

FORMADJID FORMATION

PROGRAMME DE FORMATION

FILTRAGE DES PERSONNES

Accueillir • Contrôler • Orienter • Sécuriser

DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS	MODALITÉ
À adapter au besoin	Personnel chargé du filtrage	Selon fonctions exercées	Présentiel

Objectif général

Permettre aux participants d'assurer une mission de filtrage et de contrôle des accès de manière professionnelle, courtoise et sécurisée, dans le respect des consignes du site, des procédures internes et des limites attachées à leurs fonctions.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les objectifs et les enjeux du filtrage des personnes et du contrôle des accès.
- Identifier les consignes, procédures et niveaux d'autorisation applicables sur le site.
- Accueillir, informer et orienter les personnes avec professionnalisme.
- Vérifier les autorisations d'accès selon les procédures prévues.
- Repérer une anomalie, une incohérence ou un comportement nécessitant une vigilance particulière.
- Adopter une communication claire et adaptée lors d'un refus ou d'une difficulté d'accès.
- Gérer une situation de tension sans provoquer d'escalade.
- Appliquer la procédure prévue en cas d'accès non autorisé ou de situation inhabituelle.
- Transmettre rapidement les informations utiles et solliciter le bon interlocuteur.
- Assurer la traçabilité des contrôles lorsque l'organisation du site le prévoit.
- Préserver sa sécurité, celle des usagers et la fluidité des accès.

Programme pédagogique

1. Rôle et enjeux du filtrage

- Objectifs du contrôle d'accès et du filtrage.
- Organisation du dispositif sur le site et responsabilités des différents acteurs.
- Importance de l'accueil, de la vigilance et du respect des procédures.

2. Accueil et contrôle des accès

- Prise de contact et identification du motif de présence.
- Vérification des badges, titres, invitations ou autorisations selon la procédure du site.
- Orientation des visiteurs, prestataires et personnels.
- Gestion des flux et maintien d'un accès organisé.

3. Repérer les anomalies

- Identification d'une incohérence dans les informations ou autorisations présentées.
- Repérage des comportements inhabituels sans interprétation discriminatoire.
- Vérification et remontée d'information conformément aux consignes.

4. Refus d'accès et communication

- Formulation claire, calme et professionnelle d'un refus.
- Explication de la procédure et orientation vers l'interlocuteur compétent.
- Écoute, reformulation et maintien d'une distance relationnelle adaptée.
- Prévention de l'escalade verbale.

5. Situations particulières et incidents

- Personne sans autorisation ou refusant de respecter la procédure.
- Situation de tension ou comportement agressif.
- Conduite à tenir : prise de recul, appel d'un responsable ou renfort selon les consignes.
- Transmission des informations utiles et traçabilité de l'événement.

6. Cadre et limites de la mission

- Respect des consignes internes et des droits des personnes.
- Absence de discrimination et comportement professionnel.
- Distinction entre contrôle d'accès courant et actes réglementés relevant, le cas échéant, de personnels autorisés.
- Respect strict des limites de ses fonctions.

7. Mises en situation

- Accueil et orientation d'un visiteur.
- Contrôle d'une autorisation d'accès.
- Gestion d'une anomalie ou d'un refus d'accès.
- Simulation d'une situation de tension et appel du relais adapté.
- Débriefing et correction des pratiques.

Moyens pédagogiques et techniques

- Apports théoriques courts et interactifs.
- Supports visuels : diaporama, procédures, consignes, plans et fiches pratiques.
- Études de cas adaptées au contexte professionnel.
- Exemples de badges, titres d'accès ou supports de contrôle factices.
- Exercices d'accueil, de questionnement et d'orientation.
- Jeux de rôle portant sur le contrôle et le refus d'accès.
- Scénarios de gestion d'anomalies et de situations tendues.
- Mises en situation adaptées à l'organisation et aux procédures du site.
- Observation, correction individualisée et débriefing par le formateur.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement signée par les participants et le formateur.
- Questionnement oral et/ou quiz permettant de vérifier les connaissances.
- Évaluation de la compréhension des consignes et procédures de filtrage.
- Mise en situation de contrôle d'accès et d'orientation.
- Évaluation de la capacité à identifier une anomalie et à appliquer la procédure adaptée.
- Observation de la communication lors d'un refus ou d'une situation difficile.
- Vérification de la capacité à solliciter un relais et transmettre les informations utiles.
- Évaluation du respect des limites de la mission et du comportement professionnel.
- Débriefing individualisé et collectif.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.
- Attestation de fin de formation remise à chaque participant.

Les points forts

- Formation opérationnelle centrée sur des situations concrètes de contrôle d'accès.
- Développement d'une posture professionnelle associant accueil et vigilance.
- Apprentissage de méthodes simples pour vérifier, orienter et transmettre.
- Nombreux jeux de rôle et mises en situation.
- Préparation à la gestion d'un refus d'accès et des tensions associées.
- Prise en compte des limites de fonction et des procédures du site.
- Scénarios personnalisables selon les flux, le public accueilli et l'organisation de l'établissement.
- Amélioration de la fluidité des accès et de la qualité d'accueil.
- Renforcement de la prévention et de la sécurité collective.

Cadre d'intervention

Le contenu de la formation est adapté aux missions réellement confiées. Certaines activités de surveillance, de gardiennage, d'inspection ou de contrôle peuvent relever d'un cadre réglementé et nécessiter des autorisations ou qualifications spécifiques. La formation ne confère pas, à elle seule, une habilitation à exercer une activité réglementée.

Accessibilité

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins en amont afin d'étudier les adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles possibles.

Organisation

La durée, les exercices et les procédures étudiées sont adaptés aux caractéristiques du site, aux missions des participants, au type de public accueilli et aux règles de contrôle d'accès définies par l'établissement.

Tarif

Sur devis, selon le nombre de participants, le lieu de réalisation et les modalités d'organisation de la session.

« Accueillir avec professionnalisme, contrôler avec vigilance et sécuriser les accès avec méthode. »

