

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance
Niveau 4

Arrêté du : 11/12/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	1/16

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	2/16

Sommaire

Activité-type 1 : Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection p. 5

- ▶ Situation 1 : Assurer une intervention de niveau 1 et rendre compte p. 5
- ▶ Situation 2 : Analyser et exploiter des images à des fins de sécurisation p. 7

Activité-type 2 : Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions p. 9

- ▶ Situation 1 Assurer une intervention de niveau 1 et rendre compte p. 9
- ▶ Situation 2 : Assurer la gestion d'une alarme avec délivrance d'une information..... p. 11
- ▶ Situation 3 : Traiter une réclamation client à distance..... p. 13
- ▶ Situation 4 : Gérer des alarmes ou des anomalies et intervenir p. 15

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	3/16

Activité-type 1

Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection

► Situation 1 Assurer une intervention de niveau 1 et rendre compte

Compétences à évaluer

1. Veiller au fonctionnement des installations et équipements de vidéoprotection en centre d'exploitation

Description de la situation d'évaluation-type

Questionnaire professionnel

Le stagiaire répond à un questionnaire à choix multiples sur papier ou à l'aide d'un logiciel interactif de votes.

Le questionnaire composé de 10 questions porte sur :

- le livre VI du code de la sécurité intérieure
- la déontologie professionnelle
- les dispositions utiles encadrant la vidéoprotection
- la réglementation européenne pour la protection des données – RGPD

Mise en situation

Le formateur doit :

- mettre en œuvre un dysfonctionnement matériel. Il est recommandé de déconnecter un des périphériques informatiques ou un téléphone
- réaliser une procédure de test de fonctionnement des systèmes et matériels afin de guider le stagiaire dans ses vérifications
- réaliser une fiche d'incidents spécifiques aux matériels et aux systèmes nécessaires à l'exploitation en vidéoprotection

Le stagiaire doit :

- prendre en compte la procédure de test des matériels et des équipements
- vérifier visuellement le fonctionnement du système vidéo et du système d'exploitation vidéo
- vérifier le fonctionnement des moyens d'alerte internes et externes par des tests
- déceler un dysfonctionnement matériel
- assurer une intervention de niveau 1
- renseigner une fiche d'incidents après vérification

Le formateur observe le comportement du stagiaire durant la mise en situation.

Entretien technique

Le formateur questionne le stagiaire sur les principaux réglages des caméras analogiques et numériques, sur l'hypervision et la supervision.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

Mise en situation professionnelle

Entretien technique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	5/16

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire législatif, réglementaire et professionnel renseigné (durée indicative : 30 secondes par question)

Gestion d'un dysfonctionnement matériel (durée indicative : 5 minutes)

Rendu compte écrit

Réponse au questionnement oral (durée indicative : 5 minutes)

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le fonctionnement des équipements est vérifié

Le fonctionnement des équipements fait l'objet d'un suivi tout au long du service

Tout dysfonctionnement est signalé à l'interlocuteur compétent

Une intervention de niveau 1 est effectuée

La traçabilité des actions est consignée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	6/16

Activité-type 1

Sécuriser des personnes, des lieux et des biens à l'aide de moyens de vidéoprotection

► Situation 2 Analyser et exploiter des images à des fins de sécurisation

Compétences à évaluer

2. Assurer la sécurisation des personnes, des lieux et des biens par un système de vidéoprotection
3. Analyser et exploiter les images ou alarmes d'un système de vidéoprotection

Description de la situation d'évaluation-type

Questionnaire professionnel

Le stagiaire répond à un questionnaire à choix multiples sur papier ou à l'aide d'un logiciel interactif de votes.

Le questionnaire composé de 10 questions porte sur :

- les dispositions utiles du code pénal
- l'article 73 du code de procédure pénale
- les garanties liées au respect des libertés publiques
- les gestes élémentaires de premiers secours
- l'analyse des comportements conflictuels et la résolution d'un conflit
- la détection et la prévention face aux menaces terroristes

Mise en situation

Le formateur doit :

- localiser les caméras sur un plan de situation et délimiter le champ de visionnage sur le périmètre défini
- définir la situation à risque et le comportement suspect
- élaborer des procédures et des consignes
- définir le rôle des acteurs pour le jeu de rôle
- renseigner un annuaire téléphonique (entité/service/numéro de téléphone etc.)
- remettre aux acteurs les documents, accessoires et moyens de communication nécessaires au déroulement de la situation

Le stagiaire doit :

- appliquer les procédures et les consignes
- détecter simultanément une situation à risque et un comportement suspect
- analyser la situation en adaptant sa technique de visionnage
- intervenir ou faire intervenir les services compétents en priorisant les actions
- rendre compte sur la main courante informatisée

Le formateur vérifie l'utilisation du logiciel d'exploitation par le stagiaire dans le cadre du traitement.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

Mise en situation professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	7/16

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire législatif, réglementaire et professionnel renseigné (durée indicative : 30 secondes par question)

Visionnage et exploitation des images en temps réel (durée indicative : 15 minutes)

Rendu compte sur la main courante informatisée

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les procédures et les consignes sont appliquées

La situation à risque et le comportement suspect sont repérés et détectés

Les événements sont traités selon les priorités et le degré d'urgence

Les acteurs chargés d'intervenir sont alertés dans les plus brefs délais

Les capacités du matériel sont utilisées pour favoriser l'exploitation des images

La traçabilité des actions est consignée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	8/16

Activité-type 2 Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

► Situation 1 Assurer une intervention de niveau 1 et rendre compte

Compétences à évaluer

1. Veiller au fonctionnement et à la sécurité d'un centre d'exploitation en télésurveillance

Description de la situation d'évaluation-type

Questionnaire professionnel

Le stagiaire répond à un questionnaire à choix multiples sur papier ou à l'aide d'un logiciel interactif de votes.

Le questionnaire composé de 10 questions porte sur :

- le livre VI du code de la sécurité intérieure
- la transmission des consignes et la remontée des informations
- les risques majeurs, électriques et incendie

Mise en situation

Le formateur doit :

- mettre en œuvre un dysfonctionnement matériel. Il est recommandé de déconnecter un des périphériques informatiques ou un téléphone
- réaliser une procédure de test de fonctionnement des systèmes et des matériels informatiques et de téléphonie afin de guider le stagiaire dans les vérifications
- réaliser une fiche d'incidents spécifiques aux systèmes et matériels présents en centre d'exploitation

Le stagiaire doit :

- prendre en compte la procédure de test des matériels et des équipements
- vérifier visuellement le fonctionnement des systèmes de sécurité incendie et alarme intrusion
- vérifier le fonctionnement des matériels par des tests
- déceler un dysfonctionnement matériel
- assurer une intervention de niveau 1
- renseigner la fiche d'incidents après vérification

Le formateur observe le comportement du stagiaire durant la mise en situation.

Entretien technique

Le formateur questionne le stagiaire sur l'organisation technique et humaine concourant au fonctionnement d'une station de télésurveillance.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

Mise en situation professionnelle

Entretien technique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	9/16

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire législatif, réglementaire et professionnel renseigné (durée indicative : 30 secondes par question)

Gestion d'un dysfonctionnement matériel (durée indicative : 5 minutes)

Rendu compte écrit

Réponse au questionnement oral (durée indicative : 5 minutes)

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les procédures et les consignes sont respectées

Les matériels et les systèmes de sécurité sont localisés

Le fonctionnement des équipements et matériels fait l'objet d'un suivi tout au long du service

Tout dysfonctionnement est signalé à l'interlocuteur compétent

Une intervention de niveau 1 est effectuée

La traçabilité des actions est consignée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	10/16

Activité-type 2 Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

► Situation 2 Assurer la gestion d'une alarme avec délivrance d'une information

Compétences à évaluer

2-Réceptionner et traiter l'information et la communication en télésurveillance

Description de la situation d'évaluation-type

Questionnaire professionnel

Le stagiaire répond à un questionnaire à choix multiples sur papier ou à l'aide d'un logiciel interactif de votes.

Le questionnaire composé de 10 questions porte sur :

- les technologies utilisées (détection, signalisation, organe de commande, centralisation, transmission)

Mise en situation

Le formateur doit :

- programmer une fiche client mentionnant à minima une authentification de site, deux contre-appels sur site, une information de MES/MHS, une alarme de type intrusion, une autoprotection et une alarme de défaut secteur batterie basse
- programmer des consignes d'exploitation permettant le traitement de l'information
- simuler une alarme autre qu'une anomalie de transmission (ex : technique, intrusion, autoprotection)

Le stagiaire doit :

- prendre en compte une alarme
- traiter une alarme dans le respect des procédures et des consignes
- délivrer une information à partir d'une demande client
- rendre compte sur le logiciel métier

Le formateur assure le rôle du client. Il soumet une demande nécessitant une réponse appropriée du stagiaire. Il observe le comportement du stagiaire et vérifie l'utilisation du logiciel métier dans le cadre du traitement.

Entretien technique

Le formateur demande au stagiaire d'expliquer la composition d'un système d'alarme intrusion.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

Mise en situation professionnelle

Entretien technique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	11/16

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire professionnel renseigné (durée indicative : 30 secondes par question)

Gestion d'une alarme (durée indicative : 5 minutes)

Rendu compte sur le logiciel métier

Réponse au questionnement oral (durée indicative : 5 minutes)

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les procédures et les consignes sont respectées

La nature de l'information ou de la demande est identifiée

Le diagnostic est précis et rapide

La réponse est appropriée à la situation

La réponse est traitée dans le délai imparti

La traçabilité des actions est consignée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	12/16

Activité-type 2 Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

► Situation 3 Traiter une réclamation client à distance

Compétences à évaluer

3. Apporter un conseil de niveau 1 au client en télésurveillance

Description de la situation d'évaluation-type

Questionnaire professionnel

Le stagiaire répond à un questionnaire à choix multiples sur papier ou à l'aide d'un logiciel interactif de votes.

Le questionnaire composé de 10 questions porte sur :

- la déontologie professionnelle
- l'analyse des comportements conflictuels et la résolution d'un conflit

Mise en situation

Le formateur doit :

- contextualiser la politique du télésurveilleur en terme de relation client (ex : ne pas divulguer le nom des membres du personnel, ne pas transférer d'appels, ne pas communiquer le nom des intervenants etc.)
- programmer une fiche client mentionnant le nom du site, son adresse postal et mail, un mot de passe, deux contacts de personnes habilitées, le nom et les coordonnées d'un intervenant technique, d'un agent mobile
- réaliser une fiche de réclamation client
- mettre à disposition des moyens de communication et de transmission : un ordinateur équipé d'un client messagerie (ex : outlook) ou d'une fonction permettant l'envoi d'un message électronique sans connexion externe

Le stagiaire doit :

- prendre en compte la procédure de réception d'appels
- réceptionner un appel entrant
- traiter l'appel dans le respect des techniques de communication orale
- apporter un conseil pertinent au client
- renseigner la fiche de réclamation client
- confirmer par mail au client la prise en compte de sa demande

Le formateur assure le rôle du client. Il soumet une réclamation nécessitant une solution pertinente. Il doit observer le comportement du stagiaire et vérifier l'utilisation du logiciel métier dans le cadre de la réclamation client.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

Mise en situation professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	13/16

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire professionnel renseigné (durée indicative : 30 secondes par question)
Traitement d'une réclamation client (durée indicative : 5 minutes)
Fiche de réclamation client renseignée (durée indicative : 5 minutes)
Mail de confirmation au client
Rendu compte sur le logiciel métier

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les procédures et les consignes sont respectées
Le diagnostic de la demande est précis et rapide
La solution proposée au client est pertinente
La compréhension de la réponse par le client est vérifiée
Les informations sont transmises de façon précise et complète
La traçabilité des actions est consignée

Activité-type 2 Gérer la sécurité des personnes, des lieux et des biens au moyen d'un dispositif de télésurveillance et réguler l'organisation des interventions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	14/16

Compétences à évaluer

6. Déclencher et réguler l'intervention des personnes habilitées ou des services compétents

7. S'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité

Description de la situation d'évaluation-type

Questionnaire professionnel

Le stagiaire répond à un questionnaire à choix multiples sur papier ou à l'aide d'un logiciel interactif de votes.

Le questionnaire composé de 10 questions porte sur :

- les dispositions utiles du code pénal
- l'article 73 du code de procédure pénale
- les garanties liées au respect des libertés publiques
- les marchandages et les sanctions spécifiques associées
- les gestes élémentaires de premiers secours

Mise en situation

Le formateur doit :

- programmer une fiche client dans le logiciel métier mentionnant le nom du site client, son adresse, un mot de passe, deux contacts de personnes habilitées, le nom et les coordonnées téléphoniques des personnes habilitées, d'un intervenant technique du site, des forces de l'ordre et des secours à personne
- programmer des consignes d'exploitation permettant le traitement de l'information et le déclenchement d'intervention de personnes habilitées et de services compétents
- simuler deux alarmes ou deux anomalies dont à minima une anomalie de transmission

Le stagiaire doit :

- prendre en compte les alarmes ou les anomalies
- prioriser le traitement des alarmes ou des anomalies
- traiter les alarmes ou les anomalies
- déclencher l'intervention des personnes habilitées et des services compétents
- réguler l'intervention des personnes habilitées et des services compétents
- s'assurer du retour de fonctionnement à la normalité des systèmes de sécurité
- rendre compte sur le logiciel métier
- clôturer son traitement d'alarme ou d'anomalie

Le formateur assure le rôle du client, des personnes habilitées et des services compétents. Il fait évoluer la situation afin que le stagiaire puisse déclencher et réguler son intervention. Il doit observer le comportement du stagiaire et vérifier l'utilisation du logiciel métier dans le cadre du traitement.

Entretien technique

Le formateur pose des questions au stagiaire concernant les règles de certification.

Modalité(s) d'évaluation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	15/16

Questionnaire professionnel
Mise en situation professionnelle
Entretien technique

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire législatif, réglementaire et professionnel renseigné (durée indicative : 30 secondes par question)
Gestion d'alarmes ou d'anomalies (durée indicative : 5 minutes)
Déclenchement et régulation de l'intervention
Rendu compte sur le logiciel métier
Vérification de la fin de défaut
Réponse au questionnement oral (durée indicative : 5 minutes)

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La procédure de gestion de la situation est respectée
Le type d'alarmes ou d'anomalies et le client sont identifiés
Les actions déclenchées sont priorisées en fonction de la situation et de son évolution
La régulation de l'intervention est adaptée à l'évolution de la situation
Les aléas sont gérés de manière adaptés à la situation
Les informations sont transmises aux interlocuteurs de manière précise et complète
La vérification de la disparition des alarmes ou des anomalies est assurée
La traçabilité des actions est consignée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
OVT	Situations d'évaluation-types	TP-01315	02	21/12/2017	13/05/2023	16/16