

par Virginie PRUVOST (textes) et Jean-Yves BONVARLET (photos)

« Gérer l'humain par l'humain »

Depuis le 1^{er} juillet 2004, le RCL a créé Agora, sa société de sécurité événementielle. Le savoir-faire acquis depuis des années dans les tribunes de Bollaert sert désormais de grands événements régionaux et concerts historiques.

LES CONCERTS de U2 et Madonna à Paris, les meetings d'athlétisme de Liévin et Villeneuve d'Ascq, l'Enduro du Touquet, etc., ont bénéficié du savoir-faire lensois... Plus particulièrement de celui d'Agora, une des filiales du Racing-club de Lens. « Cette filiale de RCL DM a été créée en juillet dernier, précise Laurent Toselli, directeur opérationnel d'Agora. Cette création s'inscrit dans un projet de développement, qui souhaitait fédérer les compétences acquises depuis plusieurs années au sein du club. »

La sécurité événementielle en était une. Au sein de cette filiale, qui se charge de tout ce qui est lié à la sécurité et à la gestion de foule (entre autre lors de matches du Racing-club de Lens), Laurent Toselli travaille avec Éric Gilliot, coordinateur opérationnel, Aurore Nitart, secrétaire, et Damien Vanoise, consultant. « Neuf agents, chargés de la surveillance du stade Félix-Bollaert et de La Gaillette sont en CDI, poursuit Laurent Toselli. Les autres agents sont des vacataires issus d'un fichier comportant six cents noms. »

Un des points forts d'Agora repose justement sur cette faculté à fournir, sur un délai très court, un nombre important de vacataires disposant de profils variés, répondant à la gestion de foule. Certains sont des spécialistes de la sécurité, d'autres qui sont encore étudiants remplissent, par exemple, des fonctions d'hôtesse d'accueil, de

steward, etc. « Tous sont, lors des sessions de recrutement, reçus dans le cadre d'un entretien individuel, poursuit le directeur opérationnel. On leur présente également le fonctionnement d'Agora. Ils passent des tests écrits. Ça prend du temps, mais cette évaluation permet d'optimiser le service. »

Un véritable panel de compétences

Durant l'année, les chefs d'équipe, qui œuvrent lors des matches de football à

Bollaert, sont régulièrement évalués et ils sondent également en continu leur personnel. Un personnel qui change de temps à autre de tribune ou de mission. « C'est aussi une façon de sonder leur capacité d'adaptation », ajoute-il.

Un des atouts d'une société de sécurité événementielle repose aussi sur l'adaptation. Car pour passer de la gestion d'une foule qui emplit le Stade de France pour assister à un concert de U2 à celle qui remplit les tribu-

nes du stade Félix-Bollaert, ou qui envahit les rues du Touquet lors de l'Enduro, l'adaptation n'est pas un vain mot.

« C'est vrai que c'est une de nos forces, renchérit Laurent Toselli. Par exemple, pour l'Enduro du Touquet, qui a rassemblé 450 000 personnes, nous avions cent cinquante agents durant trois jours. Des personnes qui se connaissent puisqu'elles ont l'habitude de travailler ensemble. Certaines s'occupaient du

contrôle d'accès dans certaines zones ; d'autres de la surveillance, jour et nuit, des parcs où étaient les machines, etc. »

Pour ce qui est des concerts, Agora travaille en partenariat avec une société parisienne. « Dans ce cas, nous mettons des équipes d'intervention au bord de la scène et dans la foule. C'est une mission différente », indique-t-il. Pour U2, quatre-vingts personnes étaient postées au Stade de France, dans lequel avaient pris place 75 000 spectateurs. « Par définition, nous faisons également un peu de gardiennage, ajoute-t-il. Mais notre personnel s'occupe aussi de salons, séminaires. Bref, tout ce qui a trait à la gestion de foule. »

Diverses approches

Agora développe donc trois axes essentiels. Cette société a une approche d'organisateur, « lors d'un événement, en amont nous nous rendons sur le site, définissons le public que nous allons avoir à gérer, comptabilisons le nombre d'accès, etc. ». « C'est également un moyen de maîtriser les coûts pour le client, confie Laurent Toselli. Et enfin nous travaillons sur la maîtrise des risques. La sécurité événementielle repose sur un amalgame de ces trois critères. »

Et même si chaque manifestation demande une gestion différente, en terme de moyens, de compétences, selon le directeur opérationnel : « L'encadrement de foule, quel que soit l'événement, c'est gérer l'humain par de l'humain car les enjeux sont énormes et le moindre dérapage peut avoir des conséquences dramatiques. »



Laurent Toselli est le directeur opérationnel d'Agora. Il est entouré d'Éric Gilliot, d'Aurore Nitart et Damien Vanoise. Ils gèrent un fichier de près de six cents agents.