Accueil, communication et transmissions : l'agent comme premier interlocuteur

5 min de lecture · Arrêté du 1er septembre 2025, annexe III (module professionnel, surveillance et gardiennage : « Appliquer les techniques d'information et de communication / savoir transmettre les consignes et les informations », 8 h dont 4 h de mise en situation pratique)
Sources consultées le 13 novembre 2026

L'agent de sécurité est souvent la première personne que l'on voit en arrivant sur un site. Voici ce que le programme demande de lui à l'accueil : se présenter, informer, orienter, transmettre, et réagir face à un appel suspect.

En bref

- Le module dure **8 h dont 4 h de pratique** : accueil, communication, moyens de transmission, appel suspect.
- Le code de déontologie fixe le ton : respect, tact, courtoisie, aucune familiarité ni discrimination (article R631-27).
- Pendant l'action, l'agent fait un **compte rendu oral immédiat** ; après, il transmet les consignes et les informations.
- Face à un **appel suspect**, il établit le compte rendu de l'appel et **alerte la police ou la gendarmerie**.

L'accueil est la première fois où l'on juge un site. Il se joue aussi sur l'attitude : le programme parle de « savoir-être professionnel et savoir-vivre ».

Accueillir, informer, orienter

Le texte de l'arrêté liste ce que l'agent doit savoir faire à l'accueil. Le code de déontologie ajoute la règle de comportement : respect, tact, diplomatie, courtoisie, aucune familiarité ni discrimination, tenue correcte (R631-27).

VOCABULAIRE

Se présenter
travailler sa présentation et son attitude, avec un savoir-être professionnel et un savoir-vivre.

Accueillir, informer, orienter
la mission de base au poste d'accueil.

Lire un plan
se repérer et guider un visiteur dans le site.

Adapter sa communication
verbale et non verbale, selon la personne et la situation.

Le texte ajoute que l'agent doit pouvoir présenter sa carte professionnelle à toute demande des clients, des mandants ou des autorités (R631-25) : un agent qui accueille se présente aussi avec ce titre.

Transmettre : pendant et après

Le deuxième volet du module porte sur les moyens de transmission et sur les comptes rendus. Le programme distingue deux moments.

En cours d'action

- Utiliser les moyens de transmission du site.
- Faire un compte rendu oral immédiat.

Après l'action

- Transmettre les consignes et les informations à la relève.
- Consigner l'événement par écrit.
- Détails dans la fiche sur les consignes, la main courante et les rapports.

Les moyens de transmission relèvent du site : leur fonctionnement s'apprend sur place. Le programme demande de les maîtriser, avec 4 h de mise en situation pratique.

Gérer un appel suspect

Le module se termine sur un cas précis : « gérer un appel suspect », avec deux gestes. L'agent établit un compte rendu d'appel, puis alerte les forces de police ou de gendarmerie nationales.

1. **Noter l'appel** : heure, propos, numéro affiché, voix et bruits de fond.
2. **Alerter** : prévenir la police ou la gendarmerie nationales, selon la consigne.
3. **Rendre compte** : informer le responsable du site et consigner l'appel.

Le texte parle d'un « compte rendu d'appel » sans en fixer le contenu : les éléments à noter ci-dessus sont des repères de poste, que la consigne du site précise.

> **CAS PRATIQUE**
>
> **Situation.** Un livreur arrive à l'accueil pour déposer un colis à un salarié absent, sans bon de livraison.
>
> **Réponse.** L'agent se présente, explique poliment qu'il doit joindre le destinataire ou le responsable, renseigne le livreur sur la zone d'attente, puis consigne la visite. Le même ton, la même règle pour tous : le comportement envers le public ne varie pas selon la personne (R631-27). La conduite à tenir face à un refus est dans la fiche sur la gestion des conflits.

À retenir

- Module de 8 h dont 4 h de pratique.
- Accueillir, informer, orienter, lire un plan, communiquer.
- En cours d'action : compte rendu oral immédiat ; après : consignes et informations.
- Appel suspect : compte rendu d'appel et alerte police ou gendarmerie.

S'entraîner sur ce thème

Le test du titre APS couvre ce thème. Pour situer ce module dans le parcours, voir la page devenir agent de sécurité, la fiche sur la déontologie de l'agent et la formation agent de sécurité APS.

Questions fréquentes

Combien d'heures d'accueil et de communication dans la formation d'agent de sécurité ?

Le module « Appliquer les techniques d'information et de communication » de l'annexe III dure 8 heures dont 4 heures de mise en situation pratique (arrêté du 1er septembre 2025).

Que doit savoir faire l'agent à l'accueil ?

Le programme cite : travailler sa présentation et son attitude (savoir-être professionnel, savoir-vivre), accueillir, informer, orienter, lire un plan, adapter sa communication verbale et non verbale, et maîtriser les moyens de transmission.

Que faire face à un appel suspect ?

Le programme demande de savoir gérer un appel suspect : établir le compte rendu de l'appel et alerter les forces de police ou de gendarmerie nationales. Les consignes du site précisent qui prévenir en premier.

Que dit le code de déontologie du comportement envers le public ?

Selon l'article R631-27, le salarié se comporte de manière respectueuse et digne à l'égard du public, avec tact, diplomatie et courtoisie, sans familiarité ni discrimination, et veille à la correction de sa tenue.

Sources

1. Arrêté du 1er septembre 2025 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité, NOR INTD2517360A, annexe III, module professionnel, surveillance et gardiennage ; en vigueur le 01/10/2025, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000052197461
2. Code de la sécurité intérieure, article R631-27 (respect du public), R631-27, version du 29/10/2014, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000029656422
3. Code de la sécurité intérieure, article R631-25 (présentation de la carte professionnelle), R631-25, version du 29/10/2014, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000029656418

Sources consultées le 13 novembre 2026 ; seconde vérification en cours. Les textes évoluent : la version en ligne de la fiche fait foi.

> Ce site aide à se préparer et à comprendre la réglementation de la sécurité privée. Il ne délivre ni carte professionnelle, ni titre, ni diplôme, ni certification.

Fiche en ligne : https://travail-industrie.com/securite-privee/aps/accueil-et-transmissions · S'entraîner sur ce thème : https://travail-industrie.com/nos-formations-en-ligne/quizz/test-cqp-aps-securite-privee
Généré le 13/11/2026.