

Analyse comportementale et Profilage

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **Les compétences validées par la certification s'adressent à toute personne exerçant ses fonctions dans un site accueillant du public (client, visiteurs, occupants), site lui-même exposé à des menaces (intentions humaines et malveillantes).**
 - **Professionnels exerçant leur activité dans les gares et aéroports**
 - **Professionnels exerçant leur activité dans les centres commerciaux et grandes surfaces commerciales**
 - **Professionnels exerçant leur activité dans les lieux de spectacles, parcs d'attraction**
 - **Professionnels exerçant leur activité dans des sites touristiques et centres culturels**
 - **Professionnels exerçant leur activité dans des centres de service (établissements scolaires, hôpitaux, administration, ERP)**

Cette certification sanctionne une maîtrise professionnelle des compétences de **profilage et d'analyse comportementale**. Elle est particulièrement recommandée pour des personnes exerçant des fonctions de sûreté et de vidéo-protection.

Code(s) NAF : **84.24Z**, **93.11Z**, **47.71Z**, **47.11F**,
64.20Z, **93.21Z**, **91.02Z**, **80.10Z**

Code(s) NSF : **346**, **344**, **413**

Code(s) ROME : **M1502**, **K2503**, **K1706**, **K1705**

Formacode : —

Date de création de la certification : **08/04/2018**

Mots clés : **SECURITE SURETE**, **PROFILAGE PROFILING**,
RECRUTEMENT, **ANALYSE COMPORTEMENTALE**

Identification

Identifiant : **3615**

Version du : **19/12/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Prévention des risques majeurs - objectifs du plan Vigipirate](#)
- [Guide de vigilance attentat pour professionnels](#)
- [Sécurité dans les gares - Rapport Sénat](#)

Non formalisé :

- [L'analyse comportementale, nouvelle clé de la sécurité](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification « Analyse comportementale et Profilage » permet au professionnel certifié de savoir réagir, dans le respect des règles, face à toute situation de menace et ainsi créer un environnement serein sur les sites accueillant du public.

Le candidat aura ainsi validé sa capacité à :

Utiliser son sens de l'observation et détecter les anomalies comportementales.

Qualifier la situation pour confirmer ou infirmer une menace.

Agir et réagir en situation de menace avérée.

Agir et réagir vis-à-vis des visiteurs et occupants d'un site accueillant du public.

Améliorer en continu sa pratique du profilage.

Il s'agit d'un ensemble de compétences génériques et transversales doublées de compétences spécifiques aux réalités professionnelles prévisibles auxquelles le candidat peut être confronté.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification vise 5 domaines de compétences élaborés en collaboration avec des experts de l'analyse comportementale et des gestionnaires de sites accueillant du public.

1. Utiliser son sens de l'observation et détecter les anomalies comportementales

Maintenir un niveau d'attention constant pour une meilleure prévention en contexte de vidéoprotection, de patrouille, de ronde, de surveillance.

Développer des réflexes d'observation et d'analyse des situations et des comportements dans un espace ouvert au public (exemple : gare, aéroports, salles de spectacles, centres commerciaux, lieux touristiques, et tout établissement de type ERP).

Interpréter les comportements suspects d'un individu ou groupe d'individus grâce à l'analyse comportementale.

2. Qualifier la situation pour confirmer ou infirmer une menace

Qualifier et diagnostiquer avant d'entrer en contact avec un interlocuteur dit suspect ou équivoque dans un environnement de type ERP (Etablissement Recevant du Public).

Dialoguer avec un interlocuteur suspect ou équivoque tout en analysant ses réactions et en adaptant en continu sa tactique relationnelle.

Analyser les réactions comportementales d'agressivité, de manipulation, de fuite ou d'évitement.

Adapter sa communication au profil du suspect ou de l'interlocuteur équivoque.

Conserver la maîtrise de soi (émotionnelle, verbale et non verbale) au cours d'une interaction avec un suspect ou une personne équivoque.

3. Agir et réagir en situation de menace avérée

Adapter sa réaction comportementale vis-à-vis d'un interlocuteur :

- Agressif / manipulateur / fuyant,

- Recherché / examiné / suspect.

Mettre en œuvre le protocole de sûreté adapté à la situation et à la typologie du site

(gare, aéroport, centre commercial, hôpital, salle de spectacle, lieu touristique, etc.).

Référer immédiatement d'une menace en transmettant les bonnes informations aux bons interlocuteurs interne et externe à sa structure.

Optimiser le temps d'intervention grâce à une efficacité collective et à une communication efficace en interne et en externe.

Public visé par la certification

- La certification s'adresse à toute personne exerçant ses fonctions dans un site accueillant du public (clients, visiteurs, occupants), site lui-même exposé à des menaces (intentions humaines et malveillantes). Ainsi qu'à toute personne désireuse de valider ses compétences en matière de profilage et analyse comportementale.

Se connaître, anticiper et gérer ses émotions pour conserver sa faculté d'action.

Sélectionner le protocole adapté pour mettre en sûreté des clients / visiteurs / occupants d'un site accueillant du public (gare, aéroport, centre commercial, hôpital, salle de spectacle, lieu touristique, etc.).

4. Agir et réagir vis-à-vis des visiteurs et occupants d'un site accueillant du public

Se montrer pédagogue pour expliquer clairement et simplement les menaces aux visiteurs/clients/occupants d'un site accueillant du public (gare, aéroport, centre commercial, hôpital, salle de spectacle, lieu touristique, etc.).

Interroger efficacement les témoins d'un comportement anormal, suspect ou équivoque.

Repérer les signes de variation de l'intensité émotionnelle des visiteurs/clients/occupants d'un site accueillant du public (gare, aéroport, centre commercial, hôpital, salle de spectacle, lieu touristique, etc.).

Gérer et contenir les mouvements de panique en tenant compte de la configuration des lieux (exemples : gare, aéroport, centre commercial, hôpital, salle de spectacle, lieu touristique, etc.).

5. Améliorer en continu sa pratique du profilage

Cerner son rôle de profiler, sa contribution et ses prérogatives dans son contexte métier

Anticiper les comportements caractéristiques à investiguer dans son contexte d'activité (exemple: gare, aéroport, centre commercial, hôpital, salle de spectacle, lieu touristique, ERP, etc.) et les évolutions de ceux-ci.

Réaliser un profil prédictif sur la base d'une série d'indices.

Réaliser des retours d'expérience, documenter un rapport et créer un plan d'amélioration.

Modalités générales

Le parcours de formation certifiant est réalisé sous un format "blended learning" qui associe :

des modules de formation présentiels (stages de formation en salle) avec des séquences pédagogiques qui alternent apports théoriques, échanges collectifs et exercices pratiques,

des modules de formation distanciels (modules de type e-formation et classes virtuelles),

des modules de formation action organisés sur le lieu de travail des candidats ou sur un site école.

La formation présentielle et la formation action représentent 70% minimum de la durée globale du parcours.

La durée et les modalités sont aménagées au cas par cas en fonction de la situation de l'apprenant (métier, niveau de pré-acquis dans le domaine des sciences comportementales) et de ses objectifs (certification complète ou partielle). Aussi, le nombre d'heures du parcours certifiant pourra varier.

Une certification partielle, c'est-à-dire sur l'une des cinq compétences du référentiel de compétences peut être réalisée en 8 heures minimum.

Une certification complète, c'est-à-dire sur l'intégralité des cinq compétences du référentiel de compétences pourra être réalisée dans un parcours d'une durée de 40 heures minimum.

Liens avec le développement durable

Aucun

Pour l'individu

La certification valide la maîtrise de compétences génériques et transversales doublées de compétences spécifiques aux réalités professionnelles prévisibles auxquelles le candidat peut être confronté.

Les professionnels certifiés se trouvent ainsi en capacité d'agir dans le respect du cadre légal tout en étant capable d'anticiper tout risque et menace comportementale en gardant le contrôle de la situation par leur maîtrise des savoirs, savoir-faire et savoir-être indispensables pour mettre en sécurité les occupants de sites publics.

Le certificat pourra être valorisé dans un parcours professionnel (mobilité interne, mobilité externe) intra ou intersectoriel. En effet, les personnes ainsi habilitées verront leur employabilité renforcée de par la maîtrise d'une expertise supplémentaire et complémentaire à leur métier, que ce soit pour accéder à l'emploi ou conserver celui qu'ils occupent.

Pour l'entité utilisatrice

Pour l'entreprise

La certification correspond parfaitement aux demandes et aux attentes de nombreuses entreprises et collectivités. Elle permet à certains acteurs de se professionnaliser encore davantage et d'améliorer leurs pratiques de sûreté et à d'autres d'acquérir de nouvelles compétences dans leur activité quotidienne. La certification permet aussi de répondre à une nouvelle stratégie de recrutement ou de dynamisation du personnel en offrant la possibilité d'une évolution au sein même d'un secteur d'activité qu'il connaît parfaitement mais dont il aspire à prendre davantage de responsabilité.

Enfin, dans la mesure où les parcours disciplinaires et professionnels des candidats peuvent être divers, la certification constitue également un gage d'harmonisation des pratiques d'une communauté d'apprenants issue d'une même organisation ou d'une même entreprise.

Pour l'écosystème

Cette certification a été élaborée en étroite collaboration avec des professionnels confirmés, experts nationaux et internationaux.

La démarche pour créer d'abord une formation spécifique, puis une certification a été réalisée à la demande de plusieurs acteurs majeurs du secteur privé.

Cette formation certifiante représente pour eux l'assurance d'employer des personnels qualifiés, la certification validant officiellement ces compétences, dans un métier où les contraintes juridiques et les enjeux de sécurité et de sûreté sont très forts.

Cette certification permet de structurer les compétences attendues, d'apporter une réponse formation à des besoins importants et d'apporter une qualification professionnelle aux titulaires de l'emploi.

Pour les donneurs d'ordre, la reconnaissance officielle de cette certification est une véritable plus-value qu'ils exigent de leurs prestataires lorsque ceux-ci soumissionnent à des marchés publics ou privés.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun pré-requis quant :

au niveau de formation initiale du candidat ;
au nombre d'années d'expérience professionnelle du candidat.
Chacune des candidatures pourra être examinée à la lumière des motivations, du projet professionnel et du degré d'engagement et de disponibilité que le candidat devra assurer.

Compétences évaluées

La compétence peut être entendue comme une capacité à agir en situation complexe, en mobilisant des ressources internes (des savoirs, des savoir-faire, des attitudes...) et des ressources externes (des réseaux, des systèmes d'informations...) pour faire face à une situation.

Les compétences du référentiel peuvent être évaluées de façon indépendante et/ou selon des combinaisons de compétences.

Les modules de formation réfèrent à une ou plusieurs compétences étendues. Chacun d'eux traitera de compétences plus spécifiques et pouvant être évaluées en tant que telles.

La certification permet aux individus d'acquérir des compétences dans les domaines suivants :

Utiliser son sens de l'observation et détecter les anomalies comportementales
Qualifier la situation pour confirmer ou infirmer une menace
Agir et réagir en situation de menace avérée
Agir et réagir vis-à-vis des visiteurs et occupants d'un site accueillant du public
Améliorer en continu sa pratique du profilage

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Pour cette certification, il n'y a pas de grille de niveaux autre que celle de 1969.

La validité est Temporaire

5 ans

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

La certification partielle peut concerner l'une des cinq domaines de compétences suivants :

Utiliser son sens de l'observation et détecter les anomalies comportementales

Qualifier la situation pour confirmer ou infirmer une menace

Agir et réagir en situation de menace avérée

Agir et réagir vis-à-vis des visiteurs et occupants d'un site accueillant du public

Améliorer en continu sa pratique du profilage

Des mentions particulières sur les environnements métier des candidats pourront être stipulées sur le certificat de compétences.

Durée de validité des composantes acquises :

5 années

Centre(s) de passage/certification

- Akor Consulting 2, bis rue de l'abreuvoir 92100 BOULOGNE BILLANCOURT

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

5 années

Matérialisation officielle de la certification :

A l'issue du processus de certification un « certificat de compétences » est remis au candidat faisant mention de diverses rubriques.

Plus d'informations

Statistiques

Depuis 10 ans, Akor Consulting a formé plus de 3000 agents et 500 managers évoluant dans des centres commerciaux, des sites événementiels, des sites de loisirs, des hôpitaux.

Autres sources d'information

<http://certification.akorconsulting.com/>