



IRENARQUES

Audit, Conseil et Formation dans les métiers :

- **de la sûreté**
- **de l'accueil**
- **de la communication**



Didier Gandossi, agissant en nom propre à l'enseigne d'IRENARQUES,

est un ancien policier et a exercé des responsabilités au sein d'importants services de sécurité.

Homme de terrain, il est reconnu comme spécialiste des problématiques liées à la violence et à l'agressivité.

Didier Gandossi et ses intervenants enseignent leurs techniques non seulement à des policiers et professionnels de la sûreté mais également à des personnes en contact avec le public dans le secteur privé ou dans les institutions.

Sont particulièrement concernés :

- Les hôpitaux
- Les stations services
- Les A.N.P.E.
- Les agences de travail temporaire
- Les cafés, hôtels, restaurants discothèques
- La grande distribution
- Le milieu carcéral
- Les casinos
- Les banques
- Les musées
- Les tribunaux
- Etc.

IRENARQUES développe différents modèles de prestations pour accompagner toute organisation dans la définition et la mise en œuvre de sa “Stratégie sûreté”, et apporter à des demandes souvent multiformes les solutions les plus appropriées.

La force d’IRENARQUES réside notamment dans sa capacité :

- à élaborer des produits “sur mesures”, aux fins de répondre avec précision aux attentes et besoins clairement identifiés des donneurs d’ordre, en tenant compte de leurs contraintes de toute nature.
- à mobiliser sur une même opération une équipe pédagogique dès lors qu’une pluralité de compétences est recherchée ou jugée appropriée.

Violences verbales et physiques

Les personnels ne sont pas nécessairement entraînés à la prévention et à la gestion de comportements agressifs imprévisibles, soudains, surprenants, dont l'issue peut parfois se révéler dangereuse.

Afin de gérer de telles situations, qui peuvent avoir un fort impact émotionnel, les personnels doivent apprendre à mobiliser des savoir-faire et des savoir-être particuliers, tant pour prévenir le risque que pour se protéger si le risque se matérialise.

Les formations IRENARQUES se proposent "d'instrumenter" les salariés pour leur permettre notamment :

- D'exposer les situations auxquelles ils sont confrontés, de comparer leurs expériences, d'exprimer leurs craintes et leurs attentes, de verbaliser leur ressenti
- D'identifier et d'évaluer la nature des risques
- De connaître les facteurs susceptibles de déclencher ou de renforcer l'agressivité, de repérer les individus potentiellement agressifs
- De détecter les signes avant-coureurs de situations à risque et de prendre les précautions nécessaires
- D'adopter des comportements adaptés visant à réduire les tensions et désamorcer les situations conflictuelles
- De développer leurs capacités relationnelles d'écoute, d'observation, de dialogue efficace
- D'agir de manière à éviter ou limiter les conséquences néfastes d'une agression, en préservant la sécurité physique des personnels et du public
- D'apprendre à gérer leur propre stress tout en canalisant celui de l'agresseur

Pour leur permettre également :

- De contrôler les phénomènes de peur ou d'agressivité réactionnelle
- De mieux gérer leur propre stress, et canaliser le stress du ou des protagonistes
- De développer une stratégie efficace face aux menaces et à l'agressivité verbale et physique
- De s'approprier des techniques élémentaires de protection
- De savoir, individuellement et collectivement, gérer efficacement les suites d'un incident

Violence verbale et physique (suite)

Ces formations peuvent être l'opportunité :

- De rappeler la stratégie de l'entreprise ou de l'institution pour ce qui est de la sécurité / Sûreté et les procédures à appliquer dans l'éventualité d'une agression
- De préciser les modes de fonctionnement des appareils policier et judiciaire français en indiquant les démarches relationnelles, préventives et judiciaires à effectuer en cas d'agression
- De rappeler les moyens de défense et les limites d'intervention autorisés au regard du droit français, c'est-à-dire de définir le cadre juridique de chaque situation

Sécurité / Sûreté

La sécurité est l'affaire de tous. Encore faut-il permettre aux individus de prendre conscience de leur rôle dans l'exercice d'une veille permanente en la matière, et de comprendre les enjeux parfois insoupçonnés de la sécurité.

IRENARQUES intervient pour :

- Sélectionner et former les personnels d'accueil et de surveillance
- Sensibiliser les salariés aux différentes dimensions que revêt la sécurité
- Réaliser un diagnostic sécurité sur site aux fins d'apporter aux acteurs concernés un "éclairage" complémentaire pertinent
- Former l'encadrement pour qu'il transmette, au quotidien, le "réflexe sécurité" et fasse vivre les démarches mises en œuvre
- Préparer l'encadrement à la communication en situation de crise

Didier Gandossi

Consultant Formateur depuis 2001

- Formation des médiateurs sociaux, personnels soignants, agents d'accueil,
- Tous personnels confrontés à l'agressivité et à des situations à risque
- Accueil du public, accueil des populations dites sensibles
- Stratégie de gestion de l'agressivité verbale, physique et à main armée
- L'accueil, la communication, l'accueil téléphonique
- Déontologie, réglementation, cadre légal, missions des professions de la sécurité
- Prévention du risque de malveillance
- Sensibilisation à l'espionnage industriel et à la veille
- Le recrutement
- Formation de personnels d'accueil et de sécurité
- La gestion du temps
- Sensibilisation à la gestion du stress
- Information sur les phénomènes de violence urbaine
- Sensibilisation sur les stupéfiants

Capacité en droit de l'Université de Nanterre

E.N.S.P

Formation d'Officiers de Sécurité

A exercé des responsabilités au sein d'importants services de sécurité :

- Unité de formation du Service de Protection des Hautes Personnalités (SPHP)
- Salle d'information et de commandement du SPHP
- Protection de personnalités Françaises et Etrangères.(10 ans)
- Protection des magistrats chargés de la lutte anti-terroriste
- Directeur de la Police Municipale de Levallois-Perret
- Brigade anti-criminalité des Hauts-de-Seine
- Responsable de la salle d'information et de commandement du district de Sarcelles
-

Principales Références

Organismes de formation : Cnpp, Fafi, Rh formation, le Greta, Objectif Qualité, Etudorca , Eva ProspecTT, Optima, BS Conseil, CB Consultants, FormaPrisme.

Hôpitaux :

Hôpital de Ville Evrard
Hôpital Les Murets
Hôpital Robert Ballanger,
Hôpital de Nanterre
Hôpital Stell
Hôpital Simone Veil
Hôpitaux de Roubaix
Hôpital André Grégoire
Hôpital Paul Guiraud
Hôpital du Val de Grace

Groupes Internationaux : Total, Altadis, Vivendi environnement, Véolia, France Télécom. ColiPoste, Groupe PSA

Banques :

Dexia, Crédit Lyonnais, Banques Populaires, BPI

Administrations :

Ministère de la Justice (Cour d'Appel de Paris, TGI de Melun, TGI de Bobigny, TGI de Créteil, TGI de Meaux)
Conseil Régional d'île de France
Conseil Général des Hauts de Seine
Musée d'Orsay,
Polices municipales
Université de Rennes

Bars, brasseries, Hôtels, restaurants :

Union des Métiers de l'industrie Hôtelière (UMIH) - Bars & Co, Métiers de la nuit, Interbrew France

Jeux, divertissements :

Groupe Lucien Barrière, Casinos, Discothèques

Travail temporaire :

Crit Intérim, Selpro, Ermes Prestations, Leader Travail Temporaire, Synergie, RSI.

Grande distribution :

Groupe Cora, Sté Picard, La Redoute,

Bijouteries :

Mauboussin, Cartier, Van cleef, Chaûmet

De nombreuses entreprises de sécurité :

Force Sécurité International, Entreprise Management Security, FDP Sécurité ...Etc.

Les Formations proposées par IRENARQUES

- Gérer l'agressivité verbale et physique
- Prévention du passage à l'acte agressif
- Gestion des conflits
- Gestion du stress,
- Communication et négo-communication
- Accueil téléphonique
- Gérer l'accueil aux services des urgences des hôpitaux
- L'accueil dans les juridictions
- L'accueil des populations dites sensibles
- La dimension transculturelle de l'accueil
- La communication interculturelle
- Lutte contre la malveillance
- Le vol à l'étalage
- Réduction des risques face aux agressions (vols à main armée)

- Formation initiale et formation de base des agents de surveillance
- Formation des gardiens de musée / portiers de discothèques, agents de casino / surveillants de magasins, agents de sécurité bijouterie, etc.
- Formation des personnels de sécurité et d'accueil
- Self Défense (SMA et points de pression)
- Sensibilisation sur les explosifs
- Sensibilisation au risque "attentats par explosif"
- Sensibilisation sur les stupéfiants
- Sensibilisation sur les phénomènes de violence urbaine
- Formation sûreté aéronautique
- Cadre légal des professions de la sécurité, législation, réglementation, déontologie
- Formation aux systèmes et équipements de sécurité anti-intrusion et anti-agression
- Sensibilisation à l'Intelligence économique

- Connaissance de la police, de la gendarmerie, de la Police Municipale, les douanes

- Audit et conseil en sûreté

- Autres produits "sur mesures"

- Ingénierie documentaire, réalisation de supports pédagogiques audiovisuels

Didier Gandossi, interviewé par le journaliste Stéphane THEBAUT

