

## ÉRIC REY

(CEO DE BRINK'S MAURICE ET OCÉAN INDIEN)

### «L'ARGENT LIQUIDE NE DISPARAÎTRA JAMAIS»

INDUBITABLEMENT, LA SÉCURITÉ EXERCE UNE INFLUENCE CRUCIALE SUR LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE D'UN PAYS, MAIS SON IMPACT S'ÉTEND BIEN AU-DELÀ DE CET ASPECT PARTICULIER. ELLE DEMEURE UN PILIER ESSENTIEL DE LA VIE NATIONALE, CONSERVANT SA PERTINENCE MÊME EN PÉRIODE DE CRISES. ÉRIC REY, CEO DE BRINK'S MAURICE ET OCÉAN INDIEN, LÈVE LE VOILE SUR LE FONCTIONNEMENT DE CE SECTEUR. BRINK'S MAURICE, CLASSÉE À LA 81<sup>E</sup> PLACE DANS L'ÉDITION 2023 DU TOP 100 COMPANIES, TRAVAILLE EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC LES DIFFÉRENTES INDUSTRIES DE L'ÉCONOMIE. L'ENTREPRISE, DONT LA MAISON MÈRE SE TROUVE AUX ÉTATS-UNIS, VIENT DE LANCER SON CONCEPT STORE. UN LIEU À LA FOIS INFORMATIF ET LUDIQUE PERMETTANT DE COMPRENDRE LES PÔLES D'ACTIVITÉS DE BRINK'S MAURICE ET SA CONTRIBUTION AUX DIVERSES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES DU PAYS.

EVE FIDÈLE - PHOTOS : KEVIN MAHADOO

**L'économie mauricienne retrouve son dynamisme, et avec cela, les défis en matière de sécurité connaissent une hausse significative. Pouvez-vous partager les principales tendances que vous observez actuellement dans le secteur de la sécurité à Maurice ?**

Dans un contexte économique stabilisé et stimulé par le regain de performance du secteur touristique, il demeure impératif de maintenir Maurice en tant que nation hautement sécurisée. Cela revêt une importance cruciale pour nos perspectives économiques, étant donné que tant les investissements nationaux qu'étrangers reposent sur des fondements de stabilité économique, sociale et sécuritaire.

Effectivement, la sécurité est un facteur positif pour la performance économique d'un pays, mais son importance ne se limite pas à cela. La sécurité constitue un élément constant dans la vie d'une nation, persistant même lors de périodes de crises, qu'elles soient d'ordre économique ou sanitaire, comme lors de la pandémie. Certes, certaines activités ont connu un ralentissement pendant ces périodes exceptionnelles. Par exemple, la demande pour l'installation de systèmes d'alarme chez les particuliers a diminué puisqu'ils étaient confinés chez eux. De même, les déplacements étaient restreints pour éviter la propagation du virus. Cependant, en dépit de ces ajustements conjoncturels, la sécurité demeure une constante fondamentale dans la vie d'un pays.

Les pays confrontés à des défis économiques ou sociétaux considérables ont toujours un besoin essentiel de sécurité, et nous constituons une présence constante au sein de ces pays. À Maurice, l'industrie de la sécurité maintient une stabilité appréciable.

À plusieurs occasions, nous avons évalué financièrement ce

domaine. En général, le marché des entreprises de sécurité à Maurice, où nous comptons actuellement une vingtaine d'acteurs, est estimé à environ Rs 3 milliards.

**Est-ce qu'après la pandémie, les attentes et les exigences des clients en matière de services de sécurité ont évolué ? Les clients recherchent-ils davantage des solutions qui intègrent des technologies avancées pour garantir des mesures de sécurité solides ?**

La pandémie n'a pas fondamentalement changé les attentes en matière de sécurité. Cette évolution était déjà présente avant la crise sanitaire. En effet, depuis un certain temps, nous avons observé et encouragé une transition vers une sécurité plus axée sur la technologie. Cela implique un soutien accru de nos agents de sécurité sur le terrain. La technologie, de plus en plus fiable, performante et innovante, joue un rôle crucial. D'un autre côté, une approche globale combinant la technologie et les ressources humaines, avec un équilibre approprié intégré à la solution, permet d'obtenir des budgets de sécurité mieux maîtrisés par les clients, étant donné que la main-d'œuvre représente aujourd'hui un coût significatif.

Au niveau de Brink's, nous avons depuis longtemps initié notre stratégie de modernisation. Aujourd'hui, la domotique fait partie intégrante de la vie de tous les jours pour bon nombre de foyers mauriciens. Voir ce qui se passe à l'instant «T» chez soi via des caméras, programmer, désactiver des appareils à distance sont devenus chose courante.

Au cours des cinq dernières années, la rémunération et le pouvoir d'achat des agents de sécurité ont connu une hausse dépassant les 60 %. Auparavant, un agent travaillait 72 heures par

## «LE MARCHÉ DES ENTREPRISES DE SÉCURITÉ À MAURICE, OÙ NOUS COMPTONS ACTUELLEMENT UNE VINGTAIN D'ACTEURS, EST ESTIMÉ À ENVIRON RS 3 MILLIARDS»

semaine, tandis qu'aujourd'hui, la norme est de 48 heures par semaine. Cette évolution s'accompagne d'une révision de la grille salariale assortie de divers avantages. En conséquence, la masse salariale a augmenté de manière significative, nécessitant une adaptation de nos tarifs. Pour contrebalancer ces coûts salariaux, nous avons rééquilibré notre approche en incorporant davantage de technologies dans nos solutions de location et en adoptant un modèle de sécurité mixte. Ce réajustement a permis à nos clients de mieux maîtriser leur budget de sécurité.

**Est-ce que la technologie résulte dans une diminution du nombre d'agents de sécurité et à leur remplacement, d'une certaine manière, par des systèmes de sécurité ? Est-ce une tendance qui se dessine à Maurice ?**

Il s'agit d'une tendance mondiale que nous nous efforçons d'implanter à Maurice depuis plusieurs années. Nous progressons rapidement, et nos clients expriment clairement leur satisfaction à l'égard de cette évolution. Notre objectif est de conférer aux missions de nos agents de sécurité une dimension plus technique et de les impliquer davantage dans le processus global de sécurité.

Naturellement, notre approche par site entraîne une réduction globale du nombre d'agents par emplacement. Cependant, avec la croissance que nous connaissons, nous avons toujours la possibilité de redéployer ces agents vers de nouveaux sites que nous prenons

en charge. Ainsi, sur chaque site, nous constatons une réduction effective du nombre d'agents dans notre processus de sécurité, mais ces agents ne perdent pas leur emploi. Nous pouvons les réaffecter à de nouveaux clients, car nous attirons continuellement de nouveaux partenaires. En réalité, nous sommes actuellement en sous-effectif, ce qui nous contraint à refuser des clients cherchant nos services de sécurité en raison d'une pénurie de main-d'œuvre.

Donc, effectivement, la réponse est affirmative : comme je viens de l'expliquer, le processus instauré représente un équilibre optimal entre la technologie et les agents de sécurité et les intérêts de nos clients. Bien que nous réduisions le nombre d'agents site par site, la demande soutenue sur l'ensemble de notre marché garantit que ces agents de sécurité sont systématiquement redéployés vers d'autres sites.

**D'où le démarrage prochain d'une grande campagne de recrutement au niveau de Brink's. Cela dit, les métiers de la sécurité attirent-ils les jeunes ?**

Nous sommes constamment en phase de recrutement, avec notre département des ressources humaines orchestrant des initiatives permanentes tout au long de l'année, incluant généralement trois à quatre grandes campagnes. Nous accordons une importance particulière à la communication autour des besoins en recrutement. La prochaine campagne sera encore plus poussée, notamment en raison de l'aug-

mentation des besoins en sécurité en fin d'année, associée à la saison festive et à l'acquisition de nouveaux clients. Pour nous préparer à cette demande croissante, nous devons être prêts à former notre personnel.

Malgré une diminution des départs grâce à l'amélioration des conditions salariales dans le secteur, les recrutements continuent de poser problème, et l'attrait des jeunes pour ces métiers demeure limité. Cette année, notre campagne de recrutement intègre de nouveaux éléments, notamment un système de coopération interne.

Chez Brink's, chaque employé a la possibilité de recommander un candidat, de devenir son parrain pour Brink's, et à chaque embauche réussie de ces candidats, nous attribuons une prime à l'employé recommandeur. Si le candidat reste et franchit la période de confirmation, les primes pour l'employé parrain peuvent atteindre jusqu'à Rs 3 000 sur une année. Par ailleurs, nous réfléchissons également aux emplois à temps partiel, car nous comprenons que beaucoup de personnes préfèrent ne pas travailler à temps plein. Une autre question à laquelle nous réfléchissons concerne les opportunités d'emploi saisonnier.

Cela n'implique pas une diminution de la qualité ; au contraire, nous envisageons de recruter des talents qui seront formés mais qui travailleront pour des périodes de trois à six mois. Cette approche pourrait également susciter l'intérêt des jeunes ou d'autres personnes. Nous considérons qu'il serait également bénéfique de revoir notre uniforme pour attirer une population plus jeune. Un aspect crucial est l'évolution de la profession et de la rémunération, qui font aujourd'hui de cette carrière une option attrayante même sans une qualification de base spécifique.

**Puisque le secteur fait face à un manque de main-d'œuvre, peut-on en déduire que les Mauriciens ne sont pas intéressés par ce secteur ou que le métier n'est pas assez valorisé ?**

C'est un métier pour lequel les vocations ne sont pas courantes. Peu d'enfants, à dix ans, aspirent à devenir agents de sécurité. Contrairement à la France ou à d'autres pays européens, où certaines personnes poursuivent des carrières militaires avant de se tourner vers les métiers de la sécurité, cette filière n'est pas aussi définie à Maurice. Ici, les profils potentiels viennent de la police, et à leur retraite, ils sont souvent plus âgés. En France, par exemple, de nombreuses personnes font des carrières brèves dans la gendarmerie, la police ou l'armée, puis reviennent sur le marché du travail à l'âge de 30 ou 40 ans. Ces individus ont une véritable vocation pour la sécurité et intègrent ensuite le secteur privé. Les jeunes à Maurice ne semblent pas naturellement attirés par les métiers de la sécurité ; certains jeunes ne savent pas trop ce qu'ils veulent faire. Je parle ici des jeunes qui n'ont pas une formation particulière à la base.

Concernant la valorisation de notre profession, certaines entreprises du secteur ne jouent pas le jeu et ne portent pas une attention suffisante à l'image qu'elles projettent. Malheureusement, cela peut contribuer à une image controversée du secteur. Les entreprises professionnelles doivent donc lutter pour éliminer celles qui ternissent cette image. Dans la presse, nous voyons fréquemment des agents de sécurité dénoncer des retards de paiement ou le fait qu'ils doivent acheter leurs propres uniformes. Une partie de la mauvaise réputation provient également des *watchmen* qui ne sont pas des agents de sécurité, mais simplement des gardiens employés sur certains sites. Ils ne



**«LA TECHNOLOGIE, DE PLUS EN PLUS FIABLE, PERFORMANTE ET INNOVANTE, JOUE UN RÔLE CRUCIAL»**

disposent ni d'insigne, ni de licence, ni de formation, bien qu'ils portent des uniformes qui peuvent les confondre avec de vrais agents de sécurité. Nous nous efforçons également de faire réglementer cette pratique, car elle contribue à une image négative du secteur.

**Parlons de diversité et d'inclusion. Est-ce que le secteur de la sécurité attire et retient les talents féminins ?**

Cette tendance est de plus en plus marquée. En fait, nous avons dû mener une bataille pour persuader bon nombre de nos clients d'accepter la présence de femmes sur les sites. Nous constatons que, du point de vue du profes-

sionnalisme, le niveau des agents de sécurité féminins est équivalent, avec une forte implication et une approche très rigoureuse de leurs missions. Actuellement, il n'y a que très peu de rapport de force dans la sécurité et les confrontations directes sont rares, car nous investissons considérablement dans la dissuasion via nos systèmes électroniques. Un agent de sécurité attaqué par dix délinquants sur le site ne pourra jamais rivaliser physiquement, qu'il soit un homme ou une femme. Notre priorité est d'être capable d'inspirer le respect, de suivre les procédures, d'être à l'écoute et d'être réactif. À cet égard, les agents de sécurité féminins

démontrent une compétence équivalente à leurs homologues masculins.

Les valeurs que sont la diversité et l'inclusion sont très importantes au sein de Brink's. Karen Ross Gangnard, notre directrice des ressources humaines, siège d'ailleurs au Conseil européen du Groupe sur les questions de diversité. Aujourd'hui, 30 % de notre leadership team océan Indien est féminin et nous souhaitons atteindre les 50 % rapidement. Sur le terrain, nous atteignons également 30 % de personnel féminin au *guarding* et sur certains autres métiers, nous approchons des 50 %. Je dois aussi faire ressortir que l'intégration réussie des jeunes chez Brink's est aussi une priorité ; 30 % de notre effectif est âgé de 18 à 35 ans, un taux que nous souhaitons faire évoluer davantage car le métier de la sécurité se modernise et doit attirer de nouvelles compétences.

**Parlons des risques. Alors que les professionnels de la sécurité planifient et s'adaptent à un paysage en constante évolution, l'évaluation des risques devient primordiale. À votre niveau, de quelle manière concevez-vous des stratégies préventives efficaces, garantissant la sûreté et la sécurité des espaces publics et privés ?**

Que ce soit à Maurice ou ailleurs dans le monde, la situation sécuritaire suscite des inquiétudes. La montée de la délinquance est alimentée par des fractures sociales qui touchent un nombre croissant de personnes vulnérables. La quête d'argent facile pousse la criminalité à des actes de vol et de violence désinhibés, ciblant sans distinction toutes les cibles potentielles, indépendamment de leur niveau de richesse. Le rapport risque par rapport au gain est devenu très faible.

*Suite à la page 34*

*Suite de la page 32*

La criminalité touche désormais un large éventail de personnes, indépendamment de leur classe sociale, augmentant ainsi le risque de cambriolage pour chacun. Cette réalité exige une préparation constante de notre part. Pour ce faire, nous devons constamment faire évoluer nos outils et nos procédures de sécurité. J'ai mentionné précédemment l'utilisation de logiciels intelligents et de caméras intelligentes qui peuvent détecter des éléments que l'œil humain ne perçoit pas facilement. Cette technologie fait appel à l'intelligence artificielle. Par exemple, les caméras sur un site peuvent être programmées pour effectuer des rondes virtuelles à la place d'un agent de sécurité. Dans nos systèmes d'intervention, nous avons même des caméras embarquées pour enregistrer tous les détails pendant une intervention. Nous investissons dans la technologie pour anticiper cette évolution des risques.

L'intégration de la formation est essentielle dans notre processus, car il est impératif de maîtriser l'utilisation des outils technologiques. Il n'y a pas de solution miracle : plus vous êtes protégé, moins vous êtes vulnérable. Chez Brink's, notre rôle consiste à fournir à nos clients, qu'ils soient des professionnels ou des particuliers, la sécurité nécessaire et à la rendre accessible tant sur le plan technologique que financier. C'est pourquoi nous avons constaté une évolution de notre clientèle vers des catégories de population qui, il y a quelques années encore, ne pouvaient pas se permettre un système d'alarme. Nous avons été les premiers à Maurice à introduire des solutions en location.

**Nous avons beaucoup parlé de technologie, qui a conduit au développement de systèmes de sécurité sophistiqués capables de détecter et de dissuader les**

**menaces en temps réel. Cela dit, dans quelle mesure, la technologie ou encore l'intelligence artificielle sont-elles en train de transformer le secteur de la sécurité ?**

Oui, cela le transforme d'une certaine manière. Cependant, il est important de noter que le secteur ne se transforme pas d'un point A à un point B de manière linéaire. Nous ne pouvons pas définir un point précis et dire que nous évoluerons pour atteindre un autre point spécifique. Au lieu de cela, nous contribuons à faire évoluer continuellement le secteur ; il s'est transformé par rapport à ce qu'il était il y a cinq ans. Notre force réside dans notre aptitude à anticiper cette évolution, offrant ainsi davantage de possibilités de

protection à Maurice. La technologie est indéniablement le moteur qui permet de faire progresser ce secteur.

**Le marché des équipements de sécurité s'est quelque peu démocratisé. N'importe qui peut acheter un système de caméra dans le commerce. Cela comporte-t-il des risques ?**

N'importe qui peut acheter du fil électrique pour réaliser son installation électrique, effectuer ses propres travaux de plomberie, ou acquérir du ciment pour construire sa maison. Ces actions ne sont pas interdites, mais il est essentiel de bien définir ses attentes et objectifs. Cependant, il s'agit davantage de solutions d'appoint. Nous ne

rivalisons pas avec les commerces vendant des caméras ni avec les installateurs d'alarmes ou de caméras, car ces métiers diffèrent.

Bien que ces solutions puissent répondre aux besoins de certaines personnes, elles ne résolvent pas toutes les problématiques de sécurité. Envisagez une situation où votre caméra détecte un cambriolage alors que vous êtes à l'autre bout de l'île. Vous pouvez le voir sur votre Smartphone, mais quelles actions pouvez-vous réellement entreprendre ? Au mieux, vous pourrez éventuellement partager la vidéo sur les réseaux sociaux. Donc, notre approche et notre métier ne s'inscrivent pas dans la même logique.

**Avec l'avancée des solutions de paiement digitales, la tendance serait d'oublier la place importante que le cash continue d'occuper dans notre quotidien. Comment ce moyen de paiement peut-il continuer de circuler dans un écosystème qui bouge de plus en plus vers le «cashless» ?**

Le *cashless* gagne de plus en plus de terrain en raison de la performance croissante des compagnies de téléphone, des banques et du système en général. Paradoxalement, cela ne signifie pas nécessairement une diminution de l'utilisation du cash. Bien que le volume des transactions en espèces augmente à un rythme moins rapide que d'autres formes de paiement, il continue de progresser. Cependant, en prévision de l'avenir, il est crucial de se poser la question suivante : si les compagnies de téléphonie rencontrent des problèmes de réseau, comment effectuerons-nous des paiements si l'argent liquide n'est plus une option ? Il est essentiel de garder à l'esprit que malgré l'essor de la technologie, celle-ci reste vulnérable et attaquable. À cet égard, je pense que l'argent liquide ne disparaîtra jamais.



**«CERTAINES ENTREPRISES DU SECTEUR NE JOUENT PAS LE JEU ET NE PORTENT PAS UNE ATTENTION SUFFISANTE À L'IMAGE QU'ELLES PROJETTENT»**

*Suite à la page 36*

Cependant, il est essentiel de prendre en considération ce mode de paiement. C'est pourquoi, au niveau mondial, Brink's a déjà pris des mesures anticipatives en acquérant des entreprises technologiques spécialisées dans la gestion du cash virtuel. L'objectif est d'intégrer ces solutions à notre offre, étant donné que nous sommes le leader mondial dans la gestion des espèces. Toutefois, il est peu probable que le cash disparaisse complètement dans un avenir proche. Notre ambition est de démontrer que le cash peut être aussi pratique et économique que la gestion d'une carte bancaire.

**Le secteur de la sécurité privée est actuellement confronté à un certain nombre de défis, notamment une concurrence accrue, une augmentation des coûts et une pénurie de travailleurs qualifiés. Malgré ces défis, il existe de nombreuses opportunités de croissance et d'innovation dans ce secteur...**

Je ne qualifierais pas cela de marché d'opportunité ; c'est plutôt un marché répondant à un besoin vital constant. Depuis toujours, l'humanité a eu besoin de nourriture, d'eau et de sécurité. La sécurité a été, dès les débuts de l'humanité, une composante essentielle des besoins fondamentaux. Donc, comme je l'ai mentionné, ce n'est pas simplement un marché d'opportunité. On peut également le considérer comme un marché en constante évolution au fil de l'histoire, une tendance qui ne semble pas près de diminuer, surtout à la lumière des événements récents à Port-Louis et ailleurs. Les problèmes entre différentes cultures, les disparités sociales, les défis liés à la drogue et à la pauvreté indiquent clairement que ce marché restera toujours présent, visant à rassurer la population quant à son intégrité.



**«SUR LE TERRAIN, NOUS ATTEIGNONS ÉGALEMENT 30 % DE PERSONNEL FÉMININ AU 'GUARDING' ET SUR CERTAINS AUTRES MÉTIERS NOUS APPROCHONS DES 50 %»**

**Il y a une préoccupation commune entre les forces de police et les entreprises de sécurité privée pour faire reculer la délinquance. Y a-t-il de plus en plus de contact entre le privé et le public afin de trouver des synergies et des actes de collaboration contre la criminalité ?**

Nous œuvrons pour la même cause et l'intérêt du pays est que nous puissions collaborer le plus efficacement possible. Des actions communes existent depuis longtemps et nous devons continuer à améliorer cette relation. Aujourd'hui, un point de désaccord oppose le secteur de la sécurité et la police. Le Commissaire de police a décidé de nous retirer le droit

à la formation de nos agents de sécurité pour la confier à un organisme indépendant. Nous pensons que cette décision est irréaliste et dangereuse, car nos missions sont spécifiques et depuis toujours, ce savoir a été transmis à nos collaborateurs par nos centres de formation agréés. Personne ne peut prétendre avoir l'expertise et l'expérience nécessaires pour se substituer à nos formateurs qualifiés.

Nous sommes tout à fait conscients qu'il faut encore améliorer le contrôle et l'encadrement de notre profession, mais il faut surtout s'attacher à mettre aux normes les compagnies qui ne respectent pas les règles et les *watchmen* en s'appuyant sur les

compagnies locales professionnelles et sérieuses pour relever ce challenge au lieu de mettre notre secteur en danger. À ce jour, le renouvellement annuel des licences ainsi que les nouvelles demandes pour les nouveaux employés sont injustement bloqués. Si cette situation perdure, plusieurs milliers d'agents de sécurité – entre 3 000 et 4 000 – ne pourront plus exercer dans les prochaines semaines. Nous ne pouvons laisser Maurice sans agents de sécurité ni de transport de fonds.

Cela engendrera également des complications dans le transfert de fonds, car nos agents de sécurité, qui agissent également en tant que convoyeurs de fonds, sont fondamentalement des agents de sécurité nécessitant des licences de port d'arme. Sans ces licences, le transport de fonds devient impossible. À la fin de chaque année, toutes les licences de port d'arme doivent être renouvelées, et si, au 1<sup>er</sup> janvier, nous ne disposons plus de ces autorisations, le transport de fonds sera interrompu à Maurice. Les conséquences d'une telle situation pourraient être considérables.

Les agents de sécurité doivent obtenir une licence à la suite d'une formation, et celle-ci a une validité d'un an. Cependant, ce système pose également des problèmes, car il oblige les agents de sécurité à recommencer le processus chaque année. Ce processus est long et contraignant. Actuellement, nous sommes sur une phase où chaque mois, il y a des agents de sécurité qui doivent renouveler leurs licences.

Nous avons soumis une demande pour prolonger la validité des licences à trois ans au moins. Cette proposition repose sur la possibilité pour la force policière d'effectuer un screening périodique afin de déterminer si un agent de sécurité a eu des problèmes.

*Suite de la page 36*

Dans le cas où des problèmes sont identifiés, il serait logique de ne pas renouveler la licence. Plutôt que d'entreprendre une démarche de renouvellement généralisé, il semble plus judicieux d'effectuer par défaut un screening de tous les agents de sécurité pour déterminer si le renouvellement est nécessaire. Nous sommes prêts à assumer les coûts liés à une validité de licence étendue à trois ans. Cependant, ce changement n'est à ce jour pas encore accepté par les autorités.

**Mais, est-ce que dans le secteur, il y a des entreprises de sécurité qui ne se soumettent pas aux règles et n'adhèrent pas aux normes imposées pour la profession ?**

Je ne suis pas au courant de tout ce qui se passe dans les autres entreprises du secteur, mais il est probable que certaines d'entre elles ne se conforment pas aux règles et rencontrent des difficultés. Cependant, je suis certain que plusieurs entreprises ne respectent ni les normes de formation ni les normes de rémunération établies dans la profession. Nous recevons fréquemment des candidats qui souhaitent travailler chez nous et qui témoignent d'un traitement très défavorable dans d'autres entreprises. En ce qui concerne le respect des règles, il revient à la police d'effectuer les contrôles nécessaires. Cependant, en ce qui concerne la formation, il est évident que certaines entreprises dispensent des formations très limitées, voire inexistantes. Dans de tels cas, je suis d'accord que la police devrait intervenir pour assurer le respect des normes de formation.

Contrôler la profession est une bonne chose, mais remettre en question les pratiques professionnelles des compagnies sérieuses à Maurice, historiquement reconnues et respectueuses des réglementations, est une incompréhension pour la profession. Chez Brink's,

nous disposons de notre propre école de formation agréée par la Mauritius Qualifications Authority (MQA), et nos modules de formation sont également agréés. Depuis les 17 années que Brink's est présente ici, – et même avant, lorsque nous avons acquis Securicor – le centre de formation et les modules étaient déjà agréés. À l'échelle mondiale, ce sont les entreprises de sécurité qui dispensent leur propre formation, certifiée ultérieurement par l'organisme compétent. Dans notre cas, c'est la police qui valide nos formations. Si la police souhaite apporter des modifications à nos modules ou à notre processus de formation, nous sommes ouverts à la discussion, mais nous ne sommes pas favorables à la

suppression de la maîtrise de notre processus de formation.

**Vous êtes la filiale d'un géant américain. Quelle est l'importance de la région pour le groupe Brink's et particulièrement le marché mauricien ?**

Le groupe Brink's est actif dans plus de 100 pays. Et chacun de ces pays bénéficie d'une attention et d'un soutien équivalents de la part du groupe, tout en respectant les cultures et spécificités de chaque marché. La région de l'océan Indien – avec plus de 3 000 employés – revêt une importance particulière, avec Maurice comme entité phare en pleine croissance. Faire partie d'un groupe mondial coté à Wall Street représente une opportunité

d'indépendance pour nous. Nous profitons de la puissance d'un leader mondial ainsi que de l'expertise de chaque membre de la famille Brink's dans tous les aspects de la gouvernance d'entreprise. Tout en tirant avantage de cette position, nous sommes également tenus, comme chaque pays, de respecter les règles d'éthique et les normes de fonctionnement du groupe. Il est important de souligner que Brink's à Maurice est entièrement dirigé par des Mauriciens, une réalité dont nous sommes extrêmement fiers.

Brink's Maurice vient d'ouvrir un espace découverte/concept store à Pinpoint Business Park. Ces nouveaux locaux de Brink's offrent une visite à la fois informative et ludique, avec des faits et anecdotes sur l'histoire de la compagnie, depuis ses débuts aux États-Unis en 1859. Ce lieu permet aussi de comprendre les pôles d'activités de Brink's Maurice et sa contribution aux diverses activités économiques du pays. Les visiteurs peuvent aussi y faire des démonstrations d'équipements dont les caméras et le CompuSafe ainsi qu'une expérience de réalité virtuelle.

**Dans le classement 2022 du Top 100 Companies, Brink's Mauritius s'est positionnée à la 83<sup>e</sup> place. Vous gagnez deux places dans le classement de cette année. Peut-on dire que vous jouissez d'une bonne performance financière ?**

Nous restons fidèles à nos objectifs et avons accompli notre ambition de dépasser le chiffre d'affaires d'un milliard de roupies que nous avons fixé il y a trois ans. Depuis, nous maintenons de manière constante un chiffre d'affaires dépassant ce seuil, avec une progression continue. Notre approche ne vise pas une expansion démesurée, car nous sommes sélectifs dans notre développement et évitons toute croissance désordonnée.

*Suite à la page 40*



**«BIEN QUE LE VOLUME DES TRANSACTIONS EN ESPÈCES AUGMENTE À UN RYTHME MOINS RAPIDE QUE D'AUTRES FORMES DE PAIEMENT, IL CONTINUE DE PROGRESSER»**

*Suite de la page 38*

Notre concentration se porte sur les marchés de la sécurité qui sont en cohérence avec notre vision, et nous faisons preuve de discernement dans nos choix stratégiques.

Nous opérons sur des marchés axés sur la valeur ajoutée. Nos clients sont en quête des solutions techniques, technologiques et de l'expertise que nous proposons. Nous participons à un nombre limité d'appels d'offres, privilégiant ceux qui exigent un niveau élevé de spécialisation en matière de sécurité. Ainsi, nous équilibrons judicieusement nos activités, consolidant notre présence dans le domaine des transferts de fonds. Cette stratégie contribue à notre croissance constante, avec une tendance d'environ 10 % par an, tout en maintenant des tarifs compétitifs grâce à une approche axée sur la productivité.

Avec tout le respect dû à nos pairs et concurrents, je considère que seulement deux ou trois entreprises peuvent être comparées à Brink's en raison de la nature de leurs opérations. Toutefois, en termes de dimension, d'avancée technologique et de croissance, nous avons déjà une longueur d'avance et nous nous efforçons de maintenir cet écart. Objectivement, je suis convaincu qu'il y a de la place pour tous les professionnels de la sécurité dignes de ce nom à Maurice.

**Le monde des paiements est en constante évolution. Comment Brink's accompagne ses différents clients dans la transformation de leurs modèles ?**

Nous sommes impliqués dans diverses initiatives. Par exemple, dans certains pays comme ceux de l'Amérique latine, nous avons déjà introduit le système de carte bancaire Brink's. Nous avons également développé des systèmes de paiement centralisés, permettant aux clients de régler électronique-



**«LA TECHNOLOGIE EST INDÉNIABLEMENT LE MOTEUR QUI PERMET DE FAIRE PROGRESSER CE SECTEUR»**

ment leurs factures d'électricité et d'eau en un seul point via Brink's. En France, nous avons établi des partenariats avec des bureaux de tabac pour permettre aux clients de déposer leur argent liquide sur un compte, le capitaliser, puis le transférer pour régler leurs factures. À Maurice, nous n'avons pas encore développé ces produits ; cela dépend de divers facteurs, notamment la législation. Nous explorons ces opportunités à l'échelle mondiale, les testons et les mettons en place là où c'est applicable. Dans certains pays, ces services sont déjà disponibles, tandis que dans d'autres, ils sont en attente et seront introduits à Maurice lorsque nous serons prêts. Notre engagement est de rester à l'écoute des besoins des

clients en matière d'évolution des systèmes de paiement.

**Nous vivons dans un monde «intelligent». Au quotidien, nous sommes entourés d'appareils intelligents, comme le Smartphones ou encore le Smart Tv, tous conçus pour faciliter les tâches ou les rendre plus sûres. Si les entreprises peuvent bénéficier de différents types d'appareils intelligents, qu'en est-il des coffres-forts que vous venez de lancer ?**

Nous avons l'intention de maintenir notre position sur le marché des coffres de dépôts intelligents destinés à nos clients du secteur de la vente au détail et de la grande distribution. Nos Compu-Safes permettent de sécuriser et

de comptabiliser les recettes, puis de les créditer en banque sans que le client ait besoin de se déplacer ; il lui suffit d'insérer l'argent dans le coffre. La responsabilité de l'argent déposé dans le coffre incombe à Brink's. Actuellement, une centaine de ces équipements sont déjà installés à Maurice.

Le client bénéficie d'un flux de trésorerie sur son compte bancaire sans que l'argent ne quitte son coffre. Brink's s'engage à transférer le montant du coffre à la banque, même en cas de braquage ou d'incendie, offrant ainsi au client et à la banque l'assurance que le montant annoncé sera crédité sur le compte bancaire. Cette solution permet au client de suivre quotidiennement les montants versés. Nos *smart safes* ont été lancés il y a un an, nécessitant plusieurs étapes, notamment l'adaptation des coffres au contexte monétaire local et la conclusion d'un accord entre la Banque centrale et les banques pour mettre en œuvre ce système. En cas d'erreur de la machine, bien que cela ne se soit jamais produit, Brink's s'engage à verser les fonds crédités sur le compte. Par ailleurs, Brink's assure également la recharge des ATM hors site, collaborant avec toutes les banques.

**Vos employés manipulent en permanence des monceaux d'argent. Combien de roupies leur passent entre les mains en une journée ?**

Vous savez bien que cette information est confidentielle. Cependant, en tant que principal acteur de la circulation du cash à Maurice, nous traitons un volume considérable d'espèces, que ce soit dans nos véhicules blindés ou dans l'atelier de traitement. À l'échelle mondiale, Brink's manipule d'importantes sommes d'argent. Ce que je peux partager, c'est que l'ensemble de nos processus vise à faire oublier à nos équipes la nature du «produit» qu'ils traitent dans nos centres forts, dans le but d'éviter toute forme de stress.