

Protection optimale pour un coût optimal

Le modèle 'Total Security Solution' repose sur une formule de collaboration très particulière entre une société de gardiennage et ses clients. La formule est basée sur une transparence et une confiance totales, avec un objectif win-win pour les deux parties. Le client doit toutefois être prêt à confier la totalité de la problématique de protection à un seul partenaire.



Steven Janssens, Sales & Marketing Manager Seris Security

« Le co-investissement dans les solutions de protection n'est pas totalement neuf », commence Steven Janssens, Sales & Marketing Manager Seris Security. « Du côté des clients, il était cependant souvent accueilli avec méfiance parce qu'il imposait fréquemment des systèmes de protection, en ce compris les services apparentés, visant une trop forte fidélisation du client. Ce dernier avait l'impression d'être pieds et poings liés et pour toujours lié au partenaire en question. » 'Hostmanship', le nom appliqué par Seris Security pour le modèle 'Total Security Solution' dépasse le cadre du partenariat. Il s'agit du 'hosting' d'un certain nombre de solutions en fonction des besoins de protection du client. « Le terme 'hostmanship' implique que l'on n'examine plus séparément toutes les facettes de l'approche sécuritaire mais que l'on parle d'une approche globale de la problématique », explique Steven Janssens. « Cela signifie tout d'abord la fusion de la protection technique et physique. »



Alain D'Haese, Marketing & Communication Manager chez G4S

Protection efficace et maîtrise des coûts

L'hostmanship a pour but de mobiliser tous les moyens disponibles pour assurer une protection aussi efficace que possible. Ceci implique que le client doive débloquer son budget pour la protection et en expliquer le contenu. Dans la plupart des cas, le TCO lié à la protection est composé à 80 % de coûts opérationnels, en l'occurrence les coûts de personnel. Les 20 % restants sont les coûts CAPEX et se situent dans l'installation et la technique. Les coûts variables constituent toujours le premier et le plus grand groupe, conséquemment aux adaptations de l'index, modifications dans les CAO, etc. Dans notre pays, il est relativement courant que les parties opérationnelle et technique soient confiées à différents partenaires. Cette méthode de travail doit être cassée. Pour pouvoir mettre en pratique le hostmanship, il est nécessaire que le partenaire sécurité réunisse les aspects surveillance (personnel), centrale d'alarme et techniques sous un même toit. Cette formule



Patrick Beke, Sales Manager Key Accounts chez G4S

qui vise une solution globale de protection pose en effet comme principe un TCO constant, en concertation avec le client. Ceci est possible en modifiant l'équilibre entre la part des coûts opérationnels et celles des coûts CAPEX dans le TCO, pour autant qu'il y ait une différence importante entre les deux. Lorsque les coûts opérationnels et les coûts CAPEX sont répartis à 50/50 au sein du TCO, le hostmanship ne marche pas.

Situation win-win

Steven Janssens : « En principe, un temps d'implémentation de 3 à 5 ans est habituel. Le client sait ainsi que le TCO lié à sa protection est constant pendant cette période, tandis qu'en n'optant pas pour le hostmanship, il augmenterait à coup sûr. La 1^{re} année, Seris Security investit dans l'équipement technique. Les années suivantes, cet investissement est récupéré en déplaçant l'équilibre entre les coûts opérationnels et CAPEX, tandis que le client reçoit une facture avec un montant constant. Après la durée d'implémentation déterminée au préalable, il est même possible que le TCO soit plus bas. Le hostmanship pousse le partenaire sécurité à une vigilance constante afin d'améliorer les techniques et les prestations. La partie opérationnelle porte sur l'implication des personnes, un domaine présentant une marge très réduite pour le partenaire sécurité. « Un contrat hostmanship est un contrat d'une durée indéterminée », ajoute Steven Janssens. « Si toutefois on y renonce avant le temps d'implémentation convenu, une indemnité est prévue pour la technique investie par le partenaire sécurité. »

Passionné par l'innovation

Le hostmanship ne peut réussir que si une transparence et une confiance totales règnent entre le client et le partenaire sécurité. Un audit sécurité est la base indispensable pour la collaboration, dans laquelle la protection et la sécurité sont toujours réunies. Steven Janssens souligne l'importance de l'approche globale de ces 2 aspects, aspects qui peuvent parfois être contradictoires. « Verrouiller

une porte garantit une protection maximale, mais l'ouvrir est le plus sûr moyen de trouver une issue de secours en cas d'urgence », caricature-t-il. « En regardant d'un autre œil l'autre aspect, on obtient de meilleurs résultats. » Un contrat hostmanship inclut évidemment des mesures d'évaluation, avec des audits pour obtenir des résultats mesurables et démontrables. Steven Janssens conclut : « Il est important de maintenir une collaboration vivante, de continuer à innover et d'offrir des solutions concrètes ! »

Integrated Secure Solution

G4S présente les 'Integrated Secure Solutions' comme une combinaison équilibrée d'intervention humaine (surveillance) et de solutions techniques (protection), développée sur mesure pour les petites et moyennes entreprises. Alain d'Haese : « Tout commence par un audit chez le client. Nous examinons ici si ses systèmes de sécurité actuels sont en règle avec la législation en vigueur, s'ils fonctionnent efficacement et si les coûts qui y sont liés sont raisonnables. Par ailleurs, nous enregistrons ses caractéristiques spécifiques et ses questions. Quelle est sa situation aujourd'hui, et quels sont ses besoins et souhaits en matière de sécurité pour l'avenir, ses attentes relatives au coût, les moments précis où il a besoin de sécurité accrue, etc. » Patrick Beke de poursuivre : « Sur base de ces éléments, nous élaborons une proposition qui, grâce à un mix optimal de possibilités de surveillance et de protection, est plus performante, plus moderne et plus écono-

mique. La solution prévoit l'investissement dans un équipement technique adéquat, un contrat d'entretien et une assistance full omnium y compris tous les updates de manière à ce que le client dispose toujours du matériel de protection le plus neuf et le plus moderne dans son entreprise. » Alain d'Haese cite un exemple de bonne combinaison entre l'intervention humaine (surveillance) et la protection technique : « Pendant les heures de bureau, le client bénéficie d'une surveillance permanente par des agents de surveillance sur site. Après les heures de bureau, c'est une surveillance virtuelle par caméra qui prend le relais et un agent mobile passe en outre régulièrement pour une ronde de contrôle du site. Si un incident se produit, il peut alors faire appel à notre service d'intervention après alarme qui diligente un agent sur place. » Mais des tâches de protection moins standard font aussi partie du package Integrated Secure Solutions. Des services de sécurité complémentaires peuvent aussi être pris en charge par les agents de surveillance. Par exemple contrôler la fermeture des fenêtres et l'extinction des lumières, contrôler les extincteurs, enregistrer les chiffres de compteurs ou gérer la salle du courrier. » Patrick Beke : « Integrated Secure Solutions implique un travail sur mesure pour une solution totale, un mix optimisé de toutes les possibilités de protection et de surveillance rassemblées par G4S sous un même toit. »

Eduard CODDÉ ■

Flexibilité recherchée



Yves Bourdonge, Head of International Procurement chez Godiva.



Godiva, chocolatier de renommée mondiale avec plus de 5.000 points de vente sur toute la planète, possède à Bruxelles son siège européen et un site de production pour tous les marchés à l'exception de l'Amérique du Nord. La surveillance, une mission 24h/24, y compris le contrôle du personnel au moment des changements de pause, a été confiée à Seris Security. Yves Bourdonge, Head of International Procurement : « Nous avons cherché à optimiser les coûts de protection et voulions une solution adaptée qui tienne compte des besoins différents qui sont les nôtres en haute et en basse saison. Pendant la haute saison, il y a une pause le soir qui disparaît en basse saison. Des agents de surveillance étaient aussi toujours présents le week-end. » Seris Security a proposé une part plus importante de technique pour l'accomplissement de la mission. C'est ainsi que des caméras ont été placées dans et autour du bâtiment, complétées par des personnes pour visionner les images des caméras et les patrouilles. En cas de doute sur les images, quelqu'un se rend toujours rapidement sur place. Le niveau de protection a nettement augmenté. La solution actuelle prévoit aussi la protection des magasins (conseils de Seris Security) et du personnel de sécurité lors d'événements et de visites VIP. Godiva est client de Seris Security depuis plus de 10 ans déjà. Le contrat hostmanship actuel porte sur une durée de 3 ans et sera en principe prolongé. Yves Bourdonge : « L'intégration du personnel et de la technique dans une seule solution de protection, avec la flexibilité saisonnière recherchée, est pour nous l'aspect le plus précieux. Un avantage complémentaire réside dans le fait que les agents de surveillance sont habitués à notre environnement de travail tout en étant régulièrement remplacés afin d'éviter tout risque d'accoutumance au lieu et de perte de vigilance. Il existe un dialogue permanent avec notre partenaire sécurité. A l'avenir, nous souhaitons aussi intégrer la protection anti-incendie dans cette solution globale et examiner quelles alarmes techniques complémentaires pourraient être utiles. »