

horizon(**S**)

le mag'**SGP**

#4



**LA TECHNOLOGIE EST UN OUTIL
PUISSANT QUI PEUT SOIT AMPLIFIER NOS
LIBERTÉS, SOIT LES RESTREINDRE.
LE CHOIX NOUS APPARTIENT...**



Andrew Feenberg



GROUPE SGP



SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

ACCUEIL

FORMATIONS

MOBILE

SOMMAIRE

➤ p 2 / 3



ÉDITO
Florian PETTE

➤ p 4 / 5



LES CHIFFRES CLÉS
+ Implantations

➤ p 6 / 7



ACTU. MÉTIER
L'actualité
du GES

➤ p 8 / 11



PAROLE D'EXPERT
Dr Paul-Henri
Richard

➤ p 12 / 15



ANALYSE
Sécurité mobile :
le mythe du délai
d'intervention

➤ p 16 / 17



SEGMENTATION
des compétences

➤ p 18 / 19



Présentation
SGP Sécurité

➤ p 20 / 21



L'INTERVIEW
Franck Desprats

➤ p 22 / 23



**LE BUREAU
D'ÉTUDES SGP**
Nouvelle offre
commerciale

➤ p 24 / 27



PAROLE D'EXPERT
Guillaume
FARDE

➤ p 28 / 29



ACTU. MÉTIER
Tenues des agents
de sécurité

➤ p 30 / 31



Présentation
SGP Formation

➤ p 32 / 33



L'INTERVIEW
Marine Stalmach

➤ p 34 / 37



ANALYSE
La gamification :
un apprentissage
moderne

➤ p 38 / 39



Présentation
SGP ACCUEIL

➤ p 40 / 41



L'INTERVIEW
Kellie Roseau

➤ p 42 / 43



ANALYSE
Les tendances
actuelles en matière
d'accueil en entreprise

➤ p 44 / 45



RÉTROSPECTIVE
- "Super-héros" SGP
- Le scanner corporel
- Securalliance

➤ p 46 / 47



LES ACTUALITÉS
SGP

➤ p 48



**LES ACTUALITÉS
(SUITE)**
+ Remerciements

O
T
D
E

SENS ET ENTREPRISE

L'entreprise est un être qui bouge en permanence.
Son organisation, ses personnels, ses locaux,
ses projets, ses clients, ses partenaires,
ses fournisseurs, son contexte.

Tout son écosystème fait d'elle
un mouvement permanent.

L'entreprise a également, selon moi,
une chose qui la caractérise, qui la fait réussir,
échouer, grandir, qui lui donne un sens particulier ou,
en tous les cas, qui lui donne un petit quelque chose.

Peut-être une aura que d'autres n'ont pas ?

Culture d'entreprise, sens, management,
les bonnes personnes à la bonne place, salaires,
avantages sociaux, secteur d'activité, taille...

Qu'est-ce qui fait que l'entreprise
est motivante ou non ?

Qu'est-ce qui fait que l'entreprise
plaît ou pas à ses personnels,
à ses clients ?



FAIRE ENTRER
LES BONNES
PERSONNES, BIEN
S'ENTOURER DEVIENT
UNE COMPÉTENCE.

< **Florian PETTE**
Fondateur et président du Groupe SGP

La question de motivation des gens au travail, le fait que ses personnels s'y investissent, se sentent concernés, se joue sur des points de détails, des orientations, des cohérences, qui, in fine, ont leur importance.

En tant que dirigeant, nous nous interrogeons très souvent sur « pourquoi » les gens nous suivent, nous font confiance, ont envie de travailler pour nous. À avantages égaux, il y a des questions à se poser sur le « pourquoi ».

LE SENS ?

C'est à la mode ! Julia de Funès, les psychologues du travail, les cabinets de conseil, les publicités sur LinkedIn, les articles de presse, tous parlent de sens à l'entreprise, dans l'entreprise. L'entreprise devient « l'entreprise à mission ». La période du Covid-19 a propulsé ces caractéristiques en tête de classement, les nouvelles générations prennent la relève sur ces sujets. À mon sens, les humains aspirent à plus de sérénité, à moins d'informations, à moins de notifications, à un retour à la simplicité, à du bon sens. Le web nous fait perdre du sens à défaut de nous en donner. À nous, dirigeants, leaders, de donner du sens avec une vision claire, simple, ambitieuse et qui donne envie.

Nous devons chercher à simplifier les choses, nous devons chercher à moins contraindre les gens par des processus, si ce n'est pas utile. Facilitons-nous l'organisation, facilitons-nous le travail.

« 5/10/25 »,

de mon côté, je n'ai pas su faire plus simple. « Dans 5 ans, être dans le top 10 de la sécurité privée en France, pour durer au moins 25 ans ».

Cela peut paraître trop simpliste, cependant cela a le mérite d'emmener et de donner une vision moyen et long terme en une seule et même phrase. De plus, cela fait comprendre à la structure, à son organisation, que l'entreprise a de l'ambition, qu'il y a des possibilités d'évolution et qu'elle est là sur le long terme. Cela permet aussi d'accompagner les gens dans la durée et non simplement de les employer. On n'emploie pas, on accompagne.

Bien entendu, nous devons l'expliquer, faire comprendre son sens, le « comment » fait-on pour l'entreprendre, le comment fait-on pour qu'elle réussisse, afin d'arriver à une adhésion collective. Simplifions, emmenons et donnons du sens.

LES RENCONTRES, LES PERSONNES QUI VIENNENT COMPOSER LA MÉLODIE

Comme une partition de musique, les rencontres que nous faisons au fil de l'eau viennent composer la mélodie. Des conseillers, des experts, des coachs, des cabinets de conseil nous sollicitent régulièrement. Le choix est assez impressionnant. Pour autant, savoir choisir qui vous souhaitez faire entrer dans la partition est primordial. Primordial vis-à-vis des personnes de votre équipe, primordial pour vos clients, primordial pour avoir des pensées « éclairantes et non polluantes ». Faire entrer les bonnes personnes, bien s'entourer devient une compétence. Pour ma part, je tente de chercher des horizons variés pour découvrir, pour m'inspirer, pour benchmarker. Astronaute, chef de la patrouille de France, philosophes, intervenants de haut vol, experts, auteurs... SGP a croisé des profils improbables, différenciants, captivants qui ont su faire émerger des idées, et qui en parallèle nous inspirent.

Enfin, sur la route, des personnes importantes arrivent comme une évidence. À nous de les repérer, à nous de voir certains signes. Il est important de s'ouvrir à ces différentes expériences si nous souhaitons sortir des carcans et si nous souhaitons « faire entrer le dehors, dedans... »

RSE ?

Responsabilité sociétale et environnementale de l'entreprise. En quoi mon entreprise contribue-t-elle à la société et à l'environnement ? Comment mon entreprise joue-t-elle un rôle d'aide sur ces points cruciaux pour demain ?

Ces sujets ont décollé il y a environ une dizaine d'années et deviennent, à date et demain, des éléments stratégiques dans la réussite de l'entreprise, dans le bien-être de son personnel. SGP, grâce à son développement, s'est intéressée à ces questionnements. Plus l'entreprise grossit et plus ces sujets deviennent importants, nécessaires. En ce qui concerne l'environnement, c'est l'ISO 14001 qui s'est imposée à nous. Cette certification permet d'inclure, dans chaque agence, site, antenne et dans l'ensemble des filiales du groupe une charte environnementale, des processus, des habitudes et un questionnement important sur le comment faire mieux demain :

- véhicules propres ;
- tri ;
- choix des fournisseurs avec une politique environnementale ;

- choix des matériaux utilisés ;
- orientations vers la dématérialisation ;
- causeries orientées environnement ;
- recyclage des déchets ;
- recyclage des tenues ;

L'environnement n'est pas qu'un logo vert avec une charte, c'est un service qui œuvre chaque jour pour avancer sur ces différents sujets.

Pour ce qui est du sociétal, divers sujets ont vu le jour, grâce aussi à des rencontres importantes. Pour n'en citer que quelques-unes, voici les associations que nous soutenons activement :

- Les Bouchons de l'espoir⁽¹⁾ ;
- La Cravate solidaire⁽²⁾ ;
- Metz Mécènes solidaires⁽³⁾ ;
- Du Papier pour l'enfance ;
- 5 associations auxquelles collaborent nos salariés et à qui nous offrons, par an, 1500 euros chacune ;
- et enfin, celle qui me rend particulièrement fier : MealEspoirs⁽⁴⁾.

Avec ces actions, ces dons, nous arrivons à soutenir un grand nombre de projets, à soutenir des actions sociales, pour le plus grand nombre et bien entendu à notre niveau.

SGP n'oublie pas qu'il faut donner pour recevoir, SGP n'oublie pas que ces actions contribuent grandement à un état d'esprit global et commun.

CONCLURE SUR L'ÉTAT D'ESPRIT

Une entreprise n'est pas une association à but non lucratif, une entreprise a besoin de performances pour donner vie à tous ces sujets. Mais une entreprise ne peut pas, selon moi, se passer de ces éléments pour réussir, car ils constituent finalement un état d'esprit. Un état d'esprit sain, respectueux, ambitieux et qui donne une culture, un ADN.

Le questionnement du pourquoi est important, car celui-ci guide aussi nos actions, nos comportements et instaure un chemin. Celui de l'entrepreneur va de pair avec celui de l'entreprise. Rien n'est jamais parfait, mais globalement je pense avoir respecté une éducation et des valeurs qui me sont chères. L'entreprise, le sens que nous lui donnons, le cœur que nous y mettons et nos actions au quotidien contribuent à « ce petit plus » qui crée in fine un vrai avantage concurrentiel et une belle histoire.

(1) <https://www.helloasso.com/associations/les-bouchons-de-l-espoir-57>

(2) <https://lacravatesolidaire.org/>

(3) <https://metz-mecenes-solidaires.fr/>

(4) <https://www.mealespoirs.org/>

CHIFFERES

GRUPE SGP

1800

EFFECTIF TOTAL
DU GROPE

1655

Agents

80

Service supports
et formation

30

Managers qualité

40

Service clients

96%

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

300 K

Interventions sur alarmes
annuel, top 7 du secteur
en France.
Interventions sur
toute la France

Délais moyens
d'intervention annuel :

Paris - de 25 min

Villes de - 300k
habitants - de 30 min

Grandes
agglomérations - de 35 min

Campagne/
Montagne - de 55 min

91%

SONT SATISFAITS
DE TRAVAILLER CHEZ SGP

500

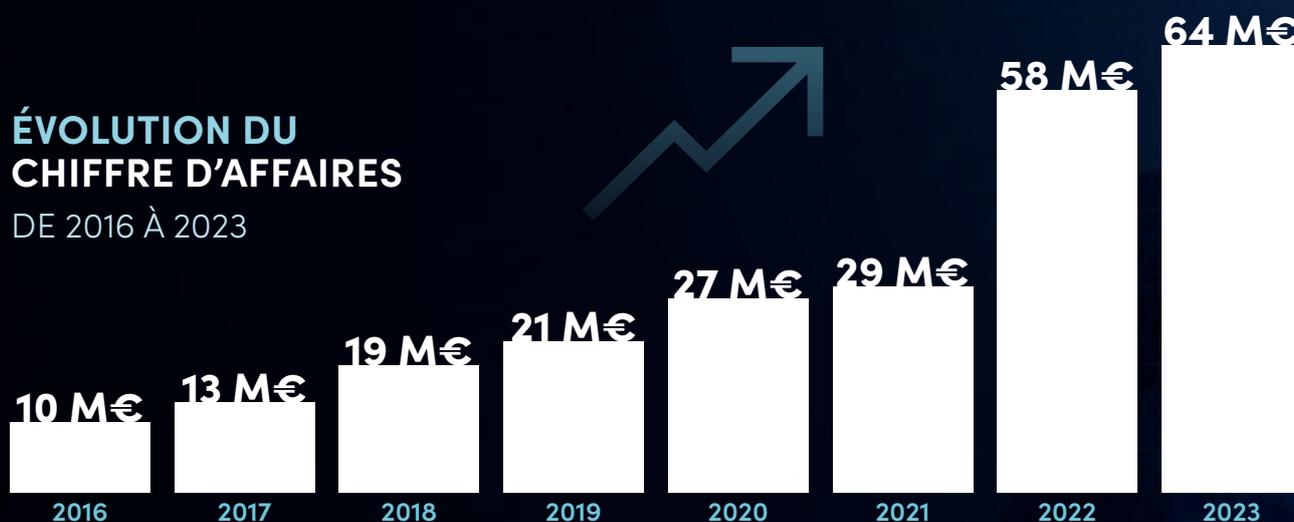
Sites clients sous la
responsabilité du
groupe SGP

+30%

de chiffre d'affaires
en moyenne par an

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

DE 2016 À 2023



9 agences

+

9 antennes

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

ANGLET, DAX, DIJON, FOIX, PAU,
REIMS, VESOUL, AMIENS, LIMOGES



RETROUVEZ TOUTES NOS COORDONNÉES
SUR NOTRE SITE INTERNET, PAGE CONTACT

ACTUALITE MÉTIER



**RETROUVEZ LE COMMUNIQUÉ
COMPLET DU GES
EN SCANNANT CE QR CODE**

NÉGOCIATIONS, AUGMENTATIONS, RÉCLAMATIONS : L'ACTUALITÉ DU GES



Le 25 septembre, le GES ainsi que la majorité des organisations syndicales de salariés ont signé un accord de revalorisation de la grille de rémunérations des agents de sécurité privée.

Cette signature met fin à un bras de fer entre organisations patronales et salariées qui durait depuis trois ans et avait jusqu'alors principalement abouti à un échec retentissant, symbolisé par le refus de signature en avril 2023 d'un accord qui prévoyait pourtant de 8 à 18 % de revalorisation salariale.

Comme souvent dans ce type de scénario, chacune des parties imputa à l'autre les causes de l'échec final. Il n'en demeurerait pas moins qu'un tel choc salarial semblait bien nécessaire à la veille des JO dans l'optique d'augmenter l'attractivité du métier pour attirer, recruter, former et fidéliser en masse. Hélas, le rendez-vous d'avril fut bel et bien un acte manqué.

10%

de revalorisation salariale sur 3 ans

5%

de hausse dès le 1^{er} janvier 2024

Face aux hausses successives du SMIC qui se poursuivaient, faisant plonger les salaires jusqu'à trois coefficients sous le salaire minimum, il a bien fallu que chacun se remette à la table des négociations.

Un accord triennal

L'historique étant retracé, revenons au 25 septembre. L'accord signé prévoit au final une hausse de 10% sur trois ans. La hausse se décompose comme suit :

5 % de hausse seront appliqués à l'ensemble de la grille de coefficients dès le 1^{er} janvier 2024 si l'arrêté est bien publié par le législateur d'ici à la fin de l'année ; s'ensuivront une hausse supplémentaire de 3,2 % à compter du 1^{er} janvier 2025 puis une autre de 2,8 % en janvier 2026.

Ces hausses vont également se répercuter sur les primes d'ancienneté, les primes de panier ainsi que les primes d'entretien des tenues.

Ces hausses salariales sont évidemment une bonne nouvelle pour les agents de sécurité. Seront-elles suffisantes pour contribuer à une meilleure attractivité de nos métiers? Rien n'est moins sûr.

Il y a en effet fort à parier que ces hausses ne viendront qu'amortir les augmentations massives dues à l'inflation de ces derniers mois. Les entreprises elles-mêmes n'auront en réalité d'autre choix que de redoubler d'efforts pour proposer des avantages sociaux forts, propres à se démarquer de la concurrence. La marge de manœuvre est néanmoins serrée.

Des hausses qui se multiplient

À ces dépenses d'attractivité inévitables vont s'ajouter des marges encore et toujours faibles, mais aussi toute une variété de hausses comme celles liées au changement de réglementation des tenues (voir notre article page 28), mais aussi au prix du carburant, dont la valse haussière a impacté tout particulièrement les services d'intervention mobiles, le tout sans oublier les augmentations globales des tarifs de l'électricité et autres charges de structure qui touchent indifféremment particuliers et professionnels.

Cerise sur le gâteau, une nouvelle règle sociale, venue tout droit d'un arrêt rendu par la Cour de cassation, souffle également un certain froid sur les finances des entreprises.

Le jugement en question date du 13 septembre 2023. Il indique que les salariés malades ou victimes d'accidents, professionnels ou non, continuent d'acquiescer des congés payés pendant la période de leur arrêt de travail.

Le GES rappelle à ce titre qu'en 2022 l'absentéisme pour maladie ou accident de travail s'élève à près de 17 jours par salarié. Cela représenterait un impact économique global évalué à 2,7 milliards d'euros par an pour l'ensemble des entreprises françaises. Face à un tel bouleversement, les organisations patronales s'organisent, nous l'espérons. Le travail, en effet, ne manque pas.

Paul-Henri RICHARD

GRUPE **SGP**
PAROLE D'EXPERT



EN BREF

Paul-Henri RICHARD

est ingénieur de recherche à l'Université de technologie de Troyes.

- Membre de l'Institut sur la sécurité globale et l'anticipation
- Administrateur et animateur de la chaire Gestion des crises

VILLE « INTELLIGENTE ET SÛRE »

HYPERVERSION, POUVOIR ET RESPONSABILITÉ. Y A-T-IL UNE PLACE POUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE ?

Les enjeux des villes « intelligentes et sûres » :

Le concept de smart city est apparu dans les années 2000 à la croisée de deux tendances fortes, l'urbanisation exponentielle de l'humanité et la révolution numérique. Les technologies de l'information et de la communication équipent les villes dans l'objectif de fournir des outils d'aide à la décision améliorant le fonctionnement urbain. Cette volonté répond aux multiples défis qu'accompagnent les évolutions du monde contemporain. Défis environnementaux, sanitaires, énergétiques, sécuritaires et sociaux... Les gestionnaires des villes-mondes doivent jongler avec une multitude de problématiques différentes. Ceci nécessite d'avoir une vue d'ensemble de l'état de la ville, en tant qu'enjeu opérationnel de pilotage en temps réel de ses activités et planification de son développement à plus long terme.

De nombreux exemples nationaux⁽¹⁾ montrent la volonté des municipalités de disposer d'outils de contrôle/surveillance et de commandement pour réguler leurs activités, notamment dans le domaine de la gestion des risques et des crises.

L'information, dans la théorie des systèmes, est un facteur d'ordre assurant la stabilité d'une organisation. Ainsi, l'accès à l'information contextualisée est un

enjeu de pouvoir et l'équipement des villes avec des outils de mesure fournissant des renseignements participe à cette approche. Cet outillage du territoire urbain par une multitude de capteurs physicochimiques (de pression, de bruit, de pollution, d'odeur, de niveau d'eau...) permet l'extraction des données numériques relatives à l'état de la ville. L'innovation de cette vision part du constat que l'une des richesses primordiales de la ville, que constituent ses données, est sous-exploitée. En considérant la ville comme un espace irrigué de flux (énergétiques, humains, informationnels, etc.), la mise en valeur de ces éléments à travers des indicateurs pertinents permet d'en optimiser le fonctionnement. À titre d'illustration, l'insertion des technologies de l'information et de la communication dans les systèmes urbains peut servir à :

■ **Maîtriser la demande énergétique grâce à la mise en place de réseaux électriques intelligents permettant notamment la régulation de l'éclairage de la voirie et des bâtiments publics, l'étalement des pics de consommation et l'optimisation de la maintenance ;**

■ **Fluidifier les déplacements et favoriser une mobilité plus économe en énergie par la gestion des feux tricolores, l'autopartage et la coordination des transports multimodaux ;**

■ **Coupler la détection d'un risque, l'alerte à la population et le déclenchement de dispositifs de sécurité (barrières d'accès, sirènes, équipes d'intervention...).**

... / ...

”

HYPERVERSION
ET SUPERVISION
SIMPLIFIENT LA GESTION
URBAINE EN TEMPS RÉEL

(1) Association France urbaine, « Les villes intelligentes : expériences françaises », 2016.
URL : franceurbaine.org/sites/franceurbaine.org/files/documents/Etudes/fiches_2016_bd_fr.pdf

Ces possibilités sont offertes grâce à des outils d'hypervision et de supervision permettant de fédérer et de faire converger tout ou partie des équipements électroniques d'un territoire vers une même plateforme de contrôle-commande. Leurs usages sont simplifiés grâce à des interfaces de gestion interactives et prédictives. Le citoyen a rapidement accès à des services géolocalisés, contextualisés et sécurisés; le décideur a une vision d'ensemble de l'état de sa collectivité.

L'apparition de ce nouveau modèle urbain façonne les rôles des acteurs chargés de la fabrique de la ville et constitue par là un enjeu politique⁽²⁾. La gouvernance des réseaux techniques étant une dimension majeure de l'administration urbaine, de nombreuses questions se posent, notamment : qui sont les gestionnaires des systèmes d'hypervision? Qui contrôle le déploiement de ces outils de pouvoir et comment?

L'idéologie des villes « intelligentes et sûres »

Depuis leur avènement, les villes font l'objet d'un ordonnancement planifié pour contrôler les flux et assurer la sécurité de leurs habitants. De la vision hygiéniste des cités grecques et romaines à l'adaptation de la ville à des considérations de maintien de l'ordre public grâce aux travaux haussmanniens en passant par la protection offerte par les fortifications médiévales, l'urbanisme participe à la sécurisation et au développement de la cité. Évoluant d'espaces de stockage en espaces de flux, les villes contemporaines se caractérisent par la fluidité et la permanence des échanges rendant indispensable une régulation de leur fonctionnement.

Parallèlement à l'urbanisme, la cybernétique, entendue comme une science du contrôle, de la régulation et de la communication chez les êtres vivants et dans les machines, trouve un écho important auprès des décideurs. Dans une mise en perspective historique, la cybernétique trouva une application rapide dans les centres de commandement militaire dans un contexte de guerre froide. Des centres C4I (pour Command, Control, Communications, Computers & Intelligence) virent le jour dans les états-majors afin d'offrir une image précise du champ de bataille. La cybernétique fut également exploitée dans le domaine de la gestion des réseaux, du maintien de l'ordre et de la prévention

des catastrophes. Dans ce cadre, Norbert Wiener, père fondateur de la cybernétique, signa en décembre 1950 un article dans Life intitulé « How US cities can prepare for atomic war »⁽³⁾, dans lequel il appliquait la cybernétique à l'urbanisme afin de proposer des projets de villes « adaptées » à un bombardement nucléaire.

La ville s'apparentant à un système complexe composé d'un grand nombre de sous-systèmes interdépendants (système économique, de transport, énergétique...), la cybernétique s'associa dès les années 1960 à l'urbanisme dans des projets de planification et de gestion urbaine. Cela induisit de nouvelles interrogations quant aux rôles des réseaux dans la fragmentation de l'espace urbain et à la manière de créer une ville « intelligente ».



Collaborer nécessite de dépasser les frontières culturelles ou corporatistes, de « consolider la confiance » et de s'investir dans des outils de collaboration.

La chercheuse Myrtille Picaud⁽⁴⁾ souligne l'idéologie sous-jacente des villes « sûres » équipées par le numérique et ce que cela implique : « Ces éléments pointent la façon dont la sécurité numérique s'inscrit dans une forme de rationalisation de la gestion des espaces urbains, destinée à assurer les circulations de biens et de personnes et l'activité économique, par leur contrôle. [...] Il semble nécessaire de s'interroger, au-delà de l'enjeu de la surveillance, sur l'avenir urbain qu'offre cette sécurité numérique, le plus souvent invisible, à nos vies dans les métropoles européennes. »

La « safe city » : peur sur la ville connectée

Le concept de ville « sûre » s'inscrit comme le volet sécuritaire des villes « intelligentes », tiré par les angoisses contemporaines et la perspective d'une filière industrielle de sécurité en croissance. Ainsi, le contrat stratégique de

la filière des industries de sécurité signé en 2020 met en avant le projet structurant Territoires de confiance : « La notion de territoires de confiance se comprend comme les moyens déployés pour assurer la sécurité de la ville intelligente (smart city), mais aussi des territoires intelligents, jusqu'aux aires portuaires et maritimes en particulier, y compris l'outremer. »⁽⁵⁾. La sécurisation des grands événements que constituent la Coupe du monde de rugby de 2023 et les Jeux olympiques de Paris 2024 est un tremplin pour le déploiement des technologies de la ville « sûre »⁽⁶⁾. Vidéosurveillance dite « intelligente », drones et ballons-capturs, équipements du centre de commandement de la sécurité des Jeux⁽⁷⁾ se déploieront sur les différents sites. Enfin et surtout, la ville « intelligente et sûre », hyperconnectée, ne peut s'affranchir d'investissements dans le domaine de la cybersécurité au risque de devenir une ville « bête et dangereuse ».

Le solutionnisme technologique⁽⁸⁾ ne peut pas tout : coordination des acteurs de la sécurité globale dans la ville « intelligente et sûre »

La prépondérance de l'utilisation des technologies numériques comme outils d'aide à la décision dans les villes renforce l'idée que la digitalisation serait une réponse effective à l'ensemble des problèmes urbains en faisant fi des difficultés d'ordre organisationnel, politique, social ou environnemental. Ainsi, les enjeux de coordination, d'implication pleine et entière des différents acteurs⁽⁹⁾ et de gouvernance collaborative⁽¹⁰⁾ de la sécurité mobilisent de nombreuses ressources (humaines, temporelles, cognitives et financières). Collaborer nécessite de dépasser les frontières culturelles ou corporatistes, de « consolider la confiance »⁽¹¹⁾ et de s'investir dans des outils de collaboration tels que les conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance, les groupes locaux de traitement de la délinquance ou encore les groupes de partenariat opérationnel de la Police nationale.

En conclusion, les sociétés de sécurité privée ont pleinement leur place dans l'effort commun de sécurisation des villes « intelligentes ». Par leurs missions et les technologies numériques qu'ils utilisent, les agents de sécurité privée contribuent, en coordination avec les acteurs publics, à rendre les villes plus sûres.

SOURCES

(2) Raphaël Challier, « Nice, un laboratoire de la "safe city" ? Quand la sécurité numérique repolitise l'action publique locale », *Métropolitiques*, 31 janvier 2022.
URL : metropolitiques.eu/Nice-un-laboratoire-de-la-Safe-City.html

(3) Norbert Wiener, « How US cities can prepare for atomic war », *Life*, 18 décembre 1950.

(4) Myrtille Picaut, « Peur sur la ville. La sécurité numérique pour l'espace urbain en France », rapport de recherche, chaire « Villes et numérique », École urbaine de Sciences Po, janvier 2021, P. 31 <[halshs-03138381](https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-03138381)>.
URL : halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-03138381/document

(5) Conseil national de l'industrie, « Contrat stratégique de la filière Industries de sécurité 2020/2022 », 29 janvier 2020, p. 37. URL : conseil-national-industrie.gouv.fr/files_cni/files/csf/Securite/contrat_csf_industries_de_securite_janvier_2020.pdf

(6) Pour rappel, le budget consacré à la sécurité des JO 2024 est de 295 millions d'euros (il explosera, soyons-en sûrs, le budget de la sécurité des JO 2012 de Londres était de 670 millions d'euros...)
URL : protectionsecurite-magazine.fr/actualite/surete-securite/jo-2024-le-budget-securite-explose et lefigaro.fr/sport-business/2012/04/17/20006-20120417ARTFIG00685-le-vrai-cout-des-jo-de-londres.php

(7) Jean Brécheteau, « La sécurisation des Jeux olympiques Paris 2024 », *Sciences de l'homme et société*, 2022, pp. 98-100 ([dumas-03716652](https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03716652)).
URL : dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03716652/document

(8) Evgeny Morozov, *Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique*, Fyp éditions, 2014.

(9) Notamment les citoyens, les dirigeants de PME et TPE... Voir Paul-Henri Richard et al., « Integrating public behaviours into operational responses to crisis situations. A way to improve security of major events ? », dans *Hosting the Olympic Games. Uncertainty, Debates and Controversy*, Routledge, 2019.

(10) La gouvernance collaborative s'apparente à un système d'action collective, qui s'accompagne d'une construction commune de sens par les différents acteurs y participant. Ces activités de partage de sens assurent une coordination des actions autour d'une compréhension intersubjective et négociée de l'activité.

(11) « Dans le domaine de la sécurité privée, les conditions d'un partenariat accru avec l'État et les polices municipales passeront par la consolidation de la confiance envers les dirigeants et salariés du secteur. Pour renforcer cette confiance, le rapport propose des mesures sur la qualité des recrutements et des parcours de carrière, et l'ouverture de possibilités de mobilité au sein du monde de la sécurité globale. »
Extrait du communiqué de presse du Premier ministre, « Continuum de sécurité », 11 septembre 2018.
URL : interieur.gouv.fr/Archives/Archives-ministres-de-l-Interieur/Archives-Gerard-Collomb-mai-2017-octobre-2018/Communique-du-ministre/Le-continuum-de-securite



DÉCONSTRUIRE LE MYTHE DU DÉLAI D'INTERVENTION

DÉCOUVREZ CERTAINES DE NOS PRESTATIONS EN SÉCURITÉ MOBILE SUR NOTRE SITE INTERNET :



La vitesse est un objectif humain sans cesse rabâché, prôné dans la dynamique capitaliste comme un indiscutable argument concurrentiel. Les courriers numériques, réseaux et informations diffusées, vraies ou fausses d'ailleurs, sont devenus presque instantanés.

On loue la capacité d'une voiture à dépasser les 100 km/h en un minimum de secondes, celle d'une fusée à quitter rapidement l'atmosphère, celle d'un train à atteindre la « grande vitesse ».

La sécurité est à son tour prise dans ce grand mouvement, ce puissant tourbillon qu'est devenu le quotidien. Et qu'incarne mieux la vitesse que la sécurité mobile avec ces hommes et ces femmes que

l'on imagine toujours sur le qui-vive, prêts à partir à la moindre alerte pour mettre fin à un événement potentiellement dramatique, s'engouffrant en deux secondes dans leur véhicule, fonçant pied au plancher vers un déclenchement d'alarme, une intrusion, un feu ?

Cette image de réactivité folle est bien entendu entretenue par les acteurs eux-mêmes, qui promettent souvent un délai d'intervention imbattable, face à un acheteur qui lui-même souhaite que son site soit sécurisé littéralement « sans délai ».

Mais est-ce vraiment possible et surtout est-ce là l'utilité de la sécurité mobile ?

SÉCURITÉ MOBILE

La vitesse d'intervention, promesse rassurante d'une protection surhumaine

« **Quel est votre délai d'intervention ?** » Telle est **LA question** qui revient systématiquement dans ce dialogue sans cesse rejoué entre l'acheteur et le commercial chargé de la sécurité mobile.

Et quoi de moins étonnant en réalité ?

En tant que client, on souhaite s'assurer qu'en cas d'incident on peut compter sur une intervention rapide de la sécurité. S'il semble évident qu'il ser a impossible pour un intervenant d'être plus véloce qu'un agent de surveillance humaine déjà présent et formé sur site, il n'en demeure pas moins que cette offre de surveillance 24h/24 a un coût et doit être mise en adéquation avec la nature des risques à couvrir. Dans de nombreux cas, il est tout à fait concevable pour un client d'opter pour des solutions hybrides combinant présence sur le

terrain aux moments critiques et un duo hypervision / intervention.

Rien de plus rassurant alors que d'entendre qu'un rondier intervenant sera sur site en moins de 15 minutes et pourra arrêter le voleur, éteindre le feu ou sauver les victimes d'un acte malveillant.

Mais est-ce réellement possible ?

Existe-t-il véritablement, au-delà des effets d'annonce, un service capable d'intervenir en 15 minutes, partout en France, aussi bien dans les villes aux réseaux de transports saturés que dans les vastes périphéries urbaines ou dans les zones désertes ?

Intéressons-nous aux forces de sécurité civile et intérieure sur ce sujet.

La police nationale ainsi que la gendarmerie ne communiquent que rarement sur leurs délais d'intervention. Dans leur dernier rapport statistique, l'INSEE et le SSMSI (Service statistique ministériel de la Sécurité intérieure) ne mentionnent que les pourcentages de victimes qui se déplacent au

”

EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ, IL N'Y A PAS QU'UNE SEULE VÉRITÉ, IL Y A TOUJOURS PLUSIEURS SOLUTIONS.

commissariat pour porter plainte, comme si l'inverse n'allait pas de soi ou ne méritait pas de figurer dans un tableau d'analyse. Il n'y a ainsi aucune donnée chiffrée relative au délai d'intervention de ces services faisant suite à un appel au 17⁰⁰.

Le document statistique de référence des interventions des sapeurs-pompiers⁽²⁾ ne donne pas non plus d'indications chiffrées sur les délais d'intervention des soldats du feu. Le document n'est pourtant pas avare en informations, ventilées par SDIS.

Le sujet semble donc suffisamment épineux pour que les deux forces d'interventions intérieures s'abstiennent de se pencher, ou à tout le moins de communiquer, sur le sujet.

Pourtant, c'est précisément cette garantie d'un délai chiffré minimal que l'on attend d'un service d'intervention mobile privé. Service qui, bien entendu, ne dispose pas de gyrophares ou autres sirènes à deux tons pour, presque magiquement, faire s'écarter les véhicules de son chemin afin d'agir avec plus de célérité.

Dès lors, est-ce réellement ce qu'il faut en attendre ?

... / ...

(1) INSEE, Collection INSEE Références « Sécurité et société », Victimation et déclaration des faits aux services de sécurité, 2021, www.insee.fr/fr/statistiques/5763545?sommaire=5763633#consulter

(2) Ministère de l'Intérieur, « Les Statistiques des services d'incendie et de secours », Édition 2022, www.interieur.gouv.fr/Publications/Statistiques/Securite-civile/2021



Prenons deux exemples de demandes d'interventions classiques pour bien comprendre le réel. Examinons un instant le cas des intrusions que sont le cambriolage et le squat.

Cambriolage et squat : quand le cauchemar devient réalité

Ça y est, c'est fait, les cambrioleurs sont chez vous, à votre domicile ou sur votre site. Vous êtes pourtant un individu prévoyant, un responsable sécurité précautionneux, et vous aviez installé du matériel hi-tech pour saisir sur le vif les tentatives d'intrusion et déclencher une alarme. Sauf qu'il n'y avait personne sur les lieux, comme dans les deux tiers des cambriolages en France. Vous aurez à peine le temps de lancer l'alerte que les voleurs seront déjà repartis avec vos ordinateurs, vos liquidités et vos bijoux, et votre cas risque de s'ajouter à la liste des 86 % d'affaires de vols non élucidées en France⁽³⁾.

Pire encore, la police, dont le ratio effectifs-résultats fait l'objet de débats suite notamment à un rapport de la Cour des comptes⁽⁴⁾, n'aurait même pas pu entrer chez vous, car une visite domiciliaire nécessite l'accord exprès et écrit du propriétaire du logement/site, comme le prévoit l'article 76 du Code de procédure pénale⁽⁵⁾.

Tout cela attendra donc tranquillement que vous soyez rentrés de week-end, de vacances ou que votre personnel d'astreinte interne se soit péniblement réveillé, levé et rendu sur place (si tant est qu'il ait répondu à son téléphone). Rien ne presse, n'est-ce pas ?

Autre sujet qui affole les rédactions et revient à échéance régulière alimenter les discussions : le cas du squat. La situation est la suivante. Vous n'aviez pas sécurisé votre domicile plus que cela, convaincu que cela n'arrive qu'aux

autres. Vous êtes tranquillement parti en vacances et, pendant ce temps, des malfaiteurs se sont introduits chez vous. Pire, ils s'installent et modifient même les serrures de vos entrées.

L'enfer administratif peut désormais commencer. La page du site service-public.fr consacrée à ce sujet est assez éloquente⁽⁶⁾. On y liste deux moyens d'action purement judiciaires. Dans le premier cas, vous pouvez opter pour une procédure classique qui va vous faire passer de nombreuses nuits à l'hôtel et dépenser moult deniers en frais d'avocats, le temps que la machine judiciaire s'active. Cela ne convient guère, car vous êtes plutôt pressé. Vous optez donc pour la procédure dite « accélérée ». Nous nous permettons de vous la décrire afin que vous puissiez constater son caractère ubuesque. Pour lancer la procédure, rien de plus simple : il suffit d'aller porter plainte en prouvant que vous êtes bien le propriétaire de votre logement. Premier hic, pour pouvoir le justifier, il faudrait sans doute avoir accès à vos documents administratifs, qui sont actuellement dans les mains... de votre squatteur. Vous pouvez néanmoins faire une demande au fisc pour confirmer que vous êtes bien le propriétaire, après avoir tout de même attendu 72 h. Une fois que le fisc aura répondu, dans un délai laissé à son appréciation, on va gentiment demander au squatteur de partir « en tenant compte de la situation personnelle et familiale du squatteur ». C'est qu'il ne faudrait pas non plus les brusquer ! Quelques délais légaux plus tard, et si toutes les décisions sont allées en votre faveur (sinon vous êtes bons pour faire appel), les forces de l'ordre auront enfin pour mission de faire évacuer votre logement. Compte tenu du ratio effectifs-résultats des forces de l'ordre mentionné plus haut, il vaudra mieux être encore un peu patient. Vous finirez bien par récupérer votre bien, sûrement... Mais dans quel état ce dernier sera-t-il ? Telle est la question. Vous aurez au moins la satisfaction que la Justice aura fait son travail, n'est-ce pas ?

Dans ces deux exemples, avoir souscrit à un service de sécurité mobile aurait-il changé la donne ?

La célérité de l'agent d'intervention aurait-elle eu un quelconque impact dans cette affaire ?

La place du rondier intervenant dans la chaîne de sécurité

Dans l'exemple symptomatique du squat, l'agent voire l'équipe d'intervention pourra intervenir avec efficacité pour évacuer manu militari les individus avant que ceux-ci ne se sentent en situation de force et n'utilisent des techniques légales pour gagner du temps en s'improvisant propriétaires. Rappelons qu'une des procédures initiales d'un service de sécurité mobile consiste à récupérer auprès du propriétaire les clefs, codes et autres moyens d'accès permettant de se rendre sur place. Cette procédure prévoit également le recueil du consentement écrit du client permettant aux agents mobiles de faire ensuite entrer les forces de l'ordre pour effectuer les perquisitions qui s'imposent. Le contrat établi avec une société de sécurité mobile permet donc de ne pas se retrouver démuné face aux mécanismes procéduraux du droit français.

Le délai d'intervention devient alors presque accessoire en ce domaine, car le fait que l'agent intervienne en trente minutes, deux heures ou deux jours ne changera rien à l'affaire. C'est parce que l'ensemble des formalités administratives ont été accomplies entre le propriétaire et le professionnel de la sécurité mobile que l'intervention, accompagnée le cas échéant des forces de l'ordre, pourra avoir lieu efficacement, en respectant les règles liées à la flagrance telles que définies à l'article 53 du Code de procédure pénale⁽⁷⁾.

⁽³⁾ horizon(s) | Le mag' SGP #4 | 2^e semestre 2023

“ Le délai d'intervention devient alors presque accessoire en ce domaine, car le fait que l'agent intervienne en trente minutes, deux heures ou deux jours ne changera rien à l'affaire.

Sur une intrusion ou un cambriolage, le rôle de l'agent de sécurité mobile est également fort clair. Éviter non pas la survenance de l'événement criminel lui-même, mais bien agir de façon préventive ou, à tout le moins, éviter son escalade. Cela veut dire :

■ Éviter que les intrus atteignent les infrastructures vitales du site.

Dans le cas d'un domicile, nous l'avons vu, les voleurs accompliront de toute manière leurs larcins rapidement. Ils seront d'autant plus rapides et sans doute négligents s'il est mentionné sur la porte ou les fenêtres que la bâtisse est protégée à distance.

Dans le cas de sites industriels et commerciaux, l'intervention de l'agent mobile pourra permettre d'éviter l'atteinte des zones vitales pour l'activité du site. C'est alors que se repose la fameuse question du délai d'intervention. Il semble désormais important d'apporter la précision suivante : plutôt que d'opter pour un prestataire faisant le choix d'effets d'annonce, il sera plus sûr d'examiner avec intérêt les tenants du « délai moyen annuel d'intervention ». En effet, ces données sont basées sur la compilation des statistiques journalières et mensuelles issues de l'activité des sociétés de sécurité mobile. De tels chiffres reflètent bien plus finement la réalité de l'activité mobile et sont adaptés à la localisation et au profil de chaque client. Ils sont un bien meilleur moyen de faire son choix.

■ Déclencher les secours publics en étant certain de la réalité de la menace.

■ Assurer le gardiennage dit « conservatoire ».

Ainsi, l'agent mobile présent sur les lieux de l'effraction et du dommage s'assurera que plus aucune menace ne puisse se produire, et ce, jusqu'à ce que des mesures de protection pérennes aient été déployées sur le site.

S'il s'agit d'un cambriolage à domicile, il pourra prendre contact à distance avec le propriétaire, le rassurer et lui expliquer précisément la situation, solliciter les assurances à sa place et s'assurer que personne d'autre n'en profite voire que les délinquants ne reviennent pas.

Disposant également d'un rôle préventif, le rondier peut se rendre sur place lorsque, informé par le Centre d'hypervision et de sécurité, il doit remettre un disjoncteur en place à la suite d'un défaut d'alimentation électrique des alarmes ou lorsqu'il doit déplacer de la marchandise en cas de défaut de réfrigération d'un congélateur ou d'une chambre froide.

On comprend bien avec ces exemples que la plus-value de l'intervenant ne se situe pas dans sa capacité supposée à magiquement se téléporter sur place plus vite que toute autre force munie de la puissance régaliennne. Qu'il intervienne en trente minutes ou en deux heures ne modifiera pas la nature fondamentale de sa mission.

Le cœur du service ici offert est le suivant : garantir la prise en charge dans les meilleurs délais d'une problématique de sécurité, actionner l'ensemble des dispositifs de sécurité et d'assistance, réduire le risque d'escalade de la menace et mettre fin au danger.

En matière de sécurité, il n'y a pas qu'une seule vérité, il y a toujours plusieurs solutions.

Sur les sites industriels sensibles, on serait naturellement tenté de privilégier la présence 24h/24 d'un agent, voire d'une équipe de sécurité. Dotés d'une fine connaissance du site, formés et équipés, ils seront indéniablement les plus rapides et les plus efficaces pour intervenir. Mais surtout, leur présence quotidienne est le meilleur moyen d'assurer une prévention optimale des risques.

Dans de nombreux autres cas, une solution hybride contenant un mix de surveillance humaine et de sécurité mobile offrira une alternative tout à fait viable.

Reste que les lois de la physique ont toujours cours et que la téléportation demeure un rêve de science-fiction. Reste que le code de la route mentionne toujours des limitations de vitesse et qu'un déplacement, quel qu'il soit, implique toujours des imprévus temporels qu'il est vain d'ignorer.

Nous l'avons vu, il existe des indicateurs de fiabilité et de réactivité que peuvent vous fournir certains prestataires, basés non pas sur un délai maximal fixe et inamovible, mais sur un délai moyen annuel d'intervention, ventilé selon le secteur géographique et la localisation du site. Il n'y a ainsi rien de choquant à ce qu'une intervention sur Paris intra-muros soit plus rapide que dans sa couronne ou dans une grande agglomération régionale. Rien d'étonnant non plus à ce qu'une intervention dans une ville de taille moyenne soit plus rapide qu'à la campagne ou à la montagne.

Les progrès technologiques permettront à l'avenir de piloter avec plus de finesse et d'anticipation les événements accidentels et malveillants. Les interventions gérées à distance depuis un Centre d'hypervision et de sécurité (CHS), dont le groupe SGP sera doté au cœur de l'été 2024, favoriseront l'intervention mais aussi la prévention en repérant les signaux faibles de dégradation des protections en place. Vidéosurveillance et télésurveillance ainsi interconnectées feront émerger les synergies qui non seulement amélioreront in fine nos fameux délais d'intervention, mais aussi sécuriseront l'ensemble des personnels, prestataires, internes et même les forces de l'ordre. Le temps sera donc à la mise en place de solutions déployées au bon moment et à la bonne intensité pour limiter les risques et résoudre les problématiques de sécurité.

Le meilleur, sans aucun doute, est encore à venir.

(3) INSEE, Collection INSEE Références « Sécurité et société », Cambriolages, 2021, www.insee.fr/fr/statistiques/5763561?sommaire=5763633

(4) Cour des comptes, « La gestion des ressources humaines au cœur des difficultés de la police nationale », www.ccomptes.fr/fr/publications/la-gestion-des-ressources-humaines-au-coeur-des-difficultes-de-la-police-nationale

(5) Code de procédure pénale, Livre Ier, Titre II, Chapitre II, article 76, www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006575124/2023-11-13/

(6) Service public, « Que faire quand des squatteurs occupent un logement ? », www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35254

(7) Code de procédure pénale, Livre Ier, Titre II, Chapitre Ier, article 53, https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006575015/2023-11-13/

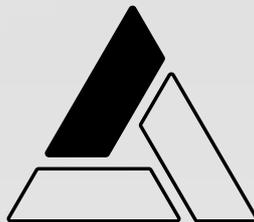


SEGMENTATION DE NOS COMPÉTENCES



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 18

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 28



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 34

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



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.



Industrie
Sites Seveso, OIV...



Défense
Confidentiel



Institutionnel
Tribunaux, préfectures, musées



Logistique
Plateforme, transport...



Tertiaire
Sièges sociaux, IGH, ERP...



TOP 15

des entreprises de sécurité privée en France



Franck DESPRATS



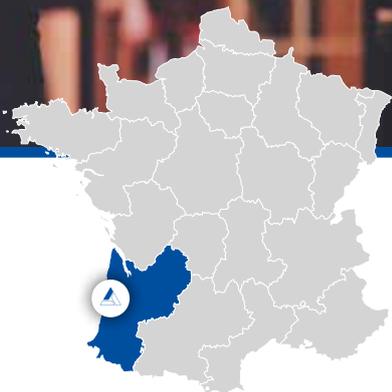
Le talent, l'envie et une saine alchimie, voilà ce qui permet la synergie !



> Retrouvez son interview à la page suivante



Interview de Franck Desprats,
nouveau responsable de l'agence
SGP Nouvelle-Aquitaine



DES FORCES SPÉCIALES À LA DIRECTION D'AGENCE

PLONGEZ DANS LE PARCOURS ET LES
AMBITIONS D'UN SPÉCIALISTE DE LA SÉCURITÉ

Peux-tu nous faire une petite présentation de ton parcours ?

Après avoir réalisé 14 années de bons et loyaux services dans les forces spéciales de la Marine nationale, j'ai rejoint la sécurité privée en juillet 1995. J'avais multiplié les Opex, affronté le bon et le moins bon de la vie de militaire. Il était temps pour moi de passer à autre chose. Les officiers-conseils de la Marine nationale m'avaient alors financé le

diplôme ERP 1 (devenu depuis le SSIAP 1). Voyant mon sérieux et mon potentiel, mon employeur de l'époque m'a permis d'évoluer d'agent à chef de poste SSIAP 2, puis chef de site SSIAP 3. En acceptant une mutation parisienne, j'ai pu continuer ma progression et enrichir mes expériences. Je suis devenu mandataire unique de sécurité puis coordinateur sécurité avec un focus sur le management de la sécurité des centres commerciaux.

En 2006, je bascule dans le versant « support opérationnel » en devenant

responsable d'exploitation. Au revoir Paris et bonjour Bordeaux, dont je suis originaire! Dix ans plus tard, je quitte l'entreprise en question pour prendre les rênes de l'agence bordelaise d'un autre acteur majeur de la sécurité privée.

En 2022, nouveau projet puisque je tente l'expérience de responsable du développement commercial chez un autre concurrent, mais j'ai vite déchanté face aux promesses non tenues et à l'environnement de travail qui s'est avéré particulièrement délétère.

Comment as-tu rejoint le groupe SGP ?

En 2023, tandis que mon expérience purement commerciale prend des tournures vraiment désagréables, je suis contacté par M. Bogosav Gojakovic, le nouveau directeur général de SGP. Je le connaissais d'une expérience précédente, le courant était bien passé, c'est quelqu'un que j'ai toujours apprécié lorsque nous travaillions ensemble. On se rencontre donc et j'enchaîne deux rendez-vous au cours desquels je rencontre également le président, M. Florian Pette. Là encore, le contact est bon et nous étions raccord sur la vision de ce que doit être une agence. De plus, je trouvais avec ces deux personnes tout ce qui manquait à mon entreprise d'alors : de l'écoute et de la considération. Les valeurs de confiance et d'optimisme défendues par l'entreprise ont trouvé un fort écho chez moi. Et voilà comment je me retrouve promu responsable de la nouvelle agence Nouvelle-Aquitaine située à Bordeaux. Me voilà donc parti, sur un secteur géographique pour le moins familier, pour un nouveau challenge au service du développement du groupe.

Quels sont tes missions et enjeux actuels au sein de SGP ?

Comme notre agence est récente, ma priorité est de pérenniser les contrats actuels par la création d'une équipe soudée et déterminée à la réussite du projet. Pour cela, il me semble évident qu'une bonne communication, franche, directe et sincère est la clef. De cette manière, on instaure un climat de confiance au sein de l'équipe, mais aussi auprès de nos agents, de nos clients ou de nos prospects.

En parallèle, bien entendu, je dois



LES VALEURS DE CONFIANCE ET D'OPTIMISME DÉFENDUES PAR L'ENTREPRISE ONT TROUVÉ UN FORT ÉCHO CHEZ MOI.

m'assurer du développement du business, veiller à la maîtrise des coûts et cela passe par la bonne mise en place des process du groupe et l'utilisation des outils de mesure de nos activités. C'est comme cela que l'on peut montrer que l'on dit ce que l'on fait et qu'on fait ce que l'on dit.

🗨️ Comment faire fonctionner une agence en synergie ?

Ah ! Je dirais bien qu'il suffit d'avoir la bonne personne au bon poste, mais vous ne seriez pas beaucoup plus avancé, n'est-ce pas ? (Rires)

Pourtant, c'est bien de cela qu'il s'agit, écrire une histoire profondément humaine et accommoder les styles et les personnalités de chacun. J'ai eu un avantage chez SGP, car j'ai démarré l'agence quasiment en solo. J'ai donc pu construire l'équipe qui, selon moi, serait la plus efficace et fonctionnerait le mieux.

Le cœur du « réacteur » de l'agence, pour moi, c'est l'exploitation. Une bonne planification permet à la fois de satisfaire les agents, car on est attentif à leurs rythmes, aux complémentarités de postes, et dans le même temps cela

permet aussi de maîtriser les équilibres budgétaires. À ce titre, j'ai pu compter sur M. Sébastien Kerihuel, un collègue avec qui j'ai déjà eu le plaisir de travailler par le passé et dont la technicité mais aussi les valeurs correspondent aux miennes.

Nous venons également d'embaucher une jeune diplômée au service RH, Mme Delphine Lambert, en qui je place beaucoup d'espoir. Elle connaît mes attentes en ce domaine : toujours avoir un message clair sur nos engagements vis-à-vis des agents, faire montre d'un accompagnement sans faille à leurs côtés. Nous devons être dans l'écoute permanente et dans la résolution des problèmes de nos agents sur le terrain. C'est la clef et je sais que je pourrais compter sur elle à ce sujet.

J'attends la même chose de notre manager qualité, M. David Dubief. Il doit transmettre sur le terrain notre volonté d'accomplir un travail exemplaire et permettre à chacun de s'épanouir à son poste tout en procédant aux corrections et ajustements qui s'imposent en cas d'écart. Là encore, j'ai toute confiance en ses capacités.

Enfin, que serait une équipe sans la cheville ouvrière du commerce, n'est-ce pas ? Souvent isolés et considérés à tort

comme des mercenaires (et considérant mon passé militaire, vous comprenez bien que je n'ai pas choisi ce terme à la légère), je crois au contraire qu'ils sont le juste reflet de l'éthique que l'on s'impose. Adrien Boulzaguet est cette juste incarnation et je suis fier qu'il travaille avec nous.

Le talent, l'envie et une saine alchimie, voilà ce qui permet la synergie !

🗨️ Comment imagines-tu ton futur dans les cinq ans à venir ?

Ouh, voilà une question bien difficile ! (Rires) À vrai dire, je n'y pense pas vraiment. Je prends les choses comme elles viennent, je m'adapte en permanence à l'activité, aux demandes nouvelles, à l'évolution de nos métiers et à l'expansion du groupe. Chaque jour apporte de la réflexion, de la nouveauté, des défis. Alors vous dire où j'en serais dans cinq ans... J'aime à penser que je serais toujours chez SGP, au sein de cette belle agence de Nouvelle-Aquitaine qui aura pu évoluer et faire monter des collaborateurs en compétences comme cela m'est arrivé dans mon propre parcours. Je serais alors devenu un passeur, quelqu'un dont le management consistera à proposer, piloter, parfois imposer, et toujours s'adapter. En cela finalement, je reste fidèle à cette devise inculquée durant mes années au service de la nation : observer, s'adapter, dominer.



Bureau d'études INGENIERIE DE SÛRETÉ, AUDIT & CONSEIL

Le bureau d'études est chargé d'interpréter des données, de produire des études qui orientent et justifient les choix structurels et techniques d'un projet en lien avec la sûreté d'un site.

Le Groupe SGP est désormais capable d'apporter des solutions en matière d'ingénierie de sûreté, d'audit et conseil.

L'innovation rythme nos études, nous innovons dans la manière de sécuriser les infrastructures, ralentir les acteurs malveillants et ainsi réduire de nombreux risques pour une entreprise.

Notre équipe composée d'ingénieurs

et d'acteurs de la sécurité, travaille en synergie pour comprendre le contexte et les réels enjeux que symbolise la sûreté au sein de l'établissement de nos clients.

Notre savoir-faire permet de répondre aux besoins des professionnels, de l'industriel à la PME, qui souhaitent être accompagnés dans leurs projets de sécurisation.

Études et audit

Bénéficiez d'un regard extérieur sur vos activités afin de découvrir les risques et les vulnérabilités de votre organisation et orienter efficacement vos actions. Nos prestations « Étude & Audit » incluent des périodes immersives au sein de l'entreprise, ainsi que du traitement en étude pour constituer le plan de mise en sûreté et/ou rapport d'expertise.

Notre rapport est contenu dans un ouvrage précis, illustré (plan 2D et 3D) et sécurisé, comprenant un plan de traitement dédié à l'amélioration des pratiques de sûreté. Ce document de référence sera un outil opérationnel et/ou stratégique permettant de mener des actions ultérieures selon nos préconisations.

Ingénierie et conception

Notre bureau d'études techniques est spécialisé dans la conception et l'intégration de solutions de sûreté et sécurité.

Nous rappelons qu'il est important d'intégrer un niveau homogène sur l'ensemble de l'organisation. cela permet de détecter de manière précoce, d'informer et de retarder efficacement l'intrusion et l'accès aux valeurs sur site.

- > Étudier la faisabilité
- > Concevoir l'architecture de votre dispositif
- > Estimer le coût de votre projet sûreté
- > Intégrer sur plan 2D/3D la solution sélectionnée
- > Rédaction d'un cahier des charges
- > Sélection du matériel et partenaires
- > Coordination des travaux jusqu'à mise en service
- > Suivi et revue périodique de votre installation
- > Assistance à maîtrise d'ouvrage



Jérémie Regin

Responsable développement
« bureau d'études »

✉ jeremy.regin@groupepsgp.fr

☎ 06 31 40 71 17



ÉTUDE DE VULNÉRABILITÉ

Cette prestation représente l'offre la plus complète et la plus précise de notre gamme "Études & Audit". Un outil stratégique d'aide à la décision qui permet

d'identifier les risques de l'organisation et orienter efficacement les actions de la direction de l'entreprise.



AUDIT 360°

Grâce à nos nombreuses certifications QSE, l'auditeur va ici élargir son spectre d'audit afin de prendre en compte le niveau de sûreté globale mais également

les sujets liés à la sécurité incendie, la santé/sécurité des collaborateurs et les enjeux environnementaux.



DIAGNOSTIC TECHNIQUE SÛRETÉ

Il permet de bénéficier d'un regard extérieur sur le niveau de sécurité actuel du site, de déceler les failles dans les organisations et renforcer le niveau de la protection. Compréhension du contexte,

adéquation des éléments de la sécurité à la chaîne de sécurité, l'ensemble est contenu dans un rapport d'expertise complet.



SIMULATION INTRUSION

Élément complémentaire et essentiel à la compréhension du niveau de sécurité actuel d'un site. Permet de mettre à l'épreuve un site à travers la réalisation d'un exercice

en conditions réelles. De nombreux scénarios sont disponibles.



SYSTÈME INTRUSION

Notre étude vise à intégrer une détection réfléchie et couplée à des moyens dissuasifs et d'alarme innovants qui visent à retarder la progression : Vidéosurveillance / Télésurveillance, sécurité

mobile, rondier intervenant, éclairage ou dispositifs sonores, alarme sonore et lumineuse, générateur de brouillard...



VIDÉOSURVEILLANCE

Dissuasive, la vidéosurveillance permet de visualiser une entreprise en direct ou différé, suite à un événement passé en capturant des images

vidéo. Nous utilisons via nos partenaires une grande sélection d'outils et caméras (dôme fixe/PTZ, tube, anti-vandalisme, ATEX...)



GESTION DES ACCÈS

L'objectif du contrôle d'accès est de filtrer les flux d'informations, d'individus ou encore de véhicule qui accède à une entreprise ou à une zone contrôlée. Nos partenaires proposent des

outils physiques visant à filtrer sécuriser les accès (barrières, tripodes, lecteurs, claviers, cartes, badges, armoires à clés...).



BÂTIMENT ET ARCHITECTURE

L'ingénierie de sûreté intervient dès la construction ou lors des travaux d'aménagement. La résistance mécanique des

composants d'un bâtiment est le premier levier en matière de sûreté.

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

L'agent de sécurité augmenté traduit une double ambition : celles de moderniser les métiers, encore sous-valorisés, de la surveillance humaine et de rehausser les marges des entreprises qui les commercialisent. Mais le rêve d'un agent de sécurité augmenté se heurte aussi aux réalités du marché français de la sécurité privée : la pression sur les marges exercée par les acheteurs, la faiblesse des salaires des agents, le déficit de formation et le cadre juridique encore très rigide, sont autant d'obstacles qui restent à surmonter. En la matière, l'évolution des mentalités des acheteurs, la maturité des prestataires et l'assouplissement du cadre juridique applicable restent les trois principaux préalables à « l'augmentation » de l'agent de sécurité privée.

L'AGENT DE SÉCURITÉ AUGMENTÉ

L'avenir du marché de la surveillance humaine ?

Les tablettes tactiles, la main courante informatisée mais aussi la vidéoprotection intelligente et les drones sont autant d'équipements qui intègrent progressivement la panoplie des agents de sécurité privée.

Alors que les entreprises numérisent leur activité et recourent à des systèmes de plus en plus sophistiqués, l'agent de sécurité privée évolue avec elles et accroît, chemin faisant, sa propre maîtrise des nouvelles technologies. Agent 2.0, agent augmenté, agent

connecté, les appellations ne manquent pas. Toutes désignent la même transformation des métiers de la sécurité où, même si l'humain reste au centre, la technologie occupe une place grandissante, en périphérie.

Les vertus du couple Homme - technologie

En matière de surveillance humaine, l'intérêt du couple Homme - technologie tient, en premier lieu, à la fiabilisation des prestations. Fort de l'appui des nouvelles technologies, les agents bénéficiant des remontées d'alarme géolocalisées, d'un maillage vidéo resserré ou encore de drones patrouilleurs sont, sans conteste, aidés dans l'accomplissement de leurs missions. L'apport des technologies accroît leur efficacité opérationnelle en maximisant leur surveillance et en minimisant leur temps de réaction en cas d'incident.

... / ...

En deuxième lieu, le recours aux nouvelles technologies rationalise l'emploi des ressources humaines, notamment en termes de rondes physiques. Sans substituer aveuglément la technologie à l'Homme au terme d'une recherche excessive d'économies, le recours à la vidéoprotection selon un principe de zonage très ajusté ou l'usage de drones patrouilleurs terrestres, permettent une couverture autrement plus optimale de certains grands espaces, notamment industriels, que la démultiplication des rondes pédestres. En cas d'incident, la levée de doute et l'intervention physique, restent, dans tous les cas, des prérogatives humaines.

En troisième lieu, la fourniture de technologies de pointe aux agents valorise leur action et réhabilite leur statut dans un contexte où la filière, pâtissant d'une mauvaise image, peine à recruter. La mise en exergue de métiers modernes où le recours à des outils numériques participe de l'exécution des missions au quotidien, est un levier d'attraction de jeunes talents, qualifiés et manifestant une appétence sincère pour les métiers de la sécurité. La qualité des équipements qui leur sont confiés consolide leur estime pour leur emploi, renforce leur sentiment d'appartenance au secteur et augmente leur attachement à la marque employeur.

Formation, achat, cadre juridique : le triple défi de la profession

Augmenter l'agent de sécurité privée par de la technologie pour reconstituer des marges convenables, beaucoup d'entreprises de sécurité privée y songent. Il n'en demeure pas moins que les obstacles à surmonter sont nombreux à commencer par celui de la formation. Le certificat de qualification professionnelle actuellement en vigueur prévoit 175 heures de formation, essentiellement théorique, et ne tient pas véritablement compte de la numérisation croissante des métiers de la sécurité privée. Les entreprises désireuses de prendre ce virage doivent, par conséquent, renforcer la formation de leurs agents en ajoutant des modules spécifiques à ce bloc initial. Cela nécessite du temps et, corollairement, de l'argent, sur un marché où la compétitivité exacerbée tire tendanciellement les prix vers le bas.

À cet égard, la fourniture d'agents de sécurité augmentés n'est possible que si le donneur d'ordre en admet la plus-value et, surtout, s'il y trouve une réponse à son besoin. La technologie à tout prix dans une sorte de fuite en avant pour vendre à des prix plus élevés et marger davantage, est une stratégie vouée à l'échec. L'augmentation technologique de l'agent de sécurité privée n'est réalisable que dans un cadre partenarial où donneur d'ordre et prestataire coconstruisent une solution de sécurité adaptée à un environnement donné. Ce préalable indispensable doit, dans un second temps, être suivi d'un juste effort financier de la part du donneur d'ordre qui ne peut raisonnablement espérer obtenir plus pour moins et qui doit, au contraire, accepter le surcroît de dépenses qu'engendre nécessairement l'investissement de son prestataire dans des technologies.

Enfin, l'alignement des intérêts des donneurs d'ordre et des prestataires peut se heurter, dans certains cas, au droit français. La maturité technologique est là mais le droit applicable ne suit pas. Le recours à certaines technologies reste strictement encadré et exclut la sécurité privée de la liste des forces de sécurité intérieure autorisées à les mettre en œuvre. Sans contourner la législation, ni attenter aux libertés individuelles, les entreprises de sécurité privée enclines à faire évoluer la nature des équipements de leurs agents devront donc en préciser les cas d'usage avant d'appeler, par le biais de leurs organisations professionnelles, à l'évolution du droit positif.

En synthèse, l'agent de sécurité privée augmenté est un vieux rêve technophile. Mêlant ambition futuriste et volonté de modernisation d'une profession injustement sous-valorisée, cette ambition est au cœur des projets de développement de nombreux groupes de sécurité privée. Pour la réaliser, la route est encore longue mais l'ampleur du chemin parcouru montre qu'il y a là un horizon accessible. À charge pour les entreprises de poursuivre leur dialogue donneurs d'ordre / prestataires de bonne foi et, pour l'Etat, d'adapter le droit aux réalités d'une profession en pleine (r)évolution.





L'AUGMENTATION
TECHNOLOGIQUE DE
L'AGENT DE SÉCURITÉ
PRIVÉE EXIGE UN
CADRE PARTENARIAL
OÙ DONNEUR D'ORDRE
ET PRESTATAIRE
COCONSTRUISENT UNE
SOLUTION ADAPTÉE.

ACTUALITÉ MÉTIER



**CONSULTEZ L'ENTIÈRETÉ
DE L'ARRÊTÉ**

UNE SEULE TENUE POUR LES GOUVERNER TOUS ?

Le 18 juillet dernier paraissait au Journal officiel, presque en catimini, un court arrêté du ministère de l'Intérieur. Sept petits articles qui allaient venir bouleverser les modalités relatives aux tenues des agents de sécurité privée.

Cette décision administrative était largement attendue par l'ensemble des professionnels du secteur depuis sa mention dans la loi de sécurité globale de mai 2021. Les modifications apportées par ce texte n'entreront en vigueur qu'à compter du 1^{er} octobre 2024, période qui succédera aux Jeux olympiques et paralympiques de Paris. En effet, la priorité pour le législateur demeure l'organisation sur le plan opérationnel de l'événement sportif le plus regardé dans le monde. Il semblait probablement inopportun d'engager de tels changements au préalable et risquer de fragiliser encore plus un événement dont les interrogations sécuritaires illustrent régulièrement les débats.

Il n'en demeure pas moins que les professionnels du secteur vont devoir rapidement s'organiser car, comme nous allons le voir, les nouvelles obligations vont amener chaque société de sécurité privée à renouveler l'intégralité de son stock de tenues!

Une nouvelle visibilité, un maximum de rigidité

Le texte prévoit plusieurs évolutions et obligations particulièrement détaillées, pour ne pas dire tatillonnes.

Chaque agent de sécurité devra dorénavant porter son numéro d'identification individuel de façon apparente et permanente. Rappelant le numéro RIO (Référentiel de

ACTUALITÉ MÉTIER

l'identité et de l'organisation) mis en place en 2014 pour les forces de l'ordre, ce numéro d'identification devra respecter scrupuleusement les conditions suivantes. La séquence des sept derniers chiffres de la carte professionnelle de chaque agent devra être apposée sur la poitrine en haut à gauche. Il faudra inscrire ce numéro en utilisant exclusivement des caractères de taille 36 en police de type Arial sur une bande de 5,4 cm par 1,5 cm de côté.

Petite « fantaisie » autorisée par le législateur, cette apposition pourra s'effectuer soit en noir sur un fond blanc ou, a contrario, en blanc sur un fond noir... Le texte mentionne également des « éléments d'identification communs ». Il s'agira de l'insigne du nom de l'entreprise ou alors de son sigle. Celui-ci devra être placé en dessous du numéro de carte professionnelle et devra être d'une taille au moins égale à un carré de 5 cm de côté.

Enfin, une mention « SÉCURITÉ PRIVÉE » devra apparaître au dos des tenues des agents. Là encore, l'arrêté impose une typographie standardisée. L'annotation se fera en effet sur une ligne centrée à l'horizontale uniquement via des caractères inscrits en majuscules, en police de type Arial de taille 76. En ce qui concerne la couleur, les caractères seront impérativement en blanc réfléchissant sur un fond noir. Fini la fantaisie.

Tous logés à la même enseigne ?

Ce sobre descriptif n'a pas manqué de diviser au sein de la profession. Certains y voient un rapprochement avec les pratiques déjà en vigueur au sein des forces de l'ordre et louent l'effort d'harmonisation, pas supplémentaire au service du continuum de sécurité. D'autres, au contraire, reprochent l'absence de simplicité et d'efficacité qu'induit l'addition de ces symboles à l'encontre des solutions choisies par certains de nos voisins. Citons ainsi nos voisins belges qui ont adopté un emblème unique avec le V de « Vigilis » simplement placé en poche poitrine⁽¹⁾. Enfin, plusieurs voix ont soulevé l'absence de praticité pour certaines catégories de professionnels. En effet, cette réglementation sonne-t-elle

le glas des agents spécialisés dans la prévention contre le vol, dont la discrétion et l'anonymat en surface de vente sont le principal intérêt pour repérer la commission de délits ?

Et que dire des univers du luxe et du tertiaire (sièges sociaux, centres commerciaux, grands magasins...), où il faudra désormais imaginer des agents en costume avec ces mentions certes obligatoires, mais loin d'être gracieuses et accueillantes, compatibles en somme avec ces espaces dont l'image véhiculée est particulièrement travaillée ?

Et qu'en est-il des sites ayant un risque d'atmosphère explosive ? Impossible de mettre un scratch ni même une broderie sur une tenue « Atex » sous peine de faire perdre instantanément l'essence même de ce type de vêtement de travail, à savoir sa capacité à éviter de créer un risque d'explosion. Vont-ils néanmoins risquer les fourches caudines des contrôleurs du CNAPS pour non-respect de la réglementation des tenues ?

La valse des coûts

Et au-delà même de l'aspect disciplinaire, a-t-on pris la mesure des coûts entraînés par ces quelques articles de loi ? On peut raisonnablement en douter, car c'est bien l'entièreté des tenues qu'il va falloir modifier pour réserver un espace permettant non seulement d'apposer le numéro d'identification, mais également son remplacement en cas de départ de l'agent.

À l'ère de l'anthropocène, prévoir des mécanismes de réutilisation des tenues et de lutte contre le gaspillage paraît essentiel.

Quant à l'indication « SÉCURITÉ PRIVÉE » devant figurer dans le dos, doit-elle se décliner sur l'ensemble des éléments pouvant constituer la partie haute d'une tenue, soit polo-chemise-pull-parka, toutes variations possibles selon la nature du climat et de la saison ? Procéder de la sorte reviendrait de facto à démultiplier les inscriptions et donc, à nouveau, les coûts ! Il semble pourtant qu'il s'agisse aujourd'hui de la position des services de l'État lorsque le GES l'a interrogé sur ce sujet.

SGP de son côté n'est pas resté inactif. Ainsi, ces questions ont débouché sur la mise en place d'un comité de pilotage qui a pris un certain nombre de décisions fortes afin de pouvoir rapidement adapter ses visuels et lancer une production de tenues de travail lui permettant de répondre pleinement aux nouveaux critères. Il faudra sans doute attendre le courant de l'année 2024 pour réaliser pleinement les impacts qu'a occasionnés cet arrêté publié, presque innocemment, au cœur de l'été.



(1) Service public fédéral intérieur de Belgique, Direction générale Sécurité à prévention, « Les métiers de la sécurité : l'agent de gardiennage », www.police.be/5342/sites/5342/files/attachments/logent_de_gardiennage_fr-web.pdf

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 spécialisé dans les matières de 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 ouvert à tous.



Centre de Metz
9B rue des Couteliers,
57070 Metz
Tél. 03 87 61 71 04



Centre de Lille
37 rue Voltaire,
59800 Lille
Tél. 03 87 61 11 60



Centre de Duttlenheim
7A rue Gutenberg,
67120 Duttlenheim
Tél. 03 87 61 11 60



Marine STALLMACH



J'avais trouvé dans la formation un véritable sens à mon travail.

> Retrouvez son interview à la page suivante





SGPFORMATION



Interview de Marine Stalmach,
assistante de formation chez
SGP Formation



DE LA RECHERCHE DE SENS À L'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL

PARCOURS ATYPIQUE, RENCONTRE
INATTENDUE, ET PASSION POUR LA
FORMATION EN SÉCURITÉ PRIVÉE

Peux-tu nous faire une petite présentation de ton parcours ?

J'ai un parcours assez atypique. Faute d'une idée claire sur un métier spécifique pouvant me correspondre, j'ai suivi un bac pro « gestion administration » en alternance.

Si j'ai apprécié ce premier contact avec le monde du travail, il faut bien le reconnaître, je n'étais pas plus avancée

sur la voie à suivre pour ma carrière (rires). Souhaitant me laisser le temps de la réflexion, je suis devenue barmaid pendant deux ans pour un résultat en demi-teinte. J'y ai découvert un rythme de travail chargé avec des horaires décalés. Une expérience formative néanmoins, et qui maintenant me permet de mieux comprendre les difficultés et spécificités des agents qui travaillent de nuit.

Je reprends alors mes études en BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) toujours en alternance, dans le milieu bancaire. Mon poste consistait à faire de la vente par téléphone, dans un open-space froid et impersonnel. Une fois le diplôme obtenu, je suis partie aussi sec. J'ai alors enchaîné les postes de secrétaire administrative dans les secteurs de l'automobile, en laboratoire ou dans le chauffage/climatisation. Dans aucune de ces entreprises, je n'ai réussi à me sentir à mon aise et épanouie.

J'intègre alors le service formation d'une société spécialisée dans l'hygiène alimentaire. Ce fut une révélation. J'avais trouvé dans la formation un véritable sens à mon travail. Évidemment, il y a eu un hic, mon CDD n'a pas été renouvelé. Il ne me restait plus qu'à trouver un établissement correspondant à mes valeurs et mes envies... ce qui fut loin d'être simple! (Rires)

Comment as-tu rejoint le groupe SGP ?

Un soir, alors que je faisais mon contrôle de routine des offres d'emploi sur Indeed, je suis tombée sur l'offre « Assistante de formation » que SGP Formation venait de publier. Le lendemain, je reçois un mail de Séverine Malric, la directrice du centre, pour me proposer un entretien... collectif.

Cette perspective ne m'enchantait guère d'autant qu'il fallait en plus préparer un support de présentation. J'ai tout de même accepté l'entretien, mais, un rien rebelle, j'ai décidé d'y aller sans le fameux support. Je voulais rester moi-même et, pour tout dire, j'avais plutôt confiance dans mes capacités orales. Tellement confiance que je suis arrivée en retard à l'entretien où près d'une dizaine de personnes étaient déjà présentes!

Mon approche s'est pourtant avérée payante et le contact avec Séverine et Jess Brandenburger, le référent pédagogique, a plus que « matché »! Je suis donc ressortie plus motivée que jamais... et un brin soulagée, il faut bien le reconnaître! (Rires) À peine quelques heures plus tard, on m'annonça que j'étais retenue pour le poste.

Cela fait maintenant un peu moins d'un an que je suis chez SGP Formation et je n'ai jamais autant aimé venir travailler. Nous avons une team en or et des projets plein la tête, j'adore ça!

🗨️ **Quels sont tes missions et enjeux actuels au sein de SGP Formation ?**

Ma mission principale est d'être LE point de contact direct de l'ensemble des stagiaires. Concrètement, je réponds à toutes demandes et besoins liés à nos formations. J'oriente tous ceux qui me sollicitent afin qu'ils trouvent parmi notre offre de formations celle qui correspondra le mieux à leur poste et à leurs envies. Par ailleurs, comme les métiers de la sécurité privée sont très réglementés, je m'emploie à faciliter au maximum les démarches administratives de chacun. En effet, on peut facilement se perdre et avoir envie d'abandonner le métier dans cette jungle administrative! Or, ce que nous voulons au contraire, c'est la réussite et l'épanouissement de nos stagiaires.

Au niveau des enjeux, ce n'est pas ce qui manque actuellement! En toile de fond, il y a notre volonté de développer nos centres de formation dans toute la France en nous calquant sur le centre originel messin, qui est à la fois notre vitrine et notre laboratoire d'expérimentation pédagogique. Notre second enjeu est la réussite du démarrage du centre de formation et d'apprentissage. En effet, SGP Formation est devenu depuis peu un CFA et nous débutons le parcours apprentissage avec le titre professionnel TP A2SP. C'est un très gros défi, car cela implique des formations de plus longue durée, une fine gestion de l'équilibre entre les temps de formation en présentiel et en distanciel, ainsi qu'une myriade de spécificités administratives. Nous avons beau être prêts, il y a toujours l'appréhension liée aux premières fois!

🗨️ **Comment faites-vous pour fidéliser les stagiaires des métiers de la sécurité ?**

Tout d'abord, nous avons beaucoup travaillé sur les aménagements du centre afin que les stagiaires se sentent bien et qu'ils puissent suivre les formations dans d'agréables conditions. Récemment, nous avons installé un coin repos avec un canapé, des fauteuils, quelques bandes dessinées et des jeux de société. On change aussi la décoration à intervalles réguliers au gré des événements du calendrier. Il ne faut pas sous-estimer l'importance de ces éléments. Cela crée de vraies ruptures pendant les pauses et permet de générer des moments d'échanges et de convivialité. Les formations en sécurité sont particulièrement compressées. Il y a beaucoup de choses à intégrer en peu de temps finalement, donc les « respirations » que nous créons avec la déco, le cadre, les éléments ludiques mis à disposition deviennent essentiels. Enfin, je vais à nouveau revenir sur le soutien administratif, car on ne mesure pas assez la part significative de futurs candidats qui abandonneraient à coup sûr avant même l'entrée en formation. C'est parce qu'ils sentent que nous sommes à leurs côtés que les stagiaires se donnent à fond et ont envie de revenir.

🗨️ **Comment imagines-tu ton futur dans les cinq ans à venir ?**

C'est compliqué de répondre à cette question... Je ne sais déjà pas comment m'habiller demain! (Rires) **Pour l'instant, ce que je constate, c'est que le monde de la formation est en constante évolution. Cela me convient parfaitement, car je n'aime pas la routine.**

Il y a également l'interaction humaine, qui est réellement présente ici, ça joue beaucoup. C'est un des points que je recherchais : aider, orienter, accompagner les stagiaires, ça a du sens pour moi. En plus, cela me permet de développer mes propres compétences. Notre directrice nous encourage à innover, à essayer de nouvelles approches et je dois bien dire que pour ce qui est créativité, innovation et imagination, je ne suis pas la dernière! Donc, pour répondre concrètement à la question, si toutes ces conditions sont encore réunies d'ici cinq ans, vous me retrouverez sans aucun doute chez SGP Formation, peut-être à un poste de coordinatrice administrative en lien avec les assistants et assistantes administratives des autres centres. Avec, j'en suis certaine, le même enthousiasme et la même envie d'apporter ma pierre à l'édifice!



LE SOUTIEN ADMINISTRATIF ET RÉGLEMENTAIRE EST ESSENTIEL. SANS CELA, UNE PART SIGNIFICATIVE DE FUTURS CANDIDATS ABANDONNENT AVANT MÊME L'ENTRÉE EN FORMATION.



LA GAMIFICATION UN VOYAGE AU CŒUR DE L'APPRENTISSAGE MODERNE

Dans un monde où l'innovation et le développement des compétences sont essentiels, la gamification émerge comme une stratégie d'apprentissage novatrice. Cette approche, popularisée par des pionniers tels que Jesse Schell, a transformé la façon dont sont abordées les techniques d'enseignement et de transmission au sein d'un milieu professionnel. Plongeons au cœur de ce concept en explorant ses multiples facettes et les liens profonds unissant ludisme et formation.



activités et les encourager à atteindre leurs objectifs. Depuis lors, la notion de gamification a gagné en popularité et est devenue un domaine d'étude à part entière, exploré entre autres par des chercheurs, des designers ou des spécialistes du marketing.

On retrouve ces éléments dans les secteurs de la santé avec de nombreuses applications destinées à l'entretien ou à l'amélioration de la santé physique et mentale. Le système éducatif a également suivi cette voie, développant des techniques d'enseignement fondées sur le jeu⁽²⁾. La formation, évidemment, suit également ce vaste mouvement de fond.

L'évolution du milieu du gaming, la montée en puissance des outils technologiques et l'essor du digital ont permis aux jeux de s'immiscer dans notre quotidien, jusqu'à devenir omniprésents. Par conséquent, des éléments tels que les systèmes de points (scoring), les classements, les défis, la création d'avatars, les niveaux de progression sont devenus des standards qui s'adressent à tous.

L'idée pourtant n'est pas complètement nouvelle. Les programmes de fidélité, les récompenses à gagner à échéance régulière, les points à accumuler sont utilisés depuis longtemps dans la grande distribution. Ce sont des exemples de gamification de l'expérience consommateur qui existaient bien avant que le terme ne soit popularisé. C'est bien la massification de tels procédés dans tous les compartiments de nos existences, leur banalisation, leur normalité en définitive, qui apparaît de façon nouvelle et symptomatique au XXI^e siècle.

La différenciation ludique au service de l'objectif professionnel

Le concept de gamification a véritablement permis de systématiser et de formaliser des pratiques dans l'espace professionnel. Il permet d'explorer de nouvelles possibilités d'application des principes de jeu, y compris dans des espaces jugés encore récemment peu propices à son apparition. La sécurité, thématique, ô combien centrale pour tout un chacun, en faisait partie.

Appliquée au contexte professionnel et au monde de la formation en particulier, la gamification permet de devenir un facteur de différenciation, car elle crée une expérience de travail et d'apprentissage unique. Grâce à elle, une entreprise est perçue comme innovante, axée sur le bien-être de ses collaborateurs et stagiaires, attirant ainsi des talents qui amplifient et valorisent ces environnements de travail.

Mêler travail et éléments ludiques contribue également à renforcer la culture d'une entreprise, la rendant plus forte et plus collaborative.

Pour que cela fonctionne, il est important de veiller à ce que les activités soient alignées sur les objectifs et les valeurs de l'entreprise et qu'elles soient fédératrices, inclusives et accessibles à toutes et tous.

Les collaborateurs doivent se sentir valorisés et reconnus pour leurs contributions au jeu et à l'ambiance ainsi créée. De même, il faut veiller à maintenir un sentiment de justice et de transparence dans la façon dont les « récompenses » éventuelles peuvent être attribuées.

L'aspect social de la gamification favorise la collaboration et l'imagination, en créant des environnements d'apprentissage interactifs et dynamiques.

... / ...



Les fondements de la gamification

Le terme « gamification » est apparu à la fin des années 2000, principalement dans le domaine des « games studies⁽¹⁾ ». Jesse Schell, directeur de Schell Games et auteur du livre « The Art of Game Design », a abordé le sujet lors d'une conférence intitulée « When Games Invade Real Life » en 2010. Durant cette conférence, il a évoqué la manière dont les éléments de jeu peuvent être appliqués à des domaines non ludiques. Il a souligné que les mécanismes de jeu peuvent être utilisés pour motiver les individus, les engager dans des

(1) Games studies : sciences du jeu

(2) éducol (site du Ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse), « Jouer et apprendre au cycle 1 », <https://eduscol.education.fr/120/jouer-et-apprendre-cycle-1>

L'aspect compétitif du jeu favorise l'amélioration continue, le dépassement de soi et la valorisation personnelle, créant une saine émulation qui permet de relever les défis posés à l'organisation de travail. Atteindre des objectifs spécifiques, les matérialiser par le jeu et la récompense associée, encourage les individus à persévérer et à poursuivre leurs efforts.

En s'entraînant dans le jeu, les stagiaires de la formation acquièrent des affinités qui rendront leurs apprentissages pratiques plus fluides. De même, en se challengeant à travers le jeu, ils favorisent l'émulation de tout le groupe afin de répondre aux attendus théoriques du métier.

Parallèlement, la gamification permet de rendre certaines tâches et apprentissages plus gratifiants et suscite un sentiment de compétence, d'autonomie et de maîtrise. Ces facteurs sont des moteurs puissants de la motivation intrinsèque amenant les individus à s'engager pleinement dans leur formation.

De la théorie à la pratique

Maintenir une capacité d'attention durable au sein d'un groupe d'apprenants est une des missions les plus difficiles pour un formateur, qui doit faire face à de nombreux obstacles tant biologiques que technologiques. L'approche ludique est à ce titre un élément permettant de varier les méthodes pédagogiques.

Les moyens, nous l'avons vu, ne manquent pas. Les systèmes de classements internes ou de score à battre fonctionnent très bien lorsqu'on les applique aux examens professionnels « blancs » ou lorsqu'on les intègre dans le cadre d'une politique de respect du lieu de formation et de son personnel. On peut en effet récompenser ceux qui, par leur comportement, respectent le matériel, les locaux, le formateur et le personnel administratif. Ce sujet, s'il semble de prime abord accessoire en comparaison au cœur des apprentissages professionnels, s'avère en réalité essentiel à la réussite d'une session de formation de moyenne voire longue durée telle que le TFP APS⁽³⁾ ou dans le cadre d'un apprentissage.

En sécurité privée peut-être plus qu'ailleurs, de par la variété des candidats et des points de vue, introduire des mécanismes de récompenses

ludiques crée une émulation qui permet l'homogénéisation douce des comportements.

L'approche pédagogique incluant le jeu vise à transcender la simple acquisition de connaissances en transformant l'expérience d'apprentissage en une aventure immersive et stimulante.



L'aspect social de la gamification favorise la collaboration et l'imagination, créant des environnements d'apprentissage interactifs et dynamiques.

À ce titre, les apprentissages pratiques occupent une part importante des parcours pédagogiques en sécurité privée. Ils sont généralement appréciés pour leur rupture avec une approche parfois fortement théorique et s'avèrent une évasion souvent bienvenue pour les stagiaires. Il n'en demeure pas moins qu'ils répondent également à une gestuelle précise, comme peut l'être la palpation de sécurité, ou à des règles de sécurité strictes, comme la distance d'attaque d'un feu avec un extincteur par exemple.

Là encore, l'apprentissage de ce qui deviendra un réflexe professionnel peut passer par le jeu. Un excellent moyen d'y parvenir consiste notamment en la réalisation d'escape games, dont l'immersion favorisera l'acquisition de gestes, postures et attitudes dans un contexte complexe et proche du réel. Les inclure dès le début du parcours formatif s'avère ainsi particulièrement efficace.

En effet, ce type d'exercice axé sur le travail d'équipe et le partage d'informations favorise le renforcement des liens et la création d'un esprit d'équipe solide. Placés dans un environnement peu familier pour eux, comme un PC sécurité, les stagiaires devront lire et comprendre des consignes pour y trouver des codes, utiliser des talkies-walkies pour communiquer avec l'extérieur, voire

manipuler un joystick pour déplacer une caméra afin de repérer un indice par exemple. Avec la pression temporelle et l'attrait du jeu, ils parviendront dès leur premier jour à intégrer certains attendus du métier et à manipuler des objets qui deviendront à l'issue du cycle formatif des indispensables de leur métier.

Les « serious games » ou encore la réalité virtuelle sont un autre aspect de la gamification puisqu'ils proposent des contenus interactifs qui, sous la couche ludique, délivrent les informations voulues par l'équipe pédagogique. On peut citer les vidéos interactives « Sauve une vie⁽⁴⁾ », qui décrivent des cas d'accidents domestiques et proposent au cours du visionnage un questionnaire à choix unique apparaissant ponctuellement à l'écran et de manière chronométrée. Les stagiaires doivent réagir vite et faire le bon choix, comme le ferait un sauveteur secouriste confronté à pareille situation. La réalité virtuelle pousse encore plus loin l'approche immersive en faisant vivre la situation professionnelle à travers la reproduction en 3D d'un environnement de travail.

Enfin, un autre pan méconnu de la gamification se trouve dans l'attention portée à l'environnement de travail. Soigner la décoration et le style d'un centre de formation possède une double vocation. Cela stimule le stagiaire qui prend conscience d'être dans un environnement à part et l'immerge dans un cocon propre à l'apprentissage. Cela permet également d'offrir une respiration salutaire lors des moments de pause. On pense tout particulièrement aux séquences pédagogiques intenses, comme peuvent l'être, en matière de sécurité, les modules liés au terrorisme ou à la gestion de conflits dégradés, mais aussi aux séquences potentiellement rébarbatives comme les modules juridiques.

Proposer de la lecture ou des jeux de cartes permet également d'aérer l'esprit lors de la pause méridienne et offrent un moment de détente, un temps suspendu, pour permettre à nouveau l'acquisition de connaissances et compétences. Attractivité et interactivité se mettent au service d'un objectif unique : la réussite des stagiaires dans leur parcours d'apprentissage.

⁽³⁾ TFP APS : titre à finalité professionnelle d'agent de prévention et de sécurité

⁽⁴⁾ CHU de Liège, « Sauve une vie », <https://sauveunevie.be/>

Innover, captiver, accompagner

Les mentalités changent et les capacités adaptatives des individus sont de plus en plus sollicitées. Les opinions considérant le jeu comme une activité réservée à l'enfance ou indigne de l'entreprise se raréfient. Les dernières barrières tombent rapidement lorsqu'un projet ludique innovant est mené avec rigueur et sérieux; étrange paradoxe.

La gamification se positionne désormais comme un puissant vecteur d'épanouissement, d'acquisition et de consolidation des compétences. Dans un espace concurrentiel dense, ce concept captive et fidélise les apprenants.

C'est la voie que suit SGP Formation depuis maintenant plusieurs années. Il s'agit d'un véritable outil d'accompagnement mis au service de la réussite individuelle et collective. Car l'objectif, quant à lui, demeure immuable : former des professionnels compétents, motivés et prêts à affronter les défis d'un monde professionnel en constante évolution.



^
*Organisation d'un
escape game au sein
de SGP Formation*

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 évènementiel.

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.



Industrie
Marchandises,
transporteurs...



Évènementiel
Congrès,
conférences...



Tertiaire
Accueil VIP,
sièges sociaux...



Kellie ROSEAU



L'optimisme est une des valeurs de SGP, j'avoue que cela me correspond bien !

> Retrouvez son interview à la page suivante





Interview de Kellie Roseau,
hôtesse d'accueil chez
SGP Accueil



LA CONCILIATION D'UNE CARRIÈRE ET D'UNE FORMATION À DISTANCE

COMMENT KELLIE JONGLE AVEC SUCCÈS
ENTRE SON RÔLE D'HÔTESSE D'ACCUEIL CHEZ
SGP ET SON PARCOURS ÉDUCATIF À DISTANCE

Peux-tu nous faire une petite présentation de ton parcours ?

Je m'appelle Kellie Roseau, j'ai 27 ans et je travaille sur le site d'Alstom VPF (Valenciennes Petite-Forêt) au poste d'hôtesse d'accueil pour la société SGP Accueil.

J'ai commencé à travailler sur ce site alors que j'avais à peine 18 ans.

Les débuts furent modestes avec un simple CDD de remplacement à temps partiel. Pourtant, ce fut une expérience professionnelle particulièrement enrichissante, car on attendait de moi une véritable autonomie et un sens des responsabilités dans ma gestion des usagers. Cela m'a beaucoup plu !

Deux ans plus tard, je passe en CDI à mi-temps : une petite avancée toujours bienvenue (rires), qui s'est accompagnée de la découverte

d'un autre site client aux méthodes bien différentes. Les procédures changeaient, les exigences étaient différentes, bref c'est une toute nouvelle vision du management et du poste d'accueil que j'ai découverte à cette occasion. Cela fut extrêmement formateur. En bousculant mes habitudes de travail, ce nouveau poste m'a permis de prendre confiance en moi et de m'améliorer.

Cinq années s'écoulent. Un de mes projets personnels se réalise lorsque j'achète une maison avec mon conjoint. En parallèle, je décide de suivre une formation à distance dans un autre domaine afin de gagner en compétences et d'évoluer. C'est l'envie de changer, de continuer d'apprendre et d'acquérir de nouvelles compétences qui me guide et me donne la volonté de concilier mon travail et ma formation.

Comment as-tu rejoint le groupe SGP ?

Le 1^{er} avril 2023 survient un gros changement puisque je suis transférée au sein de SGP Accueil où l'on me propose un temps plein ! Si la nouvelle me semblait bonne, rassurée en grande partie par le responsable sécurité du site qui connaissait déjà la branche Sécurité de SGP, je me suis tout de même inquiétée sur ma capacité à poursuivre ma formation en parallèle. Cumuler les deux en étant à temps plein, ce n'est plus la même histoire ! Et pourtant, grâce à l'accompagnement de mes nouveaux responsables, du service RH de SGP et de deux collègues d'Alstom au soutien sans faille, je suis parvenue à maintenir ma formation à distance. J'ai trouvé que SGP était une société bien plus proche de ses salariés que ce que j'avais connu précédemment. J'y ai trouvé un vrai soutien à mon projet et leur propre conviction de réussite et d'amélioration m'a séduite. Je pense que cela s'est ressenti dans le contact avec les usagers, le pur plaisir de travailler était revenu. Ce fut comme un nouveau départ !

Quels sont tes missions et enjeux actuels au sein de SGP Accueil ?

Les missions en elles-mêmes sont classiques pour mon métier : **enregistrement des visiteurs, remise de badges d'accès, orientation et renseignements des visiteurs, aussi bien en face-à-face qu'au téléphone.**



J'AI TROUVÉ QUE SGP ÉTAIT UNE SOCIÉTÉ BIEN PLUS PROCHE DE SES SALARIÉS QUE CE QUE J'AVAIS CONNU PRÉCÉDEMMENT.

Je m'occupe également de toute la partie courrier et réservations des véhicules du site.

Mon objectif à la fin de la journée est d'avoir répondu aux interrogations de tous, en interne comme en externe. Cela nécessite d'être en permanence à jour sur les informations du site, les changements éventuels, les nouvelles procédures afin de toujours délivrer le message le plus juste et adapté possible. Vous savez, plus les organisations grandissent et plus on peut être noyé dans la recherche du qui-fait-quoi. Par conséquent, lorsque je ne dispose pas d'une information claire, je dois pouvoir contacter et obtenir les réponses des personnes appropriées. Plus je suis rapide, plus je réduis le risque de générer de l'insatisfaction et du conflit.

🗨️ Quelles solutions préconises-tu lorsque tu es confrontée à une situation conflictuelle ?

Il n'y a pas de solution miracle, vous savez! L'important est de parvenir à garder son calme pour éviter l'escalade verbale. Par contre, je reste ferme sur certains principes. La personne doit comprendre par ma posture et mon attitude que mon travail doit être respecté et qu'il n'y a pas moyen de me « court-circuiter ». Dans le même temps, je m'attelle à trouver une solution à la problématique du visiteur et je lui explique les raisons des consignes qui ont été mises en place. Dans la plupart des cas, cette double approche apaise le conflit naissant.

🗨️ Comment imagines-tu ton futur dans les cinq ans à venir ?

J'espère avoir fini ma formation à distance et obtenu mon diplôme! À partir de ce moment-là s'ouvrira un nouveau chapitre dans ma vie, que j'espère aussi riche – sinon plus – que ce que je fais actuellement. J'aime l'idée de pouvoir se réinventer professionnellement, de continuer à progresser d'un point de vue personnel et de faire profiter mes collègues de mon expérience et de mes atouts!

L'optimisme est une des valeurs de SGP, j'avoue que cela me correspond bien!

LES TENDANCES ACTUELLES EN MATIÈRE D'ACCUEIL EN ENTREPRISE

L'accueil en entreprise est un élément-clé pour créer une première impression positive chez les visiteurs. Ces interlocuteurs, clients et/ou collaborateurs, recherchent une expérience unique et personnalisée lors de leur visite en entreprise. Les technologies jusqu'alors peu usitées dans ce domaine occupent désormais un rôle de premier plan. Explorons les tendances actuelles dans ce domaine et les défis qu'elles vont impliquer pour les entreprises.

La personnalisation

Le besoin d'une personnalisation de plus en plus poussée est une véritable lame de fond dans le secteur de l'accueil. Les visiteurs souhaitent se sentir accueillis et pris en charge dès les premières secondes de leur arrivée.

Pour offrir un accueil individualisé et chaleureux, les entreprises cherchent de plus en plus à recueillir des informations préalables sur les besoins et les préférences de leurs visiteurs. Ainsi, elles vont demander, au moment d'une réservation ou lors d'un appel préalable, si les visiteurs utilisant la restauration du site ont des régimes alimentaires particuliers ou s'ils ont besoin d'un accès Internet pour travailler.

Toujours selon la nature du rendez-vous, il est possible d'affiner encore plus le ciblage client en réglant au préalable des éléments connexes tels que la gestion des accès, la fourniture d'une place de parking attitrée ou la création d'un badge d'accès numérique directement sur le téléphone du visiteur.

En anticipant les problématiques éventuelles, les entreprises créent les conditions d'un accueil fluide, agréable et sans heurt.

La technologie

La technologie a également un fort impact sur la façon dont les entreprises gèrent leur service d'accueil. On peut mentionner ici quelques outils tels que les kiosques d'enregistrement, les tableaux d'affichage numériques ou encore les applications mobiles.

Les kiosques d'enregistrement sont des bornes interactives qui permettent aux visiteurs de s'enregistrer rapidement et facilement sans avoir à passer par un agent d'accueil. Ils peuvent prendre la forme de tablettes tactiles directement disponibles à l'entrée du site. Le visiteur peut s'y inscrire, notifier la raison de sa venue et ainsi se voir autoriser l'accès nécessaire à sa visite. Selon le type de services proposés, ces bornes peuvent avantageusement être remplacées par des applications mobiles. À titre d'exemple, on peut citer les applications mobiles de grands parcs d'attractions tels l'Europa-Park ou Disneyland Paris qui permettent de réserver sa table aux restaurants et hôtels, de prévoir et réserver ses accès aux attractions et spectacles tout en affichant en temps réel les temps d'attente aux manèges. Tout est fait pour fluidifier et faciliter la venue en amont et pour accompagner le visiteur tout au long de son séjour sur site⁽⁹⁾. L'expérience utilisateur est placée au centre du dispositif afin d'éviter tout contretemps ou couac organisationnel.

Les tableaux d'affichage numériques sont quant à eux d'excellents compléments à un accueil classique, car ils permettent aux visiteurs de s'orienter plus facilement dans l'entreprise, par le biais de cartes en trois dimensions permettant de comprendre facilement le chemin à suivre pour rejoindre son interlocuteur ou le secteur qui l'intéresse. Ils permettent également de véhiculer les informations importantes de la société et proposent des éléments visuels dynamiques à même, si nécessaire, de faire patienter le visiteur.



Répondre aux besoins des clients et des visiteurs consistera à trouver l'équilibre entre la froide machine et la chaleur du relationnel humain

Enfin, la technologie de reconnaissance vocale et faciale permet de reconnaître rapidement les visiteurs et de leur donner un accès aux zones réservées sans avoir à présenter de carte d'identité. Cette méthode offre une expérience utilisateur tout à la fois personnalisée et innovante. On peut citer à titre d'exemple la chaîne hôtelière Aloft, qui utilise la reconnaissance vocale pour permettre aux clients de commander des services de nettoyage, de régler la température ou la luminosité de leur chambre⁽²⁾. Il en va de même avec la reconnaissance faciale qui a fait son apparition à l'entrée des hôtels. C'est notamment le cas à l'hôtel Marriott de Shanghai⁽³⁾ qui scanne votre visage avant de vous délivrer la clé de votre chambre. Ces deux solutions, pour technologiques qu'elles soient, vont de pair avec une déshumanisation progressive des rapports humains. On ne s'adresse plus à un humain, mais bien à une machine. Cela dit, dans la mesure où les assistants personnels tels que Google assistant, Alexa chez Amazon ou Siri pour Apple ont rapidement réussi à s'implanter dans de nombreux foyers⁽⁴⁾, on peut légitimement penser que s'adresser à une IA est plutôt bien accepté par nos contemporains.

Défis, logistique, nécessité

Personnalisation toujours plus fine, les nouvelles technologies de fluidification des accès et d'amélioration des services d'accueil des entreprises sont autant de pratiques qui se démocratisent, bien que la marge de manœuvre soit encore grande. Les entreprises doivent se préparer à faire face à plusieurs défis pour mettre en place ces solutions efficacement.

Le coût est l'un des principaux défis, car la mise en place de technologies de pointe telles que la reconnaissance faciale peut s'avérer onéreuse.

L'autre enjeu est bien entendu la formation des employés, car il est essentiel de leur enseigner les compétences adéquates en lien avec leurs missions. Communication, langues étrangères ou encore gestion de la relation client sont essentielles pour offrir un accueil adapté et chaleureux aux visiteurs. À l'avenir, les hôtes et hôtesse devront être également formés à l'utilisation des nouvelles technologies pour pouvoir interagir efficacement avec elles, résoudre les bugs et autres plantages tout en conservant ce qui fait leur force : apporter un supplément d'âme et de relationnel face à des innovations qui aboutissent de plus en plus à une expérience fragmentée, isolée, aut centrée. Répondre aux besoins des visiteurs de la manière la plus adaptée consistera donc pour la majorité des acteurs de l'accueil à trouver le juste équilibre entre la froide machine et le relationnel humain.

Enfin, la protection et la sécurisation des données de ces nouvelles technologies s'avéreront à l'avenir une nécessité prégnante. Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises collectent des informations sur les choix et les habitudes des visiteurs, moyen d'affiner au mieux leurs préférences. Les logiciels de reconnaissance faciale et vocale impliquent en plus de récolter des informations biométriques, avec tous les risques que cela comporte en cas de vol. Par conséquent, ces sociétés devront prendre des mesures strictes pour protéger ces informations des cyberattaques qui sont de plus en plus courantes à notre époque⁽⁵⁾.

Conclusion

Tout est toujours une question d'équilibre. L'accueil, comme d'autres domaines, évolue, progresse, se transforme. Les tendances du moment vont vers l'ajout d'outils technologiques dans une volonté affichée de rapidité, de simplification et d'accessibilité. L'utilisateur est invité à laisser toujours plus de traces numériques en échange de cette fluidité revendiquée.

Ce mouvement va sans doute s'accroître dans les années à venir, au gré des accélérations technologiques et de notre tendance à la servitude volontaire comme le disait La Boétie. Quelques garde-fous devront être posés, comme ceux envisagés par la CNIL qui a posé les enjeux moraux et éthiques de certaines de ces technologies⁽⁶⁾. Il reste enfin à s'interroger sur la place que l'on accorde aux rapports humains, à ces sourires échangés, à ces explications fournies avec patience et cordialité. Il s'agit bien là des fondamentaux de l'accueil et de l'hospitalité. Il s'agit véritablement de ce qui fait sens lorsque l'on parle de ce beau métier. Il s'agit d'un objectif qui ne risque pas de changer : faire en sorte que l'on se sente bien dans un lieu qui nous est étranger.

(1) Disneyland Paris, « L'application mobile officielle Disneyland Paris », www.disneylandparis.com/fr-fr/application-mobile/

(2) Profession Voyages, « Commande vocale dans votre chambre d'hôtel », <https://professionvoyages.com/commande-vocale-dans-votre-chambre-dhotel/>

(3) Forbes, « You can now check in with a facial scan at Marriott in China », www.forbes.com/sites/jennawang/2018/07/24/you-can-now-check-in-with-a-facial-scan-at-marriott/

(4) LSA, « 100 millions d'appareils connectés à Alexa... et 10 fois plus à Google Assistant », www.lsa-conso.fr/100-millions-d-appareils-connectes-a-alexa-dans-le-monde,307451

(5) Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information, « Un niveau élevé de cybermenaces en 2022 », www.ssi.gov.fr/particulier/actualite/un-niveau-eleve-de-cybermenaces-en-2022/

(6) CNIL, « Reconnaissance faciale : pour un débat à la hauteur des enjeux », www.cnil.fr/fr/reconnaissance-faciale-pour-un-debat-la-hauteur-des-enjeux

Rétro



Ça s’est passé en septembre 2023...

“SUPER-HÉROS” SGP

L’insolite histoire de nos 5 super-héros SGP !

Tout débute un matin, lors de la semaine de la rentrée scolaire, le mercredi 06 septembre 2023 dans un tribunal judiciaire de France. Personnels de l’établissement, avocats et justiciables s’engouffrent les uns derrière les autres au sein du Palais de justice. Il faut constamment être sur ses gardes.

”

CETTE GRANDE RÉUSSITE EST, AVANT TOUT, UN TRAVAIL D’ÉQUIPE, UNE SYMBIOSE DE L’ENSEMBLE DES MEMBRES

Soudain, l’agent du PC voit devant ses caméras un bien curieux comportement. En effet, il a vu un homme en plein vol de vélo sur le parking même du tribunal. Pour passer à l’acte, il avait fait preuve de ruse en bloquant grâce à son sac à dos la porte menant au parking. Comme quoi parfois, les méthodes les plus simples produisent quelques résultats. Une fois dans la cour intérieure, il ne lui restait plus qu’à faire son choix.

Tout aurait pu se passer au mieux pour lui si ce n’est que nos agents veillaient au grain ! Une fois le signalement effectué depuis le PC, les agents ont couru pour appréhender l’homme en question qui commençait à pédaler à vive allure aux abords du bâtiment. En quelques secondes à peine, l’homme est maîtrisé. Celui-ci a, à de nombreuses reprises, essayé de s’échapper. Vaines tentatives car nos agents l’ont maintenu jusqu’à ce que la police vienne sur place et l’emmène au commissariat pour répondre de son acte.

Après revisionnage des caméras, les agents de sécurité se sont rendu compte que l’individu en question n’était qu’autre qu’un justiciable qui comparait le jour même devant les juges ! Notre chef de poste Monsieur B nous confie que c’est bien la première fois que son équipe est confrontée à un justiciable convoqué au tribunal et qui, sur place, se dit qu’il s’agit d’une bonne idée de commettre une infraction. Comme quoi, il faut toujours une première fois !

Toute l’équipe SGP en poste ce jour s’est vue unanimement félicitée par le personnel présent sur place et notamment la directrice de greffe pour avoir adopté un « comportement exemplaire et d’un grand professionnalisme ».

Monsieur B. insiste sur le fait cette grande réussite est, avant tout, un travail d’équipe, une symbiose de l’ensemble des membres agissant de concert pour permettre un travail efficace et de qualité.

Une grande maîtrise, un bon sang froid, une fine connaissance du terrain, en voilà une belle équipe de super héros SGP ! Bravo à eux !

Ça s'est passé en mai 2023...

INNOVATION ET DÉFIS : LE SCANNER CORPOREL REDÉFINIT LA SÉCURITÉ AUX JO 2024

La Loi portant sur les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 est entrée en vigueur le 19 mai 2023. Parmi les mesures touchant à la sécurité privée figure l'inclusion d'un nouveau mode de contrôle d'accès en évènementiel : le scanner corporel.

Utilisant la technologie des ondes millimétriques, ces machines sont déjà en place dans les aéroports depuis une dizaine d'années. La nouveauté ici est donc moins l'usage de l'outil en lui-même que son déploiement dans un nouveau champ, celui de l'évènementiel, et son utilisation par un nouveau panel de professionnels du secteur. En effet, tout agent de sécurité titulaire du diplôme du TFPAPS et d'une carte professionnelle à jour pourra procéder à ce type de contrôle.



Lire la suite
Flashez ce QR code



Ça s'est passé en septembre 2023...

Le Groupe SGP quitte le réseau Securalliance

Le Groupe SGP a pris la décision de quitter le réseau Securalliance. Ce départ sera effectif au **1^{er} février 2024**. Le groupe SGP dispose de 5 certifications : ISO 9001, 14001, 45001, MASE et Qualisécurité. Par ailleurs, le groupe SGP a mis en place une politique sociale forte.



Lire la suite
Flashez ce
QR code

ÇA S'EST PASSÉ
Y'A PAS LONGTEMPS

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 29 novembre 2023

Pas de caméras-piétons pour les agents de sécurité !



En avril 2023, un député de l'Assemblée nationale s'est adressé au ministre de l'Intérieur et des outre-mer pour savoir s'il envisageait l'autorisation des caméras mobiles aux agents de sécurité.

pression qu'ils subissent d'individus qui n'hésitent pas à filmer « à leurs dépens et de façon tronquée » les agents durant leur travail...

Son argumentaire reposait sur l'exposition des agents aux risques d'agressions physiques comme verbales auxquelles se rajoutent la



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Publiée le 13 octobre 2023

Comment recruter et former du personnel en accueil ?



La conception du travail connaît un nouveau paradigme qui a touché le personnel d'accueil comme tant d'autres. Quelles sont ces différences et comment recruter efficacement pour des postes d'accueil sont des questions d'actualité.

drer est l'étude du poste et du site client. En fonction de ses besoins, les demandes spécifiques peuvent fortement...

Les profils, en premier lieu, sont différents. Avant d'embaucher, l'une des premières choses à ca-



Lire la suite
Flashez ce
QR code

ÇA S'EST PASSÉ
Y'A PAS LONGTEMPS

Publiée le 29 septembre 2023

Une rencontre inspirante avec Augustin Bey chez SGP Formation



SGP Formation a eu le privilège d'accueillir Augustin Bey, un athlète français de renom spécialisé dans le saut en longueur, pour une session de partage enrichissante avec notre actuelle promotion de TFP APS.

sances et des enseignements précieux qui transcendent le domaine sportif. L'échange avec Augustin a débuté...

Cette rencontre a offert aux stagiaires une opportunité exceptionnelle d'acquérir des connais-



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Publiée le 22 septembre 2023

Contrôle des coffres de voiture par un agent de sécurité : que dit la loi ?



Les organisations professionnelles que sont le GES et la CPNEFP ont sollicité début juillet la Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques (DLPAJ), un organe dépendant du ministère de l'intérieur, sur l'épineuse question de la légalité de l'inspection visuelle des coffres de voiture par des agents de sécurité.

La réponse apportée ouvre une brèche aussi timide que risquée. La DLPAJ rappelle ainsi que par principe...



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Publiée le 13 septembre 2023

La formation continue : un élément essentiel d'un service d'accueil performant



Les missions réalisées par les hôtes et hôtesse d'accueil ont très largement évolué ces dernières années. Les attentes sont plus grandes, les compétences et les responsabilités aussi.

sonnel. L'objectif ? Séduire toujours plus de clients en offrant une qualité de prestation favorisant la...

L'une des clés de l'accueil en entreprise d'aujourd'hui est indéniablement la mise en place d'une offre de formation continue pour leur per-



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Publiée le 13 septembre 2023

Sécurité numérique : le cas du SIM SWAPPING !



Connaissez-vous le SIM SWAPPING ? Il s'agit d'une technique frauduleuse mêlant vol de données et usurpation d'identité.

opérateur téléphonique. Grâce à des données récoltées auprès de vous en amont, données souvent mises volontairement...

Concrètement le voleur va utiliser une technique audacieuse en parvenant à obtenir la carte SIM de votre téléphone...directement auprès de votre



Lire la suite
Flashez ce
QR code

ÇA S'EST PASSÉ

Y'A PAS LONGTEMPS

Publiée le 10 août 2023

Journée découverte métier chez SGP Formation



Poursuivant le partenariat de long terme mené conjointement entre SGP Formation et la cellule de recrutement de la Mission Locale du Pays Messin, une nouvelle session de présentation du centre a été organisée.

connaître en avant-première un fragment du contenu de la formation d'agent de sécurité. Débutant par...

Cet aperçu estival a permis à 7 jeunes de découvrir les locaux messins de SGP Formation et de



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Publiée le 21 juillet 2023

La notion d'un accueil éco-responsable pour la préservation de notre futur



L'accueil éco-responsable est une approche novatrice pour les entreprises. Elle permet de réduire leur empreinte carbone et adopter des pratiques bien plus durables.

des visiteurs à la responsabilité environnementale et des partenariats collaboration avec des acteurs...

En mettant en place diverses actions telles que l'utilisation de matériaux durables, la sensibilisation



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Publiée le 13 juillet 2023

Le Groupe SGP est médaille d'argent pour l'évaluation Ecovadis 2023



Le Groupe SGP est heureux d'annoncer avoir obtenu, et ce pour la seconde année consécutive, la médaille d'argent lors de l'évaluation Ecovadis 2023.

responsables, empreinte environnementale, déontologie, l'examen repose sur des enjeux essentiels en prenant...

Pour rappel, il s'agit de l'une des entités référence en matière de notation de la performance RSE des entreprises.

Droits sociaux, droits humains, achats res-



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Publiée le 11 juillet 2023

Instant détente pour la promotion « Butterfly »



Le temps s'égrène, les jours passent et nos stagiaires s'en vont. Hélas, nous ne sommes qu'un maillon de la construction de leur parcours professionnel.

énième moment de rire et de partage afin d'honorer les stagiaires de notre dernière promotion du diplôme du TFP-APS. Après avoir multiplié les petits...

C'est ainsi qu'après avoir brillamment validé leurs blocs de compétences théoriques et pratiques, comme à l'accoutumée, nous avons organisé un



Lire la suite
Flashez ce
QR code

Remerciements

ILS ONT CONTRIBUÉ
À LA CRÉATION
DE CETTE NOUVELLE
ÉDITION [#4] DU
Mag' SGP

› **DIRECTEUR
DE LA PUBLICATION**

Florian PETTE

› **RÉDACTION EN CHEF**

Jonathan OLSZOWY

› **RÉDACTEURS**

- Guillaume FARDE
- Paul-Henri RICHARD
Ingénieur de recherche à
l'Université de technologie
de Troyes
- Lucas VAL
- Florian PETTE
- Jonathan OLSZOWY
- Emma BUCEK

› **DIRECTION ARTISTIQUE**

Yannick ANTOINE
et tous les "Lézards"
de l'Agence de com'
Lézards Création

› **PHOTOGRAPHE**

Fabrice PERROUSE

› **CORRECTION TEXTES**

Nelly VALIERE

› **CRÉDIT PHOTOS :**

- Nos collaboratrices
et collaborateurs :
ils sont beaux !
- Adobe Stock
- Istock

› **COMMERCIALISATION**

Cyrile CASALIS
07 69 07 94 42

› **CE DOCUMENT
SEMESTRIEL EST ÉDITÉ
PAR :**

SGP SUPPORTS

15 rue des charpentiers
Zac Sebastopol
57070 METZ

Pour joindre la rédaction :

06 31 02 66 86

www.groupepsgp.fr

› **TIRAGE :**

2050 exemplaires

Dépot légal : novembre 2023

ISSN : 2827-3486

› **IMPRESSION ET
DIFFUSION :**

Digit Offset

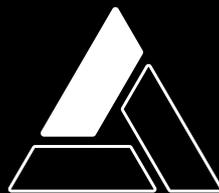
ZAC Bouxières Lesménils
Impasse du Tremble
54700 Bouxieres-Sous-Froidmont
03 87 65 83 52



Impression locale

Papier issu de forêts gérées de
manière durable et respectueuse
de l'environnement





GROUPE SGP



SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

ACCUEIL

FORMATIONS

MOBILE

9 AGENCES

| ALBI | BORDEAUX | DUTTLENHEIM | LYON | METZ | NARBONNE | PARIS |
| NANCY | VILLENEUVE D'ASCQ |

9 ANTENNES

| ANGET | DAX | DIJON | FOIX | PAU | REIMS | VESOUL | AMIENS | LIMOGES |

WWW.GROUPESGP.FR





GROUPE SGP

WWW.GROUPESGP.FR