NOS MÉTIERS, VOTRE SÉRÉNITÉ

Tout savoir sur le CSPAG

Centre de Supervision Privé d'Assistance et de Gardiennage

Depuis avril 2025, le CSPAG a pris ses fonctions au sein du siège social de la PAG.

- **Qu'est-ce que le CSPAG ?**

Le **CSPAG** est notre **C**entre de **S**upervision **P**rivé d'**A**ssistance et de **G**ardiennage. Localisé à Clermont-Ferrand, au siège social de la PAG, ce centre de supervision est un soutien opérationnel à la fois pour nos collaborateurs et pour nos clients.

Les équipes du CSPAG sont rattachées à l'entreprise **HPAG Sécurité**, première **entreprise adaptée** en France, spécialisée dans les métiers de la sécurité privée. Les agents sont titulaires d'une carte professionnelle d'agent de sécurité avec une certification OSTISD ou d'une carte professionnelle d'agent de télésurveillance pour leur permettre d'exercer.

Le CSPAG est pour l'instant en activité 7j/7 de 20h à 06h

- **Quel est le rôle du CSPAG pour <u>les collaborateurs</u> de la PAG ?**

Le CSPAG vise à apporter un **soutien opérationnel immédiat à tous les collaborateurs** qui composent le Groupe PAG.

Avec un accès complet à la main courante électronique, le CSPAG a un aperçu de toutes nos activités en temps réel.

Ce centre de supervision apporte notamment un **soutien vidéo aux rondiers** qui interviennent dans de meilleures conditions de sécurité ; les équipes de la division mobile sont guidées à distance et suivies en temps réel pendant leurs levées de doute.

Enfin, l'ensemble des **alertes** *(PTI, prise de service, etc.)* sont **remontées automatiquement au CSPAG** qui doit en assurer la prise en charge en appliquant les procédures. Ainsi, tout collaborateur, quelle que soit sa société de rattachement, peut avoir à faire au CSPAG pour une demande d'assistance à distance ou pour le déclenchement de la chaîne d'alerte.

Avant le CSPAG, la gestion des alertes et l'assistance de nuit étaient réalisées par le RIL *(Rondier Intervenant et Logistique)*.

- **Comment joindre le CSPAG ?**

Le **CSPAG est joignable** sur les horaires de fonctionnement *(7j/7 de 20h à 06h)* au **06 37 93 54 53** ; ce numéro est à enregistrer dans vos contacts 24h/24 pour la PAG, quelle que soit votre entreprise de rattachement.

- **Et quand le CSPAG n'est pas activé ?**

Le **numéro du CSPAG est transféré au RIL**, vous aurez donc <u>toujours un contact</u> en composant le **06 37 93 54 53** ; soit le RIL, soit le CSPAG.

18 rue Claude Burdin – 63 100 Clermont-Ferrand
04 73 98 28 29 – ecrire@pag.fr

www.pag.fr

NOS MÉTIERS, VOTRE SÉRÉNITÉ

- **Quel est le rôle du CSPAG pour <u>les clients</u> de la PAG ?**

Au CSPAG, les équipes réceptionnent les alarmes des clients qui ont fait le choix de se raccorder à notre PC en doublon de la télésurveillance. Durant leur vacation, les agents réalisent des rondes vidéos programmées ou aléatoires pour le compte de nos clients. En cas d'alarme, la vidéo permet de réaliser des levées de doute à distance avec le soutien de l'IA qui assure les détections ; si l'anomalie est avérée ou en cas de doute, le CSPAG déclenche une intervention par un rondier de la division mobile.

Si vous avez d'autres questions après la lecture de cette note, vous pouvez contacter Quentin Lamoure ou Esteban Villette, pour plus d'informations.

18 rue Claude Burdin – 63 100 Clermont-Ferrand
04 73 98 28 29 – ecrire@pag.fr

www.pag.fr