

ANNEXE I

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Le titulaire de la mention complémentaire "sûreté des espaces ouverts au public" a pour fonction de contribuer à la sûreté de ces espaces par la prévention et la dissuasion des actes malveillants et l'assistance aux personnes.

Cette mention, classée au niveau V de la grille interministérielle des niveaux de formation, est accessible :

- soit en justifiant d'une formation suivie après obtention d'un CAP, BEP ou titre homologué au niveau V par décision de la commission technique d'homologation des titres et diplômes de l'enseignement technologique
- soit en justifiant de trois ans d'activités professionnelles ayant trait à la sûreté ou à la sécurité.

Le titulaire de cette mention exerce ses fonctions, soit dans une entreprise pourvue de son propre service de sécurité ¹et/ou sûreté², soit auprès d'une entreprise cliente pour le compte d'une entreprise prestataire de services de prévention, de sécurité et/ou de sûreté, et notamment dans :

- les centres et établissements commerciaux,
- les équipements sportifs,
- les équipements sociaux, culturels et touristiques,
- les parcs de loisirs, jardins et espaces ouverts au public,
- les lieux de transit ...

Dans le secteur où il exerce, le titulaire de la mention complémentaire "sûreté des espaces ouverts au public" doit être capable, dans le lieu dont il est chargé d'assurer la sûreté, de prévenir tout acte de malveillance et de négligence par une surveillance appropriée et de rassurer par une présence active le public et les usagers. Il doit, en cas d'incident ou d'accident mettant en péril la sécurité et/ou la sûreté des personnes, des biens et des équipements, prendre les mesures conservatoires immédiates, intervenir dans les limites définies par la loi et faire intervenir éventuellement les forces de l'ordre et/ou les services de secours compétents. Il doit avertir conjointement sa hiérarchie et/ou les personnes responsables de son lieu d'exercice, des circonstances et des effets observés de cet incident. Il doit avoir le souci permanent de contribuer à maintenir un climat propice à un usage et/ou une fréquentation des lieux et des équipements en conformité avec leur destination.

Il doit, outre les compétences précitées, faire preuve d'une éthique comportementale forte associée à une fermeté dissuasive à l'égard des personnes présentant un comportement pouvant s'avérer dangereux pour elles-mêmes, pour autrui ou pour les biens et équipements.

Afin de porter une aide efficace et appropriée aux personnes en difficulté, le candidat à cette mention devra obligatoirement, pour être autorisé à se présenter aux épreuves, avoir acquis antérieurement ou au cours de sa formation, l'attestation de formation aux premiers secours.

¹ **Sécurité** : Elle concerne les moyens préventifs et réactifs destinés à lutter contre les risques accidentels engendrés par l'homme, la machine, la nature. Il s'agit de l'incendie, du bris de machine, des accidents du travail, de la pollution, des inondations, etc.. La sécurité est liée à la notion d'accident involontaire.

² **Sûreté** : Il s'agit des mesures préventives et réactives qui vont lutter contre les risques liés à l'homme. Il s'agit principalement des appropriations frauduleuses, des dégradations, du vandalisme, du sabotage, des interceptions d'informations, etc.. La sûreté est liée à la notion d'accident volontaire, de malveillance.

Fonctions	Activités	Tâches
I. PREVENTION ET DISSUASION DES ACTES MAL - VEILLANTS DANS LES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC	I - PREVENTION 1. Reconnaissance du territoire d'intervention et repérage des lieux sensibles 2. Prise en compte de l'environnement et de ses spécificités 3. Prise en compte des moyens techniques 4. Les rondes et les patrouilles : - Rondes et patrouilles pédestres	<ul style="list-style-type: none"> • Etudier sur un dossier la topographie et les caractéristiques du territoire d'intervention. • Se familiariser avec le territoire à l'occasion de patrouilles ou de "visites" sur le terrain, en localisant les sites sensibles. • S'assurer de l'existence de consignes, de règlements applicables dans les sites d'intervention, les réclamer si nécessaire et en prendre connaissance. • Etablir des contacts avec des représentants des structures sociales, économiques et institutionnelles (centres sociaux, établissements scolaires, police, gendarmerie et autres services publics ...). • Observer et analyser les caractéristiques de l'urbanisme (habitat, commerces, voirie, infrastructures publiques, équipements sportifs ...) et les incidences de ces caractéristiques sur la sécurité. • Observer et analyser les caractéristiques des publics du territoire d'intervention... et les incidences de ces caractéristiques sur la sécurité. • Solliciter auprès des services de police et de gendarmerie les données caractéristiques et actualisées du site. • Prendre en compte et utiliser selon les procédures en vigueur les moyens techniques (moyens radio, moyens vidéo, véhicule administratif, fax, informatique...). • Contrôler le bon fonctionnement de ces moyens, notamment au plan de la sécurité. • Appliquer les consignes et les mesures de sécurité spécifiques à la prise en compte, à l'usage et à l'entretien des matériels et équipements. • Organiser sa ronde/patrouille en fonction des consignes générales et particulières, de l'heure et du lieu, des éléments ponctuels résultant de ses observations personnelles préalables ou du travail partenarial. • Adopter une attitude de vigilance active. • Etablir et maintenir une liaison avec un PC (radio, téléphone...). • Recueillir des informations auprès du public. • Repérer les causes de danger liées à des objets ou équipements. • Adopter une attitude professionnelle conciliant l'ouverture et la fermeté, avec le souci de susciter la confiance et le respect.

Fonctions	Activités	Tâches
	<p>- Autres patrouilles</p> <p>5. Prévention des situations conflictuelles</p> <p>6. Surveillance, contrôle d'accès et gestion des flux</p> <p>7. Prévention de la délinquance : éducation à la citoyenneté</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Idem patrouilles pédestres, sur un territoire étendu + • Utiliser des techniques de patrouille en véhicule conformes à la réglementation et compatibles avec la mise en œuvre des tâches de surveillance et de contact avec le public (vitesse des déplacements, fréquence et localisation des arrêts ...) • Manifester sa disponibilité à l'égard du public par une vitesse réduite du véhicule, portières ouvertes, en état de vigilance par rapport à l'environnement ..) • Repérer des causes de conflits liées aux caractéristiques de l'environnement et de la sociologie (sorties d'établissements scolaires, galeries commerciales, halls de gare, bus et arrêts de bus ...) ou liées au contexte socio-culturel ou à des événements ponctuels. • Adopter une attitude de vigilance active. • Appliquer les consignes permanentes et les consignes spécifiques à des situations particulières (Plan Vigipirate, grands événements générant des flux de spectateurs, des déplacements de groupes ...). • Contrôler des systèmes de sécurité et de sûreté. • Contrôler des titres d'accès. • Faire des rappels à la loi et aux règlements, et participer le cas échéant à des réunions et débats sur ce thème. • S'inscrire dans ce cadre à des actions de communication partenariale sur le site d'emploi sur le thème du nécessaire respect de la loi et des règles.

Fonctions	Activités	Tâches
	<p>II - DETECTION ET ANALYSE DES ANOMALIES</p> <p>1. Surveillance générale et maintien de la qualité du cadre de vie</p> <p>2. Gestion des appels ou des informations d'alerte par liaison radio ou téléphonique</p> <p>3. Gestion des appels ou informations d'alerte émanant du public</p> <p>III - INTERVENTION</p> <p>1. Préparation de l'intervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observer les comportements des différents groupes ou individus usagers des espaces publics et établissements recevant du public. • Détecter les comportements individuels et les agissements collectifs générateurs d'insécurité. • Détecter les transgressions à la loi et aux règlements et les manifestations d'incivilité. • Repérer les causes de danger liées à des objets ou des équipements. • Repérer dans une situation à risques des armes ou des objets pouvant être utilisés comme une arme par destination. • Repérer les petites dégradations et les dysfonctionnements techniques générateurs du sentiment d'insécurité ou pouvant engendrer des actes malveillants. • Rendre compte et mettre en œuvre les procédures de réaction prévues ou adaptées pour ces types de situations. <ul style="list-style-type: none"> • Confirmer la réception du message d'alerte. • Situer le lieu de l'anomalie signalée et s'y rendre. • Effectuer la levée de doute et rendre compte. • Mettre en œuvre les procédures de réaction adaptées. <ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'origine de l'information. • Analyser la crédibilité de l'information et caractériser les faits. • Localiser l'anomalie. • Effectuer la levée de doute et rendre compte. • Renseigner si nécessaire l'informateur sur les mesures envisagées. • Mettre en œuvre les procédures de réaction adaptées. <ul style="list-style-type: none"> • Repérer et analyser une situation nécessitant une réaction, une intervention. • Evaluer les risques d'une intervention et en apprécier les effets attendus. • Inventorier et justifier les mesures à prendre et les moyens à utiliser. • Informer le service ou les services compétents et/ou concernés par les moyens appropriés (radio, téléphone mobile ...) du lieu de l'intervention et demander éventuellement, si nécessaire, des moyens complémentaires. • Rendre compte avant de prendre une décision. • Décider des mesures à prendre.

Fonctions	Activités	Tâches
	<p>2. Gestion des situations conflictuelles</p> <p>3. Médiation et régulation des dysfonctionnements dans les modes d'usage des espaces publics ou accessibles au public</p> <p>4. Interpellation des auteurs d'infractions en flagrant délit</p> <p>IV - COMPTE RENDU</p> <p>1. Recueil et sélection des informations utiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir • Manifester une attitude de fermeté dissuasive vis à vis des personnes présentant un comportement pouvant s'avérer dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui. • Prendre des mesures conservatoires : <ul style="list-style-type: none"> - identifier les protagonistes (signalement descriptif) et les éventuels témoins - délimiter et protéger la zone, sécuriser le public et les biens. • Résoudre (ou essayer de résoudre) le conflit par le dialogue et la négociation entre les personnes et/ou les groupes. • Adopter une attitude "médiatrice" et mettre en œuvre des techniques de médiation. • Rappeler les normes et règlements applicables dans le site d'emploi et inciter au respect de ces normes et règlements. • Rappeler les droits et libertés des personnes (lutte contre les discriminations, protection des populations fragilisées : personnes âgées, enfants, personnes handicapées, errants ...) et inciter au respect de ces droits et libertés. • Renseigner le public et faciliter l'accès à des services ou des institutions. • Sécuriser les interventions des prestataires de services publics (pompiers, médecins ...). • Intervenir d'initiative ou à la demande d'un tiers pour faire cesser le trouble constaté ou porté à sa connaissance et vérifier que les faits s'inscrivent dans le cadre juridique du flagrant délit. • Localiser et identifier le ou les auteurs, ainsi que les éventuels témoins. • Sécuriser le public. • Interpeller les auteurs d'actes malveillants en assurant sa propre sécurité et celle du public. • Saisir et conserver les matériels ou objets liés à l'infraction. • Préserver les traces ou indices • Mettre la personne appréhendée à la disposition du service compétent (OPJ). • Localiser les faits dans le temps et dans l'espace. • Décrire les faits constatés ou rapportés, leurs causes apparentes et les conséquences observées. • Identifier les protagonistes. • Inventorier les mesures prises et les moyens utilisés. • Dresser l'inventaire détaillé des matériels saisis.

Fonctions	Activités	Tâches
II ASSISTANCE AUX PERSONNES	I - ASSISTANCE AUX PERSONNES EN SITUATION D'ACCUEIL 1. Prévention 2. Analyse des anomalies 3. Intervention 4. Compte rendu	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler le message d'accueil • Créer les conditions de l'expression des attentes des personnes qui se présentent à l'accueil, et la prendre en considération. • Analyser la demande afin d'écartier les risques d'affabulation. Comprendre s'il s'agit d'une demande de renseignement, l'expression d'une "souffrance", ou le souhait de déposer une plainte. • Réconforter les personnes en difficulté. • Veiller s'il y a lieu, à séparer les victimes des auteurs de faits délictueux. • Prendre en note des informations utiles à la préparation de la prise de plainte ou au recueil de doléances. • Renseigner le public et faciliter l'accès au service. • Utiliser un logiciel d'accueil informatisé ou tout autre support. • Remplir une main courante.
	II - ASSISTANCE AUX PERSONNES EN SITUATION D'ACCUEIL PAR TELEPHONE 1. Prévention 2. Analyse des anomalies 3. Intervention 4. Compte rendu	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer des permanences téléphoniques. • Formuler le message d'accueil. • Créer les conditions de l'expression des attentes des personnes qui se manifestent au téléphone et la prendre en considération. • Poser des questions adaptées (description des faits, localisation, protagonistes ...) pour lever le doute et écartier les appels injustifiés. • Analyser la nature des faits rapportés et apprécier leur gravité et leur incidence. • Passer le relais à un intervenant plus qualifié ou à un organisme tiers habilité. • Remplir une main courante.

Fonctions	Activités	Tâches
	<p>III - ASSISTANCE AUX PERSONNES DANS LES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC</p> <p>1. Prévention</p> <p>2. Analyse des anomalies</p> <p>3. Intervention</p> <p>4. Compte-rendu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer des permanences téléphoniques. • Formuler le message d'accueil. • Créer les conditions de l'expression des attentes des personnes qui se manifestent au téléphone et la prendre en considération. • Analyser une situation nécessitant une réaction,; une intervention. • Repérer et signaler des infrastructures et des objets dangereux pour le public (échafaudage, mobilier urbain, gradins ...). • Détecter des personnes en difficultés apparentes, ou en situation de victime. • Répondre à la demande d'une personne en difficulté, ou à la réquisition d'un tiers signalant un trouble de comportement (mineur égaré, toxicomane en crise ..). • Poser des questions adaptées (description des faits, localisation, protagonistes ...). • Signaler au service le lieu de l'intervention, la nature de l'événement, et préciser les caractéristiques du public. • Donner ou faire donner l'alerte auprès des services de secours adaptés et fournir les premiers éléments de diagnostic apparent. • Rechercher des renseignements sur la personne en difficulté auprès des familiers éventuellement présents sur le site, notamment l'identité, l'adresse et les éventuelles caractéristiques médicales. • Porter secours à une personne en difficulté en cas d'accident ou de malaise sur la voie publique. • Réguler le cas échéant la circulation routière pour protéger un site d'accident. • Etablir un périmètre de sécurité (accident, objet suspect, équipement dangereux ...). • Participer à un plan d'évacuation conformément aux consignes de sécurité. • Essayer d'établir l'identité de la personne en difficulté. • Rédiger un rapport d'intervention. • Rédiger une mention main courante • S'assurer de l'éventuel compte-rendu à la famille ou aux proches.

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES



REFERENTIEL DE CERTIFICATION



COMPÉTENCE GLOBALE
 Dans le secteur où il exerce, le titulaire de la mention complémentaire "sûreté des espaces ouverts au public" doit être capable, dans le lieu dont il est chargé d'assurer la sûreté, de prévenir tout acte de malveillance et de négligence par une surveillance appropriée et de rassurer par une présence active le public et les usagers. Il doit, en cas d'incident ou d'accident mettant en péril la sécurité et/ou la sûreté des personnes, des biens et des équipements, prendre les mesures conservatoires immédiates, intervenir dans les limites définies par la loi et faire intervenir éventuellement les forces de l'ordre et/ou les services de secours compétents. Il doit avertir conjointement sa hiérarchie et/ou les personnes responsables de son lieu d'exercice, des circonstances et des effets observés de cet incident. Il doit avoir le souci permanent de contribuer à maintenir un climat propice à un usage et/ou une fréquentation des lieux et des équipements en conformité avec leur destination.



FONCTIONS

CAPACITÉS et COMPÉTENCES

PREVENTION/ DISSUASION DES ACTES MALVEILLANTS DANS LES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

ASSISTANCE AUX PERSONNES

C 1	S'INFORMER	C11	S'informer (informations topographiques, consignes, informations spécifiques)
	ANALYSER	C12	Analyser (se situer dans un espace, repérer les facteurs d'insécurité et de risques, les attitudes suspectes et les transgressions diverses à la loi)
	DÉCIDER	C13	Décider (construire un plan d'action à partir de l'analyse de la situation)
C 2	COMMUNIQUER	C21	Communiquer (avec l'équipe de travail, avec divers publics, renseigner, maîtriser l'outil informatique ..)
	NÉGOCIER	C22	Négocier (interpeller un ou un groupe de contrevenants, conduire une négociation et imposer un rappel des droits et libertés, ainsi que des normes et règlements)
	RENDRE COMPTE	C23	Rendre compte (rédiger la description d'un fait ou d'une intervention en sélectionnant les informations utiles ...)
C 3	INTERVENIR	C31	Analyser - Prévenir (vérifier le fonctionnement des moyens techniques, les flux d'entrée et sortie, la validité des titres d'accès..)
		C32	Agir - Réagir (assurer la liaison avec l'équipe et/ou le PC, réagir à un message d'alerte, se diriger sur les lieux et utiliser le mode opératoire adapté ..)
		C33	Porter assistance (reconnaître et localiser une personne en difficulté, reconforter et prévenir ..)