



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP Nord Pas-de-Calais pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

Données destinées au candidat

Situation 1 : Vous êtes chargé :

- D'un filtrage et accueil dans un site industriel ayant pour activité
- De traiter les appels téléphoniques aboutissant au poste de sécurité

Vous occupez un poste de surveillance à l'entrée principale de l'établissement. Vous avez, pour vous aider dans votre mission, à disposition, un agent de sécurité chargé d'accompagner les visiteurs suivant vos indications.

Matériels et documents disponibles :

- Téléphone,
- Émetteur Récepteur,
- Registre des visiteurs,
- Registre « main courante »,
- Badges,
- Listes : visiteurs, personnels, annuaire.

L'accueil et le filtrage du personnel et des visiteurs se feront suivant les consignes annexées.

Situation 2 : Vous êtes chargé d'un filtrage et accueil à l'entrée de la surface de vente d'un magasin à grande surface.

Matériels et documents disponibles :

- Emetteur Récepteur,
- Téléphone,
- Listes : visiteurs, personnels, annuaire.

L'accueil et filtrage du personnel et des visiteurs se fera suivant les consignes annexées.

Situation 1

LES CONSIGNES

OBJET DES CONSIGNES

- ◆ Les consignes vous permettent de déterminer vos responsabilités et vos attributions.
- ◆ Elles possèdent un caractère définitif et sont donc obligatoirement applicables.

CONNAISSANCE DES CONSIGNES

- ◆ L'agent est supposé avoir la connaissance parfaite des consignes de sécurité afférentes à son poste. Il ne peut prétendre ignorer celles-ci .

ABSENCE DES CONSIGNES

- ◆ Face à une situation non prévue dans les consignes, l'agent doit agir de façon réfléchie.
- ◆ Dans les limites des missions d'un agent de sécurité, prendre les initiatives ou effectuer les actions nécessaires suivant la réglementation et la déontologie de la profession.

MODIFICATIONS DES CONSIGNES

- ◆ En aucun cas l'agent ne peut modifier tout ou partie des consignes sans l'accord du responsable sécurité.
- ◆ De même, il ne peut modifier son planning de travail sans autorisation du responsable sécurité.
- ◆ S'il ne comprend pas une mission ou un ordre, il se doit d'entreprendre toute démarche lui permettant de comprendre.

VOTRE MISSION

- ◆ Il est de votre devoir de protéger les biens mobiliers et immobiliers qui vous sont confiés durant votre service. Il en est de même pour les personnes.

Situation 1

ACCUEIL ET FILTRAGE DES VISITEURS

- ◆ Ne pourront pénétrer dans l'entreprise que les visiteurs ayant rendez vous sauf accord de la personne ou du service concerné.
- ◆ Une liste des visiteurs attendus est à votre disposition. En prendre connaissance lors de votre prise de service..
- ◆ Les visiteurs doivent être en permanence accompagnés par un membre du personnel. Lors de vos rondes il faut rester vigilant.

DURANT LA PERIODE D'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE

Lorsqu' une personne se présente au poste de sécurité :

- ◆ Lui faire décliner son identité.
- ◆ Demander l'objet de sa visite.

Cas du rendez- vous prévu

- ◆ Prévenir la personne ou le service concerné.
- ◆ Délivrer un badge visiteur en échange d'une pièce d'identité. Vous la restituerez à son propriétaire à son départ contre remise du badge.
- ◆ Remplir le registre des visiteurs.
- ◆ Faire accompagner le visiteur par l'agent de sécurité

Cas du rendez vous non prévu

- ◆ Prévenir la personne ou le service concerné . Si l'accord pour le laisser entrer est obtenu, procéder de la même manière que pour un rendez vous prévu. Dans le cas inverse, interdire l'accès à l'établissement.

EN DEHORS DES HEURES NORMALES D'ACTIVITE

- ◆ Aucune visite n'est admise.

Situation 1

ACCUEIL ET FILTRAGE DU PERSONNEL

- ◆ Le personnel doit être porteur de son badge en permanence. Aucune exception ne peut être tolérée.
- ◆ En cas de perte ou d'oubli du badge :
 - ◆ Vérifier l'identité de la personne.
 - ◆ Délivrer un badge d'entrée provisoire si le nom figure sur la liste du personnel, sinon refuser l'entrée.
 - ◆ Compléter le registre de main courante.
 - ◆ Alerter le responsable sécurité.

Situation 2

LES CONSIGNES

OBJET DES CONSIGNES

- ◆ Les consignes vous permettent de déterminer vos responsabilités et vos attributions.
- ◆ Elles possèdent un caractère définitif et sont donc obligatoirement applicables.

CONNAISSANCE DES CONSIGNES

- ◆ L'agent est supposé avoir la connaissance parfaite des consignes de sécurité afférentes à son poste. Il ne peut prétendre ignorer celles-ci.

ABSENCE DES CONSIGNES

- ◆ Face à une situation non prévue dans les consignes, l'agent doit agir de façon réfléchie.
- ◆ Dans les limites des missions d'un agent de sécurité, prendre les initiatives ou effectuer les actions nécessaires suivant la réglementation et la déontologie de la profession.

MODIFICATIONS DES CONSIGNES

- ◆ En aucun cas l'agent ne peut modifier tout ou partie des consignes sans l'accord du responsable sécurité.
- ◆ De même, il ne peut modifier son planning de travail sans autorisation du responsable sécurité.
- ◆ S'il ne comprend pas une mission ou un ordre, il se doit d'entreprendre toute démarche lui permettant de comprendre.

VOTRE MISSION

- ◆ Il est de votre devoir de protéger les biens mobiliers et immobiliers qui vous sont confiés durant votre service. Il en est de même pour les personnes.

Situation 2

ACCUEIL ET FILTRAGE DES VISITEURS ET PERSONNELS

Les règles suivantes sont à faire respecter à l'intérieur de la surface de vente :

- Les animaux sont interdits même portés ou tenus en laisse.
- L'entrée dans la surface de vente est interdite à tout client porteur d'un sac à dos, d'un casque, d'une valise, d'un sac contenant des articles achetés dans un autre magasinLe client se verra dans l'obligation de déposer l'objet à l'accueil.
- Les clients susceptibles de troubler l'ordre et la tranquillité du magasin se verront refuser l'entrée : personne en état d'ébriété, excitée, sans chaussures ou torse nu...
- La vérification du ticket de caisse de tout porteur d'articles du magasin passant les « sorties sans achat » est impérative.

Situation 1 et 2

LISTE DU PERSONNEL

FONCTION	NOM	POSTE
Directeur	Dc Lefeu Maurice	10
Responsable sécurité	Mr Salvani Thierry	11
Chef des travaux	Mr Victor Albert	12
Chef comptable	Mr Lepeux Gérald	13
Chef des ressources humaines	Mr Perret Serge	17
Responsable commercial	Mr Badin Bernard	19
Secrétariat	Mme Ledresin Annie	14
Service entretien	Mme Bouquet Rose	31
	Mme Daniel Marie-Thérèse	
	Melle Le Fleur Margueritte	
Magasinier	Mr Perret Charles	20
Service électricité	Mr Leriz Stéphane	25
	Mme Poisson Aline	
	Mr Boutazic Camel	26
	Mr Vlatovic André	
	Mme Boutin Clarisse	
Employés / ouvriers	Mr Laser George	41
	Mme Le Coz Pierrette	
	Mr Le Gac Guillaume	
	Melle Daniel Marie	
	Melle Erdevant Marion	
	Mme Robert René	
	Mr Le Blanc Fabrice	
	Mme David Christine	
	Mr Chantat Fabrice	
	Mme Corno Isabelle	
	Mr Cornec Luc	
	Mme Le Page Guënaelle	
	Mr Cariou Vincent	
	Mme Louarn Renée	

DANS LE CADRE DE L'EXAMEN
COMPOSER
LE

OU UTILISER L'EMETTEUR
RECEPTEUR

Mr Quéré Serge
Mme Loisé Caroline
Mr Hammont Frédéric
Mme Follet Birguit
Mme Lelai Florence
Mme Ragot Danielle

CRDP Nord Pas-de-Calais

LISTE DES VISITEURS

DATE : _____

<u>VISITEURS</u>	<u>DESTINATAIRES</u>	<u>HEURES</u>
Mr Aimar Jean	Mr Leriz Stéphane
Mme Echerre Laure	Mr Boutazic Camel
Mr Peux Justin	Mr Hammont Frédéric
Mr Gagnet Yvon	Mr Victor Albert
Mme Le Blanc Laura	Mr Perret Serge
Mr Oteau Max	Mr Perret Serge

REPertoire TELEPHONIQUE

ADRESSES UTILES

TELEPHONE

Sapeurs Pompiers	18
SAMU	15
Police	17
Hôpital	02.97.56.23.12
Centre Antipoison	02.97.56.25.58
Médecin	02.97.12.45.86
Mairie	02.97.89.65.25
Préfecture	02.97.25.86.98
EDF-GDF	02.97.52.86.23

ENTREPRISES CHARGÉES DE LA MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

INSTALLATEURS

FONCTION

TELEPHONE

STOP TOUT	Eau	02.97.88.77.55
BEC BENZENE	Gaz	02.97.56.25.48
SPIE TRINDEL	Electricité	02.97.23.25.24
C.H.S	Chauffage	02.97.56.27.47
CLIMAT	Climatisation	02.97.24.59.91
OTIS LINE	Ascenseur	02.97.58.53.21

DANS LE CADRE DE
L'EXAMEN COMPOSER
LE OU UTILISER
L'EMETTEUR RECEPTEUR

Le responsable sécurité