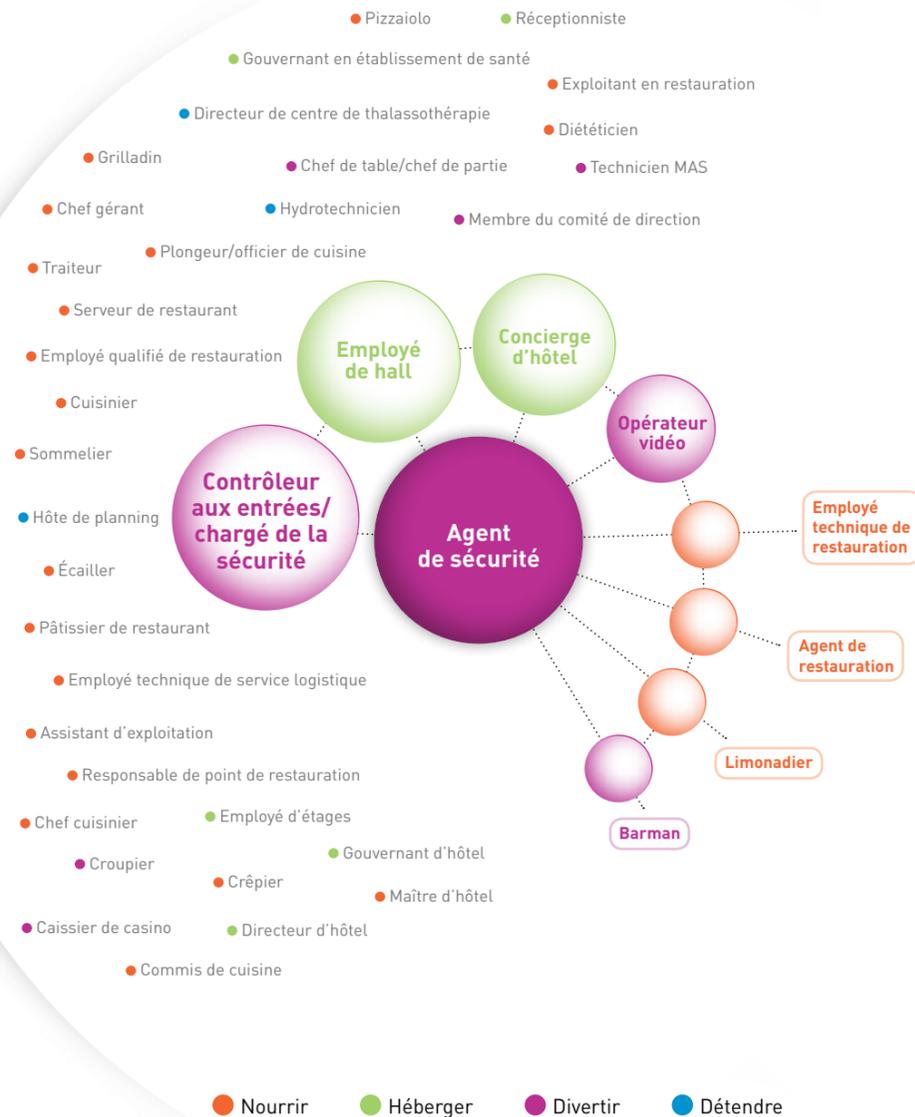


## CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier d'agent de sécurité, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, plusieurs milliers de personnes exercent le métier d'agent de sécurité en France.



**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration

**OPCA Fafih**  
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration  
3, rue de la Ville l'Évêque  
75008 Paris  
observatoire@fafih.com

[www.fafih.com](http://www.fafih.com)  
[www.metiers-hotel-resto.fr](http://www.metiers-hotel-resto.fr)



LES MÉTIERS  
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION  
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



## AGENT DE SÉCURITÉ H/F

Effectuer l'accueil et les opérations de contrôle à l'entrée des établissements et contribuer ainsi à un service de qualité, dans le respect des règles de sécurité de l'établissement.

Veiller à la sécurité des biens et des personnes.

04/2013 - www.cadef.fr

**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration



## AGENT DE SÉCURITÉ H/F

### Fonctions principales

- Accueil et surveillance de l'entrée et des abords de l'établissement. Les personnes à l'égard desquelles s'effectue la surveillance étant pour la plus grande part des clients de l'établissement. Il y a donc pour l'agent à exercer ces activités de sécurité tout en préservant au maximum des relations commerciales et de service.
- Prévention, gestion des incidents-accidents et techniques d'intervention professionnelles auprès de la clientèle des discothèques, bars de nuit, hôtels, restaurants... tout en cherchant à préserver au maximum la relation commerciale avec le client.
- Soins de premiers secours à la clientèle ou au personnel
- Contribution à la prévention des risques incendies

### Certification principale

- CQP Agent de sécurité de la CPNE-IH

### Accès

- Le métier est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

### Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.
- Avoir suivi une formation à l'abus des jeux quand ce métier s'exerce dans les casinos.

### Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises de la branche (taille, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **Au sein de la branche en se dirigeant vers un autre métier :** à l'intérieur de l'établissement.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** secteur du commerce par exemple.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier d'agent de sécurité s'organise autour de quatre grandes fonctions :

### Accueil et surveillance de l'entrée et des abords de l'établissement

- Utiliser des systèmes électroniques de sécurité
- Accueillir les clients de la discothèque, du bar, de l'hôtel ou du restaurant en donnant une première image conforme aux standards de l'établissement
- Filtrer les entrées selon le code des débits de boisson et le règlement intérieur de l'établissement
- Contrôler les allées et venues
- Effectuer la surveillance dans un périmètre restreint autour de l'établissement
- Repérer les personnes « à risques » sans faire preuve de discrimination
- Demander une justification d'identité sans déclencher d'agressivité
- Décider d'un contrôle en cas de doute sur la présence d'objets prohibés
- Effectuer une palpation de sécurité
- Repérer les conduites addictives et/ou agressives
- Repérer la présence de substances psychoactives aux abords l'établissement, les identifier et agir en conséquence
- Informer les clients sur les risques liés aux infractions
- Agir en médiateur dans toutes les situations potentiellement conflictuelles
- Rendre compte par écrit de tous les incidents majeurs traités et des situations « à risques » observées

### Prévention, gestion des incidents-accidents et techniques d'intervention professionnelles auprès de la clientèle

- Analyser les comportements et réagir en conséquence
- Opposer un refus d'accès sans déclencher d'incident
- Intervenir en médiateur en cas d'altercation violente à l'entrée ou en salle
- Faire sortir une personne agressive
- Intervenir, dans le cadre légal en cas d'incident de personne ou de confrontation physique en utilisant des techniques de « riposte graduée » en fonction des réactions des personnes
- Travailler en permanence en collaboration avec l'ensemble de l'équipe

### Soins de premiers secours à la clientèle ou au personnel

- Prôdiguer des soins de premier secours
- Mettre en œuvre un périmètre de sécurité ou d'évacuation
- Déclencher l'intervention des services compétents en formulant clairement une demande de secours
- Préparer l'arrivée des secours
- Accueillir, rendre compte rapidement de la situation et guider les services compétents (Samu, pompiers, autres,...)

### Contribution à la prévention des risques incendies

- Vérifier systématiquement le bon état du matériel de sécurité
- Veiller à l'application des consignes de sécurité
- S'assurer de la vacuité permanente des accès de secours, éloigner d'éventuels occupants, les informer sur les risques qu'ils font courir aux autres
- En cas de départ de feu, utiliser les moyens d'extinction appropriés
- Déclencher l'intervention des services compétents en formulant clairement une demande de secours
- Préparer l'arrivée des secours
- Accueillir, rendre compte rapidement de la situation et guider les services compétents (Samu, pompiers, autres,...)

## CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, l'agent de sécurité doit posséder les capacités suivantes :

### Capacités relationnelles et comportementales

- Représenter l'entreprise en soignant l'accueil et la présentation (première image)
- Entretien des rapports discrets et courtois avec l'ensemble des interlocuteurs internes et externes
- Appliquer scrupuleusement des consignes

### Capacités techniques et fonctionnelles

- Détecter les infractions
- Choisir, en temps réel, le comportement adapté à la situation
- Réagir aux situations conflictuelles en garantissant la sécurité des lieux et des personnes
- Intervenir, dans les limites de ses prérogatives
- Analyser en temps réel une situation, un comportement
- Faire preuve de vigilance et d'acuité visuelle, être physionomiste
- Réagir en temps réel et en temps différé
- Estimer les risques liés aux dysfonctionnements observés
- Délimiter son périmètre d'intervention
- Intégrer sa mission dans la politique commerciale générale de l'entreprise
- Prioriser les activités à réaliser en fonction des situations rencontrées ou prévisibles

