



### CONTEXTE

Le personnel de sécurité est chargé d'assurer la sécurité lors des événements tels que des rencontres sportives, des spectacles et des concerts.

Il doit être capable d'appréhender et de gérer les situations d'agressions et de violences. Gérer une agression avec des points de pression peut être nécessaire dans des situations où il est impératif de maîtriser rapidement et efficacement une personne agressive tout en minimisant les risques de blessures pour toutes les parties impliquées.

Cette formation spécifique vise à préserver l'intégrité physique et corporelle de l'individu en utilisant les techniques ancestrales des points de pression des méridiens.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Analyser les comportements conflictuels et résoudre un conflit
- Appliquer les techniques d'information et de communication
- Utiliser les points de pression opérationnels

### QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

### PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels de la sécurité et sûreté (services de sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1 450\$  
2 personnes : 2 900\$  
3 personnes 4350\$  
4 à 10 personnes : 4 999\$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.

### PROGRAMME

- L'agent de sécurité
  - Les missions
  - Le comportement professionnel
  - Les 4 phases d'un bon accueil
  - Le code de conduite d'un bon agent
  - Les 7 étapes d'un accueil réussi
- Comprendre le conflit
  - Réactions face aux conflits
  - Les dangers du conflit
  - Les points clés
  - Définition du conflit
  - Philosophie des conflits
  - Les 5 niveaux d'intensité de conflits
- La relation
  - Qualité de relation
  - Les différents contextes
  - La personne sous influence d'alcool
  - Les types de conflits
  - Exercice
  - Les perceptions
  - Historique de l'outil « perception »
  - Les 6 filtres de perception
  - Exercice
- Conflits
  - Les 7 profils de personnes agressives
  - Exercice
  - Les 4 phases du conflit
  - Exercice
  - Les distances de sécurité
  - Exercice
  - Échelle d'un conflit
  - Les signaux d'alerte
  - Exercices
- Les comportements agressifs
  - Les 4 niveaux de comportements agressifs
  - Définition
  - Les émotions
  - Les effets de la peur et de la colère
- La communication
  - Les types de réactions agressives
  - Exercices
  - Les différents comportements à adapter
  - Faire face aux agressions verbales
  - Conseils

### PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels de la sécurité et sûreté (services de sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes 4350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



- La communication non verbale
  - Langage corporel
  - Synchronisation
  - Exercices
  - Les types de désamorçage
- Comprendre le stress et le cerveau
  - Définition
  - Les types de stress
  - Conséquences et phases du stress
  - Les indices du stress
  - Exercice
  - Le fonctionnement du cerveau
- Exercices avec points de pression
- Savoir écouter
  - L'écoute active
  - Comment favoriser le dialogue et échange
  - Reformulation
  - Exercice
- Gestion de conflits de tiers
  - Exercice
- Les faits & opinions
  - Définitions
  - Exercice
- Le cadre juridique
  - Définition
  - La légitime défense
  - Le dépôt de plainte / main courante
  - Non-assistance à une personne en danger
  - Le droit de retrait
  - La menace
  - Insulte et diffamation
- Axe sur les agressions à main armée

### PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels de la sécurité et sûreté (services de sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes 4350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

💻 [www.koncept-formation.com](http://www.koncept-formation.com)

### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Approche pratique
  - Exercices et travaux de groupe
  - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

### MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque participant

### DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque participant.

### PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels de la sécurité et sûreté (service sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes 4350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com