



PROGRAMME DE FORMATION GESTION DES INCIVILITÉS AGENTS DE SÉCURITÉ PRIVÉE

ÉVÉNEMENTIEL, CENTRES COMMERCIAUX, ERP



Objectifs	À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de : - O1. Identifier les situations génératrices d'incivilités spécifiques aux lieux recevant du public (événementiel, centres commerciaux, ERP sensibles). - O2. Repérer les signaux avant-coureurs d'une montée en tension chez un individu ou un groupe. - O3. Comprendre les mécanismes comportementaux et émotionnels à l'origine des incivilités en milieu public. - O4. Adopter une posture professionnelle conforme au cadre légal et déontologique de la sécurité privée. - O5. Mettre en œuvre une communication verbale adaptée pour prévenir ou désamorcer une situation conflictuelle. - O6. Utiliser une communication non verbale appropriée en environnement fréquenté et sous tension. - O7. Gérer les insultes et agressions verbales sans escalade, en maintenant un cadre professionnel. - O8. Maîtriser son stress et ses émotions afin de rester opérationnel en situation dégradée. - O9. Gérer les situations spécifiques rencontrées en événementiel, centres commerciaux et ERP (refus d'accès, files d'attente, groupes perturbateurs). 10. Rédiger un compte rendu objectif et structuré (main courante / rapport d'incident).
Public	Agents de sécurité privée (ADS) Agents de sécurité événementielle Agents de sécurité en centres commerciaux Agents intervenant en établissements recevant du public (ERP)
Pré requis	Etre en poste dans une entreprise de sécurité privée et détenir une carte professionnelle.
Durée	3 jours (21 heures). Durées indicatives, modulables et ajustables en fonction des besoins des apprenants.
Nombre de stagiaires	Maximum 10 stagiaires afin de respecter le face à face pédagogique de chaque apprenant.

Programme

O1. Identifier les situations génératrices d'incivilités spécifiques aux lieux recevant du public (événementiel, centres commerciaux, ERP sensibles).

Typologie des incivilités en milieu public :
événementiel (alcool, foule, impatience, refus d'accès)
centres commerciaux (provocations, tensions clients)
ERP sensibles (tensions sociales, frustration administrative)
Distinction entre incivilité, conflit et agression verbale

O2. Repérer les signaux avant-coureurs d'une montée en tension chez un individu ou un groupe.

Identification des signaux faibles
Échelles de montée en tension
Observation des comportements individuels et collectifs
Repérage des situations à potentiel conflictuel

O3. Comprendre les mécanismes comportementaux et émotionnels à l'origine des incivilités en milieu public.

Fonctionnement du comportement humain en situation de stress
Réactions émotionnelles face à l'attente, au refus et à la frustration
Effet de foule et contagion émotionnelle
Application de la pyramide de Maslow aux lieux recevant du public

O4. Adopter une posture professionnelle conforme au cadre légal et déontologique de la sécurité privée.

Rôle, missions et limites de l'agent de sécurité privée en milieu public
Code de déontologie et obligations professionnelles
Posture professionnelle, neutralité et proportionnalité
Prévention des incivilités par la présence et l'attitude

Programme

O5. Mettre en œuvre une communication verbale adaptée pour prévenir ou désamorcer une situation conflictuelle.

Principes de communication verbale en contexte tendu

Choix des mots, ton et formulation

Techniques de reformulation et d'écoute active

Pose d'un cadre clair, ferme et non provocateur

O6. Utiliser une communication non verbale appropriée en environnement fréquenté et sous tension.

Communication non verbale adaptée aux lieux fréquentés

Posture corporelle rassurante et visible

Gestion du regard, de la voix et de la distance

Cohérence entre communication verbale et non verbale

O7. Gérer les insultes et agressions verbales sans escalade, en maintenant un cadre professionnel.

Gestion des insultes et provocations verbales

Techniques de désamorçage verbal

Protection émotionnelle de l'agent

Maintien du cadre professionnel sans surenchère

O9. Gérer les situations spécifiques rencontrées en événementiel, centres commerciaux et ERP

(refus d'accès, files d'attente, groupes perturbateurs).

Gestion du refus d'accès en événementiel

Organisation et gestion des files d'attente en ERP

Intervention face à des groupes perturbateurs

Travail en équipe et coordination sur site

Interaction avec les forces de l'ordre si nécessaire

10. Rédiger un compte rendu objectif et structuré (main courante / rapport d'incident).

Intérêt du compte rendu pour la traçabilité et la protection juridique

Méthodologie de rédaction d'une main courante

Structure et rédaction d'un rapport d'incident

Objectivité, faits, chronologie et neutralité

**Modalités
pédagogiques**

Formation en présentielle.
Méthode participative, démonstrative et explicative.
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
Études de cas, mises en situation, échanges d'expériences
Support visuel dynamique et participatif via Power Point.
Moyens pédagogiques : Notre centre de formation est équipé de salles de formation, vidéo projecteur.

**Modalités
d'évaluations**

Evaluation des acquis en cours et fin de formation
Grilles d'évaluations
QCU
Evaluation pratique
Enquête de satisfaction stagiaire.

**Modalités
d'inscription,
d'accès et
d'accessibilité
aux PSH**

Recueil du besoin des bénéficiaires
- entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.
Le délai d'accès aux prestations est de minimum 1 mois.
Selon le programme de formation, les personnes en situation de handicap, peuvent bénéficier d'un accompagnement spécifique afin de faciliter leur parcours.

Modalités d'inscription, d'accès et d'accessibilité aux PSH	Notre centre de formation peut accueillir des personnes en situation d'handicap. Pour toute adaptation de formation, merci de prendre contact avec notre référent handicap
Profil du formateur	Formateur qualifié dans le domaine de la sécurité privée et détenant une carte professionnelle de formateur délivrée par le CNAPS.
Validation et certification	Présence obligatoire à tous les modules de formation. Feuille d'émargement par demi-journée contre signée par le formateur. Délivrance d'attestation de fin de formation avec réussite ou échec Délivrance de certificat de réalisation Délivrance d'attestation d'assiduité.
Prix	Devis sur demande en fonction du programme sur mesure établi pour le client.
Indicateurs de résultats	Nombre de stagiaires: En cours Taux de satisfaction: En cours
Contact	VAR FORMATION SECURITE – SAS au capital de 1010 euros Siret 99194830800010 435 Avenue Foch 83000 Toulon Mail : vfs.formations@gmail.com – Tél : 06 20 21 97 60 Numéro de déclaration d'activité : en cours de demande.