



OBJECTIFS

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

PUBLIC

- Toute personne souhaitant travailler dans la Télésurveillance
- 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

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

- Épreuve écrite (40 mn) : QCM de 30 questions.
- Épreuve pratique (30 mn par stagiaire) : ronde avec anomalie et sinistre en ERP et devant un jury.

PROGRAMME

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
- Connaître les principes de la République française

MODULE STRATEGIQUE

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

MODULE GESTION DES RISQUES

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

MODULE STATION DE TÉLÉSURVEILLANCE

- Connaître le fonctionnement d'une station centrale de télésurveillance.
- Connaître la certification, les critères de qualité

MODULE SYSTEME DE SECURITE ELECTRONIQUES

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

STRUCTURE DES TRAITEMENTS

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

COMPETEMENTS VIS-A-VIS DU CLIENT

- Accueil téléphonique.
- Technique comportementale.
- Rendre compte

L'OPERATIONNEL

Pratiques et exemples

L'ensemble de nos formations est accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour plus de renseignements.