

Filtrage des personnes

Contrôler les accès avec efficacité, vigilance et professionnalisme !

*La formation **Filtrage des personnes** permet aux participants d'acquérir les méthodes et les bons comportements nécessaires pour contrôler et réguler les accès à un établissement, un site ou un événement, dans le respect des procédures applicables et des droits des personnes. Grâce à une approche pratique et à des mises en situation, les participants apprennent à accueillir, vérifier les autorisations d'accès, détecter les situations inhabituelles, gérer un refus d'accès et transmettre une alerte, tout en maintenant une communication professionnelle et adaptée avec le public.*

« Accueillir, contrôler, détecter : la vigilance au service d'un accès sécurisé. »

**Durée :**

- 7 heures

Profils des apprenants :

- Agents de sécurité, SSIAP, APS, agent d'accueil

Prérequis :

- Aucun prérequis

Tarif :

- Adaptations tarifaires en fonction de la demande

Si vous êtes une personne en situation de handicap, rapprochez-vous de de notre accueil au 0691 24 20 66.



Objectifs pédagogiques

Objectif général :

Permettre aux participants d'**assurer efficacement le filtrage et la régulation des accès**, tout en garantissant un accueil professionnel et en contribuant à la sécurité des personnes, des biens et des installations.

FORMADJID Chemin Délégué Mare Café 97190 LE GOSIER

Téléphone : 0691 24 20 66 - Email : contact@formadjid-formation.com / formadjid@outlook.com

N° de cpt A-E : 971 990 290 031 290 390

N° SIRET : 893 246 884 00017

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **01 97 34746 97** auprès du préfet de région de la Guadeloupe

Objectifs opérationnels :

- **Comprendre les enjeux du filtrage et du contrôle des accès** pour assurer la sécurité d'un site, d'un établissement ou d'un événement.
- **Identifier et contrôler les personnes autorisées** à accéder au site conformément aux consignes et procédures établies.
- **Vérifier les justificatifs et autorisations d'accès** : badges, invitations, titres ou autres documents prévus par l'organisation.
- **Appliquer les procédures de contrôle et de filtrage** en fonction des différents niveaux d'accès.
- **Détecter les comportements inhabituels** ou situations nécessitant une vigilance particulière et adopter la conduite appropriée.
- **Gérer un refus d'accès** avec calme et professionnalisme, dans le respect de ses prérogatives et des procédures du site.
- **Communiquer efficacement avec les visiteurs et le public**, y compris en situation de tension ou d'incompréhension.
- **Identifier ses limites d'intervention et respecter le cadre juridique et les consignes applicables à sa mission.**
- **Alerter et transmettre les informations utiles** à sa hiérarchie ou aux personnes compétentes en cas d'incident ou d'anomalie.
- **Adopter une posture professionnelle** associant accueil, courtoisie, fermeté et vigilance.
- **Mettre en application les procédures** lors de mises en situation pratiques proches des conditions réelles d'exercice.



Contenu détaillé de la formation

Module 1 — Cadre de l'intervention

- Mission de filtrage.
- Objectifs du contrôle d'accès.
- Rôle de l'agent.
- Limites de compétence.
- Respect des personnes.
- Non-discrimination.
- Confidentialité et comportement professionnel.
- Consignes du site.

Module 2 — Organisation d'un dispositif de filtrage

- Identification des accès.
- Flux entrants et sortants.
- Points de contrôle.
- Zones autorisées et interdites.
- Titres et moyens d'accès.
- Coordination avec les autres acteurs de la sécurité.

Module 3 — Contrôle des personnes

- Accueil et prise de contact.
- Vérification des autorisations d'accès.
- Contrôle visuel selon les procédures autorisées.
- Gestion des visiteurs.

- Gestion d'une anomalie.
- Refus d'accès selon les consignes applicables.

Module 4 — Moyens techniques

- Selon les équipements réellement présents :
- Portique de détection ;
- Détecteur manuel de métaux ;
- Dispositifs de contrôle d'accès
- Badges ;
- Systèmes de lecture ;
- Règles d'utilisation ;
- Conduite à tenir en cas de déclenchement.

Module 5 — Détection des comportements et situations à risque

- Observation.
- Signes nécessitant une vigilance accrue.
- Objet ou comportement inhabituel.
- Respect d'une approche factuelle et non discriminatoire.
- Transmission de l'information.

- Application des procédures internes.

Module 6 — Gestion des situations difficiles

- Personne refusant le contrôle.
- Personne sans autorisation.
- Contestation.
- Comportement agressif.
- Maintien d'une posture professionnelle.
- Appel à un responsable ou aux services compétents.
- Préservation de sa propre sécurité.

Module 7 — Mises en situation

- Accueil d'un visiteur.
- Contrôle d'un titre d'accès.
- Détection d'une anomalie.
- Déclenchement d'un dispositif de détection.
- Refus de contrôle.
- Gestion d'une situation conflictuelle.
- Compte rendu et transmission de l'information.



Organisation de la formation

Moyens pédagogiques et techniques

- **Apports théoriques interactifs** permettant d'acquérir les principes essentiels du contrôle et du filtrage des accès.
- **Supports pédagogiques visuels** : vidéos, illustrations, procédures et fiches pratiques.
- **Présentation des procédures de contrôle d'accès** : vérification des autorisations, badges, invitations ou titres d'accès.
- **Exercices pratiques de filtrage** reproduisant différentes situations d'accueil et de contrôle des personnes.
- **Jeux de rôles et mises en situation** : personne autorisée, absence de justificatif, refus d'accès, comportement inhabituel ou situation conflictuelle.

- **Exercices d'observation et de vigilance** permettant de développer la capacité à détecter une anomalie ou une situation nécessitant une attention particulière.
- **Techniques de communication professionnelle** : accueil, questionnement, reformulation, gestion d'un refus et maintien d'une posture adaptée.
- **Simulation d'un poste de filtrage** avec organisation des flux d'entrée et de sortie.
- **Exercices d'alerte et de transmission d'informations** à la hiérarchie ou aux personnes compétentes.
- **Études de cas relatives au cadre d'intervention**, aux consignes du site et au respect des droits des personnes.
- **Scénarios adaptés à l'environnement professionnel** et aux situations susceptibles d'être rencontrées par les participants.
- **Remise ou mise à disposition d'un support pédagogique** reprenant les procédures et bonnes pratiques abordées

Suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- **Feuille d'émargement** signée par les participants et le formateur.
- **Évaluation des connaissances par questionnement** oral en cours et en fin de formation.
- **Mises en situation pratiques de filtrage** permettant d'évaluer l'application des procédures de contrôle d'accès.
- **Vérification de la capacité à contrôler les autorisations d'accès** : badges, invitations, titres ou justificatifs prévus par l'établissement.
- **Évaluation de la vigilance** et de la capacité à détecter une anomalie ou un comportement nécessitant une attention particulière.
- **Simulation d'un refus d'accès** afin d'évaluer la capacité à appliquer les consignes avec calme, fermeté et professionnalisme.
- **Évaluation de la communication professionnelle** avec les visiteurs et le public, notamment en situation de tension.
- **Exercices d'alerte et de transmission des informations** à la hiérarchie ou aux personnes compétentes.
- **Vérification du respect des procédures**, des limites d'intervention et des droits des personnes.
- **Jeux de rôles et scénarios professionnels** permettant d'évaluer la réaction du participant face à différentes situations.
- **Questionnaire de satisfaction à chaud** permettant de recueillir l'appréciation des participants.
- **Attestation de fin de formation** remise à chaque participant.

★ Quels sont les points forts de cette formation ?

Maîtrise des procédures de contrôle d'accès

Les participants acquièrent une méthode structurée pour contrôler les accès et appliquer efficacement les consignes de sécurité de l'établissement.

Développement de la vigilance

La formation renforce la capacité à repérer les comportements inhabituels, anomalies et situations nécessitant une attention particulière.

Mises en situation réalistes

Des exercices pratiques et jeux de rôles reproduisent les situations pouvant être rencontrées à un poste de filtrage.

Gestion professionnelle des accès

Les participants apprennent à vérifier les autorisations et à orienter les personnes tout en maintenant une qualité d'accueil adaptée.

Gestion maîtrisée des refus d'accès

Apprentissage de techniques permettant d'appliquer les consignes avec calme, courtoisie et fermeté, sans favoriser l'escalade des tensions.

Communication adaptée au public

Développement des techniques de communication indispensables pour informer, expliquer une consigne et gérer une situation délicate.

Réactivité face aux situations inhabituelles

Les participants apprennent à alerter rapidement et transmettre des informations précises à leur hiérarchie ou aux personnes compétentes.

Respect du cadre et des limites d'intervention

La formation sensibilise aux règles applicables au filtrage et au respect des droits des personnes.

Des compétences immédiatement opérationnelles

Les méthodes acquises sont directement transposables à un poste d'accueil, de contrôle ou de filtrage.

**« Identifier, prévenir, agir : faire de chaque collaborateur
un acteur de la sécurité au quotidien. »**