horizon(s)

le mag'**SGP**

#6

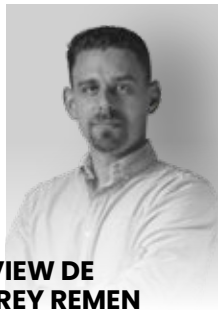
horizon(s)

le mag' SGP #6 I 2e semestre 2024

Suivre une trajectoire, relier les Hommes et les systèmes, explorer de nouvelles possibilités, le groupe SGP vit chaque jour au sein de cette belle galaxie dénommée... Sécurité.

SOMMAIRE

10 **SÉCURITÉ PRIVÉE :**
Vers de nouvelles hausses en 2025 ?



26 **INTERVIEW DE GEOFFREY REMEN**

08 **Chiffres groupe SGP**
Une double page pour connaitre l'entreprise

14 **Les dernières actualités du CNAPS**
L'organisme chargé du contrôle de la profession

22 **Segmentation de nos compétences**
Découvrez les pôles d'expertise du groupe SGP

24 **Présentation SGP Sécurité**
L'expertise de la surveillance humaine

32 **Présentation SGP Formation**
Le pôle dédié aux formations en sécurité

40 **Présentation SGP Mobile**
L'entité dédiée aux interventions sur alarmes, rondes et gardiennage temporaire sous l'œil vigilant de notre centre d'hypervision.

44 **RÉTROSPECTIVE**
Super Héros SGP

46 **Les actualités SGP**
L'essentiel de ces derniers mois

12 **DÉFI LOGISTIQUE**
pour les nouvelles tenues d'agents de sécurité !

34 **INTERVIEW DE ROMAIN OFFE**

16 **L'IMPORTANCE DE LA CONFIDENTIALITÉ**
dans la sécurité privée

42 **INTERVIEW DE ANTHONY CATHALA**

36 **LES STRATÉGIES**
de fidélisation des stagiaires
dans les centres de formation

SOMMAIRE

28

GUERRE ÉCONOMIQUE ET SÉCURITÉ PRIVÉE :
le monde de l'entreprise est-il prêt ?

Christian HARBULOT,
directeur de l'Ecole de Guerre Economique

DISCRIMINATION, SEXISME, RACISME, HARCÈLEMENT :
pourquoi former des agents de sécurité sur ces sujets ?

38

18

En immersion au sein de
la protection rapprochée
LORS DU BALLON D'OR 2024

EDITO

La France, notre pays, est un paradoxe. Nous sommes les JO de Paris salués par le monde entier, nous sommes la magie de la reconstruction de Notre-Dame, nous sommes le luxe, la gastronomie. À côté de cela, nos « élites » sont incapables de gouverner et d'avoir du courage politique. Au milieu de telles sources d'inspiration et de chaos déprimant, le dirigeant d'entreprise se doit de trouver sa voie, de montrer le chemin, de tenter d'être exemplaire ou du moins inspirant.

Avec le groupe SGP, je n'ai pas encore fini de dire que nous avons vingt ans, que déjà s'annoncent les vingt-cinq ans pour 2030. C'est déjà plus long que les dix ans qu'ont demandé les JO pour être une réussite et cela appelle beaucoup d'humilité par rapport aux [illegible]. Mais pour

Tournez la page pour lire la suite ...

EDITO

L'ÉNERGIE ET L'EXCELLENCE DES BÂTISSEURS

La France, notre pays, est un paradoxe. Nous sommes les JO de Paris salués par le monde entier, nous sommes la magie de la reconstruction de Notre-Dame, nous sommes le luxe, la gastronomie. À côté de cela, nos « élites » sont incapables de gouverner et d'avoir du courage politique. Au milieu de telles sources d'inspiration et de chaos déprimant, le dirigeant d'entreprise se doit de trouver sa voie, de montrer le chemin, de tenter d'être exemplaire ou du moins inspirant.

Avec le groupe SGP, je n'ai pas encore fini de dire que nous avons vingt ans, que déjà s'annoncent les vingt-cinq ans pour 2030. C'est déjà plus long que les dix ans qu'ont demandé les JO pour être une réussite et cela appelle beaucoup d'humilité par rapport aux compagnons bâtisseurs de Notre-Dame. Mais pour nous, 2025, c'est d'abord la confirmation de notre stratégie de travail à long terme et bien évidemment la recherche d'une amélioration continue. Le monde va vite, les menaces évoluent en permanence et la sécurité reste une priorité pour tous. En cela, l'excellence des compagnons du renouveau de Notre-Dame est une vraie inspiration.

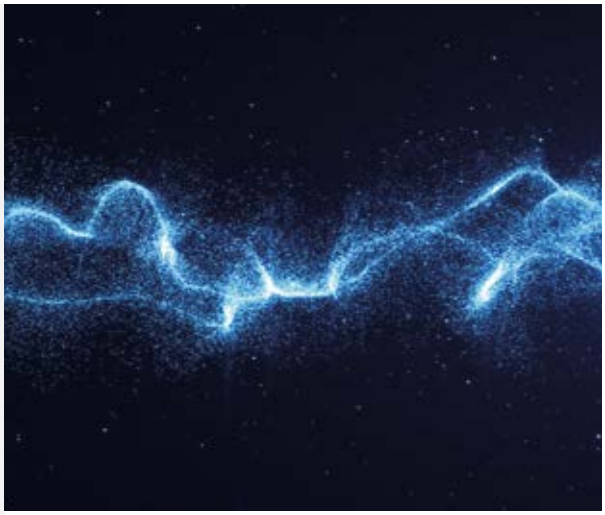
> **La compétence, les valeurs et une culture d'entreprise partagée sont les 3 leviers pour se rapprocher de l'excellence**

Florian PETTE

L'excellence dans notre quotidien de la sécurité est un défi. Un agent de sécurité sur un poste, c'est assez simple ; dix agents habilités, bien recrutés et bien formés, cela reste facile à mettre en œuvre ; avec quelques centaines, les compétences de l'encadrement intermédiaire deviennent un nouvel enjeu. Aujourd'hui, chez SGP, ce sont plusieurs milliers d'agents de sécurité qui tous les jours doivent être à la bonne heure, au bon endroit, avec les bonnes compétences, dans le meilleur des états d'esprit de vigilance et de professionnalisme au service de la sécurité des 350 sites qui nous sont confiés. À mes yeux, il n'y a que trois leviers pour se rapprocher de l'excellence recherchée dans notre mission : la compétence, les valeurs et une culture d'entreprise partagée.

Pour la compétence, 2025 sera une année de lancement de programmes de formation destinés à notre encadrement. Ces formations compléteront les efforts que nous avons déjà engagés depuis plusieurs années avec SGP Formation pour nos agents ainsi que la montée en puissance des logiques de l'apprentissage comme intégration au métier.
La compétence se traduit par du compagnonnage, en effet, les plus expérimentés transmettent leurs savoirs dans des parcours échelonnés sur plusieurs années. C'est en ayant une réflexion à long terme dans tous les projets que l'entreprise ressemblera à sa vision.

En 2025, nous passerons également une étape pour confirmer, renforcer et mieux afficher nos valeurs d'humanisme, je n'ai pas peur du mot, qui guident mes actions depuis la création de SGP. Le groupe va se doter d'un comité d'éthique dont la mission sera de mieux formaliser, de mieux partager et contrôler les principes de respect des règles auxquelles nous croyons. Ce comité d'éthique supervisera également la création d'un fonds de dotation via lequel nous élargirons le financement des différentes actions à vocation sociale et éducative. Le fonds de dotation a été réfléchi pour notre écosystème d'une part et pour défendre les causes auxquelles nous croyons d'autre part. Ce fonds sera animé par un secrétaire général qui œuvrera au déploiement et à l'animation de celui-ci.



La culture d'une entreprise, son ADN, ces détails qui font le pourquoi nous sommes attachés à celle-ci sont à travailler chaque jour. Les méthodes de management, les méthodes d'appartenance, les valeurs, les comportements d'une entreprise doivent être ancrés, animés, et partagés avec toutes et tous. Cette culture qui se forge au fil du temps sera bien entendu au cœur de notre vingtième anniversaire qui se tiendra en octobre 2025.

Vingt ans d'histoire, une stratégie de compétences, une recherche d'excellence, des valeurs d'humanisme, c'est tout cela qui brique après brique construit la culture de l'entreprise SGP. Oui, je préfère l'énergie des JO et l'excellence des bâtisseurs à l'atmosphère calamiteuse que nous proposent nos soi-disant élites. Nos entreprises, et en particulier nos PME ou nos ETI, monde auquel appartient SGP, n'ont pas le pouvoir à elles seules de redonner du souffle à notre pays, mais si en toute humilité nous pouvons au sein de nos petits écosystèmes permettre à chacun de nos compagnons de mieux se réaliser, nous continuerons à progresser dans le professionnalisme, l'excellence et le succès.

Merci à 2024, aux JO et aux compagnons de Notre-Dame de nous donner du courage et de l'espoir pour 2025.

Excellentes fêtes de fin d'années à toutes et tous,

Metz, le 5 décembre 2024,

Florian Petite

CHIFFRES GROUPE SGP

2600
Effectif total du groupe

96%
De clients fidèles Dont l'ancienneté est De plus de **9 ans**

91%
Sont satisfaits de travailler Chez **SGP**

93%
Taux de satisfaction clients

2452
Agents

135
Service supports et formation

31
Managers qualité

300K
Interventions sur alarmes annuel, top 7 du secteur en France. Interventions sur toute la France

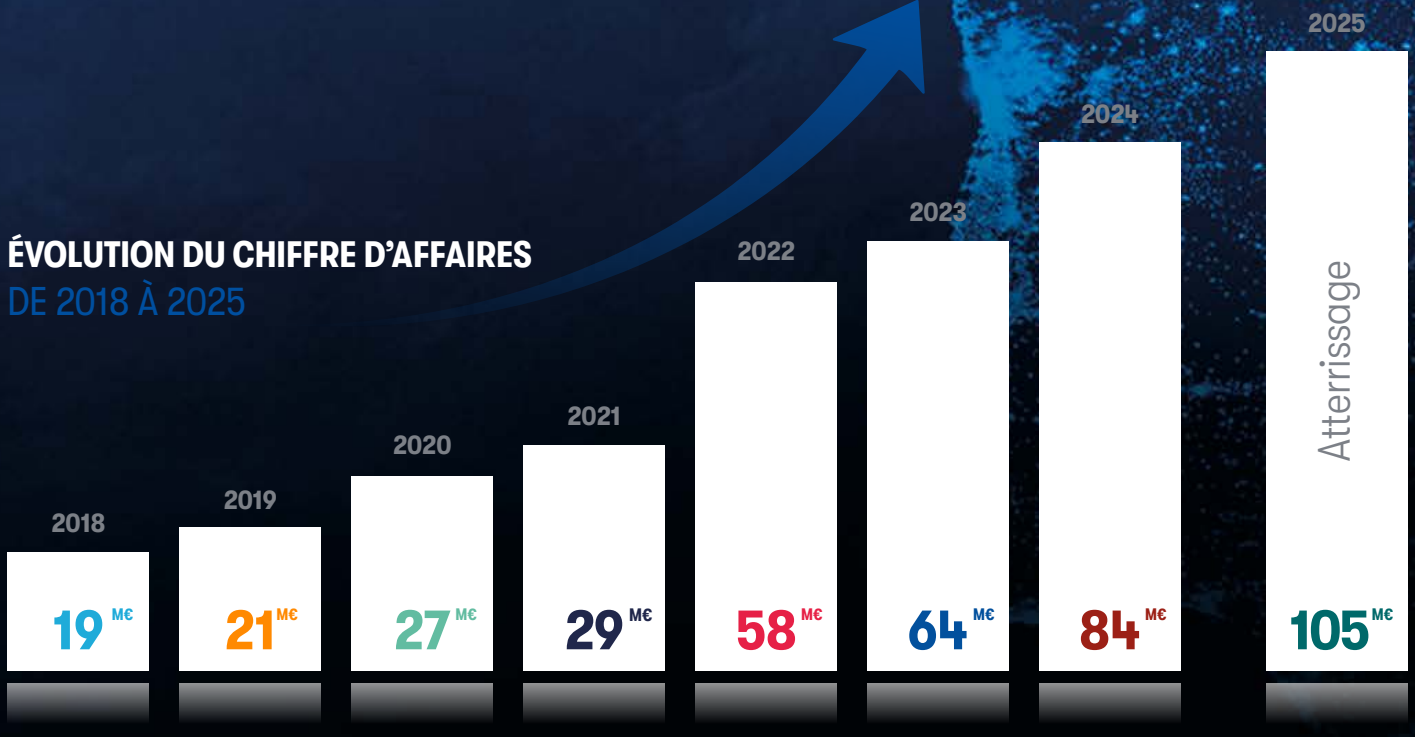
Délais moyens d'intervention annuel :

Paris.....**-de 25 min**
Villes de - 300k habitants...**-de 30 min**
Grandes agglomérations....**-de 35 min**
Campagne / Montagne.....**-de 55 min**

324
Sites clients sous la responsabilité du groupe SGP

+30%
de chiffre d'affaires en moyenne par an

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES
DE 2018 À 2025



11 agences

METZ, ALBI, BORDEAUX, DUTTLENHEIM, LYON, TOULOUSE, PARIS, NANCY, VILLENEUVE D'ASCQ, ORLÉANS, REIMS

10 antennes

ANGLET, DAX, DIJON, FOIX, PAU, SAINT-ÉTIENNE, AMIENS, LIMOGES, RENNES, NANTES

ISO 9001

ISO 14001

ISO 45001

MASE HAUTS-DE-FRANCE

MASE EST

Retrouvez toutes nos coordonnées
Sur notre site internet, page contact

SÉCURITÉ PRIVÉE : VERS DE NOUVELLES HAUSSES EN 2025 ?

À PARTIR DU 1ER JANVIER 2025,

nombreux sont les secteurs de l'économie réelle qui devront gérer plusieurs hausses économiques (augmentation des charges, revalorisation du SMIC...). La sécurité privée n'est évidemment pas épargnée par ces multiples majorations, alors faisons le point.

Les hausses économiques propres à notre secteur

Pour rappel, le 25 septembre 2023, l'accord collectif triennal relatif aux revalorisations salariales pour 2024, 2025 et 2026 dans la branche des entreprises de prévention et de sécurité était signé. Les différentes parties signataires de cet accord ont convenu de procéder à une revalorisation des coefficients de la convention collective de +3,2 %, dès le 1er janvier 2025[1] .
À cela s'ajoute l'augmentation de certaines primes connexes telles que la prime d'entretien des tenues qui s'établit désormais à 8,54 € net par mois, la prime panier qui passe à 6,68 € par mois ou encore la prime spécifique attribuée aux agents cynophiles pour l'entretien de leur animal.

D'une manière beaucoup plus globale, le projet de loi de finances pour 2025, déposé à l'Assemblée nationale le 10 octobre dernier et toujours en cours d'examen au Parlement à l'heure où nous écrivons ces lignes, suscite plusieurs réactions au sein des partis politiques, certains menaçant le gouvernement de Michel Barnier de censure. Un des sujets les plus prégnants concerne la suppression définitive de la CVAE (cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises) initialement prévue pour 2024 et dont le report est désormais fixé à 2027[2] .

Il n'est désormais plus possible de bénéficier d'une exonération ou d'un abattement sur celle-ci.
Par ailleurs, le caractère rétroactif du calcul des heures supplémentaires selon qu'il y a eu durant le mois des congés ou des arrêts maladie vient également impacter les marges des entreprises[3] .

Une incertitude économique ?

Avec la revalorisation régulière du SMIC, les charges sociales augmentent inévitablement, particulièrement pour les entreprises qui emploient de nombreux salariés à des niveaux proches du SMIC. C'est le cas des entreprises de sécurité privée dont les métiers d'entrée dans la profession se situent légèrement au-dessus du salaire minimal.
À ceci s'ajoute l'effet délétère de l'inflation déjà présente sur le marché depuis plusieurs années. Ces hausses renforcent la « pression de la masse salariale », dépense la plus importante pour le secteur de la sécurité privée, en forte demande de main-d'œuvre. Si les employeurs bénéficient encore d'une réduction générale des cotisations patronales (allocations familiales, assurances maladie, assurance chômage...), appelée réduction Fillon, lorsque le salaire d'un employé est inférieur à 1,6 fois le SMIC, des incertitudes demeurent quant à

(1) GES (Groupement des entreprises de sécurité), « Signature de l'accord relatif aux revalorisations salariales pour 2024, 2025 et 2026 dans la branche prévention-sécurité » https://ges-securite-privee.org/actualites/signature-de-laccord-relatif-aux-revalorisations-salariales-pour-2024-2025-et-2026-dans-la-branche-prevention-securite

(2) Entreprendre.service-public.fr, « Réduction progressive de la CVAE jusqu'à sa suppression en 2027 », mai 2024 https://entreprendre.service-public.fr/actualites/A17055

(3) GES (Groupement des entreprises de sécurité), GES-INFO n° 28 relatif aux congés payés et aux arrêts maladie, juin 2024 https://ges-securite-privee.org/ges-info/ges-info-n28-relatif-aux-conges-payes-et-aux-arrets-maladie

Le GES publie chaque mois un Indice des Coûts de revient afin de refléter les impacts réels des différentes hausses en sécurité privée

sa part pour 2024 et les années suivantes[4]. S'ajoutent enfin aux salaires et aux cotisations ce qu'on appelle les compléments de salaire (mutuelle de l'entreprise, titres restaurant...). Là encore, de fortes hausses sont à prévoir, les mutuelles cherchant également à rééquilibrer leurs comptes face aux diminutions de remboursement de la Sécurité sociale[5].

LA PRESSION DE LA MASSE SALARIALE EST INTENSE ET REPRÉSENTE LA DÉPENSE LA PLUS IMPORTANTE EN SÉCURITÉ PRIVÉE

Pour tenter d'y voir plus clair, le Groupement des entreprises de sécurité (GES) a mis en place il y a quelques années l'ICSP (indice des coûts de revient de la sécurité privée)[6]. Tous les mois, cet outil publie l'évolution du poids d'indice de l'année en cours, afin de mieux refléter les coûts réels liés aux hausses salariales et par la même occasion des autres charges. Tout simplement, il mesure les évolutions du coût de la main-d'œuvre des agents de la sécurité privée.

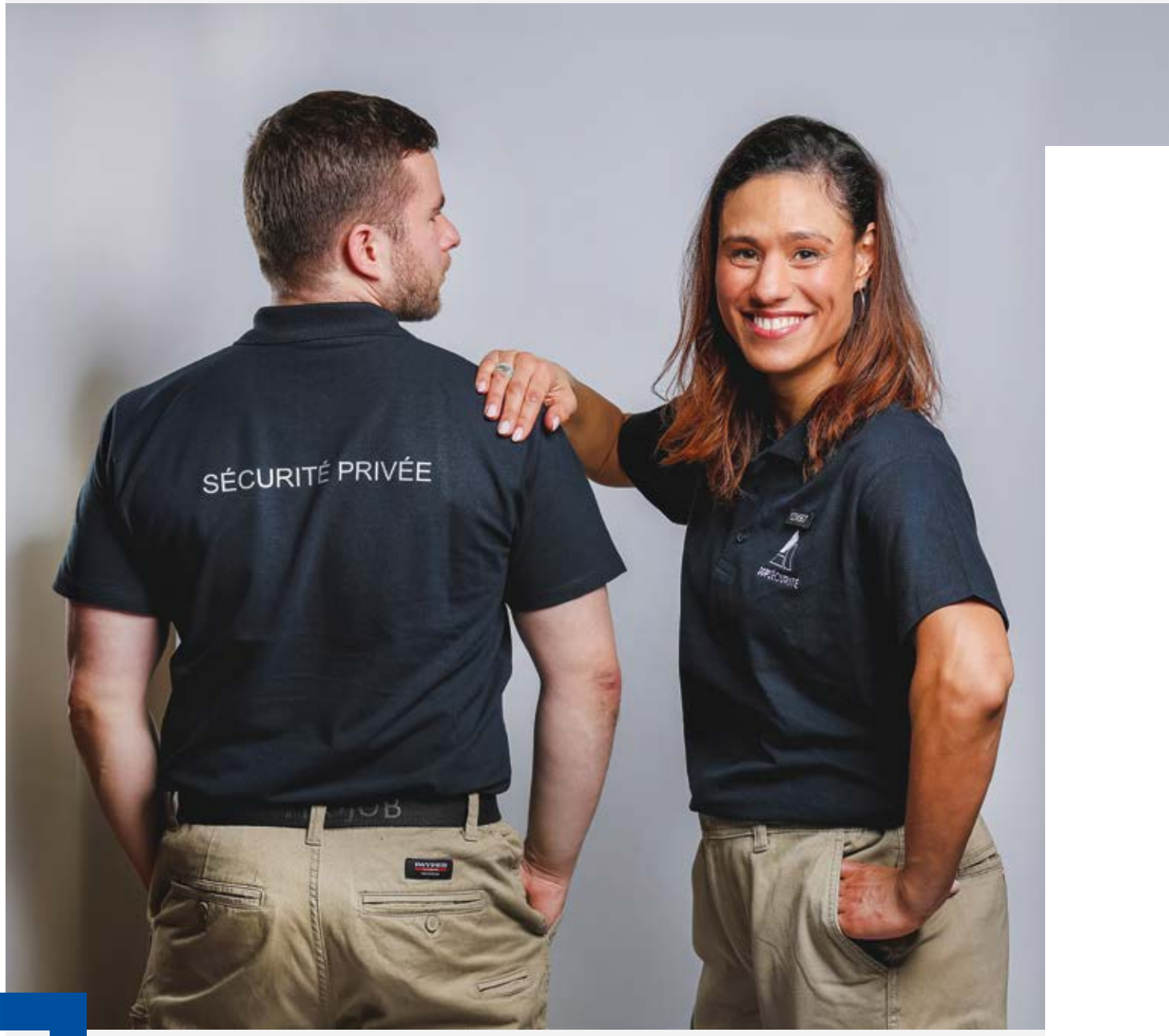
Il n'en demeure pas moins que de lourds nuages s'amoncellent et qu'il demeure plus que jamais central de pouvoir tracer la ligne d'un futur économique clair. L'incertitude politique appelle l'incertitude économique. Gageons que le gouvernement français parviendra à se sortir des considérations partisanes afin d'établir un budget à la hauteur des enjeux de nos entreprises et de notre pays.

L'instabilité politique appelle l'instabilité économique

(4) LegiSocial, « Réduction Fillon : quelles pourraient être les modifications apportées au régime de l'année 2024 ? », octobre 2024
https://www.legisocial.fr/actualites-sociales/6967-reduction-fillon-quelles-pourraient-modifications-apportees-regime-annee-2024.html

(5) Le Monde, « En 2025, une baisse du remboursement par la "Sécu" des consultations et des médicaments », novembre 2024
https://www.lemonde.fr/societe/article/2024/11/18/en-2025-une-baisse-du-remboursement-par-la-secu-des-consultations-et-des-medicaments_6401428_3224.html

(6) GES (Groupement des entreprises de sécurité), « L'indice des coûts de revient de la sécurité privée »
https://ges-securite-privee.org/indice-icsp



DÉFI LOGISTIQUE POUR LES NOUVELLES TENUES D'AGENTS DE SÉCURITÉ !

Un arrêté relatif aux tenues des agents de sécurité privée, *publié par Gérald Darmanin le 18 juillet 2023, est entré en vigueur le 1er octobre dernier. Plusieurs éléments d'identification sur les tenues ont fait leur apparition. Cette nouvelle réglementation a-t-elle eu un impact réel sur l'identité de la profession ? Va-t-elle permettre une amélioration de l'efficacité opérationnelle des agents de sécurité privée ? Et à quel prix ?*

Petit rappel des changements dans les tenues des agents

Plusieurs critères visuels sont désormais indispensables, avec des éléments d'identification réglementaires bien précis. Le numéro d'identification individuel de l'agent, comprenant les huit derniers chiffres de sa carte professionnelle, ainsi qu'un insigne reproduisant la dénomination ou le sigle de l'entreprise doivent apparaître obligatoirement sur la poitrine en haut à gauche. Cet insigne ou ce sigle, quelle que soit sa forme, doit être d'une taille au moins égale à un carré de 50 mm de côté. Au dos, l'inscription « SÉCURITÉ PRIVÉE » écrite en blanc sur fond noir doit également apparaître, au centre et à l'horizontale, en caractères majuscules rétroréfléchissants en police Arial 76.

Visibilité et reconnaissance : objectif accompli ?

Cet arrêté du 18 juillet 2023 marque une étape importante dans le processus d'harmonisation du secteur. Le législateur a voulu privilégier l'homogénéité et la cohérence pour le personnel de sécurité privée tout en renforçant l'absence de confusion avec les forces de l'ordre. La visibilité qu'offrent ces nouvelles tenues pourrait permettre aux agents de se sentir reconnus et valorisés, favorisant ainsi leur engagement et leur professionnalisme. Dans un métier en forte tension de recrutement, la visibilité s'impose comme un impératif majeur. On a pu gloser à raison sur une trop grande uniformisation de ces modifications, ne prenant pas en compte certains secteurs d'activité de la sécurité privée, dont ceux du luxe, qui attendent des standards plus élevés et plus discrets quant aux tenues des agents. Il n'empêche que ces modifications participent d'un rôle plus global d'intégration par le visuel du personnel de la sécurité privée au continuum de sécurité.

Les nouvelles tenues d'un point de vue opérationnel

Durant leurs missions, il est nécessaire que les agents soient rapidement reconnus, notamment dans les lieux publics ou les sites à risques. D'une part, pour aider ceux qui auraient besoin d'une aide quelconque, comme l'obtention d'une assistance ou le signalement d'un problème. D'autre part, pour montrer aux potentiels malfaiteurs que les agents de sécurité sont actifs et présents ! L'identification permet donc la dissuasion et pourrait réduire les risques d'incidents.
Cependant, dans certains contextes, cette identification rapide des agents n'apporte pas toujours que du positif. Avec ces normes vestimentaires qui offrent une visibilité décuplée, ces derniers sont bien plus repérables et pourraient s'exposer à davantage de menaces, par exemple en situation de conflit. Les agents de sécurité pourraient même faire office de cibles pour certains.

Enfin, il faut également mentionner le défi logistique et financier qu'a représenté et représente encore le changement de l'intégralité des tenues des personnels de sécurité (à l'exception notable des agents de sécurité incendie).
Rien que l'intégration d'un numéro spécifique lié à chaque agent suppose la mise en place d'un partenariat avec une entreprise capable de proposer rapidement la broderie ou la pose via scratch d'un ou de plusieurs exemplaires de ce numéro. Des entreprises spécifiques se sont ainsi créées telles que Nubcartepro pour répondre à cette nouvelle demande.

Face à cette standardisation et aux défis écologiques et économiques qu'ils posent, les entreprises ont dû s'adapter et anticiper. L'occasion pour certaines de renforcer leurs actions de recyclage, profitant des demandes de réassortiments, des changements de taille ou autres pour faire entrer les tenues concernées dans une filière de remise en état avant de les réintroduire avec les modifications liées aux nouvelles normes. L'époque n'est plus au gâchis et toutes les solutions techniques doivent être envisagées. Tous devront adapter l'ensemble de leurs tenues pour être conformes à cette nouvelle réglementation, et c'est un réel investissement ! On peut d'ailleurs légitimement s'interroger sur la contrainte financière que cela fait peser des plus grandes aux plus petites structures. Il n'est pas anodin que le nombre de sociétés de surveillance en pertes soit passé de 7 à 18 % en 2024 selon l'Atlas 2024 d'En Toute Sécurité. Des chiffres qui montrent bien le poids qu'a pu jouer cette réforme dans les résultats des entreprises de sécurité.

LES DERNIÈRES ACTUALITÉS DU CNAPS

Que s'est-il passé du côté du Conseil national des activités privées de sécurité ? *Chargé d'une triple mission administrative, disciplinaire et d'assistance aux professionnels de la sécurité privée, le CNAPS a connu quelques actualités au cours des six derniers mois. Faisons le point ensemble sur les informations les plus importantes !*

La création de référentiels de contrôle permettra d'homogénéiser les actions du CNAPS sur tout le territoire.

Les nouvelles autorisations aux dirigeants d'organismes de formation et aux formateurs

À compter du 1er mars 2025, la détention de deux nouveaux titres sera obligatoire pour les dirigeants d'organismes et les formateurs. Il s'agit d'un agrément de dirigeant d'entreprise prestataire de formation et d'une carte professionnelle de formateur. Pour demander ces titres et se mettre au goût du jour, deux formulaires sont disponibles sur le site internet du CNAPS[1].

La publication des référentiels de contrôle à destination des professionnels de la sécurité privée

Le CNAPS a mis à disposition 8 référentiels de contrôles thématiques, sur les sujets suivants :

- Organismes de formation
- Sous-traitance
- Agents cynophiles
- Manifestations sportives, récréatives et culturelles
- Protection des navires
- Services internes de sécurité
- Transport de fonds
- Travail illégal

« L'objectif de ces référentiels est de créer un cadre partagé entre les contrôleurs du CNAPS et les personnes contrôlées (professionnels de la sécurité privée). Ce faisant, ils permettront d'homogénéiser les actions de contrôle du CNAPS et de clarifier l'application des règles encadrant le secteur de la sécurité privée », déclare le CNAPS. Un tel corpus était effectivement attendu et permettra sans doute une homogénéisation des contrôles sur l'ensemble du territoire, tout en prenant en compte les spécificités de chaque branche des métiers de la sécurité. L'ensemble de ces 8 référentiels est à retrouver sur le site internet du CNAPS[2].

La création de CiNAPS

Le CNAPS a créé un traitement automatisé de données à caractère personnel relatif à l'activité de contrôle et à l'activité disciplinaire, dénommé CiNAPS. Sont concernés :

- les personnes physiques et morales exerçant des activités privées de sécurité ou de formation à ces activités,

(1) https://www.cnaps.interieur.gouv.fr/Actualites/Alertes/Les-nouvelles-autorisations-aux-dirigeants-d-organismes-de-formation-et-aux-formateurs

(2) https://cnaps.interieur.gouv.fr/Fiches-thematiques/Publication-des-referentiels-de-controle-a-destination-des-professionnels-de-la-securite-privee

• les lieux où s'exerce l'activité des personnes ayant recours aux services des personnes mentionnées ci-dessus, ainsi que celle des personnes physiques identifiées comme étant l'occupant ou le représentant de l'occupant des lieux visités,
• les agents du CNAPS.

Le CNAPS justifie cette création en expliquant que CiNAPS « permettra aux services concernés des délégations territoriales et du siège de gérer leur activité courante ».
Là encore, on ne peut que constater la volonté de rationalisation et de préparation de l'avenir. En se dotant d'un outil centralisé de gestion et de pilotage des contrôles, le CNAPS se met également au diapason des exigences européennes de gestion des données.

EN SE DOTANT D'UN OUTIL DE GESTION CENTRALISÉE ET DE PILOTAGE DES CONTRÔLES, LE CNAPS ACTE SA VOLONTÉ DE RATIONALISATION NATIONALE ET PRÉPARE SON AVENIR.

L'IMPORTANCE DE LA CONFIDENTIALITÉ DANS LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Nul besoin pour un hacker de pirater nos comptes, nous donnons souvent nous-même toutes les informations nécessaires aux personnes malintentionnées

> LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ GARANTIT LA SÉRÉNITÉ ET LA TRANQUILITÉ DE TOUS SUR LE LONG TERME

Emmanuel Macron, Vladimir Poutine ou encore Donald Trump, *tous ont déjà vu leur sécurité mise en danger par un manque de professionnalisme de leur service de protection rapprochée. Strava, cette application qui permet de partager publiquement ses parcours de courses à pied, a plusieurs fois causé du tort à de nombreux personnels de sécurité, et aurait pu mettre en danger de nombreuses personnalités publiques . Voilà pourquoi il est essentiel de rappeler l'importance de la confidentialité dans notre métier.*

Données accessibles, confidentialité permissive !

En octobre dernier, Le Monde a publié une enquête sur les leaks que pouvait occasionner l'application Strava . Ils sont parvenus en un claquement de doigts à identifier les déplacements du président Emmanuel Macron, notamment les hôtels où il séjournait durant ses voyages à l'étranger. Ces découvertes ont été rendues possibles uniquement à cause de comportements bien imprudents de membres du GSPR (Groupe de sécurité de la présidence de la République), qui, sans doute par ignorance et manque de formation à la menace que cela représentait, publiaient leurs trajets de footings sur Strava. Nul besoin de cyberattaque ni de vol de données, ces dernières ont été entièrement publiées de manière publique, directement via l'application. Il n'empêche que de fait, il était facile pour une entité criminelle de déterminer la position des chefs de l'État à partir de ces informations.

Il y avait pourtant déjà eu des précédents. Ainsi, en 2017 et avec Strava toujours, un étudiant était parvenu à repérer les emplacements et même les plans de bases militaires américaines, turques, russes, en Syrie et en Afghanistan. Il a même pu détecter une base en Écosse qui contenait l'arsenal nucléaire du Royaume-Uni. En février 2018, Le Canard enchaîné déclare avoir réussi à identifier des agents de la DGSE. Et plus récemment en 2023, l'Ukraine a été accusée par la Russie d'avoir abattu un ex-commandant de sous-marin russe, pendant son footing.

Dans de nombreux cas, les profils des agents étaient également accessibles et l'on pouvait y trouver notamment leur identité, des photos de leur famille, leur adresse... Comme souvent avec les réseaux, nul besoin de pirater les comptes, nous donnons souvent nous-mêmes toutes les informations nécessaires aux personnes malintentionnées. Dans un registre similaire, combien de personnes cambriolées ont au préalable posté des photos de leurs vacances, indiquant de fait que leur résidence était vacante ? Sans doute un grand nombre.

Une réputation professionnelle en jeu

Dans la sécurité privée, la confidentialité doit être un pilier fondamental. Chaque agent est formé à ce sujet et il convient, sur site, de rappeler cette évidence. Dans de nombreux cas, le personnel de sécurité a accès à des informations critiques sur les moyens d'accès, les espaces placés ou non sous vidéoprotection, les carences diverses, etc. Il en va typiquement ainsi des services de sécurité mobile qui mettent en place du gardiennage temporaire, précisément pour pallier une défaillance matérielle, une problématique temporaire de sécurité. En cas de fuite, elles pourraient être exploitées à des fins malveillantes et compromettre gravement la sécurité d'un site. Méfiance donc lorsque certains souhaitent obtenir, sous couvert de la curiosité, des informations sur le fonctionnement d'un site.

Conscients de cela, les opérateurs d'un centre d'hypervision ou les agents de sécurité sont formés à exercer une vigilance particulière sur ces sujets, et à réagir par des méthodes de diversion ou par signalement si des personnes s'avéraient trop curieuses.

Toute défaillance exposerait sans aucun doute l'agent fautif bien entendu, mais aussi plus largement l'entreprise de sécurité à des sanctions. Outre l'aspect financier, le respect de la confidentialité est le socle de la relation de confiance entre l'entreprise et son client. Aucune négligence ne doit être tolérée, c'est toute la crédibilité de la société qui est en jeu. Vous l'aurez compris, la confidentialité est évidemment un enjeu pour les deux parties.

Dans un marché où la concurrence est rude, les entreprises de sécurité privée qui démontrent une application stricte de ces principes de confidentialité se démarquent, évidemment. C'est une véritable valeur ajoutée qui est mise en avant comme un gage de qualité. Le respect de la confidentialité garantit la tranquillité et la sérénité de tous sur le long terme.

(1) Actu.fr, « Emmanuel Macron, Donald Trump, Vladimir Poutine... Comment Strava a mis en danger leur sécurité (et la vôtre) », novembre 2024 https://actu.fr/sciences-technologie/emmanuel-macron-donald-trump-vladimir-poutine-comment-strava-a-mis-en-danger-leur-securite-et-la-votre_61838813.html

(2) Le Monde, « "StravaLeaks" : comment l'imprudence de leurs gardes du corps menace la sécurité de Macron, Biden et Poutine », octobre 2024 https://www.lemonde.fr/international/article/2024/10/30/stravaleaks-comment-l-imprudence-de-leurs-gardes-du-corps-menace-la-securite-de-macron-biden-et-poutine_6366922_3210.html

SGP PROTECT

REPORTAGE

EN IMMERSION AU SEIN DE LA PROTECTION RAPPROCHÉE LORS DU **BALLON D'OR 2024**

***SGP Protect** a été choisie pour assurer la protection rapprochée des footballeurs et personnalités de l'UEFA lors de la soirée du Ballon d'Or qui s'est déroulée lundi 28 octobre au théâtre du Châtelet.*

Grâce à l'invitation du directeur de SGP Protect, M. Philippe Manchon, j'ai pu me retrouver au plus près des agents de protection rapprochée et percevoir très concrètement les attendus et exigences de ce métier en de telles circonstances.

Si la soirée débutait vers 20 h, le travail des APR avait en réalité commencé bien en amont. Précision préalable : nous ne reviendrons pas sur la phase préparatoire et les multiples réunions des deux mois précédents destinées à caler les différentes séquences et enchaînements de cette journée.

À L'HÔTEL DES DÉLÉGATIONS : ENTRE DISCRÉTION, RÉACTION ET ANTICIPATION

Votre serviteur avait rendez-vous en milieu de matinée à l'Hôtel du Collectionneur, dans le VIIIe arrondissement de Paris. J'y retrouve Philippe Manchon jonglant déjà entre les coups de téléphone et les conversations informelles avec les membres de WMH, l'agence chargée de l'organisation, et ceux du groupe Amaury, propriétaires des journaux l'Équipe et France Football.

À peine le temps d'échanger une poignée de main que celui-ci me propose de rejoindre les APR qui patientent dans le hall inférieur de l'hôtel pour un premier briefing. Celui-ci permettra de comprendre les parcours prévus pour les personnalités avec les différents points d'arrivée, d'attente et de départ.

Aussitôt le briefing terminé que déjà le premier groupe d'APR s'engouffre dans le bus qui va les conduire à l'aéroport pour la réception des VIP, notamment les représentants des différentes délégations, dont celles du FC Barcelone et du Real Madrid, prévus en nombre ce jour-là. Je découvre à cette occasion que les agents seront accompagnés de « chaperons ». Ignorant cette dénomination, je comprends qu'il s'agit de personnel appartenant à l'agence organisatrice, dont la mission consiste à satisfaire les demandes des personnalités placées sous leur responsabilité, afin de rendre leur bref séjour aussi agréable que possible. D'un point de vue opérationnel, leur mission est également de s'assurer du respect des horaires afin de ne pas perturber le déroulé de la journée.

Et tandis que cette première équipe s'en va, une deuxième équipe se prépare discrètement dans une des salles de réception de l'hôtel. Ce sera là que les agents s'équiperont en talkies et kits oreillettes, recevront leur accréditation et leur badge professionnel. Un chef d'équipe a été désigné pour la gestion de l'hôtel, c'est lui qui va dispatcher les agents en

suivant le plan élaboré au préalable.

Je remarque que chaque agent est en costume cravate, sobre et élégant, à la coupe ajustée. Seul un petit pin's « Groupe SGP » permet de les repérer parmi les clients de l'hôtel et les officiels de l'UEFA qui arrivent au compte-gouttes.

Il n'est pas encore midi qu'a lieu le second briefing avec l'ensemble des APR sécurisant l'hôtel. Celui-ci est rapide et concis, il ne faut pas traîner ou être inattentif sous peine de manquer des informations cruciales. Philippe Manchon est précis et délivre un message qui, en toute subtilité, rappelle à chacun les enjeux de la réussite opérationnelle du jour. Les agents sont concentrés et ne se permettront de rares relâchements qu'en dehors des espaces visibles du public.

Une partie de l'effectif se place sur le devant de l'hôtel. Ils devront sécuriser l'accès en maintenant à distance les fans désireux de voir passer leurs idoles, mais aussi les équipes de journalistes installés de l'autre côté et séparés uniquement d'un petit cordon tressé de couleur rouge. À deux reprises, les agents agrandiront ces espaces, occasionnant quelques frictions notamment avec les journalistes de la presse étrangère. Je mesurai à cet instant l'importance de maîtriser quelques rudiments de langue étrangère pour faire passer la pilule d'une réduction successive de l'accès aux célébrités sportives.

> **LE BRIEFING EST RAPIDE ET CONCIS. IL RAPPELLE À CHAQUE APR LES ENJEUX DE LA RÉUSSITE OPÉRATIONNELLE DE LA MISSION DU JOUR.**

Cet éloignement progressif poursuivait un but clair : dégager suffisamment d'espace pour assurer un périmètre de sécurité efficace pour l'arrivée d'un à deux minibus en enfilade.

Car en ce début d'après-midi, les VIP arrivent de façon plus rapprochée. Le dispositif est en place, l'arrivée de chaque délégation/joueur se fait selon un rituel précis : une voiture aux vitres teintées stationne devant l'hôtel, détermination en quelques secondes s'il s'agit d'un simple client de l'hôtel ou d'un VIP concerné par le Ballon d'Or, puis contrôle des espaces en bordure de l'hôtel suivi de l'accompagnement

discret du VIP jusqu'à ce qu'il franchisse les portes. Quelques secondes de grande concentration et une attention renforcée à tous les détails, à tout élément physique ou verbal qui trahirait une intention malveillante au milieu de cette véritable ruche.

Une fois dans l'hôtel, d'autres agents sont chargés de ne laisser passer que le personnel et les autorités pouvant accéder au catering mis en place pour faire patienter tout ce beau monde avant le départ pour le théâtre du Châtelet. Quelques selfies sont pris à l'occasion par les clients de l'hôtel sous l'œil toujours vigilant d'APR présents dans le hall d'entrée.

Pendant ce temps, Philippe Manchon est toujours autant sollicité, tantôt par un chaperon pour savoir si telle délégation est bien sur la route, tantôt par l'organisateur pour s'assurer que le directeur de l'hôtel a bien été informé de l'arrivée du président de l'UEFA, tantôt par son chef d'équipe pour un complément d'information. Et lorsqu'il n'est pas en train de répondre aux différentes demandes, il se positionne sur le terrain, en soutien à ses équipes.

.../...

SGP PROTECT

ANALYSE

À LA SOIRÉE : ENTRE GESTION DES FOULES ET MAÎTRISE DU DISPOSITIF

Le responsable opérationnel de SGP Protect, M. Steven Denizart, centralise l'activité des APR au théâtre du Châtelet. Ces derniers sont en place depuis la matinée. En milieu d'après-midi, il passe prendre la température à l'hôtel et fait un point avec Philippe Manchon. Tout se passe pour le mieux dans cette mécanique bien huilée. Enfin ça, c'était avant 15 h 30, lorsque l'organisation comprend que la délégation du Real de Madrid ne viendra pas.

Il faut donc se réorganiser, rapatrier l'équipe aéroport pour la redispatcher sur le théâtre du Châtelet. Pas de quoi perturber nos équipes à ma grande surprise, les charmes de l'événementiel semble-t-il !

C'est le moment que je choisis pour, à mon tour, me rendre au théâtre, conscient que la circulation parisienne nécessite une certaine anticipation. J'y retrouve Steven Denizart au centre du périmètre de sécurité, organisant le déploiement de son équipe. Le théâtre se trouvait complètement quadrillé et un seul point d'accès avait été mis en place et matérialisé par une double tente blanche. Tout autour, des barrières Vauban et un effectif policier en nombre complétaient le dispositif.

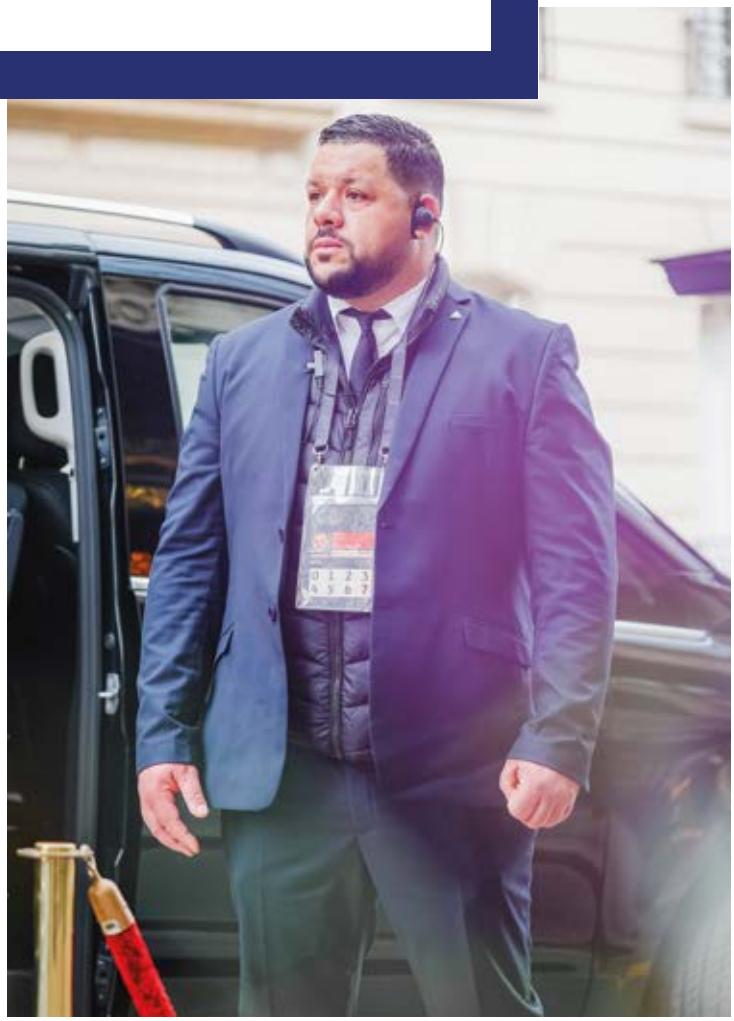
Les APR avaient été placés face à l'entrée, établissant entre le tapis rouge, l'espace presse et VIP et le public comme une barrière humaine silencieuse. Le public, essentiellement composé de jeunes adultes et adolescents, attendait dans une ambiance somme toute bon enfant.

Alors que la nuit tombe sur Paris, une grande partie de l'équipe « hôtel » rejoint les rangs de l'équipe « théâtre ». Cela donnera lieu à un nouveau briefing, l'occasion d'expliquer le dispositif d'accueil des voitures. Là encore, tout cela s'apparente à une chorégraphie soigneusement organisée. Les voitures entrent dans le périmètre, sous contrôle policier, stationnent à quelques mètres seulement

de l'entrée du théâtre. Personne ne sort tant qu'un go n'a pas été donné par l'organisateur. Puis, encadrée par les APR, chaque délégation se rend sur le tapis rouge sous les vivats de la foule.

Si la foule massée devant le théâtre est enthousiaste, celle située à droite du lieu semble plus jeune encore, plus électrique aussi, plus imprévisible sans doute. Pas de quoi déstabiliser les équipes en place, mais malgré tout un risque de dérapage lié à l'excès d'enthousiasme semble possible. C'est probablement cette réflexion qui a amené une équipe de CRS, accompagnée d'une dizaine d'agents, à intervenir pour faire place nette. Le résultat ne s'est pas fait attendre et l'alliance entre force publique et sécurité privée a permis d'établir une zone de sécurité tampon en moins de 5 minutes sans dégâts ni agressivité ni incidences fâcheuses sur la poursuite des opérations.

La procession de voitures comptant pléthore de célébrités actuelles et anci-



ennes du ballon rond se poursuivit pendant plus d'une heure.

À l'intérieur du théâtre également, les APR œuvrent en coulisses. Malgré le fait que de multiples contrôles aient été effectués au préalable pour accéder à ce saint des saints footballistique et qu'a fortiori ne se trouvent ici que des personnes dûment sélectionnées et autorisées, nos agents adoptent des gestes et postures ne laissant aucune place aux actions dangereuses. Suivant de près l'autorité dont ils ont la charge, les APR s'assurent que personne ne tente de gestes déplacés, laissant juste l'espace nécessaire pour la réalisation de selfies et d'échanges de poignées de main. Il est clair qu'il ne viendrait à l'idée de personne de les bousculer, car tout dans leur attitude et leur posture traduit la force et la réactivité.

TOUT DANS L'ATTITUDE ET LA POSTURE DES APR TRADUIT LA FORCE ET LA RÉACTIVITÉ.

La cérémonie débutant dans moins d'une demi-heure, les invités se placent progressivement dans les fauteuils qui leur ont été attribués. Les APR de leur côté se reculent dans l'ombre des alcôves, tantôt assis, tantôt debout, toujours fixés sur la personne qu'ils ont en charge.

À l'heure prévue, la cérémonie démarre et les lumières s'éteignent. Le spectacle se déroulera sans anicroches hormis les surprises liées au charme du direct !

À l'entracte, il fut amusant de constater que ce furent les APR qui indiquèrent à chacun de regagner son siège pour la reprise de la cérémonie. Ce fut également eux qui sécurisèrent l'accès à la scène, une fois de plus en toute discrétion.

Pendant ce temps, à l'extérieur, les équipes de protection rapprochée sont toujours en place car le public n'a pas déserté les lieux, bien au contraire, attendant la sortie de leurs idoles deux heures plus tard. La température se rafraîchit pourtant, mais nos agents restent en position, attentifs à tout débordement.

À la sortie, le ballet des voitures reprit, dans une atmosphère où la foule semblait osciller entre fébrilité et excitation. Nos professionnels assurèrent le bon départ de chacun et les accompagnèrent qui à l'aéroport, qui à l'hôtel, qui dans d'autres lieux encore. Car le travail ne s'arrête pas là pour nos agents de protection rapprochée. Ce n'est que le lendemain, lorsque chaque convive aura regagné son domicile, qu'ils pourront à leur tour se dire, comme les années précédentes, que la mission a été accomplie.

Jonathan Olszowy

SEGMENTATION DE NOS **COMPÉTENCES**

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

GROUPESGP

SPÉCIALISTE EN SÛRETÉ-SÉCURITÉ

Créée en 2005, SGP Sécurité met à votre disposition des hommes et des femmes entièrement dédiées à la sécurité de votre site. Epaulés par des technologies innovantes et un savoir faire reconnu par de nombreuses certifications, nos agents agiront avec efficacité et réactivité dans une dynamique permanente d'amélioration continue.

DÉCOUVREZ L'UNIVERS SGP SÉCURITÉ

CENTRE DE FORMATION EN PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

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

DÉCOUVREZ L'UNIVERS SGP FORMATION

EXPERT DE L'ACCUEIL SÉCURISÉ

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.

DÉCOUVREZ L'UNIVERS SGP ACCUEIL

Découvrez l'univers SGP
www.groupesgp.fr

Le groupe SGP poursuit son développement en intégrant deux nouvelles entités, l'une dédiée à l'univers de la sécurité mobile, l'autre consacrée à la protection rapprochée de personnalités. Par ce biais SGP offre un vaste panel de propositions capable d'assurer la sécurité de ses clients en tout temps et tout lieux.

SGP SOLUTIONS

SGP Solutions est l'alliance unique d'une flotte de patrouilleurs déployable sur toute la France pour sécuriser vos sites en cas de déclenchement d'une alarme ou d'anomalie de votre système de sécurité.

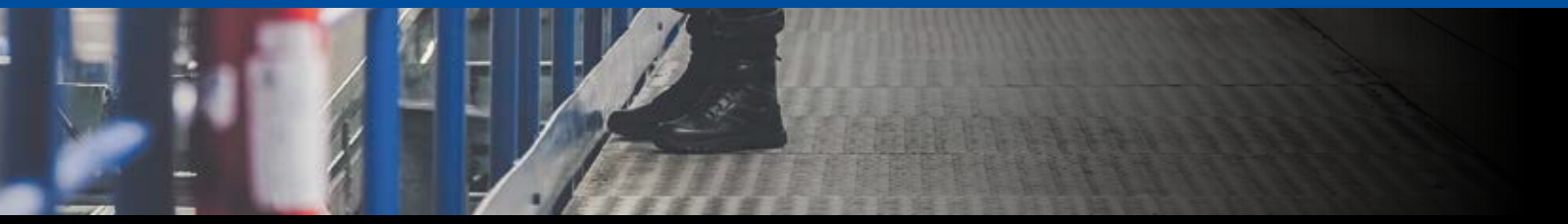
Nos rondiers sont pilotés à distance depuis notre tour de contrôle nationale : le CHS ou Centre d'Hypervision et de Sécurité.
Ce dernier pourra même, à terme, prendre directement le contrôle sur votre système de sécurité pour faciliter nos interventions pour toujours plus d'efficacité et de réactivité.

SGP PROTECT

Les fonctions directoriales et managériales impliquent souvent l'exposition à des menaces car la lumière attire parfois de sombres individus. Pour y faire face, nous mettons à disposition des Agents de Protection Rapprochée capables de s'adapter à vos exigences, votre rythme et vos impératifs , en toute discrétion et avec le maximum d'efficacité.

Intervenant aussi bien en France qu'à l'étranger pour des personnalités de toutes nationalités, nous vous proposons l'agent ou le groupe d'agents capables de sécuriser votre personne ainsi que vos proches.

SGP SÉCURITÉ



SGPSÉCURITÉ

SGP Sécurité est une société de sécurité privée française et 100% indépendante.

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

SGP SÉCURITÉ

NOTRE INTERVIEW

Geoffrey REMEN

"Mon métier ? Faire en sorte que les sites dont j'ai la charge vivent leur vie sans incidents majeurs !

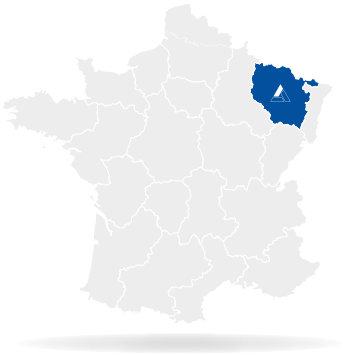
Retrouvez son interview à la page suivante

SGP SÉCURITÉ

NOTRE INTERVIEW

INTERVIEW DE GEOFFREY REMEN,

Manager qualité Lorraine Nord



1 Peux-tu nous présenter ton parcours ?

J'ai commencé à travailler dans la sécurité en 2008 après une formation complète financée via France Travail et qui incluait TFP APS, SST, SSIAP 1 et HOBO.
Dans les deux ans qui ont suivi, j'ai découvert la variété des sites clients en travaillant au sein d'une petite société. J'ai travaillé dans de petits magasins, fait de la surveillance de chantiers, un peu d'événementiel, bref j'ai fait mes gammes.
En 2010, c'est une autre société, SGP, qui décroche le contrat du Centre Pompidou-Metz. J'ai commencé à y travailler comme agent de sûreté avant de rejoindre l'équipe incendie, comme SSIAP1 puis SSIAP2, le tout pendant une dizaine d'années. Durant ces années, on m'a proposé progressivement de devenir maître d'apprentissage puis formateur dans la sécurité incendie.
Souhaitant varier les expériences et les sites, je suis devenu superviseur sécurité pour un de nos nouveaux clients qui nous sollicitait sur un nouveau secteur : l'événementiel. Pendant deux ans, j'ai ainsi géré la mise en place de chaque événement, piloté les équipes et servi d'intermédiaire entre le client et la société.
Lorsque le contrat s'est arrêté, on m'a proposé de devenir référent petite distribution, suite à l'obtention de deux références dans le domaine. Ce travail m'a amené à intégrer des notions de RH, d'exploitation avec une petite partie qualité. Mon périmètre allait de Metz jusqu'à la frontière luxembourgeoise au nord, jusqu'à Dijon au sud, l'Alsace à l'est, la Champagne à l'ouest. J'ai fait quelques kilomètres donc ! (Rires) J'ai fait cela pendant un an et demi avant de devenir manager qualité du secteur Lorraine.

Tout se passait bien, mais j'ai eu une opportunité, celle de devenir responsable d'agence pour une société spécialisée dans l'événementiel et la protection rapprochée. Même si je me sentais bien au sein de SGP, j'ai voulu tenter l'aventure. Mauvaise pioche ! Le problème n'était pas lié à ma mission, mais bien à l'ambiance de travail et à l'absence de communication de ma direction sur des sujets qui me concernaient pourtant directement. Le management était également très... expéditif. Par conséquent, j'ai recontacté SGP (l'avantage de ne pas partir en mauvais termes !) et après quelques discussions, j'ai repris un poste de manager qualité.
Depuis lors, je suis entré dans une nouvelle phase de formation pour que je puisse m'approprier les impératifs de notre clientèle industrielle, qu'il s'agisse des normes ATEX, de la formation FSPE1 et 2 ou d'un nouveau socle dédié au management.

« J'ai un guide de conduite directement lié à nos certifications ISO et MASE. Celles-ci listent des critères de qualité et je dois m'assurer que nous les respectons ! »

2 Quelle fonction occupes-tu actuellement et quels sont tes défis au quotidien ?

Je suis toujours manager qualité pour l'agence Lorraine Nord. Si je devais résumer simplement mon métier, je dirais que je dois faire en sorte que les sites dont j'ai la charge vivent leur vie et que la sécurité soit assurée au quotidien sans problème majeur. Pour cela, j'ai une sorte de guide de conduite directement lié à nos trois certifications ISO ainsi qu'à la norme MASE. Ces dernières listent toute une série de critères et je dois m'assurer que nous les respectons. En parallèle, je gère les petits soucis du quotidien des agents (tenues, plannings, matériels, mécontentements divers) et je les renvoie vers les bons interlocuteurs si je ne peux régler le problème moi-même.
Enfin, ce métier implique également une part importante consacrée à la relation client, qui s'étend sur l'ensemble de la durée du contrat, du démarrage de site aux rendez-vous de suivi.

3 Ton métier suppose justement de traiter à la fois des problématiques clients/agents/agences supports. Comment gères-tu ces trois catégories aux aspirations sûrement différentes ?

Pour les agents, la problématique numéro un est liée à la planification. Si cette gestion est raisonnablement bien faite, on s'épargne 90 % des tracas d'un site. Après, sur mon secteur, j'ai un certain avantage, j'ai travaillé avec un grand nombre des agents que je manage désormais. Cela change beaucoup la relation que je peux avoir avec eux et ça permet souvent de résoudre les soucis plus rapidement. Après, cela signifie également que les agents vont plus spontanément m'appeler personnellement plutôt que de passer par nos canaux habituels pour les problématiques RH, paie ou exploitation. Souvent d'ailleurs, ils le font car ils sont particulièrement exigeants et attendent des réponses très rapidement. Si cela ne va pas assez vite pour eux, ils ont tendance à m'appeler ! Par contre, autant j'accepte cette situation de fait, autant je suis prêt à aider, à remonter les informations, à relancer si nécessaire, mais jamais je ne fais de promesse préalable et je suis toujours l'avis de l'équipe supports. Car chacun a ses compétences et des règles de fonctionnement à suivre. Je ne fais jamais de « court-circuitage », ce serait vraiment délétère pour l'ensemble de l'agence.
Pour ce qui est de la relation client, c'est différent et somme toute presque plus simple du point de vue des objectifs : ils paient pour une prestation et veulent donc légitimement qu'elle soit à la hauteur de ce qu'ils demandent. À mon niveau, l'essentiel du travail se fait au moment des réunions de suivi. Cela permet de corriger, d'adapter et de faire des propositions. Parfois, il arrive aussi que le client nous demande des prestations qui sortent du cadre sécuritaire. On m'a déjà demandé de faire en sorte que le personnel sécurité arrose les plantes ou repeigne les places de parking par exemple. À moi de réorienter, de proposer des solutions alternatives ou dans les deux exemples en question, d'expliquer que cela sort complètement de notre cadre d'action et ne peut être réalisé par nos équipes.

LES CLIENTS PAIENT POUR UNE PRESTATION, ILS VEULENT DONC LÉGITIMEMENT QU'ELLE SOIT À LA HAUTEUR DE LEURS DEMANDES

Enfin, il y a l'agence et notamment ma responsable d'agence qui veut bien entendu que l'on conserve nos clients pour que la structure reste rentable. Dans mes axes d'améliorations, mes propositions aux clients, je dois donc prendre en compte ces considérations et faire attention à l'utilisation de nos matériels ou de nos tenues.
Bref, j'ai un des métiers les plus transversaux possibles et c'est ce qui me plaît !

4 Réalisation de plans de prévention, visites de sites lors d'appels d'offres : la partie technique est une composante importante de ton travail, comment assures-tu cette partie du métier ?

Déjà, et c'est une règle chez SGP, dès que l'on peut, on participe à la soutenance client avec le responsable commercial. Cela nous permet de rencontrer une première fois l'ensemble des interlocuteurs et d'avoir les bonnes infos dès le départ pour anticiper le futur démarrage. En soutenance, je présente également notre logiciel de pilotage de la prestation ainsi que notre matériel (tablette, PTI, matériel ATEX si nécessaire...).
Une fois que c'est signé, je participe à la visite de site. Je me familiarise ainsi avec les lieux à sécuriser et je peux faire des propositions d'améliorations sur les rondes ou sur les conditions de travail des agents.
C'est aussi là que l'on se présente au client final, afin qu'il comprenne que je serais son interlocuteur principal pour le déroulé de sa prestation.
Pour ce qui est des plans de prévention, nous les faisons systématiquement, même lorsque la prestation est inférieure à 400 heures, seuil où le plan de prévention devient obligatoire. Sur site industriel, c'est généralement une journée complète de travail avec le client et les autres prestataires. C'est fondamental en réalité pour prévenir les risques et en informer nos agents. Ils peuvent être confrontés à des matières dangereuses, explosives, des risques pouvant conduire eux-mêmes ou autrui à la mort. Chacun doit savoir quels EPI mettre et quelle conduite à tenir pour éviter les accidents. C'est le socle sur lequel s'appuie toute notre démarche qualité. J'y attache une grande importance.

5 Où te vois-tu dans cinq ans, quel pourrait-être l'avenir de Geoffrey Remen ?

J'aime bien ce que je fais et là où je suis. Si on me propose un poste de responsable d'agence par exemple, j'y réfléchirais, c'est sûr, mais je n'en fais pas un objectif. Cela va peut-être vous surprendre, mais j'aime bien voir « mes gars », le côté humain de mon métier. Quand je pars en contrôle sites la nuit, ça me plaît de rester un peu avec eux pour discuter, faire la ronde en leur compagnie, c'est souvent un bon moment d'échange. Cette proximité que l'on crée et que l'on renforce est essentielle en réalité.

Si je devais chercher du côté de la satisfaction personnelle, je dois dire que j'aimerais bien passer le SSIAP3, à la fois pour le socle complémentaire de connaissances, mais aussi afin d'apporter toujours plus de plus-value au client.
Dans un domaine un peu connexe, j'ai toujours été attiré par le monde de la protection rapprochée. Lorsque j'avais pu m'en occuper, j'avais constaté une mentalité différente chez ces agents, une rigueur, une quête de perfection que je ne retrouve pas toujours dans la surveillance humaine. Cela m'avait marqué. Alors pourquoi ne pas revenir sur ce créneau un jour prochain, qui sait ?

SGP SÉCURITÉ

PAROLE D'EXPERT

GUERRE ÉCONOMIQUE ET SÉCURITÉ PRIVÉE : LE MONDE DE L'ENTREPRISE EST-IL PRÊT ?

Stratège reconnu et figure fondatrice de l'intelligence économique en France, Christian Harbulot a consacré sa carrière à décrypter les rivalités économiques mondiales. Ancien conseiller spécial d'Henri Martre dans le cadre de la réalisation du rapport sur l'intelligence économique au Commissariat Général du Plan, cofondateur et directeur de l'École de Guerre Économique, il a largement contribué à la réflexion sur le rôle de « l'influence » dans la protection des intérêts stratégiques des entreprises. Dans une interview exclusive, Christian Harbulot nous éclaire sur la place de la sécurité privée dans les stratégies de guerre économique, entre les nations...

SGP – Quelle place la sécurité, et plus particulièrement la sécurité privée, occupe-t-elle aujourd'hui dans les stratégies de guerre économique ?

Christian Harbulot – Nous avons organisé le 26 octobre dernier le premier colloque international sur la guerre économique du temps de paix au palais du Luxembourg. Nous y avons notamment reçu Yves Tiberghien, professeur de sciences politiques à l'université British Columbia de Vancouver. Ce dernier estime aujourd'hui que la problématique de la sécurité économique est en train de subir une évolution très importante dans l'arc indopacifique (essentiellement en Asie du Sud-Est) et le continent américain. Il fait le constat que dans beaucoup de secteurs industriels, les États sont dans un rapport allié-adversaire. Cela veut dire qu'ils peuvent tantôt faire du business, tantôt entrer dans des démarches protectionnistes réciproques, sans compter toute une zone grise entre les deux. Les problématiques de transfert de technologie, d'innovation, de dépôt de brevets, de définition des normes sont très mouvantes et, selon la nature du rapport de force, peuvent basculer d'un enjeu purement concurrentiel classique à un enjeu de puissance. Ce qui change complètement le périmètre de la notion de sécurité.

NOUS N'AVONS PAS ENCORE PRIS EN COMPTE LE RÔLE QUE LA SÉCURITÉ PRIVÉE POURRAIT JOUER DANS LES AFFRONTEMENTS CONCURRENTIELS ENTRE ENTREPRISES, PAR EXEMPLE DANS LA LUTTE CONTRE L'ESPIONNAGE INDUSTRIEL OU LE PIRATAGE INFORMATIF

Le problème de la sécurité privée, c'est que pour l'instant, elle n'est pas à la hauteur de ce débat-là, ce qui n'a finalement rien d'étonnant puisque c'est déjà très compliqué pour les structures étatiques elles-mêmes.

La sécurité privée est encore largement cantonnée à assurer la protection d'un site tant dans la dimension sûreté que sécurité. Nous n'avons pas encore pris en compte le rôle qu'elle pourrait jouer à un niveau stratégique, ne serait-ce que sur l'affrontement concurrentiel classique. Elle pourrait ainsi faire respecter des normes de sécurité pour éviter qu'un concurrent agressif transgresse la loi et, par exemple, soit tenté de faire de l'espionnage industriel ou du piratage informatique.

Les particularités françaises

Nous sommes complètement décalés par rapport à ce qui est en train de se passer à l'étranger. Selon moi, les recommandations issues du rapport de Geoffroy Roux de Bézieux, qui a été remis récemment au président de la République sur cette question de la sécurité économique[1] , répondent à bas bruit à ce problème. La grande majorité des chefs d'entreprise français en sont encore, hélas, à une vision de la sécurité qui est archi-basique. Il me semble que la « règle » demeure d'acheter au moins cher et de ne pas trop se préoccuper de la qualité du service offert pour le prix affiché.

D'une certaine façon, on pourrait dire qu'en France nous avons ubérisé la sécurité, et nous l'avons fait, hélas, pour acheter d'une certaine manière la paix sociale, car cela permet de faire travailler une myriade d'acteurs. Sur le marché européen de la sécurité, en revanche, nous n'avons pas plusieurs milliers d'offreurs, mais au contraire une très forte concentration de l'offre pour qu'elle soit pertinente et de qualité.

Les contradictions des entreprises à l'égard de la sécurité ne s'arrêtent pas à ce constat. Pour illustrer mon propos, je vais prendre un exemple très simple. Lors d'un congrès d'une association de Responsables Sécurité des Systèmes d'information (RSSI), l'un d'entre eux apporta un témoignage révélateur : quand éclata l'affaire Snowden, des patrons de grands groupes du CAC 40 ont fait du rétropédalage pour remettre à l'ordre du jour les questions de sécurité informatique qu'ils avaient balayées dans la période précédente, considérant alors que c'était surtout un problème de coût.

En somme la problématique provient de la manière dont la question de la sécurité a été prise en compte depuis le XIXe siècle dans la hiérarchie des priorités. Dans la mentalité de la grande majorité des chefs d'entreprise, la menace première était la grève, c'est-à-dire les risques financiers qui découlaient d'une paralysie momentanée ou durable de l'appareil productif. Or en 2024, les problématiques que recouvre le terme « sécurité » dans le

CHRISTIAN HARBULOT

monde de l'entreprise sont largement plus diversifiées que la menace d'une grève.

SGP – Quelles seraient les solutions ? S'inspirer justement du modèle européen de nos pays voisins ?

C.H. – Pas forcément. Rien qu'en France, j'ai vu un premier changement s'amorcer lors de l'organisation des derniers Jeux Olympiques. Les pouvoirs publics ont été dans l'obligation de prendre en compte cette offre de service à un niveau stratégique. Ce changement d'attitude va dans le bon sens mais il ne faut sans doute pas se faire trop d'illusions non plus. Une fois les Jeux Olympiques terminés, je ne suis pas sûr que ce niveau de discussion perdure.

La sécurité est un service qui a un prix. Et ce prix ne doit pas être cassé. Ce prix doit être pris au sérieux en fonction du rôle que joue la sécurité.
L'évolution du monde met en évidence une démultiplication des problèmes sécuritaires de toute nature. Les tensions géopolitiques mais aussi géoéconomiques, comme le souligne la montée des protectionnismes, modifie la donne sécuritaire.
Quant à l'Europe, il faut bien comprendre que la guerre économique s'y déploie par les visées expansionnistes extérieures mais également par les rivalités commerciales entre certains Etats membres.

SGP – Justement, selon vos recherches et vos rapports[2] , vous avez mis en lumière les actions spécifiques que l'Allemagne a pu mettre en place pour affaiblir le secteur nucléaire français. Parle-t-on réellement de guerre économique entre États européens ?

C.H. – Oui, je n'hésite pas à parler de guerre économique entre Etats européens, vu l'importance de l'énergie aujourd'hui après les conséquences de l'invasion de l'Ukraine par la Russie, et des répercussions de cette guerre militaire. Il est évident que le problème de l'Allemagne est qu'elle a conçu depuis les années soixante-dix une stratégie énergétique centrée sur ses relations gazières avec l'URSS pour assurer la compétitivité de ses entreprises et de son économie.
Au cours des années 2000, l'Allemagne a conclu avec la Russie un accord sur le prix du gaz, sans même respecter le principe d'un dialogue intra-européen sur une question aussi importante. Et pour ce faire, elle a appliqué en parallèle une stratégie pour affaiblir l'industrie nucléaire française.

Elle s'y est prise de plusieurs manières mais la plus agressive est d'avoir eu une politique d'ingérence indirecte en France. Elle a permis que les partisans de la remise en question de l'industrie nucléaire soient de plus en plus écoutés et influents. Pour ce faire, des fondations allemandes ont notamment été financées par le gouvernement allemand.

Face à cette stratégie, il n'y a pas eu de réaction du pouvoir politique français, quels que soient les gouvernements. On a laissé faire, à un niveau quand même assez impressionnant puisqu'à un moment donné, le ministère de la Transition écologique est devenu la principale force antinucléaire dans ce débat et au sein même du Commissariat à l'énergie atomique, un des hauts responsables avait pris une position antinucléaire.

> **Je n'hésite pas à parler de guerre économique entre États européens.**

(1) Challenges, « Sécurité économique : le rapport top secret de Geoffroy Roux de Bézieux révèle la menace chinoise », octobre 2024, https://www.challenges.fr/economie/securite-economique-le-rapport-top-secret-de-geoffroy-roux-de-bezieux-revele-la-menace-chinoise_908792

(2) EGE (École de guerre économique), « Rapport d'alerte : ingérence des fondations politiques allemandes et sabotage de la filière française », juin 2023, https://www.ege.fr/actualites/rapport-dalerte-ingerence-des-fondations-politiques-allemandes-et-sabotage-de-la-filiere-nucleaire-francaise

.../...

SGP SÉCURITÉ

PAROLE D'EXPERT

Les entreprises de sécurité privée pourraient tout à fait, par leurs analyses, détecter les risques de déstabilisation et avertir leurs clients de cette vulnérabilité. Ils ont également un rôle d'accompagnement au dialogue, en faisant en sorte que différentes entreprises se rencontrent et se coalisent sur ces sujets.

La passivité de la France

Cette passivité du pouvoir politique français sur plusieurs gouvernements a entraîné, au sein même d'entreprises du type EDF, un changement de cap. EDF, avant 2020, était en train d'intégrer le fait que la France allait sortir du nucléaire à l'horizon 2050. Je dis bien sortir du nucléaire, c'est-à-dire remettre en question sa politique en matière d'industrie nucléaire.

Or la disparition du secteur nucléaire français entrainerait une conséquence majeure dans l'équilibre économique des entreprises et des particuliers, dans le prix payé de l'électricité. Cela se traduirait notamment par des disparitions en cascade de petites entreprises ainsi qu'un affaiblissement global de notre économie.
Face à ces stratégies de déstabilisation, il nous est apparu absolument vital, à l'École de guerre économique (EGE), de créer une grille de lecture.
C'est la raison pour laquelle nous avons publié sur notre site internet[3] deux rapports à deux ans d'intervalle sur la question pour montrer l'urgence de réagir. Et la chance que nous avons eue, c'est qu'en 2020, sondage à la clé, l'opinion publique française a changé d'avis. Elle est redevenue majoritairement favorable à l'industrie nucléaire, et ce pour deux raisons précises.

D'abord l'appréhension de la montée en flèche du coût de l'électricité, et ce avant le début de la guerre en Ukraine. Ensuite, en exprimant la crainte que l'électricité alternative (énergies renouvelables) risquait d'entraîner des pannes d'électricité. Or cela faisait plusieurs décennies que la population française avait pris l'habitude de vivre quasiment sans pannes d'électricité. Ces deux facteurs ont énormément joué dans le changement d'avis de l'opinion publique.

SGP – Et par rapport aux tactiques employées par l'Allemagne pour déstabiliser la filière nucléaire française, est-ce que la sécurité privée pourrait, elle, anticiper de telles menaces ?

C.H. – Je pense qu'elle pourrait être tout à fait impliquée dans l'anticipation de telles menaces. Dans plusieurs secteurs industriels qui sont confrontés aux mêmes problèmes, par exemple au coût de l'énergie et notamment à celui de l'électricité, il ne serait pas du tout aberrant que des entreprises fassent appel à des entreprises de sécurité privée. Je ne parle pas des entreprises de sécurité privée qui font du gardiennage, je parle d'entreprises de sécurité privée qui ont des capacités d'analyse leur permettant d'annoncer le problème qui est en train d'apparaître.

« Si un pays comme l'Allemagne est en train de déstabiliser la France sur l'industrie nucléaire avec, en aval, un risque très fort de l'augmentation du coût de l'électricité en France, donc une vulnérabilité qui va affecter à terme votre activité, votre chiffre d'af-

(3) https://www.ege.fr/

faires, nous, sécurité privée, nous pouvons vous aider à détecter ce risque. Mais nous pouvons aussi vous aider à discuter avec d'autres entreprises qui ont identifié ce même type de vulnérabilité. »

Il s'agirait ici d'accompagner le dialogue qui peut exister entre différentes entreprises pour qu'elles se coalisent, afin de faire du lobbying et de jouer une carte collective auprès des pouvoirs publics.

SGP – Vous êtes également fondateur et directeur de l'École de guerre économique, vous en parliez tout à l'heure. Avec ces nouvelles menaces globales (cyberguerre, manipulations informationnelles…), comment est-ce que votre école adapte son programme pour rester à la pointe de l'enseignement ? Y a-t-il des axes de formation prioritaires pour répondre à ces défis ?

C.H. – Alors oui, premièrement, nous avons créé des programmes de management de la cybersécurité et de la sûreté pour ne pas perdre de vue l'importance de « l'humain », parce que nous nous adaptons à la réalité du marché de la sécurité telle qu'elle se dessine au niveau mondial.
Je vais être très dur, je m'en excuse, mais le patronat français n'a toujours pas intégré les mutations nécessaires pour faire face aux enjeux de plus en plus évidents de la sécurité économique. Heureusement, pourrait-on dire, il lui arrive de changer de posture quand l'État lui permet, grâce aux contrats en alternance, d'ouvrir des capacités de recrutement. C'est ainsi que les entreprises décident enfin de recruter de nouveaux profils issus de formations en intelligence économique grâce, finalement, à l'appel d'air du cyber.

Quant à la formation en guerre économique, je dirais qu'il y a aux États-Unis une prise de conscience très sérieuse depuis l'ère Clinton. Nous constatons également qu'apparaissent des laboratoires, par exemple au Royaume-Uni, au King's College de Londres, qui travaillent justement sur la guerre économique du temps de paix, en prenant exemple sur ce que nous faisons depuis trente ans.
En France, la prise de conscience est encore lente sur ces sujets. Parfois, je me demande quel choc majeur va-t-il falloir pour que le monde de l'entreprise accepte enfin de changer de paradigme dans la prise en compte de cette nécessité sécuritaire. Quoi qu'il en soit, notre école continuera à assurer sa mission d'information et d'analyse critique de cette guerre aussi dangereuse qu'elle est passionnante à étudier !

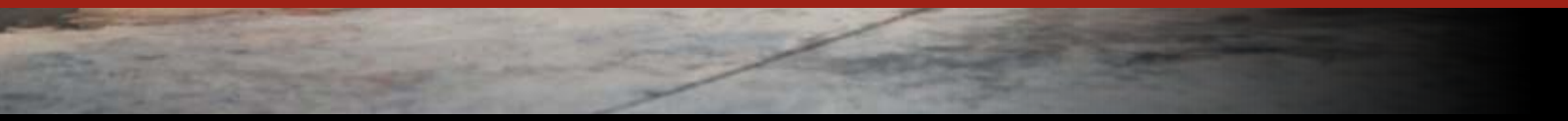
1 Centre de Villeneuve d'Ascq
13 Rue John Hadley 59650 Villeneuve d'Ascq
Tél. 03 87 61 71 04

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

3 Centre de Duttlenheim
7A rue Gutenberg, 67120 Duttlenheim
Tél. 03 87 61 71 04

4 Centre de Boulogne-Billancourt
Péniche West River Face au 10 quai du 4 septembre 92100 BOULOGNE BILLANCOURT
Tél : 03 87 61 71 04

SGP FORMATION



SGPFORMATION

SGP Formation est une société spécialisée dans les formations en sûreté et sécurité, française et 100% indépendante.

Avec ses quatre centres de formation, la branche formation du groupe SGP est spécialisée dans les formations dédiées à l'environnement de la sécurité. SGP Formation accompagne les professionnels de ce secteur et leur propose des parcours centrés sur l'excellence et la bienveillance. Une attention toute particulière est portée à l'usage de technologies pédagogiques innovantes et l'apprentissage ludique.

SGP FORMATION

NOTRE INTERVIEW

Romain OFFE

"Toujours aller vers le concret, vers ce que vont vivre les professionnels au quotidien !

Retrouvez son interview à la page suivante

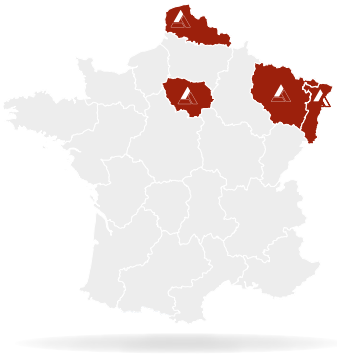
SGP FORMATION

NOTRE INTERVIEW

INTERVIEW DE ROMAIN OFFE

Formateur au sein de SGP Formation

Villeneuve-d'Ascq, dans les Hauts-de-France



Parcours et vision d'un formateur engagé

1 Peux-tu nous présenter ton parcours professionnel et ce qui t'a amené à rejoindre SGP Formation ?

J'ai commencé le métier d'agent de sécurité en 2008. En pleine crise économique mondiale, ce métier présentait un avantage certain, le travail ne manquait pas ! (Rires) Durant les années qui suivirent, j'ai enchaîné différents sites pour acquérir une solide expérience du terrain : sites industriels, sites tertiaires, centres commerciaux, et même une touche d'évènementiel pour parfaire le tableau. En parallèle, j'ai passé les formations incendie qui vont bien, à savoir le SSIAP 1 et le SSIAP 2. Étant sapeur-pompier volontaire depuis 2004, je maîtrisais déjà une bonne partie des connaissances. D'une façon générale, mon activité de pompier m'aide énormément au quotidien. J'y ai développé des compétences sur l'intervention d'urgence et la gestion du stress, tant au centre de Lens où j'ai commencé qu'au centre de Harnes où je suis basé encore aujourd'hui. Je ne peux d'ailleurs que conseiller aux jeunes qui veulent s'investir de rejoindre les pompiers : non seulement on est utile aux autres mais on en apprend également beaucoup sur soi-même.

Pour finir, il y a un an j'ai suivi une formation de formateur en habilitation électrique et c'est à ce titre que j'ai rejoint SGP Formation, en mars 2024. Manifestement le courant est bien passé (rires) et ils m'ont proposé de suivre les formations pour dispenser les cours théoriques et pratiques du TFP AFP. J'ai pu présenter mon approche pédagogique lors d'une session messine récemment et nous commençons les premières sessions TFP dans les Hauts-de-France au 1er trimestre 2025, j'ai vraiment hâte !

Le formateur est dans une constante posture de renvoi de la balle. Il est le vecteur des questions et sollicitations des stagiaires. A lui d'élaborer les exercices, les ateliers qui permettront à l'apprenant de répondre lui-même à ses interrogations.

2 Quelles sont les méthodes pédagogiques que tu utilises pour rendre les sessions de formation plus « engageantes » ?

Toujours aller vers le concret ! Qu'il s'agisse de la pratique comme du théorique, renvoyer vers ce que vivent les agents ou ce qu'ils vont vivre est essentiel. Pour ça, je pioche dans tout ce que j'ai pu voir ou vivre dans mon travail et j'y ajoute la touche SGP Formation. Ils ont en effet une approche ludique de la pédagogie et m'ont encouragé à développer une pratique axée sur le jeu, qui promeut tour à tour coopération et compétition. Bien utilisée, cela donne de très bons résultats tout en renforçant l'esprit d'équipe et cela fixe plus facilement l'acquisition de connaissances.

Je suis également très à l'écoute de mes stagiaires et je reste disponible afin de répondre à leurs différentes questions. Ils doivent sentir que je suis là pour leur réussite. Cela suppose parfois d'adapter la session à leurs besoins spécifiques. C'est mentalement exigeant mais ça me semble essentiel.

3 Constates-tu des différences entre la formation théorique et la réalité du terrain en matière de sécurité ?

Oui, c'est une évidence. La théorie et les règles juridiques notamment sont là pour établir un cadre et fixer des limites. Mais il arrive plus souvent qu'on ne le pense que les agents se retrouvent en bordure dudit cadre. Mon job sur ce point est de donner des clefs aux futurs agents pour qu'ils ne se mettent pas en difficulté, qu'ils conservent leur carte professionnelle et par extension leur travail.

Pour l'élaboration de cas pratiques, on essaie de proposer des conditions de travail au plus proche du réel, mais en fonction du centre de formation, de sa taille et de son matériel, le résultat ne sera pas le même. Nous n'avons pas encore réussi à recréer un poste de garde complet sur le parking de nos centres par exemple, même si je ne doute pas que cela finira par arriver (rires). La plupart du temps, on utilise des jeux de rôles, les uns jouant les agents, les autres les éléments perturbateurs. Certains sont naturellement à l'aise avec cette approche et d'autres moins, mais sur les cinq semaines du TFP, chacun finit par se prendre au jeu pour donner des cas intéressants à simuler. Ensuite, je joue sur l'augmentation du stress au fur et à mesure de la formation pour qu'ils soient prêts le jour J.

4 Justement, accordes-tu une importance particulière à la gestion du stress et à la préparation psychologique dans ta formation ?

Oui, je dirais même que c'est central dans les métiers de la sécurité. Quand on y pense, dans l'immense majorité des cas, tout se déroule sans accroc dès lors que vous connaissez vos consignes. Le risque de faute lourde me semble relativement faible. Et puis, un jour, le cas grave se présente. Ça peut être un secours à victimes, un accident industriel, un départ de feu, une intrusion sévère, et c'est là que tout le monde va se tourner vers vous et attendre le bon comportement, la réaction adéquate, l'application du geste décisif, bref tout ce qui permettra de rétablir l'équilibre et d'éviter le pire. Dans ces cas-là, il n'y a pas de deuxième chance et on peut rarement faire appel à un ami.

JE NE PEUX QUE CONSEILLER AUX JEUNES QUI VEULENT S'INVESTIR DE REJOINDRE LES POMPIERS : NON SEULEMENT ON EST UTILE AUX AUTRES MAIS ON EN APPREND ÉGALEMENT BEAUCOUP SUR SOI-MÊME.

Ce que je souhaite faire, avec mes moyens et mon vécu, c'est d'expliquer aux stagiaires que cela VA arriver et les faire travailler sur la gestion des situations d'urgence. Il faut, à mon sens, les amener à comprendre leur réaction face au stress et leur enseigner les techniques pour rester calmes et concentrés sous la pression. Pour cela, les techniques de respiration fonctionnent bien, je trouve. De plus, pour les formations moyennes ou longues, on attend des formateurs qu'ils travaillent sur la confiance en soi des stagiaires. Cela nécessite d'individualiser les approches pédagogiques en fonction des capacités de chacun à l'instant T. C'est plus facile à dire qu'à faire, mais c'est justement cela qui est passionnant !

5 En tant que formateur, avez-vous des objectifs pour le développement de SGP Formation dans les années à venir ?

On m'a fixé un objectif qui est très clair ! Il s'agit de contribuer activement au développement de SGP Formation pour la région Hauts-de-France afin d'en faire une référence incontournable du secteur. Nous voulons nous distinguer par la qualité des formations tout autant que par nos méthodes de transmission des savoir-être et des savoir-faire. On dirait la lecture d'une fiche de poste dit comme ça, mais c'est clair que l'ambition est très importante pour le Groupe ! Quand je vous dis que le stress est important dans les métiers de la sécurité, cela implique aussi les formateurs ! (Rires)

Plus sérieusement, je pense que cet objectif est parfaitement atteignable. Cela demande de l'investissement certes, du travail évidemment, mais si l'on est animé d'une volonté de bien faire et de se mettre au service de la réussite des autres – et c'est mon cas –, il n'y a pas de raison que l'on n'y arrive pas ! En tout cas, je vais tout faire pour y arriver.

SGP FORMATION

ANALYSE

LES STRATÉGIES DE FIDÉLISATION des stagiaires dans les centres de formation

Les organismes de formation sont de plus en plus soumis à une intense compétition, marquée par l'explosion des plateformes numériques et l'essor des formations éclairs. La transmission des savoirs prend désormais de nouvelles formes, plus hybrides. Les stagiaires, qu'ils soient jeunes en quête d'insertion rapide, adultes en reconversion ou salariés cherchant à perfectionner leurs compétences, attendent des ressources pédagogiques innovantes, proches des contenus qu'ils expérimentent dans leur sphère personnelle. Ils recherchent une expérience engageante, flexible et valorisante.
Face à cette réalité, comment les centres de formation peuvent-ils se démarquer pour non seulement attirer mais surtout fidéliser durablement leurs stagiaires ?

DÉCRYPTER LES ATTENTES DES STAGIAIRES

Les attentes des stagiaires varient selon leur profil, mais convergent autour de certains besoins fondamentaux. Les jeunes adultes de 18 à 25 ans privilégient des formats interactifs, innovants et ludiques, tels que les hackathons[1] , qui renforcent leur motivation et leur orientation vers l'emploi. Les adultes en reconversion professionnelle recherchent davantage de flexibilité et des contenus directement applicables à leur futur métier, à l'image des parcours certifiants en ligne comme ceux d'OpenClassrooms[2] .
Quant aux salariés en formation continue, souvent contraints par leur emploi du temps, ils plébiscitent des formations courtes et ciblées, proposées par des plateformes comme LinkedIn Learning[3] ou encore Udemy[4] qui répondent parfaitement à leurs attentes.
Malgré ces différences, tous partagent des besoins communs : la reconnaissance de leurs résultats, via des certifications ou des feedbacks réguliers, l'accessibilité, avec des formats hybrides et modulables, et des contenus clairs et simples. Ils apprécient également la diversité des formats : infographies, courtes vidéos, podcasts, etc.
Enfin, des perspectives concrètes d'emploi, comme des stages intégrés ou des immersions en entreprise, sont essentielles pour stimuler leur investissement et les aider à se projeter dans leur avenir professionnel.

(1) Edusign, « Hackathon éducatif : encourager l'innovation dans l'apprentissage », https://edusign.com/fr/glossaire/hackathon/
(2) OpenClassrooms, « Comment se déroule un parcours OpenClassrooms ? », https://openclassrooms.com/fr/learning-experience
(3) LinkedIn Learning, https://www.linkedin.com/learning/?originalSubdomain=fr
(4) Udemy, https://www.udemy.com/fr/

CONCEVOIR UNE EXPÉRIENCE APPRENANT UNIQUE ET ENGAGEANTE

Une expérience apprenant ne se limite pas simplement à un parcours de formation, mais englobe l'ensemble du processus, de l'entrée en formation jusqu'à l'insertion professionnelle, avec l'objectif d'offrir à l'apprenant un cadre de développement continu, où il se sent soutenu et valorisé.
Dès le premier contact avec un futur stagiaire, il est essentiel de prendre en compte son profil, ses aspirations et ses motivations profondes. Un accompagnement personnalisé, que ce soit par des entretiens ou des outils d'évaluation, peut aider à mieux comprendre le rythme et les objectifs professionnels de l'apprenant, et ainsi l'orienter vers des choix de formation adaptés.
L'apprentissage, dans cette perspective, se nourrit de l'interaction active entre l'apprenant et son environnement. Il est important d'offrir des moments où l'apprenant devient acteur de son développement, en intégrant des approches pédagogiques qui favorisent la réflexion, l'expérimentation et l'échange. Les méthodes actives, telles que la résolution de problèmes, les projets collaboratifs ou les mises en situation réelles, permettent de renforcer l'engagement tout en développant les compétences.
Les technologies jouent également un rôle majeur dans la création d'expériences. Les outils numériques et les plateformes d'e-learning offrent une grande flexibilité et permettent à chacun de suivre son parcours à son rythme. Les technologies immersives, comme la réalité virtuelle ou augmentée, offrent des opportunités supplémentaires pour

En offrant des formats asynchrones, des modules en ligne et des horaires ajustables, les centres permettent à chaque stagiaire de suivre son parcours à son propre rythme.

vivre des expériences d'apprentissage plus proches de la réalité, stimulant à la fois la motivation et la rétention des compétences acquises.

Le blended learning, qui combine modules en ligne et sessions en présentiel, est un modèle particulièrement adapté à des secteurs comme la sécurité privée. Il permet aux stagiaires de suivre à leur rythme des cours sur des thèmes théoriques, tels que l'environnement juridique ou la gestion des risques, tout en bénéficiant d'ateliers pratiques en présentiel pour s'exercer par exemple à la gestion d'incidents sécurité/sûreté ou aux contrôles d'accès.

Par ailleurs, l'intégration de la gamification[5] transforme la formation en expérience interactive et stimulante. Les stagiaires peuvent ainsi s'entraîner à la gestion de crise dans des environnements simulés, comme un incendie, tout en étant mobilisés par des quiz, des défis et des récompenses virtuelles. Cette approche ludique et réaliste renforce l'engagement tout en facilitant l'apprentissage.

La dimension sociale de l'apprentissage ne doit pas non plus être négligée. L'interaction avec d'autres apprenants, la possibilité d'échanger des idées et de collaborer sur des projets communs enrichit l'expérience. En développant une communauté dynamique, les centres de formation ne se contentent pas d'offrir des contenus pédagogiques : ils favorisent les échanges, la collaboration et l'entraide entre les apprenants. Les plateformes telles que Discord[6] ou WhatsApp[7] facilitent la communication en temps réel, créant ainsi un véritable réseau d'interactions.

Enfin, cette expérience ne se termine pas à la fin de la formation. Il est important de penser à la transition vers l'insertion professionnelle, en offrant un accompagnement dans la recherche d'emploi, des conseils sur la manière de valoriser les compétences acquises et des opportunités de stages ou de missions en entreprise. Cet accompagnement post-formation est une étape clé pour garantir une transition réussie vers le monde du travail, tout en assurant à l'apprenant un suivi qui lui permet de continuer à se développer dans son travail.

C'est un processus continu, qui place l'apprenant au centre et qui lui permet de se préparer au mieux à son avenir professionnel, tout en favorisant son épanouissement personnel.

FLEXIBILITÉ ET IMPACT, PILIER DE LA RÉTENTION

La flexibilité est devenue un enjeu majeur pour fidéliser les stagiaires, en particulier dans un environnement d'apprentissage de plus en plus digitalisé. En offrant des formats asynchrones, des modules en ligne téléchargeables et des horaires ajustables, les centres de formation permettent à chaque stagiaire de suivre son parcours à son propre rythme, en fonction de ses contraintes personnelles et professionnelles. Cette souplesse garantit une meilleure gestion du temps et favorise l'autonomie, rendant l'apprentissage plus adapté aux besoins individuels.

De plus, la valorisation des performances, qu'il s'agisse de certifications reconnues ou de l'affichage des réussites sur des réseaux sociaux comme LinkedIn ou Instagram, permet de stimuler la motivation des apprenants.

Il est également essentiel de bien travailler sa vitrine digitale, car une expérience stagiaire réussie génère du bouche-à-oreille, et il est tout aussi important d'être performant à l'intérieur qu'à l'extérieur de son établissement.

LA PLACE DU FORMATEUR

Nous l'avons vu, les dispositifs innovants, dématérialisés, asynchrones permettent de transformer une « simple » formation en véritable expérience marquante à même de maintenir le stagiaire en éveil sur l'ensemble de son parcours d'apprentissage, de lui donner envie de revenir pour poursuivre son évolution professionnelle et personnelle.

LA COMBINAISON DE MODULES EN LIGNE ET DE SESSIONS EN PRÉSENTIEL EST PARTICULIÈREMENT ADAPTÉE À LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Néanmoins, n'oublions pas l'apport essentiel qu'apporte la dimension humaine et le rôle majeur joué par le formateur. Tout au long du processus, le suivi et le soutien qu'il apporte restent indispensables pour assurer une expérience positive et valorisante. Des retours réguliers et constructifs permettent à l'apprenant de prendre conscience de ses progrès, de ses forces et des domaines à améliorer, tout en lui offrant des pistes concrètes pour aller plus loin.

Cependant, pour garantir un impact durable, il est essentiel que les formateurs eux-mêmes soient continuellement formés. Ils doivent être à l'écoute des évolutions pédagogiques et des besoins des stagiaires, tout en maîtrisant les nouvelles technologies et méthodes d'enseignement. En formant régulièrement les formateurs à l'animation, à l'innovation pédagogique et en leur offrant des outils adaptés à l'évolution des pratiques, on assure une meilleure qualité d'enseignement.

La formation n'est-elle pas un formidable cycle sans fin ?

---

(5) Si vous souhaitez en savoir plus sur la notion de gamification, retrouvez une analyse à la page 35 du magazine horizon(s) n° 3.

(6) https://docs.google.com/presentation/d/13oqA3QTPNGCNWfKMpqhgf3RltuUw3J3u9Ykx_x7puWo/edit?pli=1#slide=id.g123d0b0859e_0_478

(7) WhatsApp, https://www.whatsapp.com/coronavirus/educator?lang=fr_FR

SGP FORMATION

ANALYSE

DISCRIMINATION, SEXISME, RACISME, HARCÈLEMENT : POURQUOI FORMER DES AGENTS DE SÉCURITÉ SUR CES SUJETS ?

Sexisme, racisme, harcèlement et discrimination... Tant de comportements qui ont longtemps été minimisés, invisibilisés, voire carrément niés. Si une prise de conscience quant à l'existence de ces sujets est apparue à la suite d'une multiplication de scandales sociétaux, il n'empêche que les habitus ont toujours la vie dure. De plus, si des efforts ont été faits pour apporter du poids au corpus juridique de sanctions de ces comportements, il semble manquer, comme l'estimait le Défenseur des droits en 2020, une approche systémique aux dispositifs d'action publique contre les discriminations[1] . Ce n'est ainsi qu'en 2023 qu'un plan national contre le racisme, l'antisémitisme et les discriminations liées à l'origine a été présenté[2] et a entraîné un réel engagement de l'État sur... 3 ans. Si le corpus juridique tend ainsi à s'étoffer, la dernière loi modifiant les critères de discrimination datant du 21 mars 2022[3] , la société dans son ensemble n'évolue pas sur ces sujets de manière uniforme. L'Éducation nationale a de son côté intégré ces thématiques à son programme d'apprentissage et de sensibilisation. Doit-il en aller de même pour les centres de formation et plus spécifiquement ceux destinés à la sécurité privée ?

LES CENTRES DE FORMATION EN SÉCURITÉ AU CŒUR DES ÉVOLUTIONS ET FRACTURES DE LA SOCIÉTÉ

L'agent de sécurité est au cœur de la société. Qu'il soit en relation avec ses collègues, son client, son employeur ou le public, il est aux prises avec les tiraillements et les problématiques sociétales contemporaines. Selon les situations, il pourra aussi bien être victime de discriminations qu'acteur plus ou moins conscient. Les centres de formation sont des lieux dédiés au travail tout en étant légèrement en décalage avec le lieu et les habitudes de travail. Pour les agents de sécurité, c'est souvent l'occasion de rencontrer des pairs venant d'autres sites, ayant d'autres pratiques et d'autres points de vue. Cette confrontation peut amener des difficultés si elle n'est pas correctement canalisée.

Lorsque la thématique des discriminations et du harcèlement est ainsi abordée en formation, on constate plusieurs choses.

Tout d'abord, on remarque que chaque individu a vécu ou connu une forme de discrimination ou a été confronté à un fait de harcèlement. Il arrive même fréquemment que l'on réalise à cette occasion que l'on a été, souvent involontairement, à l'origine ou même acteur d'un comportement entrant dans le champ du harcèlement.

Bien évidemment, ce type de réalisation n'apparaît pas dès la première heure de formation. Il faut parvenir à créer une confiance, accorder à chacun l'occasion de s'exprimer, permettre au débat d'exister, ne pas être dans le jugement, en somme créer les conditions pour que la parole se libère.

Les groupes de formation sont invariablement composés d'individus volubiles et de taiseux. Ces derniers, dont on peut craindre par moment l'absence d'intérêt pour le sujet, n'en sont pas moins importants et peuvent révéler, si on leur en laisse l'occasion, des histoires personnelles difficiles et touchantes. Il ne faut pas chercher à les faire advenir, mais permettre par son attention et la sollicitation de tous l'émergence spontanée de tels récits. Il en ressort une dimension parfois cathartique qui peut révéler ou expliquer certains comportements lors d'autres sessions de formation.

Le corollaire de ce principe selon lequel « tout le monde a vécu ou connu » est que « tout le monde a une opinion », y compris sur ce qu'ils n'ont PAS vécu.

---

(1) Défenseur des droits, « Discriminations et origines : l'urgence d'agir », 2020
https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-10/ddd_rapport_discriminations-origine_2020_synthese_20200615.pdf

(2) DILCRAH (Délégation interministérielle à la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la haine anti-LGBT), « Plan national de lutte contre le racisme, l'antisémitisme et les discriminations liées à l'origine (2023-2026) »
https://www.dilcrah.gouv.fr/ressources/plan-national-de-lutte-contre-le-racisme-lantisemitisme-et-les-discriminations-liees-lorigine-2023-2026

(3) Légifrance, articles L1132-1 à L1132-4 du Code du travail, « Principe de non-discrimination »
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072050/LEGISCTA000006160704/2022-09-01

GARE A L'EFFET **D'ENTRAINEMENT**

Dans ce type de formation, le formateur doit adopter une posture le rapprochant de celle d'un journaliste sur un plateau télé, attentif au temps de parole, gardien de la bonne tenue des échanges. Cette parole, peut-être plus libre que d'habitude, car portant sur des sujets sociétaux, peut très facilement prendre des raccourcis et tomber dans le piège du jugement à l'emporte-pièce. Pour le formateur, interagir avec ces sujets suppose une grande plasticité mentale, une capacité à rebondir ou à souligner certains biais idéologiques ou cognitifs. On constate ainsi souvent un **processus d'essentialisation**, particulièrement lorsqu'est abordé le cas du sexisme ou du racisme. Plusieurs travaux scientifiques ont ainsi observé le fonctionnement de la psyché humaine, laquelle fonctionne en deux voire trois temps très courts de catégorisation, hiérarchisation puis essentialisation. Ces recherches avaient très bien été mises en scène à l'occasion d'une exposition consacrée au racisme au musée de l'Homme en 2017. Intitulée « Nous et les autres, des préjugés au racisme », l'exposition est depuis partie en itinérance aussi bien en France qu'à l'étranger[4] . On y expliquait que l'humain passait aisément de la catégorisation sociale (une analyse rapide de la posture, des vêtements et autres signes extérieurs de la personne) à la hiérarchisation (j'estime que l'individu en face de moi m'est supérieur ou inférieur), et ce de manière très rapide. De là, il n'en fallait pas beaucoup plus pour atteindre la troisième étape de l'essentialisation, qui consiste à réduire l'individu à un seul critère soi-disant commun à l'ensemble des individus du groupe auquel on l'a prétendument rattaché.

C'est ainsi que l'on peut entendre très régulièrement en formation des positionnements parfois très tranchés commençant par « les femmes sont… », « les hommes sont… », « les [insérer l'ethnie de votre choix] sont… », les réduisant de fait à un schéma unidimensionnel, reniant toute possibilité d'individualisation et de nuances.

C'est là que le formateur doit intervenir, non pour punir, non pour désavouer, mais surtout pour faire la lumière sur le processus en cours. Cela n'a rien d'évident d'autant que le stagiaire se retrouve sorti de sa zone de confort intellectuelle et qu'il mettra nécessairement en place des mécanismes de défense psychique.

> En abordant le sexisme et le racisme, on matérialise les comportements qui n'ont pas leur place dans le rapport à autrui.

GUIDE DE SURVIE EN ENTREPRISE

Face à des difficultés telles que des risques d'escalade dans la violence verbale ou une perte de contrôle du débat, le formateur en sécurité privée ne devrait-il pas mieux se concentrer sur les matières purement techniques et professionnelles ? La réponse doit être négative, tout simplement car ces problématiques touchent la société dans son ensemble : elles agitent la sphère professionnelle comme la sphère privée. Il est donc important de s'approprier les règles du jeu social au travail. D'où l'importance de rappeler le cadre légal dans lequel se place notre relation au travail ou de préciser les limites du management, un impératif d'autant plus grand en sécurité privée, car le management intermédiaire peine encore à émerger.

En abordant le sexisme et le racisme, on matérialise les comportements qui n'ont pas leur place dans le rapport à autrui. Précisons que dans un métier où 86 % de la profession est masculine[5] , le sexisme est définitivement un sujet.

En abordant le harcèlement, on pose les bases d'un comportement hiérarchique sain fait d'attentes et d'objectifs à atteindre, mais aussi de respect.

En abordant la discrimination, on entend la myriade d'exemples auxquels ont été confrontés des gens qui exercent le même métier que nous.

On pourrait croire qu'avec l'avènement des forums et d'internet, la communication entre individus serait plus grande que jamais. Il n'en est rien. En réalité, ces nouveaux outils se sont avant tout transformés en exutoire et en occasion d'exprimer nos biais cognitifs. Chacun y va de sa petite colère, convaincu que seule son opinion compte et qu'il détient la vérité. L'internaute se regroupe alors par affinité avec ceux qui pensent de la même manière et les algorithmes de nos réseaux préférés renforcent ce comportement, nous proposant sans cesse des contenus confortant nos idées… et nos a priori.

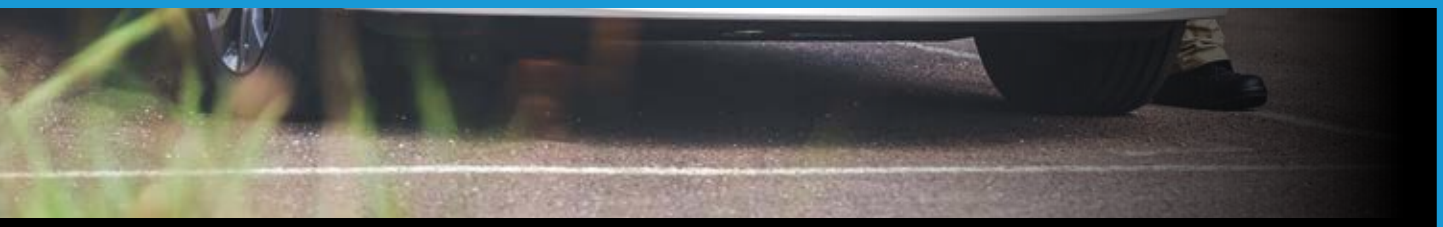
C'est pour cela qu'une formation sur ces sujets est essentielle, surtout lorsqu'elle est réalisée en présentiel. Le formateur peut alors faire émerger ces biais de confirmation, rappeler des règles essentielles de vie en communauté, offrir à chacun la confrontation à l'altérité, le tout dans un cadre construit, attentif et, oserais-je le terme, bienveillant !

« L'enfer, c'est les autres », disait Sartre, et dans un domaine où nos comportements peuvent nous amener à perdre notre emploi, il est essentiel de savoir comment interagir avec autrui au travail. Alors autant que faire se peut, proposons et explicitons les règles permettant d'éviter de perdre son emploi pour des comportements basés en grande partie sur l'ignorance et les jugements hâtifs.

(4) Muséum national d'histoire naturelle, « Exposition "Nous et les autres, des préjugés au racisme" » https://www.mnhn.fr/fr/exposition-nous-et-les-autres-des-prejuges-au-racisme

(5) GES (Groupement des entreprises de sécurité), Rapport de branche 2023 « Prévention-sécurité » https://ges-securite-privee.org/presse/rapport-de-branche-2023-prevention-securite

SGP MOBILE



SGPMOBILE

SGP Mobile est la filiale du groupe SGP dédiée aux interventions mobiles 24h/24 et 7j/7 partout en France.

Interventions sur alarmes, gardiennage conservatoire, rondes, SGP Mobile gère l'intégralité des prestations mobile grâce à son réseau de 115 partenaires sur toute la France, pilotées en temps réel depuis son centre d'hypervision et de sécurité.

SGP MOBILE

NOTRE INTERVIEW

Anthony CATHALA

"Le défi de l'urgence et de la satisfaction client est le coeur de notre métier

Retrouvez son interview à la page suivante

SGP MOBILE

NOTRE INTERVIEW

INTERVIEW DE ANTHONY CATHALA

Responsable d'agence SGP Mobile

1 Peux-tu nous présenter ton parcours professionnel ?

J'ai débuté par un bac professionnel « Métiers de la sécurité privée » qui a duré trois ans. Ce fut un excellent moyen de découvrir le métier, car les interlocuteurs aussi bien issus du monde académique que professionnel étaient très impliqués. De plus, cela m'a permis d'effectuer plusieurs périodes de stages d'un à deux mois au sein de différentes sociétés, de la très grande structure aux sociétés plus confidentielles. C'est à cette occasion que j'ai rencontré Nicolas Pages, qui travaillait comme directeur opérationnel pour FMS Sécurité. On peut dire que c'est lui qui m'a véritablement initié aux subtilités du métier, qu'il s'agisse du management, de la gestion des plannings ou de la relation client. Il m'a sans cesse poussé vers le haut, a facilité mon intégration dans le reste de l'équipe mobile et m'a mis dans la configuration nécessaire à l'obtention de mon diplôme, comme major de promo avec la mention « très bien » pour ne rien gâcher !

Suite à cela, j'ai enchaîné avec un BTS MOS (Management opérationnel de la sécurité), au sein de la société ATS[1] , une société spécialisée dans la sécurité mobile. C'était tout nouveau à l'époque, les entreprises de sécurité ne voyaient pas encore bien le potentiel de ces profils. Ce ne fut pas le cas du dirigeant, M. Hugues Pellegrini, qui me proposa pendant les deux ans du BTS des missions plus orientées vers le support opérationnel, la gestion managériale et administrative. C'était en septembre 2021. À l'issue de ma formation, je fus embauché comme manager qualité adjoint de ce qui s'appelle désormais SGP Mobile. Avec l'expérience acquise, les réorganisations internes et le départ de M. Pages, la direction m'a fait confiance et on m'a proposé d'évoluer en février 2024 vers le poste de responsable de l'agence SGP Mobile basée à Albi.

2 Peux-tu nous décrire ton rôle en tant que responsable de l'agence SGP Mobile ?

Vu la cadence avec laquelle se développe l'entreprise, je ne sais pas si ce que je vais vous dire ici sera encore valable dans six mois (rires) !
Mais si je devais vous le résumer, je dirais qu'il y a trois grands volets.

« Le processus de sélection de nos partenaires est particulièrement rigoureux. J'ai systématiquement un entretien avec chacun pour être sûr qu'ils présentent les gages de sérieux, répondent aux besoins de mon client et qu'ils méritent ma confiance.

Tout d'abord, une grosse partie est consacrée à la supervision opérationnelle et managériale de notre Centre opérationnel de sécurité (COS). Je vérifie tout ce qui a trait aux prestations réalisées et je manage l'équipe composée des opérateurs COS ainsi que des nouveaux BTS MOS récemment embauchés. C'est assez surprenant de se retrouver désormais dans la peau de celui qui prépare l'avenir et assure la transmission de connaissances pour les futurs managers de la sécurité ! Enfin, je me positionne également en appui des superviseurs du COS, de notre manager qualité et de ma direction.

Le deuxième volet a trait à la RH et à la facturation. On touche là à une des spécificités de la Mobile qui impose une communication permanente avec les deux services précités. En effet, dans la sécurité mobile, on est sans arrêt en train de recruter, la majeure partie du temps en CDD. Pour la réalisation des devis, mon équipe et moi-même procédons en direct, la validation relevant in fine du directeur Hugues Pellegrini, lequel nous conseille également sur l'aspect tarification et la bonne faisabilité des prestations. On n'a pas le choix, c'est le cœur même de notre activité que d'être dans la réactivité opérationnelle. En trente minutes, on peut être amené à réaliser un devis pour qu'un client puisse se positionner et décider de s'engager avec nous.

LE COEUR MÊME DE NOTRE ACTIVITÉ EST LA RÉACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE. EN TRENTE MINUTES, ON PEUT RÉALISER UN DEVIS POUR QU'UN CLIENT PUISSE SE POSITIONNER AVEC NOUS

Enfin, le troisième aspect central de mon poste concerne la relation clients et partenaires. Ces derniers représentent un grand défi pour nous afin de réussir le maillage territorial national qui est au cœur de nos ambitions. Il faut vous dire que chaque semaine nous rencontrons et mettons à l'essai de nouveaux sous-traitants. Une personne de l'équipe administrative est entièrement dédiée à ce sujet. Notre processus de sélection est d'ailleurs assez rigoureux. J'ai systématiquement un entretien avec chaque partenaire, car j'ai besoin de savoir si mon interlocuteur présente des gages de sérieux, répond bien aux besoins de mon client et tout simplement s'il mérite ma confiance et celle de SGP. De ce point de vue, la transparence est extrêmement importante. Les tarifs aussi bien entendu (rires), mais toujours dans un second temps !

3 Quels sont les défis et les spécificités de la sécurité mobile ?

Si je devais résumer, je dirais l'urgence, l'urgence et encore l'urgence ! (Rires) Et bien entendu la gestion du stress qui va avec. Il faut vous dire que notre positionnement national nous impose de pouvoir trouver, partout et à toute heure, un agent de sécurité capable d'intervenir efficacement sur un site qu'il ne connaît pas. Et cela nécessite un authentique savoir-faire. C'est là où je suis bien content de pouvoir m'appuyer sur une équipe d'expérience. Nos deux superviseurs ont été opérateurs pendant de nombreuses années, ils connaissent le job et les pièges à éviter, ils savent donc manager dans l'urgence. C'est important car nos cinq opérateurs sont jeunes, ce qui est un vrai choix de recrutement de notre part. Nous avons remarqué qu'ils s'adaptent plus facilement à une organisation en place, gèrent mieux le stress, et sont plus à l'aise avec nos logiciels de traitement des données.

Pour la gestion du stress, j'y reviens mais c'est central, nous sommes à l'écoute des opérateurs afin de comprendre leurs contraintes et leurs doléances : le planning ne doit pas être figé. On communique beaucoup avec eux et on multiplie les petits moments informels pour créer une sorte de cohésion du quotidien. C'est l'esprit d'équipe qui permet d'accomplir les missions de la Mobile !

4 Quel est le futur pour SGP Mobile ?

Notre objectif est de maintenir notre capacité de développement national, je dirais. Pour cela, nous avons fait développer un nouveau logiciel de pilotage de nos prestations. Le gain de performance est assez impressionnant. Il va nous permettre d'automatiser certaines tâches, d'accélérer nos temps de réponse et de créer de meilleures passerelles entre nos différents services afin d'améliorer la qualité et le suivi client. L'autre avantage est que ce logiciel sera propriétaire, ce qui nous permettra de le faire évoluer au gré de nos besoins.

Sur le terrain, nous allons accentuer nos contrôles opérationnels et continuer à développer le recrutement. Nous avons actuellement près de 140 agents en CDI temps plein, quelques-uns en temps partiel et bien entendu nous disposons également des capacités de nos partenaires. C'est bien, mais comme je vous le disais, c'est un travail sans cesse renouvelé.

Et bien sûr, nous attendons tous avec impatience d'emménager dans nos nouveaux locaux ! Nous restons à Albi, et surtout cela va nous permettre de regrouper en un même lieu le COS et le service administratif de SGP Mobile, ce qui accélérera encore plus notre réactivité. Cela sera aussi l'occasion de mettre en place notre nouveau matériel, de travailler sur l'ergonomie des postes de travail, bref d'avoir un meilleur confort de travail pour tous !

5 Enfin, à titre plus personnel, comment envisages-tu ton avenir au sein du groupe SGP ?

Je me sens bien là où je suis, ma progression a été bien plus rapide que je ne le pensais en entrant en formation il y a quelques années ! (Rires) Je vous dirais que mon objectif est de toujours monter en compétences en profitant de l'expérience de la direction du groupe SGP et de SGP Mobile. Ce sont des gens qui ont du vécu et une expérience à transmettre alors j'essaie de m'en inspirer. Ce sont eux par exemple qui ont souligné la nécessité de s'approprier un dossier, de le traiter entièrement et de le clôturer, d'éviter le « papillonnage » qui est aussi épuisant pour le cerveau que peu efficace. On m'a aussi appris à savoir déléguer. Ce n'est pas évident, mais là encore cela permet d'éviter d'entrer dans une spirale néfaste. Sans l'ouverture d'esprit de toutes ces personnes et leur soutien, mon parcours n'aurait pas été aussi complet. Je me suis impliqué et ce Groupe a su me le rendre.

Bref, je souhaite continuer à m'améliorer dans mon métier pour peut-être un jour, si l'occasion se présente, devenir directeur de SGP Mobile ! Je commettrai des erreurs évidemment, vu le caractère d'urgence de la Mobile dont je vous ai déjà parlé cela me semble inévitable, mais l'idée sera de les repérer, les rattraper, en tirer des leçons pour ne pas les reproduire. Tout le monde n'aime pas gérer cela, mais c'est tout le charme du métier et c'est ce qui me plaît !

(1) NDLR : La société ATS a été intégrée au groupe SGP en 2022.

GROUPE SGP

RÉTROSPECTIVE

SUPER HÉROS SGP

La force d'un travail d'équipe **EFFICACE ET ABOUTI**

Jeudi 5 septembre 2024, c'est la semaine de la rentrée dans le bureau de notre équipe de sécurité incendie, située à Marly, en Moselle (57). Le passage de quelques averses laisse bientôt place à un beau ciel bleu azur. Sous ces douces températures lorraines, le chef d'équipe Jonathan B. transmet ses consignes journalières. Alors que tous les signes annoncent une journée de travail des plus ordinaire, celle-ci prit rapidement une tournure des plus atypiques. Certains vous parleront du calme avant la tempête...

Aux alentours de 10 heures, une sonnerie de téléphone va résonner gravement dans les locaux du centre commercial de Marly, où sont situés nos agents. Un homme, en effet, est en danger dans la galerie marchande du magasin. D'après les premiers éléments rapportés au bout du fil, il s'agirait d'un individu de 70 ans, allongé sur le sol, inconscient, qui aurait subi un malaise soudain et qui ne respire plus. Pas de temps à perdre pour Jonathan B., qui décide d'envoyer rapidement deux de ses agents sur place, Mattéo W. et Adam L., pour porter les premiers secours et tenter de sauver la victime.

Sur place, un homme, effectivement d'un certain âge, en état d'inconscience et entouré par deux clients du magasin : un médecin et un pompier (tous deux en civil). Après des premiers examens sur la personne en danger, les deux agents constatent que l'individu allongé est également atteint d'une plaie importante au niveau de l'arrière du crâne, très probablement due à la chute de ce dernier. Une flaque de sang importante s'écoule alors sur le sol du centre commercial.

Il faut agir vite et prendre les bonnes décisions. C'est pourquoi Mattéo W. et Adam L. décident en une fraction de seconde de se séparer : pendant que l'un entame un massage cardiaque, l'autre part en vitesse chercher un défibrillateur. Entre-temps, le chef d'équipe Jonathan B. décide de rejoindre ses hommes sur place, après avoir prévenu les pompiers, le SAMU et la police. Très rapidement, il arrive pour épauler ses collègues, et constatant l'attroupement des badauds, il décide de prendre de grandes pancartes pour cacher aux curieux l'intervention de ses camarades.

Deux chocs du défibrillateur auront suffi pour que la victime reprenne connaissance. Les pompiers arrivent alors et prennent le relais de l'excellent travail de nos agents de sécurité, qui, grâce à leur capacité à agir vite et bien, ont sauvé la vie de l'homme de 70 ans. Une fois l'individu transporté sain et sauf à l'hôpital, Jonathan B et son équipe ont repris du service, fiers à raison d'avoir accompli les gestes justes pour sauver cette vie.

Pas le temps de s'ennuyer car le téléphone sonnait à nouveau, vers de nouvelles missions à accomplir, de nouveaux défis à relever.

Un grand bravo à nos agents qui ont su respecter les consignes, en se faisant confiance pour mettre en exergue les atouts d'un travail d'équipe réussi. Ils ont su mettre en pratique leurs compétences avec célérité et efficacité et se sont mis comme toujours au service des autres !

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

Publiée le 29 novembre 2024

L'utilité des réunions pré-événement dans le métier de l'accueil

Dans le métier de l'accueil, une bonne organisation fait toute la différence, et les réunions pré-événement en sont la clé. Ces moments d'échange, souvent appelés briefing, permettent de poser les bases, de

Lire la suite
Flashez ce QR code

Publiée le 24 octobre 2024

Le Projet Associations fait son grand retour chez SGP !

Le Projet Associations est de retour pour cette année 2024. A travers cette initiative, le groupe SGP cherche à tendre vers une solidarité plus vaste et plus inclusive au sein de son entreprise. Ce programme, en place

Lire la suite
Flashez ce QR code

Publiée le 5 août 2024

La conciergerie, une réorientation des services d'accueil ?

Faciliter la vie au quotidien, voilà comment on pourrait définir succinctement et de façon un rien nébuleuse un service de conciergerie. Il s'agit en réalité d'apporter une multitude de menus services organisationnels pour

Lire la suite
Flashez ce QR code

Publiée le 5 septembre 2024

La surveillance humaine en 2050 : et si on parlait... ruptures ?

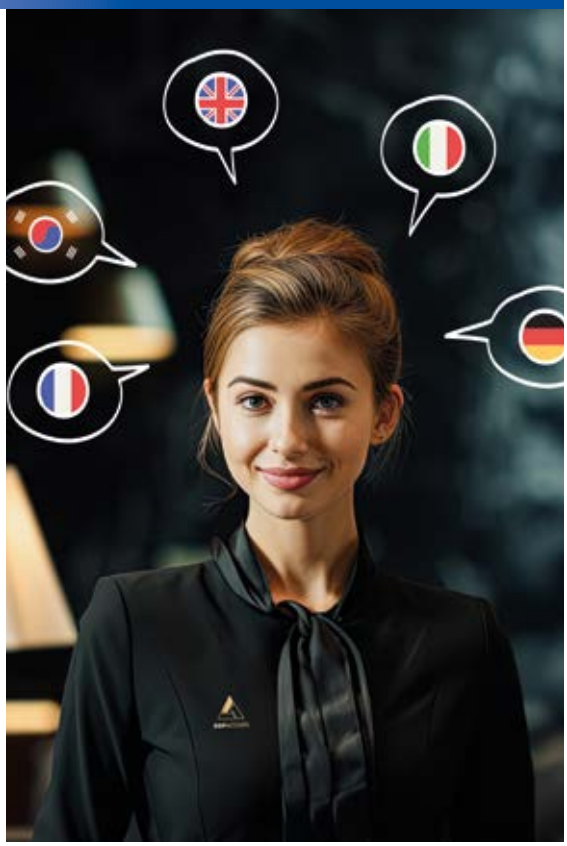
Par Guillaume Farde, professeur affilié à l'École d'affaires publiques de Sciences Po Paris

Depuis 1997, le directeur du Renseignement national américain (DNI) publie régulièrement des rapports intitulés « Global Trends », dans lesquels il se livre à un exercice difficile : celui de prédire l'avenir en utilisant des outils d'intelligence stratégique. Au-delà de la prise de risque en termes de blessure d'amour-propre et de perte en crédibilité – à l'instar d'un astrologue qu'on cesserait de consulter après que ses prédictions se sont révélées fausses, les exercices prospectifs sont prisonniers de schémas de pensées qui, prenant l'existant comme base exclusive de leur raisonnement, ont tendance à prolonger des tendances plutôt qu'à envisager des ruptures.

À la fin des années 1990, le DNI

Lire la suite
Flashez ce QR code

Sécurité, Accueil, Formation et désormais Protection rapprochée et sécurité Mobile, l'actualité SGP se conjugue plus que jamais au pluriel !



Publiée le 29 octobre 2024

L'accueil multilingue, une véritable plus-value ?

Dans le monde d'aujourd'hui, le métier d'hôtesse d'accueil a considérablement évolué pour répondre à des attentes toujours plus élevées. Une des compétences qui s'impose désormais comme incontournable dans ce domaine est le multilinguisme.

Pourquoi le multilinguisme est-il un atout indispensable ?

Le multilinguisme facilite grandement les interactions, que ce soit pour transmettre des informations, diriger les visiteurs ou répondre à des questions. Il permet également d'éviter des malentendus potentiels qui pourraient nuire à votre image, ternir votre événement ou l'expérience des visiteurs. De ce fait, la maîtrise des langues est devenue un critère essentiel pour les

Lire la suite
Flashez ce QR code

Publiée le 26 juillet 2024

Risques et Préventions pour les Jeux Olympiques de 2024

Nous y sommes, les Jeux Olympiques sont à nos portes ! Et qui dit évènement planétaire dit risques à grande échelle !

Parmi ceux-ci la fraude informatique liée à l'achat de billets, les réservations d'hôtels et autres activités de la vie parisienne seront vraisemblablement de la partie.

Ces délinquants pourraient notamment s'en prendre à un objet dématérialisé devenu banal dans notre paysage : le QR Code. Voici quelques exemples de risques associés à ces derniers et quelques conseils pour s'en protéger.

Scanner n'est pas jouer !

Sur le terrain des QR codes les escrocs peuvent adopter plusieurs approches. Ils pourraient créer des codes qui

Lire la suite
Flashez ce QR code

ÇA S'EST PASSÉ
y'a pas longtemps

Publiée le 4 octobre 2024

Le stylisme, un essentiel des métiers d'accueil ?

L'apparence des hôtesses et hôtes d'accueil est souvent illustrée comme « l'idéal » du féminin et du masculin et l'on fait souvent référence à eux comme étant la « vitrine » physique de l'entreprise. Si l'on pourrait large

Lire la suite
Flashez ce QR code

Publiée le 1 mars 2024

Index égalité homme femme : résultats 2023

Au Groupe SGP, l'égalité entre les femmes et les hommes demeure, plus que jamais, un objectif fondamental de l'entreprise. C'est pourquoi, conformément à la loi Avenir Professionnel du 5 septembre 2018, notre société publie chaque année ses résultats. Découvrez donc notre bilan de

Lire la suite
Flashez ce QR code

Publiée le 28 juin 2024

SGP Accueil triplement certifié ISO : Comment cela se traduit ?

ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 : ces distinctions ne sont pas de simples labels, mais la preuve écrite de notre engagement à fournir des services à haut niveau d'exigences tout en veillant à

Lire la suite
Flashez ce QR code

DÉCOUVREZ TOUTES NOS ACTUALITÉ SUR NOTRE SITE INTERNET

Publiée le 11 juillet 2024

Nouvelles obligations pour les formateurs et centres de formation en sécurité privée

Un décret publié le 4 avril 2024 est venu préciser les modalités de contrôle des organismes de formation et ajouter de nouvelles règles d'accès à la profession de formateur et de dirigeant de centre de formation. Ce texte de loi précise en réalité les attendus posés naguère par la loi Sécurité globale de 2021.
Si certaines dispositions s'inscrivent dans un mouvement global cohérent en renforçant les contrôles des centres, il demeure d'étonnantes zones d'ombre. Petit tour des nouveautés des

Lire la suite
Flashez ce QR code

Remerciements

Horizon(s) le mag' SGP #6

Ils ont contribué à la création de cette nouvelle édition [#6] du mag' SGP

Directeur de la publication
Florian PETTE

Rédaction en chef
Jonathan OLSZOWY

Rédacteurs
- *Christian HARBULOT, directeur de l'Ecole de Guerre Economique*
- *Florian PETTE*
- *Jonathan OLSZOWY*
- *Emma BUCEK*
- *Florian PROVO*

Direction artistique
Atef HABLI

Photographe
Fabrice PERROUSE

Correction textes
Nelly VALIERE

Crédit photos
- *Nos collaboratrices et collaborateurs : ils sont beaux !*
- *Adobe Stock*
- *Envato*

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.groupesgp.fr

Tirage
2000 exemplaires
Dépot légal : décembre 2024
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
MOBILE
PROTECTION RAPPROCHÉE
FORMATION
ACCUEIL

11 AGENCES

I METZ I ALBI I BORDEAUX I DUTTLENHEIM I LYON I TOULOUSE I PARIS I
NANCY I VILLENEUVE D'ASCQ I ORLÉANS I REIMS

10 ANTENNES

I ANGLET I DAX I DIJON I FOIX I PAU I SAINT-ÉTIENNE I AMIENS I
LIMOGES I RENNES I NANTES I

www.groupesgp.fr

WWW.GROUPESGP.FR