



Formation Courte

Gérer la sûreté des accueils

Répondre efficacement aux nouveaux défis

Mis à jour le 20/05/2026

A qui s'adresse la formation ?

Agents de direction

Durée

2 jours

Prix de la formation

Tarif inter : 1 100 €

Eligible Pass'Pro

Lieu(x) des sessions

En présentiel à Paris

En présentiel à Saint Étienne

Déclinable sur mesure

[Compléter le formulaire](#)

Objectifs

- Aborder la sûreté de l'organisme pour la décliner sur des postes d'accueil
- Organiser son espace d'accueil pour dissuader l'utilisateur d'avoir un comportement inapproprié
- Améliorer sa posture relationnelle pour faciliter la gestion des situations difficiles

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Programme

Identifier et gérer les risques liés à la sûreté

- Identifier les situations à risques : accident, incident, attentat, agressions, incivilités, vols

Garantir un accueil sécurisé du public

- Mettre en place des mesures de prévention et de protection
- Gérer le stress des agents d'accueil

Manager la performance du service à l'utilisateur

- Comprendre les évolutions des relations service public ' usagers
- Développer une relation professionnelle avec les usagers grâce à des techniques de communication et des dispositifs sécuritaires

Concepts de sûreté

- Approfondir les conduites à tenir en cas d'attaque par une personne malveillante
- Etablir les objectifs sûreté à l'accueil et définir les consignes de ce poste
- Assurer un équilibre optimal entre les contraintes de la sûreté, la sécurité du personnel et des usagers et leurs libertés individuelles
- Associer les agents de sécurité et utiliser la signalétique pour optimiser la sûreté de l'accueil

Intervenants : Binôme formé d'un intervenant institutionnel et d'un consultant spécialisé en gestion des conflits, gestion de crise, management des situations difficiles

Méthodes pédagogiques

- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers



Formation Courte

Gérer la sûreté des accueils

Répondre efficacement aux nouveaux défis

Mis à jour le 20/05/2026

- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement
- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers
- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement
- Plan d'action individuel et/ou collectif

Évaluation

- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers
- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement
- Plan d'action individuel et/ou collectif

Compétences renforcées

- Piloter la performance
- S'adapter au changement
- Conduire des projets et accompagner les transformations

Les prochaines sessions

Gérer la sûreté des accueils- session 1

📅 Le 23 juin 2026 à 11:30

Gérer la sûreté des accueils- session 2

📅 Le 5 octobre 2026 à 11:30

Contacts

FAURE Virginie

☎ 04 77 81 18 10

✉ vfaure@en3s.fr

THIZY Stéphanie

☎ 04 77 81 15 18

✉ sthizy@en3s.fr