

psm HORS-SÉRIE

SÉCURITÉ Privée

Les Solutions pour les Professionnels de la Sûreté - Sécurité

15 € NOVEMBRE/DÉCEMBRE 2018

Entretien

JEAN-MICHEL
FAUVERGUE, DÉPUTÉ
DE SEINE-ET-MARNE

Contrôle d'accès

GESTION DES FLUX:
SÉCURITÉ ET FLUIDITÉ!

Intrusion

CHANTIER :
LES HOMMES
ET LA TECHNOLOGIE
S'ASSOCIENT

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Drone, le nouvel allié de la sécurité privée p. 16

En partenariat avec



Gestions des flux : sécurité et fluidité !

Gérer des flux de personnes n'est pas aussi simple qu'on l'imagine. Il n'existe pas de solution toute faite. Cela passe par un arbitrage entre le tout humain, le tout techno ou un mixte des deux. Toujours dans un souci de sécurité et de fluidité des flux.



La gestion des flux de personnes est une question d'arbitrage entre le tout techno, le tout humain ou un mélange de solutions techniques et de présence humaine.

© DR

D'une façon générale, le contrôle d'accès physique ou humain s'est, depuis une dizaine d'années, énormément renforcé en France, reconnaît d'entrée Servan Lépine, directeur d'Excelium. Malgré cette tendance, le secteur de la gestion humaine du contrôle d'accès est encore assez atomisé, avec une multitude d'acteurs, et n'en connaît pas encore un qui ait su asseoir une réelle légitimité. Nous sommes face à des acteurs soit spécialisés dans la gestion des flux de personnes, soit qui misent tout sur la technique, soit des professionnels qui jouent sur le couple agents de sécurité et technologie. »

« Ce marché est encore très atomisé. »

➔ **SERVAN LÉPINE**

■ Tout commence par l'analyse

Pour savoir quel type de filtrage et de gestion mettre en place, il est donc impératif de réaliser une analyse assez fine du site, de l'entreprise en elle-même, de son mode de fonctionnement, de la présence ou non du public, de certaines variations en fonction de la période de la journée... « Il faut ici rappeler que toute société qui souhaiterait avoir recours à une entreprise de sécurité privée pour assurer

le contrôle et la sécurité des flux de personnes sur son ou ses sites, doit se garder de toute adaptation d'une solution toute faite à son mode de fonctionnement, tient à préciser le dirigeant d'Excelium. Ne serait-ce que parce que les flux

PAROLE D'EXPERT

LAURENT ZAFFRAN

Directeur commercial d'Automatic Alarm (filiale du groupe Securitas)

«LES TECHNOLOGIES VONT GRANDEMENT MODIFIER L'APPROCHE DE LA GESTION DES FLUX PAR AGENTS DE SÉCURITÉ.»



CDI

«La sécurité des flux de personnes ne doit pas se faire au détriment de la fluidité. Et il faut veiller à ne pas multiplier des couches techniques et humaines qui viendraient perturber cette fluidité. Par contre, la tendance actuelle – pour fluidifier les flux et faciliter le travail des agents de sécurité – est de diversifier les points de contrôle pour simplifier l'accès des visiteurs à un site, notamment les visiteurs. On peut désormais, grâce à des QR codes à durée limitée qui sont transmis aux visiteurs, réduire les flux à contrôler par les agents de sécurité. Lors des grands événements, les outils mobiles pour les agents de sécurité sont très utiles afin de récupérer les infos concernant les personnes devant accéder au site, leur nombre, leur nom... Par ailleurs, de plus en plus d'entreprises utilisent, pour gérer leurs visiteurs, des applications Web qui permettent que l'enregistrement d'un visiteur ne soit plus fait par l'accueil mais par le collaborateur qui reçoit le dit visiteur. Cela permet aussi de fluidifier les points de saisies et contrôle. Un dernier exemple, lors de visites sur des sites industriels, les cars de visiteurs – après avoir franchi la barrière physique – sont contrôlés par un agent de sécurité qui badge directement les gens dans le car afin de faciliter l'accès au site.

de personnes – salariés ou publics, voire les deux – vont connaître des variations durant la journée, la semaine et différentes périodes de l'année. Ces flux varieront aussi en fonction de la taille de l'entreprise, du type de site et de sa configuration, de sa complexité... »

Le choix entre le tout humain, le tout machine ou le mélange des deux, est donc, comme le souligne Servan Lépine, *«une affaire d'arbitrage. Et un arbitrage qui doit être assez fin... en tenant compte des variations possibles que je viens d'évoquer.»*

■ Fluidifier et sécuriser

Gérer des flux n'est donc pas aussi simple qu'il n'y paraît. Et se résume à cette question : comment fluidifier et sécuriser ? «C'est en effet le défi que doivent relever les entreprises de sécurité privée en matière de gestion des flux de personnes, reconnaît Laurent Zaffran, directeur commercial d'Automatic Alarm (filiale du groupe Securitas). Et c'est de plus en plus complexe en raison de l'augmentation du niveau de sécurité demandé par certaines entreprises qui n'hésitent pas à associer des moyens technologiques de pointe comme des badges DESFire et des



PALPATIONS : QUE DIT LA LOI ?

Les palpations de sécurité sont autorisées : en cas de circonstances particulières liées à l'existence de menaces graves pour la sécurité publique et dans le cadre de manifestations sportives, récréatives ou culturelles rassemblant plus de 300 spectateurs.

moyens humains. Par ailleurs, peut-être est-ce une conséquence des attentats de 2015, on a vu se multiplier sur les sites les obstacles physiques qui permettent, non seulement de renforcer la sécurité, mais aussi de fluidifier les accès en autorisant plusieurs personnes à se présenter en même temps aux différents points de contrôle.»

■ Que choisir ?

Une fois l'analyse du site faite, quel matériel installer ? Quelles prestations acheter ?
«Compte tenu qu'il n'y a pas pour ce ●●●



2 QUESTIONS À Servan Lépine

DIRECTEUR D'EXCELIUM

« La gestion des flux repose sur un arbitrage assez fin entre technologies et moyens humains. »

L'arrivée des nouvelles technologies annonce-t-elle la fin des missions de contrôle et de sécurisation des flux de personnes par des agents de sécurité?

Il est évident que les nouveaux outils et technologies à disposition des sociétés de sécurité privée redistribuent en partie les missions et attributions des agents de sécurité. Pour la gestion des flux comme pour d'autres prestations. Mais je pense que l'humain aura toujours sa place et qu'il sera toujours plus à même qu'une machine de gérer des situations tendues, impliquant du public ou des salariés autorisés ou pas à pénétrer sur un site. Mais il est évident que la reconnaissance faciale, la biométrie, la vidéosurveillance, pour ne citer qu'elles, vont faire évoluer ces métiers. Mais il faudra toujours de l'humain...

Pour quoi faire?

Pour arbitrer en cas de situation tendue par exemple. Et que ce soit en local, sur le site lui-même ou de manière déportée, derrière un écran. En outre, l'interconnexion entre les bases de données et RH, par exemple, va permettre aux agents de sécurité de gérer en temps réel les flux et d'accroître la sécurité. Par ailleurs, il existe encore des marchés au sein desquels l'humain constitue toujours le meilleur moyen de gérer des flux de personnes. C'est le cas lors de grands événements sportifs ou culturels. Même si, là encore, la technologie est de plus en plus présente pour aider les agents de sécurité à assurer leur mission le plus efficacement et le plus rapidement possible.

● ● ● *type de prestation une solution type – technique, humaine ou technico-humaine – qui s'est imposée, l'association des moyens humains et techniques sera sans doute la bonne décision à prendre, ajoute Servan Lépine. Elle sera sans doute la seule à permettre l'évolution de la sécurité – en l'occurrence la gestion du contrôle d'accès et des flux de personnes – dans le temps. En y intégrant, si nécessaire, de nouvelles technologies comme la reconnaissance faciale toujours associée à de l'humain, ne serait-ce que pour gérer les incidents qui peuvent toujours survenir à des points de contrôle. »*

Du côté de Laurent Zaffran, on n'est pas loin de partager le point de vue de Servan Lépine : « La multiplication des obstacles et autres points de contrôle physiques et techniques ne doivent pas faire oublier la présence d'un ou de plusieurs agents de sécurité. Pour gérer les incidents et rendre un peu moins anxiogène le site. Mais je pense que le développement des technologies

et des outils mobiles va grandement modifier le paysage de la gestion des flux par les acteurs de la sécurité privée. On voit déjà se multiplier les agents de sécurité équipés de PDA et autres lecteurs portatifs qui leur permettent de récupérer la liste de gens invités à un événement ou qui sont déjà entrés sur le site, par exemple. » ■

Vers la disparition de l'agent de sécurité?

Va-t-on vers la fin annoncée de l'agent de sécurité posté à un point d'accès pour accueillir le public ou les salariés d'un établissement? L'agent de sécurité sera toujours utile, ne serait-ce que pour pratiquer des palpations ou pour assurer la sécurité de sites qui ne sont pas équipés de portiques de détection. Mais il est certain que le développement des technologies va réduire la part humaine dans la gestion des flux. Au profit, peut-être, de missions plus intéressantes et à plus forte valeur ajoutée.