

Activité 1 : Gestion du poste de sécurité et relation avec l'entreprise et le client, dans le respect des conditions de travail, d'hygiène et de sécurité Durée mini/maxi : 21h00/35h00		
COMPETENCES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	DURÉE Mini/maxi
C1. Superviser la prestation en coordonnant l'organisation et la répartition du travail, à partir des consignes transmises par la hiérarchie interne, en fonction des missions à réaliser, des effectifs, en vue d'optimiser le dispositif	Maîtriser les conditions de réalisation de la prestation - Identifier les conditions d'exercice de la prestation sur le site Identifier l'objectif de la prestation et les indicateurs de sa mesure - Identifier les risques du/des site(s) - Ajuster des points de contrôle Identifier les ressources potentiellement mobilisables - Prise en compte du matériel adapté à la prestation	7h00 /14h00
C2. Contribuer à l'élaboration du planning de l'équipe dans la limite de ses attributions, en tenant compte des disponibilités des agents et de la nature des missions à réaliser, afin d'anticiper les besoins en effectif	Maîtriser les conditions d'exercice des missions de l'équipe (procédures, systèmes documentaires, consignes, ...) - Maîtriser les notions de planification afin de faire l'interface entre l'équipe du site et les responsables de la planification (durée de travail, repos, pause, OTT de l'entreprise) - Connaître le process de planification de l'entreprise (qui, quoi, quand, comment)	3h30/7h00
C3. Suivre la réalisation de la prestation, en contrôlant les indicateurs qualité mis en place, en remplissant les outils de suivi, afin de garantir la qualité de la prestation	Maîtriser les outils de suivi - Comprendre et appliquer les documents de suivi et de traçabilité (registres, main courante, etc.) Relever et transmettre les indicateurs qualité - Appliquer les relevés d'indicateurs qualité et les relever régulièrement - Contribuer à l'application des procédures liées à une certification ISO et ou autres	3h30
C4. Communiquer des informations au client, à partir des outils de suivi, des aléas, des anomalies ou des dysfonctionnements constatés, pour adapter la prestation dans la limite des missions contractualisées	Gérer les réclamations et les demandes du client et les traiter au quotidien - Comprendre les attentes et les besoins du client - Répondre de manière adaptée aux demandes du client au regard du contrat de prestation - Gérer avec le client les aléas et dysfonctionnements éventuels de la prestation dans la limite des missions contractualisées	2h30/3h30
C5. Informer sa hiérarchie des dysfonctionnements constatés, des réclamations du client et des remontées des agents pour identifier et proposer des axes d'amélioration	Informier et rendre compte de la relation client à sa hiérarchie - Préparer et tenir à jour le reporting pour son entreprise - Faire remonter à sa hiérarchie les réclamations traitées et non-traitées Proposer des améliorations de la mise en œuvre de la prestation - Remonter des suggestions d'amélioration des procédures, des consignes liées à la prestation	2h30/3h30
C6. Veiller à la vérification régulière du bon fonctionnement des équipements et des installations mises à la disposition des agents pour la réalisation de la prestation (traçabilité) et leur protection (chaîne de protection du travailleur isolé), hors installations fixes de sécurité du site afin de garantir sa propre sécurité et celle des agents.	Détecter et mesurer les dysfonctionnements - S'assurer périodiquement du bon fonctionnement des équipements - Tester régulièrement la chaîne de Protection du Travail Isolé - Effectuer les contrôles prévus au contrat et dans les consignes sur le site client	2h00/3h30

Emetteur	Date de mise à jour	Version	Destinataire
CPNEFP	15/09/2025	V1	Prestataires de formation

Activité 2 : Encadrement et accompagnement de l'équipe des agents de sécurité, dans le respect des conditions de travail, d'hygiène et de sécurité

Durée mini/maxi : 28h00/35h00

COMPETENCES	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	DURÉE
C7. Veiller à l'application par les agents des consignes de sécurité, d'hygiène et environnementales relatifs au site client (environnement) et de l'entreprise (consignes), de manière efficace, afin de prévenir les dysfonctionnements et les risques relatifs à la sécurité des personnes et des biens	S'assurer du respect des consignes - Prendre connaissance et s'assurer de l'application des consignes de sécurité, d'hygiène et environnementales adaptées à l'environnement du client et aux consignes de l'entreprise - Comprendre, respecter et faire respecter les consignes du/des site(s) et le port des équipements de protections individuelles - S'assurer du respect par les équipes des consignes d'application du/des site(s) Expliquer les documents de suivi de l'activité et s'assurer de leur bon remplissage - Suivre les rapports d'anomalie	7h00
C8. Accompagner un nouvel agent de sécurité tout au long de sa formation sur le poste, en mettant en place les actions destinées à faciliter son intégration dans l'équipe	Appliquer le processus d'intégration de l'entreprise Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs tel que défini dans le process de l'entreprise	3h30
C9. Evaluer l'aptitude de l'agent de sécurité à tenir le poste, en vérifiant la maîtrise des compétences et de la posture attendues, afin d'assurer la réalisation de la prestation	Evaluer les compétences des salariés de l'équipe - Evaluer avant de confirmer l'aptitude à tenir le poste Identifier et proposer des actions de montée en compétences des salariés de l'équipe - Participer à l'évaluation des besoins en formation sur le site des membres de son équipe Informer sur les opportunités d'évolution interne	3h30
C10. Informer la hiérarchie de problématiques liées à la tenue du poste par l'agent (aptitude, absences, carte professionnelle, incidents, maladies, vulnérabilité), en utilisant les outils de suivi appropriés et en respectant les règles de la confidentialité, dans le but d'initier des actions correctives	Identifier les problématiques liées à la tenue du poste par l'agent : Identifier les conduites à risques (alcool, drogues, prise de médicaments) Identifier les signes de mal-être au travail ou de problèmes de santé Identifier les signes de démotivation : retards, arrêts... Communiquer des informations à la hiérarchie en respectant les règles de la confidentialité Transmettre des éléments factuels et objectifs Communiquer de façon confidentielle	7h00
C11. Recueillir et transmettre les informations auprès des membres de l'équipe dans le cadre d'une communication efficace afin d'assurer le bon fonctionnement de l'équipe	Recueillir et transmettre l'information - Donner aux personnes concernées les informations ascendantes et descendantes nécessaires au bon déroulement de la prestation sur le site Vérifier oralement ou par écrit afin de s'assurer que les consignes et les informations transmises à l'équipe ont été comprises par tous Apporter le support méthodologique nécessaire à l'équipe - Savoir expliquer les conditions d'exercice des missions aux salariés de l'équipe (procédures, systèmes documentaires, consignes, ...) - Savoir expliquer les techniques métiers Transmettre et faire appliquer les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE) - Informer l'/les équipe(s) et faciliter la bonne application des consignes de prévention des risques professionnels, de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement	7h00/14h00
Fmetteur	Date de mise à jour	Version
CPNEFP	15/09/2025	V1
		Destinataire
		Prestataires de formation

Page 2/2