

Former l'Équipe d'Accueil aux Obligations de Confidentialité, au Secret Professionnel et au Contrôle d'Accès

Lien : https://innov-maroc.com/formation/former-lequipe-daccueil-aux-obligations-de-confidentialite-au-secret-professionnel-et-au-controle-dacces

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
AA291

CATÉGORIE
Métiers de l'Accueil

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux de confidentialité et de sécurité liés aux fonctions d’accueil
- Distinguer les notions de secret professionnel, devoir de discrétion et confidentialité
- Identifier les informations sensibles auxquelles l’équipe d’accueil peut être exposée
- Appliquer les bonnes pratiques de protection des données personnelles
- Maîtriser les procédures d’identification, d’enregistrement et de contrôle des visiteurs
- Savoir gérer les demandes d’informations sans compromettre la confidentialité
- Identifier les tentatives d’intrusion, d’usurpation d’identité et d’ingénierie sociale
- Réagir efficacement face aux situations inhabituelles ou aux incidents de sécurité
- Sécuriser la gestion des badges, documents, appels, courriers et outils numériques
- Développer une culture de confidentialité, de vigilance et de contrôle des accès au sein de l’équipe d’accueil

POUR QUI ?

- Agents et hôtesses/hôtes d’accueil
- Réceptionnistes et standardistes
- Équipes de front office et services visiteurs
- Assistantes et assistants administratifs
- Office Managers
- Responsables accueil et réception
- Responsables des Services Généraux
- Facility Managers
- Responsables sûreté et sécurité
- Agents de contrôle d’accès
- Responsables RH impliqués dans la sensibilisation des équipes
- Managers souhaitant renforcer la confidentialité et la sécurité des accès de leur organisation

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux de la confidentialité à l’accueil

- Identifier les informations sensibles traitées par les équipes d’accueil
- Comprendre les risques liés à la divulgation d’informations
- Adopter une posture professionnelle, discrète et sécurisée

2 / Secret professionnel et devoir de discrétion

- Distinguer secret professionnel, confidentialité et obligation de discrétion
- Identifier les situations nécessitant une vigilance particulière
- Gérer les demandes d’informations provenant de tiers

3 / Protection des données personnelles

- Identifier les données personnelles collectées à l’accueil
- Appliquer les principes de minimisation, confidentialité et conservation
- Sécuriser les registres, formulaires et informations visiteurs

4 / Gestion des visiteurs et contrôle d’accès

- Vérifier l’identité et les autorisations d’accès
- Enregistrer les visiteurs et délivrer les badges appropriés
- Appliquer les procédures d’accès aux zones sensibles

INNOV MAROC

5 / Gestion des appels, courriers et demandes d’information

- Répondre aux sollicitations sans divulguer d’informations confidentielles
- Filtrer les appels et orienter correctement les visiteurs
- Gérer les courriers, colis et documents sensibles

6 / Gestion des situations à risque

- Identifier les comportements suspects et tentatives d’intrusion
- Réagir face à une usurpation d’identité ou une demande inhabituelle
- Appliquer les procédures d’alerte et d’escalade

7 / Sécurité des informations et bonnes pratiques numériques

- Protéger les écrans, documents, badges et systèmes d’accueil
- Prévenir les risques de phishing, ingénierie sociale et divulgation accidentelle
- Adopter les bonnes pratiques lors de l’utilisation des outils numériques

8 / Mise en situation et procédures opérationnelles

- Simuler des scénarios de visiteurs non autorisés et demandes confidentielles
- Élaborer une checklist de contrôle d’accès et de confidentialité
- Évaluer les pratiques de l’équipe et mettre en place un plan d’amélioration

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
29 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC