

BYOU

MAGAZINE DESTINÉ
AUX CLIENTS ET AUX
COLLABORATEURS DE G4S



Securing Your World

NUMÉRO 16 | JANVIER 2016

« Je vis ma
passion de
pompier au
quotidien. »

Bastien Collès
Agent ESI chez Electrabel

**G4S TRAINING
& CONSULTANCY
SERVICES**

« La flexibilité est
notre atout majeur. »

CASH360
Gestion sûre
et transparente
de la trésorerie.



06

CLIENT À LA UNE

Brussels South
Charleroi
Airport

8

G-FORCE DANS LA PRATIQUE

Exemple

Claude Demoulin a aidé sauver une vie.

10

COLLABORATEUR À LA UNE

Bastien Collès

« Je vis ma passion de pompier au quotidien. »

18

SAFETY FIRST

Service de prévention
et analyse des risques.





NEWS 4 YOU

- 09 G4S est là pour vous, en toutes circonstances
- 12 **G4S Care**: accueil pour demandeurs d'asile
- 19 Nouveau Dispatching G4S: concentration et ergonomie

14

G4S DANS LE MONDE

Tanzanie

« Nous fournissons aussi toute la gamme de solutions de sécurité dans les mines. »

16

PRODUIT À LA UNE

CASH360™

Gestion sûre et transparente de la trésorerie.



20

SERVICE À LA UNE

G4S Training & Consultancy Services

« La flexibilité est notre atout majeur. »

22

BEST PEOPLE

Mobilité interne

Changer de fonction chez G4S.



OFFRIR LA TRANQUILLITÉ D'ESPRIT ET LA PROTECTION

Un environnement de vie et de travail sûr

Ces derniers mois ont une fois de plus montré à quel point le sentiment de tranquillité et de sérénité est inestimable. Et il s'agit justement de l'un des piliers de notre entreprise. La manière dont nous apportons la tranquillité d'esprit aux gens, dont nous accumulons des connaissances et voulons maîtriser les choses part de cette idée. Nos clients n'ont d'ailleurs pas été les seuls à apprécier la motivation particulière dont ont fait preuve nos collaborateurs pendant cette période mouvementée dans notre pays. Je leur en suis moi aussi personnellement reconnaissant.

Dans cette édition de 4YOU, nous souhaitons vous montrer comment la technologie et l'innovation jouent un rôle de soutien dans la création de cette tranquillité d'esprit ô combien précieuse. Et comment un environnement de travail sûr y contribue. Mais nous ne nous arrêtons pas là. Un environnement de vie sûr est encore plus précieux, comme nous l'ont révélé les récents événements. Nous voulons, avec G4S Care, offrir la protection et l'attention à ceux qui en ont besoin. Car dans ce domaine aussi, nous prenons nos responsabilités.

Bonne lecture,

Jean-Paul Van Avermaet

Managing Director G4S Belgique-Luxembourg

« Offrir un sentiment
de tranquillité et de
sérénité est l'un des
piliers de G4S. »

COLOPHON

Editeur responsable

Katrinka van Driel

Numéro de licence

Aut. SPF de l'int.
05.05.2007 - n°16.1066.11

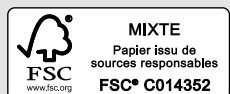
Production

DADDY KATE
www.daddykate.be

**Avez-vous une histoire
intéressante à raconter?**

Envoyez-nous un mail
à info@be.g4s.com

4YOU est le magazine
destiné aux clients
et aux collaborateurs
de G4S.



Aviation Solutions



Safety Solutions



Parking Services



Mobile Solutions

Brussels South Charleroi Airport



« G4S a formulé l'offre la mieux adaptée à nos besoins en matière de sûreté. »

Jean-Jacques Cloquet - PDG | Frédéric Gaillard - Directeur de la sûreté

Avec près de 7 millions de passagers par an, Brussels South Charleroi Airport (BSCA) n'est pas vraiment ce que l'on peut appeler un petit aéroport. Voilà un peu plus de deux ans que G4S contribue à cette véritable success-story placée sous le signe de la positivité, du potentiel et de la croissance. En effet, les solutions en matière de sûreté sont un élément clé du bon fonctionnement d'un aéroport, et cet aspect est estimé à sa juste valeur à Charleroi.

« G4S JOUIT D'UNE GRANDE AUTONOMIE, MAIS ENDOSSE ÉGALEMENT UNE LOURDE RESPONSABILITÉ. »

Écrire une histoire ensemble

« Cette collaboration a débuté il y a un peu plus de deux ans à la suite d'une procédure d'appel d'offres public », explique **Frédéric Gaillard**, Directeur de la sûreté à BSCA. « Le respect des règles des marchés publics nous a amené à choisir G4S qui proposait l'offre la mieux adaptée à nos besoins en matière de sûreté. Nous avons pris une décision très objective. »

Le monde de l'aviation est soumis à une réglementation stricte qui peut, de surcroît, évoluer très rapidement. Et les impressionnantes avancées technologiques sont loin de simplifier les choses. « Nous nous réunissons très régulièrement pour améliorer sans cesse notre collaboration et aborder les dernières évolutions afin de créer de nouvelles synergies », explique Gaillard. « Nous sommes une organisation très flexible qui prend ses décisions avec ses partenaires, en l'occurrence G4S. C'est une histoire que nous écrivons ensemble », ajoute **Jean-Jacques Cloquet**, CEO à BSCA.

Plus d'autonomie, plus de responsabilités

BSCA Security, la filiale dédiée exclusivement à la sûreté aéroportuaire de BSCA, a confié à G4S le screening de ses clients : les passagers. G4S jouit, à ce niveau, d'un haut degré d'autonomie. « Nous ne demandons plus, comme par le passé, de mettre en service un tel nombre d'agents pour un tel laps de temps, nous demandons à G4S de garantir un flux de passagers screenés, et c'est G4S qui définit sa propre organisation et décide des agents qu'il met en service. Plus d'autonomie certes, mais aussi plus de responsabilités, et cela fonctionne à merveille ! », explique Cloquet.

Organisation

Sur le plan de la sûreté, les aéroports font souvent office de modèle pour les autres secteurs, comme celui de l'événementiel ou du gardiennage des zones industrielles. « Le niveau de responsabilité et de pression engendré par l'obligation de garantir un environnement sécurisé est très élevé dans un aéroport. Ce que nous apprécions particulièrement dans notre collaboration avec G4S, c'est la qualité de son organisation et sa proactivité. Bien évidemment, nous travaillons dans un cadre juridique bien défini, mais nos besoins sont évolutifs et G4S s'y adapte à chaque fois. La collaboration avec un tel partenaire est vraiment très agréable : nous nous comprenons, nous nous concentrons sur les mêmes points et nous poursuivons un objectif commun : sécuriser nos clients pour leurs vols en respectant la législation européenne en vigueur »

BRUSSELS SOUTH CHARLEROI AIRPORT EN UN COUP D'ŒIL

- En activité depuis 1991
- Nombre de passagers annuels : 6,9 millions
- Services de G4S : G4S Aviation
- PDG : Jean-Jacques Cloquet
- Directeur de la sûreté : Frédéric Gaillard



« J'ai immédiatement su ce que je devais faire. »

Comment réagir lorsqu'une personne est victime d'un infarctus pendant ses courses ? Il est crucial, dans ce cas, d'avoir les bons réflexes pour sauver la vie de la victime. **Claude Demoulin** peut en témoigner : cet agent de sécurité a déjà été confronté à deux reprises à ce genre de situation, et tout s'est bien déroulé à chaque fois.



Claude Demoulin - Agent de sécurité | **Laurence Pirozzi** - Carrefour

Un mercredi d'automne ordinaire dans l'hypermarché Carrefour. Ou du moins, en apparence. L'agent de sécurité G4S **Claude Demoulin** est en service lorsqu'un client lui signale qu'un homme ne se sent pas bien. Claude se précipite alors vers cet homme qui, semble-t-il, a été pris d'un malaise pendant qu'il faisait ses courses. « J'ai tout de suite compris qu'il faisait un infarctus. J'ai immédiatement su ce que je devais faire. »

« Lors de sa formation, l'agent de sécurité suit des cours de premiers secours. En tant qu'agent, vous jouez un rôle de premier plan, et êtes censé veiller à la sécurité de chaque personne. Lorsque j'ai vu cette personne allongée, j'ai agi comme il le fallait, sans trop réfléchir. » Claude a pris soin de la victime et demandé que l'on appelle les secours.

« Nous n'avions pas beaucoup de temps », se souvient **Laurence Pirozzi** de Carrefour. « Claude a immédiatement eu le bon réflexe en lui faisant un massage cardiaque. Nous nous sommes aussi occupés de l'épouse de la victime, et nous avons écarté les badauds autant que possible. Trois minutes après l'appel, les secours sont arrivés sur place. Heureusement, Claude savait parfaitement ce qu'il devait faire et avait entretemps sauvé la vie de la victime. »

« Le plus important, c'est que cette personne soit encore en vie aujourd'hui, c'est ce qui compte pour moi », raconte Claude, cet homme consciencieux. Tout le monde a bien réagi, ce qui prouve que les procédures sont efficaces et qu'un agent de sécurité doit également rester attentif à ce qui l'entoure.

QUELLES SONT LES FORMATIONS OBLIGATOIRES POUR UN AGENT DE SÉCURITÉ ?

COURS DE DROIT (30 heures de cours)

- Introduction à l'organisation du secteur (2 heures de cours)
- Droit commun (8 heures de cours)
- Réglementation sur la sécurité privée et particulière (20 heures de cours)
> Suivi par un examen au Selor

COURS PLUS AXÉS SUR LA PRATIQUE (97 heures de cours)

- Introduction à l'organisation du secteur (4 heures de cours)
- Techniques de Communication (8 heures de cours)
- Gestion Conflits (16 heures de cours)
- Conscience culturelle (12 heures de cours)
- Réaction Incendie/alerte (12 heures de cours)
- Rapports Sociaux (6 heures de cours)
- Communication analogique/digitale (4 heures de cours)
- Observation et rapport (12 heures de cours)
- Secourisme industriel (15 heures de cours)
- Technique Physique esquive (8 heures de cours)
> Suivi par un examen chez G4S

Ensuite, suit une formation en fonction du lieu de travail spécifique et des tâches associées.

G4S EST LÀ POUR VOUS, EN TOUTES CIRCONSTANCES

Sur fond de menace terroriste accrue dans notre pays en novembre, G4S a redoublé d'efforts pour assurer la sécurité de tout un chacun. Nos agents et collaborateurs se concentrent toute l'année sur la sécurité et la prévention, mais avec le niveau de menace qui était de 4 à Bruxelles et de 3 dans le reste de la Belgique, nous avons placé la barre encore plus haut que d'habitude.

En tant que client de G4S, vous pouvez toujours compter sur nous, que ce soit en période de vigilance ou dans des circonstances normales. Voici quelques conseils pour protéger vos collaborateurs, votre organisation, vos bâtiments et vos biens.

- Suivez scrupuleusement les procédures de sécurité habituelles dans votre organisation et communiquez clairement avec vos clients et collaborateurs afin qu'ils sachent quelles procédures sont en vigueur.
- Offrez à vos collaborateurs les formations nécessaires pour qu'ils puissent appréhender des situations menaçantes en toute sécurité et en faisant preuve de vigilance.
- Dressez la carte des besoins de sécurité de votre entreprise et vérifiez si vous avez pris suffisamment de mesures structurelles pour y répondre.

G4S peut vous fournir des conseils, des solutions technologiques, des agents de sécurité, des patrouilles, etc. Nous nous ferons un plaisir d'étudier avec vous les solutions adéquates taillées sur mesure pour votre organisation. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez un soutien de notre part.

COLLABORATEUR À LA UNE

BASTIEN COLLÈS (27)

AGENT ESI CHEZ ELECTRABEL

Une équipe de pompiers de seconde intervention (ESI) G4S est présente sur le site de la centrale nucléaire d'Electrabel à Tihange depuis mai 2015. L'équipe se compose de deux agents ESI, un technicien, un coordinateur (tous pompiers dans le civil) et une secrétaire. Son but ? Porter renfort à l'équipe de première intervention (EPI) interne. L'équipe dispose d'un an pour se familiariser au site complexe et très étendu de la centrale. Entre-temps, les agents ESI, qui travaillent toujours en binômes, assurent déjà un rôle préventif et contrôlent par exemple les moyens d'extinction. Dès juin 2016, l'équipe interviendra pour les secours directs aux personnes et les incidents, pouvant aller du déblocage d'ascenseurs aux incendies. Electrabel joue ainsi la carte de la sécurité et ne doit plus compter exclusivement sur la caserne de Huy en cas d'incident.

Bastien est sapeur-pompier volontaire depuis 5 ans, une obligation pour exercer sa fonction chez G4S. Accepter ce poste était pour lui l'occasion de devenir pompier professionnel, même si le métier est différent dans le civil et en industrie. « Ici, le rôle est beaucoup plus préventif. Nous effectuons quotidiennement des contrôles et des rondes, même si nous aurons bientôt de grands moyens à notre disposition, comme une autopompe, pour les interventions éventuelles. Le risque d'incident sur le site est moins élevé que dans le civil, mais si un incident se produit, ce sera majeur », souligne Bastien. L'équipe G4S réalise également des exercices programmés avec les agents EPI du site afin de les réorienter vers une meilleure manœuvre.



«Je vis ma passion de
pompier au quotidien.»



G4S CARE



Accueil pour demandeurs d'asile

Depuis un certain temps déjà, G4S s'emploie à casser l'image classique, masculine, voire macho, qui colle au secteur du gardiennage. Le spécialiste belge de la sécurité croit d'ailleurs pleinement en un élargissement des services. Avec G4S Care, nous souhaitons miser sur une plus grande protection et attention pour les personnes qui doivent être réintégrées dans la société. Fournir des places d'accueil supplémentaires temporaires pour les demandeurs d'asile est une activité qui s'inscrit dans cette idée.

Philippe Docx de G4S Belgique en est d'ores et déjà convaincu : « J'estime que nous devons prendre nos responsabilités dans la société.

La crise de l'asile à laquelle est confrontée toute l'Europe est bien sûr un sujet brûlant de l'actualité. En tant qu'organisation qui prêche la sécurité et la protection pour tous, il n'est pas illogique de faciliter l'accueil. »

En collaboration avec Corsendonck, G4S Care propose quelques 500 places d'accueil, à Turnhout et Retie. « Notre vision va au delà du principe « lit-bain-pain ». Avant tout chose, nous trouvons que l'intégration locale est très importante. C'est pourquoi notre équipe travaille avec des bénévoles locaux, nous fournissons des activités locales et nous considérons l'autonomie des réfugiés comme une priorité. »

Les résidents peuvent cuisiner, faire leurs achats chez le boucher et le boulanger locaux. Cette priorité donnée à l'autonomie est surtout un atout psychologique : on stimule ainsi l'impression d'emploi du temps sensé, on crée un climat de vie agréable et on accroît le sentiment de dignité. « Nous croyons fermement en notre approche combinée aux nombreuses séances de groupe, à l'encadrement médical et à l'accompagnement juridique lors de la demande d'asile. Il ne s'agit pas uniquement de l'accueil, mais aussi d'une valeur ajoutée humaine que nous sommes en mesure d'offrir lors des étapes suivantes. »

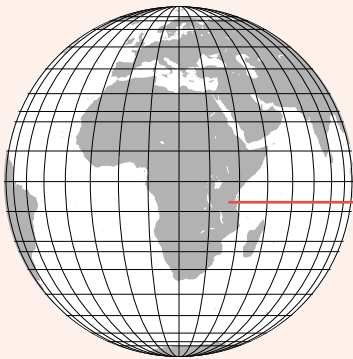


G4S Care team - Centre d'accueil Turneia (Turnhout)

G4S Care team - Centre d'accueil Ziara (Retie)



« En tant qu'organisation qui prêche la sécurité et la protection pour tous, il n'est pas illogique de faciliter l'accueil. »



TANZANIE

Des habitants sympathiques, des plages de sable blanc, des grands parcs naturels, des animaux sauvages, le Kilimandjaro, de l'or et du gaz, une économie en plein essor... La Tanzanie a tout cela, mais elle a aussi des mauvaises voies de communication, de fréquentes coupures de courant, une population peu qualifiée, la malaria, etc. En d'autres termes, ce pays mêle atouts et défis. « Un contexte passionnant pour G4S, qui souhaite s'imposer comme fournisseur de premier plan de solutions de sécurité », explique **Paul Fuller**, Head of Cash Solutions chez G4S Tanzanie.



« Nous fournissons aussi toute la gamme de solutions de sécurité dans les mines avec lesquelles nous sommes sous contrat. »

Quelle est la spécificité des activités de G4S Tanzanie ?

La Tanzanie possède de nombreuses richesses naturelles, dont l'or, le gaz et le pétrole. Nous assurons la sécurité de quelques-unes des plus grandes mines d'or du pays, comme Geita. Quelque 500 personnes y travaillent quotidiennement. Nous nous chargeons également du transport de l'or en dehors de la mine. G4S est le principal transporteur d'or en Tanzanie. Nous fournissons aussi toute la gamme de solutions de sécurité dans les mines avec lesquelles nous sommes sous contrat. G4S est connu et respecté à l'international, nous sommes donc en mesure de conclure de bons contrats panafricains avec des partenaires mondiaux.

Par ailleurs, nous fournissons divers services cash aux banques. Nous sommes en outre très actifs dans la sécurité résidentielle : la surveillance des habitations privées. Quand nous concluons un contrat avec une grande entreprise, nous sécurisons non seulement les bâtiments de la société, mais aussi les habitations de leurs expatriés et de certains dirigeants.

Quelle est la part réservée à la technologie dans votre travail ?

La grande majorité de notre personnel travaille comme agent de sécurité. Ici, les développements technologiques sont plus lents qu'en Europe ou en Afrique du Sud. L'accent est donc davantage mis sur les effectifs. En Tanzanie, la main-d'œuvre est bon marché, ce qui représente un atout. Nous misons toutefois aussi sur le développement technologique. Les coupures de courant régulières ne nous facilitent pas la tâche.

Le mauvais état des routes constitue un autre obstacle matériel dans notre travail, car cela peut engendrer un important engorgement du trafic, surtout pendant la saison des pluies. Deux heures sont parfois nécessaires pour parcourir cinq kilomètres. Nous devons donc prévoir des marges supplémentaires pour le transport des fonds et des valeurs, ainsi que pour aller chercher des gens à l'aéroport. Heureusement, les Tanzaniens vivent cela sans se prendre la tête. Pour les Européens, c'est parfois plus frustrant.

Comment se passe la collaboration avec les locaux ?

Très bien. Nos collaborateurs sont très motivés, loyaux et flexibles pour s'adapter aux conditions changeantes. Nous faisons beaucoup d'efforts pour former les locaux, dans des fonctions dirigeantes également. Leurs connaissances culturelles et géographiques sont très précieuses. Nous nous concentrons sur la formation et la création d'une culture de sécurité, que ce soit au travail ou à la maison. L'éducation et la protection relatives à la malaria en font partie.

Quels sont vos défis pour l'avenir ?

Du gaz a récemment été découvert près de la côte tanzanienne. Le gaz sera donc l'un de nos marchés cibles dans les années à venir, en plus du pétrole. Nous pouvons recourir à une expertise étrangère pour nous soutenir dans le cadre de quelques gros projets dans ces secteurs. Nous misons en outre sur l'élargissement de notre offre de services, avec entre autres le *facility management*.

Les élections générales se sont tenues en Tanzanie fin octobre. Nous espérons que le nouveau gouvernement stimulera le commerce et les investissements internationaux, afin que G4S Tanzanie puisse poursuivre sa croissance.



FACTS & FIGURES

G4S TANZANIE

• HEAD OF CASH SOLUTIONS G4S TANZANIA

Paul Fuller

• NOMBRE DE COLLABORATEURS

2500

• CHIFFRE D'AFFAIRES

10 millions GBP
(env. 14 millions EUR)

• PRINCIPAUX CLIENTS

Banques, mines, industrie

• PROJETS FUTURS

Continuer à nous concentrer sur nos clients afin de leur offrir un service innovant et de qualité, et conserver notre position en tant que l'un des chefs de file des solutions de sécurité en Tanzanie.

PRODUIT À LA UNE



Gestion sûre et transparente de la trésorerie

Les commerçants qui travaillent avec de l'argent liquide veulent non seulement la sécurité, mais aussi savoir clairement ce qu'il advient de cet argent. G4S a développé le produit CASH360™ pour simplifier la gestion des liquidités de ses clients et la rendre aussi sûre, efficace et transparente que possible. Une solution intégrée qui sécurise l'argent sur place auprès du client et offre de la transparence du point de vente au compte bancaire du client.

« G4S offre une expertise unique dans le traitement des liquidités, parmi laquelle le comptage de grands volumes de trésorerie et leur préparation pour nos clients (cash processing) et ceci de manière sécurisée, efficace et transparente », explique **Philippe Maes**, product development officer. « Nous traitons quotidiennement plus de 22.000 enveloppes sécurisées, appelées keepsafes. Elles contiennent environ 2 millions de billets par jour. Nous surveillons et protégeons tout le cycle du cash, dès le moment où l'argent quitte le site du client jusqu'à son arrivée dans notre centre de comptage et jusqu'à ce qu'il soit finalement crédité sur le compte bancaire du client. »

CASH360™ est une solution intégrée composée de matériel et de logiciels. Les utilisateurs introduisent l'argent dans un coffre intelligent auquel plus personne n'a accès jusqu'à son arrivée dans le centre de comptage de G4S. Cela empêche toute fraude interne. De même, les erreurs de comptage appartiennent définitivement au passé. Toutes les valeurs déposées dans le coffre sont comptées automatiquement et leur authenticité est contrôlée. Au début de leur shift, les collaborateurs de caisse se connectent à l'appareil sécurisé et reçoivent une caisse de départ. Pendant leur shift, ils peuvent obtenir de la monnaie via cet appareil et, à la fin de la shift, ils introduisent l'argent liquide de leur caisse dans la machine.

Toutes les transactions effectuées sur l'appareil sont enregistrées dans une base de données sécurisée. Ces informations sont immédiatement visibles, que ce soit sur place ou via un portail web. Le client dispose ainsi d'une vue correcte sur son flux de liquidités et peut anticiper à temps les besoins éventuels. Il peut également tracer ses keepsafes à tout moment via le portail web. Atout transparence, avec des données correctes et univoques !

« Chez G4S, nous sommes en mesure de vérifier si le montant que le client a introduit correspond avec ce que nous avons compté dans notre centre de comptage »,

souligne Philippe Maes. « Le client ne doit donc plus compter manuellement sa caisse pour s'assurer qu'elle est juste. Cela se fait instantanément et automatiquement. »

« Nous proposons de nombreuses solutions prêtes à l'emploi qui sont directement utilisables, mais certains clients ont des besoins spécifiques. Pour eux, nous élaborons des solutions sur mesure. »

Effectif électronique supplémentaire

Le carwash ANAC à Anderlecht utilise CASH360™. **Guido Van Loock**, le gérant, en est très satisfait : « C'est un peu comme si nous avons engagé un membre du personnel électronique supplémentaire. Le coffre sécurisé compte l'argent pour moi, vérifie s'il y a des faux billets, fait le décompte, etc.

Je ne dois plus le faire moi-même. Nous pouvons y introduire de l'argent tout au long de la journée. Un ticket de caisse est imprimé à chaque dépôt, afin de savoir exactement ce que contient le coffre. En fin de journée, il suffit de faire un état journalier, de l'imprimer et de le déposer à côté de la caisse. Opération réussie : pas de perte de temps ni de risque et de stress lié au comptage de l'argent. La machine compte à ma place et G4S vient chercher les fonds. Je ne comprends pas pourquoi nous n'avons pas opté plus tôt pour cette solution ! »

« Je ne comprends pas pourquoi nous n'avons pas opté plus tôt pour cette solution. »



Guido Van Loock - gérant ANAC carwash à Borsbeek, Anderlecht et Anvers



SAVOIR-FAIRE ET EXPÉRIENCE POUR LIMITER LES RISQUES

La prévention fait partie intégrante de G4S. Pour démontrer qu'il ne s'agit pas d'une affirmation vide de sens, nous avons transposé l'importance que nous accordons à la sécurité dans notre valeur d'entreprise « Safety First », qui a récemment été ajoutée à nos autres valeurs dans le monde entier. Quelques mots d'explication de l'un de nos conseillers en prévention **Jan Van Hout**.

POURQUOI UN SERVICE INTERNE DE PRÉVENTION REVÊT-IL UNE TELLE IMPORTANCE ?

Jan Van Hout: « Tout d'abord, et c'est une bonne chose, un service interne de prévention est une obligation légale. Ce qui veut dire que l'on n'y coupe pas. Plus de 85 % de nos 6000 collaborateurs travaillent chez le client ou en déplacement. Il est évident que nous voulons offrir à chacun de nos clients et collaborateurs la garantie d'un bon déroulement des opérations. Cela signifie que nous travaillons sur la prévention sur le plan physique (accidents, etc.). Nous remarquons également que l'aspect psychosocial gagne en importance. En abordant systématiquement cet aspect, nous sommes en mesure d'apporter une réelle plus-value aux clients G4S à partir de notre service interne. Nous pouvons par exemple nous targuer d'une grande expertise dans l'optimisation des environnements de travail et des équipements dans le domaine de la sécurité, nous effectuons des contrôles annuels, nous menons des analyses des risques, etc. Ce ne sont là que quelques tâches du service interne de prévention, qui visent toujours le même objectif : réduire le risque d'accidents et les risques en général. »

QUOI CONSISTE UNE TELLE ANALYSE DES RISQUES ET QUELS EN SONT LES OBJECTIFS ?

Jan: Quand un client souscrit un service pour une période de plus de 12 mois, dans le cadre duquel nos collaborateurs exercent leur tâche dans son infrastructure, le service de prévention de G4S effectue une analyse

détaillée des risques pour ce site, en suivant les 7 domaines de la Loi Bien-être. Un processus d'amélioration y est toujours lié, ce qui est parfaitement logique : les résultats de l'analyse ne peuvent en aucun cas être ignorés. Pourtant, ce qui en est fait par la suite et la rapidité avec laquelle des démarches sont entreprises dépendent par exemple, du management ou du client. »

QU'EST-CE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE ?

Jan: Une bonne analyse des risques peut faire une réelle différence. Notre méthode est unique. Cela vient du fait que nous avons accumulé une énorme expertise dans de très nombreux secteurs et que nous sommes donc en mesure de mener une analyse en profondeur. Nous examinons par exemple aussi les conditions pour les agents de sexe féminin. Certaines de nos business units sont certifiées "VCA", à savoir G4S Security systems (VCA*), G4S Safety systems (VCA*) et G4S Fire & Safety, spécifiquement pour la pétrochimie, ont une certification VCA-P. Pour des sites/clients déterminés, entre autres la zone portuaire et la Wallonie, nous avons une certification VCA (VCA***). Grâce à nos vastes connaissances et à notre expérience, nous sommes en mesure d'aider les clients à identifier et réduire leurs risques. »

QUE SIGNIFIE LA VALEUR D'ENTREPRISE « SAFETY FIRST » DANS CE CONTEXTE ?

Jan: « Si nous pouvons faire en sorte que chacun s'acquitte de ses tâches de manière

sûre, nous sommes sur la bonne voie. Cela peut se faire, par exemple en accordant de l'attention à la sécurité du trajet domicile-travail, en développant des instructions claires le cas échéant et en prévoyant des formations pertinentes pour les dirigeants afin que tout le monde puisse faire partie d'une entreprise sûre. Nous prolongeons aussi le rôle que jouent nos agents sur le terrain dans notre propre organisation. Les coûts liés aux accidents du travail ou aux collaborateurs absents à cause d'une trop forte pression au travail ne sont pas négligeables. Et le client le ressent. C'est ce que représente à mes yeux notre nouvelle valeur Safety First. En aucun cas des mots vides de sens ! »

EST-CE UNIQUE ?

Jan: « Oui, je pense. Il est essentiel d'élaborer une politique de prévention de manière proactive. Nos agents sont répartis dans tout le pays et ils sont nombreux : environ 6000 si je ne me trompe pas. G4S a pour ambition de faire figure d'exemple dans ce domaine. Un objectif clair, mais il y a encore du pain sur la planche pour le réaliser. Grâce aux analyses systématiques des risques et aux initiatives prises dans le cadre de notre valeur *Safety First*, nous veillons à ce que nos collaborateurs puissent travailler en sécurité sur site. »

Le monitoring permanent de G4S Cash et Secure Solutions est crucial pour le déroulement rationalisé des opérations. L'équipe d'agents sur la route et chez nos clients est épaulée 24 h/24 et 7 j/7 par les collègues du Dispatching. Ils sont actuellement répartis sur deux sites distincts. Un groupe de travail spécial a proposé de créer un nouveau dispatching centralisé, équipé des dernières technologies et en vue d'une meilleure ergonomie. Plus important encore : le nouveau dispatching veillera à améliorer la synergie entre les différents services. ONE G4S dans la pratique !

David Debuyserie
Customer Service Manager



NOUVEAU DISPATCHING G4S CENTRALISÉ: CONCENTRATION ET ERGONOMIE

« Le suivi de nos agents sur le terrain sera mieux coordonné, car nous disposons d'une plateforme informatique plus étendue, ce qui facilitera le déroulement des opérations. L'ergonomie est un aspect tout aussi important pour un dispatching qui tourne 24 h/24 et 7 j/7. Nous y avons consacré une attention particulière, en concertation avec les collègues concernés. En effet, pour pouvoir aider comme il se doit plus de 5000 agents, un lieu de travail confortable favorisant la concentration est indispensable », explique **David Debuyserie**, chef de projet du nouveau dispatching. « Il ne s'agit donc pas de prévoir uniquement de nouveaux sièges, mais aussi un nouveau mur vidéo, des écrans d'ordinateur plus grands et de nombreuses mises à jour technologiques. »

Le déménagement est prévu pour début janvier et n'occasionnera aucune gêne pour les clients et les agents de G4S. Le transfert se fera sans encombre grâce à une double occupation.

G4S TRAINING & CONSULTANCY SERVICES



G4S Training & Consultancy Team

Agent de gardiennage, cariste ou conseiller en prévention : il y a de fortes chances qu'ils aient été formés dans le centre de formation de G4S Training & Consultancy Services. **Carine Binon** et ses collègues se chargent de la coordination et du contenu des formations, auxquelles assistent aussi bien des collaborateurs de G4S que des clients. L'offre va des formations de base aux recyclages spécialisés. « Il s'agit d'une mission intensive, mais très gratifiante. Travailler avec des professionnels motivés est un véritable luxe et ne fait que contribuer à la qualité de nos formations », conclut la manager de G4S Training School.

G4S TRAINING
& CONSULTANCY
SERVICES est dans le

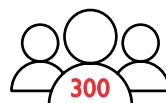
TOP 5

des centres de
formations en Belgique

150 types de formations



plus de **10.000**
étudiants par an



300
formateurs expérimentés



Training

Adapter le contenu des formations aux besoins du client, ou en imaginer de toutes nouvelles à la demande : cela arrive plus souvent que vous ne le pensez. Plus d'un millier d'entreprises différentes font appel à ses services, parmi lesquels aussi des partenaires comme le VDAB, Bruxelles Formation et Le Forem. « La flexibilité est notre atout majeur. Nos instructeurs collaborent avec des experts du monde professionnel, ce qui engendre un formidable enrichissement et des formations de haut niveau. Nous ne nous considérons pas comme de purs *formateurs*, mais nous essayons de créer une plus-value en assistant nos clients en tant que conseillers en formation. »

Vaste offre de formations

L'ampleur des connaissances et de l'expertise de G4S se reflète également dans le nombre de formations proposées. Les formations en sécurité et en safety sont connues, mais l'offre crée parfois la surprise. « Nous dispensons entre autres des formations sur la gestion des colis suspects, des explosifs improvisés ou d'une alerte à la bombe, sur les premiers secours, la gestion de situations de crise dans l'horeca et le secteur retail, etc. Nous nous chargeons également des formations safety pour le personnel interne d'institutions européennes par exemple. »

Label de qualité

G4S Training & Consultancy Services figure dans le top 5 des écoles de formation en Belgique. Chez G4S Training & Consultancy Services, chacun cible un niveau de qualité très élevé. « Une lourde responsabilité repose donc sur les épaules des instructeurs, c'est pourquoi nous collaborons exclusivement avec les meilleurs. Ils doivent bien sûr maîtriser correctement la matière, mais leurs compétences pédagogiques sont également importantes. » La qualité des formations est confirmée par deux labels de qualité reconnus : Qfor et Secure Quality.

Satisfaction générale

« Il nous tient à cœur de proposer des formations de qualité. Mais cela ne relève-t-il pas de l'évidence ? L'enquête de satisfaction à laquelle répondent nos élèves en fournit la preuve ultime, puisque nous obtenons une moyenne très positive de 4,2 sur 5. Excellente même, et j'en profite pour féliciter toute l'équipe! »

Saviez-vous que vous pouvez également suivre les formations suivantes chez G4S ?

- Garde de sécurité en espace confiné (IS-007)
- Membre d'équipe de 1ère intervention
- Gestion des conflits
- Gestion des hold-up/Tiger kidnapping
- Défibrillateur externe automatique
- Travail en hauteur
- Et bien d'autres



MOBILITÉ INTERNE

CHANGER DE FONCTION CHEZ G4S, C'EST POSSIBLE !

Best People est l'une des valeurs maîtresses de G4S. Nous faisons en sorte d'avoir les bonnes personnes à bord, de développer leurs compétences, de leur offrir des possibilités et de les inspirer à transmettre nos valeurs. En ayant la bonne personne à la bonne place, nos clients reçoivent un service optimal et nos collaborateurs se sentent bien au travail. La mobilité interne offre la possibilité de changer de fonction au sein de G4S et de développer tout son potentiel.

La motivation et les défis sont importants pour garder un job intéressant. C'est pourquoi nous offrons à nos collaborateurs toutes les chances d'évoluer, en fonction de leurs attentes et objectifs. Grâce à la mobilité interne, vous pouvez évoluer verticalement vers une fonction dirigeante, ou horizontalement en vous spécialisant davantage afin de mieux mettre en valeur votre expérience et vos capacités.

Lionel Leroux:

« La procédure de candidature s'est super bien passée. »



La mobilité interne implique de nombreux avantages. Si vous déménagez, vous avez l'occasion de travailler plus près de votre nouveau domicile. Mais elle vous encourage également à vous développer davantage dans votre fonction. En effet, vous enrichissez continuellement vos connaissances et transférez votre expérience à vos nouveaux collègues. De plus, changer de job en interne permet de rester vif et attentif. En apprenant sans cesse davantage et en étant attentif à votre nouvel environnement de travail, vous augmentez votre vigilance et votre propre disponibilité.

Chaque offre d'emploi est communiquée via l'intranet de G4S. Tous les collaborateurs peuvent donc la consulter. Les candidatures internes sont évaluées de manière objective. Et qui dit mobilité interne, dit toujours formation : en tout cas une formation sur le terrain, mais parfois aussi des formations spécifiques, par exemple pour les transporteurs de fonds.

Vous êtes tenté par un nouveau défi par le biais de la mobilité interne, mais n'avez

pas d'idée concrète de ce que vous aimeriez faire ? Participez alors au G4S Career Development Center. Vous y apprendrez à mieux vous connaître : quels sont vos points forts, en quoi pouvez-vous encore vous améliorer. Si vous voulez améliorer vos chances grâce à des formations complémentaires, alors vous trouverez certainement votre bonheur dans la vaste offre de notre centre de formation, G4S Training & Consultancy Services.

6062

NOMBRE TOTAL DE COLLABORATEURS



RECRUTEMENT EXTERNE

850 ANNUELLEMENT

650 COLLÈGUES

FLUX INTERNE

Fouad Takkal:
« Il faut oser prendre
des risques pour évoluer. »

Saisir sa chance avec succès

Lionel Leroux et Fouad Takkal ont saisi chacun leur chance de changer de job via la mobilité interne. Par hasard, ils ont tous les deux sollicité pour une vacance dans le transport de fond. Une fonction très demandée : 300 personnes ont sollicité pour 15 postes vacants. Lionel et Fouad font partie des chanceux qui sont sortis du lot et ont été sélectionnés.

Lionel Leroux : « Un jour, j'ai vu sur l'intranet une offre d'emploi pour des transporteurs de fonds. J'ai immédiatement postulé. On m'a d'abord contacté pour une interview avec le département RH, suivie, quelques jours plus tard, par un entretien avec l'Operations Manager de Cash In Transit. Le lendemain, on m'a appris que j'étais sélectionné et que je pouvais suivre la formation pour ce nouveau job. La procédure de candidature s'est super bien déroulée, tout comme le passage effectif à ma nouvelle fonction. Tout a été réglé en interne.

J'ai suivi deux semaines complètes de formation, à l'issue desquelles j'ai passé un examen. Deux jours plus tard, je débute à mon nouveau poste. Le job me plaît beaucoup. J'accompagne un collègue expérimenté

dans le véhicule de transport de fonds. La formation pour le permis de port d'arme, je l'ai déjà suivie. Ce sera bientôt au tour de celle pour mon permis de conduire C. »

Fouad Takkal : « J'ai travaillé plusieurs années dans les services mobiles (Mobile) de G4S, d'abord pour les patrouilles, ensuite pour les interventions. La planification du travail était très flexible, ce qui présentait un avantage de taille.

À un moment donné, j'ai appris qu'il y avait des offres d'emploi internes pour les transporteurs de fonds. Cela m'a paru suffisamment intéressant pour tenter ma chance. J'ai postulé par e-mail et, une heure plus tard, j'avais rendez-vous au département RH

pour un entretien. La semaine suivante, le responsable des transports de fonds m'a interviewé et deux jours plus tard on m'annonçait que le poste était à moi.

Il faut parfois oser prendre des risques pour évoluer. J'aurais pu rester à mon ancien poste, mais rien n'aurait changé. Voilà trois mois que je suis transporteur de fonds et j'en suis très content. Le planning est beaucoup moins prévisible et il faut tenir compte de nombreux facteurs externes dans la pratique. Le sens de l'organisation et la résistance au stress sont capitaux. Même si cela fait peu de temps que j'exerce cette fonction, on m'a déjà confié certaines responsabilités. C'est bon de sentir cette confiance. »



Tami aime la danse



et son travail dans le gardiennage.

**Allez-vous devenir la nouvelle collègue de Tami?
G4S cherche des agents de gardiennage pour l'aéroport !**

L'univers du gardiennage n'est pas qu'un monde d'hommes car les femmes y trouvent également le job de leurs rêves. Vu qu'à l'aéroport, les passagères ne peuvent être fouillées que par du personnel de gardiennage féminin, les femmes sont indispensables chez G4S. Aimeriez-vous, comme Tami, un emploi passionnant avec des chouettes collègues ? Etes-vous diplomate, observatrice et multitâche? Alors ce job est pour vous!



Postulez maintenant via www.G4S.be/ladies