

Public :

- Toute personne souhaitant travailler dans la Télésurveillance.
- 8 stagiaires maximum par session.
- L'ensemble de nos formations est accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour plus de renseignements.

Objectifs :

- Module Juridique : Appliquer la réglementation en respectant la loi et autrui.
- Module Stratégique : Savoir porter les premiers secours en cas d'accident et communiquer avec les services de secours (SAMU, pompiers).
- Module Gestion des risques : Connaître tous les types de risques qui peuvent nécessiter d'intervenir et/ou de porter secours.
- Module Station de Télésurveillance : Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.
- Module Les systèmes de sécurité électroniques : Connaître les technologies utilisées, les missions, les règles de certifications, les risques en matière électrique.
- Module Structure et traitement : Maîtriser la gestion des événements, les procédures, connaître le traitement des alarmes.
- Module Le comportement vis-à-vis du client : Maîtriser la relation avec les interlocuteurs, maîtriser le comportement à adopter vis-à-vis des interlocuteurs, maîtriser la rédaction.
- Module L'opérationnel : Maîtriser les applications opérationnelles.

Pédagogie :

- Alternance d'exposés théoriques, d'études de cas pratiques, de jeux de rôles, de travaux en groupe.
- À la fin de chaque module, le formateur valide les acquis par un QCM.

Évaluation (2 heures) :

- Test écrit – partie réglementation (10 questions).
- Test QCM – partie métier chapitres traités.
- Traitement de cas opérationnels – mise en situation – questions du jury.

Prérequis :

- Maîtrise de la langue française (expression orale et écrite aisée).
- Être titulaire de l'autorisation préalable ou provisoire délivrée par le CNAPS.
- Entre en mesure de justifier du niveau IV du Ministère du Travail.

Lieu – Date – Tarifs : Nous consulter.

Programme

1-1) Module juridique

- Étude Livre VI du Code de la Sécurité Intérieure.
- Connaître les dispositions utiles du code pénal.
- Application de l'article 73 du code de procédure pénale.
- Maîtriser les garanties liées au respect des libertés publiques.
- Respecter la déontologie professionnelle

1-2) Module stratégique

- Gestion des premiers secours.
- Gestion des risques et des situations conflictuelles.
- Transmission des consignes et informations

2-1) Module gestion des risques

- Les risques majeurs.
- Les risques électriques.
- Les risques incendie

2-2) Module station de télésurveillance

- Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.

2-3) Module systèmes de sécurité électroniques

- Composition d'un système de sécurité.
- Domaines d'application.
- Les certifications.
- Les risques électriques

2-4) Structure des traitements

- Gestion des événements.
- Logiciels de télésurveillance.
- Les éléments d'un traitement.
- Les processus

2-5) Le comportement vis-à-vis du client

- Accueil téléphonique.
- Technique comportementale.
- Rendre compte

2-6) L'opérationnel

- Pratiques et exemples