

# G4S BUSINESS

4 PAGES DE BUSINESS 100% SÉCURISÉ / #3 MAI 2018

## ■ FOCUS

### Formation agents armés



Fabrizio ROMANO  
Director Secure

“

Nous sommes leader mondial en matière de sécurité des biens et des personnes et démontrons quotidiennement notre capacité à innover en matière de solutions de sécurité. Ces pages sont l'occasion de vous en faire part ! Focus tout d'abord sur la mutualisation du gardiennage et des systèmes de sécurité pour un gain de temps optimisé et une sécurité renforcée, on vous explique tout dans la rubrique tendance.

Commerçants, vous êtes à la recherche d'une solution efficace et totalement sécurisée pour une gestion simplifiée de votre cash ? Alors lisez vite l'article consacré à Cash 360 pour tout savoir sur l'automatisation complète du cycle du cash.

Cette newsletter a aussi pour vocation de vous faire découvrir nos métiers, plonger au cœur de l'activité de nos collaborateurs pour vous faire partager leur quotidien et partager leur passion pour le métier. Dans cette édition, Charles Cendron, notre Security Supervisor apporte son expertise sur la formation des agents armés au sein de G4S Luxembourg et Carole Pirotte, opératrice au bureau de contrôle depuis 11 ans s'exprime sur son poste.

Enfin, pour finir, je vous annonce mon départ pour une nouvelle aventure, toujours au sein de G4S Luxembourg mais dans d'autres fonctions. Je vais en effet prendre la direction de l'ensemble de la partie opérationnelle des ventes au poste de Director Secure.

C'est Frederik Lapraille qui me remplacera au poste de Sales and Marketing Director, et qui signera le prochain édito de cette newsletter.

Bonne lecture à tous.

”



*Charles Cendron occupe le poste de Security Supervisor chez G4S International au sein de G4S Luxembourg. Actif dans le milieu de la sécurité à des postes stratégiques depuis de nombreuses années, il place aujourd'hui son expertise au service de la formation des futurs agents de sécurité armés de la société luxembourgeoise. Confidences et éclairage.*

Le statut d'agent armé à proprement parler n'existe pas au Luxembourg. Le règlement grand-ducal en date du 22 août 2003 qui porte sur l'exécution de certaines dispositions de la loi du 12 novembre 2002, relative aux activités privées de surveillance et de gardiennage n'encadre pas spécifiquement la profession et particulièrement celle de la formation des agents. En effet, si l'article 8 apporte des éléments, ces derniers ont été complétés par un plan de formation propre établi par G4S en accord avec l'État luxembourgeois.

Suite page 2

## 🕒 VITE LU

### Certification OHSAS 18001

G4S a obtenu la certification OHSAS 18001. Cette norme indique la méthode de mise en place d'un management de santé et de sécurité au travail avec pour objectif l'amélioration de la gestion des risques et l'amélioration des performances. C'est un gage de sécurité pour l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise mais aussi pour ses partenaires.

### DON POUR LETÉLÉVIE

Le 21 avril dernier a eu lieu la journée du Télévie, une association qui lutte contre le cancer et la leucémie chez les enfants et les adultes. Pour récolter des dons, plusieurs manifestations sont organisées au Luxembourg et en Belgique. G4S a sécurisé l'événement de Walferdange au Stade Prince-Henri qui a rassemblé plusieurs activités. A l'issue de ce dernier, Fabrizio Romano et Frédéric Lapraille ont remis un chèque de 8000 € à l'association.

## FOCUS

# Formation agents armés

L'objectif est double : assurer d'une part une formation complète initiale et continue tout en permettant à la société d'effectuer une sélection pointue des futurs agents de sécurité. Une présélection basée sur des tests vise à déterminer le savoir-faire mais aussi le savoir-être, ce deuxième aspect est fondamental pour toute personne en contact avec une arme. En parallèle, une vérification du casier judiciaire et des expériences professionnelles précédentes sont menées. Si tout est en ordre, le candidat intègre le programme de formation après avoir passé un entretien psychologique destiné à évaluer son aptitude à détenir une arme. La simple habileté technique est insuffisante si elle n'est pas couplée à un savoir-être et une éthique. Elle comprend des modules théoriques avec l'acquisition d'un ensemble d'aspects tel que la défense légitime, la proportionnalité, l'usage minimum de la force et le respect de la vie humaine ; indispensables pour l'exercice de la fonction. S'ensuit une formation pratique de 40 heures propre au tir. Pour Charles Cendron, l'importance de l'éducation pour appréhender les dangers est primordiale. Comme le disait Victor Hugo, « Une arme n'est



rien par elle-même ; elle n'existe que par la main qui la saisit ». La vérification des aptitudes se poursuit tout au long de la carrière des agents avec une formation continue dépassant même parfois celle prévue dans le cadre de la base légale qui prévoit 4 séances d'une heure obligatoire par an pour tous les titulaires d'un port d'arme. De plus, un test chronométré réévalue les manipulations élémentaires du personnel deux fois par an. Celui-ci est un prérequis indispensable à la fonction. G4S Luxembourg accorde une importance à



l'instruction des agents armés allant bien au-delà des normes en vigueur. Les sociétés ont également l'obligation de fournir l'intégralité de leur méthode et l'identité des formateurs à l'État luxembourgeois.



### Le Security Supervisor termine par ses mots pour résumer sa fonction :

« mon objectif est de transmettre mon savoir pour garantir une formation exclusive aux agents G4S, des futures recrues sûres, habiles et droites. »

## POUR VOUS

# Le poste de sécurité

**Carole Pirrotte est opératrice au centre de réception des appels de G4S depuis 11 ans. Elle nous explique sa fonction et nous livre les indispensables pour réussir dans ce métier.**

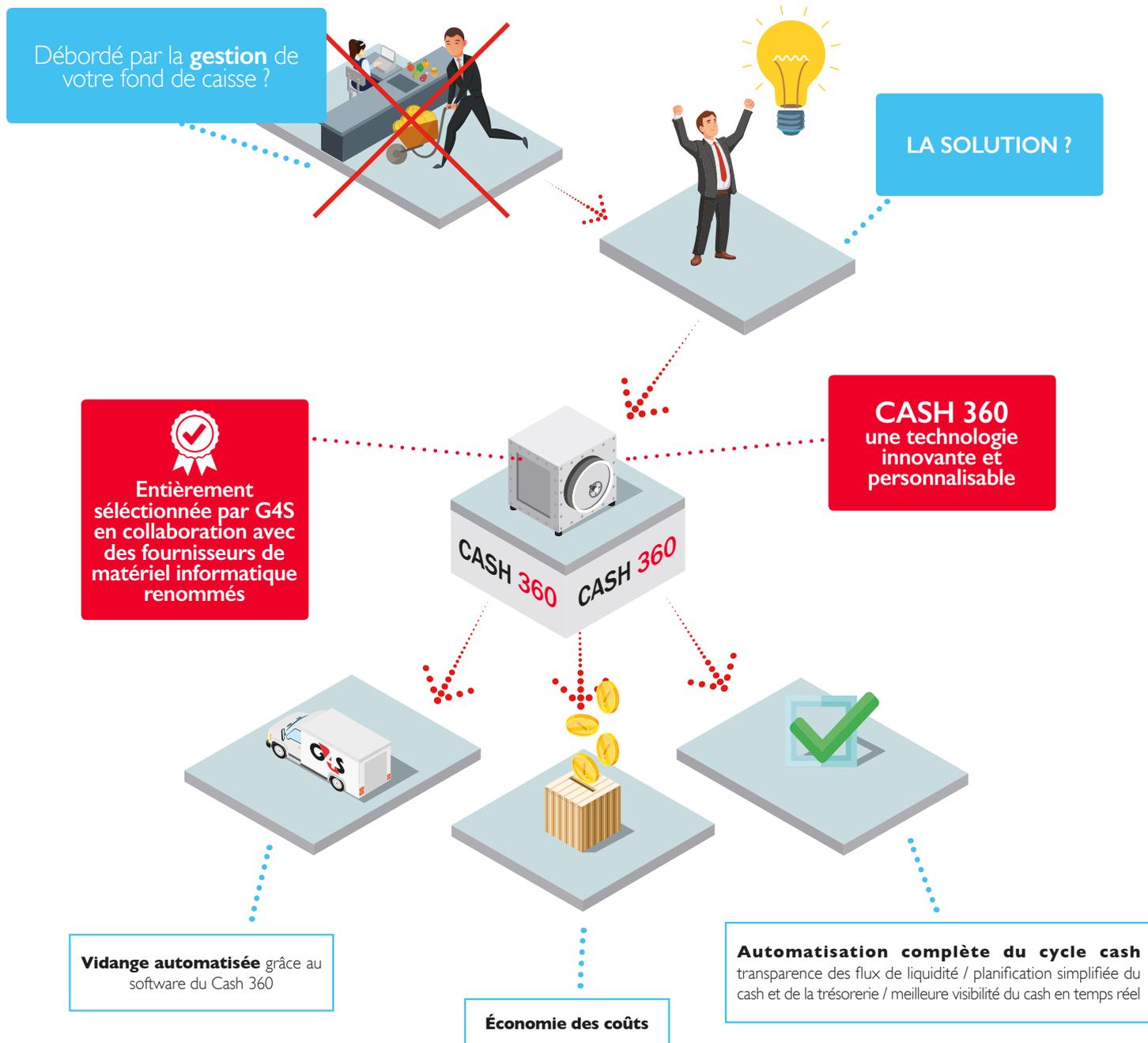


C'est avec un large sourire et une grande énergie que Carole nous accueille au sein du poste de contrôle chez G4S Luxembourg. Ambiance studieuse dans une pénombre qui peut être déstabilisante pour des novices comme nous ! « C'est une question d'habitude », nous lance Carole. « Nous avons besoin d'une grande concentration lorsque nous sommes rivés sur nos écrans, les yeux les balaiant en permanence, il faut être rigoureux et très réactif en cas d'alerte ». Le poste de sécurité s'organise à la fois autour du centre de réception des appels et des agents en patrouille. L'esprit d'équipe et la polyvalence sont de mise pour ce département qui ne s'arrête jamais ! Quand Carole décroche un appel, elle ignore en quelle langue s'exprimera la personne, c'est la raison pour laquelle il est fondamental de maîtriser au minimum les 3 langues usuelles du pays. « Mettez-vous à la place d'une personne âgée qui sent un danger dans sa maison, lorsqu'elle nous appelle un peu en panique, il est vital de comprendre ce qu'elle nous dit mais aussi de pouvoir la rassurer dans une langue qui lui

est familière » souligne la jeune femme. Rassurer, apaiser, calmer... cela fait partie intégrante du métier. « Le relationnel est très important, nous sommes le premier lien avec un client qui nous contacte suite à un déclenchement d'alarme, nous lançons la procédure immédiatement tout en restant posés, rassurants et disponibles pour lui en attendant la patrouille ». Parfois, il s'agit simplement de mauvaises manipulations, dans ce cas, nous aidons le client à désarmer le système et l'intervention n'est pas nécessaire. Mais dans tous les cas, chaque demande est reçue et immédiatement traitée grâce au nouveau système, plus rapide et plus complet avec des informations parvenant directement au centre de réception des appels. Les données sont centralisées et accessibles instantanément si nécessaire. « Il faut savoir anticiper et analyser la situation dès qu'elle se présente, mais il y a le feeling aussi » précise Carole. Qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, l'espace de travail de la jeune femme ne connaît pas de répit, il fonctionne 24h/24 et 7j/7... pour votre sécurité.

# CASH 360, une solution innovante et intelligente pour gérer son cash

Gérer votre cash vous prend beaucoup de temps et d'énergie ? Cash 360 est une solution complète parfaitement adaptée au commerce de détail qui présente de nombreux avantages en matière de gestion et d'automatisation. Explication.



## L'expertise G4S : la solution, Cash 360



**Technologie interne** au magasin grâce à une gamme de solutions personnalisées



**Un logiciel de gestion de cash** qui veille au bon fonctionnement de l'appareil, à l'optimisation du flux de trésorerie



**Une sécurité** des données et des appareils développés par G4S



Intégration des **services G4S pour la gestion du cash** (collecte, versement sur le compte bancaire SDV - Same Day Value - production et livraison d'un fond de caisse)



**Surveillance, maintenance et entretien**, dépannage à distance intégrés

## ■ TENDANCE

# La mutualisation du gardiennage et des systèmes de sécurité

*G4S propose aujourd'hui aux entreprises un service à la carte en matière de sécurité alliant à la fois la technique et le gardiennage. Son objectif ? Optimiser la surveillance et gagner du temps en cas de danger !*



Sécuriser les locaux de son entreprise représente une nécessité absolue. La protection par le biais de systèmes électroniques et le gardiennage physique offrent de vastes possibilités définies en fonction de vos objectifs.

Mais aujourd'hui, G4S va plus loin et propose une mutualisation des deux services, une solution innovante et efficace pour la sécurité de votre entreprise avec des coûts maîtrisés. Ce dispositif peut se déployer dans toutes les sociétés, nos experts se déplacent chez vous afin de mener une étude approfondie de vos besoins en fonction des risques éventuels. Une fois le cahier des charges rédigé, nous procédons à la mise en place des systèmes de sécurité. Les systèmes installés prennent le relais de la ronde classique menée par un agent de sécurité.

Quand un problème est identifié (alerte incendie, intrusion ...), nous sommes immédiatement alertés via notre centre de télésurveillance et l'opérateur de contrôle se charge de la levée de doute, virtuelle via les systèmes de vidéo surveillance et en contactant directement les forces de l'ordre ou physique, en envoyant un agent sur place.

Si la technique occupe une place prépondérante dans ce dispositif, elle ne se substitue en aucun cas à l'humain, qui demeure indispensable grâce à son expertise. La mutualisation permet de gagner en efficacité à tous les niveaux, il s'agit d'un système performant qui utilise un matériel de pointe afin d'assurer une couverture optimisée pour votre entreprise.

## ■ VU PAR VOUS

# Une relation durable basée sur la confiance

*La société Altum managment est active dans le domaine de la gestion immobilière et foncière. Présente en Belgique, en Allemagne, en Suisse, en France et au Luxembourg, elle fait appel aux services de G4S depuis plusieurs années en matière de détection incendie, de gardiennage et de supervision de signaux d'alarme. Monsieur Geimer, Director, répond aux questions de la rédaction*

### Quelles relations entretenez-vous avec G4S ?

G4S nous accompagne depuis de nombreuses années en ce qui concerne notamment nos tâches journalières sur les immeubles qu'ils protègent.

Nous travaillons avec G4S sur la détection incendie des immeubles que nous gérons. À cela s'ajoute le gardiennage et la supervision de signaux d'alarme.

Nous travaillons avec G4S depuis de nombreuses années, G4S nous a toujours aidé dans nos tâches journalières sur les immeubles protégés par G4S.

### Comment qualifiez-vous cette relation ?

Nous les considérons comme des partenaires, nous apprécions leur professionnalisme et leur grande disponibilité. Nos relations se

consolident au fil du temps, nous connaissons leur interlocuteurs dans les différents services, cela facilite grandement les rapports, et nous savons que nous pouvons compter sur eux pour mener nos projets, même les plus complexes.

### Seriez-vous prêt à confier un gros projet à G4S ?

Bien-sûr ! Nous les connaissons bien et leur faisons confiance ! Pour exemple, nous leur avons confié le remplacement de la détection incendie dans notre immeuble, un excellent choix ... à un prix très compétitif.

Les expériences passées toujours positives, nous permet de faire confiance à G4S. Nous leur avons confié le remplacement de la détection incendie dans notre immeuble. Le prix était compétitif. Nous sommes content de notre choix.

### Êtes-vous toujours satisfait des propositions de G4S ?

Nous apprécions leur réactivité et leur qualité de réponses à nos demandes.

G4S répond à chacune de nos demandes avec beaucoup de professionnalisme.

#### **G4S Security Solutions**

14, rue du Père Raphaël • B.P. 1513  
L-1015 Luxembourg • LUXEMBOURG  
Tél. : +352 24 66 11 • info@lug4s.com

#### **Comité de rédaction :**

Fabrizio ROMANO  
Frederik LAPRAILLE  
Steve LALOMIA  
Laura PERDICARO  
Jeremy WOLFF  
Christine MICK

**Conception, réalisation**  
\* GROUPE GET