



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée

Niveau V

SOMMAIRE

| | Pages |
|--|-------|
| Présentation de l'évolution du Titre Professionnel | 5 |
| Contexte de l'examen du Titre Professionnel | 5 |
| Tableau des activités | 5 |
| Vue synoptique de l'emploi-type | 6 |
| Fiche emploi type | 7 |
| Fiche activité type | 11 |
| Fiche compétence professionnelle | 15 |
| Fiche des compétences transversales de l'emploi type | 33 |
| Glossaire technique | 35 |
| Glossaire du REAC | 37 |

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 3/40 |

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel « Agent(e) de Sûreté et de Sécurité Privée » présente la même configuration que sa version de 2009. Les deux activités types correspondent toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Des enquêtes menées en 2013, il ressort que les prestations attendues par les clients font évoluer les pratiques professionnelles de l'agent de sûreté et de sécurité privée. Des nouveaux savoir-faire sont attendus dans l'utilisation des matériels, dans l'appréciation des situations et dans la communication avec ses différents interlocuteurs.

Le recours aux nouvelles technologies en sûreté et aux nouvelles techniques d'intervention en sécurité nécessitent une actualisation des compétences de l'agent de sûreté et de sécurité privée. Il est désormais en mesure d'exploiter des outils technologiques aux applications multiples (détection automatique par assistance informatique, gestion des alarmes, main courante électronique, unité d'aide à l'exploitation...).

L'objectif de la prévention demande de sa part une vigilance accrue et une perception des situations à risque afin de déclencher l'intervention appropriée face à l'urgence.

Afin de garantir une prestation de service au client, l'agent de sûreté et de sécurité privée est amené à communiquer avec le client, les intervenants et les services de secours.

Les compétences du titre dans sa version présente intègrent ces évolutions dans les connaissances et les savoir-faire.

La compétence relative à la mise en œuvre des mesures de prévention et des moyens de protection liés aux risques professionnels ou majeurs est intégrée à la deuxième activité ainsi que la compétence décrivant le secours à personne.

Tableau des activités

| Ancien TP AGENT(E) DE SURETE ET DE SECURITE PRIVEE | Nouveau TP Agent(e) de sûreté et de sécurité privée |
|---|--|
| AT1- ASSURER L'ACCUEIL, LA SURVEILLANCE ET LE BON USAGE D'UN LIEU, EN GARANTISSANT UNE RELATION DE SERVICE DE QUALITE | Assurer l'accueil, la surveillance et le bon usage d'un lieu, en garantissant une relation de service de qualité |
| AT2- ASSURER LA SECURITE LIEE AUX RISQUES INCENDIE OU D'ORIGINE ACCIDENTELLE | Assurer la sécurité liée aux risques incendie ou d'origine accidentelle |

| | | | | | | |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 5/40 |

Vue synoptique de l'emploi-type

| N° Fiche AT | Activités types | N° Fiche CP | Compétences professionnelles |
|-------------------|--|-------------------|---|
| 1 | Assurer l'accueil, la surveillance et le bon usage d'un lieu, en garantissant une relation de service de qualité | 1 | Accueillir du public dans des conditions de sécurité et de service satisfaisantes, en restant attentif aux signes révélateurs de tension ou de danger |
| | | 2 | Prévenir par une attitude et une communication adaptées les situations de conflit et les traiter |
| | | 3 | Réaliser l'ensemble des actions en réponse à une alarme ou à une anomalie et alerter en cas de nécessité |
| | | 4 | Détecter des comportements ou actes pouvant affecter l'intégrité des personnes ou des biens et réagir de manière appropriée à la situation |
| | | 5 | Contrôler des personnes, des véhicules ou des marchandises manuellement ou à l'aide de matériels de détection |
| 2 | Assurer la sécurité liée aux risques incendie ou d'origine accidentelle | 6 | Porter assistance, effectuer les premiers gestes d'urgence dans l'attente des secours spécialisés et faciliter leur intervention |
| | | 7 | Détecter des dysfonctionnements matériels ou techniques hors incendie et réagir de manière appropriée à la situation |
| | | 8 | Prévenir et réagir face à des problèmes incendie dans des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur |
| | | 9 | Mettre en œuvre les mesures de prévention ou les moyens de protection liés aux risques professionnels ou majeurs |

FICHE EMPLOI TYPE

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Dans le respect des réglementations, du code de déontologie, des procédures et des consignes, l'agent(e) de sûreté et de sécurité privée assure la sécurité des biens et des personnes et contribue à la protection de l'environnement par une surveillance et une sécurisation des espaces.

En sûreté, l'agent(e) de sûreté et de sécurité privée assure la surveillance générale d'un site par des moyens humains et techniques afin d'éviter ou limiter le risque de malveillance. Il (elle) fait respecter les conditions d'accès au site, accueille le public, informe et assiste les personnes. Il (elle) surveille les lieux et protège les personnes et les biens par une présence dissuasive. Il (elle) fait respecter le bon usage du lieu. Il (elle) s'affirme dans des situations difficiles ou conflictuelles et adapte son intervention à son interlocuteur afin de garantir une relation de service de qualité à la clientèle. Il (elle) détecte et signale tout comportement susceptible de provoquer des dommages corporels ou matériels. En fonction des anomalies ou des événements, il (elle) alerte sa hiérarchie et sollicite les services compétents.

En sécurité, l'agent(e) de sûreté et de sécurité privée assure la sécurité incendie ou d'origine accidentelle. Il (elle) préserve la santé et la sécurité des personnes et protège les lieux afin d'éviter ou limiter les dommages. Il (elle) détecte et signale tout dysfonctionnement susceptible de provoquer des dommages corporels ou matériels. Il (elle) gère les déclenchements d'alarme, intervient pour maintenir ou restaurer une situation, mobilise les services compétents selon les priorités définies par les procédures en transmettant aux interlocuteurs des informations précises. Il (elle) effectue les gestes de premiers secours sur une zone d'intervention définie.

Tout au long de son service, il (elle) applique une démarche de prévention des risques et de protection. Il (elle) peut être amené(e) à prendre les mesures qui s'imposent dans les cas d'urgence. Il (elle) maintient son poste de travail et son matériel en état de propreté et s'assure du bon fonctionnement des matériels et installations. Il (elle) effectue des interventions de premier niveau sur les installations et les équipements en conformité avec les consignes.

Dans le cadre de la continuité de service, l'agent(e) de sûreté et de sécurité privée est en contact permanent avec ses collègues. Il (elle) communique par téléphone ou en face à face avec les clients, les intervenants et les services de secours. L'agent(e) de sûreté et de sécurité trace les événements quotidiennement sur le registre prévu à cet effet ou sur une main courante informatisée.

L'agent(e) de sûreté et de sécurité privée exerce son emploi sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) rend compte oralement et par écrit. Face à l'imprévu ou en cas de doute, il (elle) alerte sa hiérarchie et prend des mesures d'urgence dans les limites de ses attributions.

L'agent(e) de sûreté et de sécurité privée travaille seul(e) ou en équipe sur plusieurs sites. Il (elle) porte une tenue adaptée à sa mission et des équipements de protection individuelle mis à sa disposition.

L'agent(e) de sûreté et de sécurité privée détient une qualification en matière de secourisme.

L'accès à l'exercice de l'activité privée de sécurité est réglementé et nécessite la détention d'une carte professionnelle. L'emploi de l'agent(e) de sûreté et de sécurité privée s'exerce dans des secteurs d'activités divers, dans le cadre d'une prestation externalisée ou non. L'amplitude horaire varie en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la collectivité.

L'agent (e) de sûreté et de sécurité privée peut exercer les activités liées à la sûreté et à la sécurité incendie sous condition de justificatifs de qualifications afférentes.

Dans le secteur public, l'agent(e) de sûreté et de sécurité privée est soumis(e) aux conditions d'accès des agents de la fonction publique.

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 7/40 |

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Le secteur privé : entreprises de sécurité privée (sites industriels, logistiques, commerciaux ou tertiaires ouverts ou non au public) ou services internes des entreprises (sociétés de gardiennage, grande distribution)
- Le secteur public ou parapublic : espaces administratifs ou équipements collectifs.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de sécurité.

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

- Code de la sécurité intérieure
- Décret n°86-1058 du 26 septembre 1986 relatif à l'autorisation administrative et au recrutement des personnels des entreprises de surveillance et de gardiennage, transport de fonds, de protection physique des personnes, de recherches privées et de vidéoprotection
- Décret n°86-1099 du 10 octobre 1986 relatif à l'utilisation des matériels, documents, uniformes et insignes des entreprises de surveillance et de gardiennage, transport de fonds, de protection physique des personnes, de recherches privées et de vidéoprotection
- Décret n°2005-1122 du 06 septembre 2005 modifié pris pour l'application de la loi n°83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité et relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds, de protection physique des personnes et de vidéoprotection
- Décret n° 2009-137 du 9 février 2009 relatif à la carte professionnelle, à l'autorisation préalable et à l'autorisation provisoire des salariés participant aux activités privées de sécurité définies à l'article 1er, à l'article 11-8 et à l'article 20 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983
- Décret 2011-1919 du 22 décembre 2011 relatif au Conseil national des activités privées de sécurité et modifiant certains décrets portant application de la loi n°83-629 du 12 juillet 1983
- Décret 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 8/40 |

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer l'accueil, la surveillance et le bon usage d'un lieu, en garantissant une relation de service de qualité

Accueillir du public dans des conditions de sécurité et de service satisfaisantes, en restant attentif aux signes révélateurs de tension ou de danger

Prévenir par une attitude et une communication adaptées les situations de conflit et les traiter

Réaliser l'ensemble des actions en réponse à une alarme ou à une anomalie et alerter en cas de nécessité

Détecter des comportements ou actes pouvant affecter l'intégrité des personnes ou des biens et réagir de manière appropriée à la situation

Contrôler des personnes, des véhicules ou des marchandises manuellement ou à l'aide de matériels de détection

2. Assurer la sécurité liée aux risques incendie ou d'origine accidentelle

Porter assistance, effectuer les premiers gestes d'urgence dans l'attente des secours spécialisés et faciliter leur intervention

Détecter des dysfonctionnements matériels ou techniques hors incendie et réagir de manière appropriée à la situation

Prévenir et réagir face à des problèmes incendie dans des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur

Mettre en œuvre les mesures de prévention ou les moyens de protection liés aux risques professionnels ou majeurs

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mettre en œuvre un mode opératoire afin de maintenir des conditions optimales de sécurité

Communiquer dans une logique de traçabilité de l'information et d'amélioration de service dans le domaine de la surveillance générale

Utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le domaine de la sécurité des biens et des personnes

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Sans objet.

Code(s) NSF :

344 t - Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

K2503 Sécurité et surveillance privées

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 9/40 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer l'accueil, la surveillance et le bon usage d'un lieu, en garantissant une relation de service de qualité

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des réglementations, du code de déontologie, des procédures et des consignes, l'agent de sûreté et de sécurité privée accueille le public, surveille les lieux, et protège les personnes et les biens par une présence dissuasive. Il fait respecter la destination et l'usage du lieu.

L'agent de sûreté et de sécurité privée accueille le public et s'assure du bon usage d'un lieu par une vigilance permanente. Il contrôle les flux de personnes, de véhicules et de marchandises sur une zone d'intervention délimitée et effectue des vérifications en ronde ou en patrouille mobile.

Lors de situations de tension ou de conflit avec un client, il fait respecter les consignes par une attitude et une communication adaptées. Il signale les personnes ne respectant pas les règles en matière d'hygiène et de sécurité aux services concernés.

Il détecte des actes de malveillance par un contrôle visuel assisté par des matériels de détection, tels que les alarmes. En réponse à un déclenchement d'alarme ou sur appel, il effectue une levée de doute vidéo ou physique, déclenche les actions et prend les mesures conservatoires. En fonction des anomalies ou des événements, il sollicite des intervenants techniques, les forces de l'ordre ou les services de secours. Tout au long de son service, il vérifie le fonctionnement des systèmes de sécurité, des protections électroniques et des matériels de sécurité et signale les défaillances techniques.

L'agent de sûreté et de sécurité privée communique par téléphone ou en face à face avec les clients, les intervenants et les services de secours. Au travers des outils de liaison, il communique par écrit avec ses collègues. Il trace les actions dans le registre d'événements ou sur la main courante informatisée.

L'agent de sûreté et de sécurité privée exerce cette activité hors bâtiment ou à l'intérieur, en présence ou non des clients, le jour ou la nuit.

L'agent de sûreté et de sécurité privée travaille dans le respect des procédures et des consignes sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il respecte l'obligation de confidentialité et rend compte de son activité. Face à l'imprévu ou en cas de doute, il alerte sa hiérarchie et prend des mesures d'urgence dans les limites de ses attributions. Il rend compte oralement et par écrit à son responsable hiérarchique.

L'activité s'exerce de façon sédentaire ou nomade en fonction du secteur d'activité et des missions. Il travaille souvent seul ou en équipe dans des lieux exposés à des mouvements de foule. L'agent de sûreté et de sécurité privée porte une tenue spécifique et les équipements de protection individuelles (PTI*, chaussures de sécurité...) mis à sa disposition. L'amplitude horaire varie en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la collectivité.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Code de la sécurité intérieure (Livre II et Livre VI)
- Décret 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 11/40 |

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir du public dans des conditions de sécurité et de service satisfaisantes, en restant attentif aux signes révélateurs de tension ou de danger

Prévenir par une attitude et une communication adaptées les situations de conflit et les traiter

Réaliser l'ensemble des actions en réponse à une alarme ou à une anomalie et alerter en cas de nécessité

Détecter des comportements ou actes pouvant affecter l'intégrité des personnes ou des biens et réagir de manière appropriée à la situation

Contrôler des personnes, des véhicules ou des marchandises manuellement ou à l'aide de matériels de détection

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en œuvre un mode opératoire afin de maintenir des conditions optimales de sécurité

Informier et communiquer dans une logique de traçabilité de l'information et d'amélioration de service dans le domaine de la surveillance générale

Utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le domaine de la sécurité des biens et des personnes

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 12/40 |

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assurer la sécurité liée aux risques incendie ou d'origine accidentelle

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des réglementations, du code de déontologie, des procédures et des consignes, l'agent de sûreté et de sécurité privée prévient tout accident, incident mineur ou incident majeur et intervient en vue de limiter les risques ou les dommages. Il assure les premiers secours si nécessaire.

En fonction des risques liés à leur exploitation, l'agent de sûreté et de sécurité privée surveille et sécurise les sites, les locaux et les installations à des fins de prévention et de protection.

En cas de détection incendie, il reçoit l'alarme ou la déclenche afin d'avertir les personnes présentes sur le site. Il effectue une levée de doute, choisit le mode d'extinction en fonction des caractéristiques de l'incendie, tente de l'éteindre sans se mettre en danger et assure l'évacuation si nécessaire. Dans une situation d'urgence, il assiste les personnes et peut dispenser les premiers secours.

Il détecte tout dysfonctionnement technique ou matériel afin d'y remédier et de rétablir le bon fonctionnement. Il sollicite des intervenants techniques ou les services de secours. Il veille à l'application des mesures de prévention et les moyens de protection dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des procédures établies. Il assure l'entretien de base et la vérification des matériels de sécurité et des installations. L'agent de sûreté et de sécurité privée communique par téléphone ou en face à face avec les intervenants et les services de secours. Au travers des outils de liaison, il communique par écrit avec ses collègues et les intervenants. Il trace les actions dans le registre d'événements ou sur la main courante informatisée.

L'agent de sûreté et de sécurité privée exerce cette activité hors bâtiment ou à l'intérieur, en présence ou non des clients, le jour ou la nuit.

L'agent de sûreté et de sécurité privée travaille dans le respect des procédures et des consignes sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il prend des mesures d'urgence dans les limites de ses attributions. Il rend compte oralement et par écrit à son responsable hiérarchique.

L'activité s'exerce de façon sédentaire ou nomade en fonction du secteur d'activité et des missions. Il travaille, le plus souvent en équipe dans des lieux exposés à des risques spécifiques. L'agent de sûreté et de sécurité privée porte une tenue spécifique et les équipements de protection individuelles (PTI*, chaussures de sécurité...) mis à sa disposition. L'amplitude horaire varie en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la collectivité. L'habilitation électrique nécessaire sur site est délivrée par l'employeur à l'agent de sécurité.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

- Code de la sécurité intérieure (Livre VI et livre VII)
- Décret 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité
- Arrêté du 2 mai 2005 du ministère de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 13/40 |

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Porter assistance, effectuer les premiers gestes d'urgence dans l'attente des secours spécialisés et faciliter leur intervention

Détecter des dysfonctionnements matériels ou techniques hors incendie et réagir de manière appropriée à la situation

Prévenir et réagir face à des problèmes incendie dans des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur

Mettre en œuvre les mesures de prévention ou les moyens de protection liés aux risques professionnels ou majeurs

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en œuvre un mode opératoire afin de maintenir des conditions optimales de sécurité

Communiquer dans une logique de traçabilité de l'information et d'amélioration de service dans le domaine de la surveillance générale

Utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le domaine de la sécurité des biens et des personnes

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 14/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir du public dans des conditions de sécurité et de service satisfaisantes, en restant attentif aux signes révélateurs de tension ou de danger

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, du code de déontologie, des procédures et des consignes, accueillir, informer le personnel, les usagers, les clients et les services compétents en face à face ou par téléphone. Identifier la demande et apporter une réponse adaptée dans les meilleurs délais afin de garantir une relation de service de qualité. Orienter, accompagner ou faire accompagner en sécurité vers le lieu, l'interlocuteur ou le service concerné. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce le plus souvent seul au poste de sécurité, au poste d'accueil, au contrôle d'accès ou lors de rondes sous la responsabilité d'un hiérarchique dans le respect des règles de confidentialité.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
La nature de la demande est identifiée
La réponse est adaptée à la demande
L'information est précise et fiable
Le temps de traitement de la demande est optimisé
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du code de la sécurité intérieure se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du code de déontologie
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des institutions publiques chargées de la sécurité
Connaissance des fondamentaux de la protection et de l'alerte
Connaissance des différents niveaux du plan Vigipirate*
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives
Connaissance de l'organisation et de l'organigramme interne au site
Connaissance de base des technologies d'information et de communication
Connaissance des techniques d'observation et des techniques de base d'entretien
Connaissance de la typologie des publics et des lieux

Prendre en compte le matériel et les mises à jour des consignes dès la prise de poste
Appliquer les procédures et les consignes
Identifier les moyens techniques et les ressources documentaires
Utiliser les outils bureautiques, les logiciels et les moyens de communication
Assurer l'accueil physique et téléphonique
Diffuser des documents internes ou externes aux personnes concernées
Mettre à disposition les ressources matérielles et équipements aux usagers
Rester attentif à tout signe révélateur de risque ou de danger
Identifier les différents interlocuteurs et analyser leur demande
Prendre des notes lors d'une communication à distance ou en direct
Prendre en compte les informations provenant de différentes sources
Sélectionner l'information fiable et exploitable

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 15/40 |

Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptée à la situation
Réceptionner ou transmettre des appels ou des messages en fonction des priorités
Informar et orienter les personnes vers les lieux ou services compétents dans les meilleurs délais
Désamorcer une situation de tension face à une récrimination, une contestation ou une agression verbale
Reformuler une demande et argumenter sa réponse
Prendre les mesures conservatoires en fonction du niveau d'urgence
Identifier les éléments essentiels à la rédaction d'un rapport ou d'un compte-rendu

Travailler seul ou en équipe
Porter une tenue professionnelle soignée
Rechercher de l'information rapidement et efficacement
Informar et sensibiliser les personnes en matière d'hygiène et de sécurité
S'exprimer de manière précise et complète
Faire preuve de discrétion et de courtoisie
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Gérer les affluences et les appels téléphoniques
Vérifier la présence et le bon fonctionnement des matériels
Participer à la continuité de service dans le respect des procédures et des consignes
Renseigner ou faire remplir les outils de liaison

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 16/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Prévenir par une attitude et une communication adaptées les situations de conflit et les traiter

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, du code de déontologie, des procédures et des consignes, prévenir les conflits par une attitude et une communication adaptées afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Anticiper le conflit par l'identification, l'analyse de situations génératrices de risque et la mise en place de mesures préventives. En cas de conflit avéré, traiter la situation par l'échange verbal et par l'intervention d'un collègue ou d'un tiers en cas de nécessité. Alerter les services compétents. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique dans le cadre de missions de surveillance générale, d'accueil du public et de contrôle d'accès en entreprise, en collectivité ou lors d'événementiels.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
La situation à risque est identifiée
L'analyse de la situation est pertinente
L'attitude et les propos sont adaptés au contexte et aux interlocuteurs
Les mesures prises sont adaptées à la situation
La sécurité pour soi-même et pour autrui est prise en compte
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du code de déontologie
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des institutions publiques chargées de la sécurité
Connaissance des fondamentaux de la protection et de l'alerte
Connaissance de son rôle et de ses missions
Connaissance des techniques d'observation, de communication et d'intervention
Connaissance des origines, des motifs et des étapes des conflits
Connaissance de la typologie des conflits, des publics et des lieux
Connaissance des limites du champ de compétences des différents intervenants

Appliquer les procédures et les consignes
Utiliser les moyens de communication mis à disposition (PTI* ou DATI*)
Utiliser les équipements de protections individuelles appropriées à la situation
Effectuer une ronde selon un itinéraire et une fréquence définis
Repérer les comportements et attitudes pouvant générer un conflit
Evaluer la dangerosité d'un conflit
Décider de l'opportunité de l'intervention selon les circonstances et les personnes impliquées
Déterminer le moment d'intervention
Pratiquer une écoute active et questionner son interlocuteur
Distinguer les faits des impressions ou des interprétations
Adopter une posture rassurante
Adopter un regard et une gestuelle adaptée à la situation

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 17/40 |

Mettre en œuvre des techniques verbales appropriées
Désamorcer une situation de tension face à une récrimination, une insulte ou une agression verbale
Désamorcer un conflit par une argumentation compréhensible et acceptable par l'interlocuteur
Réguler la situation par une conciliation
Assurer sa sécurité et la sécurité des personnes dans l'attente de l'intervention d'un collègue ou d'un tiers
Gérer une situation à risque évolutif
Se retirer au profit d'un collègue ou d'un tiers le cas échéant
Conclure la gestion d'un conflit en s'inscrivant dans une relation client
Réagir face à une situation d'urgence
Maîtriser les techniques d'intervention (appréhension et palpation de sécurité) en cas de nécessité

Travailler seul ou en équipe
Rechercher de l'information rapidement et efficacement
Signaler les situations à risque à ses collègues ou à sa hiérarchie
Rassurer les personnes
S'exprimer de manière précise et complète
Faire preuve de courtoisie et de fermeté
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Renseigner les outils de liaison
Analyser sa pratique professionnelle

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 18/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Réaliser l'ensemble des actions en réponse à une alarme ou à une anomalie et alerter en cas de nécessité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de la réglementation, du code de déontologie, des procédures et des consignes, effectuer les actions selon les priorités définies. Effectuer une levée de doute audio, vidéo ou humaine sur un site équipé d'un système de détection. Intervenir ou faire intervenir un tiers dans le respect des délais, transmettre les informations et alerter les personnes habilitées ou les services compétents afin de contribuer à restaurer ou maintenir une situation pouvant compromettre l'intégrité physique des personnes ou des matériels. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique dans des entreprises et collectivités exposées à des risques de malveillance, d'accidents et d'incendie.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
Le lieu d'intervention est correctement repéré
L'alerte est rapide et pertinente
L'information transmise est précise et complète
Les actions déclenchées sont appropriées à la situation
Les délais d'intervention sont adaptés à la situation
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du code de la sécurité intérieure se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du code de déontologie
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des institutions publiques chargées de la sécurité
Connaissance des fondamentaux de la protection et de l'alerte
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives
Connaissance de base des logiciels d'exploitation vidéo
Connaissance des matériels des systèmes électroniques de surveillance intrusion et contrôle d'accès
Connaissance des moyens de communication
Connaissance des notions de la chaîne de télésécurité
Connaissance des prescriptions liées au risque électrique
Connaissance de la typologie des lieux
Connaissance du risque routier

Se repérer sur un plan et s'orienter sur un site
Appliquer les procédures et les consignes
Utiliser les moyens de communication mis à disposition
Utiliser les équipements de protections individuelles adaptées à la situation
Identifier le type d'alarme (technique, intrusion ou incendie) ou d'anomalie
Effectuer l'intervention en fonction du type d'alarme ou d'anomalie
Préparer son intervention
Procéder à une levée de doute seul ou par équipe d'intervention
Confirmer son arrivée sur le lieu d'intervention

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 19/40 |

Effectuer une reconnaissance des lieux avec vigilance
Rechercher les causes du déclenchement de l'alarme
Confirmer ou infirmer la levée de doute
Identifier le niveau de gravité et d'urgence de la situation
Préserver les traces et indices
Appliquer les prescriptions de sécurité liées au risque électrique
Effectuer une action à la demande de l'utilisateur de l'alarme
Manipuler à bon escient un tableau de signalisation incendie
Manipuler à bon escient un système d'alarme intrusion et de contrôle d'accès
Alerter les services compétents
Acquitter et remettre en veille le système d'alarme
S'assurer du retour à la normalité des systèmes
Maîtriser les techniques d'intervention (appréhension et palpation de sécurité)
Accueillir et guider les services compétents sur les lieux de l'incident, de l'accident ou de l'incendie
Prendre les mesures conservatoires en fonction de la situation

Travailler seul ou en équipe
Sensibiliser aux règles de type APSAD R 81 et R 82
Rester en liaison constante avec le poste de sécurité ou avec les interlocuteurs
Transmettre des informations précises et complètes
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Vérifier l'état et le fonctionnement des moyens techniques
Renseigner les outils de liaison

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 20/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

**Détecter des comportements ou actes pouvant affecter l'intégrité des personnes
ou des biens et réagir de manière appropriée à la situation**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, du code de déontologie, des procédures et des consignes, détecter les comportements ou actes à risque susceptibles de porter atteinte aux personnes ou aux biens. Identifier les actes malveillants ou délictueux pouvant générer un risque et évaluer la nécessité de signaler la situation. En cas d'urgence, prendre les mesures adaptées. Préserver sa sécurité et celle des tiers, et alerter les services compétents. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique lors d'événementiels ou dans des entreprises et collectivités exposées à des risques de malveillance, d'accidents et d'incendie.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont appliquées
Les comportements ou actes à risque sont identifiés
La situation est analysée de façon pertinente
L'alerte est opportune et rapidement donnée
Les mesures d'urgence sont appliquées
La sécurité pour soi-même et pour autrui est prise en compte
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du code de la sécurité intérieure se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du code de déontologie
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des institutions publiques chargées de la sécurité
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives
Connaissance des principaux matériels de détection
Connaissance de base des logiciels d'exploitation vidéo et de systèmes de contrôle d'accès
Connaissance des techniques d'observation
Connaissance des moyens de communication
Connaissance de la typologie des publics et des lieux

Se repérer sur un plan et s'orienter
Appliquer les procédures et les consignes
Utiliser les équipements de protections individuelles adaptées à la situation
Exploiter les logiciels d'exploitation vidéo (IHM*)
Surveiller un lieu de manière statique
Effectuer des rondes humaines ou vidéo
Procéder à une levée de doute humaine ou vidéo suite à une alarme
Observer et repérer des comportements suspects ou des activités suspectes (agressions, dégradations...)
Identifier des comportements suspects ou des activités suspectes
Analyser la situation
Signaler une personne ou un véhicule suspect
Alerter ou faire alerter les services compétents

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 21/40 |

Intervenir en cas d'urgence
Accueillir et guider les services compétents

Informar et sensibiliser les personnes aux procédures de sécurité
Transmettre les éléments essentiels aux services compétents
S'exprimer de manière précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Vérifier la présence et le bon fonctionnement des matériels (systèmes d'accès, équipements...)
Renseigner les outils de liaison

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 22/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Contrôler des personnes, des véhicules ou des marchandises manuellement ou à l'aide de matériels de détection

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, du code de déontologie, des procédures et des consignes, gérer le contrôle d'accès afin de prévenir des incidents ou des actes de malveillance. Effectuer un contrôle visuel ou manuel des personnes, des véhicules ou des marchandises assisté par des moyens mécaniques ou électroniques, autoriser leur circulation et réguler les flux. Détecter et signaler la présence de personnes non autorisées, procéder ou faire procéder au retrait ou à l'immobilisation de marchandises. Alerter les services compétents. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique lors d'événementiels ou dans des entreprises et collectivités exposées à des risques de malveillance, d'accidents et d'incendie.

Critères de performance

La procédure d'identification est respectée
Les objets ou les personnes suspectes sont repérés et signalés
Les moyens utilisés sont appropriés à la situation de contrôle
Les flux de personnes ou de biens sont régulés en fonction des circonstances
Le délai de contrôle des accès est optimisé
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du code de la sécurité intérieure se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du code de déontologie
Connaissance des dispositions du code pénal et du code de procédure pénale se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des institutions publiques chargées de la sécurité
Connaissance des niveaux d'alerte Vigipirate*
Connaissance de la signalisation liée au transport de matières dangereuses
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives
Connaissance des principaux matériels de détection
Connaissance de base des logiciels d'exploitation vidéo et de systèmes de contrôle d'accès
Connaissance des techniques d'observation, de communication et d'intervention
Connaissance de la typologie des publics et des lieux

Se repérer sur un plan et s'orienter
Appliquer les procédures et les consignes
Identifier les documents internes et externes autorisant l'accès
Protéger les accès sensibles du site
Utiliser les moyens de communication mis à disposition
Utiliser les équipements de protections individuelles et collectives adaptés à la situation
Utiliser les matériels de contrôle et de canalisation tels que barrières ou chaînes
Exploiter les logiciels d'exploitation vidéo (IHM*)
Accueillir, renseigner et orienter les personnes vers les lieux ou services compétents
Vérifier les justificatifs d'identité et les habilitations des personnes au point d'accès ou lors d'une ronde
Signaler une personne ou un véhicule suspect

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 23/40 |

Procéder à l'inspection visuelle d'un bagage à main
Identifier la signalisation liée au transport de matières dangereuses
Filtrer les entrées sur des sites particuliers
Refuser l'accès aux détenteurs d'objets dangereux ou interdits
Faire procéder ou procéder au retrait ou à l'immobilisation d'objets interdits
Prioriser l'accès en fonction des consignes ou de l'urgence de la situation
Réguler les flux lors de rassemblements ou de manifestations
Faire respecter les emplacements adaptés et réservés en fonction du public ou de l'activité
Gérer la capacité d'accueil d'un parking lors d'une ronde ou par un système vidéo
Maîtriser les techniques d'intervention (appréhension et palpations de sécurité)
Prendre les mesures conservatoires en fonction de la situation
Alerter les services compétents selon les consignes ou en cas de doute
Accueillir et guider les services compétents

Travailler seul ou en équipe
Adapter son comportement et son attitude en fonction de la situation
S'exprimer de manière précise et complète
Faire patienter les personnes avec courtoisie
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Optimiser du temps de contrôle d'accès
Vérifier la présence et le bon fonctionnement des matériels
Renseigner les outils de liaison

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 24/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Porter assistance, effectuer les premiers gestes d'urgence dans l'attente des secours spécialisés et faciliter leur intervention

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques en matière de prévention, réaliser des actions de secours face à une situation d'accident afin de maintenir l'intégrité physique de la victime. Prendre des mesures de prévention ou de protection pour supprimer le risque ou limiter le dommage pour lui-même, le témoin et la victime. Alerter ou faire alerter les secours spécialisés. Effectuer les gestes appropriés à l'état de la victime. Transmettre les informations de manière précise à l'interlocuteur concerné. Proposer des mesures de prévention afin d'améliorer les procédures.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans la limite du champ de compétences et de son autonomie.

Critères de performance

Les procédures et les consignes spécifiques en matière de prévention sont respectées
L'action effectuée sur la victime est appropriée
La persistance du résultat et l'apparition d'autres signes de détresse sont vérifiés
Les mesures de prévention ou de protection sont prises
Les secours sont alertés
Le moyen de prévention proposé est conforme aux principes généraux de prévention

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du cadre juridique de l'intervention en entreprise
Connaissance de l'organisation de la prévention en entreprise
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives
Connaissance des caractéristiques des risques professionnels
Connaissance du plan d'intervention dans une situation d'accident
Connaissance des notions élémentaires physiologiques
Connaissance des techniques de secourisme
Connaissance du fonctionnement des appareils de défibrillation
Connaissance des procédures d'alerte aux populations

Appliquer les procédures et consignes spécifiques en matière de prévention
Repérer et identifier le danger et les personnes exposées dans une situation donnée
Signaler les situations génératrices de risques
Analyser le risque ou la situation d'accident
Identifier les signaux d'alerte aux populations
Utiliser les appareils et les équipements de protections individuelles adaptés à l'intervention
Supprimer ou isoler le danger identifié ou soustraire la victime au danger de façon permanente
Reconnaître les signes de détresse et déterminer le niveau d'urgence vitale
Déterminer l'action prioritaire en cas de manifestation de plusieurs signes
Identifier les techniques de secourisme adaptées à la situation
Réaliser les gestes de secours appropriés en cas d'hémorragie externe ou extériorisée
Réaliser les gestes de secours appropriés à la désobstruction des voies aériennes
Maintenir une victime se plaignant de brûlure, de douleurs aux membres ou présentant une plaie
Réaliser les gestes appropriés sur une victime inconsciente mais qui respire (PLS*)
Réaliser les gestes appropriés sur une victime inconsciente et qui ne respire pas (RCP*)

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 25/40 |

Alerter les centres de réception et de traitement de l'alerte
Apprécier visuellement l'efficacité de l'action réalisée
Poursuivre l'action jusqu'à la prise en charge par les secours spécialisés
Proposer ou mettre en œuvre une action de prévention appropriée à la situation

Informar les interlocuteurs concernés de la situation dangereuse
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Transmettre oralement les messages d'alerte et les consignes spécifiques au moment le plus opportun
Faciliter l'accès des secours et l'acheminement des moyens adaptés sur la zone d'intervention
Se situer dans l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail
Se positionner dans la chaîne de secours
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte sur les actions mises en œuvre à la personne identifiée dans l'organisation

Vérifier la présence et l'état des accessoires des appareils de défibrillation
Vérifier le bon fonctionnement des appareils de défibrillation

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 26/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Détecter des dysfonctionnements matériels ou techniques hors incendie et réagir de manière appropriée à la situation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, du code de déontologie, des procédures et des consignes, prévenir tout dysfonctionnement matériel ou technique. Par l'observation ou le retour d'information, identifier et analyser les éléments pouvant générer des risques. Gérer les défaillances par des actions adaptées en vue de diminuer ou supprimer les risques. Préserver sa sécurité, celle des tiers et alerter les services compétents. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique dans des entreprises et collectivités exposées à des risques d'hygiène et d'accidents.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont appliquées
Les situations à risque sont repérées
Les dysfonctionnements sont détectés et identifiés
L'analyse de la situation est pertinente
Les actions déclenchées sont appropriées à la situation
La sécurité pour soi-même et pour autrui est prise en compte
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du code de la sécurité intérieure se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du code de déontologie
Connaissance des dispositions du code pénal se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance des institutions publiques chargées de la sécurité
Connaissance des fondamentaux de la protection et de l'alerte
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives
Connaissance des prescriptions liées au risque électrique
Connaissance des différents types d'alarme (intrusion, incendie, technique)
Connaissance des matériels et des installations du site

Se repérer sur un plan et s'orienter
Appliquer les procédures et les consignes
Prendre connaissance des documents sur site
Repérer les points vulnérables, dangereux et névralgiques
Utiliser les équipements de protections individuelles et collectives adaptées à la situation
Effectuer un contrôle visuel des matériels et installations dans un cadre préventif
Repérer des dysfonctionnements par détection automatique ou lors de rondes
Recueillir des informations d'aide à l'exploitation des systèmes techniques (GTB/GTC)
Procéder à une levée de doute humaine pour déterminer le type et la gravité du dysfonctionnement
Gérer les priorités selon le type de dysfonctionnement
Alerter ou faire alerter les services compétents
Prendre les mesures conservatoires sur les installations électriques ou techniques
Evacuer les lieux en cas de procédure d'urgence
Accueillir, guider et faciliter l'intervention des services compétents

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 27/40 |

Informez et sensibilisez les personnes en matière de prévention et de sécurité
S'informer sur les incidents antérieurs à la prise de poste
Transmettre les éléments essentiels aux services compétents
S'exprimer de manière précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Vérifier la présence et le bon fonctionnement des matériels
Entretenir les matériels en état de fonctionnement
Renseigner et /ou faire remplir les outils de liaison

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 28/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

**Prévenir et réagir face à des problèmes incendie dans des établissements
recevant du public et des immeubles de grande hauteur**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la réglementation, des procédures et des consignes, assurer des missions de prévention et de protection contre les incendies. Vérifier le fonctionnement des installations et des matériels pour garantir des conditions de sécurité optimales. En cas de début d'incendie, intervenir par une levée de doute et procéder à la mise en sécurité des personnes et des biens. Alerter les services compétents et assurer les premiers secours en cas d'accident ou de malaise. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique dans tous types d'établissement recevant du public et immeubles de grande hauteur référencés par la réglementation incendie ou dans les établissements exposés à des risques spécifiques.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont appliquées
La présence et le bon fonctionnement des matériels sont vérifiés
Le lieu d'intervention est correctement repéré
L'intervention est adaptée à la situation
La sécurité pour soi-même et pour autrui est prise en compte
L'alerte est rapide et pertinente
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des réglementations concernant les ERP* et IGH* en lien avec son domaine d'intervention
Connaissance du rôle et des missions d'un agent de sécurité incendie
Connaissance des principes de classement des établissements en ERP et IGH
Connaissance des fondamentaux et principes généraux de sécurité incendie
Connaissance des mécanismes d'éclosion et de développement du feu
Connaissance du comportement au feu
Connaissance de l'intérêt du cloisonnement et de l'éclairage de sécurité
Connaissance du rôle et de la mise en œuvre du désenfumage
Connaissance des procédures et moyens de dégagement spécifiques aux ascenseurs et nacelles
Connaissance des différents moyens de secours et des installations techniques
Connaissance des fondamentaux de la protection et de l'alerte
Connaissance des techniques de secourisme

Prendre en compte les matériels et documents dès la prise de poste
Appliquer les procédures et les consignes
Se repérer sur un plan et s'orienter
Utiliser les équipements de protections individuelles et collectives adaptées à la situation
Utiliser les moyens de secours spécifiques à l'établissement
Exploiter le poste de sécurité incendie hors situation de crise
Identifier les documents à afficher et à classer
Appliquer la méthode de détermination du classement des établissements
Rechercher une information précise dans le règlement de sécurité
Comparer les spécificités relatives à la réglementation ERP et IGH

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 29/40 |

Différencier les locaux à risques courants des locaux à risques particuliers
Identifier les installations électriques et déterminer leur impact en matière de sécurité incendie
Interpréter les informations fournies par les systèmes de sécurité incendie (SSI)
Manipuler les systèmes de sécurité incendie
Effectuer des rondes de sécurité incendie et de surveillance de travaux
Assurer la vacuité des dégagements
Veiller à la vacuité permanente des voies d'accès réservées aux services d'incendie et de secours
Actionner les systèmes de désenfumage manuellement ou automatiquement
Réarmer en position d'attente les différents dispositifs de désenfumage
Intervenir sur un début d'incendie pour limiter la propagation sans mise en danger pour l'intervenant
Encadrer l'évacuation du public et des occupants
Alerter ou faire alerter les services compétents
Accueillir, guider et faciliter l'intervention des services de secours

Travailler seul ou en équipe
Sensibiliser les personnes en matière de sécurité contre l'incendie
S'exprimer de manière précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Entretenir les matériels et les moyens de secours
Vérifier la présence et le bon fonctionnement des matériels
Renseigner un permis feu lors de travaux par points chauds
Renseigner les outils de liaison
Analyser sa pratique professionnelle

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 30/40 |

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Mettre en œuvre les mesures de prévention ou les moyens de protection liés aux risques professionnels ou majeurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, du code de déontologie, des procédures et des consignes, mettre en œuvre la prévention des risques liés à la situation de travail et à l'environnement afin d'éviter les dommages corporels ou matériels ou d'en limiter la gravité. Identifier un danger ou une situation à risque. Assurer sa sécurité et celle des tiers au poste de travail par une action adaptée à la situation. Protéger sa santé et celle des tiers. Face au risque majeur d'origine humaine, naturelle ou technologique, effectuer les actions en fonction des priorités définies. Alerter la hiérarchie ou les services compétents. Rendre compte à la hiérarchie et renseigner les outils de liaison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans les entreprises et les collectivités exposées à des risques professionnels, à des risques d'agressions extérieures ou des risques industriels ou technologiques impactant l'environnement.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
Le danger ou la situation à risque sont identifiés
Les incidences sur la situation de travail et sur l'environnement sont identifiées
La conduite est adaptée à la situation
La sécurité pour soi-même et pour autrui est prise en compte
La traçabilité des actions est consignée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du code de la sécurité intérieure se rapportant à l'exercice de sa fonction
Connaissance du code de déontologie
Connaissance des institutions publiques chargées de la sécurité
Connaissance des enjeux de la prévention liés aux risques professionnels
Connaissance des fondamentaux de la protection et de l'alerte
Connaissance des familles de risques
Connaissance des principaux pictogrammes de risque et de danger
Connaissance des plans de prévention
Connaissance du rôle du document unique
Connaissance des risques naturels, technologiques et des risques liés aux transports collectifs
Connaissance des caractéristiques du risque majeur
Connaissance des différents plans d'intervention (POI*, PPI*, PPRT*, PSS*)
Connaissance des dispositions de la directive SEVESO*
Connaissance de la nomenclature et de l'identification des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE)

Se repérer sur un plan et s'orienter
Appliquer les procédures et les consignes spécifiques au site ou au type d'installation
Utiliser les équipements de protection individuels et collectifs appropriés à la situation
Identifier les dangers ou les situations à risque
Identifier les principaux facteurs de risque lors de déplacements sur site ou en dehors
Identifier les effets nuisibles provoqués par les activités humaines ou les phénomènes extérieurs
Signaler les actes de négligence aux règles de sécurité dans les locaux ou lors de situations de travail

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 31/40 |

Rappeler aux personnes les règles en matière de prévention et de sécurité
Appliquer ou faire appliquer le plan de prévention lié à l'intervention des entreprises externes au site
Faire appliquer le protocole de chargement et de déchargement
Faire appliquer la procédure de gestion des déchets et des produits dangereux
Effectuer des vérifications techniques des matériels et équipements
Exercer le droit d'alerte ou de retrait en cas de danger grave et imminent
Comprendre la nature de l'événement majeur et ses conséquences
Appliquer et faire appliquer le plan d'opération interne à l'établissement à risques particuliers (POI)
Appliquer et faire appliquer le plan particulier d'intervention en cas de risque majeur (PPI)
Appliquer et faire appliquer le plan de secours spécialisé (PSS)
Alerter la hiérarchie ou les services compétents
Prendre les mesures conservatoires en fonction de la situation

Travailler seul ou en équipe

Sensibiliser les personnes en matière de prévention et de sécurité
Informar la hiérarchie en cas d'accident du travail, de trajet ou de maladie professionnelle
Participer à la gestion de crise en cas de nécessité
S'exprimer de manière précise et complète
Réagir avec calme et maîtrise de soi
Rendre compte oralement

Entretien des matériels et des moyens de secours
Vérifier la présence et le bon fonctionnement des matériels
Renseigner les outils de liaison

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 32/40 |

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en œuvre un mode opératoire afin de maintenir des conditions optimales de sécurité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une prestation de service, respecter la loi, la réglementation et les procédures. Connaître les textes de référence et les étapes d'intervention. Identifier les conditions de réalisation et appliquer les instructions dans le respect des règles de sécurité. Renseigner les outils de liaison.

Critères de performance

Le mode opératoire est rigoureusement respecté
La traçabilité des actions est assurée

Communiquer dans une logique de traçabilité de l'information et d'amélioration de service dans le domaine de la surveillance générale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, des procédures et des consignes, communiquer en face à face ou à distance en fonction des situations et des interlocuteurs. Recueillir, transmettre l'information en fonction de l'urgence et utiliser les outils de communication garantissant une continuité de service et une prestation de qualité au client. Assurer la traçabilité de l'information et des actions pour une meilleure gestion des situations.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont appliquées
Les informations sont précises et fiables
Les informations sont priorisées
Les outils de communication sont appropriés à la situation et aux interlocuteurs
La communication est efficace
La traçabilité des actions est consignée

Utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le domaine de la sécurité des biens et des personnes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, des procédures et des consignes, rechercher, gérer et transmettre l'information par l'outil informatique. Rechercher de l'information par l'utilisation de logiciels de navigation et de messagerie électronique. Exploiter les fonctionnalités de logiciels de traitement de texte et de tableurs afin de produire et de diffuser des écrits. Renseigner les outils de liaison.

Critères de performance

Les procédures et les consignes sont respectées
L'utilisation des logiciels de navigation et de messagerie est appropriée
Les fonctionnalités des logiciels sont utilisées de manière appropriée
La traçabilité des actions est consignée

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 33/40 |

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 34/40 |

Glossaire technique

Directive SEVESO

La directive 96/82/CE, dite directive Seveso, est une directive européenne qui impose aux États membres de l'Union européenne d'identifier les sites industriels présentant des risques d'accidents majeurs.

ERP

Etablissement recevant du public.

IGH

Immeuble de grande hauteur.

Interface homme machine (IHM)

Ensemble de dispositifs matériels et logiciels permettant à un utilisateur de communiquer avec un système informatique.

Plan d'opération interne (POI)

Depuis le décret d'application de la loi de 1976 (décret n° 77-1133 du 21 septembre 1977), toutes les installations classées soumises à autorisation peuvent se voir imposer, en fonction des risques internes qu'elles présentent, la réalisation d'un POI, après consultation des services départementaux d'incendie et de secours (SDIS).

Plan de prévention des risques technologiques (PPRT)

Les PPRT ont été institués suite à la catastrophe de l'usine AZF de Toulouse de 2001 par la loi 2003-699 du 30 juillet 2003 relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages.

Plan de secours spécialisé (PSS)

Le PSS est un plan de secours spécialisé lié à un risque identifié. Le PSS est un des plans d'urgence prévus par la loi n° loi 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile en matière de risque technologique.

Plan particulier d'intervention (PPI)

Le PPI, établi sous l'autorité du préfet, définit l'organisation des secours extérieurs en cas d'accident très grave, dont les conséquences sont susceptibles de déborder largement le cadre de l'établissement, et ce en vue de la protection des personnes, des biens et de l'environnement. Il présente les consignes relatives aux mesures de sauvegarde et de protection à mettre en œuvre, et rappelle succinctement les missions et responsabilités de chacun des intervenants. Le PPI est un des plans d'urgence prévus par la loi n° loi 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile en matière de risque technologique.

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 35/40 |

Plan Vigipirate

Le plan Vigipirate est un plan gouvernemental de vigilance, de prévention et de protection conçu en 1978 en réponse à la vague d'actions terroristes qui frappait l'Europe. Il vise à la fois à protéger la population, les infrastructures et les institutions et à préparer les réponses en cas d'attaque. Il s'attache également à diffuser une culture sécurité.

Position latérale de sécurité (PLS)

Mettre sur le côté une victime qui ne répond pas, mais qui respire.

Protection du travailleur isolé (PTI) ou Dispositif d'alarme pour travailleur isolé (DATI)

Le chef d'entreprise prend les mesures nécessaires pour qu'aucun travailleur ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident. Le PTI ou le DATI est équipé d'un système d'alarme volontaire et automatique avec détection de la perte de verticalité et/ou la perte de mouvement répondant à la réglementation du code du travail.

Réanimation cardio-pulmonaire (RCP)

Pratiquer une réanimation sur une victime qui ne respire pas et ne répond pas.

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 36/40 |

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 37/40 |

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

| Libellé réduit | Code titre | Type de document | Version | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------------|------------|------------------|---------|--------------------|---------------------|-------|
| A2SP | TP-01249 | REAC | 03 | 18/09/2014 | 18/09/2014 | 38/40 |

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

