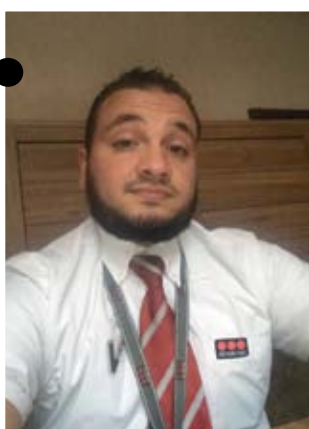


UNE JOURNÉE DANS LA VIE DE...

Christophe Guchet travaille pour Securitas et est responsable de la sécurité d'une dizaine de magasins Carrefour à Namur et dans le Hainaut. Il veille à ce que ses agents soient « en phase » avec la vision de Carrefour en matière de sécurité. Il est également chargé de la répartition des tâches, de la surveillance et du contact quotidien avec la direction des magasins.



Carrefour souhaite que le personnel de sécurité soit à l'écoute du client. L'enseigne ne recherche donc pas de véritables armoires à glace inspirant la crainte, mais des vigiles serviables et capables de désamorcer les conflits. Les agents de sécurité jouent un rôle essentiel dans l'accueil des clients, leur procurant également un sentiment de sécurité. Ils sont donc régulièrement formés, à la gestion des conflits par exemple.

Christophe et son équipe sont principalement confrontés à des vols à l'étalage et à des agressions verbales. Il arrive parfois que les esprits s'échauffent à la caisse ou au service après-vente. C'est alors aux agents de Securitas de calmer les clients ou, s'ils n'y parviennent pas, de leur demander de quitter le magasin.

Souvent, la simple présence de vigiles a déjà un effet suffisamment dissuasif pour décourager les voleurs potentiels. Malheureusement, les agressions physiques ne sont pas exclues, surtout lorsque les auteurs tentent de s'échapper. Le cas échéant, l'agent de sécurité doit veiller à sa propre sécurité, mais il importe également que les marchandises soient récupérées et que le voleur soit attrapé.

Le travail d'agent de sécurité est rendu plus complexe par le niveau 3 de la menace terroriste. Heureusement, Securitas prévoit une formation supplémentaire. Dans ce contexte, les agents redoublent d'attention. Les poubelles sont par exemple régulièrement inspectées.

