPS.

Le nombre maximum de stagiaires autorisés est de 12 par session.

Le parcours de formation de chaque stagiaire devra être suivi au travers d'un livret, fourni par l'autorité certificatrice, permettant de suivre sa progression dans la maîtrise des compétences, l'accompagnement pédagogique mis en œuvre par l'organisme et le résultat des évaluations en cours de formation réalisées par les formateurs.

1.2. L'APPROCHE PEDAGOGIQUE

L'organisme de formation apportera une attention particulière à la conception des parcours de formation afin de veiller à ce que l'ensemble des compétences (savoir-faire et connaissances) soient couvertes par le programme en proposant des apprentissages théoriques et des mises en situation.

Le parcours de formation devra être découpé en modules, séquences et séances.

Organisation pédagogique	Niveau de correspondance avec le référentiel professionnel
Module de formation	Activité /CPU
Séquence	Compétence
Séance	Savoir-faire, connaissance...

1.3. LA DUREE DE LA FORMATION

Pour être conforme aux dispositions de l'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité, la formation des opérateurs comporte pour chaque stagiaire **au minimum 140 heures** d'apprentissages théoriques et pratiques répartis comme suit :

MODULE	Apprentissage théorique	Mise en pratique	Durée minimale
Environnement juridique de la sécurité privée	17h	X	17h
Fonctionnement d'une station de télésurveillance et les risques majeurs, incendie et électriques	26h	9h	35h
Composition d'un système de sécurité et les règles de certification	20h	4h	24h
Procédures de traitement des alarmes et transmission des informations	23h	10h	33h
Relation client et services d'intervention et gestion des situations conflictuelles	13h	4h	17h
Gestes élémentaires de premiers secours	7h	7h	14h
Durée minimale de formation	106h	34h	140h

1.4. LE CONTENU DE LA FORMATION

1.4.1. Environnement juridique de la sécurité privée

OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Connaître le livre VI du code de la sécurité intérieure	Connaître : – l'explication initiale du livre VI (contexte, logique) ; – l'architecture d'ensemble ; – les conditions d'accès à la profession (moralité et aptitude professionnelle) ; – le principe d'exercice exclusif ; – le principe de neutralité ; – la détention et usage des armes ; – le port des uniformes et insignes ; – les dispositions visant à éviter la confusion avec un service public et sanctions (avec cas concrets) ; – les spécificités des services internes ; – le régime de la carte professionnelle et les téléservices. – les sanctions afférentes au non-respect de ces dispositions.	4 heures
Connaître les dispositions utiles du code pénal	Connaître 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 : – les conditions légales de rétention d'une personne avant mise à disposition des forces de police ; – la non-assistance à personne en danger ; – l'omission d'empêcher un crime ou un délit ; – l'usurpation de fonctions ; – l'atteinte aux systèmes de traitement automatisé ; – l'appropriation frauduleuse ; – le 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 code de procédure pénale.	2 heures
Maîtriser les garanties liées au respect des libertés publiques et privées	Connaître la législation relative : – au respect de la vie privée ; – au respect du droit de propriété ; – aux juridictions civiles ; – à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).	1 heure
Connaître les principes de la République française	Connaître : – 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 ; – les symboles de la République (devise, emblème national, hymne national) et le respect qui leur est dû ; – aux juridictions civiles ; – l'Etat de droit et le respect de l'ordre public.	3 heures
Respecter la déontologie professionnelle	Respecter : – le secret professionnel ; – les principes déontologiques. Etre averti sur les marchandages et les sanctions spécifiques associées.	4 heures
TOTAL		17 heures

1.4.2. Fonctionnement d'une station de télésurveillance et les risques majeurs, incendie et électriques

OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance	Connaître : – l'architecture, l'informatique ; – l'organisation.	8 heures
Connaître la certification, les critères de qualité	Connaître : – la certification de télésurveillance.	8 heures
Les risques électriques	Sensibilisation aux risques électriques.	4 heures
Connaître les risques en matière électrique	Savoir : – manipuler des équipements électriques ; – l'habilitation électrique.	4 heures de mise en pratique
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 dont 4 heures de mise en pratique
Les risques majeurs	Maîtriser : – les plans de prévention ; – le document unique ; – les plans particulier d'intervention (PPI, POI, PPRT, etc.) ; – l'organisation de l'intervention ; – la directive SEVESCO.	3 heures dont 1 heure de mise en pratique
TOTAL		35 heures

1.4.3. Composition d'un système de sécurité et les règles de certification

OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Composition d'un système de sécurité Connaître les technologies utilisées	Connaître : – la détection ; – la signalisation ; – les organes de commande ; – la centralisation ; – la transmission.	8 heures dont 4 heures de mise en pratique
Domaine d'application Connaître les missions auxquelles peuvent répondre les stations centrales	Connaître : – la télésurveillance ; – la vidéo-protection ; – la téléassistance ; – la détection incendie ; – le pistage permettant de relever et de scruter les mouvements des personnes ; – la protection du travailleur isolé.	8 heures
Les certifications Connaître les règles de certification entrant dans la chaîne de sécurité	Connaître : – les référentiels existants ; – les modes d'organisation ; – les exigences ; – les procédures.	8 heures
TOTAL		24 heures

1.4.4. Procédures de traitement des alarmes et transmission des informations

OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Maîtriser la gestion des évènements	Savoir : – analyser et appliquer les procédures.	4 heures dont 2 heures de mise en pratique
Maîtriser les logiciels de télésurveillance	Connaître : – la structure des logiciels métiers.	8 heures
Les éléments d'un traitement Maîtriser les procédures de traitement de la chaîne de sécurité	Connaître : – 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 dont 4 heures de mise en pratique
Les processus Connaître le traitement d'alarme entraînant des spécificités	Savoir mesurer l'importance du processus (exemple : l'agression / l'intrusion, la levée de doute, audio / vidéo / autres, le télé-contrôle et télécommande).	8 heures dont 4 heures de mise en pratique
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'accidents.	2 heures
Réaliser une remontée d'informations	Savoir : – faire un compte rendu oral ; – faire un compte rendu écrit ; – faire un rapport.	3 heures
TOTAL		33 heures

1.4.5. Relation client et services d'intervention et gestion des situations conflictuelles

OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Accueil téléphonique Maîtriser la relation avec les interlocuteurs	Connaître : – la relation client ; – la relation service d'intervention ; – la relation avec les secours et forces de l'ordre.	4 heures dont 1 heure de mise en pratique
Technique comportementale Maîtriser le comportement à adopter vis-à-vis des interlocuteurs	Connaître : – la gestion du stress ; – la gestion du temps ; – l'expression et le formalisme ; – la gestion de situations de crise ; – un vol à main armée ; – l'agression ; – l'assistance aux personnes ; – l'incendie.	4 heures dont 1 heure de mise en pratique

Rendre compte Maîtriser la rédaction	Savoir : – rendre compte ; – les méthodes.	4 heures dont 2 heures de mise en pratique
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
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
TOTAL		17 heures

1.4.6. Gestes élémentaires de premier secours

OBJECTIFS pédagogiques généraux	OBJECTIFS pédagogiques spécifiques	DURÉE MINIMALE
Savoir mettre en œuvre les gestes élémentaires de premier secours conformément à la réglementation en vigueur	Connaître : – le programme national du dispositif de formation sauvetage secourisme au travail (SST) ou prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC1) ; – la conduite à tenir lors de premiers secours. Savoir alerter et secourir.	14 heures, dont 7 heures de mise en pratique
TOTAL		14 heures

2. L'EQUIPE PEDAGOGIQUE

2.1. LE COORDINATEUR PEDAGOGIQUE

Le coordinateur pédagogique est désigné par l'organisme de formation.

Il est le garant de la mise en œuvre de la formation dans le respect du référentiel de formation produit par l'organisme habilité et validé par l'autorité certificatrice.

Il assure la coordination des membres de l'équipe pédagogique, formateurs et intervenants.

Il veille à la mise en place du dispositif d'évaluation en cours de formation.

Il s'assure que le livret de formation est complété par le formateur et le stagiaire.

2.2. LES FORMATEURS

Les formateurs répondent aux exigences du 1er article de l'arrêté n° 2023-907/GNC du 26 avril 2023 relatif à la mise en œuvre des certifications professionnelles délivrées par la Nouvelle-Calédonie ainsi qu'à certaines exigences de l'arrêté du 1er juillet 2016 relatif à la certification des organismes de formation aux activités privées de sécurité et aux activités de recherches privées (annexe V, point 2).

Pour les modules relatifs à la surveillance par des systèmes électroniques de sécurité, les formateurs doivent à minima :

- Justifier de trois années d'exercice professionnel dans le domaine de la surveillance par des systèmes électroniques de sécurité
- justifier du certificat de qualification professionnelle ou d'une certification professionnelle enregistrée au RCP-NC ou au RNCP, de niveau 4, relatif à la surveillance par des systèmes électroniques de sécurité.

Pour les modules relatifs à la mise en œuvre des gestes de premiers secours, les formateurs disposent d'un agrément de formateur de sauveteur secourisme du travail (SST) (Cf. arrêté n° 2013-2105/GNC du 6 août 2013 relatif aux conditions d'agrément des formateurs en secourisme du travail)

3. LE PLATEAU TECHNIQUE DE FORMATION

L'organisme de formation dispose de locaux adaptés et des moyens nécessaires à l'organisation de la formation.

Le plateau technique exigé pour la formation est décrit dans l'arrêté du 1er juillet 2016 relatif à la certification des organismes de formation aux activités privées de sécurité et aux activités de recherches privées (annexe V, point 1.1).

Les matériels spécifiques minimums nécessaires pour l'activité de télésurveillance sont :

- Des moyens d'affichage dynamique comprenant au moins un écran de 140 cm minimum ou un vidéoprojecteur ;
- Un moyen de connexion permettant de se relier en temps réel à une station centrale d'alarme ou à une plateforme numérique administrée ou un logiciel métier permettant de dispenser la formation spécifique de manière équivalente ;
- Des matériels de sécurité électronique permettant d'étudier toute la chaîne de sécurité, notamment des alarmes et des capteurs ;
- Un ordinateur ;
- Des matériels d'enregistrement et de restitution vidéo/audio permettant la transmission et la gestion à distance d'informations audiovisuelles.

4. LES DOCUMENTS A PRODUIRE POUR OBTENIR L'HABILITATION

Outre les documents prévus à l'article 2 de l'arrêté n° 2023-907/GNC du 26 avril 2023 relatif à la mise en œuvre des certifications professionnelles délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'organisme souhaitant obtenir l'habilitation à préparer au diplôme d'opérateur en centre de télésurveillance devra fournir à l'appui de sa demande, les documents suivants :

- 1° Les preuves de la conformité et de la révision régulière des équipements dédiés à la formation ;
- 2° Une copie de l'autorisation d'exercice de l'organisme délivrée par le CNAPS.