

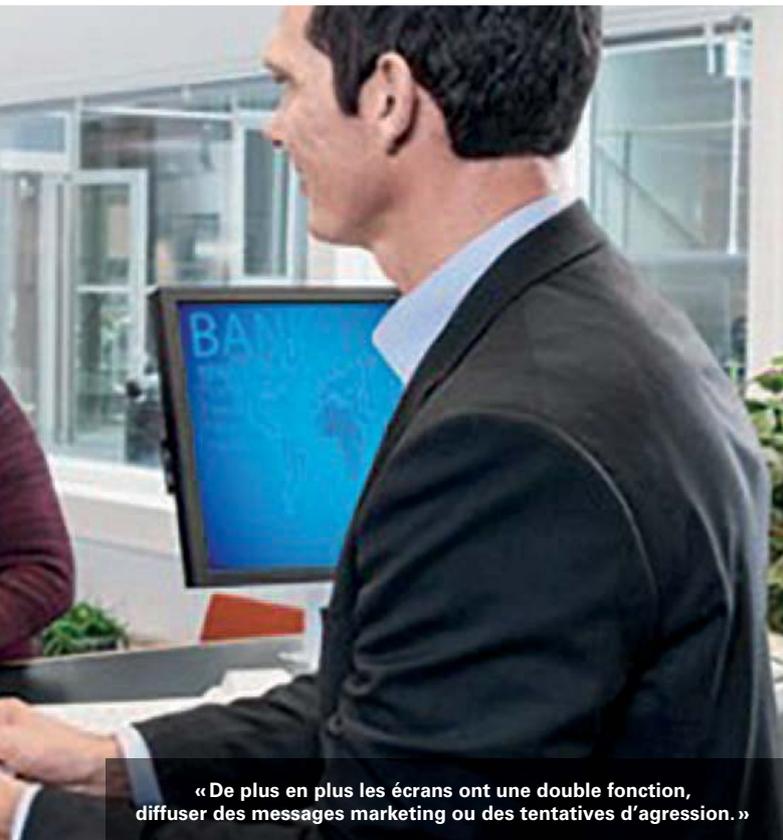


## Banques : le maillon faible serait-il le facteur humain ?

Vidéosurveillance, contrôle d'accès sécurisé, alarmes anti-intrusion, temporisation des portes, gestions des serrures électroniques... La sécurité des agences bancaires semble avoir atteint un niveau optimal que bien des secteurs lui envient. La technologie aurait-elle enfin réussi à suppléer les hommes en les déchargeant des contraintes sécuritaires et ainsi à éliminer tout risque ?

« **N**otre politique de sécurité consiste actuellement à maintenir l'existant, ce qui nous semble à même d'assurer la sécurité de nos collaborateurs et clients de façon optimale. », confie ce responsable de sécurité du siège parisien d'une banque nationale. Un enthousiasme auquel certains apportent un bémol, comme Sébastien Mauqué, directeur Stratégie et Développement du groupe Partenaire Sécurité, spécialisé dans le secteur bancaire : « La sécurité fiduciaire est devenue la partie émergée de l'iceberg en comparaison des risques liés aux flux dématérialisés. Même si ce risque tend à se réduire avec l'externalisation des cash managers et se déporte sur le secteur para-bancaire du transfert

d'argent, la négligence caractérisée par le non-respect des procédures ou le manque de formation à certaines situations critiques pourraient réactiver ce risque. » Pallier la baisse de vigilance du personnel due à un trop grand sentiment de sécurité par du matériel adéquat, décharger les employés des contraintes de sécurité sont aujourd'hui les axes d'amélioration des systèmes de supervision en place. Système que les banques réclament ouverts. « Autant pour des raisons économiques que pour des raisons de sécurité et de compartimentation de l'information, nous ne pouvons pas nous permettre d'être liés à un seul prestataire, explique ce chargé de sécurité d'une banque parisienne. Nous sommes aujourd'hui dans bien plus dans une phase de maintenance active qui permet de faire évoluer la protection sans pour autant refaire toute la centrale. » Un paramètre qu'ont bien intégré les fabri-



« De plus en plus les écrans ont une double fonction, diffuser des messages marketing ou des tentatives d'agression. »

cants. « Nos solutions intégrées de contrôle d'accès, vidéo-protection et détection anti-intrusion (comme le contrôleur de la gamme PRO2200, enregistreur vidéo numérique Fusion, centrale d'alarme Galaxy Dimension et caméras IP de la gamme HD3) répondent parfaitement à ces exigences de système ouvert, commente Maud Bretin, Responsable Marketing Communication Honeywell Security Group. C'est entre autres, l'option retenue par la caisse du Crédit Agricole du Finistère qui peut choisir de faire évoluer son système avec nos produits ou d'autres. » Un point de vue que confirme Alain Ghayes, Président de Cossilys concepteur de solutions vidéo « Nous rencontrons nos clients bancaires très régulièrement et en fonction de l'évolution des risques nous faisons

évoluer la sécurisation sur les systèmes en place. Il s'agit de répondre aux préoccupations de sécurité des clients tout en restant dans un budget contraint. »

### ■ **De meilleures images, pour une identification en amont et en aval**

L'évolution se fait alors par touches. Et c'est sur la performance des caméras et la transmission d'images que sont aujourd'hui les améliorations les plus visibles. « Il faut transmettre des images compatibles avec le message sécurité, explique Patrick Tennevin, Business Development Manager chez Axis Communications, fabricant de système vidéo. Je préconise de remplacer les vieux moniteurs de vidéo-surveillance encore présents dans les zones d'accueil, par des écrans couleurs HD dont le prix est aujourd'hui négligeable. La fonction est identique, mais le message autrement plus fort. Le visiteur se voit en couleur et est clairement identifiable ! La vidéo joue alors un rôle de dissuasion en amont, mais peut, si nécessaire, être un outil d'identification. Préoccupation identique chez Gunnebo qui réalise près de 50 % de son chiffre d'affaires dans le secteur bancaire, comme le confirme Daniel Gicquel, Bank marketing manager « Nous avons développé Securwave, un système ouvert adapté aux réseaux d'agences qui offre toute une palette de fonctions et de services – détection d'intrusion, contrôle d'accès, gestion des systèmes de vidéosurveillance et des systèmes de serrures. Une des dernières fonctionnalités est la gestion des éclairages de façon à ce qu'il n'y ait pas de zones sous ou surexposés sur les vidéos. Un détail qui a son importance lorsqu'on souhaite procéder à une identification avant l'ouverture d'une porte, par exemple ! »

### ■ **Bouton d'incivilité, la nouvelle arme anti-agression verbale**

Si aujourd'hui le risque de braquage semble maîtrisé, les agressions verbales sont, elles, en constante augmentation. Comment éviter que l'escalade verbale ne dégénère ? « Il ne faut pas que la peur du braquage soit remplacée par la peur de l'agression verbale. À nous fabricant de proposer des solutions, même s'il faut reconnaître qu'il n'y a pas de recettes miracles. Parallèlement aux boutons anti-holdup, nous commençons à installer dans les agences de nos clients un « bouton d'incivilité ». En cas d'échanges un peu trop ● ● ●

**LILIN** [www.meritlilin.fr](http://www.meritlilin.fr)

## IPR7338SX5

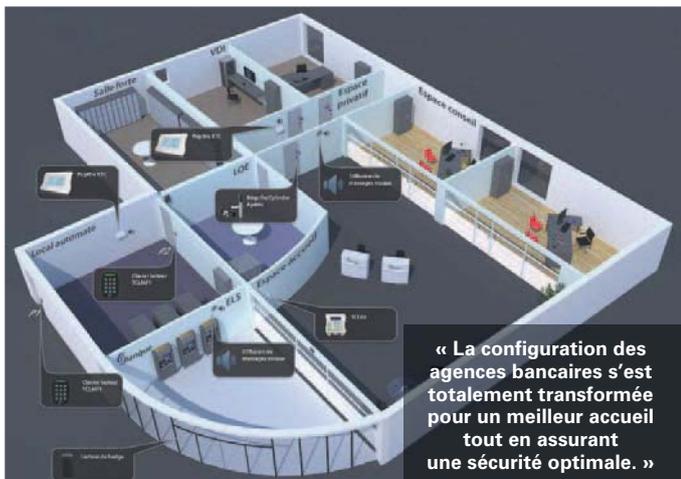
- ☞ 3 MP
- ☞ IR 70 M
- ☞ Objectif 10-50mm
- ☞ Compatible Iphone, Ipad, Android



MERIT LILIN EUROPE SA

34 Rue des Cayennes  
78700 Conflans Ste Honorine  
France

Tel: + 33 (0)1 39 72 98 98  
Fax: + 33 (0)1 39 72 98 96  
E-mail : [contact@meritlilin.fr](mailto:contact@meritlilin.fr)



## 3 questions à

**DAVID GENTILHOMME**

**Directeur général, Crise-Up, assistance à la gestion et prévention de crises humaines**



**67 braquages de banques en 2012. Peut-on dire que le risque a pratiquement disparu ?**

67, c'est négligeable surtout si l'on compare avec la fin des années 80 où l'on dépassait les 2 000 braquages annuels. Il faut dire que les banques ont pris le problème à bras-le-corps et aujourd'hui les moyens de protection, la vidéo, la détection et le contrôle d'accès sont particulièrement performants. Mais surtout, le personnel ne manipulant pratiquement plus d'espèces, les agences bancaires sont devenues a priori une cible moins intéressante pour des braqueurs que certains commerces de proximité. Toutefois, il est absolument nécessaire de rester vigilant : un braquage est toujours une expérience traumatisante pour ceux qui la vivent. Par ailleurs, apparaissent aujourd'hui de nouvelles formes d'agressions qui mettent en péril la sécurité des personnes et des biens dans le secteur bancaire.

**Comment intervenez-vous en prévention des risques ?**

Notre rôle est de sensibiliser le personnel au fait que le risque n'a pas disparu. Il y a encore dix ans, lorsque nous intervenions en prévention, il y avait toujours un collaborateur qui avait connu un braquage et qui pouvait témoigner. Aujourd'hui, c'est logiquement plus rare, et donc pour beaucoup, il n'y a plus de perception réelle du risque. Nous constatons parfois que le manuel de sécurité de l'agence n'est pas à jour, que la maintenance du matériel pas toujours optimale, que les règles ne sont pas connues et appliquées par tous. Si le comportement face à la sécurité est plus détendu, il est aussi plus dangereux. Nous insistons avec des exemples concrets sur le fait que la sécurité est l'affaire de chacun.

**S'il n'y a plus d'argent dans les banques, quel est le risque ?**

Ce n'est pas tout à fait vrai de dire qu'il n'y a plus d'argent : c'est l'accès aux espèces qui est plus compliqué, plus protégé. Mais on a récemment vu d'autres types d'agression, des braqueurs qui forçaient un conseiller d'accueil à émettre une carte pour vider le distributeur, ou des malfaiteurs qui s'en prenaient directement aux distributeurs par différentes techniques. Enfin, il est important de rappeler l'importance de compartimenter l'information. Même si c'est exceptionnel, on constate que l'absence de vigilance et de discrétion permettent de diffuser des informations de grande valeur pour tous ceux qui auraient des intentions malveillantes. On est souvent surpris, quand on analyse certains braquages, du niveau d'informations que les malfaiteurs ont pu collecter pour commettre leurs actes. Enfin, si le risque de braquage a objectivement diminué, les situations d'agressions verbales et violences physiques sont, elles, malheureusement en constante augmentation. Là aussi nous intervenons, pour prévenir, gérer et accompagner les victimes.

● ● ● vifs, l'agent peut activer le bouton, et la caméra de surveillance qui enregistre dans les locaux, va transmettre la scène, non seulement à la centrale de surveillance, mais également directement sur l'écran publicitaire placé dans les agences. Cette simple action où le client irrité se voit affiché aux yeux de tous, suffit dans de nombreux cas à désamorcer le conflit. » Une démarche qui se retrouve également chez Axis, fabricant de système de vidéo surveillance, comme le confirme Patrick Tennevin, Business Development Manager chez Axis Communications, « L'analyse vidéo est désormais associée à la sonorisation : nos caméras peuvent voir, écouter, et même... parler ! Une variation d'intensité sonore anormale, qu'elle provienne d'une altercation, d'un bris de verre ou même d'un crépitement qui pourrait signaler un feu, nos caméras sont en mesure d'analyser, de catégoriser l'anomalie et de se focaliser sur la zone incriminée pour une levée de doute et lancer une alarme, le tout sans intervention humaine. Dans le cas d'une agression verbale, la diffusion de l'incident sur les écrans de la banque a effectivement souvent un effet dissuasif immédiat. » Ces écrans dynamiques sont une des évolutions que les installateurs-intégrateurs voient d'un œil favorable « Les budgets sont actuellement tournés vers la maintenance de l'outil et la remise à neuf. Un investissement qui peut à la fois servir les intérêts commerciaux de la banque et protéger les collaborateurs, montrent que la sécurité n'est pas uniquement un centre de coûts et intéresse au plus haut point les banques», conclut Alain Ghayes, Président de Cossilys 21, concepteur de solutions de vidéos protection présent dans près de la moitié des banques françaises.

### ■ **Zone libre opération échange, le talon d'Achille de la banque**

« Même si la banque ne dispose plus de valeurs, remarque Lionel Guinchard, Directeur de Virelec installateur-intégrateur de solutions de sécurité dans la région Bourgogne, il faut bien que les clients retirent de l'argent et que les commerçants déposent leurs recettes ! Les zones LCE (libre opération échange), sur lesquelles nous avons le plus de demandes de sécurisation, sont aujourd'hui le point sensible du secteur bancaire. Conformément à la réglementation ces locaux blindés sont équipés de systèmes vidéos reliés à la centrale d'alarme et de temporisation/bloquage sur les casiers de dépôts, ou sur les portes d'accès. Ces systèmes vi- ● ● ●

## TÉMOIGNAGE

### MARCEL LAGADIC

Responsable Sécurité de la Caisse du Crédit Agricole du Finistère



#### « NOTRE PRIORITÉ ? LA PROTECTION DES PERSONNES »

« Les risques opérationnels d'origine humaine sont comme dans toutes les banques une source de préoccupation, mais pour nous responsables de sécurité, il est clair que notre priorité est avant tout la protection des personnes, salariés, clients et prestataires. Bien entendu, notre rôle est aussi de protéger les locaux et les biens qui nous sont confiés. Enfin, par voie de conséquence, nous sommes partie prenante dans la préservation de l'image de la banque. Pour assurer la meilleure protection, nous jouons sur deux tableaux, la formation du personnel et un équipement technologique performant. Ainsi, tout notre personnel, y compris temporaire, quelle que soit la durée de sa mission, est formé aux procédures sécuritaires et aux exigences de confidentialité. Formation qui est prolongée par des modules de e-learning. Nous insistons particulièrement sur le respect des procédures. Une anomalie, une erreur ou une tentative de détournement de procédure, par exemple à l'ouverture d'un coffre, le process est bloqué et la personne est rappelée à l'ordre. C'est le rôle assigné à notre automate de supervision des systèmes de vidéos et de contrôle d'accès et anti-intrusion. Bien qu'indépendants pour des raisons de sécurité, tous nos systèmes peuvent dialoguer entre eux via cet automate et lancer une alerte en cas d'anomalie. Un autre point clé de notre système de sécurité est la compartimentation des informations et des outils : ni le personnel ni les installateurs ne connaissent la totalité du système de protection. Nous améliorons sans cesse nos procédures et matériels pour faire face aux nouveaux risques qui apparaissent en permanence. »

● ● ● déos vont notamment empêcher l'accès de plusieurs personnes simultanément et lever automatiquement des alertes en cas d'immobilité prolongée. Pour l'instant cependant, nous sommes assez impuissants face aux attaques d'automates au gaz ou avec des voitures béliers. Nous commençons à équiper les locaux de fumigènes, qui ont un fort effet dissuasif et les distributeurs intègrent des maculateurs de billets. Un pas de plus dans la dissuasion.»

#### ■ Prestataires, un risque pour les banques ?

Chargés de la maintenance du matériel, responsable de petits travaux, entreprises de nettoyage... Nombres de prestataires interviennent dans les banques, parfois en dehors des heures d'ouverture. Pour le Crédit Agricole du Finistère, les prestataires tous agréés APSAD signent une clause de confidentialité et l'accès aux locaux est dûment contrôlé. « C'est effectivement une faille potentielle que nous avons identifiée avec nos partenaires bancaires, confie Yves Clousier, directeur technique de Synchronic. Dans ce type d'entreprises, le turn over peut être important, la sensibilité au risque moindre et parfois des difficultés à lire des consignes en français augmentent le risque de non-respect des procédures. Nous avons intégré ce paramètre dans la conception de nos solutions de centrales d'alarmes et de gestion des accès. Nous avons abouti à une interface tactile conviviale, avec des consignes très simples de type pictogramme et un accompagnement sonore. Lorsque le prestataire se présente, il signale sa présence grâce à la tablette. Si les procédures d'accès ne sont pas respectées, un



Yves Clousier, directeur technique, Synchronic

rappel sonore se fait entendre, et une levée de doute vidéo est enclenchée à distance de façon à s'assurer qu'il s'agit d'une erreur de manipulation et non d'une intrusion. S'assurer du respect des procédures aussi bien par les prestataires que par le personnel est un maillon indispensable de la sécurisation des agences ». ■

### NÉGLIGENCE



#### CORBEILLES À PAPIER : ATTENTION, DANGER !

« Près de 20 % des documents jetés à la poubelle sont confidentiels, explique Alexis Malard, président de D cube, société de destruction de documents. La destruction de documents confidentiels est devenue un véritable enjeu, non seulement pour les banques, mais aussi pour les organismes qui

collectent des informations personnelles. Or si beaucoup de sociétés travaillent sur la sécurisation des données informatiques, beaucoup négligent les impressions de documents, prennent des demi-mesures avec une simple coupe (faciles à reconstituer), ou confient leurs documents à une société de recyclage agréée, qui va emporter des sacs de documents et les détruire ultérieurement sur un site approprié. Système relativement sûr, mais qui ne tient pas compte des aléas de transport et des risques de "disparitions de sac" entre la collecte et le traitement. C'est pourquoi nous proposons une destruction à la source. Nous fournissons des cubes sécurisés dans lesquels sont jetés les documents sensibles à détruire. Selon un planning annuel, nous nous déplaçons sur site avec un camion-broyeur pour détruire chez le client, les documents qui seront traités, seront ensuite transformés en pâte à papier. »



Automates et libre-service bancaire, le point noir des agences.