

Mission « GARS » sarl – Abomey-Calavi – Bénin – octobre 2019

Améliorer les capacités opérationnelles et techniques pour accroître l'efficacité des agents

Rapport de la mission « GARS » (2019-19) du 4 au 22 octobre 2019

1. Description de la structure visitée

La « Générale d'Assistance Représentation et Sécurité » (GARS) Sarl a été constituée en 1996, à Abomey-Calavi, à 25km de Cotonou, au Bénin.

Ses activités principales s'exercent dans le domaine de la sécurité privée, diplomatique et résidentielle ; surveillance, contrôle et protection rapprochée des personnes et des biens immobiliers. Elle dispose d'un bâtiment de +/- 1000m² (sur 2 niveaux) avec 1 salle de réunion et 5 bureaux.

GARS compte actuellement 500 personnes (H.480 – F. 20) dont 1 gérant, 1 responsable des opérations, 1 responsable administratif et financier, 1 chef d'exploitation.

C'est donc à l'extérieur, sur le terrain, que les agents remplissent leurs prestations.

L'équipement de la société comprend 4 ordinateurs, 2 véhicules automobiles et 4 motocyclettes.

Tél. +229 95 06 20 05 - Email : zenaye26@yahoo.fr



2. Exposé des objectifs principaux

L'objectif principal de la mission d'**Ex-Change Expertise (E.C.E.)** est de renforcer les capacités opérationnelles de **GARS** pour accroître l'efficacité des gardes, des superviseurs, de tous.

Cet objectif demande de conquérir environ 10% de la part de marché, par un service de plus en plus professionnel.

L'Etat étant objectivement limité dans ses fonctions régaliennes, les prestations de sécurité privée viennent combler un besoin certain de sécurité, tout en réduisant le fort taux de chômage des jeunes. Plusieurs centaines de demandes d'emploi sont ainsi résorbées, ce qui suscite, en outre, des micro-activités et booste les crédits.

Une attention particulière est donc à porter à la gestion des plannings, au respect des présences, à la maintenance et à la diffusion des rapports vers la hiérarchie de **GARS**, particulièrement lors

de la détection d'un incident. La qualité des procédures de communication aux clients est également à vérifier.

Sensibiliser les gardes à la responsabilité de leur travail ; montrer aux superviseurs l'importance de toujours effectuer des contrôles pour éviter que la routine s'installe et attirer l'attention de tous sur l'importance de la propreté des tenues.



3. Présentation des réalisations de l'expert d'E.C.E. sur le terrain

GARS a fait appel à l'assistance d'E.C.E. pour apporter un regard neuf et pointer les faiblesses qui empêchent cette société d'évoluer dans de bonnes conditions.

Pour ce faire, le conseiller a organisé sa mission selon le schéma suivant :

- a) observation-audit de **GARS** : comprendre le fonctionnement de l'organisation et des méthodes de travail mises en place pour assurer les missions de sécurité et de gardiennage dans les différents contextes (immeubles privés, banques, entrepôts, corps diplomatique, etc.) ; réunions avec le gérant, les chefs de services et les superviseurs ; visites et contrôle du travail quotidien sur le terrain.
- b) évaluation : sur base des infos ainsi recensées et tenant compte de la législation en vigueur au Bénin, l'expert d'E.C.E. a énuméré et défini les différentes améliorations possibles dans un planning à court, moyen et plus long terme ; mise en place de la stratégie (plus spécifiquement marketing) et proposition de matériels techniques.
- c) formation : le consultant – en adepte convaincu – rend compte des résultats obtenus et des actions prolongées lors d'un workshop qui s'adressait aux différents chefs d'équipes qui, par la suite, seront chargés de leurs applications.



Concrètement, l'expert reprend les différentes actions de sa mission, qui sont de trois types :

1. Des recommandations en matière d'approche du métier d'agent de sécurité selon le contexte, le cadre de la mission et le type de client ; mise en place d'un contrôle des agents et superviseurs de jour comme de nuit.
2. Des propositions sur des moyens techniques à mettre en place pour améliorer la viabilité de la société ; réorganisation du planning engendrant une meilleure qualité du travail de l'agent au quotidien, le contrôle et le respect des procédures et le rapport des missions, particulièrement lors d'incidents.
3. Un cadre de budget restant limité mais permettant la sensibilisation du « commercial » sur une approche plus directe du client : communication-information-diffusion, site web, configuration d'adresses e-mails, tee-shirts publicitaires au nom de **GARS** ; consultation des clients existants afin de mieux comprendre leurs demandes ou remarques.

A long terme et en résumé, définir une organisation de la société **GARS** afin de permettre d'accroître le nombre de ses missions et de ses agents, tout en ayant une qualité de service qui réponde à l'attente de la clientèle.

4. Evaluation de la mission d'E.C.E. par le bénéficiaire

GARS Bénin a évalué la mission d'**Ex-Change Expertise** comme largement satisfaisante.

Cette appréciation s'illustre par les changements positifs des comportements de la chaîne de commandement ; meilleur suivi des activités de chaque cadre ; bonne disponibilité des personnes concernées par rapport aux modifications proposées ;

- Une plus grande visibilité de la Sarl par l'élaboration de différentes actions publicitaires, la rendant plus proche des clients actuels et potentiels.

Le niveau d'expertise du conseiller d'**E.C.E.** a été excellent et a largement répondu aux attentes de **GARS** même si la durée de la mission s'est révélée insuffisante pour le coaching de terrain et un travail approfondi. L'expert a une grande capacité relationnelle, une adaptation facile aux individus, avec un caractère courtois mais direct.

GARS souhaite une mission de suivi, effectuée par le même expert, d'ici quelques mois, sur place ou à distance.



T.D.G. Octobre 2019

Rédac. : R. v. Str.