



Présentation et Programme de la filière

Opérateur en Télésurveillance

Parcours technique et comportemental

POEI — présentiel, socle réglementaire Tronc Commun de la sécurité privée
et mises en situation professionnelle reconstituées

POEI – OTSA

42 jours

294 heures

Du 05 octobre au 03 décembre 2026

VI Septembre 2026

Intitulé	POEI Opérateur en Télésurveillance et Services Associés Titre RNCP 38843 – parcours technique et comportemental – Savoir-être
Nombre jours / heures	42 jours – 294 heures (7 h / jour), du 5 octobre au 03 décembre 2026
Type de formation	Présentiel
Nombre de participants	15 participants
Horaires	9h00 – 17h00
Lieux de Réalisation	Ivry Sur Seine (94) et Evry Courcouronnes (91)
Coût :	4 704 Euros net
Objectifs de la formation:	
Objectif global :	Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des procédures internes de l'entreprise et des consignes définies par le client, l'opérateur en télésurveillance assure de manière permanente la protection des personnes, des biens matériels ou immatériels, et de l'environnement dans une démarche de qualité de service. Accéder à l'emploi grâce à l'obtention du titre OTSA .
Objectifs pédagogiques	Maîtriser le socle réglementaire et déontologique des activités privées de sécurité Exploiter une station centrale de télésurveillance et les systèmes de sécurité électronique Traiter un événement d'alarme de bout en bout : prise en compte, levée de doute, intervention, clôture Tenir la relation avec le client, les services d'intervention, les secours et les forces de l'ordre Communiquer, coopérer et rendre compte à l'écrit comme à l'oral Gérer son stress, son temps et les situations conflictuelles à distance
Public visé	Demandeurs d'emploi ou salariés en reconversion souhaitant s'orienter vers les métiers de la sécurité privée et de la télésurveillance, motivés par la vigilance permanente, la relation client à distance et le travail en station centrale.
Prérequis	Avoir plus de 18 ans, avoir un projet professionnel clairement défini vers la fonction d'opérateur en télésurveillance Maîtrise du français à l'écrit et à l'oral pour communiquer avec les clients, les équipes et les partenaires Aptitudes relationnelles (écoute, aisance à l'oral) et rigueur dans l'application des procédures Conditions d'accès à la carte professionnelle CNAPS Disponibilité pour suivre les 42 jours de formation (294 h)
Public visé	Demandeurs d'emploi ou salariés en reconversion souhaitant s'orienter vers les métiers de la sécurité privée et de la télésurveillance, motivés par la vigilance permanente, la relation client à distance et le travail en station centrale et le respect des procédures.
À la fin de cette formation	Le participant sera capable de tenir un poste d'opérateur en station centrale de télésurveillance : analyser et traiter un événement, conduire une levée de doute, déclencher et suivre une intervention, rendre compte par écrit, et adopter la posture professionnelle attendue face au client comme en situation de crise.
Méthodes pédagogiques – Savoir-être – Transverse	Alternance d'apports théoriques courts, de démonstrations, d'exercices pratiques, de jeux de rôle, de QCM et de mises en situation sur plateau technique avec logiciel métier. Les supports de cours sont remis via la plate-forme de téléchargement AJC Ingénierie.
Évaluation – Compréhension – Acquisition – Savoir-être – Transverse	Évaluation de positionnement à J1, QCM par thème (10 à 50 questions, 5 points par bonne réponse, 75 % exigés pour valider les acquis), évaluations formatives
Contenu de formation :	
Module 1:	Comportemental et Savoir-être / Transverse
Module 2:	Préparation au titre OPERATEUR DE TELESURVEILLANCE ET SERVICES ASSOCIES (OTSA) voir fiche technique des prestations ci-après

Compétences techniques

Socle juridique et déontologique de la sécurité privée

Secourisme au travail (SST)

Gestion des risques majeurs, électriques et incendie

Exploitation d'une station centrale de télésurveillance

Systèmes de sécurité électronique et certifications

Structure des traitements et logiciels métiers

Levée de doute audio, vidéo et télécommande

Traçabilité, comptes rendus et clôture d'événement

Compétences comportementales

Communiquer efficacement et s'affirmer

Reconnaître et servir les typologies de clients

Rédiger des écrits clairs et efficaces

Gérer son temps et ses priorités

Désamorcer les conflits et les tensions

Gérer et apprivoiser son stress

Coopérer et s'inscrire dans une culture d'entreprise

Architecture pédagogique et modalités

Chaque journée dure 7 heures. Le parcours alterne un volet comportemental de 16 jours (112 h) animé à Ivry-sur-Seine et un volet technique de 26 jours (182 h) conduit sur le plateau technique d'Évry-Courcouronnes, certification comprise.

La spécialisation technique intègre le socle réglementaire Tronc Commun des métiers de la sécurité privée (41 h) et se déroule en quatre blocs, du socle réglementaire aux mises en situation professionnelle reconstituées.

Bloc 1 — 41 h / 6 j

**Tronc Commun
sécurité privée**

Bloc 2 — 35 h / 5 j

**Réglementation
et technologies**

Bloc 3 — 35 h / 5 j

**Traitement et
levée de doute**

Bloc 4 — 50 h / 7 j

**Services associés et
certification**

Fiche technique de prestation

Public

Personnes souhaitant exercer les fonctions d'opérateur en Télésurveillance

Pré requis

Avoir +18 ans. Pour les personnes de nationalité étrangère : niveau B1 (ou équivalent) et avoir un titre de séjour de + 5 ans. Être à l'aise avec l'outil informatique. Posséder une autorisation préalable ou une carte professionnelle.

Objectifs

L'objectif du parcours est d'acquies les compétences nécessaires pour une parfaite autonomie sur les activités principales :

- 1 Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance
- 2 Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance
- 3 Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance

Durée
161 heures

Date d'examen
du 26 au 30 novembre 2026

Lieu de la formation

02 rue du bois sauvage
91000 evry courcouronnes

Tarif :

AmPhiA Conseil et Formation est susceptible d'avoir recours à un ou plusieurs sous-traitants ou collaborateurs libéraux. Conformément à l'Article R631-23 du Code de la Sécurité Intérieure.

Article R625-13 Alinéa 3 : Les organismes de formation ne peuvent, dans leur communication vis-à-vis du public, se prévaloir d'un lien passé ou présent avec un service dépositaire de l'autorité publique. A l'égard des tiers, ils ne peuvent faire état de missions ou de délégations des administrations publiques qui ne leur auraient pas été confiées par celles-ci.

MANUEL AMPHIA

Référence du document

SE20-61

Opérateur (trice) en Télésurveillance et Services Associés (OTSA) - RNCP 38843

Programme de formation :

Conformément à l'arrêté du 27 juin 2017 et du référentiel de formation du futur TP 01436

Tronc commun

Module juridique : Environnement juridique de la sécurité privée
Module stratégique
Gestion des premiers secours
Gestion des risques et des situations conflictuelles
Transmission des consignes et informations

Module 1.

Contribuer à maintenir un environnement sécurisé en local et sur les sites distants : vérification de la disponibilité des équipements et veille de leur bon fonctionnement - prévention des risques et des menaces en local et sur les sites distants

Module 2.

Assurer des prestations de service en télésurveillance professionnelle et résidentielle : réception et traitement des informations dans le respect des prestations de service - réceptionner et traitement des communications en relation client à distance -

Période en entreprise :

Module 3.

Contribuer au suivi de l'activité dans le cadre de l'amélioration de la relation et du service client en télésurveillance : méthodes et outils d'analyse pour optimiser les prestations de service associées ou non au traitement d'alarme - contribution de l'optimiser de l'exploitation des équipements afin de maintenir une continuité de service

CERTIFICATION

L'ensemble de ces modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 d'opérateur en télésurveillance et services associés.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

- CCP - bloc de compétences - Assurer une prestation dans une démarche de prévention en télésurveillance
- CCP - bloc de compétences - Assurer des prestations de service, un accompagnement et un conseil en télésurveillance
- CCP - bloc de compétences - Contribuer à l'amélioration de la qualité de service d'une station centrale de télésurveillance

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de la validité du titre.

Processus de validation

1. Questionnaire professionnel : 36 minutes
2. Mise en situation professionnelle en deux parties : 1h35
 - Mise en situation professionnelle : 40 minutes
 - La mise en situation se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier (Horus).
 - Etude de cas : 55 minutes
3. Entretien technique : 30 minutes
 - Questions du jury sur la mise en situation : 15 minutes
 - Réponse du candidat : 5 minutes
 - Interrogation du jury sur la production : 10 minutes
4. Entretien final : 10 minutes
 - Échange avec le jury, y compris sur le dossier professionnel
5. Évaluation des compétences transversales
 - Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Moyens pédagogiques

Exposé didactique avec support audiovisuel
Mise en situation Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes Professionnels ; conforme au Référentiel d'évaluation des Titres professionnels (téléphones, armoire à clés, système de télésurveillance , registre des consignes, des clés, badges visiteurs,)
Matériels SST

Secteurs d'activités et types d'emploi accessibles par le détenteur du titre :

— Sociétés de télésurveillance opérant pour des professionnels dans le tertiaire, l'industrie, le commerce et les collectivités territoriales

— Sociétés de télésurveillance opérant pour des particuliers

— Sociétés spécialisées dans le service d'aide à distance (personnes âgées, fragilisées ou médicalisées à domicile)



Téléphone : 01 64 97 97 66

E-mail : contact@amphia.fr

Date MAJ : 07/2026

Contact : L. GUILLEMINOT

Rédacteur : L. GUILLEMINOT

Modalités et délais d'accès

Les postulants passent une série d'entretiens durant les 35 jours précédant l'entrée en formation. Ils sont informés de leur inscription au plus tard 15 jours avant le début de la session.

Assistance technique

Notre équipe technique transmet aux stagiaires les modalités d'accès (identifiants, dates, horaires et numéro de hotline) par courriel dès leur inscription. En cas de difficulté, l'assistance est joignable au 01 82 83 72 41 ou par courriel.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous communiquer leurs besoins spécifiques. Nous ferons tout pour les mettre dans les meilleures conditions de suivi de la formation possibles (compensation, accessibilité, aménagement des mises en situation).

RÉFÉRENT COMPORTEMENTAL

Jean-Marc Anciaux

+33 7 82 40 99 66

RÉFÉRENT HANDICAP

Jeanne Aghel

+33 1 75 43 82 36

RÉFÉRENT TECHNIQUE & SÉCURITÉ

Laurent Guillemint

+33 1 64 97 97 66

AmPhIA
Conseil et formation
L'union des Français et l'Europe

Agrément CNAPS EVRY N°FOR-091-2024-07-29-20250586245

Jour 1

Accueil, cadre de la formation et évaluation de positionnement.

Par module

Un test d'évaluation d'acquisition des compétences est demandé aux stagiaires pour chaque module et chaque thème. Un questionnaire par thème comporte de 10 à 50 questions QCM, avec une valeur de 5 points par bonne réponse.

Seuil

Une obligation de 75 % est demandée pour considérer les compétences comme acquises. Si ce résultat n'est pas atteint, le formateur revient sur les personnes en « échec » avec le responsable pédagogique.

Continu

Exercices pratiques, mises en situation réelles, jeux de rôle et feedbacks tout au long du cycle, débriefés individuellement et collectivement.

Jours 21 à 22

Dossier professionnel : constitution, rédaction et accompagnement individuel.

Jours 22 à 23

Préparation à la certification et entraînement sur poste de travail.

Certification

Questionnaire de 48 questions, étude de cas sur poste informatique et mise en situation professionnelle reconstituée suivie d'un entretien technique. Le détail figure en fin de programme.

75 %

Seuil de validation des acquis

48

Questions à l'examen

3

Épreuves de certification

TITRE VISÉ

Titre RNCP 38843 — Télésurveillance, basé sur le formacode 42801



► Programme détaillé

Opérateur en Télésurveillance — 42 jours / 294 heures

Programme synthétique – modules comportementaux – Savoir-être et Transverse

Titre du module	Jours	Durée
Bases informatiques	1	7 h
Bureautique	2	14 h
Rédiger des écrits efficaces	2	14 h
Gestion du temps et des priorités	0,5	3,5 h
Les différentes typologies clients – « Connaître mes clients »	2	14 h
Découverte de la formation « Eclorative » – la formation comportementale	0,5	3,5 h
La communication efficace et adaptée au sein d'une équipe et au service du client	2	14 h
Approcher et désamorcer les conflits	2	14 h
Gérer et apprivoiser son stress	2	14 h
Être acteur d'une collaboration positive – collaborer en équipe	1	7 h
ADN naturelle d'une entreprise – culture d'entreprise et valeurs /	1	7 h
Total volet comportemental – Savoir-être	16	112 h

Programme synthétique — spécialisation technique

Titre du module	Jours	Durée
Tronc Commun — Module Secourisme (SST)	2	14 h
Tronc Commun — Module Juridique / Gestion des risques et situations conflictuelles	3	21 h
Tronc Commun consignes et informations / Gestion des risques / La station de télésurveillance	4	28 h
La station de télésurveillance / Les systèmes de sécurité électronique	5	35 h
Les systèmes de sécurité électronique / Structure des traitements	3	21 h
Structure des traitements	1	7 h
Structure des traitements / Le comportement vis-à-vis du client / Dossier professionnel / Entraînement certification	3	21 h
Dossier professionnel	1	7 h
Entraînement à la certification	1	7 h
Certification	3	21 h
Total volet spécialisation technique	26	182 h

Total filière

42 jours — 294 h



► Modules comportementaux / Savoir-être / Transverse

16 jours / 112 heures

MODULE 01 Bases informatiques — découverte de l'environnement Windows 10 et 11 1j/7h

Objectif général

Se repérer dans l'environnement Windows 10 et Windows 11 et être autonome sur les gestes de base d'un poste de travail, prérequis indispensable à l'exploitation d'un logiciel métier de télésurveillance.

La journée est conduite comme une remise à niveau collective : le contenu constitue un déjà-vu pour une partie des candidats, l'objectif étant d'aligner l'ensemble du groupe avant l'entrée sur le plateau technique.

Contenu

Le poste de travail — démarrage, ouverture et verrouillage de session, arrêt ; compte utilisateur et mot de passe ; notion de droits et de poste partagé.

L'interface Windows 10 et Windows 11 — bureau, barre des tâches, menu Démarrer, zone de notification ; ce qui change d'une version à l'autre (barre centrée, widgets, application Paramètres).

Fenêtres et multitâche — ouvrir, redimensionner, ancrer deux fenêtres côte à côte, basculer entre applications, bureaux virtuels et affichage sur plusieurs écrans, situation courante en station centrale.

L'explorateur de fichiers — disques, dossiers et chemins ; créer, renommer, copier, déplacer, supprimer ; corbeille ; recherche ; clé USB et lecteurs réseau.

Organiser ses fichiers — conventions de nommage, gestion des versions, classement et archivage d'un compte rendu.

Les paramètres utiles — affichage et résolution, son, imprimantes, date et heure, langue et disposition du clavier.

Clavier et raccourcis — copier / couper / coller, capture d'écran, verrouillage de session, gestionnaire des tâches.

Réseau et navigateur — se connecter, ouvrir une application web, favoris, téléchargements.

Hygiène numérique — mises à jour, antivirus, gestion des mots de passe, confidentialité sur un poste partagé.

Déroulé de la journée

Matin (3 h 00) — poste de travail, interfaces Windows 10 et 11, fenêtres et multitâche, paramètres utiles ; démonstrations et prise en main guidée.

Après-midi (4 h 00) — explorateur de fichiers, organisation et nommage, raccourcis clavier, navigateur, hygiène numérique ; exercices en autonomie et QCM de validation.

À la fin de cette formation

Le participant démarre, utilise et sécurise un poste Windows 10 ou 11, organise ses fichiers et retrouve seul les fonctions dont il a besoin au quotidien.

Méthodes pédagogiques

Démonstrations sur poste, exercices guidés puis exercices en autonomie. Les candidats déjà à l'aise sont mis en appui du groupe.

Évaluation – Acquisition

Évaluation continue par exercices pratiques sur poste et un QCM de validation de 10 questions — 75 % attendus.

MODULE 02 Bureautique — Word et Excel

2 j / 14 h

Objectif général	Maîtrise des différents logiciels bureautiques. Rédiger et mettre en forme un écrit professionnel sous Word ; construire et exploiter un tableau sous Excel. Programme adapté du parcours bureautique de 5 jours (Word, Outlook, Excel, PowerPoint), resserré sur deux journées consacrées à Word et à Excel.
Contenu	Jour 1 — WORD : se repérer dans Word ; saisie, sélection et déplacement du texte ; formatage — polices, attributs de caractère, listes, paragraphes, bordures et trames, caractères spéciaux ; mise en page et impression ; création de tableaux simples ; créer, appliquer, modifier des styles ; travailler en mode plan ; appliquer une numérotation automatique ; générer la table des matières à partir du plan ; définir les en-têtes et pieds de page. Jour 2 — EXCEL : se repérer dans Excel ; analyser les concepts de base d'un tableau ; gérer les cellules — saisie, écriture et recopie de formules, modification ; formater les cellules ; mettre en place des formules basiques et les automatiser ; gérer ses classeurs — enregistrer et ouvrir un fichier, organiser ses tableaux et ses feuilles ; générer des graphiques à partir du tableau.
À la fin de cette formation	Être en capacité d'utiliser les différents logiciels bureautiques.
Méthodes pédagogiques	Théorie, exercices pratiques, mise en situation : entraînements actifs.
Évaluation – Acquisition	L'évaluation continue avec exercices pratiques, mises en situation réelles, des feedbacks et une évaluation finale par un test QCM de 10 questions sera réalisée, résultat afin de valider l'acquisition : 75 %.

MODULE 03 Rédiger des écrits efficaces

2 j / 14 h

Objectif général	Maîtriser les principes essentiels de la communication écrite. Être clair, efficace, synthétique pour faire passer ses messages. Adapter ses écrits aux supports.
Contenu	Analyser les mécanismes de la communication écrite — les différents types d'écrits ; la particularité du message ; les sujets abordés ; le public concerné ; les fonctions du langage ; les causes de déperdition : les écueils à éviter. Le message essentiel — le sujet du message et ses enjeux ; l'objectif ; quand synthétiser et reformuler, argumenter, étayer ? La clarté du message — l'attente du récepteur ; son mode de fonctionnement ; l'aptitude au recul : les limites de l'objectivité, les biais. La valorisation du texte — les accroches, les titres percutants ; la forme au service du fond du message. La mise en forme du message — les conditions essentielles : fluidité, lisibilité, visibilité ; le choix des mots-clés ; le fil conducteur du message à transmettre. L'écriture efficace — les techniques rédactionnelles ; la mise en avant des idées maîtresses ; l'utilisation des subtilités de la langue pour impacter. Les spécificités de l'écriture on-line (internet, intranet, e-mail) — les règles d'or, trucs et astuces.
À la fin de cette formation	Ils seront capables de maîtriser les principes de la communication écrite, de rédiger des messages clairs, efficaces et adaptés aux différents supports, en tenant compte des attentes des récepteurs. Ils sauront valoriser leurs écrits, appliquer des techniques de rédaction et maîtriser les spécificités de l'écriture en ligne.
Méthodes pédagogiques	Des apports théoriques, des ateliers pratiques, des mises en situation, des échanges en groupe et l'utilisation de supports visuels.
Évaluation – Acquisition	L'évaluation continue avec exercices pratiques, mises en situation réelles, des feedbacks et une évaluation finale par un test QCM de 10 questions sera réalisée, résultat afin de valider l'acquisition : 75 %.

MODULE 04 Gestion du temps et des priorités

2 j / 14 h

Objectif général

Utiliser son temps en fonction de ses priorités.

Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel. Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien.

Utiliser avec pertinence les outils de communication et d'organisation. Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement.

Gérer son énergie personnelle pour optimiser son efficacité dans le temps.

Contenu

1 – Mettre le temps au service de ses priorités : définir ses objectifs et identifier sa marge de manœuvre ; clarifier les priorités de sa mission en intégrant les attentes de ses partenaires professionnels et ses valeurs personnelles ; identifier ses activités à haute valeur ajoutée ; passer du temps subi au temps choisi – distinguer urgence et importance et bâtir sa matrice des priorités.

2 – Maîtriser l'art d'une organisation efficace : identifier les pièges classiques de la gestion du temps et repérer ses diabolins du temps personnels ; organiser son emploi du temps de manière réaliste et équilibrée en s'appuyant sur les 6 leviers d'efficacité (priorités, choix, planification, énergie, focalisation, relation) ; appliquer la méthode « LIMITER » ; traiter les urgences et imprévus avec discernement ; exploiter le potentiel de ses outils (messagerie, agenda, smartphone) sans les subir.

3 – Agir sur la relation pour gagner du temps collectivement : se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres en restant diplomate ; repérer ses marges de négociation ; proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité ; faire une demande de façon recevable et motivante.

4 – Gérer son temps et son énergie pour être efficace dans la durée : optimiser la production des dossiers de fond ; renforcer son énergie au quotidien ; limiter l'impact de ses diabolins du temps ; gérer son chronostress en cas de surcharge d'activité ; trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.

Méthodes pédagogiques

Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes. Support de cours – exercices pratiques – mises en situation.

Évaluation – Acquisition

À la fin de ce module les participants devront répondre à 2 questionnaires QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75 % est attendu pour validation des acquis.

MODULE 05 Les différentes typologies clients – « Connaître mes clients »

2 j / 14 h

Objectif général

« Connaître mes clients » et reconnaître les différents types de clients.

Une relation personnalisée permet au client de prendre du « plaisir » : c'est la première étape vers la fidélisation.

Pour toute personne en contact avec le client, il est souvent intéressant de chercher à identifier les grandes familles (ou typologies) de clients qu'il est amené à rencontrer. Cette identification permet de mieux comprendre toute l'importance de ne pas développer un comportement trop standardisé.

Contenu

Étape 1 – Reconnaître ses profils clients : différents types de clients, comment les découvrir ?

Étape 2 – Adapter votre comportement : comment repérer ce que chaque client attend de vous pour créer une relation personnalisée.

Étape 3 – Pratiquez et partagez ! Après le départ du visiteur, échangez avec votre équipe : êtes-vous d'accord sur la typologie de ce client ?

Méthodes pédagogiques

Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes. Support de cours – exercices pratiques – mises en situation.

Évaluation – Acquisition

À la fin de ce module les participants devront répondre à 1 questionnaire QCM de 20 questions. Un minimum de 75 % est attendu pour validation des acquis.

MODULE 06 Découverte de la formation « Eclosive » — la formation comportementale : pour qui ? pourquoi ? comment ?

0,5j / 7h

Objectif général

Apprendre à décoder les attitudes et expressions chez un interlocuteur, afin d'aller vers une communication plus authentique.

« Faire éclore chaque participant, lui permettre de s'épanouir. C'est aussi la mise en cause d'habitudes, de modes de relation, de schémas ou d'idées toutes faites sur les personnes, les modes de fonctionnement et les façons de faire. »

La méthode « active » — « la classe inversée » : le participant est l'acteur. Une famille d'approches et d'outils pédagogiques qui permettent l'apprentissage en « faisant quelque chose » (réfléchir, critiquer, créer) à partir des connaissances, au-delà de l'écoute d'un exposé ou de la lecture d'un texte.

Contenu

Présentation et réflexions sur « la formation comportementale ».

Pourquoi ? Pour qui ? Les avantages / les inconvénients — présentation des règles de fonctionnement.

Présentation des rôles, missions et engagements de chaque participant.

Approche coach de l'animateur (accompagnement) non « formateur ».

À la fin de cette formation

À l'issue de ce cours, vous saurez adapter votre posture et votre discours en fonction de votre interlocuteur pour être en mesure de mieux communiquer.

Méthodes pédagogiques

Différents tests — jeux divers (Thiagi) — travaux pratiques. Échange et réflexions en groupe.

Évaluation – Acquisition

À la fin de ce module les participants devront répondre à 4 questionnaires QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75 % est attendu pour validation des acquis.

MODULE 07 La communication efficace et adaptée au sein d'une équipe et au service du client

2 j / 14 h

Objectif général

S'approprier les techniques de communication.

S'affirmer et oser prendre la parole avec aisance et fluidité tout en intégrant et en faisant face à ses propres émotions et celles des autres.

Communiquer et aborder les clients et collègues en tenant compte des différents modes de fonctionnement de chacun.

Contenu

Mieux communiquer : les fondamentaux... et les astuces ! Déterminer l'objectif de l'échange ; savoir être clair dans son discours ; langage verbal et non verbal : bien les utiliser ; écouter activement, questionner judicieusement, reformuler efficacement.

Une clé de réussite : s'adapter ! Analyser sa position — demandeur ou sollicité ; distinguer fait / opinion / jugement ; identifier les attentes de son interlocuteur ; filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication ; développer une stratégie adaptée.

Convaincre et faire adhérer. Raisonner « intérêt pour l'autre » pour convaincre son interlocuteur ; choisir ses mots ; argumenter avec pertinence : développer son argumentaire et l'adapter.

Anticiper les situations difficiles et les dépasser. Identifier et analyser les situations délicates ; prévenir les tensions ; savoir mieux réagir quand on est « agressé » ; s'affirmer dans la communication ; savoir dire non avec empathie ; écouter une communication qui se prolonge ; formuler ses désaccords de manière non conflictuelle ; instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur.

À la fin de cette formation

Ce parcours vous aidera à prendre la parole efficacement, à composer au mieux avec les autres et à construire des bases solides de travail.

Méthodes pédagogiques

Jeux de rôle : s'assurer de la maîtrise d'une situation de communication. Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de communication. Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation ; communiquer sur une situation de blocage. Théorie PPT.

Évaluation – Acquisition

À la fin de ce module les participants devront répondre à 17 questionnaires QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75 % est attendu pour validation des acquis.

MODULE 08 Approcher et désamorcer les conflits

2 j / 14 h

Objectif général

Distinguer et neutraliser les facteurs déclencheurs de conflits.

Acquérir la compétence pour gérer les situations de tension extrême au sein du collectif. Identifier et analyser les situations de tension émotionnelle forte.

Anticiper les comportements individuels et prévenir les potentiels conflictuels au sein de l'équipe.

Adapter son comportement aux différents contextes conflictuels. Canaliser les tensions et faire du conflit une opportunité.

Permettre une meilleure compréhension de votre propre mode de gestion des conflits et de celle des autres.

Contenu

Définition du conflit : mieux comprendre le conflit en identifiant les parties en présence, les menaces et les émotions impliquées.

Notre rapport personnel au conflit : décrypter votre rapport personnel au conflit.

Identifier et qualifier le conflit : identifier les différentes étapes d'un conflit, étudier des cas individuels concrets et appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.

Préparer la confrontation : déterminer l'objectif de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre.

Communiquer pour résoudre : les différents types de communication (verbal, para-verbal, non verbal), l'écoute active, la reformulation, les filtres dans la communication, la congruence.

Anticiper le conflit : apprendre à identifier les signes avant-coureurs des conflits et à adapter les modes relationnels.

Méthodes pédagogiques

Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.

Évaluation – Acquisition

À la fin de ce module les participants devront répondre à 2 questionnaires QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75 % est attendu pour validation des acquis.

MODULE 09 Gérer et apprivoiser son stress

2 j / 14 h

Objectif général	Maîtriser les mécanismes du stress dans un écosystème exigeant, turbulent ou en mutation. Canaliser son stress pour en faire une source de motivation et d'amélioration de sa performance. Dominer ses émotions afin de rester centré sur les priorités réelles. Développer des attitudes positives pour préserver son équilibre en situation relationnelle ou managériale.
Contenu	Compétences développées : connaissance d'actions à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux ; savoir communiquer avec ses collègues, son équipe et ses clients, en situation d'urgence ou de tension. Identifier le stress : ses origines et ses manifestations. Distinguer les amplificateurs de stress, notamment dans le monde du travail et notre société actuelle. Découvrir différents modèles de stress. En reconnaître les symptômes : physiologiques, émotionnels, comportementaux et sociaux. Évaluer son stress et concevoir des plans d'actions pour y remédier.
À la fin de cette formation	À la fin de la séance, les stagiaires seront capables d'identifier les mécanismes du stress pour mieux l'anticiper, en réduire les effets et améliorer ses performances.
Méthodes pédagogiques	Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes. Support de cours – exercices pratiques – mises en situation.
Évaluation – Acquisition	À la fin de ce module les participants devront répondre à 1 questionnaire QCM de 20 questions. Un minimum de 75 % est attendu pour validation des acquis.

MODULE 10 Être acteur d'une collaboration positive – collaborer en équipe, travailler efficacement en équipe

1 j / 7 h

Objectif général	Travailler en équipe de manière efficace dépend aussi du respect que l'on s'accorde à soi-même et de la bienveillance avec laquelle on considère ses interlocuteurs (managers, collaborateurs, collègues, clients et fournisseurs). Prendre sa place et reconnaître celle des autres. Comprendre les ressorts du travail en équipe. Savoir animer, prévenir les conflits, apprendre à définir des objectifs communs et à les atteindre. S'assurer un meilleur climat collaboratif au sein de l'équipe.
Contenu	Comprendre son propre fonctionnement pour mieux comprendre les autres : identifier les caractéristiques des différents types de personnalités ; repérer ses énergies dominantes et leurs manifestations ; connaître les canaux de communication préférentiels. Établir une communication respectueuse et efficace avec le groupe : développer ses qualités d'écoute et d'observation ; manier les cinq indicateurs comportementaux verbaux et non-verbaux ; repérer les énergies présentes chez ses interlocuteurs en entretien et en réunion ; comprendre les besoins et les attentes communicationnelles de ses collègues, managers et collaborateurs. Savoir animer un groupe et proposer des objectifs communs : évaluer les leviers de motivation de ses interlocuteurs ; anticiper, conduire, recentrer la communication ; s'approprier les types d'animation d'équipe à mettre en œuvre selon les profils ; s'appuyer sur les différentes perceptions pour coordonner les objectifs du groupe. Conserver sa bienveillance et son assertivité dans les situations critiques : découvrir et intégrer les deux premiers niveaux de communication ; identifier les situations sources de stress chez soi et chez l'autre ; comprendre les manifestations de la communication et améliorer sa bienveillance ; rétablir une communication constructive en cas de tension.
Méthodes pédagogiques	Exercices. Débriefing personnalisé autour des préférences communicationnelles des participants.
Évaluation – Acquisition	Un ensemble de mises en situation, suivies d'un débriefing.

MODULE 11 ADN naturelle d'une entreprise – la culture d'entreprise et les valeurs 1j/7h

Objectif général

Comprendre le sens de la culture d'entreprise.

Comprendre et développer un esprit et une culture service client.

Ensemble de valeurs, de pratiques et de méthodes communes à tous les acteurs de l'entreprise.

Mission, vision et valeurs de l'entreprise : à quoi servent les valeurs d'entreprise ? Des valeurs, pour qui ? Pour quoi ? Présentation et explication des valeurs propres de l'entreprise du client.

Contenu

Implémenter les valeurs de l'entreprise ainsi que les comportements liés à la culture de celle-ci.

Expliquer, faire adhérer et légitimer les valeurs de l'entreprise aux yeux du collectif.

Identifier, appliquer et transmettre les comportements en cohérence avec ces valeurs.

Faire respecter au quotidien la culture de l'entreprise et le respect des valeurs.

Adopter et partager les comportements et attitudes en cohérence avec les valeurs de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes. Support de cours – exercices pratiques – mises en situation.

Évaluation – Acquisition

À la fin de ce module les participants devront répondre à 5 questionnaires QCM de 20 questions chacun. Un minimum de 75 % est attendu pour validation des acquis.



► Spécialisation technique

Télésurveillance – 182 heures / 26 jours

Formation Opérateur en Télésurveillance et Services Associés. Socle réglementaire Tronc Commun des métiers de la sécurité privée (41 h) intégré à la spécialisation technique Télésurveillance. Conformément à l'Arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité. Titre RNCP 38843 : Opérateur de Télésurveillance et services associés (OTSA), basé sur le formacode 42801.

Bloc	Titre de l'ensemble	Durée	Jours
Bloc 1	Tronc Commun (Secourisme, Juridique, Conflits, Transmissions)	41 h	6 jours
Bloc 2	Spécificités réglementaires et technologies de télésurveillance	35 h	5 jours
Bloc 3	Traitement des alarmes, levée de doute et gestion du stress	35 h	5 jours
Bloc 4	Services associés, traçabilité et mises en situation. Dossier professionnel. Préparation à la certification	50 h	7 jours
Bloc 5	Passage de l'examen	21 h	3 jours
Total spécialisation technique avec examen		182 h	26 jours

OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

Dans le respect du cadre législatif et réglementaire, du code de déontologie, des procédures internes de l'entreprise et des consignes définies par le client, l'opérateur en télésurveillance assure de manière permanente la protection des personnes, des biens matériels ou immatériels, et de l'environnement dans une démarche de qualité de service.

JOUR 01 Accueil et Module Secourisme (SST — partie 1) — 7 h

Programme INRS

- Matin (3 h 00)** Accueil, cadre de la formation, évaluation de positionnement. Le rôle du secouriste au travail, protéger et examiner.
- Après-midi (4 h 00)** Faire alerter ou alerter. Secourir : la victime qui saigne abondamment / qui s'étouffe. Pratique guidée.

JOUR 02 Module Secourisme (SST — partie 2) — 7 h

Programme INRS

- Matin (3 h 00)** La victime qui se plaint de malaise ou de brûlures. La victime qui ne répond pas et respire / ne respire pas (réanimation + défibrillateur).
- Après-midi (4 h 00)** Cas pratiques de synthèse et validation des compétences SST (14 h au total).

JOUR 03 Module Juridique — environnement légal — 7 h

- Matin (3 h 00)** Le Livre VI du CSI (législation des activités privées de sécurité, rôle du CNAPS, agréments et carte professionnelle).
- Après-midi (4 h 00)** Les dispositions utiles du code pénal.
Dispositions du Code Pénal (légitime défense, non-assistance à personne en danger, secret professionnel) et respect des libertés publiques.

JOUR 04 Module Juridique — procédure et déontologie — 7 h

- Matin (3 h 00)** Code de déontologie des professions de sécurité. Application de l'article 73 du Code de Procédure Pénale.
Les garanties liées au respect des libertés publiques.
- Après-midi (4 h 00)** Les principes de la République française. La déontologie professionnelle.

JOUR 05 Module Juridique (3 h) et Module Gestion des risques & situations conflictuelles (4 h)

- Matin (3 h 00)** La déontologie professionnelle.
Analyse des comportements conflictuels et mécanismes d'escalade verbale.
- Après-midi (4 h 00)** Techniques de communication pour désamorcer un conflit à distance ou en face à face. Exercices de gestion du stress.

JOUR 06 Tronc Commun (4 h) et Gestion des risques (3 h)

- Matin (3 h 00)** Transmission de consignes, réalisation de comptes-rendus et remontées d'informations orales / écrites.
- Après-midi (4 h 00)** Les risques majeurs.
Les plans de prévention.
Le document unique.
Les plans particuliers d'intervention (PPI, POI, PPRT, etc.).

JOUR 07 Gestion des risques — 7 h

- Matin (3 h 00)** Les risques électriques.
Sensibilisation aux risques électriques.
- Après-midi (4 h 00)** Les risques incendies.
Reconnaître les causes et les effets des incendies.

JOUR 08 Gestion des risques (5 h) et La station de télésurveillance (2 h)

Matin (3 h 00)

Reconnaître les causes et les effets des incendies. Utiliser un tableau de signalisation incendie.
Systèmes de contrôle d'accès, interphonie et interfaçage avec les systèmes de sécurité incendie (SSI).

Après-midi (4 h 00)

Les risques incendies.
Le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.

JOUR 09 La station de télésurveillance — 7 h

Matin (3 h 00)

Le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.

Après-midi (4 h 00)

Le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.
L'architecture, l'informatique. L'organisation.

JOUR 10 La station de télésurveillance — 7 h

Matin (3 h 00)

Le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.
L'architecture, l'informatique.
L'organisation.

Après-midi (4 h 00)

La certification, les critères de qualité.
La certification de télésurveillance.

JOUR 11 La station de télésurveillance (2 h) et Les systèmes de sécurité électronique (5 h)

Matin (3 h 00)

La certification, les critères de qualité.
La certification de télésurveillance.

Après-midi (4 h 00)

Composition d'un système de sécurité, les technologies utilisées.
La détection.

JOUR 12 Les systèmes de sécurité électronique — 7 h

Matin (3 h 00)

Composition d'un système de sécurité. Les technologies utilisées.
La détection.
La signalisation.

Après-midi (4 h 00)

Composition d'un système de sécurité. Les technologies utilisées.
Les organes de commande.
La centralisation.
La transmission.

JOUR 13 Les systèmes de sécurité électronique — 7 h

Matin (3 h 00)

Domaines d'application. Les missions auxquelles peuvent répondre les stations centrales.
La télésurveillance.
La vidéoprotection.
La téléassistance.

Après-midi (4 h 00)

Les certifications. Les règles de certification entrant dans la chaîne de sécurité.
La détection incendie.
Le pistage permettant de relever et de scruter les mouvements des personnes.
La protection du travailleur isolé.

JOUR 14 Les systèmes de sécurité électronique — 7 h

Matin (3 h 00)

Les certifications. Les règles de certification entrant dans la chaîne de sécurité.
Les référentiels existants.

Après-midi (4 h 00)

Les certifications. Les règles de certification entrant dans la chaîne de sécurité.
Les modes d'organisation.
Les exigences.
Les procédures.

JOUR 15 Les systèmes de sécurité électronique (3 h) et structure des traitements (4 h)

Matin (3 h 00)

Les risques électriques.
Manipuler des équipements électriques.
L'habilitation électrique.

Après-midi (4 h 00)

Gestion des événements.
La gestion des événements.
Analyser et appliquer les procédures.

JOUR 16 Structure des traitements — 7 h

Matin (3 h 00)

Logiciels de télésurveillance. Les logiciels de télésurveillance.
La structure des logiciels métiers.

Après-midi (4 h 00)

Logiciels de télésurveillance.
Les logiciels de télésurveillance.
La structure des logiciels métiers.

JOUR 17 Structure des traitements — 7 h

Matin (3 h 00)

Les éléments d'un traitement. Les procédures de traitement de la chaîne de sécurité.
Les consignes.
La prise en compte d'un événement / début de traitement.

Après-midi (4 h 00)

Les éléments d'un traitement. Les procédures de traitement de la chaîne de sécurité.
Les opérations de levée de doute.
L'exploitation et le traitement des images.

JOUR 18 Structure des traitements — 7 h

Matin (3 h 00)

Les éléments d'un traitement. Les procédures de traitement de la chaîne de sécurité.
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.

Après-midi (4 h 00)

Les processus. 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, la télécontrôle et télécommande).

JOUR 19 Structure des traitements (3 h) et le comportement vis-à-vis du client (4 h)

Matin (3 h 00)

Les processus. 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, la télécontrôle et télécommande).

Après-midi (4 h 00)

Accueil téléphonique. La relation avec les interlocuteurs.
La relation client.
La relation service d'intervention.
La relation avec les secours et forces de l'ordre.

JOUR 20 Le comportement vis-à-vis du client — 7 h

Matin (3 h 00)

Technique comportementale. Le comportement à adopter vis-à-vis des interlocuteurs.
La gestion du stress.
La gestion du temps.
La gestion de situations de crise.
Un vol à main armée. L'agression. L'assistance aux personnes. L'incendie.

Après-midi (4 h 00)

Rendre compte. Maîtriser la rédaction.
Rendre compte.
Les méthodes.

JOUR 21 Dossier professionnel

Matin (3 h 00)

Dossier professionnel.

Après-midi (4 h 00)

Dossier professionnel.

JOUR 22 Dossier professionnel

Matin (3 h 00)

Dossier professionnel.

Après-midi (4 h 00)

Préparation à la certification.

JOUR 23 Le comportement vis-à-vis du client — 7 h

Matin (3 h 00)

Préparation à la certification.

Après-midi (4 h 00)

Préparation à la certification.

Questionnaire

Le questionnaire comporte 48 questions :

- 20 questions portent sur les connaissances du tronc commun aux activités privées de sécurité tel que défini dans l'arrêté du 27 juin 2017 modifié portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité.
- 28 questions portent sur les connaissances réglementaires et techniques relatives à l'activité de télésurveillance.

Étude de cas

L'étude de cas se déroule sous surveillance, en salle, à l'aide d'un poste de travail informatique. Le candidat tire au sort un sujet parmi deux.

Mise en situation professionnelle reconstituée

La mise en situation se déroule sur le plateau technique dans le contexte d'une station centrale de télésurveillance fictive. Le candidat travaille avec un logiciel métier.

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

RNCP

Titre 38843

CENTRE PARTENAIRE

La spécialisation technique et les épreuves sont conduites avec AmPhiA — Conseil et formation, 2 rue du Bois Sauvage, 91000 Évry-Courcouronnes. Agrément CNAPS EVRY n° FOR-091-2124-07-29-20250586245.

À votre disposition pour discuter du futur

ADRESSE

161 avenue de Verdun 94200 Ivry-sur-Seine

TÉLÉPHONE

01 75 43 86 72

CONTACT

formonsnous@ajc-ingenierie.fr

www.ajc-ingenierie.fr

www.trouvelejjob.fr