RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Opérateur / Opératrice en station de télésurveillance

Face à ses écrans, casque téléphonique rivé à l'oreille, l'opérateur ou l'opératrice en station de télésurveillance répond aux appels, et traite les alarmes ou les anomalies détectées sur les sites surveillés, selon des consignes préalablement définies avec la clientèle. Un métier qui requiert vigilance, réactivité, sang-froid et rigueur.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **CAP ou équivalent**

Salaire débutant : **1890 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Agent / agente de télésurveillance, Agent de sécurité opérateur / agente de sécurité opératrice

Secteurs professionnels : Logistique et transport, Sécurité

Centre d'intérêt : Je souhaite protéger et secourir



© AKTO

Le métier

Surveillance, analyse, suivi des consignes

La surveillance à distance s'effectue de manière continue. À la suite du retentissement d'une alarme (intrusion, incendie, problème technique), l'opérateur ou l'opératrice examine le type d'alarme et les images avec attention et déclenche, si besoin, des mesures conservatoires. Cela se fait en assurant la traçabilité de son action, via une main courante informatisée. En fonction des informations transmises par les caméras ou reçues par téléphone, il ou elle applique, dans le respect de la réglementation, les procédures de la station de télésurveillance. Il convient de suivre les actions définies dans les consignes. En général, le client ou la cliente est prévenu par l'opérateur ou l'opératrice qui, en fonction de la nature et du degré d'urgence, dispose d'une habilitation lui permettant de faire appel aux secours ou aux forces de l'Ordre. Il s'agit alors de transmettre des informations claires et précises, pour une intervention rapide et efficace. Dans ce cas aussi, l'opérateur ou l'opératrice en assure la traçabilité via une main courante informatisée.

Organisation des interventions

Les technologies et les moyens mis à sa disposition en station de télésurveillance lui permettent d'identifier avec précision la nature et la zone de déclenchement d'alarme, ainsi que l'utilisateur du système. L'opérateur ou l'opératrice peut aussi déclencher des alarmes à distance, dépêcher des personnes sur place ou encore bloquer l'accélérateur d'un camion transportant des objets de valeur, sous sa surveillance, s'il ne respecte pas l'itinéraire prévu, etc. Quand la situation revient à la normale, il ou elle vérifie les installations et les dispositifs de protection afin de les « réarmer ». Chaque action fait l'objet d'un rapport et se décide en concertation avec le coordinateur ou la coordinatrice. Dans tous les cas, l'opérateur ou l'opératrice se conforme à la déontologie de sa profession.

Compétences requises

Écoute, rigueur et sang-froid

Il est primordial pour un opérateur ou une opératrice de garder la tête froide. Par écran interposé, il arrive d'assister, en direct, à un braquage de banque ou à l'intrusion de cambrioleurs dans une villa. Dans ces cas, il faut réagir rapidement et de manière appropriée, tout en respectant les procédures et les consignes. Par exemple, en questionnant par téléphone et en reformulant pour établir un constat de la situation,

et ainsi pouvoir qualifier la nature et le degré d'urgence, afin de prendre la décision la plus adaptée à la situation.

Précision et analyse

L'opérateur ou l'opératrice doit développer un sens de l'observation pointu pour analyser, de façon pertinente, les flux d'alarmes ou les images qui défilent sous leurs yeux. Il ou elle repère immédiatement une fenêtre entrouverte, etc. Il lui faut s'exprimer clairement, à l'oral comme à l'écrit, pour fournir un exposé concis aux autorités et à sa hiérarchie, et rédiger les rapports de chaque incident. En toutes circonstances, le respect des procédures préétablies est nécessaire.

Sens de la relation client

L'opérateur ou l'opératrice appelle les clients en cas de déclenchement d'une alarme, ou visionne une anomalie. Dans ce cas, il ou elle les avertit d'une tentative d'intrusion chez eux. Il lui faut agir avec empathie et calme, afin de les rassurer et de les guider dans leurs démarches. La plus grande confidentialité doit aussi être respectée.

Où l'exercer ?

Un métier réglementé

La sécurité privée est chargée de missions de surveillance et de prévention, en complément des missions de sécurité publique menées par la police nationale, la gendarmerie nationale ou la police municipale. Ce sont des professions réglementées par la loi, régies par le CSI (Code de la sécurité intérieure). Pour exercer, il faut être titulaire d'une carte professionnelle et posséder un casier judiciaire vierge.

À distance

L'opérateur ou l'opératrice travaille à distance des sites surveillés, au sein d'une station de télésurveillance. Pour assurer la surveillance des biens et des personnes, il ou elle utilise des dispositifs et des matériels de télésurveillance et de vidéosurveillance, à l'aide de moyens électroniques (détecteurs, caméras) et informatiques, indépendamment ou de façon complémentaire. Les lieux surveillés peuvent être très variés mais sont exclusivement privés : habitations de particuliers, résidences, sites sensibles, entreprises, magasins, centres commerciaux, etc. Le travail est sédentaire, devant des écrans et au téléphone.

En équipe, jour et nuit

L'opérateur ou l'opératrice de niveau 1 travaille sous le contrôle d'un opérateur ou d'une opératrice expérimentée (SCT2). Il ou elle peut aussi être en relation avec des clients à rassurer en cas d'anomalies. Les permanences de surveillance se font sans interruption de service, 24 heures/24, 365 jours par an. Il lui faut généralement effectuer des vacations de 12 heures, de jour comme de nuit, y compris les week-ends et les jours fériés. En clair, il ou elle est en poste 3 ou 4 jours par semaine, et en repos le reste du temps.

Les études

Après la 3e

Le métier est accessible après avoir suivi une formation spécialisée et avoir obtenu la carte professionnelle « agent de télésurveillance » délivrée par le Cnaps (Conseil national des activités privées de sécurité). À noter : les recruteurs recherchent davantage les jeunes possédant un niveau bac. Il est possible d'évoluer en suivant le TP (titre professionnel) opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance, ou la formation d'opérateur spécialisé en traitement d'informations et de sécurité à distance, par exemple.

2 ans pour préparer le CAP agent de sécurité, éventuellement suivi du BP (brevet professionnel) agent technique de prévention et de sécurité (en 2 ans). 3 ans pour obtenir le bac professionnel métiers de la sécurité.

CAP ou équivalent

→ CAP agent de sécurité

bac ou équivalent

→ Bac pro métiers de la sécurité

→ BP agent technique de prévention et de sécurité

→ TP opérateur en vidéoprotection et télésurveillance

Emploi et secteur

Un secteur dynamique

La sécurité privée en France représente un secteur important. Les stations de télésurveillance embauchent des jeunes, à condition qu'ils aient suivi une formation et obtenu la carte professionnelle « agent de télésurveillance » délivrée par le Cnaps (Conseil national des activités privées de sécurité).

Différents employeurs

L'opérateur ou l'opératrice en station de télésurveillance ne manque pas d'opportunités. Il existe des emplois au sein de postes de sécurité, de sociétés de transport ou de sociétés de surveillance privées travaillant pour le compte de nombreux clients (particuliers, commerçants, grandes et petites entreprises, grands groupes, institutions, collectivités, banques, etc.).

Un métier évolutif

Après quelques années d'expérience, il est possible d'évoluer vers des postes à responsabilités : coordinateur, cheffe de salle, superviseur ou encore responsable

d'exploitation. Choisir de travailler pour un client en particulier, en gérant la sûreté d'un ou plusieurs sites lui appartenant, est aussi envisageable.

Secteur

Logistique et transport

Sécurité

Salaire du débutant *

À partir de 1890 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Site de l'Observatoire des métiers de la sécurité privée.

Information sur les métiers qui recrutent et sur l'alternance par l'Opco (opérateur de compétences) Akto.

Site de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'Opco (opérateur de compétences) Akto, présentant des fiches-métiers, des statistiques, les tendances du secteur.

Site de la Fédération française de la sécurité privée.

Centre d'intérêt

Je souhaite protéger et secourir →

Autres métiers à découvrir

Agent de sûreté aéroportuaire

Convoyeur de fonds

Sous-officier en escadron de gendarmerie mobile

Gendarme technologies numériques

Gendarme du gign