

SURVEILLANCE PRÉVENTION SÛRETÉ

Sommaire



- Sommaire Surveillance Prévention Sureté.48

- Les obligations légales.49

- Surveillance, prévention :50
 - CQP Agent de Prévention et de Sécurité..... page 50
 - Agent de sécurité en grande distribution..... page 51
 - Opérateur en Station Centrale de Surveillance..... page 51

- Sûreté :52
 - Démarque Inconnue..... page 52
 - Inspection / filtrage..... page 52
 - Agent Sûreté Aéroportuaire..... page 53

- Communication :54
 - Hôtesse ou huissier d'accueil..... page 54
 - Accueil téléphonique..... page 55
 - Gestion de conflit..... page 55

Vos obligations légales

Secteur surveillance prévention sûreté

Formation des agents de prévention et de Sécurité.

■ Loi 2003 (sécurité intérieure) décrets du 06/09/2005, 10/09/2006 et 03/08/2007 :

Obligation pour tous dirigeants et salariés des activités de gardiennage et de sécurité de justifier préalablement à l'agrément ou à l'embauche d'une aptitude professionnelle. L'aptitude professionnelle est validée par :

- Détenition d'une certification professionnelle (CQP APS, titre, diplôme)

Accord relatif aux qualifications professionnelles des métiers de la prévention sécurité du 1 décembre 2007.

Le présent accord convient d'inscrire dans la convention collective les seuils minimum de classification des emplois repères dont elles ont préalablement défini d'une part, les missions et responsabilités générales et d'autre part, les formations qui y sont nécessairement attachées.

Formation des agents de Sûreté aéroportuaire.

Arrêté du 12 novembre 2003 relatif aux mesures de sûreté du transport aérien.

■ Article 32, 62 et 78 :

L'exploitant d'aérodrome ou l'entreprise opérant pour son compte est tenu de faire exécuter et superviser les tâches suivantes par des personnes ayant bénéficié de formations initiales et continues en matière de :

- Surveillance des installations ;
- Contrôle de l'exécution des mesures de sûreté.
- d'enregistrement et embarquement des passagers et de leurs bagages ;
- de réception, manutention et stockage des bagages de soute, du fret, de la poste, des biens et produits utilisés à bord des aéronefs ;
- de préparation des biens et produits utilisés à bord ;
- de maintenance des aéronefs en exploitation ;
- de vérification et fouille de sûreté de l'aéronef ;
- de surveillance et contrôle de l'accès à l'aéronef en exploitation ;
- de contrôle de l'exécution des mesures de sûreté.
- Préparation, manutention et stockage de bagages, de fret, de colis postaux, de biens et produits utilisés à bord des aéronefs ;
- Surveillance des installations ;
- Contrôle des accès ;
- Contrôle de l'exécution des mesures de sûreté.

■ Article 81 Formation initiale.

L'employeur est tenu d'assurer, préalablement à toute prise de poste, une formation initiale correspondant aux tâches qui sont confiées à la personne concernée dans le respect des objectifs pédagogiques et des durées minimales fixées.

■ Article 82 Formation continue et entraînement périodique.

1. Pour chaque personnel, l'employeur est tenu d'assurer une formation continue sur les thèmes de la formation initiale chaque fois que nécessaire, ... En aucun cas, cette formation continue ne peut représenter, sur trois ans, une durée inférieure à la moitié de la durée de la formation initiale.
 - 3 h sur 3 mois, la personne atteint des performances de détection supérieures aux niveaux résultant de l'application de l'article 86 avec le dispositif de test de la machine.
 - 6 heures sur une période de 3 mois, dans tous les autres cas.
2. Pour chaque maître de chien, l'employeur est tenu d'organiser une formation continue et des entraînements périodiques chaque fois que nécessaire. En aucun cas, ils ne peuvent représenter une durée inférieure à 80 heures par an.



SURVEILLANCE PRÉVENTION SÛRETÉ

Surveillance Prévention



CQP-APS Certificat de qualification professionnelle d'agent de prévention et de sécurité

Objectif : Acquérir des connaissances théoriques et pratiques liées à la fonction d'agent de Prévention et de Sécurité.

Programme :

Déontologie et les qualités propres à l'agent de sécurité.

Les services publics de Police Nationale et Gendarmerie.

Notion sur la profession et sa réglementation :

- Le code pénal, procédure pénale et Civile.

Accueil et contrôles d'accès.

La prise en compte d'un poste de contrôle de sécurité et consignes.

Le circuit de vérification.

Information sur les systèmes d'alarme, la gestion des clés, le compte-rendu.

Technique d'Information et de Communication.

La gestion des conflits- Analyse de comportements.

Incendie :

- Théorie du feu (Agents extincteurs et Classe de feu)
- Les moyens de 1^{er} intervention
- L'alarme et l'alerte
- La conduite à tenir en cas d'incendie
- Le Système de Sécurité Incendie
- Extinction sur feux réels (A, B, C), mise en œuvre du RIA

Secours à personnes ou SST :

- La Protection
- L'examen de la victime
- L'alerte
- Les gestes de secours (saignement, étouffement, victime inconsciente, les malaises, les brûlures et les atteintes traumatiques)

Examen.

Public concerné : Personne désignée en tant qu'Agent de Sécurité.

Nombre de personnes : 12 personnes au maximum.

Durée : 10 jours soit 70 heures de formation et 7 heures d'examen.
50% Théorique / 50% Pratique.

Validation : Attestation de stage.
Certificat de Qualification Professionnel.
Document de synthèse remis aux stagiaires.

Référence : CQP APS





Formation Agent de Sécurité Magasin Option Prévention des vols, vidéosurveillance et arrière caisse

Objectif : Apporter les connaissances théorique et pratique nécessaires aux agents de sécurité évoluant dans la filière de la grande distribution.

Programme :

• **Théorie**

Réglementation.

- Notion de crime et délit
- Définition de la surface de vente

Les services publics de Police Nationale et Gendarmerie.

Notion sur la profession et sa réglementation :

- Le code pénal, procédure pénale et Civile, la notion
- L'appréhension
- Les moyens de coercition

Réglementation sur la vidéosurveillance :

- Les principes généraux en matière de protection de la vie privée dans les lieux publics et sur le lieu de travail
- La loi du 8 décembre 1992
- La loi du 23 janvier 2006

La technologie en matière de caméra et de système de vidéosurveillance.

Technique d'Information et de Communication.

La gestion des conflits- Analyse de comportements.

Les spécificités de la grande distribution :

- Les produits à risque
- Les moyens de protection des produits
- Les techniques de surveillance et contrôle.

Formation Agent de Sécurité Opérateur en Télésurveillance

Objectif : Acquérir des connaissances théoriques et pratiques permettant à l'opérateur de télésécurité de valoriser ses facultés d'analyse et de réactivité.

Programme :

• **Théorie**

Définitions :

- La Télésurveillance, la Télésécurité.
- La détection, la chaîne de la Télésécurité.
- La législation, la réglementation, la loi de 83 et de 86.
- La lutte contre la malveillance.

La détection intrusion :

- La détection périphérique, périmétrique, volumétrique et surfacique, les détecteurs.
- La centrale locale d'alarme, le coffret d'alimentation,
- Le dispositif de commande, la carte électronique.
- Le transmetteur, les liaisons.

La Station Centrale de Télésurveillance :

- Les pompiers, la police et la Télésécurité.
- Les assurances.
- L'organisation de la Télésécurité.
- Les techniques de surveillance et de lever de doute.
- Les consignes, le compte-rendu, l'intervenant.

• **Pratique**

Manœuvres et exercices pratiques sur P.C. de réception télésurveillance

Public concerné : Personne désignée en tant qu'Agent de Sécurité Filière Distribution.

Nombre de personnes : 12 personnes au maximum.

Durée : 2 jours.

70% Théorique / 30% Pratique.

Validation : Attestation de stage et timbre de recyclage

Référence : APS distri

Public concerné : Personne désignée en tant qu'Agent de Sécurité Opérateur en Télésurveillance.

Nombre de personnes : 12 personnes.

Durée : 10 jours.

70% Théorique / 30% Pratique.

Validation : Certificat d'Opérateur Certifié en Télésécurité.
Attestation de stage.

Référence : APS SCT11

SURVEILLANCE PRÉVENTION SÛRETÉ

Sûreté



Formation à la Démarque Inconnue

Objectif : Donner à l'agent de sécurité le cadre légal dans lequel il exerce ses actions de surveillance et de lutte contre la démarque inconnue.

Programme :

• **Théorie**

Définition de la démarque inconnue.

Rappel des obligations légales.

Réglementation.

- Définition de l'infraction.
- Les différentes sanctions pénales.
- Les suites pénales.
- Le vol.
- Tentative de vol.
- L'escroquerie.
- Consommation sur place.
- Dégradation.
- VAMA.
- Effraction de nuit.
- Interpellation des mineurs, des majeurs.

Matériels et techniques

- Contrôle entrées/sorties.
- Les antennes anti-vols.

• **Pratique**

Cas concrets de mise en situation sous forme de logigrammes.

Mise en application sous forme d'un QCM de 40 questions pour validation des acquis.

Public concerné : Agents de sécurité en fonction dans le domaine de la distribution.

Nombre de personnes : 12 personnes par groupe.

Durée : 1 jour.
70% Théorique / 30% Pratique.

Validation : Attestation de stage.
Document de synthèse remis aux stagiaires.

Référence : APS DI



Agent de Sécurité Opérateur Filtrage Gestion Aire de Contrôle et Imagerie Radioscopique

Objectif : Apporter les connaissances nécessaires à la gestion d'une aire de contrôle et permettre à l'agent d'interpréter une imagerie radioscopique sur R.X.

Programme :

• **Théorie / Pratique**

Généralités :

- Présentation de l'aire de contrôle.
- Le contrôle des personnes.
- Le contrôle des bagages.
- Détecteurs de métal (portique).
- Magnétomètre.

Les consignes :

- Générales.
- Particulières.

Les composantes de la communication.

- Les principales causes de perturbation dans le processus de communication.
- Les communications au sein d'un groupe.
- Comment cerner la personnalité des interlocuteurs ?
- Développer sa capacité d'écoute et de compréhension.
- Développer les attitudes positives et coopératives.

Etudes de cas particuliers.

Contrôles :

- Type 2D.
- Type 2E.
- Présentation.
- Protection.
- Configuration du clavier

Traitement de l'image :

- Modification de Gama.
- 200 M. x 2 x 4.
- Clignotement.

Traitement des zones sombres.

Alarmes et sécurités.

Exercices de visualisation avec passages d'objets suspects.

Public concerné : Personne désignée en tant qu'Agent de Sécurité Filtrage.

Nombre de personnes : 12 personnes au maximum.

Durée : 3 jours.
60% Théorique / 40% Pratique.

Validation : Attestation de stage et timbre de recyclage.

Périodicité : 1 jour par an

Référence : APS Filtrage



Formation agent de sécurité aéroportuaire

Objectif : Apporter les connaissances nécessaires à la gestion d'une aire de contrôle et Permettre à l'agent d'interpréter une imagerie radioscopique sur R.X.

Programme :

• Théorie

Réglementation.

- connaître les objectifs des mesures de sûreté et les articles prohibés,
- avoir une connaissance générale des différents acteurs et de leur rôle,
- connaître les principales dispositions réglementaires applicables.
- Les déterminants de conduite conflictuelle

Organisation de l'entreprise sur le site.

- avoir une connaissance générale de l'environnement aéroportuaire,
- avoir une connaissance générale des procédures de l'entreprise,
- connaître l'organisation des postes de travail,
- connaître les consignes à respecter en matière de radio protection.

Contact avec les passagers.

- savoir expliquer aux passagers les consignes à respecter lors de leur passage au poste d'exploitation.

Palpations de sécurité ou utilisation portique ou équipement portable de détection des masses métalliques.

- savoir détecter méthodiquement les articles prohibés sur les personnes.

Inspection, filtrage des bagages, des biens et produits et vérification spéciale du fret.

- savoir détecter méthodiquement les articles prohibés dans les bagages, les expéditions, les biens et les produits.

Inspection, filtrage des véhicules.

- savoir rechercher méthodiquement les articles prohibés qui peuvent être dissimulés dans les véhicules.

Utilisation d'un équipement d'imagerie radioscopique classique.

- savoir utiliser l'équipement conformément à ses spécifications,
- savoir utiliser méthodiquement toutes les fonctions afin de repérer les éventuels articles prohibés parmi le contenu des bagages ou le fret.

Utilisation d'un équipement d'imagerie radioscopique à diagnostic automatique.

- savoir utiliser l'équipement conformément à ses spécifications,
- savoir utiliser méthodiquement toutes les fonctions afin de repérer les éventuels articles prohibés parmi le contenu des bagages ou le fret.

Utilisation d'un équipement de détection de traces d'explosifs.

- savoir utiliser l'équipement conformément à ses spécifications,
- savoir utiliser toutes ses fonctions d'analyse.



Public concerné : Les personnels qui mettent en œuvre des mesures de sûreté dans le domaine du transport aérien et qui sont mentionnés à l'article R.321.10 et des personnels agréés en application de l'article L.282.8.

Nombre de personnes : 10 personnes par groupe.

Durée : de 21 heures à 84 heures en fonction des tâches exercées par la personne.

Validation : Une attestation individuelle de formation relative à la Sûreté Aéroportuaire, en fonction de la réussite aux différents tests.
Document de synthèse remis aux stagiaires.

Moyens, outils et supports pédagogiques :
Un support de cours théorique et pratique est remis à chaque stagiaire. Les cours sont projetés ou vidéo projetés. Des films sont projetés durant le stage afin de sensibiliser les stagiaires à l'importance de la vigilance de chacun. Recours aux logiciels d'imagerie pour l'entraînement à la détection d'articles prohibés. Jeux de rôle et Evaluation (Q.C.M. et test pratique)

Référence : ADSaéro

SURVEILLANCE PRÉVENTION SÛRETÉ

Communication



Hôtesse et Huissier d'accueil physique

Objectif : Acquérir les connaissances nécessaires en vue de maîtriser les techniques d'accueil physique ou téléphonique, de savoir gérer une situation conflictuelle en mettant en œuvre les techniques d'expression et d'accueil.

Programme :

• *Théorie*

La Communication et ses Interférences :

- Les composantes de la communication
- Principales causes de perturbation du processus
- Les communications au sein d'un groupe
- Comment cerner la personnalité des interlocuteurs
- Développer sa capacité d'écoute et compréhension
- Développer les attitudes positives et coopératives

Les Particularités de la Démarche Téléphonique :

- Le filtrage des communications
- Les procédures d'urgence
- Attitude comportementale au téléphone
- Sourire en téléphonant
- Les règles de base, prendre note,

Gestion des Conflits :

- Les phases du comportement conflictuel
- Les principaux déterminants, facteurs internes, externes
- Les facteurs déclencheurs, signes d'alerte
- Les indices de violence potentielle

Stratégie d'intervention :

- Communication verbale et non verbale, les lois du Feedback
- Parler le même langage. les cadres de références
- Méthodes assertives, les quatre attitudes, savoir écouter
- Evaluer son comportement face au conflit
- Savoir réagir face aux attaques
- Désamorcer le conflit

• *Pratique*

- Exercices de diction et communication
- Recueillir et transmettre le message
- Contacter le bon interlocuteur
- Rassurer, faire patienter, renseigner et orienter
- Comprendre, écouter et traiter la demande,
- Prendre congé
- Organisation de l'accueil (lieu, décoration, image, fleurs etc.)

Mise en place d'exercices à thèmes avec jeux de rôles



Public concerné : Toutes personnes ayant pour fonction l'accueil.

Nombre de personnes : 12 personnes au maximum.

Durée : 2 jours par groupe.
60% Théorique / 40% Pratique.

Validation : Attestation de stage.
Document de synthèse remis aux stagiaires.

Référence : ACPHY



Accueil téléphonique

Objectif : Maîtriser les techniques d'expression et d'accueil téléphonique.

Programme :

• **Théorie**

- La communication et ses interférences.
- Les particularités de la démarche téléphonique.
- Le filtrage des communications.
- Les procédures d'urgence.
- Attitude comportementale au téléphone.
- Le sourire.
- Les règles de base.

• **Pratique**

- Exercices de diction.
- Exercices de communication.

Public concerné : Toutes personnes désignées pour assurer l'accueil téléphonique.
Nombre de personnes : 15 personnes maximum.
Durée : 2 jours. 60% Théorique / 40% Pratique.
Validation : Attestation de stage. <i>Document de synthèse remis aux stagiaires.</i>
Référence : ACTEL



Gestion de conflits

Objectif : Repérer les situations conflictuelles et en mesurer l'impact et les conséquences sur son équipe.

Programme :

• **Théorie**

Accueil et présentation

Définition des attentes des apprenants

La communication

- Le schéma de la communication
- Les différents types de communication verbale
- La reformulation
- L'écoute
- Les questions
- L'assertivité

Définition d'un conflit

- Les déterminants de conduite conflictuelle
- Les mécanismes du conflit
- Les signes d'alertes
- Les phases du comportement

Les facteurs déclencheurs

Stratégie d'intervention

- Ses propres réactions d'agressivité
- La typologie des attitudes initiatrices de situation d'agression.

Décoder les comportements problématiques

Les attitudes et comportement tendant à apaiser la situation

Evaluer

- Le positionnement
- Le niveau de menace

Désamorcer la colère

Les aspects juridiques des situations de crises.

- La violence volontaire
- La menace et l'intimidation
- Le harcèlement

Le suivi de personne ayant subi une situation de conflit.

- Les moyens d'aides et de soutien mis à la disposition
- Le débriefing groupe
- Le débriefing de individuel

• **Pratique**

Mise en place de plan d'action individuel.

- Questionnaires d'autodiagnostic

Mise en situation sur des scénarii liés au contexte de votre entreprise.

- Naissance et dénouement d'une crise
- Les différents aspects de la crise
- Comportement et personnalité

Public concerné : Toute personne ayant de par sa fonction une relation directe ou indirecte avec du public.

Nombre de personnes : 10 personnes par groupe.

Durée : 2 fois 2 jours distant de 15 jours.
60% Théorique / 40% Pratique.

Validation : Attestation de stage. *Document de synthèse remis aux stagiaires.*

Référence : GESCONF

