



Fiche de Poste

Opérateur / Opératrice En Télésurveillance

MISSIONS

Au sens strict du terme, l'opérateur en télésurveillance assure la sécurisation préventive et curative des lieux et des personnes en recevant et exploitant les informations transmises à partir de systèmes d'alarmes distants en vue de déclencher une réponse adaptée à la menace identifiée.

PROFIL RECHERCHÉ :

Contrat : CDD (avec possibilité de CDI)

Poste de 12heures (jour/nuit/dimanche/jours fériés) / 35h hebdomadaires

Profil type : Première expérience dans le domaine appréciée - Esprit ouvert sur la mission et l'évolution de l'entreprise - Capacité à travailler dans des locaux confinés

- Gestion et traitement des messages informatisés provenant des sites télésurveillés
- Effectuer des levées de doute (Audio et/ou Vidéo)
- Déclencher des processus d'alertes (clients, habilités...)
- Effectuer le suivi des processus liés aux opérations (SAV, dépannages, raccordement effectués sur les installations de nos abonnés)
- Appliquer les consignes permanentes ou ponctuelles définies
- Dialoguer téléphoniquement avec les clients, les installateurs, les intervenants...
- Assurer la traçabilité des actions entreprises (mains courantes informatiques)
- Établir les rapports d'activités et les rapports relatifs aux incidents rencontrés
- Exploiter les ressources de l'outil informatique mis à disposition
- Assurer le suivi et la maintenance de 1° niveau des installations techniques de la station de télésurveillance
- Effectuer les essais du matériel d'exploitation et / ou de sécurité de la station

COMPÉTENCES / QUALITÉS

Un opérateur en télésurveillance doit être fiable, rigoureux et attentif. Il doit être capable de réagir vite et de prendre des décisions appropriées en autonomie. Un opérateur en télésurveillance doit être capable de garder son sang-froid et de gérer de manière efficace des situations stressantes. Par ailleurs, il doit être à l'écoute de ses clients et doit être capable de les rassurer : un bon contact relationnel est donc indispensable.

- Être titulaire de la carte professionnelle portant la mention " Agent de télésurveillance " en cours de validité
- Connaissance des bases informatiques et des logiciels associés
- Bonne communication orale et écrite - Relation client
- Respect de la confidentialité
- La connaissance du domaine de la sécurité des biens et des personnes serait un plus
- La maîtrise d'un logiciel de télésurveillance serait un plus
- Une expérience dans ce domaine serait appréciée

Liste non exhaustive