

Avenant du 3 septembre 2025

à l'accord du 26 septembre 2016
relatif aux qualifications professionnelles
(métiers de la télésurveillance)

NOR : ASET2550889M

IDCC : 1351

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

GPMSE TLS,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFE-CGC ;

CGT FCS ;

FEETS FO ;

SNEPS-CFTC ;

UNSA FCS,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Les parties signataires de l'accord du 26 septembre 2016 se sont engagées à intégrer, par voie d'avenant à l'accord, les fiches métiers déjà identifiés ainsi que les métiers à naître.

Le présent avenant est une concrétisation de cet engagement, avec la volonté d'instaurer de nouveaux emplois-repères dans l'activité de télésurveillance de la classification agents d'exploitation à la classification cadres.

Grâce à l'enrichissement des emplois-repères dans l'activité de télésurveillance, le parcours des salariés s'inscrit dans une nouvelle dynamique avec la perspective d'un parcours professionnel innovant et adapté aux missions confiées.

Article 1^{er} | Champ d'application

Le champ d'application du présent avenant est celui mentionné à l'article 1^{er} de l'accord du 26 septembre 2016 relatif aux qualifications professionnelles de la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité.

Les dispositions du présent avenant portent exclusivement sur les métiers de la télésurveillance, modifiant ainsi les fiches descriptives des spécialités et des formations associées pour l'activité de télésurveillance, ainsi que la classification des emplois-repères pour cette activité.

Article 2 | Révision de l'annexe I « Fiches descriptives des spécialités et des formations associées » de l'accord du 26 septembre 2016 pour l'activité de télésurveillance

L'annexe I de l'accord du 26 septembre 2016 mentionne 2 fiches métiers pour les salariés travaillant en station centrale de télésurveillance :

- la fiche métier agent de sécurité opérateur SCT 1 – coefficient 140, annexes I.17 et I.17.1 ;
- la fiche métier agent de sécurité opérateur SCT 2 – coefficient AM 150, annexes I.18 et I.18.1.

Ces deux fiches métiers de l'activité de télésurveillance sont supprimées.

Les nouvelles fiches métiers pour l'activité de télésurveillance sont les suivantes :

- la fiche métier employé administratif en station de télésurveillance – coefficient 130 ;
- la fiche métier opérateur de télésurveillance de niveau 1 – coefficient 140 ;
- la fiche métier opérateur de télésurveillance de niveau 2 – coefficient 150 ;
- la fiche métier opérateur de télésurveillance de niveau 3 – coefficient 160 ;
- la fiche métier opérateur de télésurveillance de niveau 4 – coefficient AM 160 ;
- la fiche métier coordinateur de prestations humaines – coefficient 150 ;
- la fiche métier gestionnaire technique de niveau 1 – coefficient 160 ;
- la fiche métier gestionnaire technique de niveau 2 – coefficient AM 160 ;
- la fiche métier superviseur de salle – coefficient AM 170 ;
- la fiche métier chef de centre de télésurveillance – coefficient cadre 300 ;
- la fiche métier directeur des opérations de télésurveillance – coefficient cadre 400.

(Voir page suivante.)

Annexe I.17.a Employé administratif en station de télésurveillance

Coefficient 130.

Métiers de la sécurité électronique Employé administratif en station de télésurveillance
Autres appellations de l'emploi
Sans objet
Description générale de l'emploi
L'employé administratif en station de télésurveillance saisit les informations communiquées par le client, notamment les consignes et vérifie leur complétude lorsqu'elles sont saisies par les clients eux-mêmes. Il est également amené à prendre les appels entrants et à effectuer les appels sortants selon les procédures.
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Sans objet
Principales missions de l'emploi
Réceptionner les appels entrants <ul style="list-style-type: none">– Saisir les informations communiquées par un client selon les procédures spécifiques en vigueur– Vérifier la conformité des informations communiquées par le client avec les consignes initiales sur la fiche client– Demander par téléphone des précisions au client notamment concernant les consignes en cas de besoin– Transférer les appels et les informations vers les services concernés lorsque les éléments de réponse ne sont pas dans les procédures, les fiches ou à son niveau d'accréditation– Renseigner les clients par téléphone sur la base des informations contenues dans les fiches mises à disposition– Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie (oral ou écrit)
Réaliser des appels sortants <ul style="list-style-type: none">– Réaliser un appel sortant auprès d'un client pour compléter ou vérifier une information communiquée par le client, selon la procédure
Réaliser des tâches administratives <ul style="list-style-type: none">– Vérifier la conformité et l'exhaustivité des informations saisies par le client avec les consignes initiales sur la fiche client– Renseigner des comptes-rendus formatés selon les procédures
Principales connaissances liées à l'emploi
<ul style="list-style-type: none">– Les outils informatiques mis à disposition
Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte
<p>L'employé administratif en station de télésurveillance doit être titulaire d'une autorisation d'entrée en formation délivrée par le CNAPS pour être embauché par son employeur.</p> <p>En aucun cas, il ne gère les alarmes et il ne traite les tâches des opérateurs de télésurveillance.</p> <p>Une fois la carte professionnelle « agent de télésurveillance » délivrée par le CNAPS, obtenue, il passe automatiquement opérateur de télésurveillance de niveau 1.</p>
Profil d'accès à l'emploi
Pas de prérequis

Annexe I.17.b Opérateur de télésurveillance de niveau 1

Coefficient 140.

Métiers de la sécurité électronique Opérateur de télésurveillance de niveau 1
Autre(s) appellation(s) de l'emploi
Sans objet
Description générale de l'emploi
L'opérateur de télésurveillance de niveau 1 est un agent posté en station de télésurveillance. Il doit être en mesure d'exécuter les activités de l'employé administratif en station de télésurveillance. L'opérateur de télésurveillance de niveau 1 en station de télésurveillance assure le traitement des alarmes émises par les équipements installés chez les clients en appliquant les procédures et les consignes à sa disposition. Il déclenche et suit les interventions sur les sites des clients selon les consignes.
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Sans objet
Principales missions de l'emploi
Assurer le traitement des alarmes <ul style="list-style-type: none">– Effectuer la levée de doute, à la réception d'une alarme, en appliquant les procédures prévues selon le type d'alarme ainsi que les consignes liées au site télésurveillé, selon la réglementation en vigueur– Vérifier l'habilitation de son interlocuteur dans le respect de la consigne définie avec le client– Déclencher une intervention d'un agent de sécurité sur site en cas d'impossibilité de « levée de doute » à distance, selon les consignes– Déclencher l'intervention des services compétents selon les consignes définies avec le client et selon les procédures d'appels– Effectuer un compte-rendu du traitement de l'alarme à l'aide des outils mis à disposition (oral ou écrit)– Transmettre des informations vers les services concernés selon les procédures en vigueur (service comptabilité, par ex.)– Répondre aux questions du client selon les procédures à disposition avec pédagogie– Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie (oral ou écrit)– Prendre en compte des consignes provisoires– Saisir des consignes provisoires– Prendre en compte des rondes ponctuelles– Mettre en place des rondes ponctuelles– Signaler des anomalies liées à la fiche client ou aux consignes établies– Mettre en place des mesures conservatoires avec application de consignes– Saisir des contrôles horaires provisoires et des périodes de congés des clients– Constater la situation et la partager– Réceptionner des appels des installateurs– Inhiber temporairement (le temps de sa vacation) un canal suite à un dysfonctionnement ou à une alarme répétitive selon les consignes prévues ou autorisation hiérarchique (astreinte)– Ne peut accompagner de nouvel entrant
Principales connaissances liées à l'emploi
<ul style="list-style-type: none">– Les outils informatiques mis à disposition– Les différents types d'alarmes : intrusion, agression verbale, agression physique, dommages aux biens, techniques– La réglementation/télésurveillance

Métiers de la sécurité électronique Opérateur de télésurveillance de niveau 1
Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte
L'opérateur de télésurveillance de niveau 1 en station de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide
Profil d'accès à l'emploi
Pas de prérequis

Annexe I.17.c Opérateur de télésurveillance de niveau 2

Coefficient 150.

Métiers de la sécurité électronique Opérateur de télésurveillance de niveau 2
Autre(s) appellation(s) de l'emploi
Sans objet
Description générale de l'emploi
L'opérateur de télésurveillance de niveau 2 en station de télésurveillance exécute les activités de l'opérateur de télésurveillance de niveau 1. L'opérateur de télésurveillance de niveau 2 en station de télésurveillance assure le traitement des alarmes émises par les équipements installés chez les clients en appliquant les procédures et les consignes à sa disposition. Il déclenche et pilote l'intervention d'un agent de sécurité sur site ou oriente à distance un technicien sur site. L'opérateur de télésurveillance de niveau 2 réalise à distance des actions de nature technique sur le site du client selon ses besoins.
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Sans objet
Principales missions de l'emploi
Assurer le traitement des alarmes <ul style="list-style-type: none"> – Effectuer la levée de doute, à la réception d'une alarme, en appliquant les procédures prévues selon le type d'alarme ainsi que les consignes liées au site télésurveillé – Vérifier l'identité de son interlocuteur dans le respect de la procédure – Déclencher une intervention d'un agent de sécurité sur site selon les consignes – Déclencher l'intervention des services compétents conformément aux procédures et à partir d'un script – Effectuer un compte-rendu type de « levée de doute » à l'aide des outils mis à disposition (oral ou écrit) – Transférer les appels et les informations vers les services concernés lorsque les éléments de réponse ne sont pas dans les procédures, les fiches ou à son niveau d'accréditation – Répondre aux questions du client selon les procédures à disposition avec pédagogie – Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie (oral ou écrit) – Prendre en compte des consignes provisoires – Saisir des consignes provisoires – Prendre en compte des rondes ponctuelles – Mettre en place des rondes ponctuelles – Signaler des anomalies liées à la fiche client ou aux consignes établies – Mise en place de mesures conservatoires avec application de consignes – Saisir des contrôles horaires provisoires et des périodes de congés des clients – Constater la situation et la partager

Métiers de la sécurité électronique Opérateur de télésurveillance de niveau 2
<ul style="list-style-type: none"> – Réceptionner des appels des installateurs – Inhiber (le temps de sa vacation) un canal suite à un dysfonctionnement ou à une alarme répétitive selon consignes – Mettre en maintenance partielle ou totale un site – Contrôler le bon fonctionnement du système vidéo – Contrôler le bon fonctionnement du système d'alarme avec le client – Accompagner volontairement de nouveaux entrants sur le poste de travail – Effectuer le bilan de l'intervention auprès du client
Principales connaissances liées à l'emploi
<ul style="list-style-type: none"> – Les outils informatiques mis à disposition – Les différents types d'alarmes : intrusion, agression verbale, agression physique, dommage aux biens, techniques – La réglementation/télésurveillance
Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte
L'opérateur de télésurveillance de niveau 2 en station de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide
Profil d'accès à l'emploi
Avoir une expérience comme opérateur de télésurveillance de niveau 1 d'une durée de 1 607 heures de travail effectif

Annexe I.17.d Opérateur de télésurveillance de niveau 3

Coefficient 160.

Métiers de la sécurité électronique Opérateur de télésurveillance de niveau 3
Autre(s) appellation(s) de l'emploi
Sans objet
Description générale de l'emploi
L'opérateur de télésurveillance de niveau 3 en station de télésurveillance exécute les activités de l'opérateur de télésurveillance de niveau 2. L'opérateur de télésurveillance de niveau 3 en station de télésurveillance assure le traitement exhaustif des alarmes émises par les équipements installés chez les clients en appliquant les procédures et les consignes à sa disposition. Il déclenche et pilote l'intervention d'un agent de sécurité sur site ou assiste à distance un technicien sur site. L'opérateur de télésurveillance de niveau 3 réalise à distance des actions de nature technique sur le site du client selon ses besoins. L'opérateur de télésurveillance de niveau 3 effectue le bilan des traitements.
Responsabilité hiérarchique ou animation d'équipe
Sans objet
Principales missions de l'emploi
Assurer le traitement des alarmes <ul style="list-style-type: none"> – Effectuer la levée de doute, à la réception d'une alarme, en appliquant les procédures prévues selon le type d'alarme ainsi que les consignes liées au site télésurveillé – Vérifier l'identité de son interlocuteur dans le respect de la procédure

Métiers de la sécurité électronique
Opérateur de télésurveillance de niveau 3

- Déclencher une intervention d'un agent de sécurité sur site en cas d'impossibilité de « levée de doute » à distance
- Déclencher l'intervention des services compétents conformément aux procédures et à partir d'un script
- Effectuer un compte-rendu type de « levée de doute » à l'aide des outils mis à disposition (oral ou écrit)
- Transmettre des informations vers les services concernés selon les procédures en vigueur (service comptabilité par ex.)
- Répondre aux questions du client selon les procédures à disposition avec pédagogie
- Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie (oral ou écrit)
- Prendre en compte des consignes provisoires
- Saisir des consignes provisoires
- Prendre en compte des rondes ponctuelles
- Mettre en place des rondes ponctuelles
- Signaler des anomalies liées à la fiche client ou aux consignes établies
- Mettre en place des mesures conservatoires avec application de consignes
- Saisir des contrôles horaires provisoires et des périodes de congés des clients
- Constater la situation et la partager
- Réceptionner des appels des installateurs
- Inhiber un canal suite à un dysfonctionnement ou à une alarme répétitive selon consignes
- Mettre en maintenance partielle ou totale un site
- Contrôler le bon fonctionnement du système vidéo
- Contrôler le bon fonctionnement du système d'alarme avec le client
- Accompagner volontairement de nouveaux entrants sur le poste de travail
- Effectuer le bilan de l'intervention auprès du client
- Mettre en place des actions correctives dans le cadre d'un signalement d'anomalie liée à la fiche client ou aux consignes établies
- Extraire des données sur demande
- Établir un rapport de télésurveillance comportant des données préenregistrées
- Saisir des consignes clients validées en interne
- Affecter des mails reçus

Principales connaissances liées à l'emploi

- Les outils informatiques mis à disposition
- Les différents types d'alarmes : intrusion, agression verbale, agression physique, dommage aux biens, techniques
- La réglementation/télésurveillance

Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte

L'opérateur de télésurveillance de niveau 3 en station de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide

Profil d'accès à l'emploi

Avoir eu une expérience comme opérateur de télésurveillance de niveau 2 d'une durée d'au moins 1 607 heures de travail effectif.

Annexe I.17.e Coordinateur de prestations humaines

Coefficient 150.

Métiers de la sécurité électronique Coordinateur de prestations humaines
Autres appellations de l'emploi
Gestionnaire surveillance humaine/coordonateur de sécurité physique
Description générale de l'emploi
<p>En relation avec les clients et les prestataires de surveillance humaine référencés, il prend en compte l'ensemble des besoins en ressources humaines et s'assure de leur bonne programmation par les prestataires de surveillance humaine.</p> <p>Il travaille en journée et hors contrainte d'immédiateté.</p>
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Sans objet
Principales missions de l'emploi
<p>Réceptionner les appels entrants</p> <ul style="list-style-type: none">– Gérer le stock virtuel des moyens d'accès (prises en compte, modifications, restitutions)– Traiter la demande du client et transmettre la commande au prestataire de surveillance humaine– Assister le client sur les éléments essentiels à la prestation de surveillance humaine– S'assurer de la bonne prise en compte de la commande et de la disponibilité du prestataire– S'assurer de la réalisation des prestations conformément à la demande initiale– Traiter les écarts de premier niveau avec le prestataire et transmettre un compte-rendu– Recevoir toutes les réclamations du client et traiter les réclamations de premier niveau du client et du prestataire de surveillance humaine– Valider la préfacturation pour le service facturation– Gérer les écarts de premier niveau opérationnel en lien avec le service facturation (facture du fournisseur, facture du client)– Rendre compte à son N + 1 des difficultés rencontrées dans le cadre de ses missions
Principales connaissances liées à l'emploi
Les outils informatiques mis à disposition
Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte
<p>Le coordinateur de prestations humaines en station de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS valide. Il disposera d'une période de six mois pour obtenir la carte professionnelle « agent de télésurveillance ».</p>
Profil d'accès à l'emploi
Aucun prérequis

Annexe I.17.f Gestionnaire technique de niveau 1

Coefficient 160.

Métiers de la sécurité électronique Gestionnaire technique de niveau 1
Autres appellations de l'emploi
Opérateur/agent/support technique
Description générale de l'emploi
Le gestionnaire technique est en relation avec les techniciens en charge de l'installation et de la maintenance des dispositifs de sécurités installés sur les sites clients.
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Superviseur de salle
Principales missions de l'emploi
Réceptionner les appels entrants <ul style="list-style-type: none">– Créer des transmetteurs et des stockeurs vidéo dans les outils de gestion– Saisir les données de raccordements à partir des informations transmises par les commerciaux et/ou les installateurs selon les procédures en vigueur– Réaliser et contrôler les essais avec l'installateur– Mettre à jour des données de la fiche site (consignes, zoning, changement de protocole, extension...)– Répondre aux questions des installateurs et des commerciaux selon les procédures à disposition– Prendre en charge des appels entrants en provenance des installateurs– Préparer les procès-verbaux de réception des sites
Principales connaissances liées à l'emploi
– Les outils informatiques mis à disposition
Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte
Le gestionnaire technique de niveau 1 en station de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide
Profil d'accès à l'emploi
Pas de prérequis

Annexe I.18.a Gestionnaire technique de niveau 2

Coefficient AM 160.

Métiers de la sécurité électronique Gestionnaire technique de niveau 2
Autre appellation de l'emploi
Opérateur de raccordement/support technique
Description générale de l'emploi
Le gestionnaire technique de niveau 2 saisit les informations complexes communiquées par le client, notamment les consignes, et vérifie leur complétude lorsqu'elles sont saisies par les clients eux-mêmes
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Superviseur de salle

Métiers de la sécurité électronique
Gestionnaire technique de niveau 2

Principales missions de l'emploi

Actions de niveau 1 et 2.

- Créer des transmetteurs et des stockeurs vidéo dans les outils de gestion
- Saisir les données de raccordement à partir des informations transmises par les commerciaux et/ou les installateurs selon les procédures en vigueur
- Réaliser et contrôler les essais avec l'installateur
- Mettre à jour des données de la fiche site (consignes, zoning, changement de protocole, extension...)
- Répondre aux questions des installateurs et des commerciaux selon les procédures à disposition
- Prendre en charge des appels entrants complexes en provenance des installateurs
- Préparer les procès-verbaux de réception des sites
- Actualiser les bases de données du parc télésurveillé
- Assurer la relation de 2^e niveau avec les prestataires, les fournisseurs, les services techniques et administratifs
- Adapter la tâche de chaque contrôleur technique en fonction de l'activité et de leur fiche d'activité
- Prendre le relai auprès des contrôleurs techniques dans le cas de situations complexes ou extraordinaires et assurer un retour auprès du contrôleur technique sur les modalités de traitement de la situation
- Identifier les besoins en compétences des contrôleurs techniques et proposer des modalités d'acquisition de compétences
- Transférer auprès des gestionnaires techniques de niveau 1 les compétences en créant des situations didactiques à partir de situations de travail
- Mettre en œuvre des actions de médiation afin de gérer d'éventuels conflits ou des situations émotionnelles délicates envers les clients
- Contribuer aux entretiens annuels conformément aux procédures en vigueur des contrôleurs techniques
- Vérifier la conformité et la mise en place des nouveaux produits technologiques dans les outils de la télésurveillance

Principales connaissances liées à l'emploi

Les outils informatiques mis à disposition

Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte

Le gestionnaire technique de niveau 2 en station de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide

Profil d'accès à l'emploi

Expérience de deux années de 1 607 heures de travail effectif chacune en qualité de gestionnaire technique de niveau 1

Annexe I.18.b Opérateur de télésurveillance de niveau 4

Coefficient AM 160.

Métiers de la sécurité électronique
Opérateur de télésurveillance de niveau 4

Autre(s) appellation(s) de l'emploi

Sans objet

Métiers de la sécurité électronique
Opérateur de télésurveillance de niveau 4

Description générale de l'emploi

L'opérateur de télésurveillance de niveau 4 en station de télésurveillance exécute les activités de l'opérateur de télésurveillance de niveau 3. L'opérateur de télésurveillance de niveau 4 en station de télésurveillance assure le traitement exhaustif des alarmes émises par les équipements installés chez les clients en appliquant les procédures et les consignes à sa disposition. Il déclenche et pilote l'intervention d'un agent de sécurité sur site ou assiste à distance un technicien sur site. L'opérateur de télésurveillance de niveau 4 réalise à distance des actions de nature technique sur le site du client selon ses besoins. L'opérateur de télésurveillance de niveau 4 effectue le bilan des traitements.

Responsabilité hiérarchique ou animation d'équipe

Sans objet

Principales missions de l'emploi

- Assurer le traitement des alarmes
- Effectuer la levée de doute, à la réception d'une alarme, en appliquant les procédures prévues selon le type d'alarme ainsi que les consignes liées au site télésurveillé
- Vérifier l'identité de son interlocuteur dans le respect de la procédure
- Déclencher une intervention d'un agent de sécurité sur site en cas d'impossibilité de « levée de doute » à distance
- Déclencher l'intervention des services compétents conformément aux procédures et à partir d'un script
- Effectuer un compte-rendu type de « levée de doute » à l'aide des outils mis à disposition (oral ou écrit)
- Transmettre des informations vers les services concernés selon les procédures en vigueur (service comptabilité par ex.)
- Répondre aux questions du client selon les procédures à disposition, avec pédagogie
- Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie (oral ou écrit)
- Prendre en compte des consignes provisoires
- Saisir des consignes provisoires
- Prendre en compte des rondes ponctuelles
- Mettre en place des rondes ponctuelles
- Signaler des anomalies liées à la fiche client ou aux consignes établies
- Mettre en place des mesures conservatoires avec application de consignes
- Saisir des contrôles horaires provisoires et des périodes de congés des clients
- Constater la situation et la partager
- Réceptionner des appels des installateurs
- Inhiber un canal suite à un dysfonctionnement ou à une alarme répétitive selon consignes
- Mettre en maintenance partielle ou totale un site en présence ou non d'un technicien
- Contrôler le bon fonctionnement du système vidéo
- Contrôler le bon fonctionnement du système d'alarme avec le client
- Effectuer le bilan de l'intervention auprès du client
- Mettre en place des actions correctives dans le cadre d'un signalement d'anomalie liée à la fiche client ou aux consignes établies
- Extraire des données sur demande
- Établir un rapport de télésurveillance comportant des données préenregistrées
- Saisir des consignes clients validées en interne
- Affecter des mails reçus

Métiers de la sécurité électronique Opérateur de télésurveillance de niveau 4
<ul style="list-style-type: none"> – Favoriser le fonctionnement de l'activité par son expertise métier et accompagner le développement du service – Assurer la formation initiale des opérateurs de niveau 0 et 1 avec accompagnement si besoin – Rédiger des documents/modules liés à la formation ou aux process, avec accompagnement si besoin – Évaluer la montée en compétence des apprenants et faire un compte-rendu au manager – Participer à la réalisation, au suivi et au déploiement des sujets d'amélioration continue – Assurer la continuité partielle de l'activité, sur une courte période, en l'absence exceptionnelle du manager et rendre compte
Principales connaissances liées à l'emploi
<ul style="list-style-type: none"> – Les outils informatiques mis à disposition – Les différents types d'alarmes : intrusion, agression verbale, agression physique, dommage aux biens, techniques – La réglementation/télésurveillance
Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte
L'opérateur de télésurveillance de niveau 4 en station de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle valide
Profil d'accès à l'emploi
Avoir eu une expérience comme opérateur de télésurveillance de niveau 3 d'une durée d'au moins 1 607 heures de travail effectif ou avoir exercé le métier de SCT2

Annexe I.18.c Superviseur de salle

Coefficient AM 170.

Métiers de la sécurité électronique Superviseur de salle
Autres appellations de l'emploi
Superviseur/chef de salle
Description générale de l'emploi
<ul style="list-style-type: none"> – Assurer, en relation permanente avec le chef de centre, le bon fonctionnement et l'exploitation du centre ayant pour objectif l'application rigoureuse des consignes clients, des règles du centre et de l'entreprise. – Actualiser les bases de données du parc télésurveillé. – Assurer la relation de 1^{er} niveau clientèle, prestataires, fournisseurs, service technique et administratif.
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Sans objet
Principales missions de l'emploi
Assurer la supervision de la salle d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> – Maîtriser l'outil informatique bureautique et de communication – Maîtriser les matériels et les applications métiers – Vérifier et prendre les mesures nécessaires pour actualiser la base de données – S'assurer de l'application des règles et des procédures internes et externes – Savoir animer et interagir avec une équipe/contribuer à l'évaluation des collaborateurs de la station – Disposer de notions des techniques de communication (écrite et orale de 1^{er} niveau)

Métiers de la sécurité électronique Superviseur de salle
<ul style="list-style-type: none"> – Importer, rédiger et envoyer des rapports de télésurveillance – Résoudre tout problème ou situation anormale, dans le fonctionnement d'un équipement du centre dans la limite des responsabilités qui lui ont été confiées – Réaliser les tests APSAD [essais groupe électrogène, onduleurs, ... (liste non exhaustive)]. – Assurer les tâches courantes de l'opérateur et du contrôleur technique en cas de nécessité de service et/ou lors des pauses réglementaires – S'assurer que les nouveaux opérateurs embauchés ont suivi l'ensemble du parcours d'intégration – Assister l'opérateur en cas d'événements métiers exceptionnels – S'assurer de la bonne réception des appels entrants (délai et qualité) – Veiller à la qualité des échanges avec les clients, les prestataires, les forces de l'ordre – Proposer un planning à sa hiérarchie pour validation et veiller à son exécution – Être en mesure d'assurer les missions d'un opérateur, ponctuellement, en cas de besoin – Assurer, en relation avec le chef de centre, l'animation de 1^{er} niveau
Principales connaissances liées à l'emploi
Les outils informatiques mis à disposition
Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte
Le superviseur de salle est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide
Profil d'accès à l'emploi
Expérience d'au moins une année de 1 607 heures de travail effectif dans un des métiers de l'activité de télésurveillance

Annexe I.18.d Chef de centre de télésurveillance

Coefficient cadre 300.

Métiers de la sécurité électronique Chef de centre de télésurveillance
Autres appellations de l'emploi
Chef de station
Description générale de l'emploi
<ul style="list-style-type: none"> – Assurer la gestion et l'animation d'un centre de télésurveillance – Sous la responsabilité d'un directeur d'exploitation ou du directeur général (agrément dirigeant)
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Sans objet
Principales missions de l'emploi
Exploitation <ul style="list-style-type: none"> – Recrutement : le chef de centre procède aux entretiens d'embauche. Il valide le candidat. Il est responsable de l'embauche – Formation : il s'assure de l'intégration, de la formation et du maintien des compétences des salariés – Organisation du CT (planning)

Encadrement

- Gérer l'ensemble du personnel de son centre
- Garantir l'animation et la motivation de son équipe
- Recruter les opérateurs et les chefs de salle de station/centre de télésurveillance (vérifier usage) avec validation du N + 1
- Garantir le respect de la législation et des règles en vigueur (règlement intérieur, accord d'entreprise, convention collective, charte informatique, notes de service)
- Garantir la mise en œuvre de la politique sociale de l'entreprise
- Proposer les évolutions individuelles de ses équipes (salariales, primes, responsabilités, formation)
- Mener sur délégation de pouvoir l'entretien préalable et demander les sanctions nécessaires en concertation avec le N + 1
- Fixer des objectifs individuels à son équipe et s'assurer de leur réalisation
- Mener les entretiens d'évaluation de son équipe
- S'assurer du maintien du meilleur niveau de compétence et d'efficacité de ses équipes (réglementaire notamment)
- Proposer un plan de formation au sein de son centre/station pour s'assurer de l'adéquation entre le niveau de formation de son équipe, des postes respectifs et de la nature des services attendus
- Contribuer à l'animation de la formation continue

Relation clients

- Garantir la qualité des relations avec les clients du centre/station (suivi régulier des prestations, organisation et animation des réunions)
- Assurer auprès des clients une mission de conseil au regard des prestations confiées
- Analyser et suivre les incidents avec les clients
- Participer à des actions de formation, d'information, de sensibilisation sur la sécurité

Technique

- Veiller au bon fonctionnement technique du centre/station
- Garantir, le cas échéant, la conformité aux dispositions de la certification APSAD

Administratif

- Assurer la gestion administrative de son service jusqu'à la facturation
- Valider les factures fournisseurs qu'il a négociées, en termes d'unité d'œuvre et de prix

Principales connaissances liées à l'emploi

Les outils informatiques mis à disposition

Conditions particulières d'exercice de l'emploi – Environnement – Contexte

Le chef de centre de télésurveillance est titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide

Profil d'accès à l'emploi (conditions cumulatives)

Niveau 4 (Bac) et expérience d'au moins deux années de 1 607 heures de travail effectif chacune dans l'un des métiers de l'activité de télésurveillance

Annexe I.18.e Directeur des opérations de télésurveillance

Coefficient cadre 400.

Métiers de la sécurité électronique Directeur des opérations de télésurveillance
Autre(s) appellation(s) de l'emploi
Directeur d'exploitation
Description générale de l'emploi
<ul style="list-style-type: none">– Assurer la direction de l'activité télésurveillance– Sous la responsabilité du dirigeant de l'entreprise
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Chef de centre
Principales missions de l'emploi
<ul style="list-style-type: none">– Représenter le métier de la télésurveillance pour l'entreprise– Définir les moyens pour atteindre les objectifs fixés par la direction de l'entreprise<ul style="list-style-type: none">En interne auprès :<ul style="list-style-type: none">– des différents services.À l'extérieur auprès :<ul style="list-style-type: none">– des clients ;– des organismes fédérateurs des clients ;– des associations du métier ;– des forces de l'ordre ;– des fournisseurs ;– du CNPP ;– des confrères.– Veiller au respect de l'application des dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles– Assurer la responsabilité des centres de télésurveillance en dirigeant l'activité des centres et les activités associées, avec des objectifs qualitatifs de :<ul style="list-style-type: none">– satisfaction des clients ;– continuité de service ;– rentabilité ;– satisfaction et du bien-être des salariés ;– sécurité et des conditions de travail des salariés.– Assurer l'animation des chefs de centre– Déterminer les besoins en effectifs– Réaliser les entretiens annuels d'évaluation des chefs de centre– Assurer le suivi et piloter l'activité des centres de télésurveillance– Superviser la gestion des fiches et le bon traitement des incidents– Participer à la politique salariale de l'activité de télésurveillance– Participer à la veille technologique de l'activité de télésurveillance– Choisir les intégrations nécessaires à l'évolution de l'activité– S'assurer de la mise en œuvre des évolutions techniques, technologiques et organisationnelles– Informer en amont les salariés de ces évolutions et s'assurer de leur bonne compréhension

Métiers de la sécurité électronique Directeur des opérations de télésurveillance
<ul style="list-style-type: none"> – S’assurer en permanence que la qualité des prestations correspond bien aux attentes des clients – Intervenir en cas de besoin en soutien de la direction commerciale, en avant et/ou après-vente, au cours des négociations et des appels d’offres.
Principales connaissances liées à l’emploi
– Les outils informatiques mis à disposition
Conditions particulières d’exercice de l’emploi – Environnement – Contexte
Le directeur des opérations de télésurveillance est titulaire d’une carte professionnelle délivrée par le CNAPS « agent de télésurveillance » valide
Profil d’accès à l’emploi
Niveau 5 académique ou expérience d’au moins trois années de 1 607 heures de travail effectif chacune dans l’un des métiers de l’activité de télésurveillance

Article 3 | Révision de l’annexe II « Classification des emplois repères » à l’accord du 26 septembre 2016 pour les métiers de la télésurveillance

L’annexe II « Classification des emplois repères » de l’accord du 26 septembre 2016 est modifiée pour les métiers de télésurveillance dans les termes ci-dessous compte tenu de la suppression des emplois-repères d’agent de sécurité opérateur SCT 1 et d’agent de sécurité opérateur SCT2.

Ainsi, pour les métiers de télésurveillance, sous réserve de remplir les conditions prévues au présent avenant, aucun agent ne peut être affecté dans l’un des emplois-repères définis en annexe I pour l’activité de télésurveillance sans bénéficier de la classification minimale correspondante, ainsi qu’il suit, conformément au tableau ci-dessous :

Activité de télésurveillance	
Dénomination du métier	Classification minimale
Employé administratif en station de télésurveillance	130
Opérateur de télésurveillance de niveau 1	140
Opérateur de télésurveillance de niveau 2	150
Opérateur de télésurveillance de niveau 3	160
Opérateur de télésurveillance de niveau 4	AM 160
Coordinateur de prestations humaines	150
Gestionnaire technique de niveau 1	160
Gestionnaire technique de niveau 2	AM 160
Superviseur de salle	AM 170
Chef de centre de télésurveillance	Cadre 300
Directeur des opérations de télésurveillance	Cadre 400

Article 4 | Modalités de passage des salariés déjà en poste sur l'un des 2 emplois-repères à un nouvel emploi-repère instauré par le présent avenant

4.1. Tableau de correspondance entre les 2 anciens emplois-repères (agent de sécurité opérateur SCT1 et agent de sécurité opérateur SCT2) et les nouveaux emplois-repères de l'activité de télésurveillance

Pour permettre le rattachement à l'un des nouveaux emplois-repères des salariés classés agents de sécurité opérateurs SCT1 et agents de sécurité opérateurs SCT2 à la date d'entrée en vigueur des nouveaux emplois, avec le statut et le coefficient minimal associé, les partenaires sociaux ont convenu du tableau de correspondance ci-dessous :

(Voir page suivante.)

Ancienne fiche métier	Statut	Ancien coefficient	Correspondance avec une nouvelle fiche métier	Statut	Coefficient en cas de correspondance avec le nouveau métier
Agent de sécurité Opérateur SCT1	Employé	140	Opérateur de télésurveillance N1 dès lors que l'emploi exécuté par le salarié correspond à la fiche descriptive de ce métier.	Employé	140
Agent de sécurité Opérateur SCT1	Employé	140	Opérateur de télésurveillance N2 dès lors que l'emploi exécuté par le salarié correspond à la fiche descriptive de ce métier.	Employé	150
Agent de sécurité Opérateur SCT1	Employé	140	Opérateur de télésurveillance N3 dès lors que l'emploi exécuté par le salarié correspond à la fiche descriptive de ce métier.	Employé	160
Agent de sécurité Opérateur SCT1	Employé	140	Opérateur de télésurveillance N4 dès lors que l'emploi exécuté par le salarié correspond à la fiche descriptive de ce métier.	Agent de maîtrise	160
Agent de sécurité Opérateur SCT2	Agent de maîtrise	150	Opérateur de télésurveillance N4	Agent de maîtrise	160
Agent de sécurité Opérateur SCT2	Agent de maîtrise	150	Gestionnaire technique dès lors que l'emploi exécuté par le salarié correspond à la fiche descriptive de ce métier.	Agent de maîtrise	160
Agent de sécurité Opérateur SCT2	Agent de maîtrise	150	Superviseur de salle dès lors que l'emploi exécuté par le salarié correspond à la fiche descriptive de ce métier.	Agent de maîtrise	170

4.2. Modalités d'application du rattachement, conformément au tableau de correspondance, d'un salarié déjà en poste au moment de l'entrée en vigueur du présent avenant à l'un des emplois-repères

Le rattachement d'un salarié, déjà en poste au moment de l'entrée en vigueur du présent avenant, à l'un des nouveaux emplois-repères, avec mention de son statut et de son coefficient, est effectué par l'employeur en application du tableau de correspondance stipulé à l'article 4 du présent avenant.

À cette fin, l'employeur procède à une analyse pour déterminer l'adéquation entre :

- d'une part, le contenu et les caractéristiques professionnelles de l'emploi dûment exercé par le salarié dans l'entreprise ;
- et, d'autre part, le contenu des nouvelles fiches métiers stipulées dans le présent avenant.

L'employeur notifie, par tout moyen écrit, à chaque salarié concerné par un métier de la télé-surveillance, son rattachement à un emploi-repère, son statut et son coefficient.

Il est rappelé que le salarié employé à la date d'entrée en vigueur du présent accord avec un coefficient supérieur à celui de l'emploi-repère auquel il est rattaché ne peut se voir remettre en cause son coefficient. Le salarié bénéficie de son coefficient supérieur au coefficient prévu par le présent avenant, ce dernier n'étant qu'un coefficient minimal.

De même, il est souligné que le rattachement du salarié à un emploi-repère de la nouvelle classification au sein de l'activité de télé-surveillance ne peut avoir pour conséquence de réduire la rémunération du salarié.

Si le rattachement à un nouvel emploi-repère entraîne une modification du contrat de travail, il est rappelé que ce changement est soumis à l'accord préalable du salarié qui sera formalisée par tout moyen écrit par son employeur (notamment par voie d'avenant au contrat de travail).

Pour précision, il y a modification du contrat de travail en cas de changement de coefficient pour l'application d'un coefficient supérieur, ou/et de changement de statut. Le simple changement de l'intitulé du poste occupé, autrement dit de la dénomination de l'emploi-repère, par le salarié n'entraîne pas, quant à lui, une modification de son contrat du travail.

Par ailleurs, dans un délai d'un mois à partir de la notification par écrit de son rattachement à l'un des emplois-repères, avec mention de son statut et de son coefficient (le cas échéant, soumis à son accord préalable en cas de modification de son contrat de travail), le salarié dispose de la faculté de solliciter par écrit des explications à son employeur.

L'employeur dispose d'un délai d'un mois suivant la réception de la demande écrite du salarié pour lui répondre, par tout moyen écrit, concernant le rattachement de son emploi à l'un des emplois-repères, ainsi que le statut et le coefficient y afférents.

En cas de désaccord persistant, la commission nationale paritaire de conciliation et d'interprétation de la convention collective pourra être saisie par l'une des parties.

4.3. Rôle du comité social et économique des entreprises

Il est rappelé que le rattachement des salariés à un emploi-repère, avec application d'un coefficient, est impératif.

Avant la mise en œuvre effective de ce rattachement en application des dispositions du présent avenant, dans les entreprises pourvues d'un comité social et économique dont les attributions sont celles d'un CSE dans les entreprises d'au moins cinquante salariés, ce CSE est informé et consulté sur les modalités envisagées de mise en œuvre des dispositions du présent avenant.

Dans les entreprises pourvues d'un comité social et économique dont les attributions sont celles d'un CSE dans les entreprises d'au moins onze salariés et de moins de cinquante salariés,

la délégation du personnel au CSE peut présenter des réclamations relatives à la mise en œuvre dans l'entreprise des dispositions du présent avenant.

Article 5 | *Durée et entrée en vigueur de l'avenant*

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Il entrera en vigueur à compter du 1^{er} jour du mois suivant la publication au *Journal officiel* de l'arrêté ministériel notifiant son extension et au plus tôt le 1^{er} janvier 2026.

Article 6 | *Période de transition accordée aux entreprises*

Afin de permettre aux entreprises d'informer et de consulter leurs instances représentatives du personnel sur les modalités envisagées de mise en œuvre des dispositions du présent avenant, de rattacher chacun des salariés de télésurveillance à l'un des nouveaux emplois-repères de cette activité, d'informer chaque salarié concerné, et, le cas échéant, d'obtenir l'accord préalable de chaque salarié concerné par une modification de son contrat de travail, il leur est accordé une période de transition.

Cette période de transition débutera le 1^{er} jour du mois suivant la publication au *Journal officiel* de l'arrêté ministériel notifiant l'extension du présent avenant et au plus tôt le 1^{er} janvier 2026 pour une durée de six mois.

Au terme de cette période de transition, toutes les entreprises relevant du champ d'application du présent avenant à l'accord du 26 septembre 2016 devront avoir mis en œuvre, de manière effective, ses dispositions.

Les partenaires sociaux incitent les entreprises à une mise en œuvre antérieure au terme de la période transitoire pour permettre au personnel de télésurveillance de s'inscrire dans une nouvelle dynamique de classification tenant compte de l'évolution des métiers.

Article 7 | *Dispositions concernant les entreprises de moins de 50 salariés*

L'ensemble des dispositions du présent avenant sont applicables aux entreprises de moins de 50 salariés. Il n'y a pas lieu de prévoir des dispositions spécifiques pour ces entreprises.

Article 8 | *Égalité professionnelle*

Les partenaires sociaux rappellent aux entreprises de veiller au respect de l'égalité professionnelle au travail, ainsi qu'à la mixité, afin de garantir une réelle égalité des droits et de traitement entre les femmes et les hommes et ce, notamment, en matière de classement dans les différents emplois-repères de la branche professionnelle.

Article 9 | *Suivi de la mise en œuvre du présent avenant*

La commission nationale paritaire de conciliation et d'interprétation de la convention collective assure le suivi de la mise en œuvre du présent avenant dans le cadre de son groupe de travail « GTP activité de télésurveillance ».

Aussi, pour assurer ce suivi, un bilan intermédiaire sera réalisé au terme de la période de transition accordée aux entreprises. Un bilan d'application sera réalisé à l'expiration d'un délai de 12 mois débutant au terme de la période de transition précitée.

Article 10 | *Révision et dénonciation de l'avenant*

Le présent accord pourra être révisé à tout moment, en tout ou partie, sur demande d'une ou de plusieurs organisations signataires ou qui y ont adhéré conformément aux dispositions du code du travail.

Toute demande de révision devra être notifiée à chacune des parties par lettre recommandée avec avis de réception.

Les négociations sur ce projet de révision devront s'engager dans un délai de 3 mois suivant la date de présentation du courrier de révision à l'ensemble des autres parties.

Le présent accord pourra être dénoncé à tout moment, en tout ou partie, par toute organisation syndicale signataire ou toute organisation syndicale qui y ont adhéré conformément aux dispositions du code du travail, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois en informant les autres parties signataires et adhérentes de cette dénonciation ainsi qu'en procédant aux formalités de dépôt en vigueur. En cas de dénonciation, l'avenant continuera de s'appliquer pendant une période d'une année à compter de la fin du préavis de dénonciation, période qui pourra donner lieu à l'engagement d'une nouvelle négociation pour tendre à la conclusion d'un accord de substitution.

Article 11 | Publicité, dépôt et demande d'extension de l'avenant

Le présent avenant est établi en suffisamment d'exemplaires pour qu'un original soit notifié à l'ensemble des organisations représentatives au sein de la branche à l'issue de la procédure de signature, le délai de signature étant fixé au vendredi 3 octobre 2025 inclus.

À l'expiration du délai de 15 jours, qui court à compter de la date la plus tardive de réception notifiant cet avenant à l'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de la branche, le présent avenant sera déposé par la partie la plus diligente auprès des services centraux du ministre chargé du travail (auprès de la direction générale du travail), en deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique.

Le présent avenant sera également adressé, en un exemplaire au greffe du conseil de prud'hommes du lieu de conclusion.

Une demande d'extension sera déposée par la partie patronale, cette demande pouvant être effectuée simultanément au dépôt de l'avenant.

Fait à Paris, le 3 septembre 2025.

(Suivent les signatures.)