Gestion des conflits : analyser, désamorcer, rendre compte

6 min de lecture · Arrêté du 1er septembre 2025, annexe II (module stratégique : « Gestion des risques et des situations conflictuelles », analyser 3 h, résoudre 2 h) et annexe III (module gestion des conflits, 9 h dont 7 h de mise en pratique) ; arrêté du 27 février 2017, art. 4 I (MAC : « gérer les conflits », 3 h 30 dont 2 h de pratique)
Sources consultées le 13 novembre 2026

Un refus de présenter un badge, des cris à l'accueil, une file qui s'énerve : l'agent de sécurité passe plus de temps à désamorcer qu'à intervenir. Voici ce que demande le programme, ce que le code de déontologie interdit, et comment organiser sa réponse.

En bref

- Le programme sépare trois temps : **analyser** un conflit (origines, types, motivations, étapes, prévention), le **résoudre** (agression verbale, émotions, techniques verbales, posture), puis **gérer ses suites**.
- Règle de fond du code de déontologie : **aucune violence**, même légère, sauf légitime défense.
- Face à un refus de contrôle, l'agent cherche le règlement amiable, puis **appelle la police ou la gendarmerie**.
- Le module du poste compte 9 h dont 7 h de pratique : ce sujet se travaille en situation, pas seulement en lecture.

Le texte distingue le tronc commun, qui pose les notions, et le module du poste, qui les met en pratique. Cette fiche reprend l'ordre du programme, avec les limites que le droit pose à chaque étape.

Analyser le conflit

Le premier volet du programme, d'une durée de 3 h dans le tronc commun, porte sur la compréhension. L'arrêté du 1er septembre 2025 cite cinq points à connaître.

VOCABULAIRE

Origines des conflits
ce qui fait naître la tension (attente, refus, malentendu, consigne mal comprise).

Types de conflits
conflit entre l'agent et un visiteur, entre deux visiteurs, avec un collègue ou un salarié du site.

Stimulation et motivations
ce qui entretient ou aggrave la situation, du côté de la personne comme du côté de l'agent.

Étapes d'un conflit
la montée de la tension, de la simple contrariété à l'agression.

Prévention
agir avant : signalétique claire, consigne identique pour tous, accueil courtois.

Le texte ne détaille pas ces points : les exemples ci-dessus sont des repères de lecture, à confronter à votre formation. La prévention est la mesure la plus rentable : la consigne affichée, expliquée avec calme, règle une grande partie des tensions avant qu'elles naissent.

Résoudre : ce que le programme demande

Le second volet, de 2 h dans le tronc commun, passe à l'action. Le texte demande de savoir traiter une agression verbale, gérer ses émotions, adopter des techniques verbales, intervenir par étapes, et adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés. La MAC reprend ce volet avec « un comportement adapté aux différentes missions (contrôles des accès, filtrage, etc.) ».

Au poste, le premier outil est la maîtrise de soi. Le code de déontologie rappelle d'ailleurs que le salarié au contact du public se comporte de manière respectueuse et digne, avec tact, diplomatie et courtoisie, sans familiarité ni discrimination (R631-27).

1. **Rester calme et se présenter** : voix posée, posture ouverte, regard direct.
2. **Écouter et reformuler** : laisser la personne s'exprimer, redire ce qu'elle demande pour montrer qu'on l'a compris.
3. **Rappeler la règle** : la consigne, son motif, ce que la personne peut faire.
4. **Proposer une solution** : une alternative, un interlocuteur, un autre horaire.

5. **Appeler du renfort** : si la personne refuse toujours, alerter son responsable et les forces de l'ordre.

Ce déroulé est une proposition de méthode : le texte parle d'« intervenir par étapes » sans fixer leur nombre. Chaque entreprise a ses consignes, qui l'emportent sur cette trame.

La limite : aucune violence

L'article R631-10 fixe la ligne rouge : sauf cas de légitime défense, les acteurs de la sécurité privée ne doivent jamais user de violences, même légères. Quand l'agent ne peut résoudre un différend de manière amiable avec une personne qui refuse un contrôle légalement effectué, il fait appel aux forces de police ou de gendarmerie territorialement compétentes.

> **CAS PRATIQUE**
>
> **Situation.** À l'entrée d'un site, un salarié refuse de présenter son badge à l'agent, hausse le ton et veut passer en le bousculant.
>
> **Réponse.** L'agent reste calme, rappelle la règle et propose de joindre le responsable du salarié. S'il persiste, l'agent ne le retient pas par la force : il alerte le PC sécurité, les forces de l'ordre si nécessaire, et note les faits. Seule une atteinte injustifiée à sa personne peut ouvrir le cadre de la légitime défense, avec ses conditions de proportion (article 122-5 du code pénal, fiche sur le code pénal de l'agent).

Gérer les suites

Le module du poste ajoute trois idées : évaluer la dangerosité du conflit, savoir le gérer, savoir gérer ses conséquences. Après l'incident, on rend compte : le rapport de ce qui s'est passé, avec les faits seulement, protège l'agent et son employeur. L'appréhension d'un auteur de flagrant délit, quand le conflit tourne à l'infraction, est traitée dans la fiche sur le cadre juridique de l'agent. Le comportement attendu de l'agent au regard du code de déontologie est dans la fiche sur la déontologie de l'agent.

À retenir

- Trois temps : analyser, résoudre, gérer les suites.
- Techniques au programme : agression verbale, émotions, techniques verbales, intervention par étapes, posture.
- Aucune violence hors légitime défense ; refus persistant : police ou gendarmerie.

- Le module du poste se travaille en pratique (7 h sur 9 h).

S'entraîner sur ce thème

Deux quiz du site couvrent ce thème : le test du titre APS et le test de la MAC. Pour situer ce module dans le parcours, voir la page devenir agent de sécurité et la formation agent de sécurité APS.

Questions fréquentes

Combien d'heures de gestion des conflits dans la formation d'agent de sécurité ?

Le tronc commun consacre 3 heures à analyser les comportements conflictuels et 2 heures à résoudre un conflit. Le module du poste de surveillance et de gardiennage ajoute 9 heures dont 7 heures de mise en pratique. La MAC comporte un module « gérer les conflits » de 3 heures 30 dont 2 heures de pratique.

Que doit faire un agent face à quelqu'un qui refuse un contrôle ?

L'article R631-10 du code de la sécurité intérieure demande de rechercher d'abord un règlement amiable. Si le différend ne peut être résolu avec une personne qui refuse les vérifications et contrôles légalement effectués, l'agent fait appel aux forces de police ou de gendarmerie territorialement compétentes.

Un agent de sécurité peut-il user de force pour calmer quelqu'un ?

Non, sauf légitime défense. L'article R631-10 interdit toute violence, même légère, hors des cas de légitime défense des articles 122-5 et 122-6 du code pénal.

Que contient le programme sur l'agression verbale ?

Le texte demande de savoir traiter une agression verbale, gérer ses émotions, adopter des techniques verbales, intervenir par étapes et adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés.

Sources

1. Arrêté du 1er septembre 2025 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité, NOR INTD2517360A, annexe II (module stratégique) et annexe III (module gestion des conflits) ; en vigueur le 01/10/2025, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000052197461
2. Arrêté du 27 février 2017 relatif à la formation continue des agents privés de sécurité, article 4 I (compétences opérationnelles générales : gérer les conflits), consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000034104578
3. Code de la sécurité intérieure, article R631-10 (interdiction de toute violence), R631-10, version du 29/10/2014, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000029656384
4. 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
5. Code pénal, article 122-5 (légitime défense), 122-5, version du 23/07/1992, consulté le 13 novembre 2026
   https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006417218

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.