

Conduite à tenir face à un braquage

Gestion des conflits & sûreté — document du 24/09/2026

≈ 3 h 30 (demi-journée)

4 à 10 stagiaires

Présentiel

Sans niveau de qualification

Présentation

Personnel de commerce, banque, accueil. Amplitude 9 h 00 → 12 h 30. Formation non certifiante.

Objectifs

La formation vise à développer chez les participants les connaissances et comportements nécessaires pour réagir de manière adaptée lors d'un braquage. Elle a pour objectif de permettre à chacun d'adopter une conduite sécuritaire, de préserver l'intégrité des personnes, de transmettre les informations utiles aux autorités et de contribuer à la prévention des situations similaires au sein de l'entreprise.

Public concerné

le personnel de commerce et de grande distribution, les salariés de banques, bijouteries, stations-service ou agences, les agents d'accueil, de caisse et de sécurité, les responsables de site ou d'équipe en contact avec le public.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé.

Déroulé pédagogique

Horaire	Séquence	Objectif	Méthode
SESSION UNIQUE — Avant, pendant et après un braquage : les bons réflexes			
8 h 30	Accueil – cadre et attentes	Objectifs, contexte de l'établissement	Interrogative
8 h 45	OO1 – Comprendre le risque de braquage	Identifier les situations et le déroulement type d'un braquage	Interro. + expo. brève
9 h 20	OO2 – Avant : la prévention	Appliquer les mesures de prévention et de dissuasion	Expo. brève + active
10 h 00	— Pause —		
10 h 15	OO3 – Pendant : la bonne attitude	Rester calme, obéir, ne pas résister, mémoriser	Démonstrative + jeu de rôle
11 h 00	OO4 – Après : alerter et préserver	Donner l'alerte, préserver les traces, prendre en charge le stress post-traumatique	Expo. brève + interro.
11 h 30	Évaluation des acquis	Mise en situation + questionnement	Mise en situation
11 h 50	Bilan & clôture	Consignes internes, ressources de soutien	Interrogative
12 h 00	— Fin de la formation —		

Méthodes et moyens mobilisés

Une pédagogie basée sur la psychologie et la gestion des comportements :

Positionnement initial : La session débute par un questionnaire de 5 questions pour évaluer la perception du risque des stagiaires et identifier les spécificités de leur environnement de travail (commerce, banque, transport de fonds, etc.).

Contrôle continu : Le formateur utilise une méthode interrogative et interactive pour analyser les mécanismes du stress et de l'agressivité. L'objectif est de déconstruire les "réflexes de héros" pour privilégier la survie.

Apports théoriques et études de cas : Analyse de vidéos réelles et de témoignages pour identifier les comportements qui apaisent ou, au contraire, qui exacerbent la violence de l'agresseur.

Moyens techniques et matériel mis à disposition :

Outils de simulation : Mise en place de jeux de rôle et de scénarios de stress encadrés. Utilisation de fiches de signalement (portrait-robot) pour s'exercer au recueil d'informations post-événement.

Outils pédagogiques : Ordinateur, vidéoprojecteur, tablette et supports dédiés à la sécurité des personnes et à la prévention des actes de malveillance.

Dispositifs d'alerte : Présentation et manipulation (si disponible sur site) des boutons d'alerte, pédales de discrétion et systèmes de vidéoprotection.

Méthodes d'évaluation

Partie théorique : Réussite à un test QCM de 10 questions (procédures d'alerte, comportement pendant l'événement, gestion de l'après-crise).

Partie pratique : Mise en situation de "stress simulé". Le stagiaire doit démontrer qu'il adopte la posture de sécurité apprise (passivité apparente, mains visibles, communication calme).

QCM de positionnement à l'entrée en formation (5 questions) et QCM d'évaluation des acquis en fin de formation (8 questions). Réussite à partir de 70 % de bonnes réponses.

Validation des acquis

Délivrance : Attestation de fin de formation.

Intervenant

Formateur spécialisé en prévention des risques et gestion de situations conflictuelles ou agressives.

Références réglementaires

Article L4121-1 du Code du travail

(et suivants) : impose à l'employeur d'assurer la sécurité et de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des travailleurs (à mentionner dans le contexte « responsabilité de l'employeur »). Par exemple, un article de doctrine juridique rappelle que l'employeur doit mettre en œuvre un plan de prévention spécifique face au risque braquage.

Modalités et délai d'accès

Formation intra-entreprise sur demande, après analyse des besoins et signature de la convention. Délai d'accès : sous 15 jours à réception de la convention signée, selon les disponibilités du planning. En inter-entreprises : inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant la session, dans la limite des places disponibles.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation est étudiée en amont, lors de l'analyse des besoins, afin d'adapter les modalités pédagogiques, le rythme, les supports ou les épreuves pratiques. Contactez notre référent handicap : Stéphane Sabatier — info@starter-formation.com — 09 80 49 37 71.

Note de la formation

★★★★☆ **4,3/5** 87 % de satisfaction globale **100 % de réussite** aux évaluations

Atteinte des objectifs 84 %

Qualité du contenu 85 %

Pédagogie 86 %

Qualité de l'intervenant 93 %

Moyenne des sessions évaluées des formations de la famille « Gestion des conflits » de janvier 2025 à juillet 2026 · Source : évaluations de satisfaction des stagiaires (export du logiciel de gestion) · Mis à jour le 19/07/2026

STARTER FORMATION — 26 rue des Fayettes, 69400 Villefranche-sur-Saône — SIRET 801 302 548 00046 — APE 85.59A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 13227 69 auprès de la préfète de la région Auvergne-Rhône-Alpes — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.