



DE NOUVEAUX RISQUES SÉCURITAIRES à prendre en compte

Édito de Pascal Dufour, président d'Aditel

L'engagement radical est devenu une préoccupation majeure, notamment depuis la vague d'attentats de 2015. Il excède la question du terrorisme puisque les entreprises doivent également faire face, depuis les années 2000, à des risques multiples liés à des groupes radicaux appartenant à quatre courants

idéologiques : l'écologie radicale (zadistes), le néo-luddisme (technophobes), certains courants de défense de la cause animale et l'ultragauche. La plupart des managers sont démunis face à ces phénomènes de durcissement des postures en particulier religieuses qui peuvent aboutir à des actions d'une

grande violence. Les entreprises, notamment la banque, doivent intégrer toutes ces menaces et y apporter une réponse à la fois sécuritaire et sociétale.

NÉCESSAIRE SENSIBILISATION

Si aucune loi n'impose pour l'instant de mesures spécifiques, la prévention et la gestion des risques liés à la radicalisation en entreprise relèvent toutefois de la responsabilité de l'employeur : « *l'employeur* » doit prendre « *les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs* ». Il doit aussi « *veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes* », dit le Code du travail. Les phénomènes radicaux constituent, on le voit, un sujet complexe auquel les entreprises ne sont pas toujours suffisamment sensibilisées. Cela méritait bien un dossier de ce nouveau numéro d'Aditel News, qui est aussi une façon de préparer le prochain forum Aditel.

INTÉGRISME TECHNOPHOBE
DE CONFESSION ÉCOLOGISTE



IL L'A DIT

A l'occasion de l'ouverture des 5^{es} Assises de la sécurité privée, le ministre de l'Intérieur Gérard Collomb a annoncé la création d'une mission parlementaire chargée, d'ici à la fin de l'été, de réfléchir au renforcement de la coopération entre acteurs publics et privés de sécurité. Elle a été confiée à l'ancien chef du RAID, Jean-Michel Fauvergue, et à l'avocate Alice Thourot, tous deux députés. Les travaux de la mission ont pour but de concevoir un continuum de sécurité, c'est-à-dire un partenariat étroit et renouvelé entre les forces de police et de gendarmerie (250 000 personnes), les polices municipales (21 000 agents) et le secteur de la sécurité privée (160 000 salariés).

NOUVEAUTÉ

Arrivée récemment sur le marché français, Blink constitue une petite révolution. Première caméra fonctionnant vraiment sans fil, avec des batteries dont la durée de vie atteint 2 ans, elle embarque des leds infrarouges permettant la vision de nuit. Lorsqu'elle détecte un mouvement, la caméra enregistre une séquence de 2 secondes.

VOUS AVEZ DIT INCIVILITÉS ?

En l'absence de législation spécifique concernant le recours aux forces de l'ordre en cas d'incivilité, la position des télésurveilleurs n'est pas toujours simple. Une réflexion est nécessaire, et Aditel entend bien y contribuer.

Le Larousse définit l'incivilité comme un « *propos qui manque de courtoisie, de politesse* ». Détourné de son sens initial, le mot qualifie aujourd'hui toutes sortes d'altercations entre clients et employés des banques, englobant des comportements différents n'appelant pas les mêmes réponses : on ne traite pas de la même façon une insulte et une agression physique. Ces cas sont complexes à gérer, car d'une insulte on peut passer subitement à une agression physique, parfois de manière incompréhensible.

APPELS INTEMPESTIFS

Cette complexité a une incidence pour le télésurveilleur, car les alarmes agression ne font pas toutes la distinction entre un vol à main armée (VMA) et une demande de secours faisant suite à une incivilité. S'il est sollicité pour une incivilité, il s'agit généralement d'une situation non maîtrisée qui n'aboutit pas forcément à une agression, le plaçant

alors dans une position inconfortable. Car les consignes données par son client sont généralement d'appeler les forces de l'ordre, alors que la législation ne prévoit pas à ce jour que l'on puisse le faire pour des incivilités, sauf en cas d'agression physique. Compte tenu de l'augmentation des cas d'incivilités, il est fort possible que le législateur finisse par se manifester comme on l'avait vu pour les appels intempestifs pour fausse alarme.

PAS DE RÉPONSE UNIQUE

De nombreuses expériences ont été faites pour faire face à ce nouveau fléau. Certains ont imaginé des outils informatiques sur fond de vidéo, d'autres sont allés jusqu'à demander que le télésurveilleur joue le rôle de négociateur. Presque chaque établissement a sa méthode. Il serait intéressant de mener une véritable réflexion sur ce sujet à partir des diverses expériences. Aditel se propose d'en être le fédérateur.



RGPD : LE NOUVEAU CADRE DES DONNÉES PERSONNELLES

Le texte européen tout juste entré en vigueur donne de nouvelles garanties aux individus sur l'utilisation de leurs données personnelles. Les points clés d'une réforme qui concerne directement les entreprises.



Le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) est entré en application à la fin du mois de mai 2018 dans tous les pays de l'Union européenne. Ce nouveau texte crée un cadre communautaire pour la collecte des données personnelles des résidents européens et pour leur utilisation par des entreprises. Il doit permettre à l'Europe de s'adapter aux nouvelles réalités du numérique et à ses citoyens d'être davantage protégés.

CONSENTEMENT RENFORCÉ ET TRANSPARENCE

Dorénavant, les utilisateurs doivent être informés de l'usage qui est fait de leurs données et doivent en principe donner leur accord pour le traitement de ces données, ou pouvoir s'y opposer. La charge de la preuve du consentement incombe au responsable

de traitement, et sa matérialisation doit être dénuée d'ambiguïté.

DE NOUVEAUX DROITS LIÉS À LA PORTABILITÉ DES DONNÉES

Autre point essentiel de la nouvelle réglementation RGPD, les individus auront la possibilité de récupérer leurs données sous une forme aisément réutilisable et, le cas échéant, de les transférer ensuite à un tiers. Il s'agit ici de redonner aux personnes la maîtrise de leurs données et de compenser en partie l'asymétrie entre le responsable de traitement et la personne concernée. Les conséquences ne sont bien sûr pas neutres pour les entreprises, qui risquent d'importantes sanctions financières en cas de non-respect de ces dispositions. Pour celles qui ne l'ont pas encore fait, il est urgent de se mettre en conformité avec le texte.

INNOVATION

Développé par ABCD innovation, Sensifall est un sous-revêtement de sol connecté au service de la sécurité, constitué de dalles souples qui s'assemblent facilement les unes aux autres. Chaque dalle (1000 x 700 cm) embarque 626 capteurs et une électronique permettant de collecter les informations nécessaires pour suivre les déplacements et plus généralement mesurer l'activité au sol. Cette solution non intrusive, anonyme et évolutive est adaptée pour lancer l'alerte dans des situations dangereuses comme une chute, une intrusion ou un comportement inhabituel, ou pour faire du comptage et de la gestion de flux.

EN BREF

Le dernier rapport de la Cour des comptes pointe les « *limites de la fiabilité des sociétés privées* ». Contrôle insuffisant des cartes professionnelles délivrées par le Conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS), non-application des sanctions, dumping sur le prix « *au détriment du service rendu* »... la liste est longue. Sur fond de menace terroriste, les magistrats appellent à « *un renforcement du pilotage de l'Etat* ».



RADICALISATIONS

La persistance de la menace terroriste et la montée des violences de toute sorte liées à des dérives sectaires et à la radicalisation religieuse et idéologique posent de vraies questions aux entreprises sur leur sécurité et celle de leurs salariés. Ce dossier propose un tour d'horizon d'un sujet à la fois sensible et complexe.



Les entreprises à la recherche de la bonne attitude

Dans leur livre *Islam et radicalisation dans le monde du travail* (Bernard Giovannangeli Editeur) Olivier Hanne et Thierry Pouchol font le constat que lors de l'industrialisation du XIX^e siècle, une multitude de sociétés commerciales et industrielles ont été créées par des patrons dont les conceptions étaient explicitement catholiques. Depuis cette époque, et même après la laïcisation amenée par la III^e République, le monde entrepreneurial a continué de vivre sous l'influence du catholicisme. Cette histoire commune entre le catholicisme et l'entreprise a totalement dépassonné la place de la religion dans le monde du travail. Par exemple, les calendriers professionnel et scolaire étant calqués sur les grandes fêtes chrétiennes, qui sont

toutes chômées, aucun catholique n'a besoin de demander de jours de congés pour raison religieuse.

DES REVENDICATIONS NOUVELLES

La présence plus importante de l'islam dans la France d'aujourd'hui pose de nouvelles questions à l'entreprise, qui ne sait pas toujours quelle attitude adopter face à des salariés dont elle méconnaît les réflexes religieux, d'autant plus que les pratiques peuvent être l'objet d'interprétations multiples, en l'absence dans la religion musulmane d'une autorité cléricale incontestée. L'entreprise se trouve ainsi confrontée à des revendications ou des comportements qui semblent naturels à ceux qui veulent vivre pleinement leur spiritualité, même

en dehors de tout radicalisme, et peuvent susciter un malaise.

VEILLER À L'UNITÉ DE L'ENTREPRISE

Analysant ces phénomènes au travers de nombreux cas concrets, Olivier Hanne et Thierry Pouchol expliquent que face à des revendications liées à l'islam qui peuvent être parfois collectives au travers des partenaires sociaux, le manager ne doit pas réagir sous l'angle du fait religieux. Son rôle et sa responsabilité consistent à régler les problèmes d'organisation qui peuvent se poser, par exemple si des demandes d'horaires adaptés sont formulées et à veiller à l'unité de l'entreprise, en réaffirmant « *l'objectif commun de l'entreprise et la nécessité de bien vivre ensemble* ».

Comprendre la dérive vers des croyances extrêmes

La Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (Miviludes) (<http://www.derives-sectes.gouv.fr/missions>) a été sollicitée pour apporter son expertise sur les mécanismes de radicalisation d'un système de croyances et d'emprise mentale, couramment observés en matière de dérives sectaires. Elle désigne par « radicalisation », le processus par lequel un individu développe des croyances extrêmes et en vient à considérer la violence comme moyen d'action légitime voire souhaitable. En ce sens, la radicalisation ne se limite pas à la question du terrorisme islamiste et concerne tout type d'idéologie, qu'elle soit religieuse ou non. Elle intervient à partir

La radicalisation intervient à partir du moment où l'individu entretient avec ses croyances un rapport inconditionnel qui le conduit à accepter l'action violente, jusqu'au terrorisme.

du moment où, poussant à l'extrême la logique d'un système de pensée, l'individu entretient avec ses croyances un rapport inconditionnel, sans compromission possible, qui le conduit à accepter l'action violente, jusqu'au terrorisme. Il est à noter que le terme de « radicalisation » ne recouvre pas toutes les formes de militance : il concerne le phénomène bien spécifique de l'engagement radical d'individus contre leurs compatriotes et les valeurs de la société dont ils sont issus.

LES PREMIERS PAS

Les facteurs d'exposition relèvent rarement de l'initiative personnelle. Dans les cas d'adhésion à un mouvement sectaire, « *les premiers pas du futur adepte seront initiés suite à la rencontre d'un inconnu, à la mise à disposition d'un tract l'invitant à une conférence ou à la lecture d'ouvrages, à la recommandation d'une autorité (médecin, chercheur, etc.) ou enfin à la sollicitation d'un proche (un ami, un membre de la famille, un collègue, un employeur)* ».

LA RADICALISATION N'EST PAS UNE ÉCLIPSE DE LA RAISON

Face à des croyances extrêmes, sociopathique ou défiant le « bon sens », la tentation est grande de pointer un défaut de rationalité. Pourtant, les études menées sur les profils de personnes radicalisées ou ayant appartenu à un groupement sectaire ne permettent pas de mettre en évidence un terrain psychopathologique particulier.

UN PROCESSUS D'ADHÉSION PROGRESSIF

Pour expliquer l'adhésion à des croyances manifestement déraisonnables par des individus formés intellectuellement et psychologiquement équilibrés, il faut connaître les méthodes d'approches des organisations sectaires. Le système auquel ils vont adhérer est présenté à ces personnes de manière segmentée, de façon à pouvoir être accepté progressivement. Ainsi, marche après marche, une croyance acquiert une cohérence et une solidité interne à mesure qu'elle s'éloigne du sens commun.

UNE RESTRICTION DU CHAMP COGNITIF

Qu'il s'immerge progressivement dans un groupe sectaire ou qu'il s'implique davantage dans des réseaux radicalisés, l'individu voit son champ cognitif se restreindre. C'est pourquoi les groupes sectaires cherchent souvent à enserrer l'individu dans un oligopole cognitif, la radicalisation de l'adepte provoquant une rupture avec son environnement.

ZOOM

2323. C'est le nombre de saisines de la Miviludes intervenues en 2016 selon le dernier rapport de la mission interministérielle. Parmi celles-ci, 515 concernaient des signalements de situation préoccupante.



« Nous devons nous préparer aux nouvelles formes de la menace terroriste »

Company Security Officer (CSO) chez Amundi depuis août 2017, Sébastien Forja est en charge de la sécurité des personnes et des biens, de la cyber sécurité, du PCA, de la protection des données personnelles et du plan de crise. Il a auparavant servi pendant 20 ans à la Gendarmerie, où il a atteint le grade de colonel au sein du GIGN. Il détaille quelques éléments de la stratégie antiterroriste mise en place dans son entreprise.

ALERTE, FUIR, SE CONFINER

Quelle est la principale problématique d'Amundi en matière de sécurité terroriste ?

Amundi est une entreprise de 5000 collaborateurs avec 6 plateformes de gestion principales et des bureaux dans 37 pays, qui sont des espaces très ouverts. Nous avons déjà été touchés deux fois par les attentats.

Comment avez-vous élaboré votre stratégie ?

Nous avons d'abord expliqué la menace terroriste à la direction, afin de pouvoir définir ensemble des objectifs, à partir de certaines

hypothèses. Ensuite, avant d'adopter quelque solution que ce soit, nous nous sommes adressés aux collaborateurs pour qu'ils prennent conscience que l'individu est le cœur de la réponse en matière d'attentat terroriste.

45 SECONDES POUR DONNER L'ALARME

Quels sont les grands principes de votre plan ?

La caractéristique des derniers attentats est que les assaillants refusent désormais de négocier et veulent mourir en martyrs en emportant avec eux le maximum de membres des forces de l'ordre. Les urgences absolues sont donc l'alerte, la fuite et tous les moyens possibles de se confiner hors de portée des terroristes. D'où le rôle essentiel des personnes présentes sur le lieu de l'attentat, pour limiter le nombre de victimes. Les salariés peuvent devenir malgré eux les premiers agents de sécurisation, avant l'intervention des forces de l'ordre. Par rapport à cela, nous avons commencé à informer nos collègues sur ce qu'ils doivent faire en cas d'agression. Comme la fuite est la meilleure arme devant

Les salariés jouent un rôle essentiel : ils peuvent devenir malgré eux les premiers agents de sécurisation, avant l'intervention des forces de l'ordre.

ce type d'agression, nous avons multiplié les itinéraires de fuite et les zones de confinement. Ensuite nous avons constitué des dossiers pour les forces de l'ordre : pour la première unité un dossier de base, pour l'unité spécialisée, un dossier monté avec le concours des architectes du bâtiment, pour l'unité d'intervention, un dossier très précis, pour les unités venant en renfort, un dossier informatique. Enfin, nous avons doté tous les sites de trousse de soins d'urgence, avec du matériel spécifique comme des garrots.

Comment se fera le déclenchement de l'alerte en cas de nécessité ?

La décision de fuite ou de confinement est laissée à l'initiative des collègues avec une priorité à la fuite. L'alarme peut être donnée en 45 secondes par message téléphonique alarme intrusion et bandeau sur les écrans d'ordinateur. Vu le contexte actuel, il faut considérer les attentats comme une fatalité qui peut toucher n'importe quel citoyen ou n'importe quelle entreprise. Face à cela, nous n'avons comme solution que de minimiser le nombre de victimes.

LE CHIFFRE 41%

C'est la part de dirigeants d'entreprise se déclarant « extrêmement préoccupés » par le terrorisme selon le baromètre PwC 2018 réalisé auprès de 1300 dirigeants dans 85 pays. Ce taux a doublé en un an, faisant entrer le terrorisme parmi les 10 principales menaces perçues par les chefs d'entreprise.



Le regard des managers sur le fait religieux

Le fait religieux en entreprise touche, sous différentes formes, environ deux tiers des managers en France : port du voile ou d'une croix ostensible au bureau, demande d'absence pour une fête religieuse, prière pendant une pause ou refus de travailler sous les ordres d'une femme... C'est ce qui résulte de la cinquième enquête annuelle réalisée par l'institut Randstad et l'Observatoire du fait religieux en entreprise (Ofre).

LES CAS CONFLICTUELS ENCORE RARES

L'étude a été réalisée au moyen d'un questionnaire en ligne entre avril et juin 2017, auprès de 1093 salariés

L'étude montre une certaine stabilité des faits religieux constatés par les cadres par rapport à l'année précédente.

exercant pour la plupart (63%) des fonctions d'encadrement. 65 % des participants déclarent observer de façon régulière ou occasionnelle des faits religieux dans leur situation de travail. Le pourcentage est identique à celui recensé lors de l'étude 2016 qui, elle, avait révélé une progression de 10 points en un an du phénomène. Cela montre bien qu'il existe une banalisation du phénomène religieux. D'ailleurs, le pourcentage des faits religieux constatés « régulièrement » augmente sensiblement, passant de 28% en 2016 à 34% en 2017. L'enquête met en outre en relief une légère hausse des situations problématiques : l'ensemble des situations nécessitant une intervention représentent 16% du total, contre 14% en 2016 et 12% en 2015. Cela étant, les cas dits « bloquants » et « conflictuels », ceux qui posent le plus de problèmes à la hiérarchie,

demeurent très minoritaires en 2017 (7,5% de l'ensemble des cas de fait religieux contre 6,72% un an plus tôt).

ACCEPTATION SOUS CONDITIONS

Dernier enseignement, les salariés ne ferment pas la porte à la pratique religieuse dans l'entreprise. Ils sont près des trois quarts (73%) à considérer que le fait de prier pendant ses pauses est tout à fait admissible, à condition toutefois que cette pratique de la prière soit individuelle, ne perturbe pas le travail et se fasse dans un lieu discret.

LE CHIFFRE 22%

des faits constatés ont trait au port visible d'un signe religieux, 18% concernent les demandes d'absence et 12% la demande d'aménagement du temps de travail.

Un équilibre subtil entre sécurité et liberté

Par Jean-Laurent Santoni,
Clever Courtage

Comme toutes les entreprises, les établissements bancaires sont confrontés à la gestion du risque terroriste et ont l'obligation de protéger leur personnel. Néanmoins ils doivent dans toutes leurs actions veiller à la non-discrimination et au respect des libertés individuelles.

INTÉGRER LE RISQUE TERRORISTE

Le Code du travail enjoint l'employeur de prendre toutes les mesures nécessaires pour « assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ». Celui-ci doit intégrer le risque

terroriste à son évaluation des risques pour la sécurité et la santé des salariés remise au CHSCT. Il convient donc d'associer les partenaires sociaux et le CHSCT à la mise en place des mesures préventives. Différentes actions peuvent être envisagées comme des restrictions d'accès, un plus grand contrôle des personnes, des sous-traitants et des marchandises introduites dans l'entreprise, l'évaluation des postes jugés à risque et la réorganisation de l'entreprise au regard de ces considérations. Peuvent aussi être envisagées une vigilance accrue sur le comportement des salariés, afin de déceler d'éventuels phénomènes de radicalisation, ainsi que des procédures de recrutement basées sur des enquêtes plus pointues.

LIBERTÉS FONDAMENTALES

Ces dispositifs ne doivent pas entrer en contradiction avec la liberté fondamentale de pensée, de conscience et de religion présente à l'article 9 de la Convention européenne des droits de l'homme, protégée par l'interdiction

des discriminations fondées sur « la religion, les opinions politiques ou toute autre opinion ». Cette protection est également inscrite dans le Préambule de la Constitution et dans le Code du travail. Néanmoins, la Haute Cour, dans un arrêt du 21 juin 2005, a estimé que cette liberté peut être limitée par des restrictions répondant à une « exigence professionnelle essentielle et déterminante et pour autant que l'objectif soit légitime et l'exigence proportionnée ». La loi Travail du 8 août 2016 a donné une base légale à cette jurisprudence en autorisant les employeurs à inscrire dans le règlement intérieur « des dispositions inscrivant le principe de neutralité et restreignant la manifestation des convictions des salariés si ces restrictions sont justifiées par l'exercice d'autres libertés et droits fondamentaux ou par les nécessités du bon fonctionnement de l'entreprise ».

PRÉVENIR LE RISQUE DE DÉSORGANISATION

Les salariés disposent de leur côté d'un droit de retrait leur permettant de cesser leur activité lorsqu'ils estiment qu'il existe un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé, ou qu'ils ressentent toute déféction dans le système de protection. Ainsi la non-gestion du risque terroriste par un employeur pourrait conduire, outre la réelle mise en danger des salariés, à une désorganisation de l'entreprise.

À NOTER

Quelques références pour aller plus loin à retrouver sur votre smartphone :



Plan contre la radicalisation : les entreprises en première ligne



Le plan propose une nouvelle politique publique de lutte contre la radicalisation, ce phénomène s'étant affirmé comme une menace durable pour notre sécurité.

Lors du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (CIPDR) qui s'est tenu le 23 février à Lille, le Premier ministre a présenté le nouveau plan national de prévention de la radicalisation. Venant après la loi sur la sécurité intérieure et la lutte contre le terrorisme, ce plan construit au terme d'une large concertation s'inscrit en cohérence avec les chantiers gouvernementaux en cours sur les prisons, la politique de la ville et le dialogue avec les musulmans de France. Il propose une nouvelle politique publique de lutte contre la radicalisation, ce phénomène s'étant affirmé comme une menace durable pour notre sécurité.

MOBILISER ET COORDONNER LES ACTEURS

Selon le gouvernement, le succès du plan repose sur la mobilisation et la coordination entre les acteurs de l'Etat, les collectivités territoriales et la société civile, en tenant compte des retours d'expérience du terrain et des bonnes pratiques qui nous reviennent aussi de nos partenaires européens. Il propose de réorienter la politique de prévention en suivant 5 axes :

1. **Prémunir les esprits face à la radicalisation**
2. **Compléter le maillage détection / prévention**
3. **Comprendre et anticiper l'évolution de la radicalisation**
4. **Professionaliser les acteurs locaux et évaluer les pratiques**
5. **Adapter le désengagement**

Parmi les 60 mesures formulées, quatre concernent plus particulièrement l'entreprise :

Mesure 27 : Amplifier, en lien avec l'Etat, la sensibilisation des entreprises,

des fédérations professionnelles et des réseaux consulaires, avec la création d'une mallette pédagogique spécifique, afin d'uniformiser l'offre de formation sur le repérage des situations à risque, les modalités de signalement aux pouvoirs publics, et les conditions de leur prise en charge dans le fonctionnement de l'entreprise.

Mesure 28 : Au niveau local, organiser le signalement de situations de radicalisation en vue de leur évaluation dans le cadre des groupes d'évaluation départementaux (GED) et d'une éventuelle prise en charge au sein des CPRAF (centre pour la prévention de la radicalisation et l'accompagnement des familles).

Mesure 29 : Renforcer l'articulation entre les préfetures et les Directions régionales des entreprises, de la concurrence, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) sur le thème de la radicalisation, en systématisant la nomination d'un référent pour la prévention de la radicalisation dans les DIRECCTE et en accentuant la mobilisation des DIRECCTE pour appuyer la prise en charge au sein des CPRAF.

Mesure 30 : Sensibiliser les partenaires sociaux réunis au sein de la Commission nationale de la négociation collective (CNCC), avec une régularité annuelle, de façon à avancer dans la prévention de la radicalisation en entreprise en associant organisations syndicales et organisations patronales, auxquels se joindraient en tant que de besoin les services de l'Etat chargés de la prévention de la radicalisation (SG-CIPDR et ministère de l'Intérieur).

LE CHIFFRE

4 C'est le nombre de mesures, parmi les 60 énoncées dans le plan, qui concernent directement les entreprises.

Banque et secteur sensible, un dispositif de haute sécurité

Par François B., responsable sécurité dans un groupe bancaire

A partir de janvier 2015, après les attentats qui ont frappé notre pays, la direction monde de la sécurité de notre Groupe a émis une liste de recommandations, procédurales et techniques, à mettre en oeuvre en cas d'attaque. Ces demandes peuvent se résumer ainsi : verrouillage rapide des accès (Building lock down), protection/refuge sur place (Shelter in place), système d'alerte (Active scenario alarm).

LE CHOIX DU CONFINEMENT TOTAL

Le dispositif prévu pour le siège parisien de la société illustre la globalité de ces procédures. Composé de deux bâtiments anciens, il est situé dans le 8^e arrondissement, secteur bien contrôlé et sécurisé en raison de la haute fréquentation touristique, mais pour les mêmes raisons très exposé. Un travail conjoint a été effectué par la direction de la sécurité, la direction de l'immobilier et un cabinet d'ingénierie spécialisé afin de prendre en compte tous les aspects (techniques, réglementaires, budgétaires), réfléchir aux contraintes d'exploitation

et respecter l'esthétique des bâtiments, avant de parvenir à un cahier des charges cohérent. La décision finale a été de mettre en place un confinement total. Plutôt que de déterminer des zones à surprotéger à l'intérieur de nos locaux, nous avons choisi d'augmenter la rapidité de fermeture de tous les accès, afin de confiner dans le délai le plus court possible l'ensemble des personnels se trouvant dans les deux bâtiments.

Parallèlement, il a été mis en place un système d'alerte sonore et visuelle différent de l'alerte incendie, avec des messages préenregistrés en deux langues et une prise de parole possible si nécessaire.

UN ÉVALUATION PERMANENTE

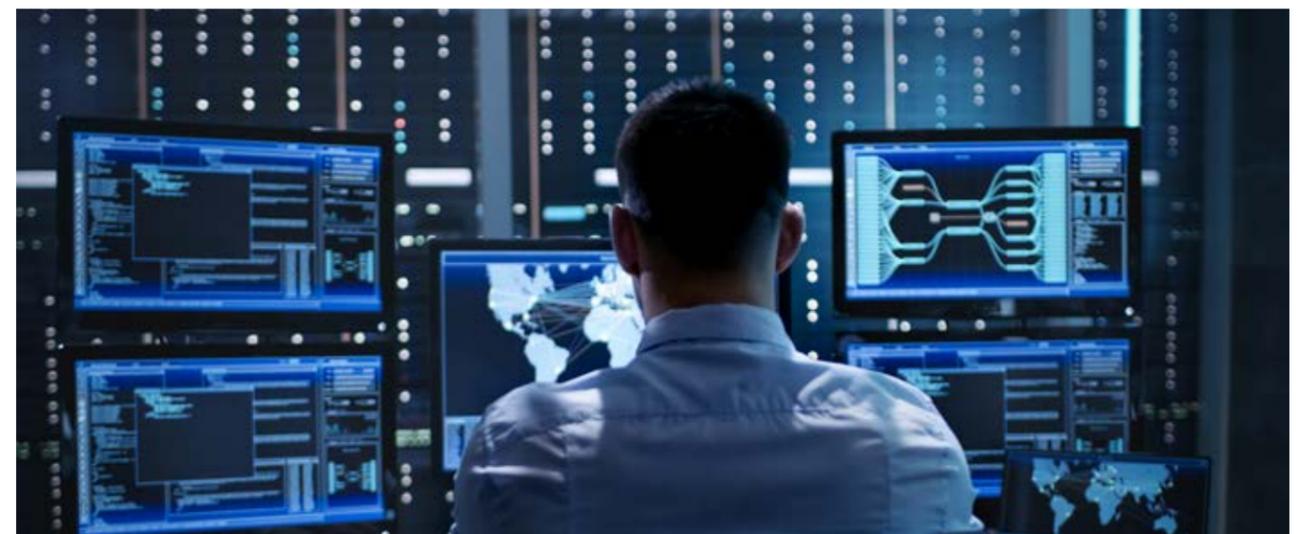
Tous ces dispositifs sont commandés depuis le poste de sécurité entièrement blindé. Un agent de sécurité, avec un simple bouton champignon, peut bloquer et fermer tous les accès du site, lancer les flashes clignotants et diffuser le premier message d'alerte pour prévenir les personnels et les inciter à se mettre en sécurité. Il peut ensuite par des commandes simples dérouler

toute procédure d'alerte. Ces systèmes sont testés quotidiennement, et nous déclenchons l'alerte confinement deux à trois fois par an, en jour ouvré et à l'improviste. A ces occasions, nous évaluons les réactions des personnels et ajustons nos consignes.

En raison de la persistance d'un risque terroriste, qui se manifeste régulièrement sur notre territoire par des attaques à caractère opportuniste et protéiforme, il semble évident que les entreprises se doivent de prendre en compte cet aspect dans le cadre de la responsabilité de la sécurité de leurs collaborateurs, au même titre que le risque incendie ou les risques professionnels identifiés.

EN SAVOIR PLUS

Le dispositif de sécurité évoqué a nécessité des travaux d'envergure : 257 hauts-parleurs bidirectionnels ont été installés, ainsi qu'un nombre équivalent de générateurs de flashes lumineux bleus clignotants, 16 kilomètres de câble... Le système de confinement fonctionne avec 11 automates préprogrammés reliés à la détection incendie.



CARTE BLANCHE À...

François-Xavier Raffenne

Responsable de la sécurité des personnes et des biens du Groupe BPCE, François-Xavier Raffenne est un habitué du Forum Aditel. Il explique pourquoi dans cet entretien.



Quelles sont vos motivations pour participer au Forum ?

C'est un moment d'échange

priviliégié avec les banques utilisatrices et les exposants. Je ne me rends pas au Forum Aditel pour découvrir les nouveautés, car les exposants ont déjà présenté leurs produits tout au long de l'année. Je le vois plutôt comme un des rares lieux où l'on peut parler vrai, même entre concurrents, sur des sujets de fond, comme l'avenir de la sécurité bancaire, les nouveaux modes opératoires des malfaiteurs, les bonnes pratiques de sécurité ou encore la transformation digitale de la SPB.

Comment convaincre les caisses BP ou CE de l'utilité du Forum ?

Les établissements font face à une politique de réduction des coûts très forte et les déplacements n'échappent pas à cette règle. Mais les derniers forums ont montré beaucoup de changement. Il faut poursuivre les efforts qui ont été entrepris par le conseil d'administration en proposant chaque année de nouvelles idées. L'intervention la première journée d'une personnalité extérieure et reconnue dans son domaine est une motivation pour les RSPB à se rendre au forum plus tôt, ce qui laisse plus de temps aux exposants pour échanger avec les donneurs d'ordre. Il faut

également privilégier les lieux les plus facilement accessibles.

Des thèmes comme celui de l'an passé sur le cash n'incitent-ils pas à réfléchir sur le devenir de la profession ?

Le sujet transversal de la gestion du cash m'a personnellement motivé à me rendre sur le Forum. C'est bien vers ces sujets transversaux qu'il faut porter notre attention. La banque évolue et nous sommes en plein chamboulement. Il faut se féliciter de la diminution des attaques, mais en veillant à ne pas baisser la garde malgré la tentation de réduire les budgets de sécurité.

Que pensez-vous du journal diffusé depuis peu par Aditel ?

Je le trouve très bien construit et très intéressant. Il faut insister sur les retours d'expérience de RSPB mais aussi de prestataires et essayer dans la mesure du possible d'interviewer des services de police avec qui nous travaillons très régulièrement, afin de bien montrer la force du lien police/SPB. N'oublions pas la télésurveillance qui était le socle de l'association à sa création.

Avez-vous des envies ?

Je me permets de relancer l'idée d'un trophée Aditel qui mettrait à l'honneur un ou des RSPB pour leurs actions ou pour tout le travail qu'ils ont accompli durant leur carrière. On pourrait aussi imaginer pour les exposants un trophée innovation par exemple.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée générale d'Aditel a renouvelé pour une durée de trois ans le mandat d'administrateur :

- Du Crédit Agricole CMDS représenté par Didier Moreau.
- De la Société Générale représentée par Sylvain Proux.
- De Critel représenté par Dominique Vilmin.
- De BNP Paribas représentée par Maria Sanchez.
- De la Banque Populaire Grand Ouest représentée par Pascal Dufour.
- De la Caisse d'Épargne Ile de France, représentée par Jean-François Renaut.
- De Sotel représenté par Vincent Andrin.
- Du Crédit Mutuel représenté par Claude Pace.

Lors de l'Assemblée générale, qui s'est déroulée dans les locaux d'Amundi, Sébastien Forja, responsable sûreté et ancien lieutenant-colonel du GIGN, a donné sa vision de la logique terroriste qui préside aux attentats : « *Les actes terroristes sont une fatalité contre laquelle nous ne pouvons rien. Le rôle du responsable sûreté est de prendre les bonnes mesures pour minimiser le nombre de victimes si par malheur son établissement était touché.* »

PROCHAIN FORUM

Le prochain Forum d'Aditel se déroulera les 27 et 28 septembre à Caen. L'édition 2018 aura pour thème « Nouveaux risques et phénomènes radicaux ». **Nous vous y attendons nombreux !**