

SAE 5 — GEMA.02

Assurer l'encadrement optimal d'une équipe

Le management par le contrôle dans une entreprise de sécurité privée

Le cas de l'entreprise SURE-GUARD

PROBLÉMATIQUE

« *Dans quelle mesure un management basé sur le contrôle
peut-il limiter l'efficacité et la motivation des agents de
sécurité ?* »

RÉALISÉ PAR

Derradji Sabrina

ENSEIGNANT / TUTEUR

Lecardonnell Laurent

Table des matières

<i>Introduction</i>	3
<i>I. Un management structuré et centré sur la performance dans un environnement contraint</i>	4
I.1. Un secteur d'activité marqué par de fortes contraintes économiques et réglementaires	4
I.2. Une organisation du travail rigoureuse et fortement encadrée	5
I.3. Un pilotage de l'activité reposant sur des outils de contrôle et de traçabilité	6
<i>II. Les limites d'un management centré sur le contrôle dans un contexte humain et interculturel</i>	7
II.1. Un impact sur la motivation et l'implication des agents	7
II.2. Une dégradation du climat de travail et des relations managériales	8
II.3. Les limites du management face à la diversité et aux équipes cosmopolites	9
<i>III. Vers un management plus équilibré et adapté aux enjeux humains et opérationnels</i> ...	10
III.1. Repenser l'utilisation des outils de contrôle comme outils d'accompagnement	10
III.2. Redonner de l'autonomie et valoriser les compétences des agents	11
III.3. Adapter le management à la diversité des équipes et renforcer la communication	11
<i>Conclusion</i>	13
<i>Bibliographie</i>	14
<i>Liste des annexes</i>	15

Introduction

Dans un environnement économique concurrent où les exigences de performance sont toujours plus fortes et c'est là où le rôle du manager de proximité est un élément clé du bon fonctionnement de l'organisation. Il organise au jour le jour l'activité des équipes, veille à la prestation et soutient chaque collaborateur dans la réalisation des objectifs de l'entreprise. Sa présence est cruciale notamment dans des secteurs exigeants comme la sécurité privée. Entre les obligations légales, opérationnelles et la gestion des salariés et ainsi la complexité de cette organisation s'amplifie. Piloter dans l'urgence demande une grande capacité d'adaptation, il s'avère que l'équilibre se joue autant sur le terrain que dans les échanges entre collaborateurs.

En effet, les entreprises de sécurité privée évoluent dans un environnement marqué par une forte pression concurrentielle et des exigences élevées de la part des clients tout en respectant des exigences strictes. Elles doivent assurer une présence constante sur le terrain tout en garantissant la sécurité des biens et des personnes. Dans ce contexte, le management des équipes repose énormément sur l'organisation, la planification et le contrôle de l'activité.

L'entreprise SURE-GUARD est une entreprise de sécurité privée et télésurveillance, elle est spécialisée dans les activités de gardiennage, de surveillance et d'intervention sur alarme. Elle emploie des agents de sécurité chargés d'assurer des missions variées sur différents sites. Dans le cadre de mon expérience au sein de l'entreprise, j'ai pu voir concrètement comment l'activité est organisée et comment les équipes sont encadrées au quotidien.

À partir de cette observation, on constate que le management repose en grande partie sur un suivi précis et constant de l'activité des agents, notamment à travers des outils numériques de traçabilité, des indicateurs de performance et une organisation du travail très encadrée. Ce fonctionnement permet d'assurer la qualité des prestations et de répondre aux exigences des clients. Cependant, il soulève aussi certaines questions sur ses effets sur les collaborateurs en particulier en ce qui concerne leur motivation, leur autonomie et le climat de travail.

Dans ce cadre, il apparaît pertinent de s'interroger sur les limites de ce type de management. En effet, si le contrôle constitue un levier de performance il peut également devenir une source de pression et de tensions au sein des équipes.

Ainsi, la problématique suivante peut être posée :

Dans quelle mesure un management basé sur le contrôle peut-il limiter l'efficacité et la motivation des agents de sécurité ?

Pour répondre à cette question, nous verrons premièrement comment le management est organisé dans l'entreprise et en quoi il est centré sur la performance et le contrôle. Deuxièmement, nous analyserons les limites de ce fonctionnement, notamment sur la motivation des agents et le climat de travail. Enfin, nous proposerons des pistes d'amélioration afin de mettre en place un management plus équilibré et mieux adapté aux réalités du terrain.

I. Un management structuré et centré sur la performance dans un environnement contraint

Dans un premier temps, le choix du management observé au sein de Sure-Guard est un choix assumé dans un environnement fortement contraignant. Les exigences du secteur de la sécurité privée imposent une organisation rigoureuse du travail et un suivi précis de l'activité, ce qui conduit naturellement à un management centré sur la performance et le contrôle.

I.1. Un secteur d'activité marqué par de fortes contraintes économiques et réglementaires

La sécurité privée est marquée par une concurrence importante et une pression constante sur les prix. Les entreprises doivent répondre aux attentes des clients tout en maintenant une rentabilité suffisante afin d'assurer le bon fonctionnement de son entreprise ce qui s'avère être complexe et réduisent de plus en plus leur marge. Cette situation oblige et pressent les dirigeants à optimiser l'organisation du travail ce qui passe par le contrôle des coûts et notamment les coûts salariaux qui représentent la part majeure des dépenses d'une petite société.

Par ailleurs, ce secteur est fortement encadré par des obligations réglementaires, par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité) un compte rendu permettant d'illustrer ces exigences réglementaires est présenté en annexe (cf. annexe ...). Les entreprises doivent être en mesure de justifier les prestations réalisées sur les sites en cas de contrôle par le CNAPS ou de litige avec les clients sur un malentendu entre les heures travaillées et facturées, certains clients s'y opposent.

Et pour lutter contre un de ces exemple certains dispositifs sont mis en place, des dispositifs de traçabilité (mains courantes, rapport d'interventions et tout ça géolocalisé en temps et en heure) permettant de prouver que les missions ont bien été effectuées. Ces moyens servent de preuve et permettent de garantir la qualité des prestations auprès des clients, (cf annexe schéma).

C'est dans ce contexte que le mode de management utilisé provoque un contrôle et inspection de l'activité. Comme le souligne le dirigeant dans le questionnaire (cf. annexe D), Les indicateurs chiffrés deviennent indispensables pour piloter l'activité, ils permettent d'avoir une vision globale du travail réalisé par les agents. Et grâce à ces données, le manager peut suivre les performances, identifier les éventuelles limites afin d'ajuster l'organisation en fonction des besoins. Cela lui permet notamment d'optimiser les plannings, de mieux répartir les missions et de s'assurer que les prestations répondent aux attentes des clients.

En fin de compte ce mode de management est expliqué par les contraintes du secteur. L'entreprise doit en permanence s'adapter aux exigences des clients, respecter les règles en vigueur et maintenir une certaine rentabilité qui est de plus en plus dur à maintenir lorsqu'on essaye d'être compétitif sur le marché.

I.2. Une organisation du travail rigoureuse et fortement encadrée

Dans cette situation le manager de proximité doit mettre en place une organisation du travail précise et efficace, et cette organisation repose sur la planification des missions qui constitue un outil central dans le fonctionnement de l'entreprise.

Le planning des agents (cf. annexe A) permet de répartir les missions de manière structurée en fonction des besoins des clients et des disponibilité des agents de sécurité dont la majorité ne travaillent pas seulement au sein d'une seule et même boîte. Ce qui complique la planification ce qui nous poussent à faire appel à la sous-traitance, chaque agent se voit attribuer des heures, un lieu d'intervention permettant une continuité du service et une couverture optimale des sites à sécuriser en cas d'intrusion sur site.

Cette organisation laisse peu de place à l'improvisation, les agents respectent des consignes précises dicté par le responsable technique mais lors de certaines situations ils doivent s'adapter rapidement aux changements notamment en cas d'imprévu ou lors de rondes d'interventions ou on ne sait jamais à quoi s'attendre. Le travail des agents de sécurité est fortement encadré par des règles, des consignes précises et des procédures à respecter. Chaque mission lorsqu'elle est

programmée avec des horaires, des itinéraires et des actions à réaliser, ce qui laisse peu de place à l'improvisation. Les agents doivent également rendre compte de leurs actions à travers des outils de suivi comme précédemment dit et renforce ce cadre strict. Dans ces conditions, leur autonomie est limitée car ils ne peuvent pas prendre d'initiatives ou adapter leur travail en fonction des situations rencontrées sur le terrain.

De plus, la répartition des missions est dirigée par des objectifs d'efficacité et de rentabilité. Le manager qui est également le président dirigeant de la société cherche en permanence à optimiser les ressources disponibles en fonction des besoins immédiats de l'entreprise. ~~Cette logique correspond à une approche classique du management, telle que décrite par Peter Drucker, selon laquelle l'organisation du travail est un levier essentiel de performance.~~

Cependant, cette structuration très rigide du travail s'accompagne également d'un suivi constant de l'activité, qui constitue un autre pilier du management observé.

I.3. Un pilotage de l'activité reposant sur des outils de contrôle et de traçabilité

Au-delà de l'organisation du travail, le management chez Sure-Guard repose sur l'utilisation d'outils permettant un suivi précis et continu de l'activité des agents. Ces outils jouent un rôle essentiel dans le pilotage de l'entreprise en fournissant des données objectives sur le travail réalisé.

Le tableau de suivi des rondes et interventions (cf. annexe B) permet de visualiser l'ensemble des missions effectuées tandis que le carnet de route GPS (cf. annexe C) enregistre les déplacements des agents à chaque instant. Ces dispositifs garantissent une traçabilité complète de l'activité et des missions. Par ailleurs, les mains courantes (cf. annexe E) et les rapports d'intervention (cf. annexe F) servent à détailler chaque action réalisée sur le terrain et rendre des comptes aux clients, ces documents constituent un appui réel du travail effectué et sont essentiels au sein de ce secteur.

L'ensemble de ces outils permettent au manager de proximité de suivre en temps réel l'activité de son équipe, d'identifier les éventuels dysfonctionnements et d'ajuster l'organisation si nécessaire. Cette approche repose sur une logique de pilotage par les indicateurs, elle vise à garantir la performance. Cependant, ce suivi instaure une forme de contrôle constant du travail des agents chaque action étant mesurée et analysée, les collaborateurs évoluent dans un environnement fortement encadré.

Ainsi, si ce type de management permet d'assurer une organisation efficace et une maîtrise de l'activité de façon cohérente aux contraintes du secteur. L'organisation du travail est complètement modifiée dû à ce recours avec des outils de suivi. Cette modification et cette logique de contrôle malgré qu'elle soit efficace d'un point de vue relationnel et opérationnel n'est pas sans conséquences sur les collaborateurs. En cherchant à tout mesurer et à tout encadrer le manager de proximité modifie progressivement leur rapport au travail.

Cette réflexion conduit nous pousse à nous interroger sur les limites de ce modèle qui seront développées dans la partie suivante et notamment en ce qui concerne la motivation des agents et le fonctionnement global de l'équipe.

II. Les limites d'un management centré sur le contrôle dans un contexte humain et interculturel

Si le management basé sur le contrôle permet d'assurer une certaine efficacité organisationnelle, il présente néanmoins des limites dans un environnement où la dimension humaine devrait occuper une place essentielle. En effet, le fonctionnement des équipes ne repose pas uniquement sur des indicateurs de performance, le manager doit s'adapter aux profils de chaque collaborateur tout en sachant que seulement un tiers sont des éléments moteurs de l'équipe. Il doit essayer d'améliorer la motivation, le bien-être au travail et les relations de travail des collaborateurs.

II.1. Un impact sur la motivation et l'implication des agents

Le contrôle permanent de l'activité peut avoir des effets négatifs sur la motivation des agents de sécurité, le fait que chaque action soit mesurée, analysée et évaluée peut générer un sentiment de surveillance constante et renforcer l'incapacité à être productif spontanément. Les agents peuvent alors avoir l'impression de ne pas disposer d'une réelle autonomie dans l'exercice de leurs missions et d'être taqué.

Ce ressenti est d'ailleurs confirmé par certains éléments observés sur le terrain comme le montre le questionnaire d'un des agents de sécurité (**cf. annexe D**), l'évaluation par les indicateurs engendre une pression supplémentaire pour les agents qu'ils les perçoivent comme un moyen de contrôle plutôt que comme un outil d'aide.

Par ailleurs, il n'y a pas que cet aspect qui impacte le management, le dirigeant est amené à centraliser les décisions, à vouloir tout contrôler et tout savoir. Cette posture limite la prise d'initiative des employés que ce soit au niveau administratif ou sur le terrain, ce comportement oppressant freine l'implication dans le travail. Or, comme le souligne la revue *Harvard Business Review*, les leaders ne devraient pas chercher à tout faire eux-mêmes mais plutôt déléguer certaines responsabilités afin de valoriser les compétences de leur équipe.

De plus, selon Daniel Pink la motivation des individus repose notamment sur trois éléments : l'autonomie, la maîtrise et le sens donné au travail. Dans un environnement où le contrôle est omniprésent ces leviers sont diminués et surtout en ce qui concerne le sens donné au travail qui ne représente plus rien pour l'individu entraînant une baisse progressive de leur engagement. De cette façon ce type de management permet de garantir des résultats à court terme mais il génère un désengagement total sur le long terme à tel point que cela constitue une première limite importante.

II.2. Une dégradation du climat de travail et des relations managériales

Dans un second temps, le management basé sur le contrôle peut avoir un impact sur le climat de travail au sein de l'équipe. En effet, la pression liée aux résultats devient trop intense et cela combinée à une surveillance constante génère des tensions entre collaborateurs ou voir avec le dirigeant.

Les agents ressentent un manque de reconnaissance de leur travail lorsque leur activité est évaluée uniquement à travers des indicateurs chiffrés. Comme l'explique Vincent de Gaulejac, un management trop centré sur les résultats peut conduire à une déshumanisation des relations de travail et réduire l'individu à ses performances mesurables. Sachant que les erreurs sont rapidement identifiées et analysées, les agents développent une certaine appréhension vis-à-vis du contrôle et cela limite la « libre » communication avec le manager et freine les échanges constructifs. Par ailleurs, la mise en place de dispositifs de surveillance comme des caméras au sein même des bureaux appuie cette idée de contrôle. Si ces dispositifs peuvent se justifier par des raisons de sécurité ils sont également perçus comme intrusifs par les collaborateurs.

En effet, le fait de se sentir observé en permanence peut limiter le sentiment de confiance et impacter le climat de travail, en rendant l'environnement professionnel infernal et développer des maladies professionnelles. Ce climat de travail se détériore progressivement ce qui a un impact direct sur la cohésion de l'équipe et l'efficacité quotidienne de l'organisation.

II.3. Les limites du management face à la diversité et aux équipes cosmopolites

Ce type de management montre également des limites dans la variété des profils, dans ce secteur les équipes sont souvent dites cosmopolites c'est-à-dire qu'elles sont composées d'individus issus de cultures et de parcours différentes. Or comme le met comme indiquer dans la revue *Harvard Business*, diriger des équipes cosmopolites n'est pas choses faciles cela nécessite une capacité d'adaptation importante de la part du manager.

En effet, les modes de communication la perception de l'autorité ou encore les attentes vis-à-vis du travail varie selon les individus. Et c'est ainsi qu'un management trop rigide n'est pas adapté à tous les profils. Le fait d'appliquer les mêmes règles de manière uniforme à tout le monde sans tenir compte des différences culturelles cela peut entraîner des incompréhensions et des tensions. Le manager de proximité doit être capable d'ajuster son style de management en fonction des situations et des individus. Cela suppose notamment de développer des compétences relationnelles d'être à l'écoute et de favoriser le dialogue au sein de l'équipe.

Ainsi, la diversité des équipes constitue un enjeu majeur pour le management qui ne peut plus se limiter à contrôler mais doit intégrer une dimension humaine et adaptative cherchant la prévention et l'inculcation des règles plutôt que les sanctions.

L'analyse de ses limites met en évidence la nécessité d'un rééquilibrage des pratiques managériale, ce mode de fonctionnement permet d'assurer la performance et la conformité des prestations mais il ne prend pas suffisamment en compte la dimension humaine. Il ne s'agit pas de remettre en cause l'ensemble du système mis en place mais plutôt de réfléchir aux ajustements possibles afin d'améliorer l'encadrement de l'équipe. L'objectif est donc de trouver un équilibre entre exigence de performance et prise en compte des besoins des collaborateurs.

III. Vers un management plus équilibré et adapté aux enjeux humains et opérationnels

À partir de tous ces constats il est nécessaire de faire évoluer les pratiques managériales afin de mieux concilier performance, motivation et qualité de vie au travail. Cela passe notamment par un meilleur usage des outils de contrôle mais aussi par une évolution du rôle du manager de proximité.

III.1. Repenser l'utilisation des outils de contrôle comme outils d'accompagnement

Dans un premier temps, il ne faut pas remettre en cause l'existence de ces outils de suivi qui restent indispensables dans le secteur de la sécurité privée. Les indicateurs, les rapports et les dispositifs de traçabilité (Quartix : application de gestion des flottes de géolocalisation en temps réel) qui permettent de garantir la qualité des prestations et de répondre aux exigences.

Cependant leur utilisation peut être repensée, au lieu d'être perçus comme des outils de surveillance ces dispositifs peuvent devenir de véritables supports d'échange entre le manager et les agents. Les données issues des rapports d'intervention (cf. annexe F) ou des tableaux de suivi (cf. annexe B) pourrait être utilisées lors de réunion pour analyser les pratiques professionnelles et identifier des axes d'amélioration ou bien lors d'entretien annuel par exemple. Il pourrait servir de moyens afin pour faire le point et s'améliorer.

De plus, le manager peut contextualiser les résultats observés, en prenant en compte les contraintes du terrain et les situations spécifiques rencontrées par les agents. Cela permet de donner du sens aux indicateurs et de renforcer leur acceptation par les collaborateurs.

Adopter une approche plus pédagogique transforme les outils de contrôle en outils d'accompagnement contribue à améliorer la relation avec l'équipe.

III.2. Redonner de l'autonomie et valoriser les compétences des agents

Dans un second temps, il est essentiel de redonner une place plus importante à l'autonomie des agents, comme nous l'avons vu un excès de contrôle limite la prise d'initiative et réduit l'implication des collaborateurs. Le dirigeant doit déléguer certaines responsabilités et faire confiance à son équipe. Cela pourrait se faire par une plus grande liberté dans l'organisation comme pour les missions ou l'implication des agents dans certaines prises de décision afin d'avoir le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Cette évolution rejoint les recommandations de la revue qui souligne que les leaders ne doivent pas chercher à tout faire eux-mêmes mais ils doivent s'appuyer sur les compétences de leur équipe chose qui n'est pas tout le temps facile à faire.

D'un autre coté cette valorisation du travail constitue un levier important de motivation, il peut s'agir de reconnaître les efforts des employés ou bien de mettre en avant les réussites ou encore de proposer des perspectives d'évolution professionnelle ou des primes par exemple.

Ainsi ça redonnerait de l'autonomie et valoriserait les compétences, le dirigeant contribue à renforcer l'implication des agents et à améliorer la performance globale de l'équipe, il a une grande responsabilité dans l'impact de son organisation.

III.3. Adapter le management à la diversité des équipes et renforcer la communication

Enfin nous verrons que dans un environnement où les équipes sont souvent composées de profils variés il est essentiel d'adopter un management plus flexible et adapté à chacun.

Le manager de proximité doit prendre en compte les différences culturelles, les modes de communication et les attentes de chacun. Pour cela il doit développer une écoute active, de favoriser le dialogue et de créer un climat de confiance au sein de l'équipe avec tous les moyens vus auparavant pour mettre en place ce climat. C'est dans cette optique que les temps d'échange réguliers pourront être mis en place afin de permettre aux agents d'exprimer leurs difficultés et leurs attentes librement. Ces moments contribuent à prévenir les tensions, améliorer la cohésion de l'équipe et comprendre leurs attentes.

L'amélioration de la qualité de vie au travail constitue un enjeu important comme le suggère le dirigeant dans le questionnaire (cf. annexe D), certaines actions peuvent être envisagées telles que la stabilisation des plannings ou le développement de la reconnaissance du travail qui serait un vrai plus tout en adaptant son management aux spécificités de son équipe, le manager favorise un environnement de travail plus équilibré et par la même occasion plus performant.

Conclusion

À travers l'analyse du cas de l'entreprise SURE-GUARD, il apparaît que le management de proximité repose largement sur une organisation structurée et un suivi précis de l'activité. Ce mode de fonctionnement, fondé sur le contrôle et les indicateurs de performance, constitue une réponse adaptée aux contraintes du secteur de la sécurité privée, marqué par des exigences réglementaires fortes, une pression économique importante et une nécessité de traçabilité des prestations.

Cependant, cette approche présente également des limites. En effet, le contrôle permanent de l'activité peut avoir des conséquences sur la motivation des agents, en réduisant leur autonomie et en renforçant le sentiment de surveillance. De plus, dans un environnement de travail caractérisé par la diversité des profils et des cultures, un management trop rigide peut générer des incompréhensions et fragiliser le climat de travail.

Ainsi, la problématique posée, à savoir dans quelle mesure un management basé sur le contrôle peut limiter l'efficacité et la motivation des agents de sécurité, trouve une réponse nuancée. Si ce type de management permet d'assurer la performance à court terme, il peut également, à plus long terme, nuire à l'implication des collaborateurs et à l'efficacité globale de l'équipe.

Dans ce contexte, l'encadrement optimal d'une équipe repose sur un équilibre entre exigences organisationnelles et prise en compte du facteur humain. Le rôle du manager de proximité ne se limite donc pas à contrôler l'activité, mais consiste également à accompagner les agents, à valoriser leurs compétences et à adapter son management aux spécificités de chacun.

Enfin, cette réflexion ouvre des perspectives d'évolution pour les pratiques managériales, notamment en matière de qualité de vie au travail, de développement des compétences et de management interculturel. Dans un secteur en constante évolution comme celui de la sécurité privée, ces enjeux apparaissent essentiels pour garantir une performance durable et un engagement renforcé des équipes.

Bibliographie

- 1) Drucker, P. (1999). Management.
- 2) De Gaulejac, V. (2005). La société malade de la gestion.
- 3) Askenazy, P. (2004). Le travail sous tension.
- 4) Pink, D. (2010). Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us.
- 5) Harvard Business Review (2025). Quel leader êtes-vous ?
- 6) Conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS), Rapport annuel 2024
- 7) ANACT – Agence nationale pour l’amélioration des conditions de travail
- 8) Documents internes de l’entreprise SURE-GUARD

Liste des annexes

Annexe 1 : Planning des agents de sécurité

(Organisation des horaires et répartition des missions)

Annexe 2 : Tableau de suivi des rondes et interventions

(Suivi de l'activité quotidienne des agents)

Annexe 3 : Carnet de route GPS

(Enregistrement des déplacements, temps et trajets des agents)

Annexe 4 : Questionnaire réalisé auprès du dirigeant

(Perception du management, contraintes et utilisation des indicateurs)

Annexe 5 : Exemple de main courante

(Compte rendu des actions réalisées sur le terrain)

Annexe 6 : Exemple de rapport d'intervention (logiciel Nowgua)

(Détail des interventions réalisées par les agents)

Annexe 7 : Organigramme

Annexe 1 : Planning des agents de sécurité



SURE-GUARD
5 Avenue Georges Batalie, 60330 Le Plessis-Belleville FRANCE
Tél : 0695892264
@ : sure.guard75@gmail.com

PLANNING COLLABORATEUR - Du 01/01/2026 au 31/01/2026

AGENT GARDIENNAGE 2
Intervenant0002@gmail.com

Edition du 13/12/2025 14:15. Attention ce planning est susceptible d'être modifié.

JANVIER 2026																																
Sites	01 jeu.	02 ven.	03 sam.	04 dim.	05 lun.	06 mar.	07 mer.	08 jeu.	09 ven.	10 sam.	11 dim.	12 lun.	13 mar.	14 mer.	15 jeu.	16 ven.	17 sam.	18 dim.	19 lun.	20 mar.	21 mer.	22 jeu.	23 ven.	24 sam.	25 dim.	26 lun.	27 mar.	28 mer.	29 jeu.	30 ven.	31 sam.	
INTERVENTION / RONDES / GARDIENNAGE BOBIGNY	S01 21:00 05:00		S02 13:00 21:00	S01 21:00 05:00		S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00		S03 07:00 13:00			S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00		S02 13:00 21:00	S02 13:00 21:00		S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00					S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00	S01 21:00 05:00	S02 13:00 21:00
Total heures journalières	8.00		8.00	8.00		8.00	8.00	8.00		6.00			8.00	8.00	8.00		8.00	8.00		8.00	8.00	8.00					8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00

SURE-GUARD : URGENCE 09 74 58 08 42
Site : INTERVENTION / RONDES / GARDIENNAGE - 02 RUE DE TEHERAN, 93000 BOBIGNY FRANCE
S01 : Agent de sécurité qualifié - 21:00 - 05:00
S02 : Agent de sécurité qualifié - 13:00 - 21:00
S03 : Agent de sécurité qualifié - 07:00 - 13:00

Heures planifiées

Heures planifiées	DE JOUR	DE NUIT	FÉRIÉ DE JOUR	FÉRIÉ DE NUIT
Semaine	30.00	114.00	0.00	3.00
Dimanche	8.00	3.00	0.00	0.00
TOTAL HEURES TRAVAILLÉES				158.00
TOTAL D'HEURE(S) D'INDISPONIBILITÉ DÉCOMPTÉE DU TEMPS DE TRAVAIL				0.00
TOTAL D'HEURES				158.00

Heures hebdomadaires

Semaine	01	02	03	04	05
NOMBRE D'HEURES PLANIFIÉES	19.00	35.00	40.00	24.00	40.00
NOMBRE D'HEURES D'INDISPONIBILITÉS DÉCOMPTÉES DU TEMPS DE TRAVAIL DU COLLABORATEUR	/	/	/	/	/
TOTAL	19.00	35.00	40.00	24.00	40.00

Annexe 2 : Tableau de suivi des rondes et interventions

Enregistrement automatique Nouveau Feuille de calcul Microsoft Excel

Rechercher (Cmd + Ctrl + U)

Accueil Insertion Dessin Mise en page Formules Données Révision Affichage

A1

DATE	NOM	VOITUR E UTILISE	H-PRISE SERVICE	H-FIN SERVICE	H- TRAVAILLEES	H-SUPP-JOUR	H-SUPP NUIT	H- RETARD/ ABS/ESP ART	RONDE EN+	INTER EN+	COMPTE UTILISE	NUMERO INTER/RONDE	OBS
01/12/2025	PICHET RACHD		07:00	18:00	11								
01/12/2025	PICHET RAJA		20:30	07:00	9,5								pas de main courante
01/12/2025	PANTNI DALI		18:00	06:00	11								
01/12/2025	KARIM MARSEILLE								2		11		
01/12/2025	ADIL		21:00	05:00	8								
02/12/2025	PICHET RACHD		07:00	18:00	11								
02/12/2025	PICHET MADANI		19:00	07:00	11								
02/12/2025	PANTNI DALI		18:00	06:00	11								
02/12/2025	KARIM MARSEILLE								2		11		
02/12/2025	ADIL		21:00	05:00	8								
02/12/2025	PICHET RACHD		07:00	18:00	11								
03/12/2025	PICHET ADIL		18:00	07:00	12								
03/12/2025	PANTNI DALI		18:00	06:00	11								
03/12/2025	COLUMBES SANDO		21:00	05:00	8								
03/12/2025	KARIM MARSEILLE								2		11		
03/12/2025	BAKARI		21:00	06:00	9								
04/12/2025	PICHET RACHD		07:00	18:00	11								
04/12/2025	PICHET AZIZONE		18:00	07:00	12								
04/12/2025	PANTNI DALI		18:00	06:00	11								
04/12/2025	KARIM MARSEILLE								2		11		
04/12/2025	BAKARI		21:00	05:00	8								
05/12/2025	PICHET RACHD		07:00	18:00	11								
05/12/2025	PICHET SANDO		18:00	07:00	12								
05/12/2025	COMPAGNE COUSNI		15:00	06:00	15								
05/12/2025	COLUMBES LYAS		19:30	06:00	10,5								
05/12/2025	BOITE DALI		00:00	05:00	5								
05/12/2025	PANTNI DALI		18:00	06:00	11								
05/12/2025	KARIM MARSEILLE								2		11		
05/12/2025	ADIL		21:00	05:00	8								
06/12/2025	PICHET RACHD		07:00	18:00	11								
06/12/2025	PICHET ABDOLAYE		18:00	07:00	12								
06/12/2025	PANTNI LLA		07:00	18:00	10								

Feuil1 +

Prêt Accessibilité : consultez nos recommandations 87 %

Annexe 3 : Carnet de route GPS

vendredi 12 décembre 2025		Carnet de route quotidien			
Trajet	Départ	Arrivée	Durée du sous-trajet	Durée du trajet	Arrêt moteur en marche
1	18:41 37 Av. d'Alsace Lorraine, 94450 Limeil-Brévannes, France	18:50 Véhicule à l'arrêt, moteur en marche 1-3 Av. du Bicentenaire 1789-1989, 94380 Bonneuil-sur-Marne, France	0:08		
	18:56 1-3 Av. du Bicentenaire 1789-1989, 94380 Bonneuil-sur-Marne, France	18:56 1-3 Av. du Bicentenaire 1789-1989, 94380 Bonneuil-sur-Marne, France	0:00	0:08	0:06
2	19:00 1-3 Av. du Bicentenaire 1789-1989, 94380 Bonneuil-sur-Marne, France	19:52 Véhicule à l'arrêt, moteur en marche 6 Bd Michaël Faraday, 77700 Serris, France	0:52		
	20:01 6 Bd Michaël Faraday, 77700 Serris, France	20:01 6 Bd Michaël Faraday, 77700 Serris, France	0:00	0:52	0:09
3	20:41 6 Bd Michaël Faraday, 77700 Serris, France	20:41 Véhicule à l'arrêt, moteur en marche 6 Bd Michaël Faraday, 77700 Serris, France	0:00		
	20:46 6 Bd Michaël Faraday, 77700 Serris, France	21:53 10 Av. du Président Salvador Allende, 94800 Villejuif, France	1:07	1:07	0:05
4	21:58 10 Av. du Président Salvador Allende, 94800 Villejuif, France	21:58 Véhicule à l'arrêt, moteur en marche 10 Av. du Président Salvador Allende, 94800 Villejuif, France	0:00		
	22:02 10 Av. du Président Salvador Allende, 94800 Villejuif, France	23:06 8 Rue de la Croix des Bannis, 95260 Beaumont-sur-Oise, France	1:03	1:03	0:04
5	23:24 8 Rue de la Croix des Bannis, 95260 Beaumont-sur-Oise, France	23:24 Véhicule à l'arrêt, moteur en marche 8 Rue de la Croix des Bannis, 95260 Beaumont-sur-Oise, France	0:00		
	23:27 8 Rue de la Croix des Bannis, 95260 Beaumont-sur-Oise, France	23:28 20 Rue de la Croix des Bannis, 95260 Beaumont-sur-Oise, France	0:00	0:00	0:03
6	23:30 20 Rue de la Croix des Bannis, 95260 Beaumont-sur-Oise, France	23:52 Véhicule à l'arrêt, moteur en marche D317, 95700 Louvres, France	0:21		
	00:40 D317, 95700 Louvres, France	00:40 D317, 95700 Louvres, France	0:00	0:21	0:47
			Total	3:34	1:16

Annexe 4 : Questionnaire réalisé auprès du dirigeant

Questionnaire auprès du dirigeant de SURE-GUARD

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir votre analyse, en tant que dirigeant / responsable, sur les enjeux économiques et managériaux auxquels l'entreprise est confrontée. Il vise plus particulièrement à comprendre :

- Les contraintes économiques et financières qui influencent l'activité de l'entreprise ;
- La place et le rôle de l'évaluation par les chiffres (indicateurs de performance, tableaux de bord) dans le pilotage de l'activité et le management des équipes.

Les réponses sont utilisées dans le cadre d'un travail universitaire en management.

Questions :

1. Quelle est votre fonction au sein de SURE-GUARD ?

- Dirigeant / gérant
 Responsable d'exploitation
 Responsable de site / chef de secteur
 Autre (précisez) : _____

2. Dans un contexte de forte concurrence et de pression sur les marges dans le secteur de la sécurité privée, comment l'entreprise utilise-t-elle les indicateurs chiffrés (heures travaillées, rondes, traçabilité GPS, durée d'intervention) pour piloter la performance, tout en veillant à préserver les conditions de travail et l'engagement des agents de sécurité ?

(ex. : pression sur les prix, appels d'offres, marges, coûts salariaux...)
Réponse ouverte :

Dès lors que les contrats dans le secteur de la sécurité exigent rigueur et traçabilité, les indicateurs quantitatifs s'imposent comme une nécessité. Le dirigeant de SURE-GARD souligne leur rôle central pour maintenir la viabilité des prestations, dans un contexte où la pression tarifaire est forte et la concurrence omniprésente. Suivre les interventions, ajuster les plannings ou évaluer la ponctualité devient alors plus fluide grâce à ces tableaux de bord. Cela permet une réactivité accrue. Certes, ces données offrent une visibilité précieuse. Il faut admettre que leur usage peut basculer vers une logique purement punitive si l'on n'y prend garde. L'approche du PDG insiste sur ce point. D'ailleurs, il appelle à une utilisation équilibrée. Ces indicateurs ne doivent pas seulement servir à jauger la discipline du personnel. Ils doivent aussi structurer le travail et alimenter la discussion entre les équipes et la direction. Si l'on regarde de plus près, le véritable défi réside dans la tension entre exigences économiques et réalités opérationnelles. Les agents sur le terrain font face à des situations imprévisibles. Un indicateur ne capture pas tout. Le risque est alors de surcharger les plannings au détriment du bien-être des salariés. Le maintien d'un service de qualité passe donc aussi par une écoute active. La performance ne se mesure pas qu'en chiffres. La reconnaissance du travail bien fait compte tout autant.

3. Comment utilisez-vous concrètement les indicateurs chiffrés dans le management quotidien des agents de sécurité, et quels sont selon vous leurs principaux avantages et limites ?

Le dirigeant explique que les indicateurs chiffrés constituent des outils essentiels pour organiser le travail des agents et assurer le suivi des prestations. Les données relatives aux heures travaillées, aux rondes effectuées ou à la durée des interventions permettent d'anticiper les besoins, d'ajuster les effectifs et de réagir rapidement en cas d'incident.

Toutefois, il reconnaît que cette approche peut générer une pression supplémentaire pour les agents, notamment lorsque les objectifs sont perçus comme trop stricts. Il souligne l'importance du rôle du manager intermédiaire, qui doit expliquer les attentes, contextualiser les chiffres et maintenir un climat de confiance afin d'éviter une dégradation des relations sociales.

4. Votre activité de dirigeant / responsable est-elle fortement pilotée par des chiffres ?

(ex. : heures facturées, taux d'occupation, indicateurs de performance, marges...)

Oui, très fortement

Oui, en partie

Peu

Pratiquement pas

5. Quels sont les principaux indicateurs chiffrés que vous utilisez pour suivre l'activité et les équipes ?

(ex. : heures travaillées, rondes effectuées, temps d'intervention, taux d'absentéisme, marge par contrat, etc.)

Réponse ouverte :

Les principaux indicateurs sont les heures travaillées et facturées, la marge par contrat, les écarts entre les heures travaillées et les heures réalisées et surtout le retour client tout ce qui concerne les réclamations ou les incidents des ADS.

6. Comment utilisez-vous ces chiffres dans votre management au quotidien ?

(ex. : suivi des contrats, échanges avec les clients, entretiens avec les agents, décisions d'organisation...)

Réponse ouverte :

Les chiffres servent à piloter les contrats, ajuster les effectifs et contrôler la rentabilité. Ils sont utilisés lors des échanges avec les clients, notamment pour justifier certaines décisions d'organisation. Ils permettent aussi d'identifier des dysfonctionnements comme l'absentéisme et de prendre des décisions managériales (ajustements de planning ou des recrutements).

7. Selon vous, quels sont les avantages et les limites de cette “évaluation par les chiffres” pour le management des équipes ?

Réponse ouverte :

L'évaluation par les chiffres offre une vision objective et globale de l'activité. En revanche, elle ne reflète pas toujours la réalité du terrain ni les conditions de travail des agents. Un management uniquement basé sur les chiffres peut parfois déshumaniser les relations et générer du stress.

8. Si vous aviez un ou deux changements à proposer pour mieux concilier contraintes économiques et conditions de travail des agents, lesquels seraient-ils ?

Réponse ouverte :

Il serait souhaitable de stabiliser davantage les plannings afin de donner plus de visibilité aux agents. Développer une meilleure reconnaissance du travail des agents par des échanges plus réguliers. Investir dans la formation et l'évolution interne afin de fidéliser les agents tout en améliorant la qualité de leur vie au travail.

Annexe 5 : Exemple de main courante





SURE-GUARD

5 Avenue Georges Bataille, 60330 Le Plessis Belleville FRANCE
 Tél : 06 95 89 22 64
 Centre TLS 24/24 - 09 74 58 08 41
 @ :sure.guard75@gmail.com
 @ :a.abbache@sure-guard.fr
 Trouvez plus de détail sur notre site internet : sure-guard.fr

EXPORT DES MAINS COURANTES

Edition du 05/12/2025 11:04.




GARDIENNAGE PICHET BROU SUR CHANTERAINE (Client : GROUPE PICHET) , 77177 Brou-sur-Chantereine FRANCE

Date / Réf. MCE	Type	Description	GPS - Lat/Long	Collaborateur / Heures
17:59:25 04/12/2025 tkr7890	Début de service Référence service: pqs9IDw3	Ronde débutée à 04/12/2025 20:15 - Ronde libre	48.880976 / 2.626073	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
20:15:39 04/12/2025 6bFsoaIP	Début de ronde Référence service: pqs9IDw3		48.880031 / 2.626371	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
20:17:32 04/12/2025 ERBAUn15	Fin de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde terminée à 04/12/2025 20:17 - Ronde libre - 2 minutes 7 secondes	48.88026 / 2.626145	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
20:17:46 04/12/2025 hbwMank	Début de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde débutée à 04/12/2025 20:17 - Ronde libre	48.88026 / 2.626145	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
20:17:52 04/12/2025 jUL6WAAb	Observation Référence service: pqs9IDw3		48.88026 / 2.626145	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
20:18:06 04/12/2025 jEJGXABc	Observation Référence service: pqs9IDw3		48.880082 / 2.626259	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
20:18:22 04/12/2025 tunQVYE2	Fin de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde terminée à 04/12/2025 20:18 - Ronde libre - 36 secondes	48.880078 / 2.62626	AGENT GARDIENNAGE 4 1:59 - 07:07
22:26:46 04/12/2025 SZNHM12l	Début de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde débutée à 04/12/2025 22:26 - Ronde libre	48.879902 / 2.626566	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07



SURE-GUARD


5 Avenue Georges Bataille, 60330 Le Plessis Belleville FRANCE
 Tél : 06 95 89 22 64
 Centre TLS 24/24 - 09 74 58 08 41
 @ :sure.guard75@gmail.com
 @ :a.abbache@sure-guard.fr
 Trouvez plus de détail sur notre site internet : sure-guard.fr

Date / Réf. MCE	Type	Description	GPS - Lat/Long	Collaborateur / Heures
22:27:19 04/12/2025 27zm6mQ2	Observation Référence service: pqs9IDw3		48.879902 / 2.626566	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
22:27:37 04/12/2025 288xDqkb	Fin de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde terminée à 04/12/2025 22:27 - Ronde libre - 51 secondes	48.879902 / 2.626566	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
23:21:00 04/12/2025 Yjv9WE3m	Début de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde débutée à 04/12/2025 23:21 - Ronde libre	48.880688 / 2.626218	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
23:21:24 04/12/2025 k0z2mP4E	Observation Référence service: pqs9IDw3		48.880696 / 2.626232	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
01:35:21 05/12/2025 W2arEYa0	Fin de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde terminée à 05/12/2025 01:35 - Ronde libre - 2 heures 14 minutes 21 secondes	48.880645 / 2.626228	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
01:35:35 05/12/2025 rLuyMk4	Début de ronde Référence service: pqs9IDw3	Ronde débutée à 05/12/2025 01:35 - Ronde libre	48.880644 / 2.626252	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
01:35:51 05/12/2025 MCjmEbPx	Observation Référence service: pqs9IDw3		48.880644 / 2.626251	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07



SURE-GUARD

5 Avenue Georges Bataille, 60330 Le Plessis Belleville FRANCE
 Tél : 06 95 89 22 64
 Centre TLS 24/24 - 09 74 58 08 41
 @ :sure.guard75@gmail.com
 @ :a.abbache@sure-guard.fr
 Trouvez plus de détail sur notre site internet : sure-guard.fr

Date / Réf. MCE	Type	Description	GPS - Lat/Long	Collaborateur / Heures
01:36:13 05/12/2025 L7B6RJA	Fin de ronde Référence service: pq99Dw3	Ronde terminée à 05/12/2025 01:36 - Ronde libre - 38 secondes	48.880639 / 2.626272	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
04:27:11 05/12/2025 z7Hy2ABT	Début de ronde Référence service: pq99Dw3	Ronde débutée à 05/12/2025 04:27 - Ronde libre	48.879902 / 2.626566	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
04:27:48 05/12/2025 Mw46TUx	Observation Référence service: pq99Dw3		48.880787 / 2.626226	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
04:28:05 05/12/2025 U49U0j	Fin de ronde Référence service: pq99Dw3	Ronde terminée à 05/12/2025 04:28 - Ronde libre - 54 secondes	48.880787 / 2.626226	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07
07:07:41 05/12/2025 pvPS6P64	Fin de service Référence service: pq99Dw3	Service terminé à 05/12/2025 07:07 vs 05/12/2025 07:07	48.880192 / 2.627653	AGENT GARDIENNAGE 4 17:59 - 07:07

Annexe 6 : Exemple de rapport d'intervention



SYSTEME+ - SIRET : 81098790900019 - TEL : 01 64 61 00 58 - ENTREPRISE DE SÉCURITÉ PRIVÉE SOUS AUTORISATION ADMINISTRATIVE DÉLIVRÉE PAR LE CNAPS N°
ARTICLE L 612-14 - L'AUTORISATION D'EXERCICE NE CONFÈRE AUCUNE PRÉROGATIVE DE PUISSANCE PUBLIQUE À L'ENTREPRISE OU AUX PERSONNES QUI EN BÉNÉFICIENT.

MAIN COURANTE

MODE D'ÉVÈNEMENT	IMMÉDIATE
CLIENT	SYSTEME+
CERTIFIÉ N°	27798
MOTIF	INTRUSION AVEC VIDEO
DATE	23/11/2025 00:48:12

NOM DU SITE

REDEVCO PARIS RIVOLI



NUMÉRO DE TÉLÉTRANSMETTEUR

6003



CODE AFFAIRE

-

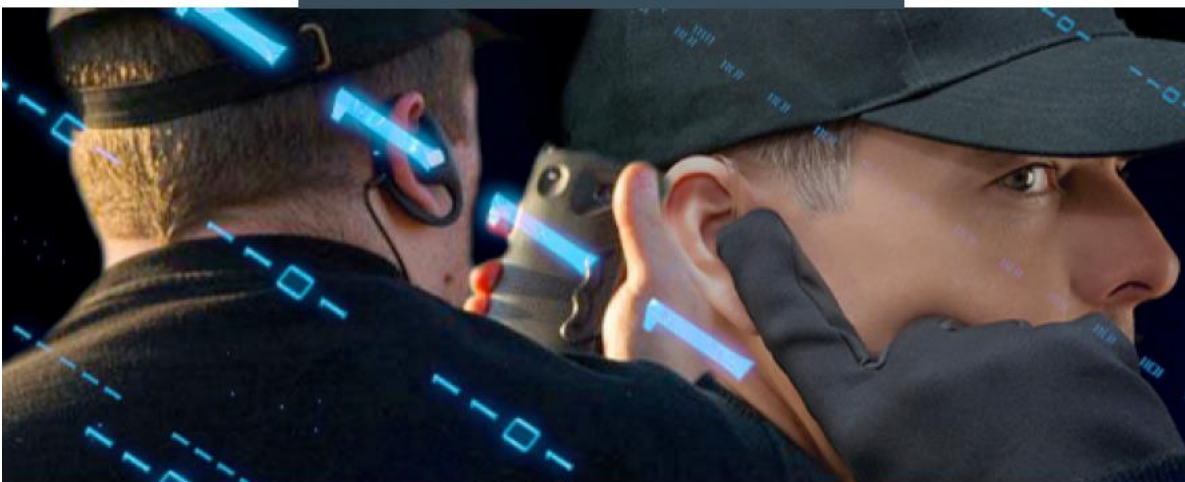


ADRESSE

126 RUE DE RIVOLI



75001 PARIS, FRANCE



POWERED BY ©NOWGUA - TOUS DROITS RÉSERVÉS – DOCUMENT STRICTEMENT CONFIDENTIEL

// INFORMATIONS INTERVENTION

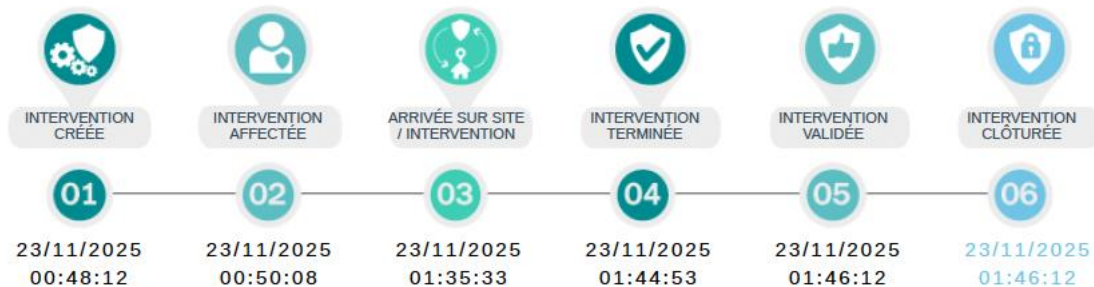
// INFORMATIONS INTERVENTION

AGENT INTERVENANT

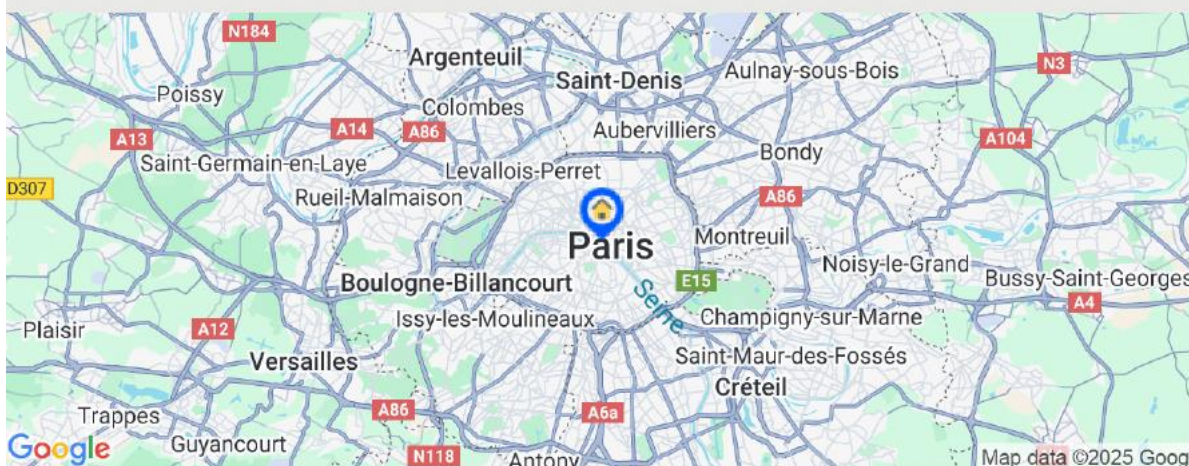
NOM / PRÉNOM : 015 INTERVENANT



DÉTAILS DU SUIVI



Numéro de l'intervention	Délai d'arrivée sur site
27798	45 minutes
Mode d'évènement	Date d'annulation
Immédiate	-
Motif d'intervention	Date de réception de l'alarme
Intrusion avec video	Non renseigné
Mémo du client	Notes Additionnelles de l'agent
Non renseigné	Non renseigné
Intervention Forcée	
Non	



TOTAL ANOMALIES RAPPORTÉES : 0

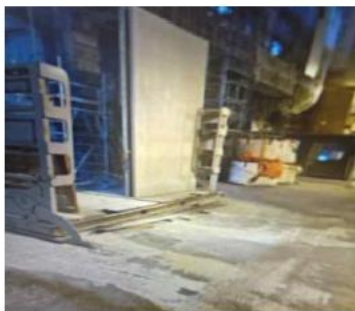
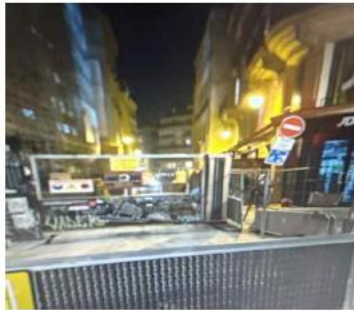
POWERED BY ©NOWGUA - TOUS DROITS RÉSERVÉS – DOCUMENT STRICTEMENT CONFIDENTIEL

// RAPPORT CONFIDENTIEL

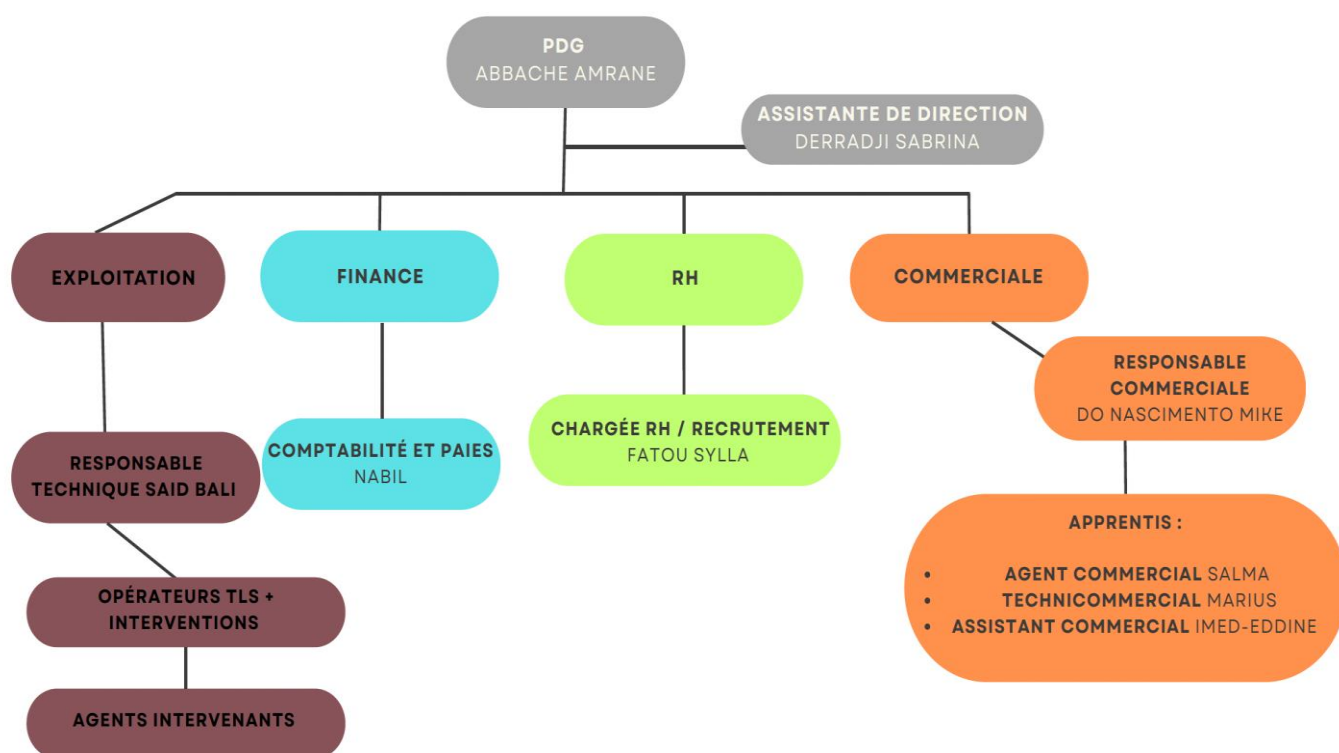
// RAPPORT CONFIDENTIEL

QUESTIONS	RÉPONSES
Site correctement clôturé / fermé ?	non
Etat de l'alarme	Armée
Effraction constatée	non
Présence de Véhicules et Engins	non
Présence humaine externe	Non
Présence humaine résident	non
Ronde extérieure	oui
Ronde intérieure de l'enceinte du site	oui
Ronde intérieure du / des bâtiments	non
Récupération de Moyen d'accès	non
Autres action(s) réalisée(s)	Photos
Rapport de l'agent	Ronde effectuer aucune présence sur place
Synthèse pour le centre de télésurveillance	Aucune anomalie constatée

PHOTOS



ORGANIGRAMME SURE-GUARD



<https://www.sure-guard.fr/>