



Connaître ses pouvoirs

Relier les consignes aux pouvoirs et aux limites de la mission.

LEÇON 02.01 • COURS ESSENTIEL

Les missions de la sécurité privée

Deux cadres à distinguer



Sécurité privée

Surveillance et gardiennage dans le cadre autorisé.



Police et gendarmerie

Missions de puissance publique prévues par la loi.



LE PRINCIPE

La surveillance humaine vise à protéger les personnes et les biens dans un périmètre défini. L'agent observe, prévient, contrôle les accès autorisés, alerte et rend compte. Il travaille dans une organisation contractuelle, sous la responsabilité de son employeur. Le donneur d'ordre exprime un besoin de sécurité ; il ne peut pas attribuer à l'agent des pouvoirs que la loi ne prévoit pas.



DANS LA PRATIQUE

Un agent protège un périmètre et des personnes dans le cadre d'une mission définie. Sa tenue, son expérience ou les attentes du client n'ajoutent pas de pouvoirs. Pour choisir une action, commencez par identifier sa mission, le lieu et le fondement légal applicable.

Un contrat de sécurité ne crée jamais un pouvoir de police.

Appliquer la déontologie

La déontologie dans les actes quotidiens

Situation	Conduite professionnelle
Un cadeau contre un accès	Refuser l'avantage et signaler la sollicitation.
Une information confidentielle	La réserver aux destinataires autorisés.
Une mission hors de ses compétences	Expliquer la limite et solliciter le relais.

Éviter les arrangements personnels

L'agent ne transforme pas son poste en moyen de pression, de faveur ou de règlement de comptes. Il garde une distance professionnelle avec les personnes qu'il contrôle. Une difficulté réelle peut justifier une adaptation validée, mais elle doit être traçable et accessible selon les mêmes critères aux autres personnes concernées. La neutralité du service consiste à agir selon la mission et les règles, sans prosélytisme ni préférence personnelle.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Un habitué propose régulièrement un avantage pour entrer sans contrôle. L'agent refuse cet échange, explique la procédure et informe son responsable. Si l'habitué bénéficie réellement d'un accès particulier, celui-ci doit être prévu dans les droits et vérifiable, sans dépendre d'une relation privée avec l'agent.

Une action doit pouvoir être expliquée à votre responsable et à la personne concernée. Le secret d'un arrangement ne doit jamais devenir une condition du service.

LEÇON 03.03 • COURS ESSENTIEL

Écouter et reformuler

Écouter sans promettre

**Visiteur**

« Je dois absolument passer maintenant. »

**Agent**

« Vous craignez de manquer votre rendez-vous, c'est bien cela ? »

**Suite**

Vérifier puis expliquer les options autorisées.

**LE PRINCIPE**

L'écoute active consiste à laisser exprimer la demande, à sélectionner l'information utile et à vérifier sa compréhension. Posez une question simple à la fois. Reformulez avec des mots neutres : « Si je comprends bien, votre rendez-vous a été avancé et vous n'avez pas reçu le badge. » Cette formulation distingue l'explication donnée par la personne de ce que vous avez vérifié.

**DANS LA PRATIQUE**

Reformuler montre que vous avez compris la demande, sans promettre de l'accepter. Cette étape aide à séparer le besoin exprimé de la solution exigée. Une personne veut parfois être renseignée ou entendue avant de pouvoir écouter la règle.

Comprendre une demande n'oblige pas à l'accepter.

LEÇON 03.03 • COMPRENDRE EN IMAGES

Écouter pour identifier le besoin

Écouter, puis expliquer la règle

VISITEUR

Je vais manquer mon rendez-vous !

AGENT

Vous craignez d'être en retard. Qui vous attend ?

AGENT

Je contacte cette personne pour confirmer votre accès.

Reformuler reconnaît le besoin ; cela ne vaut pas autorisation d'entrer.

Poser des questions qui font avancer

Une question ouverte recueille une explication : « Que s'est-il passé ? » Une question fermée confirme un élément : « Votre rendez-vous est-il au bâtiment B ? » Alternez selon le besoin. Évitez l'interrogatoire ou les questions accusatrices. Laissez le temps de répondre et ne proposez pas plusieurs solutions à la fois à une personne déjà sous tension. Le but est de construire une étape praticable.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Un livreur proteste contre une attente. L'agent apprend qu'il transporte un produit sensible et doit repartir rapidement. Il ne supprime pas le contrôle, mais contacte le réceptionnaire compétent et précise l'urgence logistique. L'écoute a révélé une information permettant une meilleure coordination, sans attribuer au livreur un accès non confirmé.

On peut reconnaître une difficulté tout en maintenant une limite : « Je comprends l'urgence ; je dois obtenir cette confirmation avant l'entrée. »

LEÇON 03.04 • COMPRENDRE EN IMAGES

Formuler une consigne compréhensible

Donner une instruction compréhensible

Formulation vague	Formulation utile
« Calmez-vous ! »	« Je vous écoute. Parlons chacun à notre tour. »
« Restez là ! »	« Attendez derrière la ligne pendant la vérification. »
« C'est comme ça. »	« Cet accès exige une autorisation ; je la fais vérifier. »

Annoncer les options réelles

Présentez la règle puis la solution possible : contacter le responsable, patienter dans un espace prévu, utiliser un autre accès autorisé. Évitez les menaces que vous ne pouvez pas mettre en œuvre et les débats sur la valeur personnelle de l'interlocuteur. Une limite répétée doit rester stable ; changer d'explication à chaque objection peut donner l'impression que la règle est négociable.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Au lieu de « Vous ne comprenez jamais rien », l'agent dit : « Cet accès est réservé aux salariés. Pour les visiteurs, l'accueil se trouve à droite ; je vous indique le chemin. » Le message traite le problème d'orientation sans humilier. Si l'accès reste contesté, le relais hiérarchique est présenté clairement.

Une instruction utile associe une action, un lieu et une raison courte. L'objectif est la compréhension et la sécurité, pas de gagner un duel verbal.



Rendre compte avec précision

Décrire les faits et transmettre une information utile.

SITUATION PROFESSIONNELLE / UV 04

Une décision expliquée

À 18 h 04, vous trouvez la porte B ouverte. À 18 h 06, un salarié vous dit avoir entendu un choc vers 18 h. Le PC est avisé à 18 h 07 ; la cause reste inconnue.

EXTRAIT DE MAIN COURANTE COMMENTÉ

Heure	Enregistrement	Lecture
18 h 04	Porte B constatée ouverte lors de la ronde.	Observation directe
18 h 06	M. L. rapporte un choc entendu vers 18 h.	Source et deux heures
18 h 07	PC avisé ; contrôle demandé selon consigne.	Action / interlocuteur
18 h 12	Accès surveillé ; cause non établie.	Situation non close

- 1 Garder la chronologie — Le bruit est rapporté après la découverte. Son heure supposée n'est pas l'heure de votre observation ; le document permet de retrouver les deux.
- 2 Ne pas inventer le lien — Le choc et l'ouverture peuvent être liés, mais le cas ne le démontre pas. Écrire « effraction » ajouterait une conclusion non établie.
- 3 Préparer la relève — La relève doit savoir ce qui reste à vérifier et qui a été avisé. Une ligne « tout est réglé » serait fausse tant que la suite n'est pas confirmée.

LEÇON 05.06 • COURS ESSENTIEL

Contribuer à l'évacuation

L'évacuation se poursuit après la sortie

**Cheminement**

Orienter vers les parcours sûrs prévus.

**Rassemblement**

Regrouper sans gêner les secours.

**Bilan**

Transmettre absences et informations utiles.

**LE PRINCIPE**

L'évacuation s'appuie sur des itinéraires, une signalétique et des rôles définis. L'agent aide à garder les dégagements libres et transmet des instructions courtes. Un guide-file oriente les occupants ; un serre-file vérifie les zones qui lui sont attribuées dans les limites de sécurité. Ces missions ne permettent pas de pénétrer dans une zone devenue dangereuse. Les ascenseurs ne s'utilisent pas pour une évacuation incendie ordinaire, sauf dispositif et procédure spécifiques.

**DANS LA PRATIQUE**

Évacuer consiste à conduire les occupants vers un lieu sûr par les parcours prévus et praticables. Le point de rassemblement permet ensuite de transmettre les informations sur les personnes manquantes. Un agent ne doit pas s'exposer pour tenter seul une recherche dans les fumées.

Évacuer, c'est rejoindre une zone sûre et rester disponible pour le comptage.

LEÇON 05.06 • COMPRENDRE EN IMAGES

Comprendre une évacuation organisée

Suivre un cheminement encore praticable

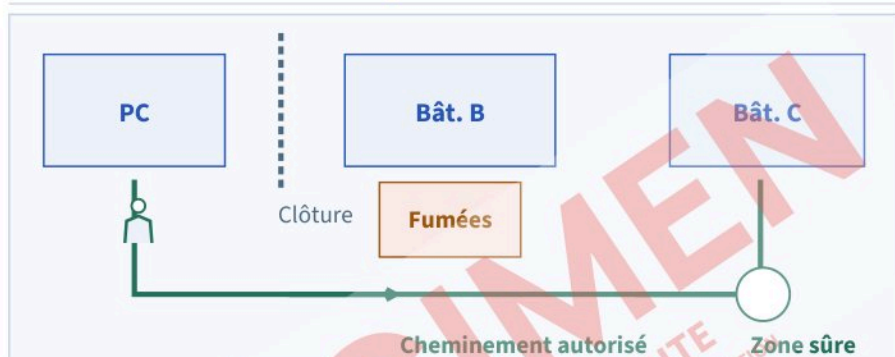


Schéma de principe : appliquer le plan et les consignes du site ; ne pas traverser les fumées.

Maintenir la continuité après la sortie

Au rassemblement, maintenir les accès des secours et empêcher les retours non autorisés. Transmettre une absence avec le dernier lieu connu, sans recherche improvisée en zone dangereuse. L'organisation du site anticipe aussi les besoins des personnes à mobilité réduite.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Une sortie devient enfumée : l'agent utilise le chemin sûr prévu et informe le PC. Au rassemblement, une personne est signalée manquante. Il transmet aux secours le dernier emplacement rapporté et l'origine du renseignement, en précisant ce qui reste incertain.

Ne forcez jamais un passage dangereux pour respecter un itinéraire théorique. L'évacuation doit être adaptée à la situation réelle et coordonnée avec les responsables.

LEÇON 06.03 • COMPRENDRE EN IMAGES

Protéger la personne et sa dignité

Dignité et santé restent prioritaires



Respect

Paroles professionnelles ; public tenu à distance



Surveillance

Prendre au sérieux toute détresse signalée



Alerte

Faire intervenir les services compétents selon le besoin

La contrainte ne sert ni à punir, ni à humilier, ni à obtenir des aveux.

Éviter les risques supplémentaires

Les pressions sur le cou, le thorax ou une position gênant la respiration peuvent avoir des conséquences graves. La formation pratique encadrée doit porter sur les limites légales et la protection, pas sur des techniques improvisées. L'agent surveille l'état de la personne et demande les secours si nécessaire. Le public est tenu à distance pour préserver la sécurité et éviter les prises d'images ou commentaires humiliants.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Dans l'attente des forces de l'ordre, une personne indique qu'elle respire mal. L'agent transmet immédiatement le signe, fait demander l'aide médicale et adapte la protection. La présence d'un soupçon d'infraction ne justifie pas de différer l'assistance. Les heures, plaintes et actions sont consignées factuellement.

La nécessité d'une mesure doit être réévaluée pendant toute sa durée. L'état de santé et la dignité ne deviennent jamais secondaires du fait du comportement reproché.

LEÇON 07.02 • COMPRENDRE EN IMAGES

Lire les consignes Vigipirate

Vigipirate : les trois niveaux de juin 2026

**Vigilance**

Mesures permanentes

**Vigilance renforcée**

Protection adaptée à la menace

**Alerte attentat**

Réponse à une menace imminente ou à un attentat

Le niveau est décidé par les autorités. Le site applique les mesures qui lui sont transmises.

Passer de l'affiche au service

L'affichage du niveau ne suffit pas. L'équipe doit connaître les conséquences sur les accès, les rondes, les livraisons, l'alerte et les interlocuteurs. Une mesure temporaire doit être datée, comprise et appliquée de manière cohérente. Elle doit aussi être compatible avec les évacuations et les droits des personnes. Un niveau élevé ne crée pas automatiquement un pouvoir de fouille ou de palpation en dehors du cadre légal.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Le responsable annonce une modification du dispositif. Avant la prise de poste, l'agent vérifie quels accès changent, comment orienter les visiteurs et qui valide une exception. Il retire du circuit opérationnel une ancienne consigne devenue contradictoire. L'affiche et la pratique doivent correspondre.

Ne mémorisez pas un niveau comme une donnée permanente. Vérifiez les instructions officielles et les consignes de site applicables au jour de la mission.

Comprendre la gestion des clés

Un registre de clés rempli

Référence / bénéficiaire	Sortie	Retour
K-12 / Mme Martin, autorisée	08 h 10	08 h 45
K-07 / M. Diallo, autorisé	09 h 00	En attente

Exemple fictif : une sortie sans retour reste à suivre. Le détail des locaux sensibles n'est pas exposé au public.

Suivre tout le cycle

Avant la remise, vérifiez l'autorisation et la destination. Au retour, rapprochez physiquement la clé de la référence attendue. Une signature de retour sans objet remis crée une fausse disponibilité. Un retard ou une perte doit être signalé selon la sensibilité des accès ; il ne se traite pas en remettant simplement un double. Les mesures correctives relèvent de l'encadrement et des personnes compétentes.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

La clé K-12 devait revenir à 11 h. À 11 h 15, l'agent constate son absence, contacte le détenteur par le circuit prévu et informe le responsable. La relève reçoit l'état « non rendue » et les actions engagées. Le registre ne doit pas être fermé pour présenter un tableau complet.

La traçabilité d'une clé suit l'objet réel, pas seulement le document. Un passe manquant peut affecter plusieurs zones et exige une évaluation adaptée.

LEÇON 08.13 • COMPRENDRE EN IMAGES

Contrôler une sortie de matériel

Comparer le matériel à un bon de sortie

OBJET	Ordinateur portable - référence PC-042.
QUANTITÉ	1 appareil.
DESTINATION	Atelier de maintenance désigné.
VALIDATION	Responsable et autorisation vérifiés avant la sortie.

Exemple fictif : une référence précise évite de confondre plusieurs objets semblables.

Traiter un écart sans improviser

Une différence de quantité, de modèle ou de bénéficiaire doit être clarifiée auprès du responsable habilité. La personne peut être invitée à patienter dans les conditions prévues, mais un écart documentaire ne crée pas automatiquement un pouvoir de rétention ou de fouille. Les objets personnels et professionnels ne doivent pas être confondus. La discrétion et le respect de la procédure restent essentiels.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

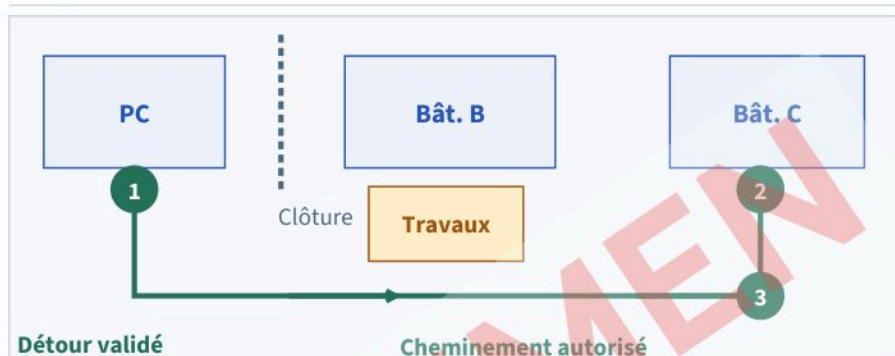
Une autorisation mentionne deux écrans identifiés, alors que trois appareils sont présentés. L'agent constate l'écart et fait confirmer la sortie avant de valider le mouvement. Il écrit « trois écrans présentés pour une autorisation de deux » plutôt que « tentative de vol », qualification qu'il ne peut déduire du seul document.

Le contrôle doit porter sur une correspondance vérifiable. Une signature atteste une vérification effectivement réalisée dans le périmètre de votre mission.

LEÇON 08.21 • COMPRENDRE EN IMAGES

Préparer un itinéraire de ronde

Adapter la ronde à une zone devenue inaccessible



Plan fictif : le détournement est validé et connu du PC. Ne pas entrer en zone interdite pour terminer la ronde.

Prévoir les communications

Le PC doit connaître le départ et les modalités de suivi prévues. Vérifiez la radio, l'éclairage, le DATI lorsqu'il est prévu et les zones de mauvaise couverture. Un point non accessible doit être signalé, avec la raison et la suite attendue. Il ne doit pas être pointé à distance ou déclaré contrôlé sans l'avoir été. Le temps de ronde doit permettre une observation réelle.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Un passage habituel est barré par des travaux. L'agent informe le PC, utilise une variante autorisée et indique le point devenu inaccessible. Une nouvelle organisation peut être validée. Il ne franchit pas le balisage et ne masque pas le manque de contrôle pour préserver un taux de réalisation de 100 %.

Un itinéraire est un outil de couverture du site. Il doit être adapté aux risques réels et rester lisible pour ceux qui suivent votre mission.



Contrôler dans le cadre autorisé

Informar la personne et respecter les conditions du contrôle.

SITUATION PROFESSIONNELLE / UV 09

Une décision expliquée

À un point de filtrage, un visiteur ouvre son sac. Un compartiment opaque reste fermé. Il accepte de le montrer lui-même, mais refuse que l'agent manipule ses effets personnels.

DISTINGUER L'ACTE ET L'ACCORD DONNÉ

Acte envisagé	Accord exprimé	Conduite
Regarder le contenu présenté	Le visiteur ouvre lui-même	Inspection visuelle
Déplacer les effets	Manipulation refusée	Ne pas fouiller
Palper la personne	Aucun accord pour cet acte	Aucun transfert d'accord
Décider de l'accès	Contrôle incomplet éventuel	Appliquer la consigne licite

- 1 Nommer exactement — L'agent peut demander la présentation du compartiment. Il ne profite pas de l'ouverture du sac pour y déplacer les objets malgré le refus exprimé.
- 2 Dissocier les décisions — Le contrôle et l'accès sont deux décisions liées mais distinctes. La possibilité d'un refus d'accès ne donne pas un droit de contraindre à une fouille.
- 3 Garder une trace utile — Si le cas exige une trace, décrivez l'acte refusé et la suite appliquée. Le refus n'est pas, à lui seul, la preuve d'un objet interdit ou d'une infraction.

LEÇON 11.05 • COMPRENDRE EN IMAGES

Comprendre le travail isolé

L'isolement se juge dans la situation de travail



Liaison, localisation et secours à organiser

Des collègues présents ailleurs sur le site ne peuvent pas forcément voir, entendre et aider rapidement.

Prévenir avant d'équiper

Évaluer l'isolement, le limiter si possible et organiser les secours avant le départ. Définir les contacts, les délais de réaction et les moyens de localisation. Un DATI ne remplace ni l'analyse des risques ni un destinataire capable d'agir. Selon le danger et le cadre applicable, certaines tâches exigent de ne pas être seul.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

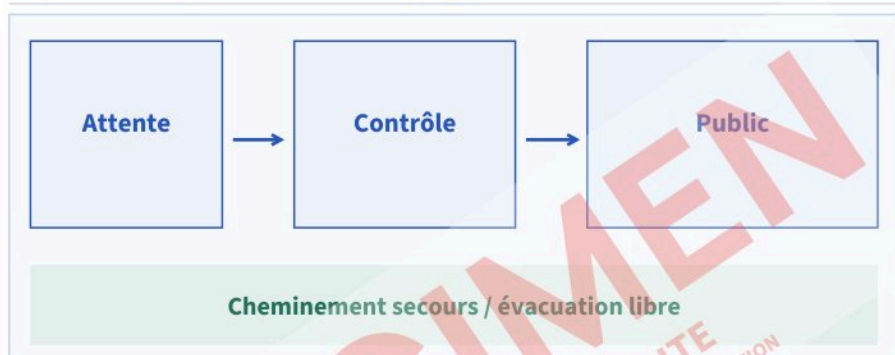
Un agent doit inspecter un bâtiment annexe sans couverture radio. L'organisation prévoit un autre moyen de liaison ou une modification du dispositif avant le départ. Lui remettre simplement un appareil non connecté ne résout pas le problème. Le PC doit pouvoir détecter une difficulté et localiser l'agent.

La protection du travail isolé est une organisation complète : éviter l'exposition, maintenir le contact, détecter l'alerte et rendre les secours possibles.

LEÇON 12.02 • COMPRENDRE EN IMAGES

Préparer les zones d'un événement

Séparer les espaces sans créer un piège



Plan fictif : une barrière ne doit ni comprimer le public ni couper un cheminement d'évacuation.

Contrôler les conditions réelles

Avant l'ouverture, vérifiez les accès, les moyens, les obstacles et les communications relevant de votre mission. Contrôlez les droits des zones réservées. Toute modification d'implantation doit être validée : elle peut affecter les capacités et les secours. Les plans doivent correspondre au terrain, y compris pour les remplaçants.

UNE SITUATION EXPLIQUÉE

Un stand est installé sur une circulation prévue pour la sortie du public. L'agent signale l'écart avant l'ouverture et fait intervenir l'organisateur compétent. Il ne se contente pas de prévoir qu'il « déplacera les gens autrement » en urgence. La correction doit rendre le cheminement disponible.

L'espace est un moyen de prévention. Une implantation claire facilite l'accueil et réduit le nombre de décisions difficiles pendant l'affluence.

EXEMPLE FICTIF / TRANSMISSION

Un rapport exploitable

Le modèle du site reste prioritaire. Cet exemple distingue les observations, les actions et les suites.

OBJET ET CONTEXTE

Rapport n° EX-026 — 18 septembre 2026. Site fictif Horizon, entrée livraison B.
Rédaction : agent A. Martin, vacation 14 h–22 h. Objet : porte de livraison trouvée ouverte hors créneau prévu.

FAITS CONSTATÉS

À 21 h 12, au cours de la ronde, je constate que la porte B est ouverte. Aucun véhicule ni personne n'est visible depuis le point d'observation. Je ne constate ni dégradation apparente de la porte ni trace au sol.

ACTIONS ET TRANSMISSIONS

À 21 h 13, j'informe le PC par radio et demande la vérification du créneau livraison.
À 21 h 15, le PC confirme qu'aucune livraison n'est annoncée. Je maintiens la surveillance de l'accès depuis un emplacement sûr.

SUITES

À 21 h 20, le responsable autorise la fermeture après vérification selon la procédure. À 21 h 23, la fermeture est confirmée au PC. La cause de l'ouverture n'est pas établie. Une vérification technique est demandée pour le lendemain.

POURQUOI CE RAPPORT EST UTILE

Les horaires, le lieu, les constats négatifs limités et les décisions sont attribués. Le rédacteur ne conclut ni à une intrusion ni à une négligence sans preuve. Les suites restent visibles pour la relève.