



## UNE BELLE DYNAMIQUE À PROLONGER

Édito de Didier Moreau, président d'Aditel

**||** Au mois de décembre dernier, le bureau de notre association m'a fait le grand honneur de m'élire président d'Aditel, succédant ainsi à Pascal Dufour qui a fait valoir ses droits à la retraite. Je veux saluer le travail accompli par Pascal,

qui n'a pas ménagé ses efforts pour développer notre association et a permis de renforcer sa crédibilité et sa notoriété, avec les concours, ô combien précieux, de l'ensemble du bureau. Pour ce qui me concerne, je poursuivrai dans la même direction. En effet, selon les sondages réalisés

lors des différents forums, nos activités répondent bien aux attentes de nos membres et de l'ensemble des participants.

### L'IA AU CŒUR DU PROCHAIN FORUM

À ce sujet, j'ai le plaisir de vous informer que le prochain forum se déroulera les 3 et 4 octobre à Mandelieu-La Napoule (Alpes-Maritimes) et aura pour thème les applications de l'intelligence artificielle dans les métiers de la sécurité.

À l'heure où l'intelligence artificielle nous promet une révolution sans précédent et où les questionnements autour de cette technologie sont de plus en plus nombreux, il est nécessaire en effet de réfléchir aux enjeux spécifiques qu'elle soulève dans nos métiers et aux apports que l'on peut en attendre. Telle sera l'ambition de notre rendez-vous annuel.

...ET ON ASSISTE EN DIRECT EUROVISION AU TRÈS ÉLÉGANT PASSAGE DE TÉMOIN ENTRE PASCAL DUFOUR ET DIDIER MOREAU!



## EN VUE

Sigfox revendique désormais une couverture de 92% de la population française. L'entreprise propose un système de connexion utilisant des signaux de fréquence radio ultra-rapide et de longue portée, que les techniciens appellent la bande ultra-étroite (Ultra Narrow Band). Ce signal capable de se faufiler partout, même dans les zones reculées, a été conçu pour connecter des objets simples comme les congélateurs, machines à café et compteurs électriques. Le réseau est également utilisé en secours par des constructeurs d'alarme comme Somfy (système d'alarme pour les particuliers), ou pour des applications dans des domaines tels que la télérelève ou le monitoring de bâtiments.

## NOUVEAUTÉ

Le Trunk SIP est un protocole (VoIP/ToIP) permettant d'assurer des communications téléphoniques sur un réseau de type IP. Dans le cadre de la disparition du réseau téléphonique commuté (RTC), ce protocole peut permettre la transmission d'écoutes, s'il est intégré dans la centrale. Le constructeur Vanderbilt l'aurait intégré dans ses deux centrales d'alarme SPC et Sintony (voir dossier pages suivantes).

## LANCEURS D'ALERTE, UN STATUT EN QUESTION

Si la loi assure aux lanceurs d'alerte une protection juridique bienvenue en raison des risques qu'ils encourent, ceux-ci doivent pour en bénéficier respecter des critères précis, et notamment faire la preuve de leur désintéressement et de leur bonne foi.

Lors du dernier forum d'Aditel, une des interrogations concernait l'attitude à adopter face à certains salariés qui pourraient mettre en cause leur entreprise, lui porter atteinte et menacer la sécurité des personnes. Cette réaction est souvent présentée comme un acte de civisme. Il faut savoir qu'il y a tout un cadre juridique qui se développe destiné à protéger les personnes qui « tirent la sonnette d'alarme » afin de signaler des manquements ou de faire cesser les agissements néfastes dans certaines entreprises. Mais cette notion reste mal maîtrisée, expliquent Mathieu Disant et Delphine Pollet-Panoussis dans leur livre *Les Lanceurs d'alerte* (Lextenso éditions).

### RISQUES DE POURSUITES

Au sens de la loi, un lanceur d'alerte est « une personne physique qui révèle ou signale, de manière désintéressée et de bonne foi, un crime ou un délit, une violation grave et manifeste d'un engagement international

régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, de la loi ou du règlement, ou une menace ou un préjudice graves pour l'intérêt général, dont elle a eu personnellement connaissance » (article 6 de la loi du 9 décembre 2016). Les risques dans certains cas sont précis : si l'auteur du signalement a la connaissance au moins partielle de l'inexactitude des faits ou bien s'il a procédé avec l'intention de nuire, il encourt les peines prévues au Code pénal relatives aux dénonciations calomnieuses. Dans le cadre d'une action dans l'entreprise, c'est moins évident car le lanceur d'alerte doit composer avec le droit du travail. Il n'est donc pas si simple, expliquent les auteurs, d'entrer dans le cadre de cette protection légale. Cela oblige le lanceur d'alerte à prendre ses précautions pour ne pas avoir le désagrément de se voir intenter une procédure judiciaire.



## LES ROBOTS DE SURVEILLANCE, UNE HISTOIRE ENCORE À ÉCRIRE



À ce jour, plusieurs entreprises ont essayé en vain de développer des robots pour la sûreté-sécurité. Faut-il pour autant en abandonner l'idée ? Certainement pas.

Il y a quelques années, Sotel avait piloté au forum d'Aditel un robot développé par Abankos Robotic pour détecter une présence humaine en milieu ouvert en faisant des rondes programmées à l'avance. Mais faute de commandes suffisantes, Abankos n'avait pu finaliser son projet, et l'entreprise a aujourd'hui disparu. Peu de temps après, EOS Innovation présentait son robot rondier pour les entrepôts logistiques, capable de faire des rondes automatiquement autour des rayonnages. Malgré un investissement de 1 million d'euros de Parrot, champion tricolore du drone grand public, cette société a également disparu.

### UN AVENIR OUVERT

La morale de l'histoire semble être qu'il n'y a pas encore de marché pour la sécurité et la surveillance par robot. Le dernier numéro de *PSM Magazine* annonce pourtant que le premier prototype de robot autonome évoluant dans de grands

périmètres ouverts ou fermés, développé par TBC, est actuellement en test chez Engie. Appelé Jack, il est équipé d'une intelligence artificielle embarquée, d'une navigation ultra-précise et de technologies évoluées pour patrouiller. Cela fait dire à Cyril Nguyen, directeur de la sûreté du groupe Engie, que « le secteur de la sécurité et de la surveillance va lui aussi connaître sa révolution avec l'arrivée de solutions drones et robots ». Alors, qu'en est-il vraiment de l'avenir de ces robots intelligents dans le domaine de la sûreté-sécurité ? L'évolution des robots humanoïdes, aujourd'hui largement utilisés dans le service à la personne, laisse penser que certaines briques développées pour ces robots auront d'autres destinations. Par ailleurs, l'insistance à créer, malgré les échecs passés, des robots pour la sécurité, montre que si le marché n'est pas encore là, des opportunités ne manqueront pas de surgir avec l'arrivée des nouvelles technologies.

## EN BREF

Le club de football belge RWD Molenbeek teste actuellement un système de reconnaissance faciale afin de fluidifier l'accès au stade. Au moment de l'achat de leur billet en ligne, les supporters peuvent télécharger leur photo. Les deux caméras de vidéosurveillance installées à l'entrée du stade peuvent ainsi les identifier dans la file d'attente. Résultat : un accès coupe-file pour les supporters reconnus. Ce système pourrait être utilisé dans d'autres contextes, par exemple pour informer les agents d'une agence bancaire que la personne qui entre est bien connue de l'établissement.

## EN CHIFFRES

L'analyse conjoncturelle des crimes et délits enregistrés par la police et la gendarmerie à la fin du mois de novembre 2018 sur trois mois montre qu'il y a eu en France :

**215** .....Homicides

**1 877** .....Vols avec arme

**19 653** .....Vols violents sans arme

**175 887** ..Vols sans violence contre des personnes

**61 257** .....Coups et blessures volontaires

Le nombre de vols avec arme montre que si la délinquance se déplace, elle persiste néanmoins à des niveaux élevés.

# LA FIN PROGRAMMÉE DU RTC



Le compte à rebours a commencé pour la disparition du réseau téléphonique commuté (RTC). D'ores et déjà, il n'est plus possible d'ouvrir de nouvelles lignes analogiques et d'ici quelques années, les communications téléphoniques migreront vers le tout IP. Les professionnels de la sûreté doivent donc dès aujourd'hui trouver des alternatives pérennes. Tour d'horizon.



## Comment télésurveilleurs et fournisseurs de centrales d'alarme se préparent

ces autres supports ne fonctionneront pas en cas de coupure EDF, car il est nécessaire d'alimenter les composants qui opèrent le transport. Les solutions pour assurer le secours électrique sont les batteries et le groupe électrogène. L'onduleur n'est pas suffisant par sa capacité d'autonomie. Le plus économique serait d'utiliser la batterie de la centrale.

### LES LIMITES DU GSM

Une des solutions pratiquées massivement en dehors des agences bancaires est le secours GSM. Cette solution n'est toutefois pas pérenne, et même dangereuse, car la transmission reste analogique et les alarmes sont reçues sur des accès Numéris de type T2 qui ne seront bientôt plus commercialisables. Cela signifie qu'un télésurveilleur sous-équipé en T2 pour différentes raisons – surcharge, nouveaux clients... – ne pourra pas en commander de nouveaux, ce qui risque de fausser la concurrence. De toute façon, lorsque le RTC sera totalement arrêté, il n'y aura plus de contrat de maintenance pour ces accès.

### CRITEL : MAINTENIR L'ÉCOUTE INDÉPENDAMMENT DE LA VIDÉO

Les télésurveilleurs bancaires ont la culture de l'écoute ancrée dans leurs gènes, car avant l'arrivée de la vidéo, il n'y avait que cette solution pour détecter une agression. Cela a demandé beaucoup de formation et le développement d'outils devenus précieux comme la relecture. Avec la disparition du RTC, l'écoute en tant que moyen autonome disparaît dans sa forme actuelle. Il y a aujourd'hui un débat pour savoir s'il faut conserver la transmission du son (écoutes)

« Avec la disparition du RTC, l'écoute en tant que moyen autonome disparaît dans sa forme actuelle. »

indépendamment du stockeur ou le récupérer avec les images par l'intermédiaire du stockeur. L'audio uniquement via le stockeur réduit les chances de pouvoir faire une écoute si le stockeur est HS ou la liaison IP de la banque est en défaut. Aujourd'hui, même lorsqu'on est en mesure de recevoir du son par le stockeur, une écoute par le RTC est d'un grand secours, en particulier lors d'une coupure EDF. Il faut préciser, de plus, que la relecture sur les stockeurs n'est pas si facile que cela, l'écoute étant enregistrée dans la trame vidéo. À ce jour, les centrales Belledonne de Telem et MultiBanque de Synchronic ont intégré une interface GSM qui permet la transmission de l'audio à l'identique du RTC (qui est alimentée par la centrale). Cependant, ce n'est pas une solution pérenne car l'accès Numéris T2 sur lequel le télésurveilleur reçoit ces écoutes ne sera plus commercialisé à partir du quatrième trimestre 2019. La solution est d'utiliser

### SOTEL : TROUVER RAPIDEMENT DES SOLUTIONS DE SECOURS

Depuis le 15 novembre 2018, Orange ne commercialise plus de lignes analogiques supplémentaires, et à partir du quatrième trimestre 2019 ne commercialisera plus d'accès Numéris supplémentaires (T0, T2). Cela signifie que pour assurer le secours de la transmission des alarmes, il est nécessaire de trouver rapidement des solutions. De nombreux supports permettent de transmettre des données entre des lieux distants. Néanmoins, contrairement aux lignes analogiques qui s'autoalimentent électriquement,

## LE CHIFFRE

# 800 000

C'est, selon Orange, le nombre de lignes RTC fermées chaque année par les abonnés, notamment par ceux qui s'orientent vers des solutions Internet.

« Les solutions par GSM ne sont pas pérennes car les transmissions restent analogiques, via Numéris. Il ne sera donc bientôt plus possible de commander de nouveaux accès. »

les Audio (Converters) SIP qui permettront de transmettre la voix en VoIP sur le support de secours qui aura été retenu.

#### SECUREX : TRASS+, UN TRANSMETTEUR D'ALARME VIA LES RÉSEAUX BAS DÉBIT

Securex a développé une interface TRASS+ qui permet de faire face à la disparition du RTC. En cas de coupure IP de l'agence, cet équipement communique au choix avec trois types de réseaux : Sigfox, GSM/3G, WLAN Internet.

Le principe est le suivant : la sortie RTC de la centrale est reliée au transmetteur TRANS+ qui encapsule les fréquences vocales pour les transmettre sur l'un des trois réseaux. La réception se fait sur une plateforme TRASS+ dont la maîtrise est assurée par Securex. La plateforme désencapsule le tout pour transmettre voix et données en IP au télésurveilleur dans un protocole compatible avec les frontaux de réception d'ESI et d'AZURSOFT. Les écoutes et les télécommandes fonctionnent de la même manière que sur le réseau RTC. Le transmetteur TRASS+ est compatible avec les centrales qui émettent en contact ID SIA et Cesa 200 bauds. Certains établissements comme la BPRI équipés de centrales Synchronic sont actuellement en phase de test. Le réseau Sigfox



a l'avantage de couvrir 92% de la population, mais il ne transmet que de la data. Pour transmettre de la voix il faut passer par le réseau GSM/3G, et pour cela mettre dans le boîtier une carte SIM. L'alimentation se fait par batterie 12V/100 mA.

#### SYNCHRONIC : VERS UNE SOLUTION NOVATRICE ET PÉRENNE

Pour le remplacement du secours RTC, Synchronic propose pour l'instant une interface de transmission de secours GSM (26-switchGSM12) alimentée par batterie 12V/100 mA. Cet équipement permet de faire transiter par le réseau GSM toutes les informations que le transmetteur de la centrale XPrime ou MultiBanque a fournies. Directement intégrée sur le circuit, l'antenne est optimisée pour une bonne réception. L'écoute et la télé-interpellation sont également disponibles, à condition

de prendre un abonnement voix. Cela ne nécessite pas d'alimentation supplémentaire, il suffit de se brancher sur la batterie de la centrale. Synchronic travaille actuellement sur une solution novatrice intégrée à la centrale utilisant un autre support que le GSM qui n'est pas pérenne dans le temps.

#### GUNNEBO : UNE NOUVELLE VERSION DE SECURWAVE COMMERCIALISÉE EN 2019

Pour faire face à la disparition du RTC et remplacer la transmission des alarmes et de la voix pour les écoutes, Gunnebo prépare une évolution de sa gamme SecurWave. SecurWave4 pourra, via ses deux ports Ethernet natifs et indépendants, transmettre sur Ethernet/IP en réseau principal et communiquer via un routeur 4G en back-up. De ce fait, le protocole reste identique sur les deux réseaux, ce qui permet au télésurveilleur d'avoir la même précision d'information.

Le routeur 4G est installé dans la centrale et peut être déporté en cas de mauvaise réception radio. Il est alimenté en 12V (3,5W) par une alimentation indépendante et sauvegardée par une batterie. Pour les écoutes, une carte digitale permet de transmettre la voix sur IP (VoIP) et la connexion de 4 à 20 micros (de base WaveAudio04D pour 4 micros et par ajout de WaveAudio08 ou WaveAudio16). SecurWave4 sera commercialisée début 2019.

#### TELEM : UNE RÉPONSE EN DEUX TEMPS

Telem a étudié plusieurs technologies présentes sur le marché pour répondre à la problématique de la fin du RTC, notamment les réseaux Sigfox et 3G/4G. L'entreprise a choisi la deuxième solution, tant pour des raisons de sécurité de la transmission que de pérennité. L'évolution se fera en deux temps. Dans un premier temps, avec une

certaine notion d'urgence, Telem a proposé dès le premier semestre 2018 une solution opérationnelle pour faire face à la fin de livraison du RTC sur certains bâtiments neufs. Cette solution qui fonctionne à l'identique du RTC utilise les réseaux mobiles, sous forme de carte fille mezzanine, qui se raccorde directement sur la carte mère du concentrateur Belledonne. Son fonctionnement est totalement transparent pour les utilisateurs et pour les télésurveilleurs. Les fonctionnalités clés sont :

- levée de doute audio en mode appel vocal ;
- levée de doute sur initiative du télésurveilleur ou automatique après alarme ;
- supervision permanente de l'attachement au réseau (perte de réseau ou détection de brouillage) ;
- possibilité de redondance multi-opérateurs (carte SIM

M2M) pour permettre de passer automatiquement sur l'opérateur disposant de la meilleure couverture réseau à l'instant T.

Dans un second temps, Telem proposera une nouvelle génération avec une transmission 4G qui sera nativement intégrée et permettra d'ajouter une fonctionnalité de back-up de levée de doute audio par VoIP.

#### ESI : LE CHOIX DU TRUNK SIP

Face à la disparition des liaisons RTC/ISDN natives programmée par les opérateurs télécom, ESI proposera une nouvelle version de F1 intégrant un démodulateur Trunk SIP qui décodera les flux RTC reçus directement sur Trunk SIP via fibre ou accès DSL.

## LE CALENDRIER

Voici les grandes étapes de la fermeture du RTC :

- **depuis fin novembre 2018** : arrêt de la commercialisation de nouvelles lignes analogiques. Les lignes existantes continuent à fonctionner
- **fin 2019** : arrêt de la commercialisation des lignes Numéris. Les lignes existantes continuent à fonctionner
- **à partir de 2023** : fermeture progressive des lignes RTC, plaque géographique par plaque géographique.

## LE CHIFFRE

# 8 millions

C'est le nombre de lignes RTC recensées par l'Arcep à la fin du premier trimestre 2018.

# TÉLÉSURVEILLANCE

Sous l'effet des évolutions en cours dans le secteur bancaire, des innovations technologiques et des nouvelles formes de délinquance, les télésurveilleurs voient leur rôle et les attentes de leurs clients se modifier. Afin de mieux cerner les mutations en cours, *Aditel News* a recueilli les analyses croisées de professionnels de la banque, de fournisseurs de solutions et de télésurveilleurs.

## TÉLÉSURVEILLANCE PAR INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



## Regards d'experts sur une profession en pleine mutation

QUESTION À MARIE-ISABELLE SALMERON (DIRECTRICE D'EXPLOITATION DE SOTEL)

**Jusqu'à quel point peut-on automatiser la télésurveillance bancaire ?**

**Marie-Isabelle Salmeron :** Notre éducation en matière de traitement de l'alarme a été façonnée à une époque où le nombre de vols à main armée était très élevé, et alors que nous ne disposions pas des systèmes performants actuels. Mais le contexte a profondément changé : plus de cash en dehors des locaux sécurisés auxquels le personnel n'a parfois plus accès, et dispositifs

de plus en plus perfectionnés, d'où une baisse spectaculaire des attaques. De là vient la tentation d'automatiser au maximum pour répondre à l'exigence de baisse des prix, qui passe forcément par une réduction du temps passé par l'opérateur sur le traitement des alarmes. Or, le monde bancaire présente des spécificités qui nous obligent à réfléchir à la méthode. Le risque a changé de nature : si nous ne gérons plus des attaques en journée par des bandes organisées, les agressions verbales et physiques par des clients ont explosé. Les automates bancaires font moins l'objet d'arrachages, mais subissent des piratages informatiques, non détectables par les dispositifs classiques. La question est donc de savoir de quelle manière automatiser les traitements et, surtout, pour quelles alarmes. Une première étape a été franchie avec les envois automatisés de fax, puis de mails ou SMS, sur certaines alarmes techniques. Des algorithmes de filtrage ont été mis en place sur des alarmes ayant un taux élevé d'intempestif. L'utilisation de serveurs vocaux, et maintenant d'applications smartphone, s'est généralisée. Pour aller plus loin, et envisager d'automatiser le traitement d'alarmes sensibles, il faut repenser la télésurveillance, afin que la valeur unique de l'intelligence humaine soit conservée, assistée par les mécanismes automatisés. La télésurveillance bancaire devra s'appuyer sur les nouvelles techniques qui font l'actualité, basées sur l'intelligence artificielle. Ainsi, l'opérateur pourra se concentrer sur le traitement de situations jugées douteuses en amont par des réseaux de neurones artificiels.

Enfin, une révolution s'annonce avec l'exploitation des données (le big data). Mais attention de ne pas se mettre en état de vulnérabilité face au hackers.

QUESTION À CLAUDE NERI (PDG D'ESI)

**Quelle utilisation pour la reconnaissance faciale ?**

**Claude Neri :** Une grosse problématique des télésurveilleurs est de gérer au mieux les événements d'alarme durant les pics d'activité des agences avant l'ouverture au public. Ce pic d'activité est dû aux fausses alarmes d'agression, mais surtout au fait que les opérateurs ont du mal à contacter un interlocuteur responsable pour lever le doute vidéo, même si la scène qu'ils visualisent ne semble pas présenter de risque. Or, le doute pourrait être levé si on était certain que les personnes présentes étaient uniquement des personnes habilitées. La technologie de reconnaissance faciale d'ESI, basée sur l'intelligence artificielle, est capable d'identifier que toutes les personnes qui sont entrées dans l'agence font bien partie du personnel. Toute personne étrangère à l'agence est identifiée et peut être signalée au télésurveilleur. Ainsi en l'absence de signalement, celui-ci peut clôturer l'alarme sans contre-appel et ainsi se concentrer sur les cas d'alarmes nécessitant sa vigilance.



## LE CHIFFRE 500

C'est le nombre d'alarmes traitées en moyenne par un opérateur en période de pointe (pendant 1h), donné par plusieurs télésurveilleurs.

« Il faut repenser la télésurveillance, afin que la valeur unique de l'intelligence humaine soit conservée, assistée par les mécanismes automatisés. »

INTERVIEW CROISÉE : 3 BANQUIERS DONNENT LEUR VISION DE L'AVENIR DE LA PROFESSION

**Comment voyez-vous le rôle du télésurveilleur aujourd'hui ?**

**Laurent Allais (LCL) :** La diminution phénoménale des vols à main armée ces 30 dernières années est une tendance forte. Par ailleurs, chez LCL, plus de 99% des agences n'ont plus de caisse, mais il reste les salles fortes et les ETS, sur lesquelles il faut veiller. Au-delà du traitement des alarmes évidemment, le télésurveilleur offre des services sur mesure pour développer des prestations que les équipes internes n'ont plus le temps de traiter. Nous nous concentrons sur les gros projets et il nous accompagne sur l'exploitation.

**Alain Vaes (BNP Paribas) :** Il ne se situe plus sur le même plan qu'auparavant. Du fait de la réorganisation de la banque de détail, certaines tâches primordiales pour le fonctionnement et la sécurité de l'agence sont transférées vers lui (suivi des clefs/badges, ouverture à distance,

organisation/gestion à distance des accès, suivi du travailleur isolé...). Par ailleurs, l'évolution de la typologie des actes et attaques a renforcé son rôle sur la partie anticipation, dissuasion et gestion de l'événement. Il n'est plus un simple relais d'une alarme, mais un élément complémentaire dans la protection du personnel, capable d'apporter un appui pertinent et une analyse grâce aux nouveaux outils.

**Xavier Malcher (BPRI) :** Le télésurveilleur est perçu comme un prestataire en charge de protéger les personnes et les biens. Certes, la forte baisse des VMA a désensibilisé les collaborateurs à la sécurité. Mais l'augmentation exponentielle des incivilités le rappelle au bon souvenir de tout le monde !

**L'externalisation du traitement du cash aux transporteurs de fonds peut-elle aller jusqu'à leur confier la sécurité des espaces où ils interviennent ? Dans ce cas, la mission du télésurveilleur ne risque-t-elle pas de se réduire à la télésurveillance de bureaux ?**

**Laurent Allais :** Tout est possible, y compris leur confier la totalité de la gestion de l'ETS, ce sont l'efficacité et les budgets qui nous pilotent. Dans ce cas, il resterait encore la salle forte... Mais s'il ne reste que des bureaux, la question de l'intérêt de télésurveiller se pose effectivement.

**Alain Vaes :** Oui, c'est la prochaine évolution à moyen terme. Mais même dans ce cas, les transporteurs de fonds

auront besoin d'un monitoring ou d'une surveillance pointue. La lutte contre les attaques de type black box illustre ce besoin de surveillance en interaction avec les remontées d'alarmes en provenance des GAB.

**Xavier Malcher :** Notre expérience en Ile-de-France nous laisse penser que confier la sécurité des ETS aux transporteurs de fonds serait une erreur. Quoi qu'il en soit, sauf à dissocier totalement les alarmes des agences de celle de l'ETS, ce qui engendrerait un surcoût non justifié, le télésurveilleur sera toujours un partenaire sécurité.

**Dans la gestion des incivilités, qui prend de plus en plus d'ampleur, les télésurveilleurs ne peuvent-ils pas apporter**

**une valeur ajoutée spécifique par rapport au personnel d'agence ?**

**Laurent Allais :** Sur ce sujet, je cherche toujours une solution technique et organisationnelle efficace. Oui, les opérateurs doivent pouvoir dialoguer avec le « forcené » pour temporiser et laisser le temps aux forces de l'ordre d'intervenir. Peut-être même que les meilleurs opérateurs pourront calmer à distance la plupart des clients incivils. Mais il reste beaucoup de chemin à faire sur ce sujet.

**Alain Vaes :** La valeur ajoutée du télésurveilleur réside dans sa formation et son expérience, liée aux divers cas qu'il a traités, que n'aura pas forcément le personnel de l'agence.

**Xavier Malcher :** Il est vrai que nous constatons un accroissement des alarmes BHU à cause des incivilités de plus en plus violentes. Pour autant, il ne me semble pas cohérent qu'un opérateur puisse dialoguer avec un agresseur, d'autant plus que celui-ci veut en général exposer ses griefs à une personne qui se tient face à lui et connaissant son « métier ».

**Pensez-vous que certains traitements d'alarme comme le contre-appel pourraient être totalement automatisés ?**

**Laurent Allais :** Tout à fait.

**Alain Vaes :** Oui, mais aussi le suivi des prestataires, des intervenant et gardiens...

**Xavier Malcher :** Cela peut être envisageable, mais attention aux alarmes intempestives.

**Que pensez-vous de l'intelligence artificielle et de la reconnaissance faciale pour déterminer que le personnel qui entre dans une agence avant l'ouverture au public est bien habilité ?**

**Laurent Allais :** J'espère pouvoir utiliser l'IA, mais je ne suis pas sûr que la CNIL nous autorise rapidement à utiliser la reconnaissance faciale pour ce type d'application.

**Alain Vaes :** Ces pratiques vont rapidement se développer dans le milieu tertiaire et industriel car elles sont sources d'économies et de renforcement de la sécurité, mais la réglementation doit évoluer car la limite technologique n'existe plus.

**Xavier Marcher :** Ce serait un plus. Toutefois il faut convaincre les partenaires sociaux et obtenir l'aval de la CNIL...

**Et le big data ? Seriez-vous disposé à confier à un automate le traitement d'une alarme qui fonctionnerait par e-learning à partir de tous les événements enregistrés dans la base du télésurveilleur ?**

**Laurent Allais :** Tout à fait, après des périodes de test.

**Alain Vaes :** C'est la tendance à moyen ou plus long terme, un peu comme la voiture autonome. Cela permettrait aux opérateurs de se concentrer sur d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée.

**Xavier Malcher :** Nous sommes vulnérables aux hackers, je pense que laisser un automate gérer nos alarmes serait dangereux.



## LE CHIFFRE 1000

C'est le nombre d'alarmes reçues en période de pointe pour 1000 sites (pendant 1h).

## À SAVOIR

Le taux d'événements confirmés (VMA, vol, agression, cambriolage, incendie, incivilité, appel d'urgence type PAU ou PTI) par rapport au nombre d'alarmes traitées est en moyenne chez les télésurveilleurs de 0,42%. Si on enlève les incivilités qui vont en augmentant, ce taux passe à 0,032 %.

## CARTE BLANCHE À...

# Pascal Dufour

Désormais président d'honneur d'Aditel, Pascal Dufour quitte la direction de notre association. En quelques lignes, il rappelle quelles ont été les grandes lignes de son action pendant ses 12 ans de présidence.



Après 40 années passées à la Banque Populaire, l'heure de la retraite a sonné et je suis heureux

de passer le flambeau de la présidence d'Aditel à Didier Moreau. De ces presque 12 ans à la barre de notre association, je retiens beaucoup de beaux souvenirs. En acceptant cette fonction, j'avais trois objectifs : le premier était que toutes les enseignes bancaires soient représentées au conseil d'administration. C'est aujourd'hui le cas, depuis que la Société Générale, BNP Paribas et HSBC nous ont rejoints. Le second consistait à rendre Aditel plus visible de l'ensemble des responsables sécurité. Nous avons créé un site Internet et diffusons trois newsletters par an qui semblent très appréciées d'après les retours que nous avons.

## UN FORUM RENOUVÉLÉ

Le troisième était une ambition, celle de faire de notre forum annuel un point de rencontre qui soit le plus professionnel possible. Je crois que nous y sommes parvenus, en plusieurs étapes. Tout d'abord en choisissant des intervenants de qualité que nous n'avons pas hésité à aller chercher en dehors de notre cercle rapproché d'experts de la banque. Ensuite en restructurant le forum en deux temps, avec une intervention du jeudi après-midi qui a pour

vocation d'introduire les sujets débattus le lendemain. Enfin en confiant l'animation de la table ronde à une personne rodée à cet exercice, comme un journaliste. Il ne faut pas oublier des temps de plus en plus importants laissés aux exposants pour rencontrer leurs clients.

Sur le plan comptable, nous avons opté pour l'assujettissement à la TVA, afin qu'il ne nous soit pas reproché d'avoir une activité en concurrence avec des entreprises du secteur lucratif qui auraient la même activité que nous. Enfin, nous avons modifié nos statuts afin qu'ils soient plus adaptés à notre fonctionnement actuel.

Ce qui me réjouit le plus, et je terminerai par cela, c'est de voir qu'il y a toujours de nouvelles entreprises qui souhaitent participer au forum, que nous ne pouvons malheureusement pas toutes satisfaire, malgré le passage de 45 à 50 exposants.

## PROCHAIN FORUM

**Le prochain forum d'Aditel se déroulera les 3 et 4 octobre à Mandelieu-La Napoule.**  
L'édition 2019 aura pour thème « Les applications de l'intelligence artificielle dans les métiers de la sécurité ». Nous vous y attendons nombreux !

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration d'Aditel depuis le 3 décembre 2018 est le suivant :

- **Président** : Didier Moreau (Crédit Agricole CMDS)
- **Président d'honneur** : Pascal Dufour
- **Vice-Président** : Laurent Allais (LCL)
- **Secrétaire** : Jean-François Renaut (Caisse d'Épargne Ile-de-France)
- **Trésorier** : Vincent Andrin (Sotel)
- **Administrateurs** : Anne-Françoise Loaec-Galéron (CM-CIC), Maria Sanchez (BNP Paribas), François Bourguet (HSBC), Xavier Malcher (BPRI), Claude Pace (CM-CIC), Sylvain Proux (Société Générale), Dominique Vilmin (Critel).
- **Conseiller Technique** : Laurent Michel

## DIDIER MOREAU

### NOUVEAU PRÉSIDENT D'ADITEL



Né en 1960 à Paris, Didier Moreau est entré au Crédit Agricole Ile-de-France en décembre

1983. Depuis 2014, il est responsable du service Immobilier Logistique et sécurité au Crédit Agricole Charente-Maritime-Deux-Sèvres. Ce passionné de rugby et de sport automobile pratique aussi de façon intensive le cyclisme et a franchi sur son vélo la plupart des grands cols du Tour de France. Figurant avec Laurent Michel parmi les créateurs d'Aditel, c'est à lui que l'on doit le choix de ces sites prestigieux où se sont déroulés les divers forums qui demandent un immense travail préparatoire avec les différents prestataires. Nul doute qu'il mettra la même énergie à poursuivre son action à la tête de notre association !