

# Gérer le vol, la dégradation et les incivilités

N°PR3141093239

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Détecter les comportements suspects et malveillants
- Coordonner les actions en interne
- Prendre en charge un client mis en cause
- Appliquer les procédures internes

## CONTENU DE LA FORMATION

### Détecter les comportements malveillants et suspects

- Les notions essentielles en détection des comportements suspects
- La probabilité contextuelle et situationnelle
- La proxémie et le rapport à l'espace
- La règle de confirmation ESC ©
- Cas pratique, étude de cas concret et retours d'expérience

### Prendre en charge la situation, l'infraction et appliquer les procédures

- L'application des consignes et procédures
- La coordination des acteurs locaux
- La prise en charge du client ou de la personne mise en cause

### Mettre en place un protocole de sécurité

- La mise en place d'une stratégie et d'un protocole de sécurité
- La prise de décisions dans une situation à risque
- La stratégie de réactions en situation difficile (Protéger - Isoler - Rassurer)
- La gestion des flux : évacuation vs confinement
- La reprise d'activité

### Gérer une situation dégradée d'intervention

- L'évaluation des risques et des dangers imminents
- La gestion des insultes, menaces et comportements excessifs (concept d'adhésion partielle)
- La maîtrise de ses émotions dans une situation à forte tension
- Le maintien de ses compétences professionnelles face à un danger
- L'adoption d'une stratégie de protection personnelle

### S'assurer de parfaitement gérer la situation post-agression

- Dans l'accompagnement des collaborateurs
- Dans l'aménagement des conditions de sécurité et d'exploitation post-événement
- Dans la gestion d'une éventuelle procédure pénale...

**Public :** Conseillers et vendeurs sur sites, personnels en charge de l'accueil et de la gestion du public

**Prérequis :** Communication des procédures de gestion interne

**Durée :** 1 jour (7 heures)

**Modalités :** présentiel, distanciel ou mixte

**Tarif :** Sur demande

### Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposés théoriques et méthodologiques
- Analyse de cas et transpositions aux situations internes à l'organisation, analyse et debriefing
- Préconisations du consultant

**Intervenant :** Consultant expert en sûreté-sécurité

### Modalités de suivi et d'évaluation :

- Attestation de présence/connexion
- Questionnaire de satisfaction
- Quiz d'évaluation des connaissances
- Bilan du formateur

