

# Fiche pédagogique

## AGENT DE SECURITE ARRIERE-CAISSE

**L'agent de sécurité arrière-caisse : le garant du bien-être en magasin.**

Honnêteté et rigueur dans le travail sont les piliers de cette profession pour laquelle l'état d'esprit est fondamental. Sa 1<sup>ère</sup> mission : dissuader les actes de malveillance, par sa présence et son attitude.

L'agent de sécurité arrière-caisse est également amené à gérer des situations qui peuvent être délicates. Il doit être formé aux différentes techniques d'interpellation et connaître le cadre légal dans lequel il peut intervenir. Le comportement et la parole sont essentiels et désamorcent 80% des conflits.

### ▶ **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- ▶ Connaître le cadre légal de l'exercice du métier et le code de déontologie
- ▶ Assurer une surveillance efficace aux différents postes du magasin
- ▶ Se former aux différentes techniques d'interpellation
- ▶ Adopter les attitudes et comportements adéquates pour dissuader les actes de malveillance dans le magasin
- ▶ Développer ses compétences relationnelles
- ▶ Savoir gérer les conflits et les situations de tension

### ▶ **PUBLIC CONCERNE**

- ▶ Agents de Sécurité Arrière-Caisse

### ▶ **PREREQUIS**

- ▶ Savoirs de base (lire, écrire, compter)

### ▶ **DUREE**

- ▶ 26 heures :
  - 14 heures pour la partie dispositions légales et exercice de l'activité,
  - 12 heures pour la partie comportementale et psychologique.

### ▶ **EFFECTIF**

- ▶ Groupe de 4 à 10 personnes

# Contenu pédagogique

## AGENT DE SECURITE ARRIERE-CAISSE

### ▶ 1<sup>ère</sup> partie – Dispositions légales spécifiques au métier

- ▶ Le code de déontologie, lié à la Carte Professionnelle. Rappel des trois parties.
- ▶ L'Article 73 du Code Pénal. Protège et permet de travailler.
- ▶ Notions de vol, complicité, etc. Les 6 catégories d'infraction.
- ▶ Définition des limites de la surface de vente.
- ▶ Notions de flagrant délit. Les quatre cas de flagrance.
- ▶ La légitime défense. L'intégrité physique.
- ▶ Procédures et méthodes d'interpellation. Limites et spécificités applicables.

### ▶ 2<sup>ème</sup> partie – Exercice de l'activité

- ▶ La prise de service.
- ▶ Les techniques de surveillance aux entrées et sorties du magasin, aux sorties de caisse...
- ▶ Les procédures de contrôle d'accès (clients, fournisseurs, personnel et visiteurs).
- ▶ Le vol et les diverses infractions susceptibles d'être commises en magasin
- ▶ Détecter les comportements frauduleux / dangereux.
- ▶ Comportements à tenir lors de l'exercice du droit d'appréhension (art. 73)
- ▶ Les contrôles de routine.
- ▶ La procédure d'interpellation.
- ▶ Les cas d'appel à la Police
- ▶ La rédaction d'un rapport d'intervention.

### ▶ 3<sup>ème</sup> partie – Comportements et psychologie

- ▶ Les qualités comportementales requises. Apprendre à agir de façon réfléchie.
- ▶ La communication, élément clé du métier. Les postures qui communiquent. La position juste.
- ▶ La gestion des situations à risques : adopter une attitude proactive, affirmer sa présence,

canaliser ses émotions.

- ▶ La gestion de l'agressivité. Rester centré et maître de soi. Eviter des situations et postures risqués.
- ▶ Disposer de techniques simples de protection de soi et de son entourage.

### ▶ SUPPORT DE COURS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- ▶ Salle pédagogique dédiée, équipée d'un vidéoprojecteur.
- ▶ Supports de cours individualisés remis aux stagiaires.

### ▶ METHODE PEDAGOGIQUE

- ▶ Apports théoriques
- ▶ Exposés de cas réels
- ▶ Ateliers, échanges en groupe
- ▶ Mises en situation par rapport aux différents cas de figure (2h30) avec **l'intervention d'un comédien de Pacifique et Compagnie** (théâtre participatif et interactif, effet miroir).
- ▶ Initiation à des **techniques d'Aïkido** (2h30) par un enseignant d'Aïkido doté du brevet Fédéral d'Aïkido, 4<sup>ème</sup> Dan

### ▶ EVALUATION

- ▶ Tout au long de la formation
- ▶ Document délivré : attestation de stage

### ▶ INTERVENANTS :

- ▶ La liste des intervenants, leurs agréments de formateurs pour adultes et leurs domaines de formation peuvent être consultés sur le site Internet ou être transmis à la demande.