



## AGENT DE SECURITE MAGASIN ARRIERE CAISSE

FILIÈRE DISTRIBUTION

L'AGENT DE SÉCURITÉ MAGASIN ARRIÈRE CAISSE est un agent de sécurité qui participe à un travail de surveillance, dans les établissements recevant du public dont l'activité exclusive est la vente, en vue d'éviter les vols et les actes de malveillance. Son activité s'exerce à l'intérieur de l'établissement. Il exerce une mission de contrôle au niveau des accès de la surface de vente et des terminaux de paiement.

### OBJECTIF

Observer, détecter et prévenir les vols

### LEUR MISSION

**FAIRE APPLIQUER LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE D'ACCÈS** aux entrées et sorties de la surface de vente vis-à-vis des clients, des fournisseurs, du personnel et des visiteurs. Ils contrôlent que les clients qui ont passé les terminaux de paiement se soient acquitté du montant de la totalité des articles en leur possession, vérifient les systèmes de protection antivols des produits, détectent les comportements potentiellement frauduleux et procèdent à la procédure d'interpellation le cas échéant. Leur action est à la fois préventive et dissuasive.

### LES INSTRUCTIONS ET MOYENS

Il ne peut participer à l'interpellation d'une personne qu'en cas de flagrant délit. Il exerce ses missions dans le cadre de la législation en vigueur et dans le strict respect des libertés publiques et conformément aux consignes écrites de son employeur. Un moyen de communication conforme à la législation en vigueur devra lui être fourni en bon état de fonctionnement.

### ❖ PRE REQUIS

- Savoir lire, écrire, compter, et s'exprimer en français.
- Être titulaire de la carte professionnelle de surveillance humaine ou surveillance par des systèmes électroniques de sécurité ou gardiennage délivrée par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité)

### ❖ DURÉE

07 heures de face à face pédagogique (4h de théorie + 3h de pratique)

### ❖ LIEU DE FORMATION

À définir avec le client

### ❖ NOMBRE DE STAGIAIRES

10 personnes maximum

### ❖ VALIDATION

- Attestation de formation délivrée par le centre de formation de « **Surveillant de magasin en arrière caisse** »



## Contenu de la formation

### THEORIE

#### ❖ RAPPEL DES DISPOSITIONS LEGALES SPECIFIQUES AUX METIERS

- Notion de vol, complicité etc.
- Définition des limites de la surface de vente
- Notion de flagrant délit.
- Procédures et méthodes d'interpellation
  - Limites et spécificités applicables en fonction des catégories de populations concernée (hommes, femmes, mineurs, etc.)
  - Mise en situation par rapport aux différents cas de figure
- Notion d'OPJ, remise aux autorités compétentes, fin de mission, rédaction d'un rapport.
- Rappel du cadre réglementaire spécifique applicable aux palpations de sécurité (autorisation préfectorale)

#### ❖ EXERCICE DE L'ACTIVITE

- Secteurs et produits les plus sensibles par type de magasin
- Moyens de protection des produits
- Méthodes de repérage et de filature
- Techniques de : surveillance ou contrôle aux entrées d'un magasin, surveillance aux sorties de caisses, surveillance aux sorties d'un magasin.

### PRATIQUE

#### ❖ GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Comportement : Traitement de l'agression verbale, acquisition des techniques verbales, gestion émotionnelle.
- Mise en situation (*cas pratiques*) :
  - Comportement face aux insultes, attitudes agressives, etc.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Diaporama et vidéos

#### ❖ Validation « non certificative »

- Théorie sous forme de QCU « 20 questions » avec 45 secondes de temps de réponse
- Pratique en arrière caisse sur la gestion de conflit