



horizon(**s**)
le mag' **SGP**

#3



horizon(s)

le mag'SCP #3 | 1^{er} semestre 2023



**... LA CONNAISSANCE SANS LA SAGESSE,
EST DE L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE**



Juliana M. Pavelka



GROUPE SGP



SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

ACCUEIL

FORMATIONS

MOBILE

Sommaire

➤ p 2 /3



ÉDITO
Florian PETTE

➤ p 4 /5



LES CHIFFRES CLES
+ Implantation

➤ p 6 /7



SEGMENTATION
des compétences

➤ p 8 /11



JEUX OLYMPIQUES
RISQUES OU OPPORTUNITÉS ?

➤ p 12 /14



Analyse
INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE

➤ p 14 /15



Analyse (fin)
RAPPORT
ANSSI

➤ p 16 /17



INTERVIEW
CROISÉE
- Frédéric THUIN
- Denis ROPERS

➤ p 18 /19



Interview (fin)
ACTU. MÉTIER
GES

➤ p 20 /21



Présentation
SGP SÉCURITÉ

➤ p 22 /23



L'INTERVIEW
Nebojsa STANISIC

➤ p 24 /25



NOS MÉTIERS
DEUX PROFILS
À LA UNE

➤ p 26 /29



Parole d'expert
Guillaume
FARDE

➤ p 30 /31



Présentation
SGP FORMATION

➤ p 32 /33



L'INTERVIEW
Jess BRANDENBURGER

➤ p 34 /35



Analyse
FORMATION
RÉPUBLICAINE

➤ p 36 /37



Analyse (fin)
ACTU. MÉTIER
LÉGISLATION

➤ p 38 /39



Présentation
SGP ACCUEIL

➤ p 40 /41



L'INTERVIEW
Sandra REB

➤ p 42 /43



Analyse
RISQUE DU TRAVAIL
SÉDENTAIRE

➤ p 44 /45



Analyse (fin)
RÉTROSPECTIVE
"Super-héros" SGP

➤ p 46 /47



LES ACTUALITÉS
SGP

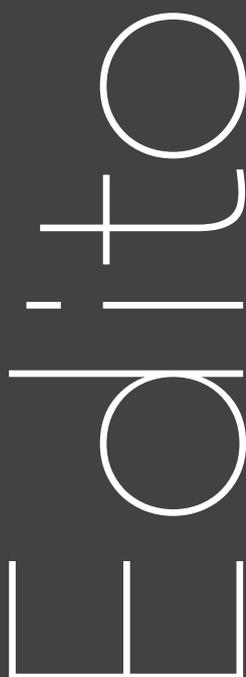
➤ p 48



LES ACTUALITÉS (SUITE)
+ Remerciements

Florian PETTE
Fondateur et président
du Groupe SCP





DES PAROLES ET DES ACTES

SGP OBTIENT LA TRIPLE CERTIFICATION ISO DE L'ENSEMBLE DU GROUPE ET DE SES FILIALES

L Dans une période où un influenceur crée des vérités depuis Doha, où les experts des chaînes d'informations sont experts en tout et où ChatGPT passe pour une intelligence, il est de temps en temps utile de sortir de l'artificiel et de revenir dans le monde réel. Le monde réel s'impose à nous, Groupe SGP, professionnels de la sécurité privée qui assurons 24 heures sur 24 et 365 jours sur 365 la sûreté, la surveillance ou la sécurité de plus de **76 clients** et la sécurité mobile de **420 clients**. Dans ce monde-là, la parole doit se traduire en actes, et les actes doivent être cohérents avec la parole.

“LA PAROLE”

Nous revendiquons une stratégie d'excellence. L'excellence est une recherche permanente, jamais un aboutissement.

“LES ACTES”

Il y a deux façons de prouver cette volonté, la confiance de nos clients et la validation de notre travail par la certification réalisée par des organismes indépendants.

Notre croissance régulière depuis cinq ans est la traduction par les chiffres que nos clients nous font confiance. La durée de nos contrats

s'allonge et chaque année vous êtes plus nombreux à nous solliciter. C'est notre meilleure récompense et cela nous encourage dans notre projet à long terme.

Depuis cinq ans également, nous avons décidé que tous nos métiers et toutes nos expertises devaient être certifiés. C'est pour vous une preuve et une garantie. Aujourd'hui, partout, toutes les entités du Groupe SGP⁽¹⁾ sont :

■ ISO 9001 :

Cette certification valide que notre système de management de la qualité organise l'amélioration continue de la satisfaction de nos clients par la production d'un service conforme ;

■ ISO 14001 :

Cette certification valide que le Groupe SGP gère ses responsabilités environnementales d'une manière systématique afin de contribuer au pilier environnemental du développement durable ;

■ ISO 45001 :

Cette certification valide notre système de management de la santé et de la sécurité au travail (S & ST), dont l'objectif est de procurer, par la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail, des lieux de travail sûrs et sains.

N'oublions pas la certification **MASE, Manuel d'Amélioration Sécurité Entreprise**, destinée aux sous-traitants réalisant leurs prestations sur des sites industriels à fort niveau de risques. Notre agence des Hauts-de-France a été certifiée pour les trois prochaines années et nous continuerons à «MASER» l'ensemble de nos agences en France dans un futur proche, pour poursuivre notre stratégie réalisée sur l'ISO.

Dans notre monde réel, concret, pragmatique, exigeant, risqué, il y a beaucoup de difficultés à surmonter sur le chemin de l'excellence : de la contrainte économique à la crise du recrutement, d'un pays qui doute à la pression du quotidien, du recul des niveaux de formation aux aléas macroéconomiques ou géopolitiques, du « tout tout de suite » à la non-reconnaissance des compétences, sans parler des risques toujours plus présents et nombreux, la quête de l'excellence est un challenge de tous les instants.

Nous sommes loin d'être parfaits et pouvons de temps en temps avoir quelques faiblesses. Mais la volonté est sans faille et l'effort de toutes les équipes de SGP est permanent.

Des paroles et des actes, de l'humilité et de la persévérance, une stratégie et du travail, c'est notre engagement pour la pérennité du Groupe SGP et pour votre sécurité.

**Enfin,
pour conclure :**

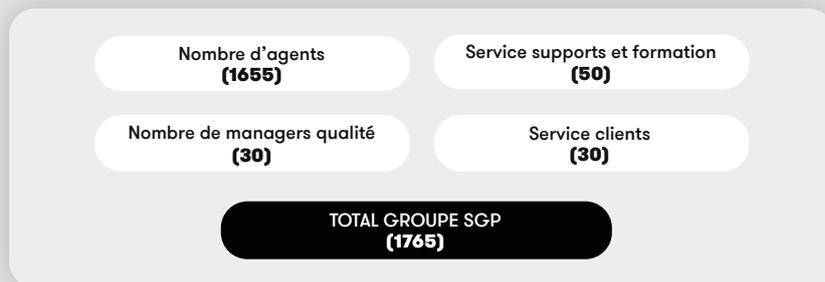


**NOUS NE
SOMMES
PEUT-ÊTRE
PAS BIOS,
MAIS NOUS
SOMMES
PROS,
NOUS
SOMMES
ISO !**



(1) Les agences SGP Sécurité de Metz, Villeneuve d'Ascq, Duttlenheim, Paris, Albi, Bordeaux, Narbonne, nos antennes SGP Sécurité de Dijon, Reims, Amiens, SGP Accueil de Paris et Metz, SGP Formation de Metz, Villeneuve d'Ascq et Duttlenheim, le siège et la holding SGP.

EFFECTIFS DU GROUPE SGP



LES CHIFFRES CLEFS DU GROUPE SGP

96% DE CLIENTS FIDÈLES
DONT L'ANCIENNETÉ EST DE PLUS DE 9 ANS

3000 INTERVENTIONS SUR ALARMES PAR MOIS
TOP 7 FRANCE DU SECTEUR

500 SITES CLIENTS
SOUS LA RESPONSABILITÉ DU GROUPE SGP

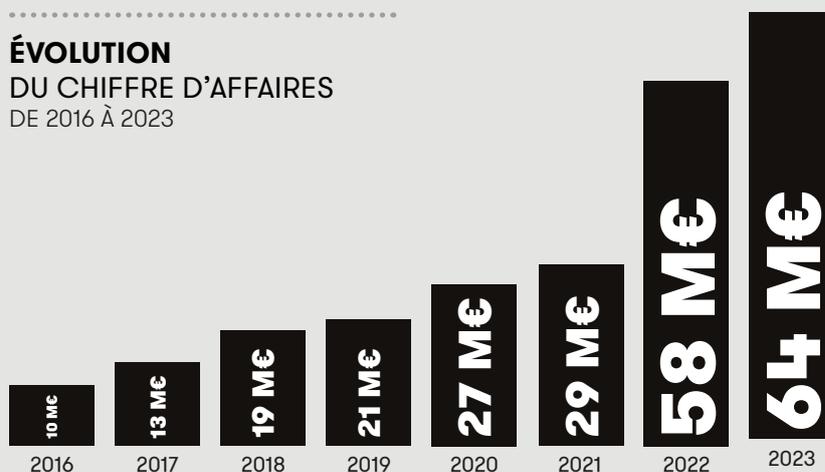
+1700 COLLABORATEURS
RÉPARTIS SUR 10 AGENCES EN FRANCE

91% SATISFAITS
DE TRAVAILLER CHEZ SGP

E3+ NOTRE COTATION 2022
BANQUE DE FRANCE

+30% DE CHIFFRE D'AFFAIRES
EN MOYENNE PAR AN

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE 2016 À 2023



GROUPE **SGP**
PROXIMITÉ ET MAILLAGE

10 AGENCES

METZ, AMIENS, ALBI, BORDEAUX, DUTTLENHEIM, LYON, NARBONNE, PARIS, TOULOUSE, VILLENEUVE D'ASCQ

+7 ANTENNES

ANGLLET, DAX, DIJON, FOIX, PAU, REIMS, VESOUL

METZ
 (SIÈGE SOCIAL)
 15 rue des Charpentiers
 57070 Metz
 03 87 61 71 02

VILLENEUVE D'ASCQ
 13 Rue John Hadley
 59650 Villeneuve d'Ascq
 03 74 28 02 81

AMIENS
 72 rue des Jacobins
 80000 Amien
 03 54 22 32 40

PARIS
 38, rue Taylor
 75010 Paris
 01 83 75 77 91

9
 Cyrille
 Benoit
 Adrien
 Amira
 Violaine
 Nebojsa

2
 Amani
 Cyrine
 Jonathan

7
 Bastien
 Camille
 David
 Thomas
 Alyssa
 Sandrine
 Lili-Jeanne

REIMS
 9 rue André Pingat
 51065 Reims
 03 54 22 32 40

15
 Emilie
 Pierre

DUTTLENHEIM
 7A rue de Gutenberg
 67120 Duttlenheim
 03 67 70 06 01

5
 Sylvie
 Nicolas
 Constance
 Justine
 Océane
 Xavier
 Khalid

VESOUL
 70000 Vesoul
 03 54 22 32 40

16
 William
 Anthony

DIJON
 10 rue Mal Foch
 21000 Dijon
 03 54 22 32 40

12
 Wiem
 Louis
 Lakhdar

LYON
 11 route du Perollier
 69570 Dardilly
 03 54 22 32 40

6
 Bogosav
 Céline
 Fabien
 Raphaël

BORDEAUX
 10 Allée des Acacias
 33700 Mérignac
 0 820 825 364

14
 Franek
 Adrien
 Hugo
 Lionel
 Virginie

DAX
 2128, Av. de la Résistance
 40990 St Paul les Dax
 0 820 825 364

11
 Sophie
 Sandrine

ANGLLET
 2 Route de Bayonne
 64600 Anglet
 0 820 825 364

10
 Camille
 Jade

PAU
 67 Bd Alsace Lorraine
 64000 Pau
 0 820 825 364

14
 Théo
 Amélie

FOIX
 7 Avenue de la Tour d'Op
 09000 St Jean de Verges
 0 820 825 364

13
 Nicolas
 Aurélie

TOULOUSE
 203 Avenue des Etats Unis
 31200 Toulouse
 0 820 825 364

10
 Claudia
 Hugo

NARBONNE
 2Bis Rue Racine
 11100 Narbonne
 04 68 42 82 00

8
 Romain
 Théo
 Denitsa
 Nathalie
 Virginie
 Zavéric
 Lionel

ALBI
 Larquipeyre
 81380 Lescur d'Albigeois
 05 63 47 27 15

3
 Antoine
 Claudia
 Camille
 Jade
 Hugues
 Antoine
 Aurélie
 Maxime
 Myrime

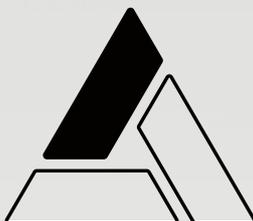


SEGMENTATION DE NOS COMPÉTENCES



SGP SUPPORTS

SGP Supports
holding au capital de 850 000 €
regroupe l'ensemble
de nos sociétés



GROUPE SGP

Le groupe SGP
représente les différents métiers
agissant en synergie
dans les domaines d'activités
de la Sécurité, de l'Accueil
et de la Formation



SGP SÉCURITÉ

«
**SÉCURISER
LES BIENS ET LES PERSONNES,
C'EST NOTRE MÉTIER.**
»

SGP Sécurité vous propose
des solutions de sécurité intégrées
personnalisées reposant
sur ses ressources humaines,
des technologies de pointe
et un savoir-faire
d'expert.

▼
VOIR LA SUITE
page 14

SÉCURITÉ INCENDIE SECOURS À PERSONNE

Du site tertiaire ERP à un établissement IGH en passant par des sites Seveso à très hauts risques industriels, la mission des agents SSIAP chez SGP est vaste.

TÉLÉSURVEILLANCE ET TÉLÉVIDÉO-SURVEILLANCE

Fort d'une présence 24h/7j, le PC de télésurveillance devient grâce aux évolutions techniques un Centre Opérationnel de Sécurité.

SURVEILLANCE HUMAINE, SÛRETÉ

Parce que les risques et les menaces sont différents suivant votre secteur d'activité.

SÉCURITÉ MOBILE

La sécurité mobile, flexible, adaptable,
complémentaire, efficace
et efficiente, a de multiples
intérêts.

Découvrez l'univers
SGP Sécurité



ORGANISATION



SGPFORMATION

Créée en 2014, SGP Formation, la branche formation du groupe, dispose de trois sites dédiés, modernes et facilement accessibles situés à Metz-Actipôle, Villeneuve d'Ascq et Duttlenheim.

VOIR LA SUITE
page 26



SE FORMER AU COURS DE SA CARRIÈRE

Montez en compétences grâce à SGP Formation !

FORMER ET RECRUTER SES COLLABORATEURS

Vous souhaitez former vos collaborateurs, booster leurs compétences ?

CHOISIR UN PARCOURS EN ALTERNANCE

Formez-vous au métier d'agent de sécurité grâce à l'alternance !

Découvrez l'univers SGP Formation



← DÉCOUVREZ NOTRE CATALOGUE COMPLET DE FORMATIONS POUR RÉPONDRE À TOUTES VOS ATTENTES



SGPACCUEIL

SGP Accueil vous propose une gamme de services spécialisés dans l'accueil sécurisé en site industriel, en opérateurs d'importance vitale (OIV) et sensibles, en site tertiaire ainsi qu'en évènementiel.

VOIR LA SUITE
page 40

ACCUEIL EN MILIEU INDUSTRIEL

Marchandises, transporteurs... nous proposons un service optimal et personnalisé sur site industriel.

ACCUEIL EN MILIEU TERTIAIRE

Accueil VIP, sièges sociaux... nous proposons un service sur-mesure pour la gestion de votre accueil.

ACCUEIL ÉVÈNEMENTIEL

Congrès, conférences, remises de prix... nous proposons un service personnalisé et adapté pour la gestion de vos évènements.

Découvrez l'univers SGP Accueil



LES JEUX OLYMPIQUES



ET LA SÈCURITÉ PRIVÉE



RISQUES OU OPPORTUNITÉS ?



.....

Qui peut encore ignorer que les Jeux olympiques de 2024 se dérouleront à Paris du 26 juillet au 11 août, suivis des Jeux paralympiques du 28 août au 8 septembre ?

Pratiquement personne et encore moins les sociétés de sécurité privée, dont les difficultés prévisionnelles à trouver le nombre d'agents nécessaires pour assurer l'ensemble des prestations relève d'un secret de polichinelle depuis plusieurs années.

.....



Il y aurait pourtant matière à s'enthousiasmer pour toute entreprise du secteur. En effet, l'événement est exceptionnel tant par son ampleur que par son déroulement dans nos frontières. Souvenons-nous que la dernière fois que des JO ont été organisés en France, cela remonte à Albertville en 1992. Un tel retentissement ne peut que donner envie « d'en être ».

À ce caractère extraordinaire s'ajoutent également les valeurs qui sont associées à cette fête sportive. Éthique, optimisme, respect et confiance sont autant de valeurs que véhicule le sport et qui sont également les marqueurs forts de notre entreprise.

Les Jeux olympiques sont aussi l'indéniable lieu du dépassement de soi, du travail en équipe et de l'émulation collective. Là encore, ces valeurs posi-

tives amènent presque naturellement une entreprise à vouloir les partager auprès de ses équipes. Ce serait indubitablement un beau challenge pour des équipes supports. Celles-ci y trouveraient une belle motivation pour faire de ces Jeux une pleine réussite opérationnelle.

Enfin, socialement parlant, pouvoir proposer sur l'espace d'un mois des postes sortant les agents de l'ordinaire dans un cadre exceptionnel pourrait revêtir un caractère attirant.

Mais, car il y a un et même plusieurs gros « mais », plusieurs entreprises ont fait le choix de ne pas répondre aux appels d'offres sécurité des JO.

UN CHAOS LOGISTIQUE

La liste est belle sur le papier : 15 sites dans Paris intra-muros, 6 sites en Île-de-France en plus du village olympique auxquels s'ajoutent les 11 sites spécifiques aux Jeux paralympiques.⁽¹⁾

Un superbe cadre, de splendides bâtiments qui bénéficieront d'une exposition sans précédent. Voilà pour la carte postale. En pratique cependant, cela va s'avérer une véritable gageure pour les entreprises qui vont y participer. Un défi logistique d'une part, car il va falloir s'assurer que l'ensemble des postes soient pourvus en temps et en heure. Il n'est un secret pour

personne que le salaire des agents de sécurité ne leur permet pas de se loger dans Paris intra-muros. Il faudra donc être sûr que chacun des 25 000 agents prévus pour assurer la sécurisation complète des JO puisse se rendre sur son nouveau lieu de travail. Autant dire qu'il va falloir compter sur énormément de bonne volonté et de conscience professionnelle alliées à des transports en commun particulièrement efficaces afin que tout se déroule sans accroc ni loupé.

Face à la pénurie d'agents qui se profile, il est tout à fait possible que les planificateurs se retrouvent dans l'obligation « d'optimiser » des plannings en obligeant les agents à

... / ...

jongler d'un site à un autre au cours d'une même journée, selon les temps forts et les temps « creux ». Un véritable parcours du combattant des transports pour les agents alors que, dans le même temps, l'organisation des Jeux a prévu de réserver 185 km de voies aux athlètes, journalistes et secouristes... mais pas au personnel de sécurité. Une raison supplémentaire pour la profession de ne pas se considérer comme un élément central du dispositif.

L'autre grand risque qui se profile est la tentation par certaines sociétés « d'emprunter » du personnel de sites pérennes sans les remplacer en comptant sur la mansuétude de clients peu exigeants. Il peut sembler pertinent de satisfaire un nombre raisonnable de clients de céder aux sirènes des appels d'offres des JO. Ils sont certes financièrement intéressants, mais potentiellement destructeurs en termes de crédibilité et de qualité de prestations pour des clients, notamment parisiens.

Enfin, il ne faut pas oublier la forte surcharge de travail que vont entraîner pour les équipes supports la contractualisation, la planification, la formation et le management de ces agents. Autant d'efforts qui, bien qu'étant absorbables par des

structures de taille raisonnable, laisseront forcément des traces, une perte d'énergie qui se paiera plus tard et se répercutera sur l'efficacité de toute l'organisation

SPÉCIALISATION OU MÉLANGE DES GENRES ?

Il y a les généralistes et les spécialistes, les adeptes du facility management et les experts. Les entreprises qui ont fait le choix d'une spécialisation de clientèle (non orientée vers l'événementiel) n'ont en réalité que peu d'intérêts à postuler.

On peut même estimer qu'il serait assez risqué

“
contractualisation,
planification, formation,
management... autant d'efforts
qui laisseront forcément
des traces
”

pour ces entreprises de s'y engager car cela perturberait leur organisation, leurs synergies et pourrait obérer la qualité, la gestion du quotidien et la satisfaction clients.

La spécialisation de clientèle implique également d'axer son développement sur la formation continue de ses collaborateurs. Cela permet de garantir aux clients des agents aptes à répondre aux

besoins les plus variés et les plus spécifiques possibles.

À ce titre, la décision qui a consisté à mettre en place un TFP APS allégé⁽²⁾ afin d'assurer les multiples postes à pourvoir aux JO peut s'analyser comme un signal négatif et s'inscrire en contradiction avec les entreprises développant une forte stratégie formative. On peut en comprendre l'objectif visant à pallier le manque de ressources humaines mais la philosophie sous-jacente ayant conduit à son entrée en vigueur est pour le moins sujette à débats. Le choix encore plus récent des parlementaires de permettre aux étrangers, dès lors qu'ils sont titulaires

d'un titre de séjour, d'assurer la sécurité de ces JO illustre encore plus la logique numéraire en lieu et place de celle de la qualité.⁽³⁾

Une nouvelle exception au renforcement des exigences portant sur les agents de sécurité, qui doivent normalement pour ne serait-ce qu'entrer en formation justifier d'un niveau de français équivalent au B1.

QUELLE PLACE POUR L'HUMAIN ?

S'il y a bien un angle mort dans l'ensemble des discussions et débats portant sur la sécurité des JO, c'est



celui de la place et des missions des agents eux-mêmes dans ces Jeux.

C'est bien simple, ils sont systématiquement ramenés à une variable chiffrée et anonyme, un nombre variant entre 20 000 et 30 000, soit le nombre d'agents encore et toujours manquants.⁽⁴⁾

Forcément, cela ne laisse que peu de place pour un examen des conditions de travail. Si l'on se réfère à ce qui se fait classiquement en événementiel, on peut parier qu'ils seront pour la plupart placés à l'entrée des enceintes sportives, passant probablement toute leur journée debout et

enchaînant les palpations, inspections de bagages avec ou sans détecteur à rayons X et avec, nouveauté des JO tout de même, l'utilisation d'un scanner corporel, pour lequel il faudra évidemment les former, en tout cas on peut l'espérer. Les caméras dites augmentées qui ont fait couler beaucoup d'encre⁽⁵⁾ seront pilotées uniquement par les forces de l'ordre, laissant aux agents de sécurité la gestion du flot d'humains venus assister à l'évènement. Ils devront déployer en continu des trésors de patience, de pédagogie et utiliser au mieux les techniques d'apaisement et de gestion de conflits pour



.....

traîner de nouvelles difficultés logistiques et organisationnelles.

Les clients d'Île-de-France doivent pouvoir compter sur l'engagement plein et entier des équipes en place, qui plus est dans un mois d'août où une partie des agents prendront des vacances bien méritées. Les clients en régions doivent eux avoir la certitude que leurs agents seront pleinement opérationnels et ne devront pas prendre des postes à la capitale pour combler les trous.

La fête sera sans doute superbe malgré les risques et les incertitudes, mais SGP n'en sera pas. Se focaliser sur soi, sur ses clients de longue date, ne pas perturber son organisation sont des marqueurs forts dans lesquels SGP croit et aspire.

Comme le dirait Frédéric Beigbeder, « les plus belles fêtes sont celles qui ont lieu à l'intérieur de nous ». Hergé lui répondrait sans doute que « les plus grandes aventures sont intérieures ».

lesquels ils sont formés. La fête promet d'être particulièrement épuisante pour les corps comme pour les esprits. Les agents de sécurité ne manquent ni de motivation, ni d'envies de nouvelles expériences, et l'on ne peut nier l'attrait que peut susciter la possibilité de dire que professionnellement : « On y était ».

On peut néanmoins en toute responsabilité estimer que même socialement, le compte n'y est pas. Face à une concurrence qui sera encore plus forte lors de cette période et où les tentatives de débouchage sauvage ne manqueront pas, c'est grâce à la qualité du

dialogue social et des avantages sociaux que les entreprises maintiendront leurs effectifs en place.

LE REVERS DE LA MÉDAILLE

Si les Jeux olympiques font briller les yeux de tout sportif et de tout amateur de compétition, d'un point de vue professionnel la promesse de participer à l'évènement n'est pas à la hauteur des implications qu'elle engendre.

Manifestement plusieurs entreprises semblent le penser si l'on prend en compte

qu'au 15 avril dernier, sur les 136 lots d'attribution de marchés de sécurité proposés, 32 n'avaient toujours pas été attribués. À cela s'ajoute le fait que deux

autres appels d'offres doivent encore être réalisés et ne seront attribués que quelques mois avant le début effectif des prestations ⁽¹⁾, ce qui ne fera qu'en-

.....

⁽¹⁾ Site web officiel du comité d'organisation de Paris 2024. <https://www.paris2024.org/fr/sites-de-compétition/>

⁽²⁾ Arrêté du 6 décembre 2022 portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle en application de l'article R. 612-24 du Code de la sécurité intérieure. <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046727430>

⁽³⁾ Projet de loi relatif aux Jeux olympiques et paralympiques de 2024 et portant diverses autres dispositions (en particulier l'article 7 ter). <https://www.senat.fr/pj/22-497.html>

⁽⁴⁾ France Info Sport, « Il manque déjà 20 000 agents » pour assurer la sécurité, alerte le secrétaire général du Groupement des entreprises de sécurité. www.francetvinfo.fr/les-jeux-olympiques/jo-2024/jo-2024-il-manque-deja-20-000-agents-pour-assurer-la-securite-alerte-le-secetaire-general-du-groupement-des-entreprises-de-securite_5594672.html

⁽⁵⁾ La Quadrature du net, Vidéosurveillance biométrique : derrière l'adoption du texte, la victoire d'un lobby. www.laquadrature.net/2023/04/05/videosurveillance-biometrique

⁽⁶⁾ Journal En toute sécurité, 15 avril 2023.



THE GENE CO L L E C T I O N O F A R T I F I C I A L I N T E L L I G E N C E

ENTRE FANTASME SCIENCE-FICTIONNEL ET APPLICATION CONCRÈTE :

DÉFINITION, ÉTAT DES LIEUX ET POTENTIALITÉS

ANALYSE

L'IA, DES ATTENTES À LA MESURE DES DÉFINITIONS QU'ON EN RETIENT

Le 7e art comme la littérature ont donné au public une image déformée de l'IA depuis 1956, où le terme apparaît lors de la conférence de Dartmouth (USA). (1) D'emblée, la tendance à l'anthropomorphisme a fait naître de fausses idées sur ce qu'on pouvait alors attendre de cette discipline.

De la technologie dont on dispose pour la mettre en œuvre ou des objectifs auxquels on la destine, l'IA offre une vision changeante pour le néophyte. S'il existe plusieurs définitions de l'intelligence humaine (IH), il est communément admis que cette dernière recouvre les activités d'apprentissage, de raisonnement, de compréhension, de perception de la réalité, de vision des interactions entre des données, de prise en compte du sens général de l'information ou encore de la distinction entre les faits et les croyances.

Quant à comparer l'IA et l'IH, le débat est ouvert et deux écoles se divisent toujours sur le sujet : d'un côté, les tenants de la singularité de l'IA (nom donné au moment où elle prendra le contrôle sur l'homme selon eux) et de l'autre,

des penseurs plus circonspects sur une possible occurrence de cette révolution.

Luc Julia⁽²⁾, Jean-Gabriel Ganascia⁽³⁾ ou encore Albert Moukheiber⁽⁴⁾ font par exemple figure de références parmi ceux qui remettent en perspective le terme même d'intelligence pour l'IA. Le philosophe Éric Sadin⁽⁵⁾, lui aussi, nous rappelle que l'idée d'une intelligence computationnelle modélisée sur celle de l'humain est une erreur dans le sens où les deux intelligences ne présentent presque aucun rapport de similitude.

L'IA s'articule autour de plusieurs disciplines, dont le machine learning (ML) et le deep learning (DL). La première consiste à apprendre à un programme informatique à réaliser une tâche pour laquelle il n'est pas programmé à l'avance. Il apprend grâce à des données pour, par exemple, catégoriser un e mail comme spam.

La deuxième repose sur une technologie qu'on compare souvent au cerveau humain, et s'applique à des quantités de données plus importantes.

Le DL se réfère à des réseaux construits avec des calculateurs appelés neurones (mais qui n'ont rien de biologique, contrairement aux neurones du cerveau hu-

main) et des synapses (des supraconducteurs qui, eux non plus, n'ont rien de biologique).

Les neurones sont des bijoux de technologie et le processus ne fait que suivre des équations créées par l'humain (fussent-elles complexes).

L'IA pourrait alors se définir comme une famille de disciplines fondées sur des processus mathématiques et technologiques qui visent à accomplir des tâches de façon de plus en plus autonome.

UN ÉTAT DES LIEUX DIFFICILE À DISCERNER TANT LES ÉVOLUTIONS SONT RAPIDES ET INCONTRÔLÉES

Le projet Manhattan (1943) est le nom du programme qui mettra au point les premières bombes atomiques de l'histoire. Pendant cette période, les États dirigeaient les recherches sur l'arme nucléaire et la sécurité au sens large. Ce n'est qu'en 1957 que l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA) sera fondée.

Son objectif est encore aujourd'hui de promouvoir les usages pacifiques de l'énergie nucléaire et de limiter le développement de ses applications militaires.

Par analogie, dans un contexte où la convergence des nanotechnologies, des biotechnologies, de l'informatique et des sciences cognitives (NBIC) est formidablement illustrée par l'IA, notons qu'aucune structure de régulation/certification de la discipline ne semble émerger malgré les enjeux sécuritaires. Par ailleurs, dans ce cas, la recherche est majoritairement conduite par le secteur privé.

Si en France, le CNAPS régule le secteur de la sécurité privée, celui de l'IA appliquée à la sécurité semble moins soumis aux exigences de contrôle. En effet, comment ont été vérifiées les données d'entrée du système ? Ces données sont-elles mensongères ? Des omissions volontaires, des erreurs de perspective ou des biais apparaissent-ils ? Les données relatives à la compréhension du cadre de référence sont-elles identifiées ? Un angle mort existe sur ces systèmes sociotechniques : les plus puissants sont aussi les moins explicables.

... / ...

POTENTIALITÉ SANS CONFIANCE ?

Alors, il convient donc de convoquer la notion de confiance. Cette notion est le sujet d'un foisonnement d'études. On observe une large diversité de perceptions, dont le caractère pléthorique est renforcé par l'existence de « plusieurs formes et de plusieurs objets de confiance ⁽⁶⁾ ».

On peut distinguer la confiance en une personne, en ses capacités, en un système ou encore en des attitudes. Pour les psychologues, elle procède d'une croyance enracinée dans la personnalité des individus. Pour les sociologues, il s'agirait plutôt d'un phénomène lié aux interactions intra et interinstitutionnelles. Enfin, les psychosociologues définissent la confiance en termes « d'espérance et de consentement d'un tiers qui s'engage dans une transaction ⁽⁷⁾ ».

Morton Deutsch ⁽⁸⁾ associe les risques et les facteurs contextuels comme source de modulation de la confiance envers un individu (relativement à la vulnérabilité de ce dernier).

Pour Olivier E. Williamson ⁽⁹⁾, la confiance dite « institutionnelle » se manifeste par le recours des partenaires à des institutions (ou à des lois et des cadres réglementaires).

Typiquement, le CNAPS est un organisme qui s'inscrit dans cet esprit : les acteurs du secteur de la sécurité privée lui accordent leur confiance pour la régulation de leur activité.

La confiance humaine « contient en elle-même le germe de la trahison ⁽¹⁰⁾ » ; aussi, avoir confiance revient « à admettre la possibilité du changement, de la trahison ou du revirement ⁽¹¹⁾ ».

Contrairement au modèle de la foi en Dieu, faire confiance à quelqu'un implique une forme de dépendance à l'égard de ses compétences, de sa fiabilité et de sa bonne volonté. Ainsi, avoir confiance ne reviendrait pas à bénéficier de l'assurance absolue que le concepteur d'un produit ou d'un service fondé sur l'IA est irréfutablement infaillible. Gageons qu'il s'agit là d'un paradoxe en matière de sécurité.

Véronique Margron corrobore cette idée en affirmant que « seul le Christ est tout entier dans la vérité ⁽¹²⁾ » et d'ajouter que la confiance « ne peut survivre que lorsqu'on accepte que chaque personne ait ses zones d'ombre et ses faiblesses ».

Aussi devrions-nous lire la question des potentialités de l'IA au travers du filigrane de celle de la confiance qui lui est attribuable.

CONCLUSION

Entre fantasme et potentialité : le caractère exact des mathématiques dans les algorithmes serait contrebalancé par les biais cognitifs du cerveau qui les a conçus et du contexte dans lequel il les a conçus (connaissances académiques du concepteur, cadre légal, réglementaire, économique, politique...). Sans doute, un équilibre devrait être trouvé entre puissance et explicabilité pour évaluer le potentiel économique d'un produit ou d'un service fondé sur l'IA.

CHRISTOPHE CHANTEREAUX

Doctorant en sciences de gestion et du management.
Université de Technologie de Troyes (UTT)

Chargé d'enseignement évaluation de la menace et mise en place de stratégies de sécurité

[1] Atelier scientifique organisé durant l'été 1956, considéré comme l'acte de naissance de l'intelligence artificielle en tant que domaine de recherche autonome.

[2] **JULIA Luc**,
« L'intelligence artificielle n'existe pas »
First éditions, 2019, ISBN 241204340X.

[3] **GANASCIA Jean-Gabriel**,
« Le Mythe de la singularité : faut-il craindre l'intelligence artificielle ? »
Seuil, 2017, ISBN 2021309991.

[4] **MOUKHEIBER Albert**,
« Votre cerveau vous joue des tours »
Allary Éditions, 2019,
ISBN 2370732601.

[5] **SADIN Éric**,
« L'Intelligence artificielle ou l'enjeu du siècle : anatomie d'un antihumanisme radical »
L'échappée, 2018,
ISBN 2373090503.

[6] **SIMON Éric**,
« La confiance dans tous ses états »
Revue française de gestion, 2007/6 (no 175), pp. 83-94,
Éditions Lavoisier, DOI : 10.3166/rtg.175.83-94,
www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2007-6-page-83.htm

[7] Ibid.

[8] **Morton DEUTSCH**, 1920-2017
est un psychologue américain et chercheur en résolution de conflit. Il est notamment l'un des fondateurs de ce domaine.

[9] **Oliver Eaton WILLIAMSON**, 1932-2020
est un économiste américain connu pour son travail réalisé sur la théorie des coûts de transaction.

[10] **HILLMAN James**,
« La Trahison et autres essais »
Payot, 2004, p. 16,
ISBN 2228898074.

[11] **MARZANO Michela**,
« Qu'est-ce que la confiance ? »
Études, 2010/1 (Tome 412), pp. 53-63
Éditions SER, DOI : 10.3917/etu.4121.0053,
www.cairn.info/revue-etudes-2010-1-page-53.htm

[12] **MARGRON Véronique**,
« La Douceur inespérée »
Bayard, 2004, p. 82,
ISBN 2227471662.



12, rue Marie Curie
10300 Troyes
Tél. 03 25 71 76 00
www.utt.fr

CYBER MENACES : RAPPORT DE SYNTHÈSE



S
S
R
D



L'ANSSI (AGENCE NATIONALE POUR LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES) A PUBLIÉ RÉCEMMENT SON RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUELLE POUR 2022.



Il y est fait mention des conséquences néfastes du conflit russo-ukrainien dans le cyber-espace et de son impact sur les systèmes informatiques de nombreux acteurs économiques tant publics que privés. Comme l'a indiqué son directeur, Vincent Strubel : « Espionnage, sabotage informatique, rançongiciels sont des menaces dont font l'objet, chaque jour, en France, les entreprises et les institutions publiques. »

L'agence a ainsi reçu sur l'année entière 2173 signalements d'attaque. Parmi eux, 831 se sont avérés être de véritables incidents dans la mesure où des données ont été subtilisées, les systèmes informatiques endommagés ou paralysés.

Le rapport précise que les cas de rançongiciels se

sont multipliés à compter de l'été avec une typologie de cibles précises : les établissements de santé ainsi que les collectivités territoriales.

Face à cette guerre numérique, l'ANSSI se développe. Après avoir rejoint le campus cyber à Paris en juin 2022, elle va ouvrir une nouvelle antenne à Rennes et prévoit d'y recruter près de 200 personnes. De par sa montée en puissance, elle a pu organiser le premier exercice de gestion de crise cyber. Intitulé REMPLAR22 il a réuni près d'une centaine d'organisations publiques comme privées.

Enfin, leur MOOC est un outil toujours aussi utile

pour sensibiliser le public aux problématiques cyber. C'est plus de 300 000 personnes qui se sont inscrites à ce cours en ligne.

Une année particulièrement dense pour cette agence qui se met d'ores et déjà en ordre de bataille pour relever de nouveaux défis dont la sécurisation des jeux Olympiques de 2024 n'en sera pas le moindre.



Retrouvez sur votre smartphone le rapport complet de l'ANSSI en scannant ce QR code



TÉMOIGNAGE CLIENT

INTERVIEW CROISÉE



Frédéric THUIN

Chef de site SGP
du site DSP SAS (Groupe DuPont)



Denis ROPERS

Responsable de la sûreté
et de la gestion des situations d'urgence
chez DSP SAS (Groupe DuPont)

**POUVEZ-VOUS VOUS PRÉSENTER EN QUELQUES MOTS ?
(CARRIÈRE, POSTE ACTUEL, MISSIONS)**

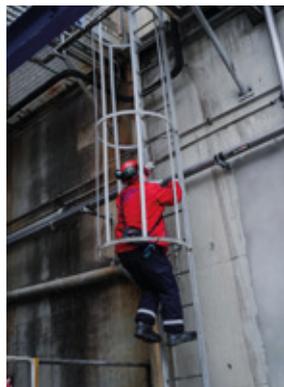
FT : Je m'appelle Frédéric Thuin, j'aurai 62 ans en juillet. Je suis marié et j'ai deux enfants en études supérieures. Je travaille dans le secteur de la sécurité depuis 22 ans.

Auparavant, j'ai exercé des emplois aussi divers que technicien contrôle qualité, moniteur d'auto-école et diverses missions en intérim. En 2001, j'ai postulé à un emploi d'agent de sécurité incendie sur le site chimique de Rohm and Haas à Chauny dans l'Aisne (désormais DuPont DSP), car j'étais pompier volontaire à cette époque et c'était proche de mon domicile.

Au bout de cinq ans, on m'a proposé de prendre le poste de technicien dans le service d'urgence et de sûreté, à la suite d'un départ en retraite, tout en gardant le statut de prestataire sécurité. Lors de la reprise du site par SGP, mon intitulé de poste est devenu chef d'équipe pompier incendie.

Ma mission principale est la gestion des installations de sécurité et de sûreté. Cela comprend aussi bien les installations de détection et d'extinction incendie que les équipements vidéo et de contrôle d'accès ainsi que nos matériels d'intervention (ARI, scaphandres, extincteurs, radios, explosimètres...).

Je m'occupe également des formations sécurité du site, ainsi que de l'organisation de divers exercices POI. J'assiste le responsable intervention dans le cadre du POI.



DR : Je suis Denis Ropers, actuel responsable de la sûreté et de la gestion des situations d'urgence chez DSP SAS (Groupe DuPont) au sein de leur site de fabrication situé à Chauny. Je suis également responsable d'une unité de production (à savoir l'unité packaging et production de résines régénérées) ainsi que du service chargé du stockage des matières premières en citerne.

Mon cursus post-bac a débuté par un DUT en hygiène et sécurité suivi d'un BTS en radioprotection. Il y a dix ans, j'ai pu compléter mon parcours par un master spécialisé en gestion des risques et menaces NRBC.

J'ai intégré le groupe DuPont le 1er février 1999 pour y prendre la fonction de responsable sécurité-sûreté. J'y ai occupé successivement diverses attributions telles que : responsable logistique, responsable sécurité transport pour une partie de l'Europe, responsable Emergency Response pour la région EMEA (Europe, Middle East and Africa).

En parallèle, j'occupe également la fonction d'officier expert en risques technologiques pour le SDIS 02. Enfin, depuis 2015, je préside le Comité sûreté de la Fédération nationale de la chimie France Chimie, mis en place après l'attentat de Saint-Quentin-Fallavier commis dans une usine de production de gaz industriels.



POUVEZ-VOUS VOUS PRÉSENTER EN QUELQUES MOTS ? (CARRIÈRE, POSTE ACTUEL, MISSIONS)

FT : Mon métier implique une forte polyvalence, car mes fonctions occupent un large spectre sécuritaire. Nous travaillons sur un site Seveso seuil haut, ce qui nécessite une fine connaissance des particularités du site et de ses composantes techniques. Pour la partie formation, l'essentiel à mon sens est d'être curieux des nouveautés, ouvert à la discussion et de disposer d'une bonne dose de pédagogie pour bien faire passer son message.



DR : Le devoir de veille est particulièrement important. Il faut en permanence suivre l'actualité et ses impacts sur la réglementation. Je pense tout particulièrement à l'accroissement des règles en matière de sûreté après la vague d'attentats en 2015 ainsi qu'au renforcement des exigences en matière de sécurité ayant suivi l'incendie de l'usine Lubrizol de Rouen. Il va sans dire que l'évolution de la réglementation engendre des coûts qui n'ont rien de négligeable. Il convient alors de bien les étudier, les intégrer, les planifier.

Mon métier implique également une disponibilité de tous les instants afin de pouvoir coordonner et gérer les différentes problématiques de sécurité-sûreté. J'attache aussi une importance capitale à la formation des collaborateurs du site. C'est là que tout se joue et c'est ce qui permet d'intervenir dans de bonnes conditions. Enfin, je pense que pour exercer un métier comme le mien, il faut nécessairement disposer d'une bonne gestion du stress ! (Rires)

QUELLES SONT LES PROCHAINES ÉTAPES DANS LA COLLABORATION ENTRE DUPONT ET SGP ?

FT : Cela semble peut-être évident, mais en premier lieu elle doit respecter le Code du travail et la convention collective. Plusieurs relations m'ont fait constater que ce n'était pas toujours le cas ailleurs. Le corollaire, c'est qu'elle respecte ses salariés tant du côté des salaires et du paiement des heures supplémentaires que dans la bienveillance et la souplesse dans l'adaptation des plannings afin d'arranger au mieux vie professionnelle et vie personnelle des agents. J'ajouterais, bien que vous ne me l'ayez pas demandé (rires),

que j'ai aussi des attentes ou disons plutôt un souhait vis-à-vis des clients en général. Peut-être est-ce un vœu pieux, mais j'aimerais que les clients nous considèrent comme de véritables partenaires et non comme de simples prestataires. J'ai la chance de pouvoir bénéficier de ce niveau de confiance chez DuPont et cela change considérablement la donne, tant dans notre rapport au travail que dans notre estime de soi.

DR : En réalité, c'est assez simple. Il faut du sérieux et de la réactivité. Comme dit précédemment, j'accorde une grande importance à ce que les agents du site disposent d'une formation efficace, précise et pratique. Bien sûr, il convient d'être à l'écoute des besoins du client et d'être une source de propositions visant à améliorer la qualité des prestations.



... / ...





QUELS CHANGEMENTS AVEZ-VOUS CONSTATÉS À LA SUITE DE VOTRE INTÉGRATION AU SEIN DE SGP ?

FT : D'une certaine façon, ma réponse précédente contenait déjà toutes les réponses ! (Rires) J'ai pu constater cette bienveillance à l'œuvre à tous les niveaux hiérarchiques. De même, nous ne sommes plus assujettis à un cycle trimestriel de paiement des heures supplémentaires qui aboutissait en pratique à rarement les payer...

Par ailleurs, et je peux parler ici au nom de toute l'équipe, j'ai été agréablement surpris par la réactivité des équipes support qui nous répondent très rapidement, parfois dans la demi-heure. À titre personnel, et avec un brin de coquetterie (rises), j'ajouterais que les tenues sont franchement pas mal, seyantes, modernes, en plus d'être bien adaptées à notre métier.

POUVEZ-VOUS DÉCRIRE L'ÉVOLUTION CONSTATÉE SUITE À L'ARRIVÉE DE SGP SUR VOTRE SITE ?

DR : J'ai vu deux axes principaux d'amélioration. D'un côté, ils ont mis en place différents outils qui ont permis d'améliorer le travail des agents. Je pense notamment à une tablette contenant une check-list des équipements à contrôler. C'est un outil à la fois moderne et à l'utilisation intuitive. De l'autre côté, j'ai constaté une nette amélioration de l'ambiance de travail et de la motivation des agents. Pour moi, ce facteur est dû à la fois au paiement des heures supplémentaires de façon mensuelle et à la qualité d'écoute de l'encadrement



QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LES ÉVOLUTIONS DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE DEPUIS LE DÉBUT DE VOTRE CARRIÈRE ?

FT : Ce qui me frappe, avec le recul, c'est la vision qu'en ont les personnes extérieures. Je trouve que la sécurité privée est prise nettement plus au sérieux qu'auparavant. Je pense que cela est dû à l'évolution des obligations professionnelles, à la mise en place de nouvelles formations, TFP⁽¹⁾ et MAC APS⁽²⁾ en tête. Je le vois également dans l'évolution positive de l'enseignement secondaire professionnel dans ce secteur, bien mieux structuré qu'auparavant.

lité qui devra bien entendu se doubler d'augmentations de salaires afin que les jeunes y voient une vraie opportunité à côté des filières de sécurité publique.

⁽¹⁾ **TFP :** Titre à Finalité Professionnelle

⁽²⁾ **MAC APS :** Maintien et Actualisation des Compétences de l'Agent de Prévention et de Sécurité

C'est sans doute lié à mes missions formatives et à mon intérêt évident pour le sujet, mais le cœur de l'évolution du métier passera, à mon avis, par un développement toujours plus accru d'une formation de qua-

QUELLES SONT LES PROCHAINES ÉTAPES DANS LA COLLABORATION ENTRE DUPONT ET SGP ?

DR : Pour ma part, je dirais simplement qu'il conviendra de poursuivre la qualité relationnelle instaurée entre DuPont et son prestataire sécurité. Ce qui m'importe avant tout, c'est de développer un partenariat qui permette d'améliorer constamment la formation des agents et de garantir la qualité des prestations de sûreté/sécurité du site.



Actualité

MÉTIER



CLASSIFICATION DES MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE

UNE FIN DE NON-RECEVOIR SYNDICALE

Après 3 longues années de négociations autour d'une refonte de la grille des métiers, le projet porté par l'organisation patronale GES s'est heurté à un mur d'oppositions. En effet, les syndicats de salariés ont tout bonnement refusé de signer l'accord. Le GES mettait plusieurs arguments en avant.

Tout d'abord le projet visait à la simplification des grilles des métiers, passant de 31 métiers à seulement 12 classes d'emploi. Ils

mentionnaient également des augmentations de salaires de l'ordre de 10% en moyenne et pouvant aller jusqu'à 30%. Le syndicat patronal tablait notamment sur une hausse annuelle moyenne de 3500€ par salarié en cas de signature de l'accord.

Les syndicats salariés ne l'ont pas entendu de cette oreille. Ils ont estimé que la simplification de la grille des métiers amenait en réalité à une poly compétence non ré-

munérée dans le sens où elle amènerait les agents à accomplir des missions très différentes sans que cette polyvalence ne soit réellement reconnue. Plusieurs voix se sont également élevées sur la suppression concomitante de la prime d'ancienneté, arguant qu'il s'agissait d'un moyen pour les entreprises de compenser les hausses promises. Le GES a répondu à ces différents points dans son communiqué.

Au-delà des positionnements de chacun, on ne peut que déplorer que la situation salariale des agents n'évolue que peu, au gré des seules hausses du SMIC. C'est également un acte manqué dans l'objectif de réorganisation des métiers repères dont la mise en place date de 2016. Nul doute que l'ambiance lors des prochaines négociations de branche s'annonce plutôt froide...

MISE EN PLACE DE L'INDICE DES COÛTS DE REVIENT POUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Expérimenté depuis plus d'un an, le GES vient de rendre officiel son Indice des Coûts de revient (ICSP).

Basé sur un large panel d'entreprises du secteur, l'indice est un outil de

matérialisation des coûts pesant sur les entreprises de sécurité. Les données sont transmises à un cabinet indépendant qui restitue l'ensemble des informations récoltées sous la forme d'un nombre en base 100.

Le GES publiera mensuellement ce chiffre afin qu'entreprises comme clients disposent d'un élément officiel de comparaison des variations

de coûts dans notre secteur d'activité.



SGP SÉCURITÉ

SGP SÉCURITÉ EST UNE SOCIÉTÉ DE SÉCURITÉ PRIVÉE FRANÇAISE, 100% INDÉPENDANTE ET FILIALE DU GROUPE SGP

Sécuriser les biens et les personnes, c'est notre métier.

SGP Sécurité vous propose des solutions de sécurité intégrées personnalisées reposant sur ses ressources humaines, des technologies de pointe et un savoir-faire d'expert.

NOS COMPÉTENCES :

- › Protection des Opérateurs d'Importance Vitale (OIV) et des sites industriels sensibles
- › Protection des sites industriels et de production
- › Protection des sièges sociaux d'entreprises et des bâtiments tertiaires
- › Protection des emprises immobilières du ministère des Armées
- › Protection des data centers et des sites informatiques
- › Protection des établissements culturels recevant du public
- › Protection des sites logistiques et de transport



Industrie
Sites Seveso, OIV, ...



Logistique
Plateformes, transport...



Défense
Confidentiel



Tertiaire
Sièges sociaux, IGH, ERP, ...



Institutionnel
Tribunaux, préfetures, musées



SGP SÉCURITÉ
NOTRE INTERVIEW

Nebojša STANISIC

➤
RETROUVEZ
NOTRE INTERVIEW
DE "STAN"
PAGE SUIVANTE
.../...



SAISIR LES OPPORTUNITÉS

UN DIALOGUE ENTRE FRANCHISE ET RESPECT, AU SERVICE DU CLIENT

Interview de Nebojsa STANISIC, dit "Stan" responsable d'agence Ile-de-France SGP Sécurité

PEUX-TU NOUS FAIRE UNE PETITE PRÉSENTATION DE TON PARCOURS ?

Je vais essayer de faire court, mais je ne te garantis rien ! (Rires) À l'époque, en 1990, tous les « Yougo », comme on

nous appelait, travaillaient soit dans la sécurité soit dans la confection. Comme tu t'en doutes, j'ai opté pour la première option. J'ai travaillé dans le vaste champ des possibles de la sécurité, au service du luxe, de l'hôtellerie, de l'industrie, mais aussi du tertiaire et

notamment du cinéma. J'y ai occupé de nombreux postes sur le terrain (ADS, agent cynophile, SSIAP 1, SSIAP 2, agent de protection rapprochée) comme sur le volet opérationnel (responsable exploitation, responsable opérations et même PDG).

Ayant cette double approche, je connais les problèmes que peuvent rencontrer les clients

mais aussi les agents. Mon expérience me fait penser que la meilleure approche réside toujours dans un dialogue basé sur la franchise. Ensuite, il faut faire son maximum pour résoudre ou, au moins, réduire rapidement les soucis que peuvent rencontrer nos clients et nos agents, le temps de réfléchir à une solution pérenne.

Avec le recul, je pense que ce parcours diversifié a été un vrai plus puisqu'il m'a fait comprendre tous les enjeux qui entourent une prestation de sécurité. À dire vrai, j'encourage chaque nouvel arrivant chez SGP à opter pour une telle approche et à toujours saisir les opportunités de se former et d'évoluer dans l'entreprise, car on ne finit jamais d'apprendre dans ce beau métier.

COMMENT AS-TU REJOINT LE GROUPE SGP ?

J'ai rejoint le Groupe SGP le 7 novembre 2022 en tant que responsable de l'agence Île-de-France. Avant cela, je travaillais au sein du numéro 1 mondial, nos amis aux trois ronds rouges (rires). Je végétais un peu chez eux, j'avais postulé en interne, mais ils ne m'ont pas donné ma chance. Comme je vous l'ai dit, il faut saisir les opportunités lorsqu'elles se présentent et si ce n'est pas possible, alors il faut se les créer ! Le temps de remettre à jour mon CV et hop, le voilà mis en ligne auprès de cabinets de recrutement. Le groupe SGP m'a alors proposé un entretien en visio. Un petit échauffe-

ment en somme, même si c'était directement avec le président de SGP, M. Pette.

Ce qui m'a captivé et qui reste encore ancré en moi, c'est la vision qu'il a du métier et de la place que doit y occuper SGP. La proposition m'a plu tout de suite.

Au 2e rendez-vous, en présence de cette fois-ci au sein de l'agence parisienne, on m'avait dit qu'il y aurait une voire deux personnes : en réalité, tout le CODIR SGP était présent !

Là encore, j'ai appliqué la seule approche qui me semble raisonnable, celle de la franchise. Cela a porté ses fruits, car le 3e rendez-vous fut uniquement consacré aux détails techniques (mais qui ont toute leur importance) que sont le contrat et les missions à accomplir.

Lors de mes trois semaines d'intégration, j'ai eu un très bon ressenti avec l'impression très agréable d'être attendu pour construire quelque chose d'important. Toutes les personnes que j'ai rencontrées dans les différents services ont été super et le sont toujours. Désormais, notre équipe parisienne est 100 % locale et prête à foncer !

QUELS SONT TES ENJEUX ACTUELS AU SEIN DE SGP SÉCURITÉ ?

Je ne vais pas te déployer l'ensemble de ma fiche de poste, ce serait trop long ! (Rires) Cela va sans doute sembler évident, mais mon principal objectif est d'atteindre une satisfaction client optimale. Sans nos clients, pas de

“
notre équipe parisienne est 100% locale et prête à foncer !

”

travail, pas de salaires et pas d'activités. Je t'avais dit que c'était logique, n'est-ce pas ? C'est la source de notre métier : assurer la sécurité de nos clients.

Viser l'excellence, ne jamais sacrifier la qualité, faire de l'agence Île-de-France de SGP un ambassadeur de la compétence, de l'efficacité et de la réactivité dans l'offre de sécurité de cette région : voilà mes objectifs sur le long terme.

À plus court terme évidemment, je dois faire de l'agence de Paris un beau centre de profits afin de participer à la croissance du groupe et à notre capacité à investir dans les solutions hybrides mixant surveillance humaine et technologies de pointe.

QUEL MESSAGE SOUHAITES-TU FAIRE PASSER À NOS CLIENTS ET FUTURS CLIENTS ?

J'aime bien citer les quatre valeurs de SGP – respect, optimisme, confiance et éthique –, je trouve qu'elles sont particulièrement adaptées.

Le respect, c'est essentiel et il doit fonctionner dans les deux sens : entre nous et notre client, entre nous et nos agents. J'ai été frappé dans ma carrière de voir que certains clients prennent parfois les agents pour des gardiens d'immeuble. Attention, je ne dénigre pas ce métier, c'était celui de mes parents

et ils l'ont toujours fait avec noblesse, honneur et efficacité. Mais c'est un travail de pédagogie à accomplir que d'expliquer que sortir les poubelles ou nettoyer les fenêtres n'est pas du ressort de nos agents de sécurité. C'est tout le sens de notre accompagnement client, leur proposer le meilleur de la sécurité... et uniquement de la sécurité!

L'optimisme m'a toujours guidé et il me guidera toujours. Il m'a conduit à la place que j'occupe actuellement et est un puissant moteur pour accomplir mes missions.

La confiance est essentielle dans le rapport que nous entretenons avec les autres. Nous devons la créer par le sérieux de nos propositions et la maintenir dans le temps, tout au long de la prestation. C'est un travail de tous les jours dans lequel je me retrouve pleinement dans mes relations avec nos clients.

L'éthique, enfin. Je vous dirais qu'en 30 ans de carrière en région parisienne, je l'ai vue plus d'une fois piétinée par des intérêts qui ne relevaient ni du bien commun ni de saines pratiques des affaires, donc c'est assez agréable de voir que l'éthique est mise en valeur et promue chez SGP. Faire de la sécurité autrement, valoriser le métier et les hommes a toujours été un moteur chez SGP, je veux faire de même en Île-de-France.

COMMENT IMAGINES-TU TON FUTUR DANS LES 5 ANS À VENIR ?

Toujours à la tête de l'agence parisienne de SGP, qui aura bien entendu poursuivi son développement et construit des liens durables et solides avec l'ensemble de ses partenaires.

J'y reviens encore, mais c'est par la satisfaction de nos clients que nous nous déploierons de façon harmonieuse et raisonnée sur ce territoire. Adaptation, agilité, efficacité : voilà ce qui m'attend dans les cinq ans à venir. Vivement d'y être et de le vivre chaque jour!



DÉCOUVRIR NOS MÉTIERS



C'EST QUOI UN AGENT DE SÉCURITÉ DÉPARTEMENT MOBILE ?

QUEL EST SON RÔLE ?

Le rôle d'un agent de sécurité département mobile est de se déplacer à pied ou à bord d'un véhicule logoté, dans un but de surveillance, de contrôle et pour marquer une présence humaine sur le terrain

Il effectue des rondes de dissuasion notamment à horaires aléatoires pour assurer une sécurité efficace. Chez SGP, les agents de sécurité mobile sont dotés de moyens techniques modernes permettant une transmission des alertes en temps réel, la prise de photos, vidéos et des rapports envoyés par tous supports électroniques.

Pour découvrir l'ensemble des missions et des compétences d'un agent de sécurité "département mobile" SGP scannez ce QR code



QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ATTENDUES ?

Pour exercer le métier d'agent de sécurité département mobile, des compétences techniques, mais aussi de savoir-être sont nécessaires.

Mais encore :

- Faire des rondes périphériques, périmétriques et volumétriques de sûreté-sécurité
- Faire des rondes d'efficacité écologique
- Gestion des alarmes et levée de doute
- Effectuer une notification quotidienne de l'ensemble de ses actions
- Communiquer les mesures de sécurité en cas d'incident

SES 5 PRINCIPALES COMPÉTENCES

- 1 ➤ Sang froid et assurance à conserver en toutes circonstances lors d'une intervention sur site
- 2 ➤ Savoir déterminer les priorités d'actions lors de ses interventions
- 3 ➤ Rigueur dans l'application des missions quotidiennes
- 4 ➤ Maîtrise des mécanismes d'alarme et des exigences de célérité lors des levées de doute
- 5 ➤ Connaissance des documents et conduites à tenir spécifiques à chaque site de son parcours de ronde



Il effectue ses missions à l'aide d'un véhicule logoté (obligation légale) et réalise des rondes de sécurité pédestre sur les sites de plusieurs clients.

Ce dernier peut également effectuer des rondes d'ouvertures et de fermetures de site à des heures déterminées.

horizon

DÉCOUVRIR NOS MÉTIERS



QU'EST CE QU'UN CHEF D'ÉQUIPE PRÉVENTION INDUSTRIEL INCENDIE ?

QUEL EST SON RÔLE ?

Le rôle d'un chef d'équipe de prévention incendie industriel est de coordonner les moyens techniques et humains dédiés à la sécurité d'un site industriel quant aux risques d'incendie et accident biologique, chimique ou technologique.

Coordinateur des missions incendie en site industriel, le chef d'équipe centralise l'ensemble des informations relatives à la sécurité du site. Il participe à l'élaboration des consignes, suit

leur application et veille à maintenir la capacité opérationnelle de ses agents par la réalisation de contrôle aussi bien théoriques que pratiques.

Pour découvrir l'ensemble des missions et des compétences d'un.e chef.fe d'équipe de prévention incendie industriel SGP scannez ce QR code



QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ATTENDUES ?

Pour exercer le métier de chef.fe d'équipe de prévention incendie industriel, des compétences techniques, mais aussi de savoir-être sont nécessaires.

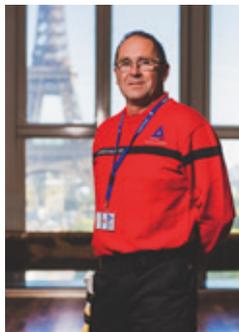
Mais encore :

- Manage l'équipe sécurité du site
- Est l'interlocuteur privilégié du client sur les questions de sécurité
- Participe à l'élaboration des consignes et au suivi de leur application quotidienne
- Coordonne l'équipe sécurité pour toutes interventions
- Forme et s'assure du maintien des compétences des agents

SES 4 PRINCIPALES COMPÉTENCES

- 1 ➤ Rigueur opérationnelle
- 2 ➤ Capacité de meneur au service du respect des valeurs de l'entreprise et du client
- 3 ➤ Maîtrise de l'ensemble des spécificités des sites industriels et des problématiques de sécurité
- 4 ➤ Capacité à gérer de multiples incidents et gestion des priorités

Portrait



Il manage au quotidien l'équipe sécurité et assure une liaison permanente avec l'interlocuteur dédié qu'il s'agisse du responsable sécurité ou de toute autre personne chargée de cette mission au sein du site industriel.

Il établit tout support statistique propre à assurer un haut niveau de services.

Guillaume FARDE





EN BREF

Guillaume Farde

est consultant dans le secteur de la sécurité et de la défense depuis plus de dix ans.

- Fondateur du cabinet Fidélis & Associés
- Professeur affilié à l'École d'Affaires Publiques de Sciences Po
- Auteur d'ouvrages et d'articles consacrés aux questions de sécurité et de défense
- Consultant pour la chaîne d'information BFM TV

SURVEILLANCE DES CENTRALES NUCLÉAIRES : QUELLE PLACE POUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE ?



Avec 56 réacteurs répartis sur 18 centrales, le secteur nucléaire civil français compte parmi les secteurs d'importance vitale dont la protection représente un enjeu stratégique majeur au moins à deux titres.



A En premier lieu, le nucléaire étant la première source de production et de consommation d'électricité en France, tout acte de malveillance ou de terrorisme à l'encontre d'une centrale déstabiliserait les ac-

tivités économiques et sociales essentielles du pays. En second lieu, la dégradation ou la destruction d'une centrale entraînerait, aussi, des dégâts environnementaux considérables.

Eu égard à l'intensité des risques inhérents à l'activité nucléaire, la sécurité du secteur s'articule autour de deux dispositifs complémentaires, celui de la Sécurité des activités d'importance vitale (SAIV) d'une part, et celui de

la Protection et contrôle des matières nucléaires, de leurs installations et de leurs transports (PC-MNIT), d'autre part.

Les menaces pesant sur la filière nucléaire française sont à la fois plurielles et de plus en plus sophistiquées. Outre le risque d'intrusion et de commission d'actes de malveillance, comme ce fut notamment le cas en février 2020 lorsque des militants de l'Organisation non gouvernementale Greenpeace s'étaient introduits dans la centrale de Tricastin, la commission d'un acte malveillant par un employé ou un sous-traitant n'est jamais à exclure. Par ailleurs, les sites nucléaires restent exposés à la menace d'une attaque terroriste, notamment par des organisations jihadistes qui mentionnent régulièrement les centrales dans leur propagande. Enfin et plus récemment, les évolutions technologiques créent de nouvelles vulnérabilités pour les centrales nucléaires françaises désormais exposées au risque d'une attaque cyber ou d'un survol par drone.

dèle dit de « défense en profondeur » dont le but consiste à détecter, le plus en amont et le plus rapidement possible, toute intrusion malveillante pour empêcher la progression des intrus vers les points névralgiques où convergent l'essentiel des forces de sécurité en cas d'incident. Comme pour tout opérateur d'importance vitale (OIV), le financement et la mise en œuvre de moyens de protection des centrales nucléaires relèvent de la responsabilité de l'exploitant, libre d'adapter ce principe de base. De fait, si EDF a décidé de recourir à un modèle mixte, en confiant à des agents privés les missions de gardiennage et de détection, et à des forces étatiques le soin de protéger les zones les plus sensibles, d'autres exploitants ont bâti un dispositif de sécurité entièrement basé sur la mise à contribution d'agents de sécurité privée.

Le rôle prépondérant des forces étatiques dans le dispositif de sécurité des centrales nucléaires EDF

La sécurité des sites nucléaires français est assurée selon un mo-



Au sein des centrales exploitées par EDF, des agents de sécurité privée salariés par le groupe sont chargés des missions de surveillance, de détection et de retardement des intrusions. Leurs compétences sont très variées et incluent des prestations telles que les contrôles d'accès, la détection d'explosifs, le recours à des agents cynophiles, etc. Ces agents constituent un premier niveau de réponse interne face à la concrétisation d'une menace.

La protection des zones les plus critiques de la centrale est, quant à elle, assurée par des unités spécialisées de la Gendarmerie nationale, les Pelotons spécialisés de protection de la Gendarmerie (PSPG), présents en permanence, depuis 2009, pour empêcher tout acte terroriste ou de malveillance grave. Répartis en vingt groupes sur l'ensemble du parc nucléaire d'EDF, ces 1 024 militaires spécialisés dans le contre-terrorisme sont formés par le Groupe d'intervention de la Gendarmerie nationale (GIGN). En cas d'intrusion détectée dans une centrale nucléaire, leur rôle consiste à protéger, en priorité, les zones les plus sensibles de la centrale : les gendarmes des PSPG ne cherchent donc pas à aller à la rencontre des intrus mais à se positionner sur certaines zones stratégiques de l'infrastructure, comme le réacteur, conformément à la doctrine de défense en profondeur. Ils ne sont ainsi amenés à intervenir qu'en cas d'intrusion effective au sein de la centrale, la majeure partie du dispositif de sécurité étant assurée par des agents privés. Dans le cas d'un incident d'une particulière gravité, ce dispositif peut être appuyé par les unités de gendarmerie locale, voire par des forces

spécialisées comme le GIGN national.

Enfin, conformément à la convention établie entre EDF et la Gendarmerie nationale, l'exploitant assume la totalité de la charge financière de ce dispositif, qui s'élevait à environ 88 millions d'euros par an en 2018.

LE CHOIX D'UN MODÈLE ENTIÈREMENT BASÉ SUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE PAR CERTAINS EXPLOITANTS

Les sites du Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives (CEA) ainsi que les centrales nucléaires d'Orano de la Hague et de Tricastin sont entièrement sécurisés par des agents de sécurité privée. Le modèle retenu est également celui de défense en profondeur à cette nuance, de taille, que la mission de protection des installations les plus sensibles, confiée aux PSPG dans les centrales d'EDF, est, dans leur cas, assurée par les services internes de sécurité des exploitants. Appelés « forces locales de sécurité », ces services sont en grande partie composés d'anciens militaires, policiers ou pompiers formés au risque nucléaire et à la menace terroriste. Ces agents armés assurent, comme dans le cas des centrales EDF, la sur-

veillance des sites et la détection des intrusions, mais sont également compétents pour protéger les zones les plus critiques de la centrale en cas d'intrusion, ou encore en matière de sécurité incendie. En dernier recours, les forces d'intervention étatiques peuvent être amenées à intervenir sur ces sites.

LE RENFORCEMENT DES CONTRÔLES D'ACCÈS AUX CENTRALES NUCLÉAIRES : UNE ILLUSTRATION DU DIALOGUE PUBLIC-PRIVÉ

Afin de renforcer la sécurité des installations nucléaires civiles, le décret du 20 juillet 2016 a donné naissance au Commandement spé-

cialisée pour la sécurité nucléaire (Cossen). Ce service mixte à compétence nationale est rattaché à la Gendarmerie nationale. Il est notamment chargé du criblage des individus accédant aux installations nucléaires et, après consultation des différents fichiers de police, il émet un avis favorable ou défavorable à la demande d'accès, la décision finale appartenant à l'exploitant du site. Le Cossen a également une mission de centralisation du renseignement relatif à la sécurité nucléaire ainsi que d'harmonisation des doctrines opérationnelles. La création du Cossen a permis de considérablement renforcer la sécurisation des accès aux sites nucléaires, dans un contexte tendu de lutte contre la radicalisation et d'interrogation sur

la menace d'origine interne, portée par des salariés de l'exploitant ou de ses sous-traitants. Les agents de sécurité privée exerçant sur ces sites n'échappent pas à cette procédure d'enquête administrative.

CONCLUSION

Face à l'intensification de la menace terroriste au milieu des années 2010, la sécurité privée est devenue un partenaire essentiel de l'État dans la protection des centrales nucléaires françaises et son expertise dans ce domaine particulièrement sensible est, à présent, largement démontrée. Au-delà des missions traditionnelles de surveillance et de sécurité incendie exercées par ces agents, certains exploitants ont choisi de confier à leurs services internes de sécurité la responsabilité de protéger les zones les plus critiques de leurs sites plutôt que de faire appel à des forces de l'État preuve de l'effectivité du continuum de sécurité nationale, au-delà du concept.

“
Les compétences des agents de sécurité privée sont très variées.... Elles constituent le premier niveau d'une réponse interne face à la concrétisation d'une menace
”

TEXTES RÉGLEMENTAIRES

(HORS TEXTES RELATIFS AUX OIV)

Articles L1333-1 à L1333-14 du Code de la défense

Articles R1333-1 à R1333-19 du Code de la défense

Arrêté du 22 mars 2017 modifiant l'arrêté du 18 août 2010 relatif à la protection et au contrôle des matières nucléaires en cours de transport

Décret n°2016-1296 du 30 septembre 2016 modifiant diverses dispositions du code de la défense relatives à la protection et au contrôle des matières nucléaires

Ordonnance n°2016-128 du 10 février 2016 portant diverses dispositions en matière nucléaire

Arrêté du 15 septembre 2015 modifiant l'arrêté du 10 juin 2011 relatif à la protection physique des installations abritant des matières nucléaires dont la détention relève d'une autorisation

Loi n°2015-588 du 2 juin 2015 relative au renforcement de la protection des installations civiles abritant des matières nucléaires

Arrêté du 26 décembre 2012 relatif aux conditions de conventionnement des sites d'étape pour les transports routiers de matières nucléaires civiles des catégories I et II

Arrêté du 12 septembre 2011 relatif aux spécifications techniques applicables à la protection des moyens de transport des matières nucléaires de la catégorie II irradiée

Arrêté du 9 septembre 2011 relatif aux conditions d'agrément des moyens de transport des matières nucléaires des catégories I et II

Arrêté du 5 août 2011 relatif aux modalités de la demande et à la forme de l'autorisation requise par l'article L1333-2 du code de la défense

Arrêté du 3 août 2011 relatif aux modalités de réalisation de l'étude prévue à l'article R. 1333-4 du code de la défense pour la protection des matières nucléaires et de leurs installations

Arrêté du 10 juin 2011 relatif à la protection physique des installations abritant des matières nucléaires dont la détention relève d'une autorisation

Arrêté du 9 juin 2011 fixant les conditions de mise en œuvre du suivi physique et de la comptabilité des matières nucléaires dont la détention relève d'une autorisation

Arrêté du 31 mai 2011 relatif aux mesures de suivi physique, de comptabilité et de protection physique applicables aux matières nucléaires faisant l'objet d'une déclaration ainsi qu'à la forme et aux modalités de la déclaration

Arrêté du 28 avril 2011 relatif à la composition et aux modalités de fonctionnement des groupes d'experts prévus à l'article R. 1333-15 du code de la défense

Arrêté du 18 août 2010 relatif à la protection et au contrôle des matières nucléaires en cours de transport

Décret n°2009-1120 du 17 septembre 2009 relatif à la protection et au contrôle des matières nucléaires, de leurs installations et de leur transport

Arrêté du 27 août 2009 portant approbation de la directive nationale de sécurité du nucléaire (classifié)





SGP FORMATION

SGP FORMATION, EST UNE SOCIÉTÉ SPÉCIALISÉE DANS LES FORMATIONS EN SÛRETÉ ET SÉCURITÉ, FRANÇAISE ET 100% INDÉPENDANTE

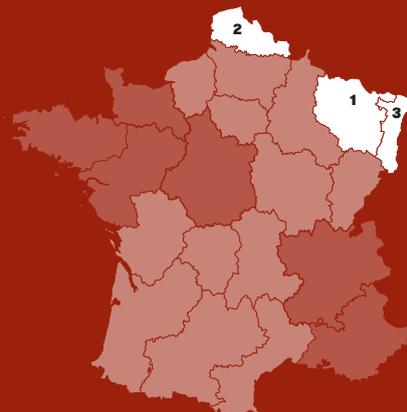
Créée en 2014, SGP Formation, la branche formation du groupe, dispose de trois sites dédiés, modernes et facilement accessibles situés à Metz-Actipôle, Lille et Duttlenheim.

Initialement spécialisée en sécurité privée, SGP Formation vous propose aujourd'hui un panel élargi de modules de formation créés et sélectionnés pour répondre aux besoins de nos équipes terrain et est ouvert à tous.

NOS FORMATIONS :

- › Sûreté
- › Sécurité Prévention Ergonomie
- › SSIAP / Incendie
- › Management
- › Ressources Humaines
- › Développement personnel
- › Communication
- › Commercial Marketing Vente
- › Langues
- › Bureautique / Internet
- › Informatique Système d'Information

- 1 Centre de Metz**
9B rue des Couteliers
57070 Metz
Tél. 03 87 61 71 04
- 2 Centre de Villeneuve d'Ascq**
11-13 rue John Hadley
59650 Villeneuve-d'Ascq
Tél. 03 87 61 11 60
- 3 Centre de Duttlenheim**
7A rue Gutenberg
67120 Duttlenheim
Tél. 03 67 70 06 61



.....

JESS BRANDENBURGER



➤
RETROUVEZ
NOTRE INTERVIEW
DE JESS
PAGE SUIVANTE

.../...



ADAPTATION, ANTICIPATION, AUTHENTICITÉ

DE L'EXPÉRIENCE TERRAIN À LA TRANSMISSION DES SAVOIRS

Interview de Jess brandenburger formateur SGP Formation.

PEUX-TU NOUS FAIRE UNE PETITE PRÉSENTATION DE TON PARCOURS ?

J'ai débuté ma carrière par une décennie (2001-2011) consacrée au corps de la Gendarmerie nationale et

plus précisément de la gendarmerie mobile. Cette expérience a été très formatrice et m'a permis de développer mes savoir-faire et mon savoir-être au service de nos concitoyens. Néanmoins, au terme de cette période, j'ai décidé de démissionner de mon poste, car

je constatais une dissonance de plus en plus forte entre mes aspirations et celles que me proposait l'institution.

Après un bref rendez-vous à Pôle emploi, la conseillère m'a proposé de devenir agent de sécurité incendie en passant mon SSIAP 1. J'ai dû insister pour passer la formation initiale du CQP APS

malgré l'équivalence dont je pouvais bénéficier du fait de mes anciennes fonctions. En effet, je ne souhaitais pas que des années de réflexes acquis et de compétences spécialisées dans le maintien de l'ordre s'avèrent en contradiction avec le métier d'agent de sécurité. À la suite de ce double diplôme, j'ai rapidement intégré l'équipe de sécurité du tribunal judiciaire de Metz.

QUELS SONT TES ENJEUX ACTUELS AU SEIN DE SGP FORMATION ?

En septembre 2022, notre directrice actuelle, Mme Séverine Malric, est arrivée aux commandes avec l'ambition de faire de notre organisme de formation une référence d'abord régionale puis nationale. Me proposer de participer activement à un tel challenge a été à la fois motivant et valorisant.

COMMENT AS-TU REJOINT LE GROUPE SGP ?

J'ai rejoint le Groupe SGP le 1er janvier 2016 dans le cadre de la reprise du personnel qui a suivi le changement de prestataire de sécurité au sein du tribunal. La transition s'est bien passée et j'ai rapidement compris que l'on me faisait confiance pour gérer au jour le jour les multiples imprévus se déroulant sur site.

Lors de mon entretien professionnel, moins de deux ans plus tard, la DRH m'a sondé sur mon désir d'évolution au sein de l'entreprise. J'ai été assez surpris aux premiers abords tant il est rare qu'une entreprise fasse monter en compétences ses collaborateurs aussi rapidement.

C'est ainsi que j'ai intégré un cursus taillé sur mesure pour devenir formateur. Le parcours de formation a duré quatre mois et s'est avéré enrichissant par bien des aspects.

Elle a apporté dans ses valises des méthodes formatives que je n'avais jamais vues jusque-là appliquées dans la sécurité. Mettant de côté le sempiternel cours magistral et sa transmission purement verticale des savoirs, elle m'a permis d'enrichir mes approches pédagogiques par de nombreux éléments centrés sur la dimension participative.

À cela bien sûr s'ajoutent mes connaissances issues de mes expériences passées qui me servent au quotidien pour transmettre avec le plus de vélocité possible la réalité pratique du terrain.

Enfin, je travaille actuellement à élaborer des formations connexes à la sécurité, mais essentielles dans notre environnement de travail contemporain. Je peux ainsi vous citer une formation de reconnaissance et d'actions face aux violences psychologiques telles que le harcèlement ou les discriminations.

“
Notre expertise métier découle de nos capacités d'adaptation et d'anticipation
”

QUEL MESSAGE SOUHAITES-TU FAIRE PASSER À NOS CLIENTS ET FUTURS CLIENTS ?

Que la formation est absolument fondamentale dans le développement et l'amélioration du métier d'agent de sécurité. Que je suis toujours autant surpris de l'abnégation et de la volonté de bien faire de mes stagiaires. Les métiers de la sécurité peuvent être durs, volontiers exigeants et l'on peut passer d'un instant à l'autre d'une routine maîtrisée à un imprévu de grande ampleur à contrôler.

Cette sensation, j'ai pu la vivre dans mon expérience « gendarmique », mais aussi au tribunal lorsque notre équipe a dû gérer la sécurité autour du procès de Francis Heaulme.

Notre expertise métier découle de nos capacités d'adaptation et d'anticipation et d'une approche humble en toutes circonstances. C'est cela que nous transmettons au sein de SGP Formation.

COMMENT IMAGINES-TU TON FUTUR DANS LES CINQ ANS À VENIR ?

Gérant d'un Irish bar ou bien patron du club de rugby de La Rochelle, j'hésite encore !

Heureusement que je vous ai dit juste avant qu'il fallait rester humble, n'est-ce pas ! [rires]

Plus sérieusement, d'ici à cinq ans, je me vois poursuivre dans cette voie passionnante qu'est la formation. Je veux voir nos trois centres de Metz, Duttlenheim et Villeneuve d'Ascq se développer encore plus. Je souhaite devenir un pivot des pratiques pédagogiques innovantes que nous mettons en place, développer les projets en réalité virtuelle, travailler à l'extension de nos offres de formation, sans oublier nos fondamentaux axés autour de la confiance et du respect d'autrui durant les parcours formatifs de chacun.

Et bien entendu assurer une unicité des approches formatives de l'ensemble de l'équipe pour qu'en tout temps et en tout lieu, une formation SGP Formation soit synonyme d'expertise, de convivialité et d'apprentissage réciproque.





CONTOURS, AMBITIONS ET ENJEUX D'UN NOUVEAU MODULE DE **FORMATION** CONSACRÉ AUX **PRINCIPES** DE LA **RÉPUBLIQUE**

Certains sujets reviennent régulièrement sur le devant de la scène, qu'elle soit politique ou médiatique. La République, son respect et surtout les atteintes et provocations à son encontre animent régulièrement les colonnes des journaux.

Le ministère de l'Éducation nationale a dû s'y atteler très tôt, envoyant ses « hussards noirs »⁽¹⁾ aux premières heures de la IIIe République jusqu'aux différentes vagues migratoires des années 1950 à nos jours afin de répondre à son objectif d'intégration et de transmission des valeurs sociales de la République française. Entre les années 2000 et 2010, le sujet a régulièrement fait parler, axé principalement sur les débats autour du principe de laïcité. Il faudra attendre néanmoins 2021 et l'assassinat sauvage du professeur d'his-

toire Samuel Paty pour qu'une loi sanctuarise l'enseignement des principes de la République à l'école.⁽²⁾

Sous une forme et en des temps similaires, la sécurité privée s'est également retrouvée confrontée à ce sujet à l'issue de l'adoption de la loi dite de Sécurité globale. En effet, celle-ci a prévu l'inclusion, dans la formation initiale et continue d'un agent de sécurité, de l'étude des principes et symboles de la République. Désormais, depuis le 1er mai 2023, l'ensemble des TFP et MAC APS doivent comprendre 3 heures de formation sur ce vaste sujet.⁽³⁾

En sécurité privée, le focus devra porter sur la liberté, l'égalité, la fraternité, la laïcité, la non-discrimination, la liberté de conscience, la prévention de la violence et le respect de

la dignité de la personne humaine. À cela s'ajoutent les symboles de la République (drapeau, emblème national, hymne national) et le respect qui leur est dû, mais aussi l'État de droit et le respect de l'ordre public.

Enseigner ces notions à des adultes vise évidemment à un objectif distinct de celui d'apprendre ces valeurs à des enfants. Observons tout cela de plus près.

LA RÉPUBLIQUE ET L'ATTACHEMENT AU MODÈLE DÉMOCRATIQUE FRANÇAIS.

Parler de la République, c'est faire appel à l'histoire, rappeler que notre système politique a évolué et qu'il ne s'agit plus désormais de confier le destin de notre pays à



un homme « sélectionné par le divin », un roi au pouvoir de vie ou de mort sur son peuple, au gré de ses plaisirs et de ses passions. Parler de la République, c'est aborder la démocratie, le pouvoir représentatif, les élections et le vote, la pluralité de choix et d'opinions pouvant s'exprimer.

Cette étape de définition et de mise en contexte est essentielle, car elle intègre les principes républicains dans un processus fait d'avancées et d'achoppements. Cela permet de comprendre pourquoi certaines de ces valeurs ont fini par orner les frontons de nos édifices. En effet, la liberté, l'égalité et la fraternité sont le résultat d'un climat politique bouillonnant mêlant idéaux à défendre et réalité à transformer. Pour un formateur, cette présentation contextuelle est l'occasion d'interroger les stagiaires sur l'équilibre entre ces trois notions et leur application concrète dans la vie quotidienne.

Sujet plus délicat encore, le nouveau programme de formation demande également que soit traitée la thématique de la laïcité, garantie de la liberté de conscience. Ce sujet, entraînant de facto une appréciation de la place de la religion dans notre société, peut rapidement s'avérer cliquant et délicat à traiter. Il convient en effet d'éviter que la salle de formation ne se transforme en une tribune accusatrice, réceptacle des fantasmes des uns et des autres.

C'est donc un exercice démocratique autant fondamental que risqué dans lequel doit s'engager le formateur. Fondamental en ce qu'il permet de donner la parole à ceux à qui on ne l'accorde que peu. Risqué en ce qu'il requiert du formateur finesse et agilité mentale afin de laisser la place au débat sans s'y laisser aspirer.

DES SYMBOLES EXPLICITES AUX MOTIVATIONS IMPLICITES

Durant les 3 heures que dure ce module, le formateur doit également, outre les principes relevés plus haut, aborder les symboles identifiant la France ainsi que « le respect qui leur est dû ». Il faut entendre par là l'emblème de la France, c'est-à-dire son drapeau tricolore, ainsi que l'hymne national.

Dans un programme de formation déjà dense, pourquoi insister spécifiquement sur ces deux éléments ?

Les symboles sont porteurs de sens et revêtent un aspect éminemment politique. Brûler un drapeau national n'est pas simplement détruire un morceau de tissu, mais véhiculer une hostilité ouverte au pays en question. De même, siffler l'hymne d'une nation lors d'un événement offi-

ciel ou à l'occasion d'un match de football traduit bien un sentiment de colère, de haine ou de mépris. Ce n'est absolument pas neutre et c'est un moyen de faire passer un message aux autorités du pays concerné.

Rappelons également que la sécurité privée, de par le nombre de ses agents et les missions effectuées, peut être considérée comme la troisième force de sécurité du pays (derrière nos militaires et forces de l'ordre), acteur essentiel du continuum de sécurité. À ce titre, il est essentiel que ses membres partagent des valeurs communes et se sentent concernés par la défense de notre pays.

De nos jours, les agents de sécurité assurent la surveillance d'emprises militaires et d'opérateurs d'importance vitale pour notre pays, sa richesse et

... / ...



sa prospérité. Il y a donc une cohérence évidente à aborder les valeurs et les symboles de la France et ainsi créer un sentiment d'adhésion ou du moins d'appartenance au collectif national.

L'autre sujet qui apparaît en creux dans l'enseignement du respect des symboles et dont l'enjeu est également abordé de façon plus frontale dans le module « terrorisme » du TFP et MAC APS, c'est le danger du séparatisme. Ce risque est pris au sérieux par les plus hautes instances de l'État. Il a ainsi été rappelé par le président de la République lors d'un discours en octobre 2020 et a abouti à son insertion dans la loi contre les séparatismes du 24 août 2021.⁽⁴⁾

Étudier les principes et les symboles s'inscrit donc dans un schéma plus vaste, conséquence des difficultés des politiques d'intégration, de l'augmentation des flux migratoires et du développement d'un certain repli communautaire.

Cela dit, qu'en est-il de la pratique ?

Pour le moment, on manque encore de recul quant au réel déploiement pédagogique lors des sessions formatives. Attend-on des stagiaires qu'ils récitent La Marseillaise à chaque nou-

velle journée de cours ? Attend-on du formateur qu'il explique l'origine des trois couleurs du drapeau, héritage de 1789 ?

Cela doit-il nous conduire à nous interroger à nouveau sur l'histoire de France, ses péripéties et ses changements de régime ?

Si tel était le cas, on est en droit de s'interroger sur les faiblesses des moyens alloués à cet objectif. En effet, aucun dispositif pédagogique n'a été fourni aux organismes de formation à ce sujet. Aucune formation n'a jusqu'à présent été proposée aux formateurs afin d'unifier la pédagogie et les contours des notions à aborder. Les centres de formation ont donc tout à construire, piochant à droite, à gauche des éléments de langage et méthodes éditoriales, comme sur la laïcité où l'on peut s'inspirer des travaux mis en ligne sur le site Éduscol.⁽⁵⁾

DE LA NON-DISCRIMINATION À L'ÉDUCATION CITOYENNE

Il est enfin une dernière catégorie de principes ajoutés dans le cursus des apprenants du TFP et du MAC. Si le respect de l'État de droit et de l'ordre public semble évident et n'amène

pas de commentaire particulier, il en va autrement de l'enseignement du principe de non-discrimination. Ce principe a des répercussions particulièrement concrètes sur la vie quotidienne d'un agent. Dans le cadre de leurs fonctions, les agents de sécurité doivent, lorsque cela s'avère nécessaire, s'opposer, interdire, s'interposer, en somme savoir dire non. Réfléchir à la non-discrimination revient à s'assurer qu'un agent appliquera les consignes dans les mêmes conditions à des individus d'ethnies, de sexes, de religions ou de couleurs de peau différentes. C'est évidemment essentiel à la crédibilité de son action, à celle de son entreprise et du client chez qui il est affecté. C'est d'autant plus essentiel s'il travaille sur un site ouvert au public et/ou accueillant de nombreux visiteurs.

Il en va de même de la prévention de la violence et du respect de la di-

gnité humaine. Résultat, à nouveau, de la nature même de notre métier, ces deux principes permettent d'aborder les violences tant physiques que psychologiques auxquelles peuvent être exposés ces personnels.

Dans notre État de droit, seules les forces de l'ordre disposent du « monopole de la violence physique légitime », pour reprendre la terminologie de Max Weber. Les agents de sécurité doivent donc s'en abstenir, sauf cadre de la légitime défense.

Si les principes précédemment cités visaient à promouvoir les valeurs et les symboles de la France, la non-discrimination, la prévention de la violence et le respect de la dignité humaine sont d'application immédiate. Ils sont un guide de comportement et d'action qu'un agent doit perpétuellement garder à l'esprit pour évaluer les situations de conflit et autres moments de tensions. Leur intégration dans ce nouveau module n'en a que plus de sens, même si l'on pourrait objecter qu'ils sont déjà abordés sous d'autres angles dans les modules consacrés à la gestion de conflits, à l'événementiel, au droit d'appréhension ou à la légitime défense. La nouveauté, en ce sens, est somme toute minorée.

Intégrer les principes de la République dans le cursus des agents de sécurité fait indubitablement sens, tant pour sa portée universaliste et intégrante que pour ses implications concrètes dans la pratique du métier. On peut

néanmoins craindre que son application s'avère disparate, faute d'un déploiement pédagogique unifié sur le territoire. Au sein de SGP Formation, la réflexion sur ces thématiques en a fait émerger d'autres. Ne faudrait-il pas élargir encore ces notions afin d'y aborder certaines situations professionnelles spécifiques et les répercussions qu'elles peuvent entraîner ?

C'est en ce sens que nos centres déploient progressivement des ateliers de formation à la lutte contre les différentes formes de harcèlement.

C'est aussi en ce sens que nous développons un atelier de gestion du post-conflit destiné à éviter que le stress accumulé ne se répercute en violences intrafamiliales. Il en va de l'accompagnement de nos jeunes stagiaires, primo-accédants au monde du travail, tout autant que des salariés en reconversion qui ont pu vivre des événements de travail déléteurs et n'ont su comment les gérer.

Car il ne s'agit pas que de respecter notre République finalement, mais de comprendre que celle-ci nous donne un cadre pour y vivre et nous assigne tout autant des devoirs qu'elle nous accorde des droits, et par là même nous place sous sa protection.

SOURCES

⁽⁴⁾ <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/le-cours-de-l-histoire/les-hussards-noirs-de-la-republique-ou-les-combats-pour-l-ecole-laique-5105622>

⁽⁵⁾ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT00004396478>

⁽⁶⁾ https://www.legifrance.gouv.fr/download/file/QR59s23NDqwm0z2Znt8d1WnZQOfic2Qp-2fi6DyRpM=/JOE_TEXTE

⁽⁷⁾ <https://www.interieur.gouv.fr/actualites/dossiers-de-presse/loi-confortant-respect-des-principes-de-republique-2022>

⁽⁸⁾ <https://eduscol.education.fr/1620/la-laicite-l-ecole-outils-et-ressources> Payot, 2004, p. 16, ISBN 2228898074.



CENTRES DE FORMATION EN SÉCURITÉ

VERS UN RENFORCEMENT DES OBLIGATIONS LÉGALES

L'ordonnance n°2023-374 du 16 mai 2023 vient d'être publiée au journal officiel. Elle ajoute de nombreuses règles renforçant les obligations afférentes aux organismes de formation en sécurité privée. Les modifications qu'elle apporte entreront en vigueur au plus tard au 1er septembre 2025.

Cette ordonnance est marquée par un renforcement des contrôles de l'Etat sur les centres de formation.

A ce titre, il sera bientôt obligatoire pour un dirigeant de centre de formation de disposer d'un agrément délivré par le CNAPS, au même titre que les dirigeants d'entreprise de sécurité privée. Cela signifie notamment qu'ils devront suivre et valider une formation spécifique.

Les formateurs en sécurité devront de leur côté être désormais titulaires d'une carte profession-

nelle « formateur ». Cette nouveauté vise à harmoniser les obligations légales pesant sur les agents de sécurité et ceux qui les forment. Les principes de respect des lois et d'application de la déontologie professionnelle s'appliqueront donc de manière uniforme.

AINSI LES FORMATEURS DEVRONT JUSTIFIER :

- D'une absence de condamnation pénale incompatible avec l'exercice de leurs fonctions,
- D'une absence d'interdiction temporaire d'exercer l'activité de sécurité privée sanctionnée par le CNAPS,
- De la détention d'un titre de séjour permettant l'activité professionnelle sur le territoire depuis au moins 5 ans pour les ressortissants étrangers.

Le 3^e axe de renforcement du contrôle de l'Etat porte sur les modalités d'examen final du TFP APS.

L'autorité administrative pourrait ainsi être amenée à intervenir lors de certaines épreuves pratiques. L'épreuve écrite évoluera également en passant d'une évaluation en Questionnaire à choix Unique vers un Questionnaire à Choix Multiples. A cela s'ajoute également une deuxième épreuve théorique, tronc commun pour l'ensemble des stagiaires passant un Titre à Finalité Professionnelle, ayant pour but de tester la connaissance en langue française des candidats.

Les règles de composition du jury sont également amenées à évoluer. Leurs membres devront obligatoirement être titulaires d'une carte professionnelle.

Une exigence identique s'appliquera aux sous-traitants des centres de formations en sécurité.

Harmonisation, conformité et valorisation méritent donc les trois piliers sur lesquels se basent cette ordonnance. Si les détails du dispositif restent encore à écrire, les grands principes visant à faire évoluer la formation sont désormais gravés dans le marbre.

La suite au prochain épisode...

SGP ACCUEIL

SGP ACCUEIL EST UNE SOCIÉTÉ SPÉCIALISÉE EN SOLUTIONS D'ACCUEIL SÉCURISÉ 100% FILIALE DU GROUPE SGP

Nous vous proposons une gamme de services spécialisés dans l'accueil en site industriel, en opérateurs d'importance vitale (OIV) et sensibles, en site tertiaire ainsi qu'en événementiel.

Nos prestations sont réalisées avec un haut niveau d'exigence et comprennent entre autres l'accueil téléphonique, la gestion de vos accès ou encore l'assistance administrative.

NOS SECTEURS D'EXCELLENCE :

- *Un service prestigieux adapté pour la gestion de vos événements*
- *Un service sur-mesure pour la gestion de votre accueil*
- *Un service optimal et personnalisé sur site industriel*



Industrie
Sites Seveso, OIV, ...



Tertiaire
Sièges sociaux, IGH, ERP, ...



Événementiel
Plateforme, transport...



.....

SGP ACCUEIL

NOTRE INTERVIEW

Sandra
DREB



RETROUVEZ
NOTRE INTERVIEW
DE SANDRA
PAGE SUIVANTE

... / ...



COMMUNICATION, EMPATHIE ET ÉCHANGES

QUAND LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL PERMET L'ACCUEIL D'EXCELLENCE

Interview de Sandra REB, hôtesse d'accueil SGP Accueil sur le site de Grundfos, en Moselle.

PEUX-TU NOUS FAIRE UNE PETITE PRÉSENTATION DE TON PARCOURS ?

J'ai débuté dans la vie active dès l'âge de 18 ans. J'avais bien un bac pro « haute couture » en poche, ce qui fait

toujours son petit effet en soirée (rires), mais concrètement de longues études ne m'intéressaient pas.

Mon objectif était d'avoir mon indépendance, de pouvoir vivre ma vie de manière autonome, de bouger, de rencontrer de nouvelles personnes, bref de « ga-

gner ma croûte » tout en m'ouvrant sur le monde extérieur !

Habitant à proximité de la frontière, j'ai commencé à travailler dans une usine en Allemagne. C'est là que j'ai été rattrapée par une certaine réalité du monde du travail. Ce fut très formateur pour quelqu'un de mon âge. Rigueur, rapidité, endurance, ce travail s'est avéré particulièrement exigeant et

m'a permis de tester mes limites et de comprendre quelles étaient mes ambitions pour la suite de ma carrière.

Ayant toujours pratiqué l'allemand, je me suis trouvé facilement un autre emploi frontalier, chez Decathlon cette fois-ci. J'ai débuté au dépôt et réapprovisionnement des rayons, puis, voyant mes aptitudes et ma compréhension de la langue, mon manager m'a proposé un poste en vendeuse dans ce même magasin. Ce fut une révélation ! Être au contact de la clientèle et prodiguer LE conseil qui permettra au client de faire le choix le plus éclairé, gérer son secteur en y déployant toute son expertise, s'occuper des commandes, du réassort et de la démarque, ce fut tout un nouveau pan de compétences qui se sont ouvertes à moi.

À la naissance de mon fils, j'ai néanmoins souhaité me rapprocher de mon domicile. C'est comme cela que je suis devenue téléconseillère dans les produits cosmétiques pour une marque célèbre et ceci pendant treize ans. J'ai ainsi pu me focaliser sur les techniques de conseil client tout en améliorant mon cadre de vie. À l'issue de cette période, une envie de changements est apparue et c'est à l'occasion d'un bilan de compétences qu'il en est ressorti que j'étais faite pour la communication, l'empathie, l'échange... l'accueil en somme !

trilingue français, allemand, anglais, j'étais à la recherche d'un poste qui mette en valeur ces compétences et me permette de me challenger au quotidien. C'est alors que je suis tombée sur l'annonce d'hôtesse d'accueil qu'avait mis en ligne SGP Accueil pour un site qui s'avérait en plus tout proche de mon domicile. Je me suis dit : « Il faut absolument que je décroche ce poste, il est fait pour moi ! »

COMMENT AS-TU REJOINT LE GROUPE SGP ?

Le plus simplement du monde en réalité ! Étant

J'ai postulé dans la foulée. L'entretien s'est bien passé tant et si bien que le soir même, on m'embauchait en CDI. Lorsque les choses se déroulent de façon fluide, simple et efficace, on ne peut qu'être conquise. Cela s'applique à cet entretien d'embauche comme cela s'applique tous les jours dans mon métier.

Toujours est-il que j'étais on ne peut plus ravie !

QUELS SONT TES MISSIONS ET ENJEUX ACTUELS AU SEIN DE SGP ACCUEIL ?

Dans mon travail, je suis installée à la réception de notre client afin d'accueillir les personnes présentes en physique, mais également celles qui nous contactent par téléphone. Je dois enregistrer les visiteurs, les diriger vers les bons interlocuteurs, leur donner le maximum d'informations et répondre aux questions qu'ils peuvent légitimement se poser. Évidemment, le tout se fait avec le sourire, gentillesse et serviabilité et même parfois, si cela semble approprié, une pointe d'humour. En réalité, tout l'enjeu

est dans la capacité à mettre à l'aise son interlocuteur, car si j'y parviens, cela se répercute sur l'ensemble de sa journée et dans ses relations avec le personnel de notre client.

Sur le site, j'ai le plaisir d'accueillir des personnes de tous les pays et pour moi c'est très enrichissant. Lever les barrières de la langue, faciliter la vie du visiteur sont essentiels notamment pour des personnes qui viennent pour la première fois et sont nécessairement dans une forme d'appréhension.

La bonne humeur est communicative, c'est une évidence que je constate chaque jour. Elle reflète à la fois l'image de SGP Accueil ainsi que celle de Grundfos. La cultiver au quotidien est une de mes priorités.

QUEL MESSAGE SOUHAITES-TU FAIRE PASSER À NOS CLIENTS ET FUTURS CLIENTS ?

La réponse est simple pour ma part, tout est affaire de réciprocité. L'accueil est un métier délicat qui, s'il semble facile en théorie, implique en réalité de déployer de nombreuses compétences tant psychologiques que sociales. Il faut faire en sorte que chaque nouvel interlocuteur se sente bien accueilli, pris en compte et entendu dans ses desiderata.

Grâce à SGP Accueil, je me sens appréciée pour mon travail et valorisée par mes compétences.

Grâce à l'appui de mon client et sa capacité à prendre en compte mes remarques, je me sens bien dans mon poste.

Il n'y a pas de secret finalement, se sentir bien au travail vaut tout l'or du monde. Cela nous rend efficace, disponible et agréable, ce qui coche de nombreuses cases pour un client de service d'accueil !

COMMENT IMAGINES-TU TON FUTUR DANS LES 5 ANS À VENIR ?

Toujours au sein de SGP Accueil, toujours au service de notre client et surtout toujours aussi épanouie dans mon travail. Comme tu as pu le remarquer, mon parcours professionnel a été pour le moins éclectique et fait d'expériences diverses. Elles m'ont toutes appris quelque chose, mais il est évident pour moi que le poste d'hôtesse d'accueil est celui qui me convient et me permet le mieux de m'exprimer. Ces cinq années passeront sûrement comme une lettre à la poste et me permettront comme toujours de m'enrichir personnellement et professionnellement. C'est par ce métier que je fais une différence, que j'affirme ma singularité et que j'apporte du positif à mon client et à mon employeur.

Que demander de plus ?



RISQUES DU TRAVAIL SÉDENTAIRE COMMENT ADOPTER LES BONS GESTES ?



Tous les employés de bureau, dont les hôtes et hôtesse, partagent des conditions de travail similaires et cumulent sédentarité avec une utilisation accrue des écrans.



A Quel que soit le secteur de l'entreprise, plusieurs millions de professionnels sont exposés aux risques liés au travail sédentaire.

En effet, selon Ameli, 37% des accidents en entreprise sont liés aux chutes et 36% sont liés à la manutention manuelle(1). De plus, beaucoup de maladies professionnelles, comme les TMS sont liées aux mauvaises postures lors de missions en poste fixe.

Tous les employés de bureau, dont les hôtes et hôtesse, partagent des conditions de travail similaires et cumulent sédentarité avec une utilisation accrue des écrans.

LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, PRÉALABLE ESSENTIEL DE TOUTE ACTION SUR L'ERGONOMIE D'UN POSTE SÉDENTAIRE

Le travail d'hôtes et hôtesse d'accueil nécessite d'accomplir ses tâches avec des positions corporelles souvent répétitives au cours de la journée.

Qu'il concerne le travail sur poste statique (posture, téléphone, utilisation de la souris, de l'ordinateur ou encore manipulation de documents) ou bien la manutention (posture debout prolongée, port de charges lourdes ou encore déplacement de cartons, de colis, ...),



les métiers d'accueil peuvent entraîner des douleurs corporelles et des troubles musculo-squelettiques. Ces fameux TMS regroupent en réalité un ensemble de maladies localisées au niveau ou autour des articulations : poignets, coudes, épaules, rachis ou encore genoux. Ils constituent 85 % des maladies professionnelles(2).

Les moyens humains sont la clé de voûte d'une entreprise. Il est donc important de prévenir les risques liés au travail de bureau pour assurer le bien-être des employés à long terme, luttant par là-même sur les risques d'accidents du travail (AT) et de maladies professionnelles (MP).

C'est en ce sens que de nombreux travaux scientifiques invitent désormais à placer le bien-être des collaborateurs au centre des préoccupa-

tions des entreprises en favorisant l'entraide, l'attention, l'écoute et la participation active dans la prise de décision. Il s'agit dorénavant d'aller au-delà des causes purement physiques des Accidents. Roland Guinchard, psychologue, conférencier et consultant, nous apprend ainsi que « La relation positive [que l'homme] entretient avec son travail, son métier, son poste, sa fonction, sa tâche, est centrale, primordiale, préalable et essentielle. Ne pas commencer par là obérerait toutes les actions RSE à venir. » et justifie donc dans son analyse « La meilleure façon d'entamer la RSE », la nécessité d'une RSE inclusive et totale pour la satisfaction des collaborateurs au travail.

Les conditions et l'environnement de travail influent énormément sur le bien-être des salariés et donc sur leur effica-

cité. En effet, selon une étude « Happiness and Productivity »(3), le fait d'être heureux au travail augmenterait la productivité des collaborateurs de près de 12%.

Espaces conviviaux et environnement de travail apaisé sont donc des solutions efficaces et simples pour réduire les risques d'accidents.

GESTES ET POSTURES, UN BREF RAPPEL DE RÈGLES ÉLÉMENTAIRES

Chaque entreprise a ses propres enjeux et chaque collaborateur a ses propres besoins. Il y a toutefois, des postures communes à l'ensemble des morphologies permettant d'améliorer efficacement le bien-être des hôtes et hôtesse d'accueil sur leur poste

de travail. L'INRS(4) est de ce point de vue une source indéniable de savoirs.

1. BIEN POSITIONNER SON CORPS ET SES MEMBRES

Que cela soit sur le fauteuil ou directement debout, la bonne posture réside dans une bonne position des membres supérieurs et inférieurs.

En position assise, les bras doivent être placés à l'horizontale sur le bureau, coudes fléchis à 90° près du corps. Les épaules doivent également être détendues, mais sans être trop affaissées. Concernant les membres inférieurs, les pieds doivent idéalement être bien à plat sur le sol. L'utilisation d'un repose-pied peut s'avérer efficace pour faciliter les bonnes postures.

En position debout, il est préférable d'être bien droit sur ses jambes. Cela permet de répartir beaucoup mieux le poids du corps sur les appuis et ainsi de prévenir la fatigue musculaire.

Il est également important de changer de position au moins toutes les heures au niveau des membres pour favoriser la circulation du sang.

2. LIMITER LES CONTRAINTES DE POSTURE

Il existe quelques techniques simples pour limiter ces contraintes lors du temps de travail. En effet, placer les outils de travail à portée de main (stylos, ...) peut éviter des douleurs intempestives.

On distingue 3 zones sur le bureau :

► La zone de travail habituelle, à environ 30-40 cm du corps, là où on doit retrouver les outils dont l'employé se sert le plus.

► La zone de travail occasionnel, à 40-50 cm, où l'on retrouve, comme son nom l'indique, des outils occasionnels de travail.

► Et la surface hors aire de travail, à plus de 50 cm de soi, qui comporte les choses dont on ne se sert pas.

Dans tous les cas, le maître mot d'un bureau doit être l'ergonomie. Si chaque objet a sa place et est situé dans la bonne zone, on gagne en rapidité et l'on évite les gestes inutiles. Une réflexion sur son poste de travail permet d'être plus actif et à l'aise lors de ses missions.

3. SOULAGER LES DOULEURS CAUSÉES PAR DE MAUVAISES POSTURES AU TRAVAIL

Les mauvaises postures lors de l'exercice de son activité peuvent rapidement engendrer des douleurs au niveau du corps. Entre autres, au niveau des cervicales et des lombaires. Si on ne fait pas attention, ces douleurs peuvent même s'aggraver et provoquer des hernies discales, des torticolis ou encore des compressions au niveau des nerfs du poignet.

Selon le degré de douleur, la prise de traitement, prescrit par des professionnels de santé, peut s'avérer nécessaire. Si la douleur devient beaucoup trop intense alors un arrêt des activités qui la provoque doit être envisagé.

En arriver à cette extrémité est déjà un constat d'échec et doit alerter le service qualité ou le CSE. La prévention doit être le maître-mot en cette matière. La pratique d'une activité sportive régulière, une à trois fois par semaine, reste la meilleure prévention pos-

... / ...

sible ! Marche, Natation, Course, ces exemples de sport peuvent aider à se maintenir en forme. L'impact ainsi obtenu se déploiera positivement sur le bien-être des collaborateurs ainsi que leur efficacité⁽⁵⁾, participera à réduire les risques d'accidents, mais également de douleurs intenses lors des journées de travail.

DES ACHATS PERTINENTS POUR DES OUTILS EFFICIENTS

Hormis l'adoption de bonnes postures, il existe d'autres techniques pour rendre plus agréable son poste de travail, par exemple s'équiper de bons outils et de bon matériel.

1. S'ÉQUIPER D'UN BON FAUTEUIL

Un bon fauteuil est le premier outil pour une bonne posture. Il est idéal d'être installé au fond du siège, le dos collé contre le dossier avec un bon soutien sur le bas du dos.

Aussi, la profondeur du dossier doit être ajustée pour que l'arrière des genoux ne touchent pas l'assise et que les cuisses soient bien à l'horizontale sur le siège. Cette position permet au dos d'avoir une courbure naturelle et réduit donc les risques de douleurs lombaires.

On peut ensuite se demander comment régler son siège pour trouver cette fameuse bonne position. L'idéal est de se placer debout, face au fauteuil et régler l'assise pour qu'elle arrive juste quelques centimètres en dessous des genoux. Ce réglage permettra d'avoir les genoux suffisamment haut (à environ 90/100°) sur le siège⁽⁶⁾.

2. RÉGLER LA POSITION DE SON ÉCRAN

Au fil du temps, les écrans ont pris une place très importante dans les outils de travail et se sont généralisés à quasiment toutes les professions. Il est donc nécessaire de bien régler son écran selon son confort.

La hauteur de l'écran doit être égale à la hauteur des yeux ou réglé juste en dessous de la ligne du regard. Il est préférable lorsque vous portez votre regard vers le bas de ne pas avoir à bouger la tête.

Concernant la distance idéale de l'écran, il faut maintenir un écart d'un bras tendu sans toucher le moniteur.

3. RÉGLER L'ÉCLAIRAGE

L'éclairage est un élément essentiel à prendre en compte, tout le monde ne bénéficiant pas de zones de travail baignant dans une douce lumière naturelle. Un éclairage mal adapté peut conduire à une modification de posture, comme se pencher vers l'avant pour voir davantage, et donc favoriser les douleurs.

Chaque individu, selon son âge par exemple, possède une vue différente, et donc a besoin d'une luminosité différente. Il est conseillé de régler la lumière selon la nature des tâches à effectuer :

Celles ne nécessitant pas de perception de détails (éclairage de l'ordre de 300 lumens et entre 3000 et 4000 kelvins)

Celles nécessitant la perception de détails (de 500 à 1000 lumens et 3500 et 5000 kelvins)⁽⁷⁾ Le réglage peut être fait manuellement sur des lampes à intensité réglable, mais également en choisissant les ampoules adaptées pour celles qui ne le sont pas.

Pour un travail sur écran prolongé, il est conseillé d'utiliser des lunettes pouvant neutraliser dans une certaine mesure les lumières agressives des écrans et d'ajuster la luminosité de son moniteur.

CONCLUSION

Qu'il s'agisse des hôtes et hôtesse en particulier comme de toute personne travaillant sur écran, il est important de combiner les bonnes pratiques et les outils appropriés pour préserver sa santé et son bien-être au travail.

C'est en ce sens que le groupe SGP propose, au sein de SGP formation plusieurs modules consacrés à ces questions tels que « Gestes et Postures » ou encore « Gestion du stress ».

Les innovations dans le domaine de l'ergonomie ne manquent pas, du siège-ballon aux « stand desks », ces bureaux pouvant d'un simple bouton se surélever ou s'abaisser pour s'adapter à toutes les postures et morphologies. Il est désormais temps pour les bureaux de travail de passer de l'ergonomie corrective à l'ergonomie prospective.

SOURCES

⁽¹⁾ <https://www.ameli.fr/moselle/entreprise/sante-travail/votre-secteur/travail-bureau-teletravail/travail-bureau>

⁽²⁾ <https://www.ameli.fr/entreprise/sante-travail/risques/troubles-musculosquelettiques-tms/tms-definition-impact>

⁽³⁾ <https://elence.fr/faut-il-forcement-etre-heureux-au-travail/>

⁽⁴⁾ <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20131>

⁽⁵⁾ <https://www.axaprevention.fr/entreprises/pause-sante/sport-entreprise-bien-etre-au-travail-contre-sedentarite>

⁽⁶⁾ <https://dgboost.fr/ergonomie-travail-9-etapes-pour-une-bonne-posture-au-bureau/#:~:text=Les%20avants%2Dbras%20ont%20plac%C3%A9s,pour%20faciliter%20une%20bonne%20posture.>

⁽⁷⁾ Ce classement en deux catégories découle de la norme NF EN 12464-1 illustré par diagramme de Kruithof [Tableau 1 et figure 2 du document « Éclairage artificiel au poste de travail » de l'INRS <https://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-85/ed85.pdf>



Scannez ce QR code et retrouvez cette analyse sur votre smartphone



Rétro



Ça c'est passé en avril 2023...

“SUPER-HÉROS” SGP

FRÉDÉRIC BAROIS. LE SUPER-HÉROS DE CETTE ÉDITION DU MAG' SGP

“ C'EST GRÂCE À SA VIGILANCE, SON PROFESSIONNALISME ET SON SANG-FROID QUE NOTRE AGENT A PU IDENTIFIER LES INTRUS ET PRENDRE LES BONNES DÉCISIONS... ”

Lorsqu'on travaille en tant qu'agent de sécurité, on se prépare à affronter toutes sortes de situations imprévues. Mais quand une intrusion survient sur votre site en pleine nuit, on se retrouve face à un formidable défi à surmonter. C'est exactement ce qui est arrivé à notre héros du jour, M. Barois, dont la journée de travail va prendre une tournure pour le moins épique.

Alors qu'il est installé au poste de garde de son site industriel, l'agent aperçoit deux voitures en plein rodéo urbain entre un entrepôt logistique et le bâtiment administratif du site.

Comprenant que la situation est anormale il décide donc de se rendre sur place afin de vérifier ses soupçons.

À son arrivée, deux personnes sortirent aussitôt d'un véhicule en courant. L'agent décida de contacter immédiatement la police ainsi que le client car l'intrusion était confirmée, tout en se mettant lui-même à l'abri. Arrivant rapidement sur place, le client prit alors une décision audacieuse : il se rendit immédiatement sur la zone concernée pendant que l'agent retournait au poste de garde afin d'attendre l'arrivée des forces de l'ordre.

Conservant alors un double contact caméras et téléphonique avec le directeur du site, M. Barois vit la 2e voiture des intrus en pleine course poursuite avec celle... du client ! Quelques minutes plus

tard, la voiture des van-dales finit par s'encasturer dans un bâtiment du site. Deux fugitifs sortirent du véhicule et s'enfuirent tandis qu'une 3ème personne fut bloquée par le client avant d'être amenée au poste de garde jusqu'à l'arrivée des forces de l'ordre.

À leur arrivée quelques minutes plus tard, les policiers embarquèrent le dernier intrus après avoir procédé aux constatations d'usage.

Tandis que le client rentrait chez lui, M. Barois effectua ensuite une mise en sécurité complète du site. Installation des rubalises autour de la voiture accidentée, prise de photos afin de constituer un ensemble de preuves et

ainsi faciliter le travail des enquêteurs, vérification des installations tant périmétriques et périphériques.

C'est grâce à sa vigilance, son professionnalisme et son sang-froid que notre agent a pu identifier les intrus et prendre les bonnes décisions pour la sécurité du bien du client tout en assurant sa propre sécurité.

Sa contribution à la protection du site et sa gestion à 360° de l'incident lui a valu les félicitations de toutes les équipes du site ainsi que celles de SGP.

Bravo à lui !

Actualités

RETROUVEZ
DANS CETTE
RUBRIQUE
L'ACTUALITÉ
MARQUANTE
DES 6
DERNIERS
MOIS AU
SEIN DU
GROUPE
SGP

Pour découvrir ou redécouvrir
toutes les actualités du groupe SGP
scannez ce QR code



Publiée le 12 janvier 2023

Prévention cyber-attaques



La suite

Les arnaques en tout genre pullulent sur internet : Phishing, arnaque au Compte Personnel de Formation (CPF) ou encore arnaque à la loterie.

Les hackers ne manquent pas d'imagination pour concevoir et mettre en place des stratégies visant à voler votre argent,

vos données ou votre identité.

[...] entre janvier 2022 et août 2022, soit en l'espace de 8 mois, la perte de chiffre d'affaires de l'ensemble des entreprises françaises après cyberattaques s'est élevée à 1,46 milliard d'euros ...

Publiée le 28 janvier 2023

Journée mondiale
de la protection des données



La suite

Aujourd'hui, le 28 janvier, nous célébrons la Journée Mondiale de la Protection des Données.

Cette journée nous rappelle l'importance de protéger nos informations personnelles dans un monde de plus en plus connecté et numérique.

Les données personnelles sont devenues une ressource précieuse, utilisée par de nombreuses entreprises pour comprendre nos comportements, nos préférences et nos habitudes. Mais cette collecte de données n'est pas sans risque ...

ÇA S'EST PASSÉ

Y'A PAS LONGTEMPS

Publiée le 18 juillet 2022

Les bénéficiaires du projet « Associations 2022 » par SGP sont à l'honneur !



La suite

En 2021, nous avons lancé notre projet de soutien aux associations.

Grâce à celui-ci, trois organismes purent bénéficier d'un chèque de 1 500€. Le projet a été naturellement reconduit

en 2022 avec une volonté d'ouverture plus forte encore. C'est ainsi que pour cette deuxième édition, ce n'est pas trois mais bien cinq associations qui furent sélectionnées pour bénéficier de ces chèques...

Publiée le 1^{er} février 2023

Innovation :
Focus sur les caméras augmentées



La suite

Le sujet des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 agite le milieu de la sécurité privée depuis de nombreux mois.

De nombreuses interrogations demeurent au regard de la capacité du secteur à répondre aux impératifs humains qu'il

faudrait déployer pour assurer la sécurité de l'ensemble du dispositif. Alors qu'inexorablement la date des jeux approche, c'est sur le volet législatif que les choses récemment ont bougé...

Publiée le 22 février 2023

Gérer les conflits lorsqu'on est hôte ou hôtesse d'accueil :
Quels conseils ?



La suite

Les hôtes et hôtes d'accueil sont souvent les premiers points de contact entre les clients et les usagers. Ils peuvent être confrontés à une multitude de situations difficiles et conflictuelles.

Néanmoins, avec les bonnes compétences, il est possible de gérer ces cas de manière professionnelle. Voici quelques conseils afin de réduire le risque d'aggravation de conflits avec son interlocuteur...

Publiée le 1^{er} mars 2023

Index égalité professionnelle
du Groupe SGP : année 2023



La suite

L'égalité femmes-hommes constitue plus que jamais un enjeu majeur au sein de notre société.

En application de la loi Avenir Professionnel du 5 septembre 2018 et de son décret d'application visant à la publication annuelle de l'index de

l'égalité professionnelle, la Société Groupe SGP publie ses résultats 2023 sur les données de l'année 2022.

Pour 2022, la société Groupe SGP ne peut chiffrer que 3 critères parmi les 5 critères légaux...

ÇA S'EST PASSÉ

Y'A PAS LONGTEMPS

Publiée le 7 mars 2023

Le développement stratégique se renforce au sein du Groupe SGP !



M. Bogosav GOJAKOVIC est nommé Directeur Général Groupe.

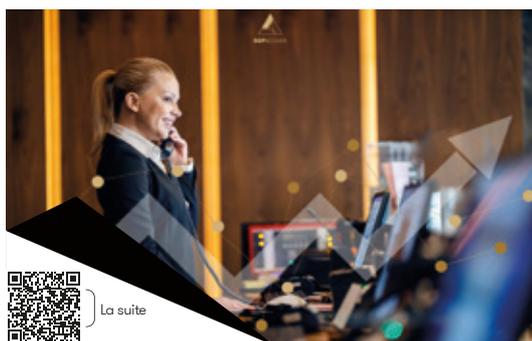
récemment, la réorganisation en agences régionales d'importances et le développement de nos centres de formation.

Depuis plus de 4 ans, la stratégie de SGP se développe autour des piliers solides que sont la spécialisation, les certifications, les collaborations universitaires et, plus

[...] Pour piloter cette stratégie, le groupe SGP a décidé de faire appel à M. Bogosav Gojakovic...

Publiée le 5 avril 2023

Comment bien optimiser son service d'accueil ?



Offrir une expérience agréable et confortable dès l'arrivée des visiteurs est un élément clé pour renforcer l'image de marque d'une entreprise.

rellement la question de l'optimisation du service d'accueil afin de créer un environnement accueillant pour tous. Au sein de SGP Accueil, en lien avec notre département qualité, des leviers pertinents ont été actionnés pour satisfaire à ces objectifs...

Cela contribue à créer des relations positives avec les clients, partenaires et collaborateurs. Dès lors se pose natu-

Publiée le 19 mai 2023

Coup de projecteur sur la promotion «Butterfly»



Notre centre de formation vit au rythme tumultueux des sessions d'apprentissage qui s'enchaînent.

celles-ci. La dernière en date, dont les stagiaires se sont eux-mêmes baptisés «promotion Butterfly» car telles des chrysalides, ils se sont métamorphosés en éminents professionnels de la sécurité...

Parmi elles, les formations du TFP APS occupent une place toute particulière du fait même de l'importante durée de

Publiée il y a 2 mois [sur LinkedIn]

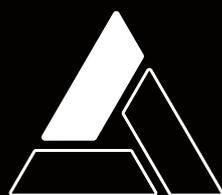
Marque de reconnaissance client



Durant ces dernières semaines, un certain nombre de nos agents se sont vu décernés plusieurs félicitations de la part de notre client.

ment et les conditions de travail sur site. Leurs efforts significatifs viennent optimiser nos processus QVCT et ainsi enrichir la qualité de nos prestations...

Nous sommes fiers de leur implication et leur volonté d'améliorer l'environne-



GROUPE SGP



SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

ACCUEIL

FORMATIONS

MOBILE

10 AGENCES

| AMIENS | ALBI | BORDEAUX | DUTTLENHEIM | LYON | METZ | NARBONNE | PARIS |
| TOULOUSE | VILLENEUVE D'ASCO |

7 ANTENNES

| ANGLÈT | DAX | DIJON | FOIX | PAU | REIMS | VESOUL |

WWW.GROUPESGP.FR





GROUPESGP

WWW.GROUPESGP.FR